

overvallen

Samen werken aan veiligheid

politie gemeenten en ondernemers
zie www.politie.nl/flevoland

POLITIE
• Flevoland

«waakzaam en dienstbaar»

STOP OVERVALLEN!

Ondernemers, gemeenten en politie in Flevoland werken intensief samen om de overvallen te stoppen, de daders op te sporen en aan te houden.

Daarbij hebben we uw hulp heel hard nodig.

Wat kunt u doen?

- Misdrijf op het gebied of verdachte situatie? Bel direct met 1-1-2
- Anonime informatie over daders of feiten? Meld Misdrijf Anoniem op 0800 - 7000
- Kijk op www.politie.nl/flevoland voor meer informatie
- Meld u aan voor SMS Alert via www.politie.nl/flevoland

Overvallers stoppen en aanpakken? Dat doen we samen!

Politie Flevoland
Postbus 200
8200 AZ
T 0520 3000
E info@flevoland.politie.nl

Het aantal overvallen op winkels is sterk toegenomen / foto: Inge van Mill.

REPORTAGE Aanpak geweld bij ondernemers

ANTICRIMINELE VOORLICHTING, PREVENTIE ÉN GOEDE NAZORG

Bedrijfsleven

De eerste geregistreerde overval in Nederland vond plaats in 1965. Het aantal overvallen liep in dat jaar op naar vier in heel het land. Sinds die tijd is er veel veranderd: in 2009 werden er 2900 overvallen gepleegd op woningen en winkels, een stijging van ruim twintig procent ten opzichte van 2008. Overvallen, waarbij steeds vaker wapens worden gebruikt, zijn echter niet de enige vorm van geweld waar ondernemers mee te maken hebben. Vanuit verschillende partijen wordt er daarom hard gewerkt het toenemende geweld aan te pakken.

door Sandra Put

De auteur is werkzaam als journalist bij KEPCOM Creatieve Communicatie.

Twee tot negen procent van het bedrijfsleven krijgt minimaal één keer per jaar te maken met geweld, zo blijkt uit de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2008. Sinds dat jaar is het aantal overvallen op winkeliers alleen maar verder toegenomen. “Een zorgelijke ontwikkeling”, stelt veiligheidsmanager Peter Hammecher van het Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing Amsterdam-Amsterdam (RPCAA). “Een overval is de zwaarste vorm van criminaliteit. Het zorgt niet alleen voor materiële, maar ook voor immateriële schade. De psychische

gevolgen voor het personeel kunnen enorm zijn en leiden tot ziekteverzuim of zelfs arbeidsongeschiktheid.”

Hammecher geeft aan dat de vervolgschade bij overvallen in de meeste gevallen zelfs groter is dan de buit. “Banken zijn inmiddels onneembare vestingen geworden, dus is de crimineel zich gaan richten op die winkels waar zich nog wél cash-geld in de kassa's bevindt. Er zijn criminelen die er met nog geen vijftig euro vandoor gaan, maar ondertussen hebben ze wel bij een winkelbediende een pistool op het hoofd gezet. In het minste geval is dat een gebeurtenis die de medewerker nooit meer vergeet, maar in het ergste geval loopt het slachtoffer een posttraumatische stressstoornis op.”



AGRESSIEVER

Beleidsadviseur Eveline de Kruif van CBW-MITEX, de brancheorganisatie met 7500 leden (meer dan 17 000 vestigingen) in de wonen-, mode-, schoenen- en sportsector, bevestigt dat vooral de kleinere ondernemer steeds vaker slachtoffer wordt van geweld. “Overvallen zijn echter niet de enige geweldsvorm waar onze leden mee te maken hebben. Wij merken dat ook de consument steeds agressiever wordt. De klant denkt zijn recht als consument steeds beter te kennen. Ruilen wordt bijvoorbeeld gezien als een privilege in plaats van een service. Wanneer het terugbrengen van een kledingstuk niet wordt toegestaan, bijvoorbeeld omdat het al gedragen is, kan dat ontaarden in mondelinge agressie – die in het ergste geval escaleert tot fysiek geweld.”

Volgens De Kruif ontpopt de agressieve consument zich soms ook zomaar tot gelegenheidsovervaller. “In zulke situaties loop je als ondernemer relatief gezien meer risico. Onverwachte situaties kunnen namelijk bij zo’n iemand leiden tot paniekreacties die volledig kunnen escaleren. De gelegenhedief heeft in tegenstelling tot zijn professionele collega’s ook absoluut níét van tevoren over zijn daad nagedacht. Hij handelt uit een vlaag van verstandsverbijstering. De gelegenhedief wordt bijvoorbeeld getriggerd doordat hij een winkelmedewerker geld ziet tellen, terwijl de winkel nog open is. Omdat de medewerker ook mondiger is geworden en het geld meestal niet snel wil afgeven, wordt er in zo’n situatie eerder agressie gebruikt met in sommige gevallen ook een mes of wapen. Dan spreken we bijna van een overval, of in elk geval van een ernstige vorm van geweld.”

AFSPRAKEN MAKEN

Uit criminaliteitscijfers blijkt dat ondernemers in de tabaksdetailhandel eveneens regelmatig slachtoffer worden van geweldsdelicten. “Wij zijn een hoge risicobranche”, zegt

secretaris Gert Koudijs van NSO Tabaksdetailhandel, waarbij tachtig procent van de ondernemers uit de tabaks- en gemaksdetailhandel is aangesloten. “Onze leden vallen onder de klein schalige mkb-detailhandel die je in principe op elke hoek van de straat vindt. Er worden producten als kranten, sigaretten en tijdschriften verkocht, die van oudsher contant worden betaald. Wij stimuleren daarom vooral het gebruik van de pinpas. Het is van belang dat het contact geld in de winkel wordt teruggebracht. Het zou mooi zijn als er een pinpas komt waar je ook geld op kunt storten, een soort debetcard.”

“Wat vaak vergeten wordt, is dat het aanpakken van geweld eigenlijk bij de mens zelf begint”

Koudijs vertelt dat zijn brancheorganisatie de leden er al jarenlang op wijst vooral ook andere preventieve maatregelen te nemen. “We leggen daarbij niet alleen de focus op het doen van investeringen. Natuurlijk moet je investeren in bijvoorbeeld een afroomkluis, videocamera’s en een hd-recorder. Maar wat vaak vergeten wordt, is dat het aanpakken van geweld eigenlijk bij de mens zelf begint. Je kunt namelijk nog zoveel bouwkundige en technische maatregelen nemen, als je als winkelier met je personeel nooit over veiligheid praat en geen duidelijke afspraken maakt, dan hebben die investeringen weinig zin. Zo moet je met elkaar bespreken wat er gebeurt als de achterdeurbel gaat. Waar het geld wordt geteld, wie het wegbrengt. Of de zichtlijnen goed zijn. Dat er geen schaar op de toonbank ligt die door een ander als wapen kan worden gebruikt en dat de klant altijd welkom wordt geheten. Speciaal hiervoor organiseren wij trainingen, die zeer goed worden bezocht.”

CCV HELPT ONDERNEMERS IN STRIJD TEGEN GEWELD

Geweld komt altijd onverwacht. Als ondernemers in aanraking komen met geweld heeft dat grote gevolgen. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid heeft een nieuw webdossier 'Geweld tegen ondernemers' dat helpt bij het aanpakken van geweld. (www.hetccv.nl)

Het webdossier geeft inzicht in de wijze waarop ondernemingen en organisaties met geweld en agressie kunnen omgaan. Het bevat praktijkvoorbeelden van het inventariseren en aanpakken van agressie en geweld. Daarnaast bevat het dossier maatregelen om geweld te voorkomen, te beperken en, indien nodig, af te handelen.

De Kruif maakt duidelijk dat er te weinig naar de oorzaken van geweld wordt gekeken. "We hebben te maken met een groot maatschappelijk probleem: een toename van agressie en geweld. Wij kunnen als winkelier wel honderdduizend trainingen volgen over hoe we moeten omgaan met geweld, maar het lijkt mij óók goed om te onderzoeken waar dat geweld nu precies vandaan komt. Waarom bestaan er criminelen, is misschien wel de basisvraag. En waarom wordt het blijkbaar steeds stoerder om een overval te plegen? Als we daar achterkomen kunnen we actie ondernemen in een heel vroeg stadium." (Cyrille Fijnaut van de Universiteit van Tilburg is begonnen met een onderzoek naar de beweegredenen van overvallers, red.)

OORZAAK AANPAKKEN

Eveline de Kruif is het met Gert Koudijs eens dat er verder moet worden gekeken dan een camerasysteem of afroomkluis alleen. Denk aan het nemen van preventieve maatregelen, duidelijke afspraken met het personeel, meedoen aan samenwerkingsverbanden als het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) en de wijkagent goed kennen. Verder is het belangrijk om aangesloten te zijn bij de lokale winkeliersvereniging, een goede relatie met de buurtcollega's te hebben en met het personeel trainingen te volgen over hoe je om moet gaan met agressiviteit en criminaliteit. Het draagt volgens haar allemaal bij aan het terugdringen van geweld. "Toch zou ik nog een stap verder willen gaan, of liever gezegd: eerder willen zetten. Het grootste hiaat in het voorkomen van geweld pakken we op dit moment niet aan."

Volgens De Kruif moet daarbij veel breder worden gekeken dan de overvallen in de detailhandel. Samen met de Stuurgroep Winkelcriminaliteit van Detailhandel Nederland is ze dan ook al druk bezig een project op te zetten waarbij ook andere belangrijke partijen als scholen, jeugdgevangenissen, sportverenigingen en sociale diensten betrokken worden bij de aanpak van geweld. "Ik hoop dat we in 2010 ons project verder kunnen vormgeven met onder andere bezoeken aan scholen. Het zou heel goed zijn als leerlingen anticriminele voorlichting krijgen. We moeten op zulke strategische plekken aan jongeren duidelijk maken dat geweld niet wordt geaccepteerd, dat het diep triest is om een overval te plegen en dat ze hun energie en daadkracht beter kunnen steken in bijvoorbeeld het opzetten van een eigen bedrijf. Nee, dat is niet idealistisch. Mijn overtuiging is dat als je dat stapje voor stapje aanpakt, je heel wat jongeren uit de criminaliteit kunt houden."

"Waarom wordt het steeds stoerder om een overval te plegen?"

NAZORG

Zorgen dat criminaliteit al in een vroeg stadium de kop wordt ingedrukt en het nemen van preventieve maatregelen lijken effectieve manieren om het geweld tegen te gaan. “Maar een goede nazorg is net zo belangrijk”, zegt Gert Koudijs. “Want op die manier kun je de gevolgen van geweld beperken en misschien de kans verkleinen dat het nog een keer gebeurt.” De NSO Tabaksdetailhandel beschikt inmiddels al tien jaar over een eigen nazorg die is geregeld via de Directe Opvang en Nazorg (DOeN). “Zo bieden wij adequate hulp. Na een overval moet je jouw verhaal kwijt kunnen, maar de hulpverlener gaat ook direct aan de slag met de aangifte, de verzekering en andere formulieren. Daarnaast is het belangrijk dat de winkelmedewerker die het overkomen is de volgende dag onmiddellijk weer naar de winkel terugkeert.”

Het beter bekendmaken van de goede nazorgmogelijkheden onder ondernemers was voor de politie Amsterdam-Amsteland reden vorig jaar te beginnen met een pilot van het eigen Nazorgplan Overvallen. “In de praktijk kregen we signalen dat ondernemers geen gebruikmaken van nazorg”, aldus Peter Hammecher. “Soms is het bestaan ervan onbekend, terwijl veel brancheorganisaties als NSO Tabaksdetailhandel deze dus zelf aanbieden. Zodoende hebben wij nu als onderdeel van het Nazorgplan Overvallen een lijst gemaakt van de bestaande zorginstanties (zie kader). Deze maken we bekend bij functionarissen die met slachtoffers te maken hebben, zoals buurtregisseurs, Coördinatoren Veilig Ondernemen van de gemeenten en stadsdelen en winkelstraatmanagers. Met het Nazorgplan Overvallen willen we op die manier de juiste nazorg bieden die zo belangrijk is. Zo reduceren we de vervolgschade, herstellen we het veiligheidsgevoel en bevorderen we het nemen van maatregelen om herhaling te voorkomen.”

NAZORGINSTELLINGEN IN KAART GEBRACHT

Het Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing Amsterdam-Amsteland heeft om meer bekendheid te geven aan de nazorginstellingen een nazorgkaart opgesteld. Hiermee moet voor de ondernemer duidelijker worden bij wie hij terecht kan. Op de kaart staan de volgende instellingen:

Schadefonds geweldsmisdrijven – hierbij gaat het om in Nederlands gepleegde misdrijven waarbij geweld tegen personen is gebruikt. www.schadefonds.nl
Solidariteitsfonds MKB-Santos – dit fonds verleent (oud) medewerkers in het midden- en kleinbedrijf en hun gezinsleden bijstand en hulp. www.mkbsantos.nl

Eerstelijns Slachtofferhulp Hoofd Bedrijfsschap Detailhandel – voor de gehele detailhandel bestaat een gratis opvangregeling bij ernstige gebeurtenissen. Binnen twee uur is een professionele hulpverlener ter plaatse. (0800) 0801

Juweliers – leden van de branchefederatie Goud en Zilver kunnen sinds juni 2009 ook terecht bij het Hoofd Bedrijfsschap Detailhandel. www.hbd.nl
Slachtofferhulp voor de tabaksbranche- de NSO brancheorganisatie voor de tabakshandel stelt slachtofferopvang kosteloos ter beschikking aan alle tabaks- en gemaks-winkels in Nederland. (0900) 235 36 36

Slachtofferhulp Nederland – de vrijwilliger van Slachtofferhulp Nederland helpen slachtoffers na een misdrijf of verkeersongeluk met praktische en juridische adviezen en emotionele steun. De beroepskrachten zorgen voor professionele ondersteuning. www.slachtofferhulp.nl

“Voorheen werd de ondernemer na een overval nog een keer ‘overvallen’ door alle personen die bij hem langskwamen”

Accountmanager Karin van der Ploeg van de politie Amsterdam-Amstelland weet dat er door sommige mensen in eerste instantie wat negatief wordt gereageerd op het Nazorgplan Overvallen. “Ze zien liever dat de politie zich richt op het voorkomen van geweld dan dat we pas in actie komen als er al wat is gebeurd. Maar dat doen we natuurlijk ook, met bijvoorbeeld de gezamenlijke acties uit het actieplan van het RPC. Het is misschien een wat harde conclusie: maar ondernemers bewegen niet zo hard als er nog niks is gebeurd. Daarom is dit Nazorgplan Overvallen een ideaal middel om er alsnog voor te zorgen dat er meer preventieve maatregelen worden genomen. Een ondernemer beseft na een overval namelijk pas goed hoe hoog zijn veiligheidsrisico's zijn en hoe hij deze in zijn specifieke situatie kan beperken.” Van der Ploeg legt uit dat met het Nazorgplan Overvallen door verschillende belangrijke partijen efficiënter wordt samengewerkt. “Voorheen werd de ondernemer na een overval nog een keer ‘overvallen’ door alle personen die bij hem langskwamen: de politie, de buurtregisseur, de Coördinator Veilig Ondernemen, iedereen buitelde de winkel binnen. Nu bezoekt de buurtregisseur een dag na het incident de ondernemer. Hij treft de noodzakelijke maatregelen en attendeert de ondernemer op slachtofferhulp en het belang daarvan. Daarna neemt de Coördinator Veilig Ondernemen het over. Hij regelt een veiligheidsscan, verzamelt informatie en brengt advies uit aan de zorgpartijen. Op die manier blijft het overzichtelijk voor de ondernemer. Hij weet precies wie zijn buurtregisseur is, wie de medewerker van de gemeente is en wie de scan komt doen. Hij kan er op

die manier ook op vertrouwen dat alle informatie die hij krijgt betrouwbaar is.”

Inmiddels is de pilot van het Nazorgplan Overvallen uitgerold over de hele regio. “We moeten nog evalueren, maar de reacties die we krijgen zijn bijzonder positief. De ondernemer voelt zich gekend. Hij weet ook wat de politie of de gemeente voor hem kan betekenen. Het sleutelwoord ligt wat dat betreft in communicatie en samenwerking. Op die manier krijgen wij ook meer informatie over wat nu precies de kwetsbaarheid is van bepaalde ondernemingen. Alleen met elkaar kunnen we het geweld tegengaan. Helemaal uitbannen zal niet lukken, maar het moet absoluut minder worden.” <<