

## Veilig werken en winkelen – Winkeldieven

Dit deel gaat over Winkeldieven.

### Vormen van winkeldiefstal

- Het verbergen van artikelen in kleding, kinderwagen, tas, etc.
- Prijzen verwisselen of vervalsen.
- Kinderen met artikelen naar buiten sturen
- Teruglopen met onbetaalde artikelen via klaphekje of winkelentree.

### Andere vormen van winkelcriminaliteit

- Dubbel winkelen (met oude kassabonnen aankopen claimen).
- Emballagebonnen maken met volle kratten uit de winkel.
- Consumeren van artikelen in de winkel zonder te betalen.
- Artikelen openlijk achterhouden onder of in andere artikelen.
- Gestolen goederen ruilen. (Nooit zonder bon en ruilen binnen 1 week)
- Frauderen met bijvoorbeeld winkelwagens of mandjes.

### Waarom herken je een winkeldief?

- Overdreven vriendelijk.
- Onhandig gedrag.
- Doelloos lopen door de winkel.
- Geen aandacht voor de producten maar voor de omgeving.
- Op een bepaalde plaats blijven rond hangen.
- Veel rondkijken.
- Ophouden op onoverzichtelijke plaatsen in de winkel.

### Wat mag volgens de wet?

Iedere burger is gerechtigd om bij de ontdekking van een strafbaar feit op heterdaad iemand aan te houden. Dit betekent: vasthouden tot de politie komt om hem/haar over te dragen.

Helaas leert de praktijk dat winkeldieven zich in sommige gevallen verzetten tegen een aanhouding. In deze gevallen mag "proportioneel en subsidiair" geweld worden toegepast. Dat betekent dat je je moet afvragen: Kan ik geweld gebruiken? En zo ja, tot hoe ver kan ik gaan? (dus niet ten koste van alles).

Gepaste dwang is toegestaan tot de komst van de politie. Je mag een persoon bedwingen door hem/haar tegen een muur of tegen de vloer te drukken tot hij meewerkt. Dreigen met wapens of iemand mishandelen mag nooit.

## Hoe te handelen bij aanhouding?

Het is altijd beter om eerst te voorkomen dat een diefstal wordt gepleegd. Dit heet preventief optreden. Wanneer dit niet lukt of het is daarvoor te laat, kun je alleen nog repressief optreden. Dat betekent dat tot aanhouding wordt overgegaan. Repressief optreden mag alleen worden gedaan door een kaderlid of de verantwoordelijke persoon op dat moment.

### Preventief optreden:

In eerste instantie zal er altijd worden gekozen voor preventief optreden. Hiermee wordt een aanhouding en agressie als gevolg van een aanhouding voorkomen. Gebruik de volgende werkwijze:

- Spreek de klant direct in de winkel aan, zodra van een poging tot diefstal of van afwijkend gedrag sprake is (preventief aanspreken).
- Blijf de klant van een afstand volgen (of via een camerasysteem) zonder agressie op te wekken.

Wacht dus niet totdat de verdachte bij de kassa is of de kassa zonder betaling is gepasseerd. De klant heeft nog altijd de kans om af te rekenen.

Preventief aanspreken houdt in dat in een zo vroeg mogelijk stadium de 'klant' door jou wordt aangesproken om hem/haar af te laten zien van het voornemen tot diefstal. Bijvoorbeeld door de klant een mandje aan te bieden om problemen bij de kassa te voorkomen.

## Tassencontrole

Als de klant weigert je inzage in de tas dan mag dat volgens de wet. Maar omdat wij bij de ingang een bord met huisregels hebben gelden deze dan als wettelijk verkoopvoorwaarde, waardoor de klant bij binnentreden van onze winkel de keus kan maken al dan niet naar binnen te gaan. Gaat de klant toch de winkel in, dan treedt vanaf dat moment deze verkoopvoorwaarde in werking. Juridisch gesproken gaat de klant dan stilzwijgend akkoord met de mogelijkheid inzage in de tas te geven. Uiteindelijk moet de klant zijn/haar tas openen als daar om gevraagd wordt, zo niet dan kan hem/haar de toegang geweigerd worden.

### Tassen van klanten mag je wel inkijken.

De klant is akkoord gegaan met onze huisregels na binnenkomst. Vraag bij tassencontrole altijd hulp van een kaderlid of de verantwoordelijke persoon op dat moment.

## Veilig werken en winkelen – Overval & Geweld

Winkelcriminaliteit blijft in onze branche voor problemen zorgen. Overvallen nemen in aantal af, maar het ermee gepaard gaande geweld levert trauma's en uitval op. Voor ons de reden om extra aandacht te geven aan de veiligheid in onze winkel als je start met werken bij Albert Heijn Nuland. Veilig werken en winkelen hoort immers een vanzelfsprekendheid te zijn.

In dit boekje staat wat jij kunt doen om de veiligheid te verbeteren en hoe om te gaan met criminaliteit en gevaarlijke situaties. Daarnaast staan hierin afspraken en procedures die van toepassing zijn op onze winkel. Lees deze folder dus aandachtig door. Voor vragen kun je altijd terecht bij Mark Balvers of John Zwanenberg.

### Tijdens een overval

We willen je niet bang maken, maar overvallen komen ook in supermarkten voor. Het is belangrijk dat je daar goed op bent voorbereid. Als iemand je bedreigt, ga je niet met die persoon in discussie. Geef de overvaller gewoon waar hij of zij om vraagt. Blijf rustig en raak niet in paniek. Let goed op hoe de overvaller eruit ziet, zodat je achteraf een duidelijke omschrijving kunt geven aan de politie. Hoe lang zou de overvaller zijn? Wat heeft hij of zij aan? Heeft hij of zij een wapen bij zich? Wanneer de overval achter de rug is kun je bang of verdrietig worden, dat is heel normaal.

#### Tijdens een overval moet men zich proberen te houden aan het RAAK-principe:

- R** Rustig blijven, men komt enkel voor het geld, niet voor de personen in de winkel.
- A** Accepteren van de situatie en er vanuit gaan dat de overvallers dreigementen uitvoeren.
- A** Afgeven van het gevraagde en voorkom de indruk dat men tegengewerkt wordt.
- K** Kijken, een goed signalement van de dader kan de politie helpen bij de opsporing.

Indien de mogelijkheid er is kan een medewerker om hulp roepen door de omroepinstallatie. We hebben hiervoor een codewoord bedacht.

Codewoord: **Han (afdeling) alstublieft** (Bij dreigende problemen noem je de vader van John en Rianne bij voornaam en de afdeling waar de problemen zijn). Maak ook gebruik van de twee overvalknoppen die aanwezig zijn. Aan het gebruik van de overvalknop zit een risico als de overvaller kan zien dat de knop wordt ingedrukt.

#### Overval knop en Omroepcode

Bij dreigende problemen gebruik de omroepcode: **Han (afdeling) alstublieft**.  
Maak bij een overval gebruik van de overvalknop. Deze zit bij servicebalie en op het geldtelkantoor.

## Na een overval

- Zorg dat iedereen rustig blijft.
- Zorg dat iedereen binnen de supermarkt blijft.
- Informeer de politie (eerst een 0 en dan 112), indien dat nog niet is gedaan.
- Geef de politie zoveel mogelijk kenmerken en bijzonderheden.
- Vraag getuigen te blijven wachten op de politie en noteer hun gegevens.
- Sluit de winkel, "wegens omstandigheden gesloten".
- Voorkom dat eventuele sporen worden uitgewist.
- Houdt rekening met onmiddellijke aandacht van de pers. Het is verstandig om geen bijzonderheden te verschaffen, zeker niet voordat er is gesproken met de politie en het hoofdkantoor.
- Zorg voor een goede opvang van de slachtoffers.

## Early morning overvallen

Bij zogenaamde "early morning overvallen" slaan overvallers toe als 's morgens vroeg leveranciers de winkel bevoorraden. Daarom heeft diegene die te maken heeft met bevoorrading aan de achterdeur een extra folder in zijn postvak.

### Hoe ga je om met agressieve klanten?

Als de agressie niet tegen jou persoonlijk is gericht (een klacht tegen onze winkel) blijf dan zo veel mogelijk rustig, toon begrip voor het probleem van de klant en biedt een aantal mogelijke oplossingen. Vraag anders aan de klant wat haar/zijn oplossing is van het probleem.

Als de agressie wel tegen jou persoonlijk is gericht gebruik dan de STOP-regel:

- S** Stoom afblazen. Laat de klant even uitrazen.
- T** Tot de orde roepen. Roep de klant tot orde.
- O** Opnieuw beginnen. Begin het gesprek opnieuw.
- P** Passen bij herhaling. Stop het gesprek.

Je kunt de klant dan verzoeken de winkel te verlaten. Bij drie keer weigeren, is er sprake van huisvredebreuk. Roep altijd een kaderlid erbij of de verantwoordelijke persoon van dat moment. Zij kunnen dan de politie bellen.

## Openen en sluiten

- Open de winkel altijd met z'n tweeën.
- Iets niet in orde bij het openen van de winkel? Loop of rijd dan door en waarschuw de winkel of de politie.
- Na sluitingstijd wacht al het personeel tot iedereen klaar is. We verlaten gezamenlijk de winkel via de zij ingang. (Kaderleden kunnen via de camera's zien wat er buiten gebeurt. Controleer dit voor je weg gaat.)
- Controleer voor het sluiten of er niemand in de winkel is achtergebleven.
- Tref je bij het verlaten van de winkel een verdachte situatie aan? Ga dan terug naar binnen, sluit de deur en waarschuw de politie.
- Wees alert op invallende duisternis. De meeste overvallen vinden plaats in de 'donkere' maanden oktober t/m maart.

## Veilig werken en winkelen – Overval & Geweld

Dit deel gaat over overvallen en geweld tijdens het laden en lossen.

### Waarom een CBL Veiligheidsprotocol Bevoorrading Supermarkt?

Het CBL heeft geconstateerd dat chauffeurs die komen lossen aan de achterdeur steeds vaker worden opgewacht door criminelen die zich toegang tot de winkel willen verschaffen. Wij willen met dit Veiligheidsprotocol voorkomen dat de veiligheid van onze medewerkers en chauffeurs hierdoor in gevaar komt.

#### Aankomst vrachtwagen.

- Let bij het aanrijden van de vrachtwagen op de omgeving van de winkel.
- Let hierbij op mensen die meer dan normale belangstelling hebben voor het transport.
- Let op verdachte auto's waarvan de ruitenwissers kennelijk kort geleden gebruikt zijn.
- Let op auto's met mensen erin, personen op of nabij motoren of bromfietsen, personen met integraalhelmen die zich nabij de winkel zich ophouden.

#### Tijdens laden en lossen.

- Medewerker(s) of een camerasysteem van de winkel houden toezicht bij het laden en lossen.
- Wees ook tijdens het laden en lossen alert op de omgeving.
- Zorg dat de laad- en losdeur van het magazijn zo min mogelijk en zo kort mogelijk open hoeft.
- Na het binnenzetten van de goederen direct de deur en poort sluiten.
- Bij twijfel laden en lossen. Stop laden en lossen en zoek bescherming in de winkel.
- Meldt direct het voorval aan een kaderlid of een verantwoordelijk persoon van dat moment.
- Bel 112 en vraag om assistentie politie in geval van overval.

#### Gebruik het RAAK principe als het dan toch gebeurt.

- R** Rustig blijven, men komt enkel voor het geld, niet voor de personen in de winkel.
- A** Accepteren van de situatie en er vanuit gaan dat de overvallers dreigementen uitvoeren.
- A** Afgeven van het gevraagde en voorkom de indruk dat men tegengewerkt wordt.
- K** Kijken, een goed signalement van de dader kan de politie helpen bij de opsporing.

Na een overval blijft iedereen binnen en volgt instructies van de politie op.

## Veilig werken en winkelen – Brand, Bommelding en BHV

Dit deel gaat over brand bommelding en Bedrijf Hulp Verlening (BHV).

### Ontruimen

Ondanks allerlei voorzorgsmaatregelen kan er in de winkel toch brand ontstaan. Al snel ontstaat er dan een levensbedreigende situatie, vooral door de grote rook- en hitteontwikkeling. Iedereen moet het gebouw dus zo snel mogelijk verlaten. In het ontruimingsplan staat wie welke actie moet ondernemen in geval van een calamiteit. Het ontruimingsplan is te vinden in de kantine en bij de infobalie.

### Wat kan ik doen?

Mocht er in het bedrijf een brand, bommelding, of andere calamiteiten zijn en jij ontdekt dit, ga dan naar een van de bedrijfshulpverleners. De bedrijfshulpverleners zullen verdere stappen ondernemen.

#### Procedure ontruimen:

- Bij sirene blijf alert en wacht op de omroepcode door de oortjes (headsets)
- De omroepcode bestaat uit **Han en een afdeling**.
- Alle personeelsleden gaan naar de afdeling die bij de omroepcode zit.
- Luister naar de coördinator. Zeven personeelsleden krijgen hesje en een opdrachtkaart die zij moeten uitvoeren. De overige personeelsleden gaan de winkel uit. Tijdens het begeleiden wordt de klant door de omroepinstallatie verzocht om het pand te verlaten. Laat alles staan maar laat de klant zijn eigen bezittingen meenemen.
- Verzamel de klanten altijd naar het parkeerterrein voor de keukenzaak Berkers. (Redding verzamelpunt).
- De personeelsleden met een opdracht kaart moeten zich na de opdracht melden bij de coördinator die op het verzamelpunt staat.

### Vluchtroute plattegrond

Op diverse afdelingen in de winkel is een plattegrond van de winkel aangebracht met daarop de vluchtroutes. Ook staat hierop waar de BHV-koffer zich bevindt, de brandblussers en het Redding verzamelpunt. Deze vluchtroute plattegrond is toegevoegd aan deze folder.

### Brandblussers

Er bevinden zich in de winkel 3 brandblussers (haspel) en 4 brandblussers (fles). Deze zijn aangegeven op het vluchtroute plattegrond. Daarnaast is er een groene haspel aanwezig langs de roldeur in het magazijn.

## Nooduitgangen

Er zijn 5 nooduitgangen in de winkel. Deze zijn op het vluchtroute plattegrond aangegeven. Deze deuren zijn niet op slot. Bij stroomuitval kun je de schuifdeur bij de hoofdingang met je handen open duwen. Er is een uitzondering: bij de klapdeuren naar het magazijn is een branddeur die sluit bij brand en ontruiming. Deze zijn nog met de hand te openen. Als je in het magazijn staat kun je gebruik maken van de nooduitgang in het magazijn. Sta je in de winkel dan kun je gebruik maken van de nooduitgangen in de winkel.

### Nooduitgangen zijn open

- Nooduitgang tussen kaas & salades
  - Nooduitgang tussen fris & bier
  - Nooduitgang in magazijn naast roldeur
  - Nooduitgang in onderaan trap (personeelsingang)
  - Schuifdeur voorkant (klanteningang)
- 
- Bij stroomuitval kun je de schuifdeuren aan de voorkant van de winkel met de hand open duwen.
  - De sleutel van de poort hangt naast de pc in het magazijn.

## EHBO koffer

Er bevindt zich een EHBO koffer die is voorzien van allerlei spullen die nodig zijn bij het verrichten van eerste hulp. Deze koffer is geplaatst bij de bakkerij en de opslag van de servicebalie. De koffer mag worden gebruikt bij ongevallen. Deze koffer is vanuit de winkel te herkennen aan het groene bordje met een wit kruis. Ook staat de koffer aangegeven op het vluchtroute plattegrond. Deze EHBO koffer krijg jaarlijks een keuring.

### Voor eigen gebruik

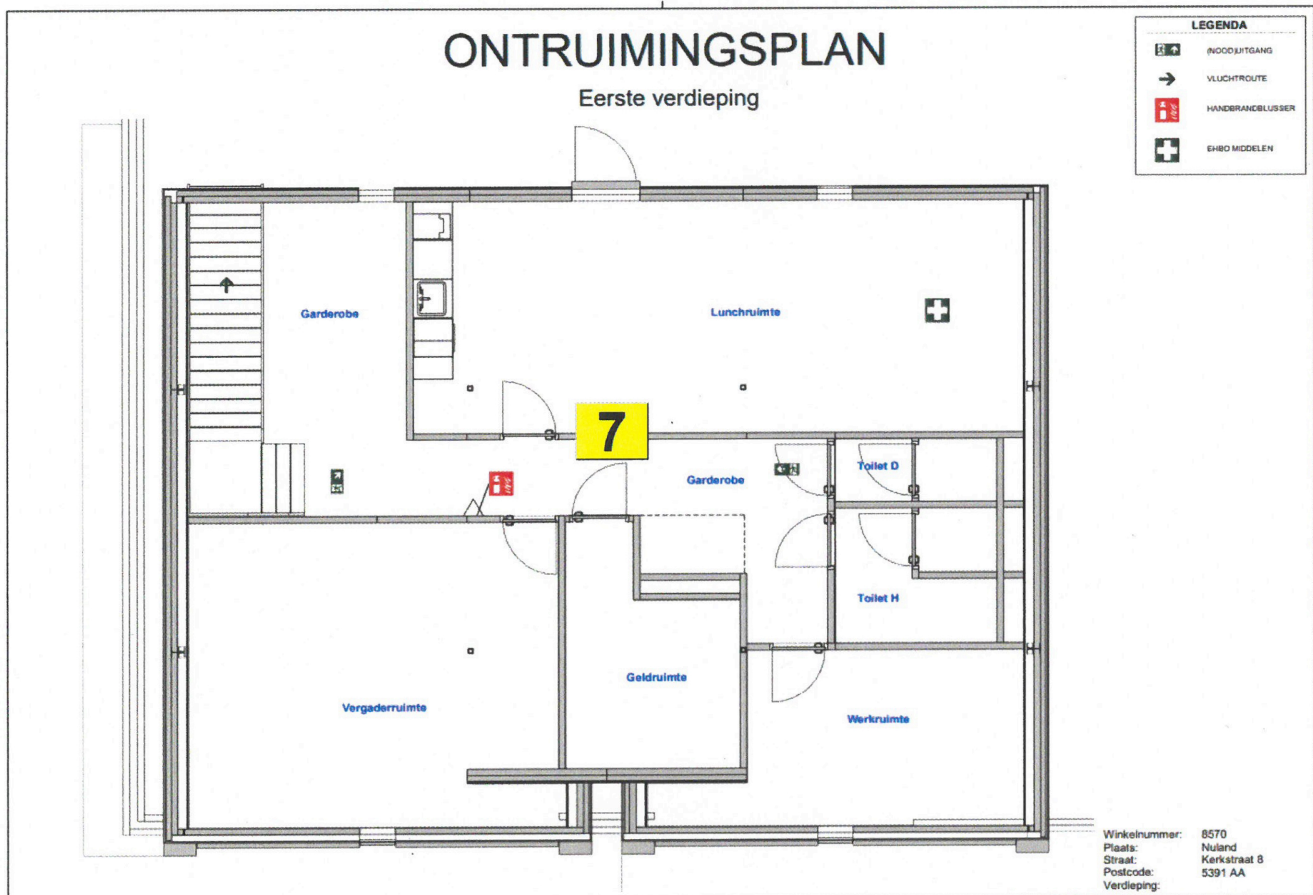
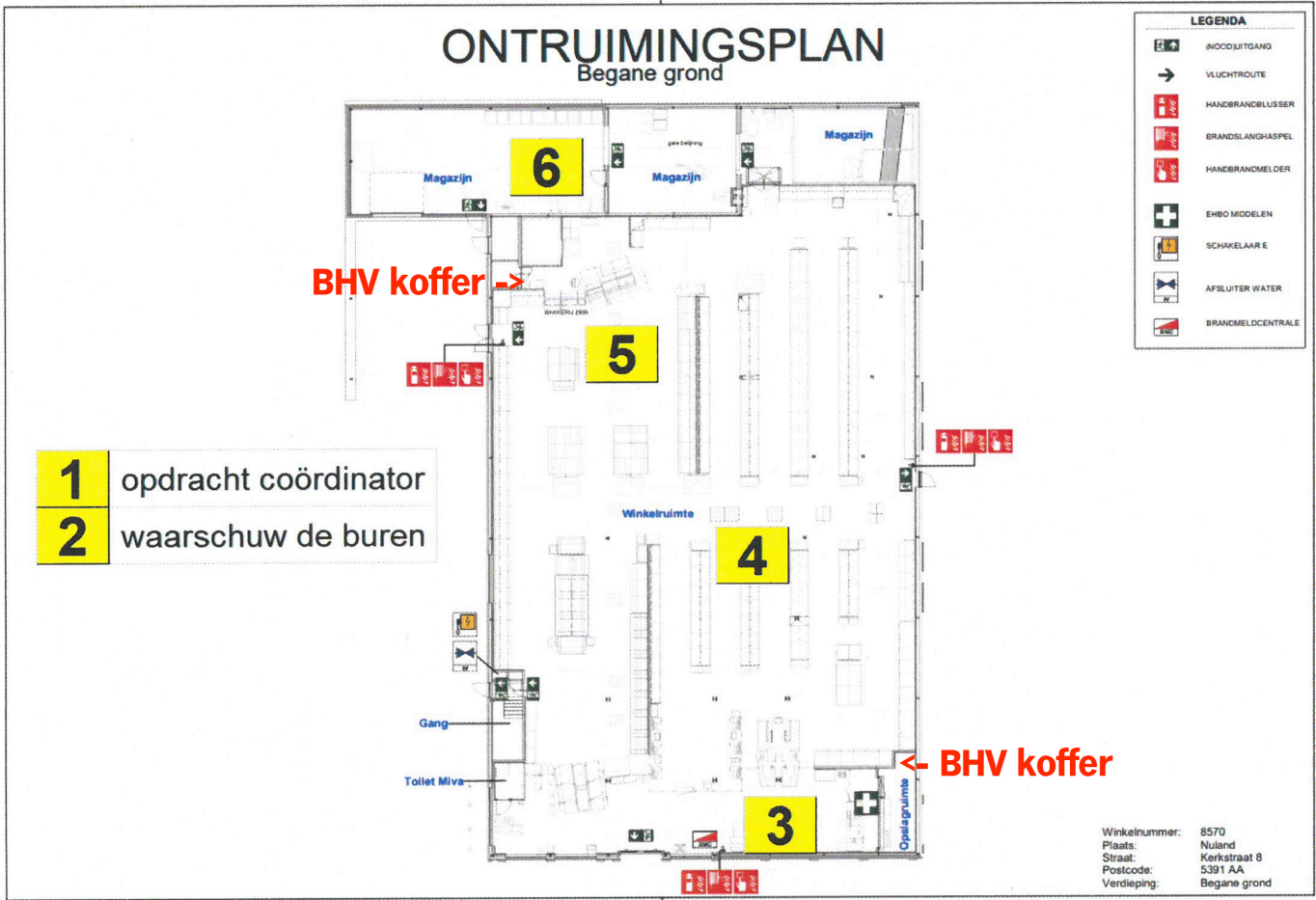
Onderaan de trap bij binnenkomst is een EHBO kast voor medewerkers aan de muur bevestigd. Deze is gevuld met producten die zijn bedoeld voor de kleine snij en -brandwonden. Op de verpakking staat waarvoor en hoe je het product moet gebruiken. Meld je bij Mark van Eijk als iets op is of als je vragen hebt.

## Bedrijfshulpverleners (BHV)

Albert Heijn Nuland heeft 9 BHV-ers. Dat zijn Esther van de Ven, John Zwanenberg, Astrid Vissers, Wilma van Alebeek, Robert Rovers, Manon Luijten, Joyce van Geest, Ilse Verhoeven & Mark van Eijk. Deze mensen volgen ieder jaar een opleiding en kunnen basis handelingen uitvoeren van EHBO en beschikken over de kennis brandbestrijding en ontruimen. Onderaan de trap, bij binnenkomst, zie je welke BHV-ers elke dag aanwezig zijn.

Deze folder is altijd te downloaden via PMT ([ahnuland.personeelstool.nl](mailto:ahnuland.personeelstool.nl)). Nieuwe medewerkers krijgen alle folders standaard in hun starters pakket. Uitgave nov 2022.

# Plattegrond supermarkt



Verzamelaats is: parkeerterrein voor keukenwinkel Berkers