

Vijf vragen over agressie in de winkel

06-10-2015 12:07

Week 41 is traditioneel de Week van de Veiligheid. Een week met als inzet een betere veiligheid op de werkvloer. En dat is geen overbodige luxe in de detailhandel, zo blijkt uit onderzoek van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Een kwart van het winkelpersoneel heeft weleens te maken met lichamelijk of verbaal geweld. Dat zijn zo'n zeshonderd winkelmedewerkers per dag en 180 duizend per jaar. Vijf vragen aan CCV-expert Hendrik-Jan Kaptein en Bert van Steeg, secretaris winkelcriminaliteit bij Detailhandel Nederland, over deze 'schandalige' cijfers.

In hoeverre is dit een probleem van de detailhandel?

Van Steeg: "Agressie en geweld is in eerste instantie een maatschappelijk probleem. De winkel is altijd al een projectie van de maatschappij geweest. Het is dan ook niet zo gek dat er steeds meer agressie voorkomt in de winkel. Mensen zijn eerder boos, hebben een korter lontje dan tien jaar geleden en kunnen dus makkelijker doorslaan. Het is eigenlijk schandalig hoe snel een medewerker tegenwoordig wordt bedreigd of, nog erger, een klapt krijgt. Dat kan een winkelier alleen niet oplossen, die taak ligt ook bij de overheid en gemeenten."

Kaptein: "Toch is een deel van de agressie te voorkomen door een helder beleid. Agressie komt bijvoorbeeld relatief vaak voor als klanten artikelen komen terugbrengen in de winkel. Door duidelijkheid te creëren rondom zulke belangrijke zaken kun je problemen voorkomen. Bovendien kun je trainingen niet alleen inzetten om personeel om te leren gaan met agressie, maar die ook via een slimme manier te voorkomen. Je kunt een betrapte winkeldief gelijk aanspreken en oppakken, maar hem ook wijzen op bijpassende blauwe sokken bij die trui die hij zonder te betalen wil meenemen. Uit onze ervaringen blijkt dat een goede manier om agressie in de kiem te smoren."

Van Steeg: "Echter blijven er altijd klanten die niet kunnen leven met nee-verkoop, terwijl dat van de overheid wel steeds vaker moet. Er komen steeds meer regels, waarbij een toezichthoudende rol is weggelegd voor winkeliers. Zo schuilt er een groot probleem achter het checken van de leeftijd bij rookwaren en alcohol. Sommige consumenten vinden dat moeilijk en hebben er weinig begrip voor als ze iets niet meekrijgen."

Welke retailers ondervinden het meeste hinder van agressie en geweld?

Kaptein: "Uit onze veiligheidsmetingen blijkt dat de bedreigingen het vaakst voorkomen in warenhuizen en grootwinkelbedrijven. 57 procent van het personeel heeft daar weleens te maken gehad met agressie of geweld. Daar is ook wel iets bij voor te stellen, omdat deze branche aantrekkelijk is voor winkeldieven en er veel klanten langskomen die iets terug willen brengen. Winkels in bruingoed en doe-het-zelf completeren de top drie."

Om diefstal te voorkomen plaatsen ondernemers onder meer camera's (41 procent), spiegels (22 procent) of zetten ze een bewakingsdienst in (negen procent). Personeel instrueren (58 procent) en trainen (25 procent) zijn eveneens veelgenoemde maatregelen. Winkeliers zorgen er bovenal voor dat er zo min mogelijk kasgeld aanwezig is door pinnen te stimuleren en kassa's af te romen (allebei 68 procent).

Loods 5 experimenteert al met cashloze winkels. Is dat een oplossing voor agressie?

Van Steeg: "Contant geld is een onderdeel van het winkelgedrag. Consumenten willen er graag mee betalen. Op sommige plekken kan het blijkbaar werken, maar het is geen oplossing. Je moet zorgen dat je op een goede manier met contant geld weet om te gaan. Tijdig afromen en de inzet van cashmanagementsystemen kunnen daarbij helpen."

Wat is dan de oplossing?

Kaptein: "Samenwerking is nodig tussen politie, brandweer, gemeenten en ondernemers. Daarvoor is al enige jaren terug het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) opgezet, dat de veiligheid van winkelgebieden op een gestructureerde manier de veiligheid verbetert. Het keurmerk is het bewijs dat je in samenwerking met lokale partijen maatregelen genomen hebt voor een veiligere en prettigere omgeving. Binnen het KVO wordt bijvoorbeeld personeel getraind en aandacht besteed aan betere verlichting en alarmsystemen. Met hulp van een adviseur wordt de lokale samenwerking vormgegeven en binnen de projecten worden instrumenten zoals onze agressietrainingen effectief ingezet. Het aantal bedreigingen in gebieden met zo'n keurmerk is gemiddeld met 33 procent afgenomen."

Van Steeg: "Partijen bij elkaar brengen is niet iets dat automatisch gebeurt, maar je hebt elkaar wel nodig om ervoor te zorgen dat er wat verandert. Zo hebben we nadat het aantal overvallen in 2009 historisch hoog lag, op zo'n duizend per jaar, er samen met burgemeester Ahmed Aboutaleb van Rotterdam werk van gemaakt. Inmiddels ligt het aantal overvallen op onder de 250 per jaar. Nog altijd te veel, maar het geeft het nut van samenwerking aan."

Wat is het doel van deze campagne?

Van Steeg: "De Week van de Veiligheid heeft vooral een agenderende taak. Dat hebben we bijvoorbeeld eerder gedaan door de voordelen van contactloos betalen onder de aandacht te brengen en toenmalig minister Ivo Opstelten de driemiljoenste contactloze pinbetaling te laten verrichten. Nu hebben we minister Van der Steur van Veiligheid en Justitie mee laten doen aan een agressietraining. Op die manier willen we de problematiek onder de aandacht brengen en winkeliers weer op scherp zetten zo vlak voor de donkere dagen."