

Voorkom dat uw medewerkers slachtoffer worden van een overval

Interpolis



Slimme tips om het een overvaller zo lastig mogelijk te maken

Een overval is een zwaar misdrijf waar altijd bedreiging of geweld bij komt kijken. Op iedere plek waar geld of waardevolle goederen voorhanden zijn, kan een overval plaatsvinden. Dus ook in uw zaak. Als uw geld of handelswaar met geweld of onder bedreiging worden weggenomen, is dat een ingrijpende en emotionele gebeurtenis. Een gebeurtenis die een grote impact heeft op medewerkers en tijdens de overval aanwezige klanten. De levensbedreigende situatie waarin zij bij een overval verkeren, laat een onuitwisbare en traumatische herinnering na.

Overvallers kiezen meestal voor een doelwit dat veel buit oplevert met zo min mogelijk risico. Waar goed wordt beveiligd laten overvallers zich niet zien. Neem daarom alle mogelijke preventiemaatregelen om uw medewerkers, uw klanten en uw zaak te beschermen tegen een overval.

In dit whitepaper leest u hoe u een overval op uw onderneming kunt voorkomen. We laten u zien welke branches het meeste risico lopen en geven u tips om uw medewerkers in een veilige omgeving te laten werken en uw zaak te beschermen. Omdat risico's helaas nooit helemaal uit te sluiten zijn, geven we u ook tips voor als u toch oog in oog met een overvaller komt te staan.

Wilt u meer weten over risico's in uw branche? Lees dan ook onze andere [whitepapers en risico-inventarisaties](#).

1

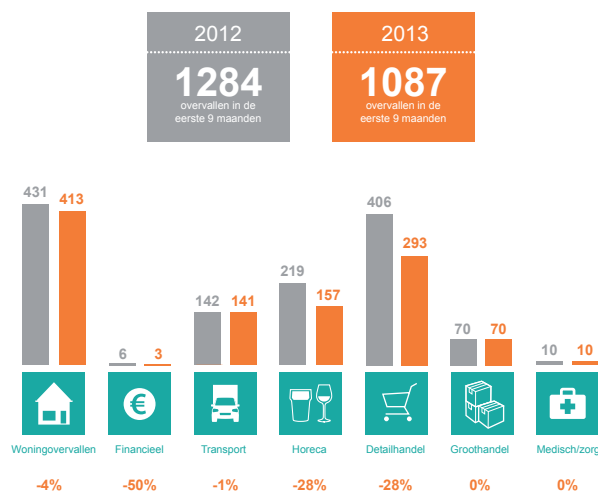
Overvallers hebben een voorkeur voor minder beveiligde bedrijven

Jaarlijks worden in Nederland ongeveer 2.000 overvallen gepleegd. Supermarkten, kledingzaken, juweliers, horecaondernemingen en tankstations worden het vaakst overvallen. Dit komt omdat bij geldinstellingen zoals banken tegenwoordig weinig meer 'te halen' valt. Overvallers hebben hun werkterrein daardoor verlegd naar minder zwaar beveiligde bedrijven. Een overvaller is maar in één ding geïnteresseerd: snel en gemakkelijk goederen of geld buit maken, zonder de kans te lopen om opgepakt te worden. Daarom geeft een overvaller de voorkeur aan een locatie waar hij niet te veel in het zicht loopt. Hoe meer publiek, des te groter de kans dat een overvaller zich 'bekeken' voelt. Een overvaller heeft haast. Over het algemeen moet de klus binnen één of twee minuten te klaren zijn.

Gratis veiligheidsscan

Kleine ondernemingen (maximaal 5 vestigingen met maximaal 10 medewerkers per vestiging) kunnen een gratis veiligheidsscan laten uitvoeren door het Centrum Criminaliteitspreventie en Veiligheid. Bovendien vergoedt de overheid de helft van uw kosten (tot een maximum van € 1.000,-) als u op basis van de veiligheidsscan investeert in veiligheidsmaatregelen. Meer informatie vindt u op ccv-veiligondernemen.nl.

In onderstaande infographic ziet u dat het aantal overvallen per sector dankzij goede preventiemaatregelen daalt.
Aantal overvallen per sector



Bron: Aanvalopoverval.nl

2 Opbrengst is vaak klein, de gevolgen groot

Slachtoffers van overvallen lopen vaak ernstige lichamelijke en geestelijke schade op. Slachtoffers schrikken erg van een overval en vallen de dader(s) soms aan. Uit onderzoek blijkt dat er dan vaker gewonden vallen – incidenteel zelfs doden. Bedrijfsovervallen hebben ernstige immateriële gevolgen voor medewerkers en bedrijven. De rechtstreekse confrontatie met de dader tast de lichamelijke of geestelijke gezondheid van veel slachtoffers soms voor lange tijd aan. Ze zijn angstig en voelen zich niet meer veilig. De opbrengst van een overval is meestal niet zo groot, gemiddeld zo'n € 200,-. Maar de lichamelijke en emotionele gevolgen zijn vaak enorm. Uw getroffen medewerkers keren vaak pas na dagen of weken weer terug op de werkplek. En soms zelfs helemaal niet meer.

Niet alleen uw personeel, maar ook uw bedrijfscontinuïteit loopt gevaar

De buit vertegenwoordigt dankzij preventiemaatregelen vaak een beperkte waarde, de indirecte schade is echter vele malen groter. U moet uw zaak verplicht enige tijd sluiten voor politieonderzoek, wat omzetverlies betekent. Ook loopt u de kans dat uw bedrijf flinke imagoschade oploopt. Uw zaak blijft 'die zaak van die overval'. Klanten lopen na een overval vaak met een grote boog om de zaak heen.

3 Preventieve maatregelen voor kwetsbare momenten en situaties

Op bepaalde momenten van de dag en in bepaalde situaties is uw zaak extra kwetsbaar voor een overval. Een overval slaat bij voorkeur toe in het donker of als er weinig mensen in de buurt zijn.

Voorkom een overval bij het openen van uw bedrijf

De grootste kans op een overval is er tijdens het openen en sluiten van uw bedrijf. Dit gebeurt in veel gevallen door 1 persoon (uzelf of uw filiaalmanager). En alleen bent u kwetsbaarder dan met z'n tweeën. Zeker in winkelcentra is de achterzijde van de panden vaak slecht verlicht en is er weinig sociale controle.

Verbeter het zicht op uw zaak

- Zorg voor een goede verlichting bij de in- en uitgangen.
- Controleer uw zichtvelden. Kunt u vanuit uw zaak niet direct de straat overzien, dan is de kans op overvallen groter. De dader heeft dan namelijk meer kans om in de anonimiteit te blijven.

Open zoveel mogelijk met meerdere personen

- Spreek met collega's ergens in de buurt af en loop samen naar de ingang.
- Bent u alleen? Zorg dat u met iemand in gesprek bent via uw mobiele telefoon of doe net alsof.
- Maak afspraken met uw burens over gezamenlijk openen. Verhoog de sociale controle.
- Kijk om u heen voor u uw zaak binnengaat. Ziet u iets verdachts, wacht dan even of informeer uw buurondernemer. Noteer het signalement, kenteken en waarschuw de politie, zeker als u deze persoon vaker ziet.
- Hebt u een camerasysteem gekoppeld aan een meldkamer? Dan is het mogelijk om onder toezicht van de meldkamermedewerker te openen (en te sluiten).

Voorkom dat iemand zo naar binnen kan lopen

- Maak met medewerkers die later komen afspraken over hoe ze zich melden.
- Ga pas open voor klanten als alle handelingen (kluis, kassa, enzovoort) gereed zijn.

Rookpauze? Houd de achterdeur op slot!

Hebt u rokende medewerkers? Wees dan extra alert. Dan is het aannemelijk dat ook bij u meerdere keren per dag de achterdeur uitnodigend open of op een kier staat. En gaat uw medewerker na het roken van de sigaret weer aan het werk, dan wordt nog wel eens vergeten de deur goed af te sluiten. Een potentiële overvaller ontdekt hier al snel de routine in en speelt daar handig op in.

- Zorg dat u ziet wie er voor de deur staat als er wordt gebeld. Bijvoorbeeld door een camera, deurspion, kijkgat of ruit.
- Breng op achterdeuren de tekst aan: Melden aan de voorzijde. Doe de deur niet zomaar open!
- Voorzie uw personeel- en leveranciersingangen van drangers, zodat deze steeds weer in het slot vallen.
- Houd deuren naar dienstruimten overdag dicht, bij voorkeur op slot.
- Doe altijd de personeelsingang/deur achter u op slot.

Heb oog voor uw klanten

- Met deursignalering komt niemand onopgemerkt binnen. Dit is zeker bij kleinere bedrijven een must.
- Geef aandacht aan alle klanten. Laat merken dat u ze ziet.
- Spreek klanten aan op afwijkend gedrag.
- Laat uw medewerkers een overvaltraining volgen.

Een overvaller houdt er niet van om bekeken te worden. Vanuit de omgevingspsychologie is bekend dat wie zich in de gaten gehouden voelt, meer zelfbewust is en zich meer 'volgens de regels' gedraagt. Bij een overval werkt dat net zo. Hang daarom een camera met monitor met camerabeelden achter de kassa, als een levende spiegel. Zodat de klant bij het afrekenen zichzelf ziet (en de overvaller als hij zijn wapen trekt dus ook!).

Voorkom een greep in de kassa

Een greep in de kassalade is snel gedaan. Zeker als de toonbank laag is en er weinig klanten of medewerkers in de winkel zijn. Maak daarom goede afspraken over het beheer van de kassa en volg deze consequent.

- Room regelmatig af, gebruik daarvoor een goede afroomkluis en bewaar de sleutel van de kassa en kluis op een veilige plaats.
- Voorzie uw kassalades van een beschermkap.
- Plaats de kassa's zo ver mogelijk van de uitgang, dit werkt ontmoedigend voor een overvaller.
- Zorg voor goede zichtlijnen in de winkel vanaf de kassa. Met stellingen van maximaal anderhalve meter hoog houdt u een goed overzicht. Maak gebruik van een camerasysteem en plaats bij de toegangsdeur of kassa een monitor zodat bezoekers direct kunnen zien dat zij 'in beeld' zijn.
- Plaats de kassa zoveel mogelijk buiten het bereik van derden, zorg bijvoorbeeld voor een verhoogde toonbank.

-
- Maak afspraken over het wisselen van geld.
 - Maak de kassa niet op tijdens openingsuren. Tel geld altijd uit het zicht van derden, na sluitingstijd en in een van binnenuit af te sluiten ruimte met een deurspion.
 - Stimuleer uw klanten om te pinnen.

Voorkom een overval bij de sluiting van uw bedrijf

Een overvaller houdt er niet van 'gezien' te worden. Daarom slaat hij bij voorkeur toe als er weinig mensen in de buurt zijn of als het donker is. Wees daarom extra alert bij het afsluiten en verlaten van uw bedrijfspand.

- Loop voordat u gaat sluiten een brand- en sluitronde.
- Kijk overal!
- Laat een medewerker bij de buitendeur staan. Is de laatste klant vertrokken? Dan gaat de deur op slot. Licht dimmen, rolgordijnen en rolluiken neerlaten. Laat niemand meer binnen; dicht is dicht. Zo voorkomt u dat een 'late klant' in de afgesloten winkel uit het zicht een overval kan plegen.
- Maak afspraken over het gezamenlijk verlaten van het pand, zorg in ieder geval dat u niet alleen bent.
- Tijdens het geld tellen verlaat niemand het pand en is de buitendeur gesloten.
- Gaat u afstorten bij de bank? Doe dit dan zoveel mogelijk overdag op wisselende tijden.
- Praat niet met buitenstaanders over uw veiligheidsprocedures.

Goed om te weten

De meeste overvallen vinden plaats op donderdag, vrijdag en zaterdag. Piekmomenten liggen tussen 15.00 en 18.00 uur en op koopavonden tussen 20.00 en 22.00 uur.

Maak gebruik van technische hulpmiddelen

- Plaats camera's en monitoren in het zicht.
- Zorg dat u kwalitatief goede beelden aan de politie kunt overhandigen (let op de positie en de kwaliteit van de camera's, zorg voor goede verlichting).
- Plaats opnameapparatuur in een afgesloten ruimte, zodat overvallers ze niet mee kunnen nemen.
- Plaats overvalknoppen.
- Laat uw alarmmeldcentrale (PAC) 'meekijken' bij sluiting- en openingstijden van de zaak.
- Vraag uw beveiligingsbedrijf om voorzieningen die een opening onder dwang signaleren.
- Zorg voor dadergerichte hulpmiddelen. Zoals bijvoorbeeld camerabeveiliging of een Time-lock.
- Installeer een kast met openingsvertraging en/of binnenkast voor het 'groot' geld, waar een tweede sleutelhouder voor nodig is. Wanneer een kast is voorzien van een openingsvertraging (van minimaal 15 minuten) is het belangrijk dat u met stickers duidelijk maakt dat er een openingsvertraging aanwezig is. Dit werkt ontmoedigend. En is er toch een overval, dan voorkomt u dat de overvaller denkt dat het slachtoffer niet meewerkt.
- Een kast met een tijdslot zorgt ervoor dat de kluis na een bepaalde tijd niet meer kan worden geopend.
- Wanneer de kast is voorzien van een afstortvoorziening kan het geld toch in de kluis worden gedaan zonder deze te openen.
- Plak het alarmnummer 112 op de telefoons, zodat uw medewerkers na een overval direct de politie kunnen bellen.
- Investeer in een innovatief camerasysteem zoals Live View.

Live View

Met Live View kijkt de politie via bewakingscamera's direct mee tijdens een overval op uw zaak. Uw particuliere alarmcentrale kan bij onraad de livebeelden via Live View direct doorschakelen naar de politiemeldkamer. Zo is er snel zicht op de probleemsituatie en kan adequaat worden gereageerd.

Gebruik geen stand-alone mistgenerator

Een mistgenerator is een succesvolle inbraakpreventie. Na activering van het inbraakalarm vult de mistgenerator in enkele seconden de ruimte met een dichte ondoordringbare mist. Het gebruik van een 'stand-alone' mistgenerator tijdens een overval, raden wij echter nadrukkelijk af. Activeert u de mistgenerator tijdens een overval, dan is de reactie van de overvaller onvoorspelbaar. De overval mislukt, dus wil hij weg. Direct. Door de mist is dit onmogelijk, hij ziet geen hand voor ogen. De pakkans is ineens enorm groot. Door deze onmacht en het verlies van controle, nemen de stress en de adrenaline enorm toe bij de overvaller. Rationeel en logisch denken liggen in die panieksituatie niet voor de hand, met alle risico's van dien. Hij ziet zijn plan in duigen vallen en de buit verloren gaan. Het laatst bekende oriëntatiepunt ligt recht voor hem, de plek waar u of uw medewerker staat. De kans dat hij op u afkomt en zijn agressie op u richt, is groot!

Maak het overvalrisico onderdeel van uw beleid

Betrek uw medewerkers actief en in een vroegtijdig stadium bij de uitwerking van de veiligheidsmaatregelen. Bespreek regelmatig het onderwerp veiligheid met uw mensen. Zorg ervoor dat de vaste medewerkers én de invalkrachten op de hoogte zijn van het veiligheidsplan en eventuele protocollen. Laat uw medewerkers een overvaltraining volgen, deze training kan ook in uw eigen pand worden gegeven.

Volg een groepstraining tegen overvallen en agressie bij bedrijven

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) lanceert de nieuwe groepstraining Veiligheid. Ondernemers en medewerkers kunnen in groepen van 12 tot 20 personen oefenen in het voorkomen van, en omgaan met agressieve klanten, (winkel)diefstal en overvallen. Met een acteur oefenen de cursisten ook in rollenspelen. De groepstraining wordt mede mogelijk gemaakt door subsidie van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Meer informatie vindt u op ccv-veiligondernemen.nl.

4

Toch een overval? Uw reactie beïnvloedt het verloop

Al neemt u nog zoveel maatregelen om een overval te voorkomen, het kan toch gebeuren dat u oog in oog komt te staan met een overvaller. De politie adviseert het RAAK-principe: Rustig blijven, Accepteren, Afgeven, Kijken.

R: Rustig blijven

Paniek is een slechte raadgever. Probeer zo rustig mogelijk te blijven. Kalmeer ook de mensen om u heen. Mensen doen in hun paniek soms de gekste dingen, die weer een reactie bij de overvallers uitlokken. Hoe rustiger u blijft, hoe minder groot de kans is dat de situatie escaleert. Is er een overvalalarm? Probeer deze dan te activeren. Let wel: doe dit uitsluitend zonder dat de overvallers het merken. U wilt hen niet alarmeren.

A: Accepteren van de bevelen

De veiligheid van uzelf, uw collega's en klanten gaat voor alles. Ga niet in verzet en volg de bevelen van de overvallers nauwgezet op. Spreek de waarheid tegen de overvallers – liegen kan extra gevaar opleveren. Handel met name voorzichtig en beheerst als er wapens aan de overval te pas komen.

A: Afgeven van geld of goederen

Hoezeer het ook tegen uw gevoel ingaat: geef de overvallers waar ze om vragen. Hang niet de held uit. Ook hier komt de veiligheid van mensen op de eerste plaats. Ga niet in discussie en sta geld en goederen af zonder te protesteren.

K: Kijken

Voor de opsporing van daders heeft de politie zoveel mogelijk gegevens nodig. Kijk daarom goed naar de overvallers. Prent zoveel mogelijk kenmerken in uw geheugen.

Overvallers gebruiken vaak pas fysiek geweld als slachtoffers zich verzetten. Dat blijkt uit de resultaten van een onderzoek van het Nederlands Studiecentrum Criminaliteit en Rechtshandhaving (NSCR) in 2013:

Van de 155 bestudeerde overvallen lukte het in 4 gevallen de dader zonder buit te laten vertrekken. In 3 van deze 4 gevallen was sprake van escalatie van geweld, met zwaar letsel voor de slachtoffers als gevolg.

Om geweld te voorkomen, is het volgens de onderzoekers verstandig overvallers geen strobreed in de weg te leggen en het hen zelfs zo makkelijk mogelijk te maken de overval snel af te handelen. De onderzoekers spraken met 104 criminelen die in totaal 155 overvallen pleegden. Bij de overvallen waarbij slachtoffers geen enkele weerstand boden, werd in 45 procent van de gevallen geweld gebruikt. De incidenten waarbij slachtoffers zich wel verzetten, mondde in 84 procent van de gevallen uit in geweld.

Tip:

Concentreer u op stem, uiterlijk en bijzondere kenmerken van de overvaller. Niet op zijn wapen!

Tip:

Zet op de deurpost bij de uitgang een streep op ongeveer 1,60 en 1,80 meter hoogte. Als de overvaller de zaak verlaat, kunt u goed zijn lengte inschatten.

5

Als de overvaller uw pand heeft verlaten

Is de overvaller vertrokken? Bel direct de politie via 112 en wacht buiten de komst van de politie af. Nu is het belangrijk om ervoor te zorgen dat de sporen van de overval niet worden uitgewist. En dat u een goed signalement van de dader(s) maakt. Vraag alle getuigen om hun medewerking. Let op: laat iedereen zo snel mogelijk opschrijven wat ze gezien of gehoord hebben. Ieder voor zich, om te voorkomen dat getuigen elkaar onbewust beïnvloeden. De paniek en stress hebben de waarneming al beïnvloed en de politie heeft een zo zuiver mogelijk verhaal nodig.

De belangrijkste punten op een rij:

- Let op in welke richting en met welk vervoermiddel de overvaller vlucht.
- Bel meteen de politie via 112.
- Houd vervolgens de telefoon vrij.
- Sluit de deur, laat niemand binnen en geef niemand informatie.
- Kom nergens aan, voorkom dat u achtergelaten sporen uitwist.
- Stel klanten gerust, vraag hun medewerking als getuige.
- Laat iedereen zo snel mogelijk opschrijven wat ze gezien en gehoord hebben.
- Laat getuigen een signalement van de dader(s) maken.
- Doe altijd aangifte.
- Zoek na de overval altijd hulp bij het Bureau Slachtofferhulp!

6

De draad weer oppakken na een overval

Een overval is een traumatische ervaring. Of de overvaller nu veel of weinig heeft buitgemaakt, of er gewonden zijn gevallen of niet, u of uw medewerkers zijn met geweld bedreigd. Dat is een ingrijpende en emotionele gebeurtenis, die er flink inhakt. Om te voorkomen dat u of hier medewerkers hierdoor blijvende psychische schade lijden, schakelt u Bureau Slachtofferhulp in. Wat u zelf kunt doen om uw medewerker te ondersteunen:

Bied een luisterend oor

- Toon belangstelling, begrip en geef serieuze aandacht, ook in de weken of maanden na de gebeurtenis.
- Geef uw medewerker de ruimte om uit zichzelf het verhaal te vertellen.
- Blijft uw medewerker over de gebeurtenis piekeren zonder erover te praten? Breng de gebeurtenis dan zelf op een rustig moment ter sprake.

Bied praktische hulp

- Bied zelf praktische hulp aan. Geef de ander bijvoorbeeld een lift naar het werk.
- Moedig de ander aan om langzaam weer plannen te maken voor de toekomst. Het helpt als het normale ritme thuis en op het werk weer opgepakt wordt.
- Help met het zoeken van afleiding.
- Neem zelf contact op en toon medeleven, ook in de weken en maanden erna.

Toon begrip

- Wees oprecht in uw reacties.
- Uw medewerker is van slag. Toon begrip voor wat hij of zij heeft meegemaakt.

Wat kunt u beter niet doen?

- De ander betuttelen.
- Ongevraagde adviezen geven.
- Het gesprek overnemen door ongevraagd over uw eigen ervaring te vertellen.

7

Interpolis gelooft in preventie

Omdat voorkomen beter is dan verzekeren, steekt Interpolis veel energie in het voorkomen van schade. De kennis die wij in huis hebben over bedrijfsovervallen delen we graag met u. Met de juiste preventiemaatregelen kunt u een overval voorkomen of de kans erop beperken. Maar ook de gevolgen beperken als het toch zover gekomen is. De juiste nazorg voorkomt namelijk veel ellende voor u en uw medewerkers.

Alles verzekeren is geen oplossing. Veilig werken begint met bewustzijn van mogelijke gevaren. Een gewaarschuwd mens telt nog altijd voor twee! Onze risicodeskundigen helpen u graag bij het inventariseren van uw risico's en brengen samen met u uw preventiemogelijkheden in kaart.

8

Wilt u meer weten?

Meer informatie vindt u op www.interpolis.nl/bedrijfsrisico of op ccv-veiligondernemen.nl. U kunt ook contact opnemen met de Interpolis Preventiedesk via e-mail: preventiedesk@interpolis.nl.