



1. Enkele raadgevingen inzake bewaking

Of het nu gaat om personeelsleden van het betrokken verkooppunt die net specifiek belast zijn met veiligheid of met de strijd tegen winkeldiefstallen, om inspecteurs of inspectrices in burger die behoren tot de distributieonderneming of tot een bewakingsfirma, bepaalde regels moeten gerespecteerd worden bij het in het oog houden van personen die zich in de winkel bevinden en dus mogelijk winkeldiefstallen zouden kunnen plegen. In verband met deze problematiek is het goed even stil te staan bij volgende aanbevelingen :

- 1) Een goede bewaking mag nooit van te « dichtbij » gebeuren, « kleven » op de verdachte zorgt ervoor dat de bewaker onmiddellijk herkend wordt en compromitteert zo de mogelijkheid om in te grijpen wanneer er zich een diefstal voordoet; uiteraard kan zo'n optreden een sterk ontradend effect hebben maar dat effect beperkt zich maar al te vaak enkel tot die éne voorkomen diefstal, zodra de dief aan zijn bewaker weet te ontsnappen kan hij herbeginnen met dan nog de bijkomende voldoening dat hij aan de geplande interventie ontsnapt is.
- 2) Bij het uitvoeren van een bewakingsopdracht mag de inspecteur of de inspectrice niet al te lang op dezelfde plaats blijven, hij of zij moet zich met een zekere snelheid door de winkel bewegen zodat het hele winkeloppervlak, langs steeds wisselende routes, aan bod komt. Hij of zij moet zich erop toeleggen om elke cliënt die zich dubbelzinnig gedraagt niet uit het oog te verliezen terwijl er toch een zekere afstand tussen zichzelf en de verdachte wordt bewaard. Indien de potentiële dief halt houdt om na te gaan of hij gevolgd wordt mag de inspecteur die hem volgt niet stoppen maar moet hij een in een bocht om de verdachte heen lopen om hem daarna vanuit een andere hoek gade te slaan; indien de dief treuzelt om de inspecteur - die hem volgt en die hij herkend heeft - te ontmoedigen moet deze het signalement van de verdachte doorgeven aan een collega die overneemt.
- 3) Elke persoon die belast is met het volgen van potentiële dieven moet uiteraard beschikken over een goed observatievermogen en goed geheugen voor gezichten en gedragingen. Deze gave laat hem bovendien toe veel sneller recidivisten te herkennen. Het onthouden van de karakteristieke elementen van een individu vereist niet dat alle kenmerken van zijn morfologie of zijn fysiek onthouden worden, vaak is het voldoende om één speciale eigenschap, een vlek op de huid, een litteken, een manier van gaan, bijzonderheden van de kleding of bril, te onthouden om iemand te herkennen.

- 4) Nadat het nodige schaduwwerk op de verkoopvloer de inspecteur of de inspectrice de zekerheid heeft gegeven dat er een diefstal aan de gang is, bijvoorbeeld omdat de verdachte goederen in zijn kleding verstopt heeft, moet de aanhouding van de dief geplant worden door te zorgen dat men voor de verdachte in de zone na de kassas (aan de uitgang) is zodat men de verdachte kan onderscheppen zodra hij de kassa zonder betalen gepasseerd is. Indien de inspecteur tijdens deze interventie fase, die altijd delicaat is, de hulp inroept van een collega doet men er goed aan een tangbeweging te plannen eerder dan een aanpak waarbij men zijde aan zijde de dief benadert.
- 5) Een inspecteur mag zich, wanneer hij bezig is een potentiële dief te schaduwen in de winkel, niet laten meeslepen door de dief naar een andere zone van de commerciële infrastructuur waar hij geen mandaat heeft om mensen te schaduwen; in de hypothese dat de dief overduidelijk probeert de bewaker mee te lokken naar een andere zone van de winkel, en het voor de bewaker opportuun lijkt om de dief verder te volgen, zal hij een collega inspecteur verwittigen of een ander personeelslid van het verkooppunt zodat er de zone die de inspecteur verlaat nog steeds in het oog gehouden wordt, anders zou een medeplichtige er vrij spel hebben.
- 6) Indien blijkt dat verschillende dieven gelijktijdig aan het werk zijn in een winkel en de inspecteur er alleen voor staat, legt hij zich toe om het identificeren en volgen van diegene die het gestolen goed bij zich heeft, ook al is, dat soms iemand anders dan diegene die het uit het rek genomen heeft. Indien verschillende dieven in bende optreden en elkaar de verschillende gestolen goederen doorspelen moet de inspecteur altijd de gestolen goederen volgen wat dus neerkomt op het volgen van die persoon die met de goederen de kassa zal proberen te passeren zonder te betalen.

Het werk van winkelinspecteur of inspectrice is zwaar. Het vereist een grote betrokkenheid en een echt persoonlijk engagement. Noodzakelijk zijn handigheid, hoffelijkheid, tact, discretie, het zichzelf in de hand hebben, echte moed, een goede fysieke conditie, een scherp observatievermogen en niet aflatend doorzettingsvermogen dat er mensen toe aanzet van boven zichzelf uit te groeien om hun taak te volbrengen.

Net zoals het overige personeel van de distributieonderneming, moeten de inspecteurs, die belast zijn met de strijd tegen winkeldiefstallen, in de eerste plaats hun eigen veiligheid garanderen. Ze moeten zichzelf op geen enkel moment in gevaar brengen om een oneerlijke klant aan te houden en de gestolen goederen te recupereren. Maar ze moeten wel in staat zijn om met een zekere autoriteit op te treden zodat de betrachte dief zijn nederlaag inziet en de vaststelling van de diefstal ondertekent.

2. Hoe de diefstal van winkelkarretjes een halt toe roepen ?

De budgetten die door super- en hypermarkten worden aangewend bij de aankoop en het onderhoud van de karretjes die ter beschikking van de klanten staan om hun aankopen te doen, zijn belangrijk. De aftakeling of de diefstal van die materiaal door malafide individuen is een vaak voorkomend probleem dat noodzakelijk maakt dat beveiligingsmaatregelen worden genomen.

Sinds de statiegeldsystemen geïntroduceerd werden, is het aantal achtergelaten karretjes op de parking of op de openbare weg sterk teruggelopen, maar de diefstal van deze karretjes is niet helemaal verleden tijd. Vandaar dat het belangrijk is dat de winkelverantwoordelijken verwittigd worden wanneer een karretje de grens van de parking van het verkooppunt overschrijdt. Dit is mogelijk door het aanbrengen van een magnetische strook in de bodem aan de uitgangen van de parking die de wielen van het karretje blokkeert op het moment dat dit de strook overschrijdt; of nog

door de installatie van een alarm dat automatisch afgaat wanneer een karretje de toegestane zone verlaat.

Een goede communicatie naar de klanten van de zelfbedieningswinkels toe impliceert ook dat zij geïnformeerd worden - met behulp van affiches aan de ingang van de winkel, op de parking en zelfs op de winkelkarretjes zelf, of nog door audio spotjes in de winkel - dat het niet toegestaan is karretjes mee te nemen op de openbare weg of naar om het even welke plaats buiten het parkeerterrein van het verkooppunt. Deze boodschap moet duidelijk maken dat het ieders persoonlijke verantwoordelijkheid is om de regels na te leven en dat wie er zich niet aan houdt het risico loopt vervolgd te worden.

De klanten moeten er zich ook van bewust zijn dat ze verantwoordelijk zijn voor elk ongeval dat gebeurt met het winkelkarretje dat zij gebruiken ongeacht of dit ongeval schade veroorzaakt aan personen of voertuigen (zowel stilstaande als bewegende) op de parking van de winkel. Dezelfde verantwoordelijkheid geldt wanneer de klant met het karretje in de winkel rondrijdt, waar ze mogelijk schade toebrengen aan de toestellen of de koopwaar, of zelfs verwondingen kunnen veroorzaken aan personen - zowel klanten als personeelsleden. Het dient benadrukt te worden dat ouders verantwoordelijk zijn voor alle ongevallen en schade die hun kinderen veroorzaken, wanneer zij met de winkelkarretjes rijden.

Ook wanneer men zich een karretje toeigent dat door een verkooppunt ter beschikking wordt gesteld, is er sprake van diefstal en zijn de gevolgen dezelfde als wanneer men goederen uit de winkel zou gestolen hebben. Dieven die zich aan dit soort van diefstal schuldig maken moeten ook als zodanig behandeld worden. Natuurlijk moet er dan wel op gelet worden dat het effectief om een diefstal gaat en niet om een kortstondig misbruik van het winkelkarretje. We spreken van een diefstal bijvoorbeeld als iemand een karretje meeneemt naar zijn huis, het niet binnen een redelijke termijn terugbrengt en het gebruikt voor andere doeleinden dan het transporteren van zijn aankopen van de winkel naar huis. Het feit dat er goederen opgeslagen worden in het karretje in plaats van het terug te brengen, getuigt van het feit dat het materiaal verduisterd en dus gestolen werd.

We onthouden tenslotte dat het winkelwagentjespark van elke zelfbedieningswinkel regelmatig het voorwerp moet uitmaken van zowel een kwalitatieve als van een kwantitatieve controle. Het loont om een verzamelplaats te voorzien en een systeem te ontwikkelen om de karretjes die op de parking achtergelaten worden door de klanten te verzamelen. Het is ook nuttig ervoor te zorgen dat alle karretjes goed functioneren en voldoende net zijn. Het gaat hier om het winkelcomfort van de klant, het imago van de winkel en de klantentrouwheid.

3. Principes voor een goede veiligheidspolitiek

- a. De strijd tegen winkeldiefstallen moet beginnen van bij de bouw en de inrichting van de verkooppunten.
- b. De plaatsing, grootte en het aantal uitgangen van de winkel spelen een niet te verwaarlozen rol voor wat betreft de kwetsbaarheid van de winkel voor diefstallen.
- c. De controlemaatregelen die genomen werden bij het binnen en buiten gaan van de klanten verdient een bijzondere aandacht.

- d. Het voorzien van een bewaarplaats waar de tassen van de klanten dienen gedeponeerd te worden is zeer nuttig.
- e. De organisatie van de maaltijden van het personeel dient zodanig te gebeuren dat er steeds een voldoende groot aantal medewerkers in het verkooppunt aanwezig blijft.
- f. Het aantal kledingstukken dat mee mag genomen worden in de pashokjes moet beperkt worden en nauwgezet gecontroleerd.
- g. Hoewel het personeel zich in de eerste plaats moet bezighouden met zijn commerciële functie, is het aan te raden het personeel te sensibiliseren op het vlak van de veiligheid en het in te schakelen bij de bewaking.
- h. Het controleren van de tassen van personeelsleden, op het einde van hun dienst, moet op een algemene en systematische manier gebeuren en op iedereen van toepassing zijn.
- i. De ontvangst van goederen moet vergezeld gaan van nauwgezette controlemethodes.
- j. Elke vrachtwagen die beladen is met goederen moet beveiligd worden, ongeacht hij zich op de parking bevindt of onderweg is.
- k. Het moet vermeden worden dat goederen ter verkoop uitgesteld worden in zones nabij de kassa en/of de uitgang.
- l. De ingangspoortjes moeten bewaakt worden net zoals de doorgangen aan de kassa's die gesloten zijn, dit om te vermijden dat volle winkelkarretjes de winkel kunnen verlaten zonder eerst te betalen.
- m. Het verwijderen van lege verpakkingen moet onder toezicht gebeuren.
- n. De ingang van de winkel moet aantrekkelijk zijn voor goede klanten en het komen en gaan van dieven ontraden omdat ze zich slechts traag kunnen verplaatsen.
- o. Voorzie het bureau van de gerant bij de ingang van de winkel en plaats er een valse spiegel in die toelaat de winkel in de gaten te houden, in het bijzonder de zone van de kassa's.
- p. Presentatiestandjes en promoties in de gangen van de winkel kunnen een factor van onveiligheid vormen, in die mate waarin ze de dieven toestaan zich te verstoppen om goederen te stelen, en het is dus noodzakelijk om adequate veiligheidsmaatregelen te voorzien om hieraan te verhelpen.
- q. Nooduitgangen en loskades moeten met behulp van specifieke beveiligingsmaatregelen, die nauwgezet gerespecteerd worden, beveiligd zijn.

4. Enkele maatregelen van fysieke bescherming

De maatregelen voor fysieke bescherming van winkels en van hun voorraden passen in het kader van de maatregelen die moeten getroffen worden om boosdoeners af te schrikken. We onthouden de

volgende aanbevelingen:

1. Bouw muren in beton die het binnendringen in de gebouwen bemoeilijken.
2. Plaats geblindeerde deuren die de toegang ontzeggen tot alle gevoelige ruimten waarvoor een versterkte bescherming noodzakelijk is.
3. Laat tralies voor de ramen zetten van de verschillende lokalen die aan de buitenkant van het gebouw liggen.
4. Gebruik ramen uit gewapend of gelaagd glas die inbraakveilig zijn.
5. Let erop dat raam- en deurkozijnen inbraakveilig zijn.
6. Plaats metalen rolluiken achter vitrines en glazen deuren zodat de veiligheidsagenten kunnen binnenkijken wanneer ze hun ronde doen.
7. Voorzie de installatie van hekken of rolluiken bij de ingang van de parking of bij de toegang tot het dak.
8. Let er in het bijzonder op dat de gebruikte sloten van een superieure kwaliteit zijn en dat ze geplaatst zijn door competente vaklui.

5. Hoe het probleem van de misplaatste alarmboodschappen aanpakken

Misplaatste of valse alarmsignalen zijn een alledaagse realiteit, dit ondanks de moeite die de ondernemingen zich getroosten om ze te voorkomen en ondanks de evolutie van de nieuwe technologie die steeds verfijnder wordt. De reden hiervoor moet, in vele gevallen, gezocht worden bij een menselijke fout, het falen van de detectors ligt slechts in zeer weinige gevallen aan de basis van het ongewenst in werking treden van het alarmsysteem. In realiteit zijn de fouten begaan door het personeel, die aan de basis liggen van het vals alarm, essentieel te wijten aan het feit dat de opgestelde veiligheidsregels niet of onvoldoende gerespecteerd werden door bepaalde medewerkers. Het is vaak een kwestie van persoonlijke discipline, nalatigheid of van onvoldoende rekening houden met de veiligheidsvoorschriften.

Deze vaststelling toont eens te meer de noodzaak van een betere sensibilisatie van de medewerkers in verband met de problematiek van inbraken en diefstallen en de gevolgen hiervan voor de rendabiliteit van de onderneming. Zeer veel valse alarmboodschappen worden veroorzaakt bij de opening of sluiting van de gebouwen en zijn het gevolg van bedieningsfouten. Dit is, nota bene, zeer vaak het geval wanneer leveranciers gedurende de nacht pakjes in de nachtsluis - die hiervoor voorzien werd - komen neerzetten en daarbij de voorschriften voor het deactiveren en het activeren van het alarmsysteem negeren.

Promotiemateriaal en affiches die in de winkel opgehangen worden zijn ook vaak een bron van ongewenste alarmsignalen omdat ze op lukrake manier doorheen de winkel worden opgehangen en hierdoor mogelijk de volumetrische bewaking van de lokalen verstoren. Hetzelfde geldt voor bepaalde voorraden die op een incoherente manier worden opgeslagen, in tegenspraak met de

raadgevingen die gedaan werden om een optimale werking van het alarmsysteem te verzekeren. Anderzijds is het zo dat verschillende categorieën medewerkers die 's nachts werken in de magazijnen en die alleen toegang hebben tot bepaalde zones, niet altijd de hun opgelegde beperkingen respecteren en het alarm laten afgaan terwijl dat gemakkelijk kon vermeden worden.

Wat er ook van zij en wat ook de reden is waarom het alarm afgaat, de veiligheidsverantwoordelijken van de onderneming mogen dit niet negeren en moeten alle gebruikelijke controlemaatregelen uitvoeren. Zelfs indien het alarm verschillende keren na elkaar afgaat moet dit telkens ernstig genomen worden, zelfs indien bepaalde omstandigheden doen vermoeden dat het om valse alarmsignalen gaat. Er mag geen gewenning optreden bij de opvolging van de alarmsignalen. Men moet steeds op controle gaan en onderzoeken welke reden er aan de basis ligt van het alarmsignaal dat door de centrale gemeld werd. Het is beter dat men zich voor niets verplaatst dan dat men niet tussenkomt bij een echte inbraak. Het is trouwens al voorgevallen dat misdadigers misbruik maakten van de gewenning die optreedt bij de bewakers, ze zorgden verschillende keren na elkaar voor een vals alarm om er zeker van te zijn dat er geen reactie meer kwam en ze in alle rust hun gang konden gaan.

Het omgaan met de problematiek van de valse alarmsignalen mag in geen geval ertoe leiden dat de veiligheidsverantwoordelijken a priori gaan beslissen of een signaal al dan niet echt is. Elke alarm moet automatisch aanleiding geven tot een echtheidsonderzoek. De inzet van nieuwe technologieën, in het bijzonder de hulp van camera's en microfoons, kunnen hierbij helpen.

De afspraken die gemaakt werden met de bewakingscentrale moeten toelaten de medewerkers van de onderneming te identificeren die nagelaten hebben de echtheid van een alarm te controleren.

6. Tot besluit in verband met de beschermingsmaatregelen tegen diefstallen

Een gouden regel bij het bestrijden van diefstallen is: voorkomen is beter dan genezen. Daarom is het belangrijk om goed te laten weten aan potentiële dieven dat winkels onder voortdurende bewaking staan. Men moet, onder andere, ervoor zorgen dat de maatregelen die werden getroffen om diefstallen te ontmoedigen voldoende zichtbaar zijn en, indien nodig, dieven tegenhouden. De aanwezigheid van bewakers in burger of in uniform in de verkooppunten moet ook door de potentiële dieven aanvoeld worden als een ontraderende factor voor het plegen van diefstallen. Bewakingscamera's zijn een zeer belangrijk voordeel in de strijd tegen misdaden.

Ontrading is ook het gevolg van een oordeelkundige inrichting van de winkel, een grote leesbaarheid van de rayon, een uitstekende verlichting, het vermijden van donkere hoekjes. Verborgene plekken en andere minder zichtbare plaatsen die moeilijk bewaakt kunnen worden, zijn bij uitstek de plaatsen die dieven verkieszen om toe te slaan. De netheid van de winkel is ook een signaal naar kandidaat dieven toe dat de organisatie van het verkooppunt goed is en niets aan het toeval overlaat, het daagt de dieven als het ware uit zich niets aan te trekken van de specifieke maatregelen die getroffen werden om diefstallen tegen te gaan maar die ze nog niet hebben kunnen detecteren. Goed geordende rayons, zonder kartons die in de gangen rondslingeren, de plaatsing van spiegels die toelaten om werkelijk heel de verkoopoppervlakte te zien, zijn eveneens pluspunten die het risico op diefstallen beperken.

Bij de voorzorgsmaatregelen tegen winkeldiefstallen onthouden we ook dat het verstandig is aan de klanten te vragen hun tassen in bewaring te geven wanneer ze de winkel binnenkomen. Anderzijds

zijn waardevolle zaken dubbel beveiligd, enerzijds door te voorzien van een veiligheidscode die pas gedeactiveerd wordt bij hun verkoop, anderzijds - voor sommige producten - door ze in een beveiligde vitrinekast te bewaren of zelfs in bepaalde gevallen in een vitrinekast die indien nodig kan geblindeerd worden.

Onder de dagelijks te nemen voorzorgsmaatregelen in winkels onthouden we in het bijzonder volgende aanbevelingen:

- a. aan de kassa altijd nagaan of de onderkant van de winkelkarretjes leeg is;
- b. aan de kassa, nooit overgaan tot de volgende klant wanneer de vorige klant nog niet helemaal klaar is;
- c. alle, ter betaling ontvangen, biljetten controleren en nagaan of ze niet gescheurd zijn;
- d. zich vergewissen of de tassen die de klant bijheeft wel degelijk leeg zijn;
- e. opletten op het gedrag van de personen die de klant vergezellen;
- f. een te grote familiariteit met de klanten vermijden en op je hoede zijn wanneer klanten plots overdreven familiair voor de dag komen;
- g. niet toestaan om een korting voor een vol karretje aan te rekenen; alle goederen die de kassa passeren moet geregistreerd en betaald worden;
- h. strikt de veiligheidsvoorschriften voor de winkel naleven;
- i. in het geval zich aan de kassa een moeilijke situatie voordoet met een klant altijd een hiërarchisch meerdere erbij roepen;
- j. de aandacht van een collega of van de directie trekken wanneer een verdacht persoon in de winkel rondhangt;
- k. steeds vragen om een vergelijking met de prijs die in het rayon staat aangegeven wanneer een prijs aan de kassa niet lijkt overeen te stemmen met de normale verkoopprijs van het product;
- l. op een positieve manier een aangename houding ontwikkelen ten aanzien van de klant en hem frank en vrij in de ogen kijken;
- m. met grote vastberadenheid ervoor zorgen dat de etiketten of ander beveiligingsmateriaal gedeactiveerd worden bij hun aankoop, want indien dit niet gebeurt ontstaat een groot ongemak voor de klant wanneer die - volkomen onterecht - wordt tegengehouden bij het passeren van de veiligheidspoortjes aan de kassa. Deze verstoring van de verkoopsvloer brengt schade toe aan de noodzakelijke rust die er moet heersen. De eventuele incidenten kunnen zich ook voordoen in andere winkels wanneer de klant deze achteraf met zijn koopwaar bezoekt en het niet gedeactiveerde beveiligingsmateriaal het alarm laat afgaan.

Léon F. Wegnez
Beheerder Directeur
Preventie en Veiligheid

INHOUDSTAFEL

1. Enkele raadgevingen inzake bewaking	1
2. Hoe de diefstal van winkelkarretjes een halt toe roepen ?	2
3. Principes voor een goede veiligheidspolitiek	3
4. Enkele maatregelen van fysieke bescherming	4
5. Hoe het probleem van de misplaatste alarmboodschappen aanpakken	5
6. Tot besluit in verband met de beschermingsmaatregelen tegen diefstallen	6

Reproductie uitsluitend met bronvermelding

Preventie en Veiligheid v.z.w.

Mariannestraat 34, 1180 Brussel

Tel : 02/345 99 23 - Fax : 02/346 02 04

Bestelbon

Terug te sturen naar Preventie en Veiligheid, 34, Mariannestraat, 1180 Brussel - Fax: 02/346.02.04

Ondergetekende: Functie:

Onderneming: Adres:

Tel.: Fax:

BTW:

Bestelt:

.....ex. van het boek **Winkeldiefstallen, van preventie tot repressie**, door Léon F. Wegnez
16 x 23 cm, 312 blz, € 32,00 (BTW inbegrepen + verzendingskosten)

Datum: Handtekening: