

## [www.arboindemode.nl](http://www.arboindemode.nl)

Werkgevers en werknemers kunnen samen voor een veilige werkomgeving zorgen, zodat iedereen die in een modezaak of sportwinkel werkt fit en gezond blijft. Zo blijft werken in de mode of sport altijd leuk! In de digitale Arbocatalogus (ook wel oplossingenboek van arboregels genoemd) staan (wettelijke) normen, uitleg en praktische tips waarmee je kunt werken.

Op de website worden drie thema's beschreven:

- Lichamelijke belasting (staan en tillen)
- **Agressie en geweld**
- Werkdruk

## Agressie en geweld

Onder "Agressie en geweld" verstaan we ongewenst gedrag van klanten en publiek in de winkel.

### 1. Wat staat er in de Arbowet?

#### **Arbo-wet Artikel 3.2**

De werkgever voert, binnen het algemeen arbeidsomstandighedenbeleid, een beleid gericht op voorkoming en indien dat niet mogelijk is beperking van psychosociale arbeidsbelasting.

#### **Arbobesluit 2.15 Maatregelen ter voorkoming of beperking van psychosociale arbeidsbelasting**

1. Indien werknemers worden of kunnen worden blootgesteld aan psychosociale arbeidsbelasting worden in het kader van de risico-inventarisatie en -evaluatie, bedoeld in artikel 5 van de wet, de risico's ten aanzien van psychosociale arbeidsbelasting beoordeeld en worden in het plan van aanpak, bedoeld in artikel 5 van de wet, met inachtneming van de stand van de wetenschap maatregelen vastgesteld en uitgevoerd om psychosociale arbeidsbelasting te voorkomen of indien dat niet mogelijk is te beperken.
2. Aan werknemers die arbeid verrichten waarbij gevaar bestaat voor blootstelling aan psychosociale belasting wordt voorlichting en onderricht gegeven over de risico's voor psychosociale arbeidsbelasting alsmede over de maatregelen die er op zijn gericht die belasting te voorkomen of te beperken.

### 2. Organisatie van het werk

Inventariseer veiligheidsrisico's met de branchespecifieke RI&E of veiligheidsscan en houdt deze actueel.

De risico's van agressie en ongewenst gedrag in het bedrijf zijn bekend en vastgelegd in een actuele risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E). Voor een verdiepende RI&E over agressie en ongewenst gedrag kan ook de veiligheidsscan van het HBD worden

gebruikt. De werkgever en de werknemers vullen de RI&E of veiligheidsscan in en maken het bijbehorende plan van aanpak om de risico's aan te pakken. Actualiseer de RI&E of veiligheidsscan en het plan van aanpak regelmatig en in ieder geval bij een verhuizing, verbouwing of reorganisatie.

Instrumenten (beide te vinden op [www.arboindemode.nl](http://www.arboindemode.nl)):

- Branchespecifieke RI&E: [www.rie.nl](http://www.rie.nl)
- Veiligheidsplan HBD

### **Tips:**

#### **Stel huisregels op**

De huisregels omvatten de belangrijkste spelregels over wat wel en niet mag binnen het bedrijf. Maak duidelijk wat er gebeurt bij ongewenst gedrag en diefstal. De huisregels kunnen ook voor klanten zichtbaar worden gemaakt. Voorbeelden van regels staat op de website [www.arboindemode.nl](http://www.arboindemode.nl).

#### **Stel ook een klachtenregeling op**

Zo weten werknemers hoe om te gaan met een klacht van klanten. Zet de regeling bij de kassa neer of geef aan op de bon.

#### **Veilig winkelgebied**

Als er regelmatig sprake is van ongewenst gedrag van klanten of publiek is het goed om afspraken te maken met de politie en gemeente. Die samenwerking kan via het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO). Schakel uw lokale HBD-adviseur in voor gratis ondersteuning bij dit project.

#### **Alleen werken**

Voorkom alleen werken in een winkel zoveel mogelijk. Als alleen werken onvermijdelijk is, maak dan goede afspraken over:

- pauzes
- toiletbezoek
- opening en sluiting (bijvoorbeeld: afspraken met de burens)
- kassabeheer tijdens het helpen van de klant in de winkel (afsluiten en regelmatig afkomen)
- leveranties

Neem voorzorgsmaatregelen. De volgende tips kunnen helpen:

- Maak gebruik van een winkelbel, zodat u altijd weet wanneer er iemand binnenkomt.
- Laat leveranciers zich altijd via de vooringang melden.
- Zet nooit de achtervolging in, ook al gaat een dief er met spullen vandoor (dit geldt overigens ook als er niet alleen gewerkt wordt).
- Tel geld alleen als de winkel is afgesloten.
- Zorg dat er hulpmiddelen aanwezig zijn om snel alarm te slaan en hulp in te roepen, bijvoorbeeld met een telefoon en een lijst met telefoonnummers in geval van nood.
- Kijk of het mogelijk is om samen met collega-winkeliers de winkel te openen en te sluiten.
- Maak afspraken met buurwinkels om bij elkaar een oogje in het zeil te houden.

Download de checklist 'Tips en aandachtspunten bij alleen werken in de winkel'. Deze is te vinden op [www.arboindemode.nl](http://www.arboindemode.nl).

## Afspraken hoe om te gaan met geld in de winkel

### Tips

#### **Maak afspraken en zet die op papier.**

Aanwijzingen voor de afspraken:

- Zorg ervoor dat er in de kassa niet meer dan het noodzakelijke wisselgeld aanwezig is, door tenminste een van de volgende maatregelen:
  - het stimuleren van het gebruik van elektronische betaalmiddelen (pinnen of chippen), ook bij kleine bedragen;
  - een afroomkluis bij de kassa waarin grote coupures direct kunnen worden opgeborgen;
  - het regelmatig afromen van de kassa en wegstoppen in een kluis met tijdslot of tijdvertraging, buiten de winkelruimte.
- Laat de kassa niet onnodig open staan en zorg ervoor dat klanten er niet te makkelijk bij kunnen en in kunnen kijken.
- Tel geld in een aparte, af te sluiten ruimte of in een afgesloten winkel, waarbij u niet zichtbaar bent voor klanten en voorbijgangers.
- Neem geld in ieder geval nooit mee naar huis maar stort het dagelijks af bij de bank.
- Zorg voor veilig geldtransport door tenminste een van de volgende maatregelen:
  - het inschakelen van professioneel geldtransport (eventueel georganiseerd samen met buurtwinkeliers);
  - variatie in tijdstip, route en wijze van vervoer;
  - transport en afgifte van het geld door meer personen;
  - houd bij alleen-transport een mobiele telefoon binnen handbereik en blijf tijdens het transport in gesprek met een collega.

Op de website van [www.arboindemode.nl](http://www.arboindemode.nl) is de folder "Veilig Geldtransport" te downloaden.

### **Openen en sluiten winkel**

- Maak afspraken voor het openen en sluiten van de winkel.
- Open en sluit de winkel bij voorkeur met z'n tweeën.
- Laat de winkel alleen openen of sluiten door voldoende opgeleide en ervaren medewerkers.
- Iets niet in orde bij het openen van de winkel of constateert u verdacht gedrag in de directe omgeving? Loop of rijd dan door en waarschuw de politie.
- Controleer voor het sluiten of er niemand in de winkel is achtergebleven.
- Controleer of u veilig de winkel kunt verlaten. Let op verdachte personen die zich bij de winkel ophouden. Treft u bij het verlaten van de winkel een verdachte situatie aan? Ga dan terug naar binnen, sluit de deur en waarschuw de politie.
- Wees extra alert bij invallende duisternis. De meeste overvallen vinden plaats in de 'donkere' maanden oktober t/m maart.
- Voorkom vaste routines (om te voorkomen dat overvallers gemakkelijk kunnen anticiperen).

Via [www.arboindemode.nl](http://www.arboindemode.nl) vindt je een praktisch boekje met nuttige informatie en tips om de veiligheid in de winkel te vergroten.

**Tips:**

- Maak afspraken met de burens voor opening en sluiting als u of de werknemer alleen werkt.
- Behandel de afspraken voor openen en sluiten van de winkel vertrouwelijk om misbruik te voorkomen.

### 3. Inrichting winkel

**Tip**

**Zorg voor een overzichtelijke winkelinrichting:**

- De waardevolle artikelen staan direct in het zicht van medewerker of staan in afzonderlijke (afsluitbare) vitrines.
- De etalage biedt een vrij zicht naar binnen en naar buiten.
- Laat met opvallende stickers op de deur en de etalageruit zien dat:
  - de kluis is voorzien van tijdvertraging;
  - camera's waken voor uw en onze veiligheid;
  - kassa's regelmatig worden afgeroomd.
- Houd de winkel en de etalage opgeruimd.
- De medewerkers kunnen bij voorkeur over de stellingen heen kijken.
- Wegwijzers en promotiemateriaal ontnemen niet het zicht op het publiek.
- Er liggen geen scharen, messen of ander gereedschap binnen handbereik van klanten, bij de kassa.
- Zet de kassa zo neer, dat u tijdens het afrekenen goed zicht hebt op de ingang en de rest van de winkel.
- Zorg voor goede verlichting, niet alleen in de winkel zelf maar ook bij de toegangsdeur(en) en de personeelsingang.
- Zorg dat de achteruitgang niet vrij te betreden is (ook niet in de zomerperiode bij hogere temperaturen ).

**Alarmmiddelen**

- Er zijn hulpmiddelen in de winkel aanwezig om alarm te kunnen slaan en snel hulp te kunnen inroepen in geval van nood.
- Er wordt altijd een telefoon beschikbaar gesteld en een lijst met nood-telefoonnummers ligt op een voor iedereen bekende plek.

### 4. Voorlichting en instructie

**Tip**

**Hoe herken je een dief?**

Dieven kijken af van klanten doordat ze zich anders gedragen. Ze hebben bijvoorbeeld meer aandacht voor jou dan voor de artikelen. Ze bekijken een kledingstuk en zodra je ze aanspreekt hangen ze het meteen terug. En ze staan dicht bij

de schappen, zo dichtbij dat ze met een gebogen arm iets uit het rek kunnen pakken. Meer voorbeelden staan op de website.

Daar is ook een poster te downloaden met handige tips hoe om te gaan met een agressieve klant. En wat te doen als het persoonlijk wordt.

**Tip:**

Hang de poster op in personeelsruimte/kantine.

**Voorlichting en training personeel**

Iedere werknemer, vast of tijdelijk, krijgt voorlichting over hoe om te gaan met agressie en geweld van klanten. Er is bij de voorlichting speciaal aandacht voor:

- klantgericht werken
- (poging tot) diefstal,
- klachtenafhandeling,
- overval
- overlast van een groep

Er is via [www.arboindemode.nl](http://www.arboindemode.nl) een gratis online training van 45 minuten beschikbaar over "Hoe om te gaan met agressie en geweld in de winkel". Deze is speciaal ontwikkeld voor de detailhandel en voor elke medewerker in de winkel geschikt.

**Tip:**

Laat iedere nieuwe medewerker deze training doen in de inwerkperiode.

## 5. Opvang en nazorg

**Tip**

**Wat te doen bij en na een overval**

- Wat te doen: Rustig blijven. Volg het RAAK-principe.
  - Rustig blijven.
  - Aanvaard de bevelen en volg ze snel en kalm op.
  - Afgeven van het geld waar om gevraagd wordt.
  - Kijk goed en probeer een signalement op te nemen voor de politie.
- Daarna bel je zo snel mogelijk 1-1-2.
- Hulp werkt : bel het gratis nummer 0800 – 0801 voor Slachtofferhulp Detailhandel.

**Tip**

**Afrekenen met winkeldieven**

Winkeldiefstal kost u als ondernemer veel tijd en geld. Als u een winkeldief op heterdaad betrapt, kunt u de dief een schadevergoeding van € 181,- laten betalen voor de tijd die u kwijt bent aan de afhandeling van de winkeldiefstal. Denk aan het observeren van de winkeldief, het aanhouden en het doen van aangifte. Ook de kosten van directe schade, zoals het vernielen van verpakkingen, kunt u verhalen op de dief.

De regeling “Afrekenen met winkeldieven” wordt vanaf 1 maart 2013 uitgevoerd door Stichting Afrekenen met Winkeldieven. Als u deelneemt aan deze regeling incasseert Stichting Afrekenen de schadevergoeding namens u bij de winkeldief.

### **Maak agressie en geweld bespreekbaar**

Alle agressie- geweldsincidenten moeten bij de leidinggevende gemeld worden, zodat die daar vanuit zijn/haar rol de nodige actie op kan ondernemen.

Het bespreken van agressie en geweld, veiligheidsgevoelens en incidenten met de werknemers, kan bijvoorbeeld in een werkoverleg of functioneringsgesprekken.

Door een incident te bespreken kan gekeken worden naar hoe het ontstaan is en hoe dit in de toekomst vermeden kan worden; hoe gereageerd is en of daar nog verbeteringen in mogelijk zijn; wat gedaan is aan nazorg en of dit in de toekomst anders moet. De bespreking is ook bedoeld als mogelijkheid om met elkaar te leren en steun te geven.