



1. Prioriteit aan de vorming van het personeel

Veiligheid is van levensbelang voor de onderneming, in die mate zelfs dat het aangewezen is om deze taak toe te vertrouwen aan echte professionelen. Dat is niet altijd het geval, nog te vaak zijn het medewerkers die andere kwalificaties hebben aan wie verschillende verantwoordelijkheden - vaak belangrijke verantwoordelijkheden die niet altijd goed omlind zijn - op het vlak van veiligheid zijn toevertrouwd. We moeten dus resoluut ervoor pleiten dat er beroep wordt gedaan op personeel dat hooggekwalificeerd is voor elk van de taken waarvoor het wordt ingezet, ook op het vlak van de veiligheid. Een afdoende en permanente opleiding van deze medewerkers is dan ook absoluut vereist, ongeacht de wettelijke bepalingen die de toegang tot bepaalde bewakingsfuncties reglementeren.

Veiligheidsproblemen die zich stellen bij bedrijven zijn veelvoudig van aard, daarom is een globale veiligheidsstrategie noodzakelijk, moet er een veiligheidsverantwoordelijke voor het bedrijf worden aangewezen en moeten voor elk aspect van de veiligheid goed opgeleide medewerkers worden ingezet. En deze, op hun vlak hooggekwalificeerde personeelsleden moeten ook blijk geven van psychologisch inzicht, empathie, het vermogen om op problemen te anticiperen om deze zo snel en goed mogelijk op te lossen, gepaste initiatieven nemen die goed overdacht, goed gestructureerd en goed uitgevoerd worden. Want het cruciale punt dat maakt dat de globale veiligheidspolitiek zijn vruchten zal afwerpen is het vermogen van de algemene veiligheidsverantwoordelijke om bepaalde van zijn bevoegdheden te delegeren naar die medewerkers die op dat vlak uitblinken om, in geval van nood, snel en efficiënt te kunnen reageren om de fundamentele belangen van het bedrijf te vrijwaren.

Het is eveneens belangrijk dat elk personeelslid, in functie van zijn niveau en de aard van zijn werkzaamheden binnen het bedrijf, voldoende wordt opgeleid op het vlak van beveiliging, waaronder we zowel theoretische programma's als praktische toepassingen verstaan. Men let er eveneens op dat de afdelingsverantwoordelijken en de ploegbazen de beginselen van pedagogie onder de knie hebben zodat ze zo goed mogelijk vorming kunnen verstrekken aan het personeel in hun dienst. In het kader van deze permanente vorming zijn ook onderwerpen als eerste hulp bij ongevallen, brandbestrijding, het opvangen van ongevallen en het aanhouden van dieven begrepen. Met deze opleidingsprogramma's kan men de medewerkers ook sensibiliseren voor het probleem van de ongekende derving. Het is nodig om hen uit te leggen wat deze ongekende derving precies inhoudt,

welke verschillende bronnen van ongekende derving er zijn, en wat de gevolgen ervan zijn voor de rendabiliteit van de onderneming. Want de waakzaamheid van al het personeel is nodig.

De algemene veiligheidsverantwoordelijke van de onderneming, moet een globaal plan van veiligheidsvoorschriften en te nemen maatregelen opstellen om het bedrijf zo efficiënt mogelijk om de verschillende vlakken waarop het risico loopt (in het bijzonder in termen van diefstal en inventarisverliezen) te beveiligen, dat plan laten goedkeuren door de algemene directie en laten accepteren door de directies van de verschillende departementen en door het personeel. Om dit te realiseren moet hij uiteraard allereerst zo volledig mogelijke gegevens verzamelen over verschillende boekjaren heen, voor elke verkooppunt, en dan deze gegevens gaan analyseren, gemiddelden samenstellen, de verschillen meten en proberen te verklaren.

De analyse van de beveiligingskosten, van de ene winkel ten opzichte van de andere, laat ook toe, door ze te benaderen vanuit het courante resultaat en dervingpercentage, om de politiek die gebruikt wordt in de strijd tegen winkeldiefstallen bij te stellen en concrete keuzes te maken op het vlak van de gebruikte technieken en het ingezet personeel. De actieplannen die het resultaat zijn van deze stap moeten de aanleiding vormen voor het opstarten van specifieke opleidingsprogramma's, onder het gezag van de directie, gericht op de kaders en op al het overige personeel van het verkooppunt. In het kader van deze vormingsprogramma's, moet men het personeel aanleren welke diefstaltechnieken het meest gebruikt worden bij winkeldiefstallen en welke methoden er dan zijn om de dieven te betrappen, welke houding men moet aannemen ten opzichte van dieven, zowel wanneer ze gebruik maken van geweld als wanneer ze gewelddoos te werk gaan, en ook nog welke procedures er moeten gebruikt worden om de veiligheidsdienst of de directie te verwittigen.

Het einddoel van heel deze procedure is de waakzaamheid van het personeel verhogen en hen helpen beter en efficiënter te reageren wanneer een geval van winkeldiefstal zich voordoet, bepaalde ondernemingen loven premies uit aan personeelsleden die winkeldieven ontdekken en tegenhouden. Dat is zeker en vast een goede stimulans om de waakzaamheid te verbogen, een stimulans die al uitstekende resultaten heeft opgeleverd, in bepaalde winkels zag men werkelijk het aantal winkeldiefstallen dalen als gevolg van de verhoogde waakzaamheid. Men mag echter het feit niet onderschatten dat een premiesysteem kan leiden tot een overdreven ijver vanwege het personeel om toch maar de meeste dieven te onderscheppen, wat perverse effecten kan opleveren in die mate dat men de essentiële taken van het personeel op de verkoopsvloer gaat verwaarlozen of dat er meer en meer incidenten zijn met vals beschuldigde klanten die door het overijverige personeel werden aangehouden op verdenking van diefstal.

Het toekennen van premies aan personeelsleden die een dief hebben geïdentificeerd kan slechts met de grootste voorzichtigheid worden toegepast, eerst moet men personeel van het bedrijf beter leren kennen om zeker ervan te zijn dat ze het in hen gestelde vertrouwen en de hen toegewezen taak niet zullen misbruiken om er onrechtmatige financiële voordelen uit te halen. In elk geval mag het personeel alleen beloond worden voor het onderscheppen van een echte dief, een persoon die werkelijk gestolen heeft in de winkel en op heterdaad betrapt werd. Vandaar dat het niet aangewezen is om dit soort van systeem op te zetten in een winkel die nog maar net de deuren opent en waarvan het personeel nog nieuw en dus onvoldoende gekend is.

Het is tevens van belang dat het personeel in winkels waar de directie van plan is een premiesysteem in het leven te roepen bij het betrappen van winkeldieven, dit systeem aanvaardt. Het is mogelijk dat dit systeem tot chaos leidt, zowel onder het personeel als naar de klanten toe. Om ongemakken te voorkomen is het voorzichtiger een systeem van eindejaarspremie's in het leven te roepen waarvan

alle medewerkers van het verkooppunt kunnen van profiteren en de premie proportioneel te maken aan de vermindering van de graad van ongekende derving die door de winkel geregistreerd wordt.

Het is uiteindelijk belangrijk dat iedereen begrijpt dat op het vlak van veiligheid alles staat of valt met een goede organisatie. Zeker, het is essentieel om het comfort van de klant in de winkel te optimaliseren, en dat zodanig te doen dat zijn aankopen in de best mogelijke omstandigheden kunnen verlopen, maar terzelfder tijd, is het essentieel dat alles in het werk gesteld wordt om diefstallen te voorkomen. Deze twee zaken zijn soms moeilijk met elkaar te verzoenen. Ze impliceren in elk geval dat de veiligheids-verantwoordelijke geregeld geraadpleegd wordt, zeker bij elk beheersproject dat voor een verkooppunt wordt uitgewerkt en bij het ontwerpen van een nieuw verkooppunt. Wat betreft de veiligheidsagenten, zij opereren onder het gezag van de directeur van het verkooppunt en spelen de rol van, in de eerste plaats ontvangstcomité, vervolgens spelen ze ook een ontradende rol en tenslotte indien nodig een repressieve rol wanneer zij de dieven moeten aanhouden. Het veiligheidsprobleem moet immers deel uitmaken van de politiek van klantvriendelijkheid en service die het winkelpunt ten opzichte van de klant nastreeft.

2. School en delinquentie

Er bestaat een vanzelfsprekende correlatie tussen de manier waarom jongeren en adolescenten hun schooltijd beleven en de jeugddelinquentie. De manier waarop elk kind, vanaf zijn vroegste schoolervaring tot bij het einde van zijn schoolcarrière, tegen school aankijkt, is een factor van evenwicht of onevenwicht op gevoelsmatig, emotioneel en delinquent vlak. Hoe slechter de prestaties op school bij voorbeeld hoe groter de kans dat er delinquentie gevallen zullen voorkomen, en hetzelfde geldt naarmate er meer gespijeld wordt. De veiligheidsverantwoordelijken in de winkels moeten zich van deze realiteit bewust zijn en vooral met betrekking tot spijbelaars de zaken nauwlettend in de gaten houden, vaak zijn jongeren van schoolleeftijd in de winkels aanwezig tijdens de schooluren.

Verschillende vaststellingen laten ons toe volgende bedenkingen te maken: studies gemaakt door leraars of door psychologen in verband met de motivatie of demotivatie van leerlingen laten vaak toe jeugddelinquentie te voorzien en te voorkomen; jongeren die genieten van of hebben genoten van een verdere opleiding zijn minder geneigd om misdaden te plegen; er bestaat een verschil tussen het culturele niveau volgens de socioeconomische kenmerken en dit verschil beïnvloedt het kans dat de betrokkenen misdaden zullen plegen.

Deze bemerkingen tonen aan dat de school een belangrijke rol te vervullen heeft, niet alleen op het vlak van de intellectuele vorming van de jongeren, maar ook in de optiek van hun gezonde integratie in de samenleving.

De school moet hen dingen bijbrengen, naast kennis en het vermogen om zelfstandig te denken wat hen moet toelaten om zich goed te integreren in de samenleving en bij te dragen aan de socio-economische ontwikkeling ervan, ook een levensfilosofie, bepaalde intellectuele en morele waarden die hen toelaten zichzelf te ontplooien en zich perfect te integreren in het sociale leven, met respect voor de principes die van generatie op generatie worden doorgegeven om een plaats te vinden in de huidige samenleving.

We onthouden dus, zonder het belang ervan te onderschatten, dat daden van jeugdcriminaliteit moeten bekeken worden in het licht van de omstandigheden die hierboven geschetst werden. Zonder de rangen te vervoegen van bepaalde psychologen die postuleren dat de grote meerderheid van de jeugdmisdaden

op één of andere manier behoren tot het normaal gedrag van adolescenten, bemerken we wel dat bepaalde overtredingen die door kinderen gepleegd worden een andere betekenis hebben dan deze die door volwassenen worden gepleegd. Daarom is het aan te bevelen om terug te grijpen naar preventieve maatregelen en slachtofferhulp eerder dan naar repressieve middelen.

Het is belangrijk om te vermijden dat te strenge sancties een proces in gang zetten waardoor de jongere zich in zichzelf keert, een proces van marginalisatie, frustratie, bewuste of onbewuste uitsluiting, sociale en gevoelsmatige blokkage, waardoor het kind helemaal gefixeerd geraakt door de sanctie en zich nestelt in een staat van hetzij afzondering, hetzij onbegrip en rebellie, waardoor het verder crimineel gedrag gaat vertonen, mogelijk voor een langere periode.

Omdat niet iedereen het zelfde begrip van goed en kwaad heeft, en kinderen nog minder, is het belangrijk om iedereen, van bij zijn prilste jeugd de ware waarden van onze samenleving en het respect voor het eigendom van anderen bij te brengen. Dit is een verantwoordelijkheid die zowel de school als de familie dragen. En deze maatschappelijke opvoeding van het individu impliceert, naast het formuleren van waarden, principes en regels, ook het nadenken over de bijbehorende sancties. Deze sancties moeten geloofwaardig zijn, afdwingbaar zijn en een echte preventieve functie vervullen en snel na de vaststelling van de overtreding kunnen opgelegd worden.

Ontrading zal dus een belangrijke rol spelen in de strijd tegen winkeldiefstallen, zeker naar jongeren toe, maar men moet zich ervan bewust zijn dat de ontradingsmaatregelen, waarvan de sancties een deel uitmaken, verschillend worden waargenomen door verschillende individuen, in die mate dat, vaak de sanctie wordt waargenomen als datgene wat men denkt te riskeren en niet als datgene wat men werkelijk riskeert. Met andere woorden, het effect van de voorziene sancties in geval van een overtreding, kan gevoelig verschillen van persoon tot persoon en zal dus ook aanleiding geven tot gedragsverschillen en dat op een dubbel niveau, het plegen van de overtreding en de aard van de overtreding. Jongeren zijn nota bene minder gevoelig voor ontrading omdat ze minder rekening houden met wat ze op het spel zetten wanneer ze een misdaad begaan enerzijds en omdat ze meestal wat impulsiever zijn, anderzijds. Twee vlakken waarom de school ongetwijfeld een sensibiliserende en stabiliserende rol kan spelen.

3. Enkele tips in de strijd tegen hold-ups

De distributieondernemingen werden, in de loop van de laatste jaren, steeds vaker geconfronteerd met een nieuwe categorie van dieven, die vaak met meerdere personen samenwerken en proberen de recette, het baar geld van het verkooppunt, te bemachtigen. Deze nieuwe dieven bereiden hun misdaad nauwgezet voor, voeren hun plannen uit met lef, zijn bewapend en gewelddadig, gebruiken dreigementen en aarzelen niet om gijzelaars te nemen en hen soms te doden.

Om deze professionele misdadigers het hoofd te bieden, is het vaak de tussenkomst nodig van professionelen op het gebied van preventie. Daders van hold-ups zijn geïnteresseerd in banken, postkantoren, spaarkassen, grootwarenhuizen, geldtransporten en alle mogelijke plaatsen waar er een grote som geld kan buitgemaakt worden. Deze criminelen, die begrepen hebben dat de banken hun loketten uitgerust hebben met kogelvrij glas en beschikken over gesofistikeerde alarmsystemen, vallen voortaan vooral regionale financiële instanties aan die minder goed beschermd zijn en ook detailhandelszaken met een grote, middelgrote en zelf met kleine oppervlakte, waar de recette vaak nog minder goed beveiligd is en dus gemakkelijker te ontvreemden.

De veiligheidsdiensten van de distributieondernemingen moeten vanaf nu alles in het werk zetten om ervoor te zorgen dat de recette minder gemakkelijk te bereiken is en dat ze minder omvangrijk is in de kwetsbare zone's van de verschillende verkooppunten. Uit een studie van de diefstallen met geweld gepleegd bij vele winkels blijkt onder andere dat, de misdadigers bij elke overval zeer goed hun misdaad hadden voorbereid en dat ze bovendien steeds de meest kwetsbare punten uitkozen bij een aanval. Zo werd er bij voorbeeld een overval gepleegd op een supermarkt waar het bureau van de gerant geïsoleerd was van de kassa's en van de verkoopvloer wat de dieven toeliet na de overval zeer snel te vluchten.

Dit betekent dat men met de problematiek diefstallen en inbraken moet rekening houden van bij de ontwerpfase van het verkooppunt. De architecten, ondernemers, aannemers, decorateurs zijn allemaal betrokkenen bij deze problematiek en moeten ermee rekening houden. Ze moeten met name ervoor zorgen dat het niet mogelijk is te zien wat er zich afspeelt in het bureau van de gerant, noch van in het verkooppunt, noch van buiten. Ze moeten er ook voor zorgen dat de centrale kassa geïnstalleerd wordt in een lokaal dat daar speciaal voor voorzien is en dat afgesloten is met een geblindeerde deur met grendel. Daarenboven moeten strenge procedures uitgewerkt worden door de directie van de onderneming voor de geldtransfers van de kassa's naar de centrale kassa en omgekeerd.

Het is evident dat de kassa's van winkels, en dan in het bijzonder de kassa's bij de uitgang van hyper- en supermarkten, plaatsen zijn waar de kans op een hold-up het grootst is. Vandaar dat de nodige voorzorgen moeten genomen worden bijvoorbeeld door nooit grote sommen geld in de kassalades te laten en frequent de inkomsten naar de centrale kassa over te brengen. Natuurlijk, deze transfers moeten uitgevoerd worden volgens strenge regels die vooraf opgesteld werden door de directie van de onderneming gebaseerd op de aanbevelingen van de veiligheidsverantwoordelijke. De ophalingen aan de kassa's moeten discreet gebeuren en op onregelmatige tijdstippen, gebruik maken van mechanische hulpmiddelen is aan te raden. En, in functie van de omstandigheden, zal men beroep doen op beveiligde dozen die vastgemaakt zijn onder de kassatoog waarin de caissière de grote coupures steekt telkens iemand hiermee betaald. Deze dozen worden vervolgens door het hoofd van de caissières opgehaald waarna het geld naar de centrale kassa wordt overgebracht, ook dit gebeurt uiteraard discreet en op onregelmatige tijdstippen.

In het geval dat, zoals in bepaalde winkels, de centrale kassa zich in het bureau van de gerant bevindt, is het nodig de toegang tot dit lokaal zeer strikt te reglementeren en het lokaal uit te rusten met ramen die toelaten de winkelruimte te zien vanuit het bureau maar niet het bureau vanuit de winkelruimte. Het is nog voorzichtiger het bureau op te delen in twee delen waarvan het ene gebruikt wordt bij het dagelijkse beheer van het verkooppunt, het andere, afgeschermd met een geblindeerde deur, bevat de centrale kassa en is de plaats waar de recette geteld wordt. Men let erop dat er minstens twee personen nodig zijn om de brandkast te openen.

In het kader van de strijd tegen hold-ups, is het aan te bevelen om duidelijk en in verschillende talen uit te hangen op de deur van het lokaal waarin zich de centrale kassa bevindt, dat de brandkast voorzien is van een slot met vertraagde opening, een veiligheidsslot met tijdsinterval wat maakt dat het openen van de brandkast absoluut onmogelijk is voordat de wachttijd verstreken is. Dit werkt zeer ontradend voor de dieven omdat zij, zeker bij een hold-up, zeer gehaast zijn en niet het risico kunnen lopen van meerdere minuten te wachten totdat de brandkast open kan en ook de politie te zien aankomen. Het is natuurlijk essentieel om het personeel dat deze toestellen bedient op het hart te drukken deze wachttijd niet in te korten om bij het openen en sluiten van de brandkast tijd te winnen.

Onafhankelijk van eventuele bewakingscamera's, is het aan te raden om rond de brandkast een drukgevoelig tapijt te voorzien zodat er een veiligheidszone gevormd wordt rond de brandkast, die elke ongeoorloofde benadering ervan zal detecteren en een alarmsignaal zal uitzenden. Bovendien is het aangewezen om in de brandkast een tweede, kleinere, brandkast te plaatsen waarin de belangrijkste waardepapieren gestoken worden en waarvan de sleutel wordt toevertrouwd aan de bank die instaat voor de financiële operaties van de winkel, op deze manier is het onmogelijk, in het geval van een hold-up, om het geld te stelen zonder deze tweede brandkast mee te nemen. Ook deze informatie wordt best uitgehangen aan de toegangsdeur van de ruimte waarin de brandkast zich bevindt en op de brandkast zelf.

4. Diefstallen gepleegd door medewerkers beperken

De diefstallen gepleegd door onbetrouwbare medewerkers kunnen de rendabiliteit van de onderneming zwaar beschadigen. Het kan hierbij gaan over diefstallen van koopwaar, van materiële zaken of van geld. De feiten kunnen gepleegd worden door leden van het eigen personeel of door personeelsleden van leveranciers van goederen en diensten. Deze diefstallen gepleegd door medewerkers vormen een dubbel probleem: ze bedreigen de rendabiliteit van de onderneming en ze vormen bovendien een gevaar voor de werksfeer in die mate dat de onderneming het risico loopt dat de andere werknemers ook beginnen te stelen of dat zij gedemotiveerd geraken en niet langer tevreden zijn met de straffeloosheid waarmee bepaalde schuldigen hun gang kunnen blijven gaan. De verdachtmakingen die kunnen ontstaan zijn bovendien niet echt bevorderlijk voor een goede sfeer op de werkvloer, iets wat nochtans onontbeerlijk is om de productiviteit op peil te houden.

Diefstallen van koopwaar bestaan in verschillende categorieën: front end diefstallen, diefstallen in de magazijnen, diefstallen uit andere onvoldoende beveiligde plaatsen, diefstallen gepleegd met het kassapersoneel als medepllichtige(n), vrijwillig schade toebrengen aan koopwaar om het bedrijf te schaden, verbruik ter plaatse, misbruik van het materiaal dat op de werkvloer aanwezig is omdat men het voor persoonlijke redenen wenst te gebruiken.

Wat betreft de diefstal van geld worden er verschillende technieken gebruikt: het rechtstreeks ontvreemden van geld uit de kassa wat in een negatief kassaldo resulteert, het intentioneel niet aanrekenen van bepaalde producten of het uitvoeren van correcties op de rekening wanneer deze producten wel correct werden aangerekend, het aanmaken van valse bewijzen om ten onrechte kortingen toe te staan, het terugbetalen van valse professionele kosten, het gebruik van verschillende gestolen betalingsmiddelen, en ook diefstallen die gepleegd werden ten koste van andere personeelsleden in de bedrijfslokalen.

Worden ook vaak vastgesteld, verkeerd gebruik van kortingen en terugnames, in het bijzonder op het einde van de week, op het einde van de promotie, of bij feestdagen, de schuldigen verstoppert de koopwaar in het magazijn om het daarna tegen de voordelige voorwaarden van de niet verkochte items te kunnen kopen of in de snelverkoop indien om verse producten gaat. De redenen die medewerkers aanzetten tot diefstal kunnen van zuiver financiële aard zijn of blijken geven van de ambitie, de frustratie, de kick die men krijgt door gevaar te lopen, of nog het imiteren van collega's die diefstallen plegen. Vaak minimaliseert de gesnapte dief de ernst van misdaad en argumenteert hij dat er elke dag zoveel winkeldiefstallen plaatsvinden zonder dat daar iemand last van heeft. Ook revanchegevoelens ten opzicht van een chef die als oneerlijk aanzien wordt, vormen vaak de drijfveer van stelende personeelsleden. Vaak zijn het de afwezigheid of niet afdoende aanwezig zijn

van een efficiënte beveiliging, de plotse verleiding, het gevoel er ongestraft mee weg te geraken die aan de basis liggen van de diefstal.

Bij het terugdringen van de diefstallen gepleegd door personeelsleden voert de personeelsafdeling een strenge selectie door bij het aanwerven van personeel en probeert het het personeel goed te motiveren door hen een competitief loon aan te bieden dat voldoet aan de verwachtingen. De personeelsafdeling zorgt er ook voor dat er een aangename werksfeer heerst in het bedrijf gebaseerd op open communicatie zowel horizontaal als verticaal. Tenslotte definieert men ook strenge veiligheidsnormen die op iedereen van toepassing zijn. Elke laksheid op dit vlak wreekt zich. De top van het bedrijf mag niet bevreesd zijn om te controleren en streng op te treden waar nodig. Elke diefstal gepleegd door een personeelslid is een zware fout, het vertrouwen in de werknemer is geschonden zodat verder samenwerken onmogelijk wordt, dit betekent ontslag op staande voet, zonder vooropzeg nog premie binnen de drie dagen nadat de feiten werden vastgesteld.

Léon F. Wegnez
Beheerder Directeur
Preventie en Veiligheid

Word lid van

PREVENTIE & VEILIGHEID

Vereniging tegen winkeldiefstal

Inlichtingen:

P & V, Mariannestraat 34, 1180 Brussel, Fax: 02/346.02.04.

INHOUDSTAFEL

1. Prioriteit aan de vorming van het personeel	1
2. School en delinquentie	3
3. Enkele tips in de strijd tegen hold-ups	4
4. Diefstallen gepleegd door medewerkers beperken.....	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: