



veilig **zelfstandig** ondernemen



Ten geleide




Ondernemen betekent risico's nemen. Over het algemeen denkt een ondernemer daarbij aan commerciële risico's. Die worden bewust genomen en zijn onlosmakelijk verbonden met succesvol ondernemen. Maar criminele risico's vormen eveneens een wezenlijk onderdeel van het bedrijfsrisico.

Elke onderneming loopt het risico ooit het doelwit te worden van diefstal, inbraak of overval. Zo'n criminele voorvallen brengen direct of indirect de rentabiliteit of zelfs de continuïteit van de onderneming in gevaar, en kunnen, vooral bij zwaardere feiten, in emotioneel opzicht enorm ingrijpend zijn. Voor het slachtoffer betekent zo'n voorval vaak een catastrofe die niet in financiële termen uit te drukken valt.

Het zal nooit lukken elk risico volledig uit te sluiten, maar door goedgekozen preventieve maatregelen kan de kans én de schade wel tot een minimum beperkt worden. Een groot deel van de ondernemers is zich maar al te goed bewust van deze risico's, en is dikwijls snel bereid hiervoor de nodige investeringen te doen. Al te vaak echter gebeurt dit té incidenteel en té impulsief, zodat de investeringen eigenlijk niet lonend zijn, en veiligheid schijn-veiligheid blijkt.

Het beveiligen van een onderneming moet planmatig gebeuren, en voor het samenstellen van een preventiepakket-op-maat kan worden geput uit een aantal grondbeginselen die hier worden opgesomd. Naar vertrouwde gewoonte wordt ook hier de indeling aangehouden van organisatorische, (bouw)technische en elektronische maatregelen. De uiteindelijke uitwerking van het beveiligingsplan, en het pakket van



concrete maatregelen die genomen moeten worden, verschillen van onderneming tot onderneming. Vandaar dat naast een kort overzicht van deze basis-beginselen ook aandacht wordt besteed aan het gestructureerd opbouwen van een preventief plan voor de ondernemer.

Dit totaalpakket van mogelijke maatregelen en een stap-voor-stap overzicht van de verschillende fases in het opstellen van een beveiligingsplan zal de technopreventief adviseur helpen om voor elke specifieke onderneming te komen tot de meest geschikte oplossing.

Ik hoop dan ook dat deze werkmap een aanzet kan zijn van het besef dat het nemen van geïsoleerde maatregelen zonder basis geen of weinig effect heeft, en dat ze een goed werkdocument kan betekenen bij het planmatig beveiligen van elke zelfstandige ondernemer.

DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN

Colofon



Deze brochure is een initiatief van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken, Algemene Directie Veiligheids- en Preventiebeleid (VPB)
Vast Secretariaat voor het Preventiebeleid (VSP)
Waterloolaan 76, 1000 Brussel

5

Inhoud en hoofdredactie	Peter CUYPERS – <i>Architect</i>
Begeleiding	Anne MEERKENS
Redactie - medewerkers	Eric VALERIO Wendy KEPPENS Gert LUX
Juridisch advies	Iris RUBBENS Bert VERMEULEN
Vertaling	Sylvie PIANA
Leescomite	Karin DUBOIS Yves NAESEN
Vormgeving	Drukkerij DIE KEURE
Foto's	Geert DE KEYSER e-mail: geert.dekeyser@chello.be
Verantwoordelijke uitgever	Jérôme GLORIE – <i>Directeur-Generaal</i>

Indien u deze brochure wenst te bestellen, kan u steeds de medewerkers van de documentatiedienst bereiken tijdens de diensturen (9u00 tot 17u00).
☎ ++32 2 557 35 81 – ☎ ++32 2 557 35 79 – fax ++32 2 557 35 88
e-mail: documentatie.vsp@vspp.fgov.be

Cette brochure est également disponible en version française.

© COPYRIGHT

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, hetzij elektronisch, hetzij mechanisch, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Eerste druk 2003
Herdruk 2005



DEEL I: CRIMINALITEITSPREVENTIE

1 VOORWOORD	15
2 INLEIDING	16
2.1 ALGEMENE STRUCTUUR VAN DE WERKMAP	17
2.1.1 Winkeldiefstal	17
2.1.2 Inbraak	17
2.1.3 Overval	18
2.1.4 Wettelijke omkadering	18
2.1.5 Verzekeringen	18
2.1.6 Brandpreventie en brandbeveiliging	19
3 BASISPROBLEMEN	20
3.1 WINKELDIEFSTAL	20
3.1.1 Begripsomschrijving	20
3.1.2 Daderprofielen en modus operandi	21
3.2 INBRAAK	23
3.2.1 Begripsomschrijving	23
3.2.2 Daderprofielen en modus operandi	24
3.3 OVERVAL	24
3.3.1 Begripsomschrijving	24
3.3.2 Definitie: overval en hold-up	24
3.3.3 Verschijningsvormen van overvallen	25
3.3.4 Daderprofielen en modus operandi	26
3.4 WETTELIJKE OMKADERNG	27
3.4.1 Het vattingsrecht	27
3.4.2 De betrapting op heterdaad	28
3.4.3 Te volgen procedures voor de ondernemer	28
3.4.4 Rechten en plichten van het winkelpersoneel	28
3.4.5 Indien er wordt vastgesteld dat er inderdaad een diefstal werd gepleegd ...	29
3.4.6 De afhandeling	29
3.4.7 Omgaan met geweld – de wettige verdediging of noodweer	30
• Begripsomschrijving	30
• Voorwaarden	30
3.4.8 Agressiebeheersing - tips voor de ondernemer	33
4 HET BEDRIJFSBEVEILIGINGSPLAN	35
4.1 INLEIDING	35
4.2 DE AANPAK	36
4.2.1 Inleiding	36
4.2.2 Het basis-stappenplan	37
4.3 SAMENVATTING	42

5 PREVENTIEVE MAATREGELEN	43
5.1 PREVENTIEMIDDELEN: INLEIDING	43
5.2 ORGANISATORISCHE MAATREGELEN	44
5.2.1 Algemene maatregelen	44
5.2.2 Specifieke maatregelen - winkeldiefstal	44
• Inleiding	44
• Belangrijke factoren	44
• Basismaatregelen ter voorkoming van winkeldiefstal	45
• Gedragsbeïnvloedende maatregelen - tips voor de ondernemer	45
• Praktische maatregelen	46
5.2.3 Specifieke maatregelen - inbraak	49
• Inleiding	49
• Organisatorische maatregelen - tips voor de ondernemer	49
5.2.4 Specifieke maatregelen - overval	51
• Inleiding	51
• Organisatorische maatregelen - tips voor de ondernemer	51
• Tijdens een overval	55
• Na een overval	55
• Dadersignalement	56
• Slachtofferhulp	56
5.3 (BOUW)TECHNISCHE MAATREGELEN	57
5.3.1 Inleiding	57
5.3.2 Specifieke maatregelen - winkeldiefstal	58
• Controle van in- en uitgangen	58
• Technische artikelbeveiliging	58
• Etikettering	58
• Observatie	59
5.3.3 Specifieke maatregelen - inbraak	59
• Inleiding	59
• Omgeving van het gebouw	60
• Beveiligingsverlichting	60
• Structuur van het gebouw (externe schil)	60
• Interne organisatie van het gebouw	62
• Waardeberging, kluizen en brandkasten	63
5.3.4 Specifieke maatregelen - overval	63
• Inleiding	63
• Kassabeveiliging	63
• Automatische deursluiters	63
• Beveiligingsverlichting	64
• Afroomkluizen	64
• Overvalknop	64
5.4 ELEKTRONISCHE MAATREGELEN	65
5.4.1 Inleiding	65
5.4.2 Elektronische beveiliging van goederen - winkeldiefstal	66
• Detectiepoorten met alarmsignaal door middel van "tags"	66
• Snoerbeveiliging	67
• Drukcontacten	67
• Bel- en lampbeveiliging	67
• Infrarood systeem	67

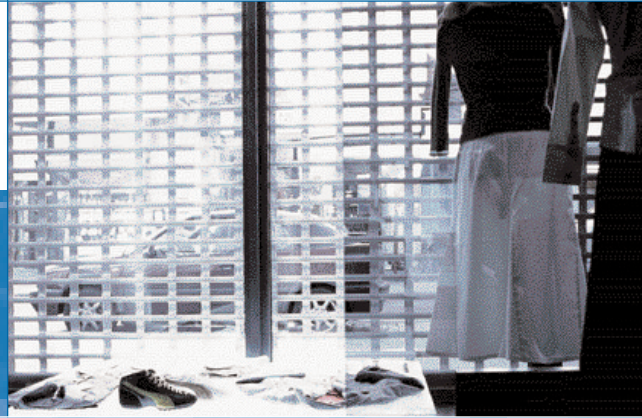


5.4.3	Detectie-, alarm- en meldingssystemen - inbraak	68
5.4.4	Voorwaarden voor installatie, onderhoud en gebruik van elektronische alarmsystemen	69
	• Inleiding	69
	• Wetgeving alarmsystemen en alarmcentrales	69
	• Geldt de wetgeving voor elk alarmsysteem?	69
	• Hoe beter beveiligen tegen inbraken	69
	• Eerste installatie en ingebruikname	71
	• Onderhoud	71
	• Wat in het geval van alarm	71
	• Is aansluiting op een alarmcentrale noodzakelijk?	72
	• Afmelding	73
	• Samenvatting	73
5.4.5	Camera- en videobewaking – inbraak en overval	73
	• Inleiding	73
	• Onderscheid camerabewaking en videobewaking	74
	• Wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer	74
	• Tips voor de plaatsing en het gebruik van camerasystemen	75
	• Functionele vereisten voor het systeem	75
6	VERZEKERINGEN	76
6.1	INLEIDING	76
6.2	MOGELIJKE DEKKINGEN DIEFSTALVERZEKERING	77
6.2.1	Inleiding	77
6.2.2	Inschatting van het risico	77
6.3	PROCEDURES VOOR AFHANDELING	78
6.3.1	Inleiding	78
6.3.2	Belangrijke informatie bij de aangifte	78
6.3.3	Algemene gegevens	78
6.3.4	Gedetailleerde omstandigheden	78
6.3.5	Beschrijving van de schade	78
6.4	VERGUNNINGEN OP HET GEBIED VAN INBRAAKPREVENTIE	79
6.4.1	Algemeen	79
6.4.2	Elektronische beveiliging	79
6.4.3	Brandkasten en verstevigde ruimten	80
6.4.4	Inbraakwerende deuren	80
6.4.5	Centrale bewakingsstations	80
6.4.6	Inbraakvertragende gevelementen – het i3-label	80

DEEL II: BRANDPREVENTIE EN BRANDBEVEILIGING	82
7 BRANDPREVENTIE EN BRANDBEVEILIGING	82
7.1 INLEIDING	82
7.1.1 Brandpreventie	82
7.1.2 Brandmelding	82
7.1.3 Evacuatie	83
7.1.4 brandbestrijding	83
7.2 BRANDPREVENTIE	83
7.2.1 Inleiding	83
7.2.2 Organisatorische maatregelen: sensibilisering en training personeel	83
7.2.3 Bouwkundige maatregelen: materialen, functionele organisatie	84
• Inleiding	84
• Correct materiaalgebruik	84
• Functionele organisatie	84
• Technische maatregelen	85
7.3 BRANDMELDING	85
7.3.1 Inleiding	85
• Voorzieningen voor de brandveiligheid	85
• Detectie aangepast aan de onderneming	86
• Aandachtspunten bij de installatie van brandmelders en brandmeldinstallaties	86
• Handbrandmelders	87
• Noodnummer 100 - tips voor de ondernemer	87
7.4 EVACUATIE	87
7.4.1 Inleiding	87
7.4.2 Vluchtplan	88
7.4.3 Vluchtmiddelen	88
7.4.4 Vluchtroutes	88
7.4.5 Noodverlichting en signalisatie	88
• Noodverlichting	88
• Stand-byverlichting	88
• Nood-evacuatieverlichting	88
• Verlichting van werkplekken met een verhoogd risico	89
7.4.6 Brandventilatie	89
7.5 BRANDBESTRIJDING	89
7.5.1 Inleiding	89
• Vaste brandslanghaspels	89
• (Draagbare) blustoestellen	90
• Automatische blusinstallaties en sprinklers	91
7.5.2 Wat te doen bij brand - tips voor de ondernemer	92
7.6 BRANDVERZEKERING	93
7.7 CONTROLELIJST BRANDPREVENTIE EN BRANDBEVEILIGING	93



DEEL III: ANNEXEN	98
BIJLAGEN	
bijlage 1: checklist winkeldiefstal	99
bijlage 2: checklist diefstalgevoeligheid van de artikels	103
bijlage 3: checklist inbraak	104
bijlage 4: checklist overval	106
bijlage 5: aanstiplijst voor het opstellen van een beveiligingsplan	107
bijlage 6: enquête voor het personeel voor het opstellen van een beveiligingsplan	137
bijlage 7: formulier dadersignalement	144
bijlage 8: aangifteformulier van diefstalschade	146



DEEL

Criminaliteits- preventie

1

1

Voorwoord



Regelmatig duiken in de pers berichten op over ondernemers die het slachtoffer werden van een misdrijf.

Dit is een werkmap die informatie aanreikt over hoe een kleine zelfstandige onderneming kan beveiligd worden.

Met een veilige onderneming bedoelen we een onderneming waar de meest geschikte maatregelen werden getroffen om schade, die veroorzaakt wordt door criminaliteit of brand, te beheersen. Criminaliteit kan nooit volledig voorkomen, maar wel voldoende beheerst worden.

De criminaliteit waar de ondernemer mee af te rekenen krijgt is divers en kan zowel intern als extern van aard zijn. Voor elk delict bestaan er specifieke preventieve maatregelen. Een combinatie van maatregelen is het best om criminele risico's te beperken.

Als belangrijkste preventieve maatregelen kunnen we een drietal soorten onderscheiden: organisatorische, bouwkundige en elektronische. In deze volgorde zijn de maatregelen het meest effectief. In dezelfde volgorde stijgt ook de investering die de ondernemer moet doen: de kosten van de elektronische middelen is het hoogst terwijl de organisatorische maatregelen nagenoeg geen kosten met zich meebrengen.

De delicten waar de ondernemer het vaakst mee te maken kan krijgen, zijn:

Winkeldiefstal

Inbraak

Overval

Deze problemen worden dan ook eerst nader toegelicht, waarna er preventieve tips worden gegeven om deze delicten te voorkomen.

In een tweede afzonderlijk deel staan we stil bij de brandveiligheid van de onderneming en de daarbij passende richtlijnen.

2

Inleiding



16

Diefstallen, inbraken, overvallen of andere vormen van criminaliteit tegen ondernemers volledig voorkomen is een onmogelijke zaak. Het aantal feiten beperken tot een aanvaardbaar niveau is wel mogelijk. Preventieve tips zijn in dit verband van een niet te onderschatten belang. Deze werkmap heeft als werkinstrument voor de preventief adviseur een tweeledig doel:

- Het gericht geven van preventieve tips aan ondernemers, zodat zij de criminaliteit een stap voor kunnen blijven.*
- Het sensibiliseren van de zelfstandige ondernemers én hun personeel.*

Het meegeven van of het herinneren aan, al dan niet gekende, preventieve maatregelen zal in de meeste gevallen leiden tot een bewustwording van het probleem en een verhoogde alertheid bij de ondernemer. Een regelmatige consultatie van deze map is daarom raadzaam en bevordert een blijvende kritische blik op de bestaande situatie. Daarnaast zullen regelmatig aanvullingen en aanpassingen verspreid worden om de gegevens in deze werkmap bij te werken.

De bedoeling is dat deze map gebruikt wordt door de preventief adviseur bij het verlenen van praktisch en specifiek preventief advies aan de ondernemer. De gebruiker van deze map kan in samenspraak met de ondernemer bepalen welke preventieve maatregelen in het bestudeerde geval het best haalbaar zijn. Dit zal uiteraard afhangen van de kenmerken van de onderneming (aard van de onderneming, aantal personeelsleden, aantal klanten per dag, ...) en het beschikbaar budget. Zo kan het beveiligingsplan van de onderneming geoptimaliseerd worden.

2.1. ALGEMENE STRUCTUUR VAN DE WERKMAP

In dit eerste luik zal kort worden ingegaan op de basisproblemen winkeldiefstal, inbraak en overval, de verschillende daderprofielen en de wettelijke omkadering.

Aansluitend daarop volgen er per basisprobleem een aantal algemeen geldende preventieve maatregelen. Deze maatregelen kunnen worden gerangschikt in drie categorieën:

- *Organisatorische maatregelen (sensibilisering, training, interne procedures en afspraken)*
- *(Bouw)technische maatregelen (materialen, organisatie en structuur van het gebouw, mechanische en bouwfysische beveiliging)*
- *Elektronische maatregelen (alarmsystemen, cameratoezicht en videobewaking).*

2.1.1. Winkeldiefstal

Preventie bij winkeldiefstal is voornamelijk gericht op de organisatorische maatregelen die men kan treffen bij de verschillende soorten van diefstal die worden besproken. Deze organisatorische maatregelen kosten weinig of niets, behalve dan wat inzet van de ondernemer en zijn personeel. We bespreken voornamelijk maatregelen die ervoor zorgen dat de onderneming overzichtelijk blijft voor het personeel en dat potentiële daders worden ontmoedigd. Uiteraard worden ook maatregelen van (bouw)technische en elektronische aard besproken.

2.1.2. Inbraak

In dit deel gaan we dieper in op het fenomeen “diefstal met braak”, zoals inbraak wettelijk wordt omschreven. Waar we in het hoofdstuk rond winkeldiefstal vooral stilstaan bij het beveiligen van de verschillende artikelen op zich en het (re)organiseren van de onderneming om de daders te ontmoedigen, zullen we in het hoofdstuk inbraak ook aandacht schenken aan de beveiliging van de onmiddellijke omgeving en het pand zelf: door in te spelen op de factoren tijd en zichtbaarheid kan het veiligheidsniveau verbeteren. Ook hier is het weloverwogen nemen van organisatorische, bouwkundige of technische en elektronische beveiligingsmaatregelen noodzakelijk om te komen tot een praktisch veiligheidsplan. Ook de mogelijkheden van elektronische beveiliging (alarmsysteem, videobewaking en cameratoezicht) en de bijhorende reglementering komen aan bod. De inbraakgevoeligheid van een onderneming wordt bepaald door een aantal factoren. Zo verschilt het risico naargelang het type van onderneming en bijvoorbeeld de ligging. Ook de waarde en de aard van de aangeboden producten en diensten zijn belangrijk om gericht te investeren in de beveiliging.

2.1.3. Overval

In dit derde luik zullen we suggesties doen om de kans om overvallen te worden, te verkleinen. Als de overval niet (meer) te voorkomen is, kan men best proberen de mogelijke schade te beperken.

We gaan dieper in op een aantal risicofactoren waar rekening mee moet gehouden worden, en er worden een aantal maatregelen aangereikt, zowel organisatorisch, technisch als elektronisch, die ter preventie van overvallen kunnen worden toegepast. In een laatste onderdeel van dit hoofdstuk geven we een aantal tips over hoe te reageren tijdens en na een overval, en wordt gewezen op het belang van slachtofferopvang.

De aanstiplijsten die in bijlage werden opgenomen kunnen een hulpmiddel zijn bij het nagaan van het beveiligingsniveau van de onderneming.

2.1.4. Wettelijke omkadering

Voor deze verschillende delen wordt waar nodig ook stilgestaan bij de wettelijke omkadering. Er bestaat immers nog altijd heel wat onduidelijkheid over de rechten en plichten bij het betrappen en vasthouden van een verdachte en het omgaan met agressie. Een goede kennis van zaken kan heel wat ongemakken en misverstanden voorkomen.

In de delen rond wettelijke omkadering wordt eveneens aandacht besteed aan de voorschriften die door de overheid worden opgelegd bij het installeren en gebruiken van alarminstallaties en registratiesystemen met camera's en video.

2.1.5. Verzekeringen

Verzekeringen maken eveneens deel uit van een veiligheidsbeleid. In dit hoofdstuk is het de bedoeling de ondernemer te sensibiliseren voor de verzekeringsproblematiek.

Het is belangrijk dat de zelfstandige ondernemer maatregelen neemt teneinde zijn goederen te beschermen tegen risico's die zijn activiteiten kunnen bedreigen. Naast de noodzaak om preventieve maatregelen te nemen ter beperking van het gelopen risico, bestaat één van de maatregelen erin een verzekering af te sluiten tegen deze risico's.

Het deel dat handelt over verzekeringen heeft als eerste doel de ondernemer te informeren over de verschillende dekkingen inzake (diefstal)verzekering, over de elementen waarmee de verzekeringsmaatschappijen rekening houden teneinde een te beschermen risico te kunnen schatten, over de te volgen procedure inzake schadeafhandeling, en ook over de door de verzekeraars erkende goedkeuringen inzake preventie.



2.1.6. Brandpreventie en brandbeveiliging

In een afzonderlijk deel wordt stilgestaan bij brandpreventie en brandbeveiliging. Hoewel dit strikt genomen niet geklasseerd kan worden als criminaliteit, is de nodige informatie hierover van even groot belang.

Naast het aanwenden van organisatorische en (bouw)technische middelen om de kans op brand zoveel mogelijk te beperken, wordt ook stilgestaan bij de voorzieningen die genomen moeten worden om een eventuele evacuatie zo snel en goed mogelijk te laten verlopen en wat men kan doen in afwachting van de komst van professionele hulp.

3

Basisproblemen



20

3.1. WINKELDIEFSTAL

3.1.1. Begripsomschrijving

Er is sprake van winkeldiefstal wanneer een klant voorwerpen, die door de ondernemer te koop worden aangeboden, met bedrieglijk opzet en zonder geweld of bedreiging niet ter betaling aan de kassa voorlegt en de kassa voorbij is.

Volgens art. 461 van het Strafwetboek is **diefstal**:

“Hij die een zaak, die hem niet toebehoort, bedrieglijk wegneemt, is schuldig aan diefstal. (Met diefstal wordt gelijkgesteld het bedrieglijk wegnemen van andermans goed voor een kortstondig gebruik).”

Een meer volledige definitie van **winkeldiefstal**:

Winkeldiefstal is diefstal die, ten nadele van een winkelbedrijf, wordt gepleegd door personen die als klant een winkel bezoeken. Onder ‘klanten’ verstaan we in dit verband bezoekers van winkels, ongeacht of ze van plan zijn iets te kopen of niet. Bij winkeldiefstal eigenen klanten zich op onrechtmatige wijze, dat wil zeggen zonder ervoor te betalen, artikelen toe die door de winkel te koop worden aangeboden.

Er is dus sprake van winkeldiefstal wanneer de dader goederen, met bedrieglijk opzet, niet ter betaling aanbiedt en de kassa voorbij is.

Wanneer het bedrog voor of aan de kassa wordt ontdekt mag men spreken van poging tot winkeldiefstal, wat de wet eveneens strafbaar stelt.

Interne diefstal betreft het door personeel of derden onvreemden van artikelen, oplichting, verduistering van geld of goederen nemen uit de winkel / het magazijn / het bedrijf:

- *Personeel: verkopers, jobstudenten, stagiaires, schoonmaakpersoneel, interims.*
- *Derden: directe medewerkers, leveranciers en hun werknemers, vertegenwoordigers.*

Het onderscheid tussen een winkeldiefstal en een interne diefstal ligt in het feit dat de daders in de laatste categorie zich niet voordoen als commerciële klant, maar een eerder functionele relatie onderhouden met de onderneming. Het feit dat het misdrijf wordt gepleegd in dienstverband wordt in het Strafwetboek (art. 462, 464, 466 en 477) beschouwd als een subjectief verzwarende omstandigheid.



3.1.2. Daderprofielen en modus operandi

Voor de winkeldiefstal onderscheiden we 5 grote groepen van **dad**ers:

Gelegenheidsdieven:

- vormen de meerderheid binnen de winkeldiefstal onder klanten
- opereren meestal alleen
- hebben niet de oorspronkelijke intentie om een diefstal te plegen
- plegen de feiten omdat de mogelijkheid zich plots aanbiedt
- hebben een doorzichtige en amateuristische werkwijze
- zijn niet uiterlijk herkenbaar, wel aan hun gedrag
- gaan zelden over tot ontkenning of gebruik van geweld bij betrapping

Gewoontedieven:

- hebben de oorspronkelijke intentie om een diefstal te plegen
- gaat gericht te werk
- doen dit vanuit een bepaald gewoontegedrag, en hebben daardoor reeds een zekere behendigheid ontwikkeld

Minderjarigen:

- begaan de feiten voor de uitdaging, haantjesgedrag en om bij de groep te horen
- zijn niet begaan met de mogelijke consequenties van hun daden en handelen onbezonnen
- kunnen een aanzet zijn tot latere en zwaardere feiten

Semi-professionelen:

- situeren zich tussen de amateur en de professionele dief
- gebruiken minder doorzichtige trucs
- opereren ook in groepen en werken doorgaans volgens een weldoordacht actieplan
- zijn potentieel gewelddadig

Professionelen:

- halen hun inkomen uit diefstal en vaak ook andere feiten
- zijn nagenoeg niet herkenbaar aan uiterlijk gedrag wegens de geroutineerde werkwijze en het gebruik van weldoordachte trucs
- opereren vaak in goed georganiseerde groepen en zijn daardoor moeilijk te vatten
- zijn uit op dure en makkelijk te helen voorwerpen
- blijven uiterst kalm en beheerst bij betrapping

Kleptomanen (geesteszieken) vormen een afzonderlijke categorie:

- hebben een onweerstaanbare drang tot stelen, zonder aanwijsbare reden
- stelen dikwijls de meest onzinnige dingen
- behoren slechts tot een kleine minderheid

Voor de **interne diefstal** maken we een onderverdeling in:

Personeel: verkopers, jobstudenten, stagiaires, schoonmaak- en veiligheidspersoneel, interim.

Derden: directe medewerkers, leveranciers en hun werknemers, vertegenwoordigers.

Voor beide categorieën gelden volgende kenmerken:

- stelen goederen met een hogere waarde, eveneens geld
- samenwerking met verschillende personeelsleden of buitenstaanders is niet uitgesloten

Hoe moeilijk het onderwerp ook ligt, het is van belang om stil te staan bij interne diefstal: klanten en personeel zijn elk verantwoordelijk voor 50% van het financieel verlies.

De werkwijze of **modus operandi** van de winkeldief is zeer divers:

- het beschadigen van koopwaar om dan geld terug te vragen of korting te krijgen
- het samenwerken van twee daders, waarbij de eerste het personeel afleidt en de andere de diefstal pleegt
- artikelen verstopten in verpakkingen met andere goederen
- een artikel betalen waarmee andere artikelen verborgen worden (voorbeeld: het wegsteken van een tijdschrift in een krant)
- handelswaaren verstopten in de verpakking van een andere winkel
- het verstopten van kleinere zaken in een groot artikel
- verwisselen van prijsetiketten
- het over elkaar aantrekken van verschillende kledingstukken of oude kledij omruilen in de paskamers
- het gebruik van tassen met een dubbele bodem of een verborgen compartiment
- het gebruik van aluminiumfolie of andere afschermtechnieken om de detectiepoorten te kunnen passeren
- het passeren van de uitgang met de artikelen buiten het bereik van de detectiepoorten
- het passeren van de uitgang 'zonder aankopen', soms in het gezelschap van een bonafide klant
- het gebruik van kinderwagens, rolstoelen of andere 'apparatuur' die men bij zich heeft (paraplu, hoed...) of aangepaste kledij
- het inschakelen van kinderen (die 'ongezien iets uit de rekken hebben genomen')
- het bijvullen van reeds afgewogen goederen (fruit, snoep...)
- het verwijderen van beveiligingsetiketten (zie 5.3.2.), ze afschermen met aluminiumfolie of andere afschermtechnieken
- het veinzen van zwangerschap

Voor de feiten die door derden of personeel worden gepleegd zijn de meest gebruikte handelswijzen:

- het minder aanrekenen aan familie, vrienden of andere relaties
- het gebruik maken van lege verpakkingen, vuilniscontainers en dergelijke
- geld uit de kassa nemen
- artikelen mee naar huis nemen of naar zichzelf of relaties verzenden
- artikelen bewust niet intikken of meer aanrekenen aan klanten
- het vervalsen van tickets

Indien, met het oog op het voorkomen of vaststellen van diefstal, het toezicht op klanten wordt uitbesteed dient dit te gebeuren aan een vergunde bewakingsonderneming.

Indien, met het oog op het vaststellen van diefstal door personeel of leveranciers, derden worden ingeschakeld, moeten dit vergunde privé-detectives zijn.

3.2. INBRAAK

3.2.1. Begripsomschrijving

In het strafwetboek komt de benaming '**inbraak**' niet voor. Deze term komt overeen met het juridische begrip van 'gekwalificeerde diefstal' of 'diefstal met verzwarende omstandigheden'. Primair verzwarende omstandigheden kunnen zijn: braak, inklimming of valse sleutels. Artikels 484, 486, 487 van het Strafwetboek definiëren deze verzwarende omstandigheden. Onder inbraak in winkels of handelszaken wordt verstaan: alle diefstallen met verzwarende omstandigheden (inbraak) in winkels of handelszaken, al dan niet gepleegd met geweld of bedreiging met braak en / of inklimming en / of valse sleutels.



3.2.2. Daderprofielen en modus operandi

Voor inbraak is het moeilijker om daderprofielen op te stellen, in vergelijking met winkeldiefstal. In het algemeen wordt een inbraak planmatig voorbereid, waarbij vooraf de omgeving in de gaten wordt gehouden, en zoveel mogelijk informatie wordt verzameld over mogelijke toegangen, eventuele alarmsystemen en de buit.

Over het algemeen hebben de daders een meer 'professionele' aanpak, vergelijkbaar met de semi-professionele of professionele winkeldief. De feiten worden goed voorbereid en gepleegd uit winstbejag, zelden 'voor eigen gebruik'. De daders circuleren meestal al langer binnen het milieu en hebben contact met helers en werken soms op bestelling. Een groot aantal van hen heeft naast inbraak ook andere delicten op hun naam staan, vaak met gewelddadig karakter.

Een deel van de daders is onder invloed van verdovende middelen, en pleegt de feiten dan ook in verband met hun verslaving. Voor hen is het hoofdzaak om de gestolen goederen ten gelde te maken, zij zijn dan ook iets minder gericht op goederen die 'goed in de markt liggen'. Doorgaans gaan deze daders ook iets minder planmatig en professioneel te werk.

De toegang wordt in de meeste gevallen mogelijk door het verbreken, forceren, losrukken, inslaan of intrappen van ramen en / of deuren, waarbij vooral deze op de begane grond en 'aan de achterzijde', uit het zicht, worden gevisieerd. Meer agressieve modus operandi, zoals het inrijden van vitrines komen verhoudingsgewijs zelden voor en beperken zich in veel gevallen tot ondernemingen met een specifiek artikel.

In de meeste gevallen wordt gebruik gemaakt van eenvoudig handgereedschap zoals een koevoet, schroevendraaier of iets anders dat de inbraak makkelijker maakt, zoals een straatsteen of stoeptegels.

3.3. OVERVAL

3.3.1. Begripsomschrijving

• **Definitie: overval en hold-up**

Een overval verschilt in meerdere opzichten van andere criminele feiten, met als belangrijkste kenmerk dat het hier gaat om agressieve vermogensdelicten; bij overvallen komt het altijd tot een confrontatie tussen dader(s) en slachtoffer(s).

Onder '**overval**' verstaat men:

'Het met geweld of met bedreiging van geweld, wegnemen of afpersen van enig goed, gepleegd tegen personen in een afgeschermd ruimte, of op een gepland en georganiseerd transport, of de poging daartoe.'

Deze definitie bakent het delict duidelijk af: de toevallige voorbijganger, die op de openbare weg onder bedreiging zijn portefeuille moet afgeven is in de omgangstaal



het slachtoffer van een overval. Dat is hij echter niet volgens de definitie van het begrip.

Een winkeldief die wordt betrapt en het winkelpersoneel bedreigt om weg te kunnen vluchten wordt evenmin als 'overvaller' bestempeld volgens de definitie.

De zaken liggen wel enigszins anders als die voorbijganger een supermarkeigenaar is, die volgens plan zijn dagopbrengst naar de bank brengt.

Er bestaat een onderscheid tussen een overval en een **hold-up**:

Een hold-up is een bijzondere vorm van overvallen. Een hold-up is een diefstal of afpersing die gepleegd wordt op een plaats omwille van de beroepsactiviteiten en waarbij de daders gewapend zijn.

Het onderscheid ligt soms moeilijk. Overvallen op juweliërs worden bijvoorbeeld geregistreerd als 'hold-up', terwijl het buit maken van een kassa van een benzinstation niet met de term 'hold-up' verbonden wordt.

In winkels moeten er bijvoorbeeld minstens 2 kassa's zijn, voor er sprake is van een hold-up.

In deze informatiemap wordt verder de term 'overval' gebruikt; het begrip 'hold-up' valt ook onder die noemer.

• **Verschijningsvormen van overvallen**

er zijn een aantal vormen van overval te onderscheiden:

- **Openings- en sluitingsovervallen:** de dader laat zich insluiten, gebruikt een list (doet zich bijvoorbeeld voor als leverancier) of wacht het personeel op voor openingstijd of na sluitingstijd. De dader(s) verplicht de uitbater(s) mee binnen te gaan. Er zijn (nog) geen klanten (meer) aanwezig.
- **Klantgedrag-overvallen:** één of meerdere daders komen als klant de zaak binnen, ze wachten een geschikt moment af en bedreigen vervolgens het aanwezige personeel om de buit te bemachtigen.
- **'Hit & run':** in dit geval komen de daders met veel machtsvertoon de zaak binnen en gaan onmiddellijk op de buit af (meestal luid roepend en met vertoon van wapens). Het personeel en de aanwezige klanten worden bedreigd en de daders dwingen hen tot afgifte van geld en dure goederen.
- **Transportovervallen:** bij deze vorm van overvallen worden ondernemers of hun personeelsleden op de openbare weg gedwongen om de dagopbrengst (die ze op dat moment naar de bank wegbrengen) of hun goederen (die ze op dat moment vervoeren), af te geven aan de overvaller. Het slachtoffer wordt bij deze vorm van overval opgewacht of op een andere manier tegengehouden (aanrijding, valse patrouille van ordediensten...).

3.3.2. Daderprofielen en modus operandi

Daders van overvallen zijn grotendeels in drie groepen te verdelen:

- Beginners
- Gevorderden
- Professionals

De indeling hangt nauw samen met de 'ervaring' van de daders, en het onderscheid wordt in eerste instantie duidelijk bij de voorbereiding van de feiten. Naarmate de complexiteit van de overval wordt de drempel tot het plegen van de overval hoger, en wordt de kans dat minder ervaren daders afhaken groter. De professioneel kiest zijn doel weloverwogen en gaat voorbereid en gedisciplineerd te werk, waarbij hij de kans op een hoge buit afmeet tegen de kans op aanhouding. De gevorderde heeft reeds overvalervaring, en acht zichzelf in staat om de moeilijk beheersbare situaties naar zijn hand te zetten. Hij vertoont in het algemeen ook een koele, beheerste indruk en beperkt geweld tot het minimum. De beginner daarentegen kent nagenoeg geen rationeel beslissingsproces en zijn daden zijn doorgaans minder goed gepland. De beslissing om een overval 'door te zetten' wordt vaak letterlijk op de drempel van de deur genomen, wat maakt dat hij zenuwachtiger reageert en sneller tot geweld zal overgaan.

Aangezien de daders van een overval bij het plegen van de feiten doelbewust kiezen voor een openlijke vorm van bedreiging en geweldpleging is de tijd hun grootste vijand, zowel tijdens de overval als tijdens hun aansluitende vlucht.

Daaruit kunnen volgende kernpunten worden gelicht, voor wat betreft de handelswijze of modus operandi:

de overvallers

- *Werken zeer snel (vaak maximaal 90 seconden met uitzondering van de openings- en sluitingsovervallen);*
- *Willen geld (en zoveel mogelijk);*
- *Verkiezen een situatie waarin zij meteen de regie in handen kunnen nemen (beperking van het aantal onzekere factoren);*
- *Zullen trachten de kans op (onmiddellijke) ontdekking door anderen dan het slachtoffer en eventueel aanwezige getuigen te minimaliseren.*

Uit de werkwijze van de daders kunnen de volgende risicomomenten en knelpunten afgeleid worden:

- *De opening van de zaak;*
- *Het afrekenpunt (kassa – checkout);*
- *Waardeberging (kluis);*
- *Intern waardetransport (wisselgeld);*
- *Telling / kasopmaak;*
- *De sluiting van de zaak;*
- *Extern waardetransport (zowel particulier als professioneel)*



3.4. WETTELIJKE OMKADERING

Er bestaat nog altijd heel wat onduidelijkheid over de rechten en plichten van privé-personen bij het betrappen en vasthouden van een verdachte en het omgaan met en gebruik van geweld ingeval ze worden geconfronteerd met een dader. Daarom wordt in dit hoofdstuk een overzicht gegeven van wat wel en niet door de beugel kan: een goede kennis van zaken kan heel wat ongemakken en misverstanden voorkomen en zorgt ervoor dat de ondernemer zelf niet in de problemen komt.

Opmerking: In dit eerste deel staan we voornamelijk stil bij het rechtstreeks contact tussen dader en slachtoffer. In een verder hoofdstuk zullen we ingaan op de voorschriften die door de overheid worden opgelegd bij het installeren en gebruiken van alarminstallaties en registratiesystemen met camera's en video.



3.4.1. Het vattingsrecht

Privé-personen mogen bij een betrapting op een misdrijf de dader

vasthouden: een verdachte wordt gevat wanneer hij op heterdaad wordt betrapt en ter beschikking van de politiediensten wordt gesteld.

Het recht tot vasthouden is verbonden aan strikte **voorwaarden:**

- *Er moet met zekerheid een misdrijf zijn gepleegd. Vage vermoedens of verdenkingen zijn niet voldoende om de ondernemer het recht te geven de verdachte te vatten.*
- *Het betreft een betrapting op heterdaad.*
- *Er moet een onmiddellijke aangifte zijn bij de politie.*
- *Slechts in afwachting dat de politie ter plaatse komt mag slechts strikt noodzakelijk en evenredig geweld worden gebruikt.*

Bij het tegenhouden mag enkel strikt noodzakelijk geweld worden aangewend, dit wil zeggen dat bij verweer of aanval van een verdachte de winkelbediende zich mag verdedigen met evenredige middelen. In dat geval wordt het misdrijf gekwalificeerd als diefstal met geweld en kan de winkeldief zwaarder gestraft worden.

Indien de klant slechts verdacht wordt van een winkeldiefstal en de feiten niet vaststaan, dan mag hij niet worden vastgehouden. Men kan hem enkel verzoeken te wachten op de komst van de politiediensten. Houdt hij zich daar niet aan, dat moet men hem laten vertrekken, men mag in geen geval gebruik maken van geweld of agressie.

In elk geval is een degelijke persoonsbeschrijving zeker wenselijk, zeker als nummerplaat of adres niet gekend (kunnen) zijn.

3.4.2. De betrapting op heterdaad

Men mag spreken van een betrapting op heterdaad wanneer het misdrijf wordt ontdekt tijdens het plegen van een diefstal.

De betrapting op heterdaad is noodzakelijk om een verdachte te vatten en vast te houden.

3.4.3. Te volgen procedure voor de ondernemer

- *Diefstal wordt beschouwd als een misdrijf, pas na het voorbijgaan van de kassa;*
- *Betrapping kan ook voor het voorbijgaan van of aan de kassa; poging tot diefstal is een wanbedrijf;*
- *Voldoende ruimte laten tussen de kassa en de openbare weg om de klant aan te spreken;*
- *Men kan de klant best met meerdere personen aanspreken; samen is men sterker;*
- *De persoon die eventueel getuige was van de diefstal moet bij de aanspreking zijn;*
- *De getuige mag de verdachte niet uit het oog verloren hebben, zodat hij / zij voor 100% zeker is van wat werd gezien;*
- *Men mag de klant vragen of hij / zij niet vergeten is het artikel voor te leggen aan de kassa;*
- *Indien de klant zegt dat hij dat inderdaad vergeten was, dan kan hij dat alsnog doen;*
- *Probeer, in geval van ontkenning, de vrijwillige medewerking te verkrijgen;*
- *Doe een aanmanend verzoek om vergezeld te worden naar een aparte ruimte;*
- *In deze ruimte bevinden zich best geen voorwerpen waarmee schade kan aangericht worden;*
- *Hou de verdachte goed in de gaten zodat hij / zij geen zaken kan verbergen of weggooien;*
- *De verdachte maakt best geen gebruik van de toiletten voor de aankomst van de politie. Op die manier kan hij zich niet ongemerkt ontdoen van de eventueel gestolen goederen, en worden zijn ontsnappingsmogelijkheden beperkt.*

3.4.4. Rechten en plichten van het winkelpersoneel

De ervaring leert dat een goede kennis van rechten en plichten reeds heel wat winkeldiefstallen kan voorkomen. Er bestaat namelijk nogal wat onzekerheid over deze rechten en plichten. Uit vrees om iets te doen wat niet mag, laat men de winkeldief nogal eens begaan. Het idee bijvoorbeeld dat pas stappen mogen worden ondernomen na het voorbijgaan van de kassa, geeft winkeldieven vaak de gelegenheid om te ontkomen.

Zo mag er bijvoorbeeld ook niet gefouilleerd worden, ook niet wanneer er voorwerpen onder de kleding zitten of daarover een vermoeden bestaat.

Fouilleren en huiszoekingen zijn dus ten strengste verboden, zelfs met toestemming van de verdachte. Indien het vermoeden bestaat dat koopwaar onder de kleding is

verborgen, mag die kleding niet onderzocht worden door het personeel zelf. In dat geval moeten eveneens de politiediensten verwittigd worden, die over de nodige bevoegdheid beschikken om de opsporing te verrichten.

3.4.5. Indien er wordt vastgesteld dat er inderdaad een diefstal werd gepleegd

- *Er kan geprobeerd worden om tot een akkoord tussen beide partijen te komen;*
- *Men kan voorstellen om de artikels te betalen, zo is de diefstal geen feit;*
- *Er kan voorgesteld worden om het product vrijwillig terug te geven. Denk eraan dat de inbeslagname van goederen niet is toegestaan: deze dwangmaatregel mag enkel door de bevoegde ordediensten worden verricht;*
- *Er mag geen administratieve geldboete gevraagd worden, evenmin mag men de klant arbeid laten verrichten.*

Het is verboden een betrapte winkeldief een zogenaamde 'administratieve boete' op te leggen. Dit is zelfs een misdrijf, met name afpersing, als aan deze inning als voorwaarde wordt gekoppeld dat de gevatte persoon in geval van betaling van de 'administratieve boete', niet zal worden overgedragen aan de politiediensten.

Een valabel alternatief is de zogenaamde 'burgerlijke dading': dit is een **schriftelijk akkoord tot minnelijke schikking** tussen beide partijen over de wijze van vergoeding en het bedrag.

- *De teruggave gebeurt (voor ieders veiligheid) best in aanwezigheid van een collega.*
- *Bij minderjarigen kan men eerst de ouders verwittigen.*

3.4.6. De afhandeling

Het is nuttig om met de ondernemer een **afhandelingprocedure** op te stellen, zodat ieder personeelslid weet wat wel en niet mag / kan:

- *Over wie er, al dan niet, wordt bijgeroepen in geval van betrapting.*
- *Over de te volgen procedure en de mogelijke voorstellen tot minnelijke schikking die mogen geformuleerd worden.*
- *Naast de mogelijkheid tot het bereiken van een akkoord tussen beide partijen, wordt toch aangeraden om aangifte te doen bij de politie.*
- *In welke gevallen de politiediensten worden verwittigd (wanneer niet).*
- *Personeel en klanten mogen op elk ogenblik de politie telefoneren om aangifte te doen.*
- *De verdachte mag een document ter ondertekening worden voorgelegd, waarin hij de diefstal erkent.*
- *Dit document bevat: de naam, het adres van de dader en de omstandigheden van het vergrijp.*
- *Dit document heeft niet meer bewijskracht dan een gewone bekentenis.*
- *Deze bekentenis kan worden ingetrokken en volstaat dan niet langer als bewijsmateriaal.*
- *Het personeel van de onderneming houdt best een eigen registratie bij van deze documenten.*

3.4.7. Omgaan met geweld – de wettige verdediging of noodweer

In een rechtsstaat is het niet de bedoeling het recht in eigen handen te nemen, maar in uitzonderlijke gevallen kan men zich beroepen op de zogenaamde ‘wettige zelfverdediging’. Hoever mag men gaan? In welke gevallen mag men zichzelf verdedigen? Bij deze vragen staat men niet stil wanneer men zich in een noodweersituatie bevindt, dus is het beter dit vooraf te doen, en hierover met de ondernemer te spreken zodat deze weet wat wel en niet kan.

Opmerking vooraf: in de volksmond spreekt men van wettige zelfverdediging. Het is een enigszins misleidende term omdat het recht om zich te verdedigen – wat we direct zullen zien - niet alleen het eigen leven en de eigen eerbaarheid betreft maar ook dat van derden. Daarom houden we het liever bij wettige verdediging. Men spreekt ook van noodweer.

• **Begripsomschrijving**

De theorie van de wettige verdediging wordt uitgebreid omschreven in de art. 416 en 417 van het Strafwetboek. In het kort kan voor wettige verdediging gesteld worden:

Er is sprake van wettige verdediging of noodweer wanneer een persoon, ter verdediging van zichzelf of van een ander, een onrechtmatige aanval afweert.

Noodweer wordt beschouwd als een natuurrecht: wie aangevallen wordt, moet het recht hebben zich te verdedigen. Dit geldt enkel in het uitzonderlijk geval wanneer de overheid niet bij machte is bescherming te bieden wanneer daartoe de onmiddellijke en dwingende behoefte bestaat: indien het rechtssysteem niet in de mogelijkheid is om de slachtoffers van misdrijven te beschermen, moeten deze in de mogelijkheid worden gesteld om zichzelf te beschermen.

• **Voorwaarden**

Willen we van wettige verdediging kunnen spreken dan moeten een aantal voorwaarden verenigd zijn, zowel wat betreft de aard van de aanval als de verdediging:

Voorwaarden voor de verdediging

- **De verdediging is ogenblikkelijk noodzakelijk.**

Concreet betekent dit dat iemand die zich verdedigt niet anders kon dan zichzelf te verdedigen. Dit veronderstelt dat de aangevallene niet de mogelijkheid heeft gehad om hulp van de politie in te roepen.

Daarenboven mag hij (de verdediger) de aanval niet hebben uitgelokt.

Men mag de aanslag op het ogenblik dat hij zich voordoet afweren. Eenmaal de aanslag echter voorbij is – zo de aanvaller zich bijv. terugtrekt – is er geen wettige verdediging meer mogelijk. Stel dat de aangerande persoon zijn aanrander achtervolgt en slaat of verwondt, dan kan er wel verschoning bestaan op grond van uitdaging.

Er is echter van wettige verdediging geen sprake meer, omdat wettige verdediging geen weerwraak mag zijn. Wanneer er geen ogenblikkelijkheid is, kunnen de slagen eventueel gerechtvaardigd zijn door morele dwang, of verschoond worden door provocatie, en kunnen verzachtende omstandigheden in aanmerking worden genomen.

- **De verdediging moet in verhouding zijn met het gepleegde geweld.**

De verhouding tussen de aanval en het verweer wordt niet in de meest enge zin beoordeeld, er wordt alleen vereist dat er tussen beide geen wanverhouding bestaat. Het recht van verdediging heeft immers ook zijn grenzen, dit om rechtsmisbruik te vermijden. De rechter zal in zijn beoordeling rekening houden met de subjectieve toestand, d.i. de geestesgesteldheid, van het slachtoffer dat zich verweerde.

- **De verdediging moet plaatshebben voor of tijdens de aanval, niet erna.**

Enkel het verweer ter voorkoming of ter afwering van een aanval zal beschouwd worden als wettige verdediging. Deze voorwaarde hangt duidelijk nauw samen met de reeds besproken voorwaarde van de ogenblikkelijke noodzakelijkheid: wanneer de aanval voorbij is, is een verdediging immers niet meer ogenblikkelijk noodzakelijk en kan men de bevoegde ordediensten verwittigen. Op dat moment wordt elke reactie aanzien als weerwraak.

Voorwaarden met betrekking tot de aanval

- **De aanranding moet onwettig zijn.**

Men mag zich niet te weer stellen tegen bijv. politieagenten die handelen in de regelmatige uitoefening van hun ambt. Weerstand zou enkel toegelaten zijn als ze klaarblijkelijk buiten alle recht en buiten elke bevoegdheid optreden.

- **De aanval moet plots en onverwacht gebeuren.**

Dit hangt voor het onverwachte deel nauw samen met uitlokking. Voor wat betreft de plotselinge aanval geldt hier ook weer dat de aangevallene geen tijd en mogelijkheid heeft om efficiënt de overheidshulp in te roepen of gevaarloos te vluchten.

- **De aanval moet ernstig zijn.**

De voorwaarde dat de aanval ernstig moet zijn is eveneens een verdere uitwerking van de noodzaak van de verdediging. Voor de beoordeling van die voorwaarde moet men zich in de toestand van de aangevallene plaatsen. Hij is het immers die in de eerste plaats het ernstig karakter van de aanval moet afwegen. Zijn beoordeling dient echter redelijk te zijn. Het criterium van de ernst van de aanval is essentieel afhankelijk van de wisselende sociale toestanden en wijzigt zich bijgevolg inhoudelijk naargelang de tijd en de omstandigheden. De aanval die de dood of zware verwondingen tot gevolg kan hebben, is ongetwijfeld ernstig, maar ten aanzien van andere gevallen, zoals lichte slagen of het geweld gebruikt naar aanleiding van andere misdrijven, zoals aanranding van de eerbaarheid, zal de beantwoording afhangen van de sociale toestand in zijn geheel.

Voor de aanranding van de eerbaarheid en poging tot verkrachting wordt aanvaard dat deze het ernstig karakter vertonen, zoals vereist voor de aanwezigheid van wettige verdediging. Hetzelfde wordt aanvaard voor de aanslagen op de persoonlijke vrijheid.

- Er moet een **aanslag met geweld tegen personen** of ten minste een nakend gevaar van aanranding bestaan.

De verdediging mag niet voor doel hebben goederen of rechten op zaken te beschermen: het verweer in zulke gevallen kan alleen bestaan in het vatten van de dader, zoals hierboven beschreven.

- **De aangewende middelen zijn noodzakelijk.** Er moet een onmogelijkheid bestaan om op een andere wijze het gevaar af te weren. Er bestaat noodzaak wanneer men zich in de onmogelijkheid bevindt de bijstand van bijv. de politie in te roepen en dat men bovendien de aanranding op geen andere wijze kan afweren.

De noodzaak verdwijnt zodra het gevaar ophoudt of de daad voltrokken is. Noodweer mag niet verder gaan dan datgene wat nodig is om zich te verdedigen. Indien de verdediging te ver gaat dan is zij strafbaar, maar in mindere mate aangezien er een reden van wettige verschoning voorhanden zou zijn (art. 411 SWB). Het recht tot wettige verdediging kan op twee manieren teniet worden gedaan:

- De aangevallene kan voortgaan met zich te verdedigen, ook als het gevaar al geweken is.
- De aangevallene kan tot zijn verweer een middel gebruiken dat in de gegeven omstandigheden niet noodzakelijk is.

In beide gevallen kan de aangevallen persoon art. 71 SWB inroepen, n.l. *'een onweerstaanbare drang'*. Als dit aanvaard wordt door de rechtbank dan gaat de betrokkene vrijuit.

Doodslag is gerechtvaardigd zelfs indien de aangerande persoon door te vluchten aan het gevaar kon ontsnappen. Vluchten is inderdaad geen wettelijke verplichting. Het recht moet immers niet buigen voor het onrecht.

Onderzoeken we nu art. 417 SWB dat twee gevallen van ogenblikkelijke noodzaak van de verdediging voorziet:

- Wanneer de doodslag gepleegd wordt, wanneer de verwondingen of de slagen toegebracht worden bij het afweren, bij nacht, bij de beklimming of de braak van afsluitingen, muren of toegangen van een bewoond huis of appartement of de aanhorigheden ervan, behalve wanneer blijkt dat de dader niet kon geloven aan een aanranding van personen, hetzij als rechtstreeks doel van hem die poogt in te klimmen of in te breken, hetzij als gevolg van de weerstand welke diens voornemen mocht ontmoeten.
- Wanneer het feit plaats heeft bij het zich verdedigen tegen de daders van diefstal of plundering die met geweld tegen personen wordt gepleegd.

Deze twee gevallen vergen wat toelichting omdat de wetgever de noodzaak van de verdediging laat volgen uit een vermoeden. Vooreerst is de afwering bij nacht van een in klimming in een bewoond huis gebaseerd op het vermoeden van wie zich in het huis bevindt, van de kwade bedoelingen van de inbreker. Dit vermoeden is echter slechts *'juris tantum'* (wat wil zeggen: slechts rechtsgeldig tot het tegendeel bewezen is) en kan weerlegd worden door het bewijs dat een aanranding van de persoon in geen enkel opzicht te vrezen was.

Men mag echter de woorden *'afwering van de in klimming'* niet letterlijk opnemen: ook als de in klimming nog niet begonnen, maar manifest voorbereid of al voltooid is, zullen de slagen aan de inbreker gerechtvaardigd zijn.

In het tweede geval is de verdediging tegen diefstal of plundering met geweld ook op een vermoeden gebaseerd. De strafwetgever heeft het criterium van de ernst van de aanval en van het gebruikte geweld bij voorbaat opgelost. De reden ervan is de afschrikking van plunderaarbenden (inbraak door meerdere personen tegelijk). Vandaar ook dat in zulke gevallen het vermoeden als 'juris et de jure' (wat wil zeggen 'onweerlegbaar vermoeden', m.a.w. dat er geen tegenbewijs te leveren is, en dat het vermoeden bijgevolg wettelijk voldoende bewijs is) voorkomt. Sommige juristen vinden een dergelijk vermoeden overdreven en kiezen hier slechts voor een vermoeden 'juris tantum' (tot het tegendeel is bewezen).

Afpersing dient met diefstal met geweld gelijkgesteld te worden.

De verdediging tegen misdrijven tegen eigendommen daarentegen wordt niet aanvaard, behoudens in het uitzonderlijk geval voorzien bij art. 417 SWB waar de voorwaarde gesteld wordt dat een aanval tegen de persoon eveneens te vrezen was. De tekst van art. 416 SWB laat de verdediging van goederen niet toe, ook niet volgens de ruimste interpretatie.

Slagen toegebracht ter verdediging van goederen kunnen echter in voorkomend geval gerechtvaardigd zijn door dwang. Daarbij moet aanvaard worden dat wanneer de dader van een misdrijf tegen de eigendom zich met geweld verzet tegen de pogingen van het slachtoffer om dit te verhinderen, deze laatste wettige verdediging zal kunnen inroepen.

3.4.8. Agressiebeheersing - tips voor de ondernemer

Het bovenstaande in acht nemend is het dan ook ten zeerste aangewezen om zo weinig mogelijk risico te lopen. Het is vooreerst zaak om kalm te blijven. Hieronder worden een aantal richtlijnen meegegeven die het risico kunnen beperken.

• **Bij de aanspreking van de verdachte**

- *Werk indien mogelijk samen met een collega of medewerker;*
- *Spreek de verdachte aan met kalmte en zekerheid in stem en gedrag;*
- *Benader de verdachte rustig, zakelijk en zonder tekenen van geweld of agressie;*
- *Respecteer voldoende fysieke afstand zodat de verdachte niet het gevoel krijgt ingesloten te zijn.*

• **Bij weerstand van de verdachte**

- *Indien de verdachte aanstalten maakt om te vertrekken, mag men hem enkel vasthouden in geval van zekerheid (betrapping op heterdaad). Anders moet men de klant laten gaan;*
- *Gebruik hiervoor ook geen geweld.*

• **Bij gebruik van geweld**

- *Stel alles in het werk om geweld of agressie te vermijden, gebruik enkel het strikt noodzakelijke geweld ter verdediging;*
- *Indien men niet onmiddellijk geweld gebruikt ter verdediging, mag men achteraf geen wraak nemen;*
- *Indien er geweld gebruikt wordt is het onmogelijk nog een minnelijke schikking te treffen. Verwittig meteen de ordediensten.*

Samenvattend kunnen we aan de hand van het voorgaande voor de wettelijke omkadering de volgende tabel opmaken:

VERBODEN	TOEGELATEN
De tassen zelf te onderzoeken	vragen de inhoud van de tassen te laten zien
Te fouilleren	
Een verdachte naar de politie te begeleiden	Samen te wachten op de politie
Huiszoekingen en inbeslagnames te doen	De vrijwillige teruggave van artikels voor te stellen
Administratieve boetes te eisen / arbeid op te leggen	Onderling (schriftelijk) akkoord te treffen
Geweld te gebruiken	Zichzelf (met evenredige middelen) te verdedigen bij een aanval met persoonlijk geweld

4

Het bedrijfsbeveiligingsplan



4.1. INLEIDING

35

Een bedrijfsbeveiligingsplan opstellen op maat van de onderneming is geen eenvoudige taak.

Het best wordt projectmatig gewerkt, wat wil zeggen dat elke onderneming op zichzelf dient te worden bekeken, ook al ligt ze in een winkelcentrum of een bedrijvenpark. In eerste instantie beperkt het beveiligingsplan zich tot de onderneming en zijn onmiddellijke omgeving (lees: de eigen terreinen).

Het beveiligingsadvies heeft tot doel om het gehele veiligheidsniveau van de onderneming te verbeteren. Het advies heeft vooral betrekking op de in deze werkmap beschouwde delicten: winkeldiefstal, inbraak en overval.

Bij het nemen van maatregelen wordt vaak onmiddellijk gedacht aan technische oplossingen en dure investeringen. Een dergelijke benadering leidt er vaak toe dat eenvoudige, organisatorische maatregelen worden vergeten, waardoor de werking van de dure uitrusting minder efficiënt wordt. Daarbij komt dat de kosten redelijk hoog zijn in vergelijking met de beperking van het risico. Wil men goed werk afleveren gaat men best uit van een

integraal beveiligingsplan met een voornamelijk preventief karakter. Vandaar dat de nadruk in het beveiligingsplan komt te liggen op kwaliteits- en organisatieaspecten zoals betrokkenheid van de werknemers, verantwoordelijkheid, communicatie en motivatie, met dikwijls een grotere efficiëntie dan dure technische en elektronische voorzieningen.



4.2. DE AANPAK

4.2.1 Inleiding

De basis gaat uit van een beveiliging die georganiseerd wordt binnen het bedrijfsproces van de onderneming, en waar nodig wordt deze aangevuld met een 'perifere beveiliging' van de omgeving (het semi-publieke en publieke gedeelte van de onderneming). Door 'veiligheid' op te nemen in de gehele bedrijfscultuur wordt ze niet ervaren als hinderlijk voor de dagdagelijkse gang van zaken, maar is ze een onderdeel van het normale bedrijfsproces. Op die manier ontstaat er een **primaair draagvlak**.

Om te starten met een beveiligingsplan moet men beginnen met een **risicoanalyse** van de bestaande situatie en een **inventarisatie** van de voorzieningen, maar ook van de problemen: wat zijn de bestaande voorzieningen, welke zijn de problemen, waar doen ze zich voor en hoe kunnen hiervoor haalbare oplossingen worden geformuleerd?

Men moet vooral voldoende aandacht besteden aan de actuele situatie: een grondige en objectieve analyse zijn nodig. Om met deze opdracht te beginnen zijn er voldoende hulpmiddelen beschikbaar, denken we maar aan de verschillende **aanstiplijsten** waarvan trouwens een aantal exemplaren te vinden zijn als bijlage.

Buiten een controle van de bestaande toestand kan er ook gewerkt worden met cijfergegevens en statistieken uit de buurt. Ook in de gevallen waar de problemen omschreven kunnen worden aan de hand van de gegevens die uit de onderneming zelf komen, kan het in een latere fase van belang zijn uit te breiden naar de problemen die zich stellen in de ruimere omgeving van de onderneming (bijvoorbeeld kan op die manier een trend of tendens worden aangeduid in modus operandi, daderprofielen en dergelijke).

Het kan daarom nuttig zijn om gebruik te maken van de aanwezige kennis van de overkoepelende beroepsvereniging, het lokaal handelaarsverbond en de plaatselijke politiediensten bij het opstellen van een vragenlijst die zich specifiek richt op de beoogde onderneming.

Samengevat zijn de onderdelen van de analyse:

- praktische afspraken (organisatie van het personeel)
- organisatorische, bouwfysische en elektronische maatregelen.

De te verzamelen gegevens bestaan uit:

- bevraging van het personeel (vragenlijst m.b.t. de bestaande organisatie en afspraken)
- screening van het gebouw en zijn omliggende terreinen (controlelijst m.b.t. bestaande technische en elektronische maatregelen).

Bij de **probleemanalyse** worden de gegevens van de enquête en het plaatsbezoek verwerkt. In deze analyse zullen indicaties gevonden kunnen worden voor de mogelijke oorzaken van de problemen en een verklaring daarvan. Met nadruk wordt



hier echter gesteld dat het om **indicaties** gaat, omdat er meestal onvoldoende gegevens voorhanden zijn om statistische en / of wetenschappelijk correcte verbanden aan te geven.

De nadruk bij de probleemanalyse zal liggen op eventuele verschillen tussen de resultaten van de enquête en de vaststelling van gebreken van eerder (bouw)technische en elektronische aard. Daarnaast kan de analyse de verdeling van de drie feiten winkeldiefstal, inbraak en overval volgen. Op die manier kan men per probleem een overzicht geven van de bestaande toestand en de gebreken.

Nadat de bestaande veiligheidsomstandigheden duidelijk in kaart zijn gebracht en de problemen zijn uitgediept kan de **prioriteitenlijst** worden opgesteld: waar stelt zich het grootste probleem? Welk probleem heeft de grootste impact op de onderneming? Ook hier weer zal per (specifiek) geval een afgewogen keuze moeten gemaakt worden tussen de ernst van het vergrijp en de kans dat het vergrijp effectief zal plaatsvinden. Het is belangrijk dat dit in overleg gebeurt met de zaakvoerder, aangezien het belangrijk is dat ingespeeld wordt op zijn lijst van prioriteiten. Hiervoor zijn de documenten voor **enquêtes en bevragingen van het personeel** die in bijlage werden opgenomen geschikt: op basis van de antwoorden kan een redelijk beeld worden geschetst van de problemen die de zaakvoerders het belangrijkste achten of beschouwen als het meest bedreigend.

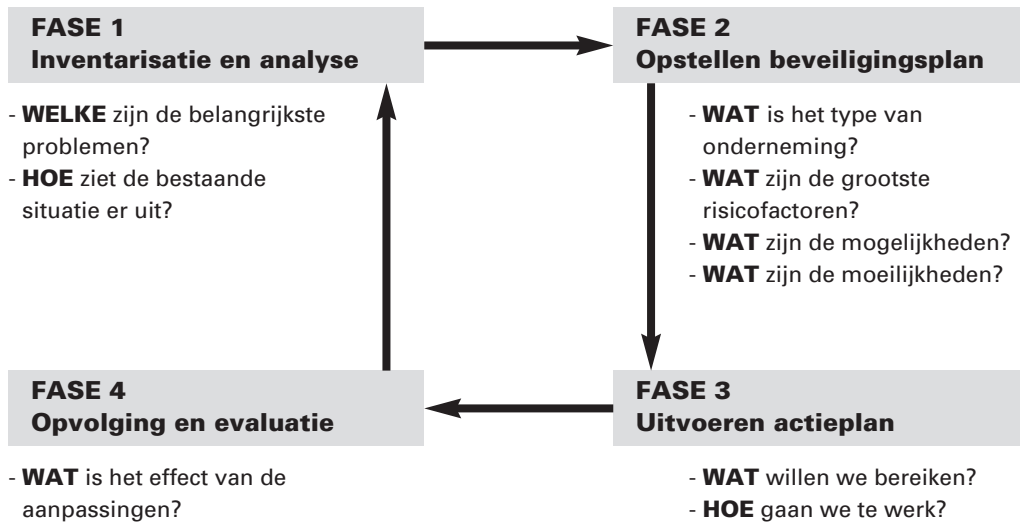
Op basis van deze gegevens kan het uiteindelijke **veiligheidsplan** worden opgemaakt. Naast de verschillende technische verbeteringen die er dienen te gebeuren, staan hier eveneens de noodzakelijke procedures en richtlijnen in voor het personeel opdat de genomen maatregelen effectief een impact zullen hebben op de problemen.

4.2.2 Het basis-stappenplan

De **uitwerking** van het beveiligingsplan dient zo systematisch mogelijk te gebeuren, bij voorkeur aan de hand van het onderstaande schema. Op die manier wordt elke stap overzichtelijk gehouden en blijft het totaaladvies beheersbaar en controleerbaar. In grote lijnen zijn de opeenvolgende stappen van het **basis-stappenplan**:

Inventarisatie en analyse
opstellen van een beveiligingsplan
uitvoeren van het actieplan
opvolging en evaluatie

Iets meer uitgebreid kunnen we dit als volgt weergeven:



Dit schema geeft een duidelijk overzicht van de te volgen stappen en procedures in de **TIJD**: inventarisatie en analyse – beleidslijnen uitzetten – praktische uitwerking – uitvoering en evaluatie

Daarnaast zijn een aantal andere onderdelen te onderscheiden:

RUIMTE: intern - extern

AARD: organisatorisch – (bouw)technisch – elektronisch - personeel

WERKWIJZE: preventief – pro-actief – repressief - correctief

Dit maakt duidelijk dat voor het opstellen van een beveiligingsplan een logische en systematische aanpak vereist zijn. Om alles in goede banen te leiden wordt in dit hoofdstuk meer uitleg gegeven bij bovenstaand schema, met een verduidelijking van de verschillende onderdelen die men in rekening moet brengen om tot een integraal beveiligingsplan te komen. Buiten het voordeel dat het stroomschema biedt voor de uitwerking van het beveiligingsplan, is het op deze manier ook mogelijk om de verschillende stappen te overzien en te evolueren naar hun effectiviteit. Op die manier kan er eventueel al tijdens het proces worden bijgestuurd.

De hierboven genoemde punten worden verder uitgediept.

In de **TIJD** moeten de volgende stappen gezet worden:

- **Inventarisatie**: de inventarisatie bestaat uit het verzamelen van de gegevens ter plaatse. Dit betekent dat de bestaande veiligheidssituatie wordt bekeken zowel op het technische vlak (aan de hand van de aanstiplijst voor de rondgang), als wat betreft het beleid en de houding van het personeel. Met de daarvoor opgestelde vragenlijst is het mogelijk een goede inschatting te maken van de prioriteiten die de ondernemer stelt en de primaire tekortkomingen binnen het beleid van de onderneming.

- **Analyse:** uit de analyse van de prioriteiten die gesteld worden en de bestaande inrichting kan worden bepaald aan welke risico's bij voorkeur wordt gewerkt. Daarom wordt niet enkel uitgegaan van de vaststellingen ter plaatse, maar wordt ook rekening gehouden met de informatie die verstrekt wordt door het personeel, over attitude en handelswijze op het vlak van preventie. Op die manier kan een duidelijke probleem-omschrijving worden opgemaakt, kunnen de aanpassingen in de juiste context worden geplaatst en kan er gericht worden gewerkt aan de verbetering van de situatie.

Eens het duidelijk is welke de prioritaire problemen zijn, moeten deze tegen elkaar worden afgewogen. Hiervoor zijn geen vaste regels te omschrijven, maar het kan makkelijk zijn een aantal vuistregels te volgen:

- Aantal: wordt er gewerkt aan het probleem met het grootst (geregistreerde) aantal?
- Risico: wordt er gewerkt rond het probleem met het grootste (financiële of personele) risico?
- Groei: wordt er gewerkt rond het snelst groeiende probleem?
- Angst en betrokkenheid: wordt er gewerkt aan het probleem dat door de ondervraagden het vaakst wordt aangehaald (onveiligheidsgevoelens)?
- Respons: wordt er gewerkt aan het probleem dat momenteel het minst effectief wordt opgelost?
- Reductie: wordt er gewerkt aan het probleem dat het makkelijkst lijkt op te lossen?

Een eenvoudige manier om hierop een beter zicht te krijgen is het maken van een lijst of tabel met de verschillende problemen (zonder vooraf rekening te houden met een volgorde van belangrijkheid), en volgens de bovenstaande punten een weging toe te kennen aan de verschillende problemen.

Op basis van de weging wordt dan een volgorde opgesteld volgens de ernst van de problemen, waarbij de problemen met de minste risico's en gevolgen worden gecatalogeerd als niet prioritair.

In samenspraak met de onderneming kan dan de uiteindelijke lijst van prioriteiten worden opgesteld. Deze samenspraak is nodig om te bepalen welke middelen (personeel en financieel) kunnen worden vrijgemaakt voor de later vast te leggen verbeteringen. Op die manier wordt er gewerkt vanuit een haalbaarheidskader.

Hou bij het opstellen van een prioriteitenlijst ook rekening met de risicoweging van de verschillende types ondernemingen. Er zijn immers verschillen tussen de sectoren voor wat betreft de kans op slachtofferschap van een bepaalde vorm van criminaliteit. Ook de omvang van de onderneming kan van belang zijn. Hieruit kunnen onmiddellijk de specifieke werkpunten voor een verbetering van de bestaande situatie worden gedestilleerd. Door een uitgebreide analyse kan effectiever worden ingegrepen op de meest gevoelige plaats en met de meest gepaste middelen. Bij het opstellen van het eindrapport kan worden vastgelegd welke punten in welke volgorde en op welke manier verbeterd moeten worden.

Opmerking: beperk bij de uiteindelijke keuze het aantal problemen om de haalbaarheid van het project te waarborgen en de medewerkers niet te zwaar te belasten.

- **Implementatie:** uit het te voeren beleidsplan volgen een aantal chronologische activiteiten die de invoering en uitwerking ervan moeten voorbereiden en ondersteunen. Voor de uiteindelijke invoering van de aanpassingen is het van belang dat er een duidelijk overzicht komt van de verschillende te verbeteren onderdelen, waarin wordt verwezen naar de bestaande en de te verwachten problemen. Op die manier krijgt het advies een praktisch karakter en wordt de toepassing ervan vereenvoudigd. Het actieplan omvat de volgende onderdelen:
 - Het uitschrijven van het veiligheidsplan;
 - Het vastleggen van procedures, draaiboeken en regelingen voor de afhandeling;
 - Het voorbereiden van de technische verbeteringen: opmaken van een lastenboek en aanbestedingsdossier naar leveranciers van mensen en materiaal;
 - Het contacteren van de verzekeringsmaatschappij;
 - Het ontwikkelen van een opleidingsplan voor bewustwording en training voor het personeel;
 - Idealiter gebeurt het opstellen van een actieplan in samenspraak met het personeel om de implementatie van de afspraken te verbeteren en om hen rechtstreeks te betrekken bij de uitwerking van het beveiligingsplan van de onderneming. Er dient vooraf eveneens te worden stilgestaan bij de personele en financiële impact die de aanpassingen zullen hebben.
- **Uitvoering:** Ten slotte volgt de uitvoering van de in het veiligheidsplan opgenomen maatregelen.

Onder **RUIMTE** wordt de opdeling 'intern' en 'extern' gemaakt, waarbij '**intern**' prioritair staat en handelt over de eigen onderneming, met inbegrip echter van de buitenterreinen. Pas indien binnen de eigen onderneming alles op punt staat kan eventueel worden ingeschreven in een breder veiligheidsplan, bijvoorbeeld in een shoppingcenter, een winkelstraat of een bedrijventerrein. In deze map beperken we het werkveld echter tot de individuele onderneming.

De **AARD** van de te nemen maatregelen worden zoals steeds, in deze volgorde, opgedeeld in:

- Organisatorische maatregelen
- (Bouw)technische maatregelen
- Elektronische maatregelen

Deze worden nog uitgebreid met de personele maatregelen. Verder in deze map wordt een overzicht gegeven van de verschillende mogelijkheden, in dit hoofdstuk gaan we even dieper in op het waarom van deze volgorde.

Organisatorische maatregelen worden als prioritair beschouwd. Vaak wordt preventie verkeerd benaderd: bij het constateren van een probleem of bij een incident wordt er voor dat specifiek probleem een onmiddellijke oplossing gezocht, zonder daarbij in te gaan op de mogelijke dieperliggende oorzaak. Vaak ligt de oorzaak niet in het falen van technische apparatuur, maar wel in een ongezonde mentaliteit en een

gebrekkige aandacht voor preventie binnen de onderneming. Vaak is het zo dat dure en moeilijke technische investeringen kunnen voorkomen worden door het beter organiseren van de onderneming.

Na de organisatorische maatregelen ligt de nadruk op de **(bouw)technische ingrepen**, dat wil zeggen alle veiligheidsmaatregelen die onmiddellijk met het gebouw te maken hebben. Voorbeelden zijn slagwerende beglazing, hekwerken, veiligheidsverlichting en hang- en sluitwerk. Indien het mogelijk is om met deze voorzieningen rekening te houden van in de planfase liggen de kosten vaak merkkelijk lager dan wanneer ze moeten worden aangebracht na de oplevering van het gebouw.

Elektronische maatregelen: van alle voorzieningen geldt dat de waarde ervan afhankelijk is van de wijze waarmee er wordt omgegaan. Dat geldt jammer genoeg het meest voor de elektronische maatregelen: wat is immers de waarde van een camera als er niet op de monitor wordt gekeken? Wat is de waarde van een duur elektronisch alarmsysteem als niemand juist weet hoe ermee om te gaan? Daarbij komt nog dat in de beveiligingsbranche de technologische vernieuwing quasi niet te volgen is, wat een zware last is voor de verantwoordelijke van het systeem, die zich op de hoogte moet houden van de laatste ontwikkelingen.

Daarbij is elektronica storingsgevoelig. Goed onderhoud is een noodzaak voor een goede effectiviteit van het systeem.

De inzet van het **personeel** vormt het sluitstuk van de beveiliging. Om tot een integraal beveiligingsplan te komen – en zeker in bedrijven met een complexe (personeels)structuur – is er echter meer nodig dan een reeks technische voorzieningen. De personele maatregelen worden daarom beschouwd als aanvulling op (bouw)technische en elektronische maatregelen: vaak is de werking en de effectiviteit van deze middelen afhankelijk van de inzet en kennis van het personeel omtrent het (correct) gebruik ervan. Daarnaast vormt het personeel in veel gevallen de basis voor de organisatorische maatregelen: welke afspraken zijn er gemaakt wat betreft de verantwoordelijkheden, hoe er wordt gereageerd op problemen, weet iedereen wat te doen in geval van diefstal, inbraak of overval. Kortom: welke zijn de bestaande afspraken en regels voor het personeel.

In de praktijk blijkt dat de meest effectieve maatregelen vaak van eenvoudige organisatorische aard zijn. Het is bovendien zo dat (bouw)technische of elektronische maatregelen bijkomende organisatorische maatregelen vereisen om effectief te kunnen zijn. Een voorbeeld: een degelijk sleutelbeheer wordt pas goed werkzaam bij het zorgvuldig vastleggen en stipt uitvoeren van de afsluitprocedures.

De **WERKWIJZE** die gebruikt wordt in deze map legt de nadruk op preventie: het voorkomen van ongevallen en schade (zowel lichamelijk - personeel als financieel) is het primaire doel van alle voorgestelde verbeteringsmaatregelen. Daarnaast is het echter van belang te beschikken over middelen die onmiddellijk kunnen worden ingezet als er zich een incident voordoet (bijvoorbeeld brandblusapparaten). Ook de signalisatie van een dreiging speelt een rol, evenals de afhandeling en de te volgen procedures als zich een probleem voordoet.

Van het uiteindelijke beveiligingsadvies wordt aan de ondernemer een rapport overgemaakt. Dat rapport geeft een puntsgewijs opgebouwd advies op maat, op basis van de verzamelde gegevens ter plaatse en na gesprekken met het personeel van de onderneming. In een bespreking van het rapport met de ondernemer zal worden aangegeven welke maatregelen genomen kunnen worden, en hoe ze best worden uitgewerkt in de praktijk.

4.3. SAMENVATTING

De technopreventief adviseur voert een controle uit van de omgeving van het gebouw, de inrichting van de terreinen en de verschillende technische voorzieningen rond, aan en in het gebouw. Hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de controlelijsten zoals ze zijn opgenomen in deze werkmap.

Voor een aantal punten vraagt de rapporteur de mening van bedrijfsleider en / of personeel, hiervoor kan gebruik worden gemaakt van de vragenlijsten zoals ze zijn opgenomen in deze werkmap.

De verzamelde gegevens worden verwerkt om de problemen logisch en gestructureerd in kaart te brengen. Hiervoor kan de technopreventief adviseur eventueel bijkomend beroep doen op gegevens zoals daderprofielen, modus operandi en statistieken.

De technopreventief adviseur genereert op basis van de verzamelde gegevens een advies dat aangeeft op welke wijze het preventieniveau kan verhoogd kan worden. De aan te brengen verbeteringen kunnen best worden opgesteld in volgorde van prioriteiten.

De rapporteur krijgt de mogelijkheid om het advies te perfectioneren door, als aanvulling op het advies, zijn specifieke waarnemingen als commentaar in een bijlage toe te voegen.

Tot slot zal hij op basis van de inhoud van het rapport enkele bijlagen aan het advies toevoegen. De inhoud van deze bijlage is afgestemd op de verbeterpunten die zijn aangegeven in het advies, en kan naast een aantal technische fiches van de (bouw)technische en elektronische maatregelen meer verduidelijking geven bij bepaalde organisatorische en personele maatregelen. Ook belangrijke contactpersonen of organisaties kunnen worden opgenomen.

5

Preventieve maatregelen



5.1. PREVENTIEVE MIDDELEN: INLEIDING

43

Er zijn drie verschillende onderdelen in preventie:

- 1. Organisatorische maatregelen**, die de waakzaamheid van de ondernemer moeten verhogen.
- 2. (Bouw)technische maatregelen**, die als doel hebben een inbraakpoging te vertragen met fysische middelen, zoals de inplanting of inrichting van het gebouw, de mechanische beveiliging van ramen, deuren, garagepoorten, loskades, ...
- 3. Elektronische maatregelen** (zoals alarmsystemen) zijn bijkomende vormen van beveiliging waar de ondernemer vaak te snel naar grijpt. De elektronische maatregelen zijn complementair, en kunnen niet los worden gezien van de organisatorische en (bouw)technische maatregelen.

De toepassing van organisatorische maatregelen hangt in sterke mate af van de werkomstandigheden. Veel facetten die een direct verband hebben met een aantal organisatorische maatregelen, zijn afhankelijk van de motivatie van het personeel.

De werksfeer is een belangrijke en bepalende factor voor het toepassen van organisatorische maatregelen. Soms is het personeel weinig of niet geïnteresseerd in aspecten die schijnbaar geen direct verband hebben met het uitoefenen van hun dagelijkse bezigheden.



Organisatorische maatregelen zijn de eerste stappen in een beveiligingsplan. Ze zijn pas nuttig als de hieraan verbonden regels worden nageleefd. In principe kosten organisatorische maatregelen weinig of geen geld. De 'kosten' van organisatorische maatregelen zijn beperkt tot de bereidwilligheid van het personeel en een aantal gewoonten die moeten worden aangepast of gewijzigd.

Voor de overzichtelijkheid wordt de volgende onderverdeling aangehouden:

- *Algemene maatregelen*
- *Winkeldiefstal*
- *Inbraak*
- *Overval*

5.2. ORGANISATORISCHE MAATREGELLEN

5.2.1. Algemene maatregelen

Om criminele risico's zoveel mogelijk te vermijden, is het best dat er verschillende maatregelen naast elkaar worden gebruikt. Deze maatregelen kunnen erg variëren van onderneming tot onderneming, maar in grote lijnen hebben de volgende punten een algemeen karakter zodat ze zonder problemen makkelijk toe te passen zijn.

De basisregel blijft voor elke onderneming dat er een gedegen beveiligingsplan wordt opgesteld, en dat er wordt op toegezien dat dit plan ook wordt uitgevoerd en opgevolgd. Een regelmatige bespreking en revisie van het beveiligingsplan verhoogt de accuraatheid en houdt het personeel alert. Betrek het personeel ook zo vroeg mogelijk in het opstellen van het beveiligingsplan.

5.2.2. Specifieke maatregelen - winkeldiefstal

• *Inleiding*

Winkeldiefstal is in de detailhandel een vaak voorkomend fenomeen. De kans op diefstal is gekoppeld aan de aard van de artikelen en de aanwezigheid van baar geld. Er zijn vele maatregelen mogelijk om de kans op diefstal of de gevolgen ervan te verkleinen. Die maatregelen kunnen per bedrijf zeer verschillend zijn.

• *Belangrijke factoren*

De factoren die een rol kunnen spelen zijn:

- *De aanwezigheid van potentiële daders.*
- *De risicogroep van de specifieke branche.*
- *De 'sociale controle' binnen en buiten de winkel.*
- *De overzichtelijkheid in de winkel.*
- *De preventiemaatregelen in de winkel en in de omgeving.*



Er zijn veel maatregelen mogelijk die de kans op een winkeldiefstal of de gevolgen ervan kunnen verkleinen. Die maatregelen verschillen per bedrijf. Tussen de klant en de ondernemer staat het aangeboden artikel, dus is het belangrijk om bij het nemen van preventieve maatregelen vooral de beveiliging van de goederen te viseren. Daarnaast is een goed contact tussen klant en ondernemer essentieel, wat vertaald wordt in goede afspraken die opgenomen kunnen worden in een reglement.

• **Basismaatregelen ter voorkoming van winkeldiefstal**

Een degelijke uitvoering van de organisatorische beveiligingsmaatregelen steunt op een aantal basisonderdelen:

- *Duidelijk opgestelde huisregels, zowel voor het personeel als voor de klanten.*
- *Goede begeleiding, scholing en opleiding van het personeel.*
- *Beperken van de bedragen in de geldlade.*
- *Afstemming van intern en extern waardetransport.*
- *Invoeren van meeneembeperkende maatregelen (technische voorzieningen)*

45

• **Gedragbeïnvloedende maatregelen - tips voor de ondernemer**

- **Zichtbaar optreden in de zaak**

Strategische opstelling van het winkelpersoneel.

Door de spreiding van de lunchpauzes is er op elk tijdstip voldoende toezicht.

Camera's staan best op zichtbare plaatsen; klanten mogen zien dat ze er zijn.

Goedkopere nepsystemen zijn een alternatief, maar zijn minder effectief op langere termijn.

Toezicht door geüniformeerde personen is vrij duur, maar is gunstig voor het veiligheidsgevoel van de eerlijke klant en schrikt 'minder betrouwbare' klanten af.

Zorg ervoor dat de personeelsleden ook als dusdanig herkend kunnen worden.

Het cliënteel mag duidelijk merken dat de zaak beveiligd is.

Specifieke maatregelen mogen ook best vermeld worden.

- **Contact met het cliënteel**

Begroet de klant bij het binnenkomen, wees beschikbaar en aanspreekbaar. Voorkom dat de klant ongezien binnenkomt.

Houd klanten op een informele manier in de gaten, en wees alert op non-koopgedrag: rondhangen zonder duidelijk aankoopmotief, het stellen van weinig relevante vragen en zo meer. Geef ook geen informatie over kasgeld, de getroffen veiligheidsmaatregelen of bepaalde procedures. Maan ook uw personeel aan tot voorzichtigheid.

Neem een alerte houding aan bij het afrekenen en geef de klant persoonlijke aandacht. Laat merken dat u hem of haar wel degelijk hebt gezien.

- **Duidelijke informatie geven aan het cliënteel**

De ondernemer mag de klant zeker laten merken dat de pakkans in de zaak reëel is, dat de veiligheidsmaatregelen op punt staan en dat het personeel een oogje in het zeil houdt.

Waarschuwbordjes met informatie kunnen een hulpmiddel zijn.

Enkele voorbeelden:

- *U riskeert met een winkeldiefstal 1 maand tot 5 jaar gevangenisstraf.*
- *Goederen meenemen zonder betaling is diefstal.*
- *Deze zaak staat onder camerabewaking.*
- *Deze zaak is beveiligd met verschillende bewakingssystemen.*
- ...

Een aangeplakt huisreglement op een zichtbare plaats (aan de ingang of de kassa) schept duidelijkheid voor klant en personeel.

Het wordt aanbevolen om een verantwoording te geven van de gemaakte afspraken:

- Het verbieden van grote tassen of zakken in de winkel of het afgeven ervan aan de ingang.
- Het verplicht gebruik van winkelkarretjes en –mandjes.
- Het recht op nazicht van de inhoud van tassen aan de kassa door het personeel.
- Het voorzien in een regeling voor de paskamers en het maximaal aantal mee te nemen stukken.
- Het aangeven van de consequenties bij betrapping en de daarna gevolgde procedure.
- Het inzetten van veiligheidspersoneel of een opleiding 'winkeldiefstal' voor het personeel.

Men kan melden dat de klant, door het betreden van de zaak, zich akkoord verklaart met deze regels.

- Het invoeren van een algemene gedragscode bij het personeel

Diefstalbestrijding en klantvriendelijkheid kunnen samen gaan.

Alertheid en assertiviteit van het personeel zijn centrale punten.

Belangrijk is zeker regelmatig oogcontact met alle klanten.

Een goede kennis van rechten en plichten draagt bij tot een zelfzekere houding.

Indien een klant zich verdacht gedraagt, dan kan de ondernemer:

- *Voorstellen om het artikel aan de kassa te leggen terwijl de klant zijn weg vervolgt.*
- *Vragen of hulp gewenst is.*
- *De klant de vraag stellen naar wat hij precies op zoek is.*

Op gestelde vragen kan de klant steeds nee antwoorden; in dat geval moet het winkelpersoneelslid weggaan.

Indien een vermoeden bestaat dat de klant gestolen heeft, zonder dat hij werd betrapt, is het best oogcontact te zoeken. Even met het hoofd knikken kan efficiënt zijn; dit geeft een signaal van herkenning of vermoeden.

• Praktische maatregelen

- Beveiliging van de artikelen

Verpakkingen moeten van die aard zijn, dat er geen andere artikelen kunnen worden bijgestopt.

Goederen buiten de winkel uitstallen is niet aan te raden. Als men dit toch wil doen, wordt er best voorzien in permanent toezicht of voldoende technische, meeneembeperkende middelen.



Geen etiketten aanbrengen op verwisselbare schroefdoppen of andere verwisselbare onderdelen van het product. Let ook op de kwaliteit en beveiliging van de etiketten zelf tegen verwisselen (de zogenaamde deelbare etiketten, zie 5.3.2.) Kledinghangers kunnen telkens omgekeerd naast elkaar worden gehangen, dit bemoeilijkt het tegelijk pakken van meerdere stukken.



- In de winkelruimte (lay-out)

Zorg voor een overzichtelijke inrichting van de zaak. Een overzichtelijke winkel is prettiger voor de klant en biedt de mogelijkheid om signalen van mogelijke winkeldiefstal tijdig op te merken en het optreden te vergemakkelijken.

De winkelruimte regelmatig kritisch bekijken en veranderingen aanbrengen waar nodig.

Bewaar overzicht en orde.

Een goede verlichting is zeker belangrijk; donkere plaatsen of hoeken moeten worden vermeden.

Centraal geplaatste rekken reiken best niet hoger dan schouderhoogte om een goed overzicht te kunnen bewaren.

Hogere rekken worden best enkel aan de zijkanten van de winkelruimte geplaatst.

Vermijd dode hoeken en bochten en voorkom niveauverschillen in de vloer.

In grotere winkels kan men een verplicht te volgen traject opleggen.

Verdeel diefstalgevoelige artikelen over de hele winkel en dit op plaatsen waar regelmatig toezicht is.

Zorg ervoor dat de inrichting van de winkel de technische voorzieningen zoals spiegels of camera's niet hindert, en zorg ervoor dat iedereen op de hoogte is van de werking van de verschillende technische onderdelen.

- In- en uitgangen

Meerdere in- en uitgangen zijn overbodig; 1 verplichte in- en uitgang volstaat.

Sluit ruimten waar het publiek niet moet zijn (bedrijfsruimten) af, en controleer de toegang tot deze ruimten.

Plaats klaphekken of tourniquets aan de ingang, en detectiepoorten aan de uitgang (zie 5.3.2.).

Ruim aan de uitgang weggegooid etiketten en betaalbewijzen regelmatig op.

- In de paskamers

Controleer op het aantal meegenomen en teruggebrachte artikelen.

Regel het maximaal aantal mee te nemen artikelen, waarover het cliënteel duidelijk wordt geïnformeerd.

Voorzie eventueel een personeelslid voor permanent toezicht.

Houdt paskamers niet volledig afgesloten; voeten, hoofd en eventueel de kapstokken blijven zichtbaar.

De paskamers staan niet dicht bij de uitgang, en liefst onder toezicht vanaf de kassa of een ander punt waar permanent een personeelslid aanwezig is (retour van artikelen, klachtenbalie, retouches...).

- Aan de kassa - tips voor de ondernemer

Houdt de wachttijd aan de kassa kort.

Voorzie de kassa op voldoende hoogte en maak de geldlade onbereikbaar voor de klanten.

Een degelijk kassabeheer impliceert:

- *Het gebruik van bij voorkeur een 'afroomkluis', of laat in elk geval regelmatig een teveel aan wisselgeld in de kassa afnemen en opbergen in een kluis.*
- *De kassa nooit, in geen geval, onbeheerd achterlaten.*
- *Het sluiten van de kassalade na elke verrichting.*
- *Rekening en inhoud van de kassa moeten na sluitingstijd geteld worden, niet tijdens of net ervoor.*
- *Kassaboekjes, zegels en kortingen worden niet onbeheerd achtergelaten; onmiddellijk ontwaarden van cheques en waardebonnen.*
- *Verricht bij voorkeur geen geldwisselingen van grotere coupures, en controleer regelmatig papiergeld op echtheid onder een UV-lamp.*

De kassa moet zodanig geplaatst worden dat er een goed overzicht is op de winkelruimte.

Kleine en dure artikelen plaatst men in de buurt van de kassa.

Bewaar de etiketteertang op een veilige plaats; laat ze niet onbeheerd achter in de winkel.

Aan de kassa kunnen hekken en het aangeven van een verplicht te volgen traject het verkeer van het cliënteel vergemakkelijken.

Indien er een overvalknop is geïnstalleerd moeten alle medewerkers op de hoogte zijn van de instructies voor het gebruik daarvan.

- Transport van geld

Voorzie professioneel geldtransport of maak afspraken met de bank voor het inschakelen van een koerier. Indien de ondernemer verkiest toch zelf in te staan voor het transport:

- *Het transport organiseren op onregelmatige tijdstippen.*
- *Het kasgeld wegbrengen met meerdere personen.*
- *Regelmatig andere personen inschakelen voor het transport.*
- *Het gebruik van elektronische betaalmiddelen promoten.*

5.2.3. Specifieke maatregelen - inbraak

• *Inleiding*

De inbraakgevoeligheid van een bedrijf, winkel, showroom of instelling wordt, net als voor winkeldiefstal, bepaald door een aantal factoren. Zo verschilt het risico naar de aard van de onderneming en de ligging. Daarnaast is ook de aanwezigheid van voor de inbreker aantrekkelijke artikelen belangrijk en de waarde die ze vertegenwoordigen. Hoe groter de te verwachten buit, hoe meer inspanningen de inbreker zal doen. En dus: hoe beter de beveiliging moet zijn.

Een goede aanpak van inbraakpreventie begint daarom met de vraag "waar gebeurt het?". Het antwoord op deze vraag geeft aan waar het zwaartepunt van de beveiliging moet gesitueerd worden. Om eigendommen (de winkel, de onderneming) degelijk te beschermen, is het nuttig om te weten hoe inbrekers meestal te werk gaan en langswaar ze meestal binnendringen. Achterdeuren, daken en koepels zijn het meest kwetsbaar, en voor de beveiliging kunnen op dat vlak verschillende technische maatregelen worden genomen (zie 5.3.3.).

Er moet altijd rekening gehouden worden met het gegeven dat inbrekers steeds gehaast zijn en niet gezien willen worden. De beslissing om in te breken is dan ook afhankelijk van de pakkans. Hoe meer tijd nodig is om in te breken, hoe groter het risico is om betrapt te worden. Daarom moet men dus de te nemen hindernissen zo moeilijk mogelijk maken.

Welke maatregelen ter voorkoming van inbraak men ook treft, een inbreker kan ze allemaal ontwijken. Op voorwaarde dat hij genoeg tijd heeft. Een goede beveiliging tegen inbraak steunt daarom op de twee volgende principes:

- *Een inbreker moet veel tijd nodig hebben om in te breken.*
- *De inbraak moet zo vlug mogelijk signaleerd worden.*

Als deze principes goed worden toegepast, kan men in een vroeg stadium van een inbraak alarm slaan. Dat spaart tijd om de nodige acties uit te voeren en de inbreker aan te houden.

• *Organisatorische maatregelen - tips voor de ondernemer*

Best worden maatregelen ter inbraakpreventie gecombineerd met schadebeperkende maatregelen. Besteed met name aandacht aan duidelijke afspraken voor het afsluiten van ramen, deuren en beveiligde compartimenten, het veilig opbergen van geld, waardepapieren en onmisbare of kostbare goederen (gaande van juwelen tot elektronische documenten). Schenk ook de nodige aandacht aan de beveiliging van het wagenpark. Maak samen met de ondernemer goede en duidelijke afspraken waar iedereen die voor het bedrijf werkt, zich aan moet houden.

- *Sluitplan.*

In principe moet elke onderneming in staat zijn een sluitplan op te stellen.

Een sluitplan bevat de volgende elementen:

- *Welke ramen, deuren en kasten hebben een slot?*
- *Op welke tijdstippen wordt er afgesloten?*

- *Wie is bevoegd om bepaalde ruimtes te betreden?*
- *Wie is verantwoordelijk voor het afsluiten van specifiek beveiligde ruimtes?*
- *Wie bewaart de sleutel(s) voor welke plaatsen?*
- *Welk type van sluiting zal worden gebruikt (sleutel of code)?*
- *Wat is de exacte procedure voor het afsluiten?*

- Sleutelbeheer.

In het verlengde van het sluitplan kan men een sleutelbeheerplan opmaken. Het sleutelbeheer omvat het geheel van procedures om sleutels efficiënt en veilig te bewaren.

Situaties, waarbij er sleutels onbeheerd achterblijven of in het bezit zijn van te veel verschillende personen, moeten worden vermeden.

Enkele aanbevolen maatregelen:

- *Beperk het aantal personen dat sleutels bezit tot een strikt minimum.*
- *Bewaar reservesleutels op een veilige plaats, waar onbevoegden geen toegang tot hebben.*
- *Breng geen labels aan op de sleutels: zo kan immers iedereen weten welke sleutel op welk slot past. Een alternatief is de sleutels nummeren of ze voorzien van een kleurcode.*
- *Personen die (een) sleutel(s) hebben ontvangen, kan men laten tekenen voor ontvangst. Bij verlies kunnen zij dan ook verantwoordelijk worden gesteld voor de vervanging van de sloten.*
- *Verplichting dat bij diefstal of verlies van een sleutel, dit onmiddellijk gemeld wordt.*
- *Geef geen sleutels aan tijdelijke krachten.*
- *Veiligheidscilinders hebben veiligheidssleutels; zonder voorlegging van een certificaat kunnen geen sleutels worden bijgemaakt omdat het profiel beschermd is.*
- *Duid verantwoordelijken aan voor het sluiten van de zaak en de regelmatige controle van het hang- en sluitwerk (werking, beschadiging,...) bij het verlaten van de zaak.*
- *Indien er een alarmsysteem is, kan men het personeel hiervan op de hoogte brengen. Hoe het alarm wordt ingeschakeld dient eveneens te worden meegedeeld aan de personeelsleden, terwijl de uitschakeling beter beperkt wordt tot de verantwoordelijke(n) voor het openen en sluiten.*

- Goederen en apparaten

In een onderneming zijn buiten de handelswaren ook vaak intern gebruikte goederen en apparaten aantrekkelijk als buit voor de inbreker:

- *Merk gebruiksgoederen en apparaten.*
- *Maak een regelmatige inventarisatie met merk, type en andere gegevens van belangrijke en dure toestellen (zoals computers), en bewaar deze lijst op een andere plaats (bijvoorbeeld een bankkluis). Deze lijst kan dienstig zijn bij een eventuele aangifte.*

- *Maak van belangrijke computerbestanden dagelijks een kopie, en bewaar deze op een andere plaats. Als de computers worden gestolen of vernield gaat er niet meer dan één dag werk verloren. Neem de kopie bij voorkeur niet mee naar huis.*

Als laatste punt kunnen we nog het inzetten van een beveiligingsdienst aanhalen. Dit kan bijvoorbeeld interessant zijn indien de onderneming deel uitmaakt van een groter geheel (winkelstraat, winkelcentrum, bedrijvenpark...). Op die manier kunnen gezamenlijke afspraken worden gemaakt en worden bepaalde kosten gedeeld.

5.2.4. Specifieke maatregelen - overval

• **Inleiding**

Overvallen komen minder voor dan diefstal en inbraak, maar toch zijn bedrijven geregeld het doelwit van een hold-up.

Een overval leidt vaak tot behoorlijke psychische schade. Slachtoffers krijgen meer dan eens te maken met een levensbedreigende situatie. Die ervaring kan zeer traumatiserend zijn en zelfs leiden tot ziekte of arbeidsongeschiktheid. In dit deel zal daar dan ook de nodige aandacht aan besteed worden.

• **Organisatorische maatregelen - tips voor de ondernemer**

Een overvaller wil zo snel mogelijk weg met zoveel mogelijk geld. Het is dan ook belangrijk erover te waken dat er weinig kan meegenomen worden, dat het moeilijk is om bij de buit te komen en dat een snelle vlucht zoveel mogelijk wordt verhinderd.

Veiligheid begint met het aannemen van goede gewoonten. De hieronder aangehaalde maatregelen kunnen makkelijk door iedereen in allerlei (concrete) situaties gebruikt worden.

- **Personeel**

Het veiligheidsbeleid moet een duidelijke plaats krijgen in de dagelijkse praktijk. De rol en het gedrag van leidinggevendenden zijn daarbij in hoge mate bepalend. Medewerkers moeten weten welk gedrag van hen verwacht wordt. Voorwaarden om veilig te (kunnen) werken zijn dus nodig (praktische training overval- en agressiepreventie of instructies door de leiding).

Veiligheid moet een regelmatig thema zijn in de besprekingen van en met het personeel. Duidelijke afspraken over de melding en de centralisatie van veiligheidsincidenten zijn belangrijk. De instructies aan en voor het personeel worden best kort en helder geformuleerd. Ze zijn er voor iedereen: nieuw personeel, tijdelijke krachten of scholieren met een leercontract.

Ook uitleggen waarom de afspraken nodig zijn, is belangrijk. Het veiligheidsplan actualiseren moet ook regelmatig op de agenda staan.

Belangrijke telefoonnummers moeten duidelijk zichtbaar worden aangegeven. Hiervoor is de overvalkaart geschikt. Ook de lokale politiediensten moeten worden ingelicht over de veiligheidsmaatregelen van en binnen het bedrijf.

- Beveiligingsplan

Het personeel wordt bij voorkeur zo vroeg mogelijk betrokken bij de ontwikkeling van het beveiligingsplan. Dat vergroot het draagvlak bij de uitvoering. Er kan in dat geval ook beroep gedaan worden op de creativiteit van alle personeelsleden; zij zijn immers goed geplaatst om bepaalde situaties af te wegen omdat ze er het meest vertrouwd mee zijn.

Een veiligheidsplan moet goed gecoördineerd worden. Daarom gebeuren meldingen van incidenten of afwijkende situaties bij één persoon, die ook een logboek bijhoudt.

Personeelsleden mogen zeker kritisch kijken naar elkaars houding op het vlak van veiligheid, maar de zaakvoerder heeft een voorbeeldfunctie.

Bij een verbouwing of een herinrichting kunnen er gevolgen zijn voor het beveiligingsplan. Hetzelfde geldt voor een wijziging van procedures die effect kunnen hebben op de veiligheid, zoals nieuwe afspraken rond waardetransporten of gewijzigde reglementen.

Lokale politiediensten en de technopreventief adviseur zijn, en blijven, op de hoogte van het plan.

Het personeel moet alert zijn voor het gedrag van mensen binnen en buiten de zaak. Van buitenaf moet er zichtbaar zijn wat er binnen gebeurt. Buren of omwonenden kunnen daarbij een handje helpen, maar ook dit gebeurt in overleg met de politiediensten. Men kan zich ook aansluiten bij een collectieve beveiliging van de straat of het bedrijvencomplex.

Het personeel en de leiding zijn duidelijk 'aanwezig'; actief personeel is effectief voorbereid op de meeste vormen van winkelcriminaliteit.

De beperking van de mogelijke buit is belangrijk in het beveiligingsplan.

Ook inbraakdetectie, met bijvoorbeeld een verbinding naar particuliere meldcentrales, is een nuttig middel.

Buiten de zaak maakt men kenbaar welke beveiligingsmaatregelen zijn getroffen.

Informatie over kasgeld, veiligheidsprocedures en waardetransport is niet bestemd voor buitenstaanders. Hiervoor moeten alle personeelsleden alert zijn.

- Opening en sluiting

Wees alert bij het openen en sluiten van de zaak. Wees opmerkzaam voor verdachte omstandigheden of verdachte personen in de buurt. Doe niet open in dit geval, maar loop door en waarschuw de politie.

Let er op dat de toegang voldoende overzicht biedt op de omgeving en voldoende verlicht is.

Zorg ervoor dat de opening en sluiting door meer dan 1 persoon gebeurt. Let op de omgeving en controleer het gebouw op onregelmatigheden (openstaande deuren of ramen, licht...) of braaksporen. Bij de minste twijfel: open niet en waarschuw onmiddellijk de politie.

De personeelsingang en de leveranciersingang mogen niet open blijven, de toegang moet actief verleend worden vanuit het bedrijf of moet op een andere manier gecontroleerd worden (camera en video, badge...). Ook een controle tot de toegang van de bedrijfsruimtes is nodig indien er een sas of overgangszone is

tussen de inkom en de bedrijfsvloer (bijvoorbeeld kleedkamers, cafetaria...). Ruimtes die niet toegankelijk zijn voor het publiek, moeten goed afgesloten worden en blijven.

De magazijningang wordt altijd gesloten, ook tussendoor als bijvoorbeeld leveranciers een levering binnenbrengen. Let ook op bij onbekende leveranciers die zich op een onvoorzien tijdstip melden. Vermijd dat de toegangsdeur bediend wordt van op een plaats waar er geen rechtstreeks zicht is op de ingang. Indien dit het geval is, overweeg dan de installatie van deurspion, een videofoon of een ander hulpmiddel. Houd steeds toezicht bij het laden en lossen.

Het bedrijf wordt altijd stipt op tijd gesloten, ook als er nog klanten in de zaak zijn. De klanten die na sluitingstijd nog aanwezig zijn, begeleidt men individueel naar buiten.

Er moet nog controle gebeuren op eventuele 'achterblijvers', met bijzondere aandacht voor de personeelsingang en de toegang tot de magazijnen. Voor nog arriverende klanten geldt: "dicht is dicht".

Afspraken over de afsluitprocedure zijn nodig, evenals het in werking stellen van het alarmsysteem na de werkuren. Controleer bij vertrek of alle ramen en deuren effectief goed (af)gesloten zijn.

Het wordt ten zeerste afgeraden om de dagopbrengst mee naar huis te nemen; men kan ze wel in de nachtkluis van de bank laten deponeren.

- **Sleutelbeheer**

Zorg voor sleuteldiscipline: alleen bevoegde personen mogen in het bezit zijn van een sleutel voor de hoofdtoegang en de kluis. Eventuele reservesleutels moeten goed worden opgeborgen. Het verdient aanbeveling om maximaal twee personen de verantwoordelijkheid over de sleutels te geven.

Gebruik bij voorkeur sleutels die zonder certificaat of code niet kunnen worden gedupliceerd.

Laat geen sleutels zitten op deuren, ramen, vitrines of kasten. Berg deze sleutels op een vaste plaats op, zodat als iemand onder dwang om sleutels gevraagd wordt, deze weet waar ze liggen.

Let er op dat gevoelige lokalen steeds zijn afgesloten als ze niet gebruikt worden.

- **Kassa en afrekening**

In de kassa is er slechts het strikt nodige wisselgeld. De kassa blijft nooit onnodig lang open. Voorzie eveneens een UV-lamp in de nabijheid van de kassa zodat grotere coupures kunnen gecontroleerd worden op echtheid.

De kassa wordt opgesteld zodat het voor buitenstaanders moeilijk of onmogelijk is om de inhoud ervan te kunnen zien. Tegelijkertijd verdient het aanbeveling de kassa zo op te stellen dat de bediener ervan zicht heeft op de entree en het interieur van de zaak.

Een 'anti-graaiakap' verhindert een snelle greep uit de kassa.

Stimuleren van elektronisch betalen.

Cheques worden na ontvangst onmiddellijk ontwaard door ze af te stempelen en op naam te tekenen.

'Groot' / veel geld moet zo snel mogelijk gestockeerd worden in een afroomkluis: de kassa is geen kluis en dient enkel om wisselgeld voorhanden te hebben.

Bij voorkeur heeft de afroomkluis een vertragingssysteem of een tijdslot.

Het verdient aanbeveling deze kluis eveneens te gebruiken voor de sleutels van andere aanwezige kluizen.

Geld of de (dag)opbrengst telt men na sluiting buiten het zicht van onbevoegden, bij voorkeur in een afgesloten lokaal dat alleen van binnenuit te openen is. Zorg voor een alarm en telefoonaansluiting in deze ruimte, en monteer een deurspion in de toegangsdeur. Indien het niet mogelijk is om een aparte telruimte te voorzien, verdient het aanbeveling het geld te tellen op kantoor, buiten de openingsuren. De kassa kan door enkele eenvoudige handelingen ten allen tijde worden geopend zodat er in geval van overval geen paniek bij de medewerker ontstaat.

- **Waardeberging**

In de winkel zorgt men voor minimaal één kluis met een tijdslot of tijdvertraging.

Hiervoor wordt bij voorkeur de 'light-CIT' unit (waarbij CIT staat voor Cash In Transit) gebruikt zoals ze gepromoot wordt door de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken.

Geld of (dag)opbrengst worden nooit mee naar huis genomen.

Een kluis kan worden voorzien van een codeslot dat gedwongen opening doorgeeft aan een private alarmcentrale.

- **Waardetransport**

Intern waardetransport gebeurt bij voorkeur niet tijdens de openingsuren en zoveel mogelijk op onregelmatige tijdstippen.

Het geld en geldbewegingen of -transporten blijven zoveel mogelijk 'onzichtbaar'. Elektronische betalingen genieten daarom de voorkeur boven contant geldverkeer. Voor extern waardetransport doet men bij voorkeur beroep op professionele transporteurs, eventueel samen met collega-ondernemers. Dat laatste kan ook in belangrijke mate de kosten drukken.

Het geld zelf naar de bank brengen wordt ten zeerste afgeraden. Indien men toch zelf geld naar de bank brengt gebeurt dit door meerdere personen, niet op steeds dezelfde tijdstippen en via verschillende routes. Vermijd zoveel mogelijk vaste patronen. De procedures daaromtrent moeten discreet zijn. Als men eigen personeelsleden voor het waardetransport inschakelt moet men zeker zijn van hun betrouwbaarheid. Deze taak berust in geen geval bij oudere, vrouwelijke of tijdelijke personeelsleden.

Personeel dat instaat voor het waardetransport houdt een GSM bij de hand, met voorgeprogrammeerde belangrijke noodnummers.

Met de financiële instelling maakt men afspraken zodat geld of waardevolle documenten onmiddellijk kunnen worden afgegeven buiten het zicht van anderen. Indien de opbrengst(en) in de nachtkluis gedeponneerd wordt, moet men nagaan of de omgeving veilig is. Indien dit door twee personen gebeurt, dan kan één medewerker de omgeving observeren terwijl de andere de afstorting doet.

• *Tijdens een overval*

Preventieve maatregelen kunnen een overval of een inbraak nooit helemaal uitsluiten. Op het moment van een overval is het gedrag van leiding en personeel van cruciaal belang. Het belangrijkste is het voorkomen van fysiek letsel of nog zwaardere gevolgen. Daarnaast kan een goede houding tijdens en na de overval een bijdrage leveren tot de latere opsporing van de dader(s).

Voor alle daders geldt dat de stress tijdens hun acties hoog oploopt. Daarin schuilt het gevaar dat de situatie escaleert, wanneer de overval niet verloopt volgens plan of zoals de daders het zich hadden voorgesteld.

De ondernemer kan zichzelf en zijn medewerkers op gevaarlijke situaties voorbereiden, zodat ze gepast kunnen reageren. Een goede houvast biedt de **KOOP**-regel:

- **Kalm** blijven
- **Opvolgen** van de bevelen van de overvallers
- **Observeren** van de daders: aantal overvallers, persoonsbeschrijving, voertuig: kleur, merk, vluchtrichting, ...
- **Politiediensten** verwittigen

Het is belangrijk om (voldoende) rustig te blijven en de daders zeker niet te provoceren.

Het is evenmin verstandig weerstand te bieden: de daders zijn meestal goed voorbereid en in veel gevallen gewapend.

Ga ervan uit dat de getoonde wapens bij de overval echt zijn.

Snelle of onverwachte bewegingen maken is te vermijden.

Men kan proberen tijd te winnen, maar doe dit niet wanneer de daders zenuwachtig reageren of blijk geven van stress.

Indien de situatie het toelaat, kan men het alarmsysteem in werking stellen.

Hiervoor kan een zogenaamde alarmknop worden geïnstalleerd.

Als er geschoten wordt, zoekt men dekking of gaat men stil op de grond liggen.

Als er geen paniek - alarmsysteem is, wacht men tot de overvallers weg zijn om de politie te verwittigen, en zorgt men ervoor dat zoveel mogelijk informatie ter beschikking wordt gesteld.

De ordediensten moeten **altijd** verwittigd worden, ook als er al een alarm in werking werd gesteld.

Het observeren van de daders is belangrijk: ten minste één dader moet men achteraf goed kunnen beschrijven, waarbij gelet wordt op speciale kenmerken (taal, littekens, namen,...).

Daarenboven noteert men de kenmerken en de nummerplaat en de vluchtrichting van het voertuig dat gebruikt werd.

• *Na een overval*

Het is belangrijk om na de overval terug zicht te krijgen op de situatie. Telefonisch wordt de politie gealarmeerd en men tracht om zoveel mogelijk bijzonderheden over de daders te onthouden om achteraf mee te delen aan de politie.

Eventuele getuigen kan men vragen te willen wachten tot de politie de nodige vast-

stellingen komt doen. Als dat niet mogelijk is, noteert men de contactgegevens van de getuige(n).

Men kan ook de gegevens over de dader(s) meteen noteren. Men kan daarvoor de formulieren gebruiken die in deze map werden opgenomen. Net als een aanrijdingformulier thuishoort in elk voertuig zou elke onderneming steeds een aantal exemplaren van deze formulieren ter beschikking moeten hebben.

De opvang van eventuele slachtoffers is ook belangrijk met daarbij, indien nodig, medische hulp. Vermeld bij het contacteren van de politiediensten al of er eventueel gewonden zijn of personen die bijstand nodig hebben.

Na de overval mogen er geen mogelijke sporen worden uitgewist.

Mensen die tijdens de overval in het gebouw aanwezig waren, blijven er ook na de overval.

Eén persoon wacht buiten op de komst van de politiediensten.

Houd rekening met de onmiddellijke aandacht van de pers. Wees in de beginfase terughoudend met mededelingen, zodat het onderzoek niet geschaad wordt.

• **Dadersignalement**

Hiervoor is in de bijlagen een formulier daderbeschrijving opgenomen, waarin een aantal belangrijke basisgegevens zijn opgesomd. Het voordeel van het werken met een standaardformulier is dat de beschrijvingen eenduidig kunnen worden opgemaakt, en op die manier makkelijk kunnen worden vergeleken. Op basis van de verschillende versies van de getuigen kan een goed gemiddeld profiel van de overvaller(s) worden opgesteld.

• **Slachtofferhulp**

Na een overval blijven bedrijfsleider, personeel en eventueel klanten vaak in grote verwarring achter. Het is een zeer ingrijpende gebeurtenis, waarvan niet te voorspellen is hoe elk individu erop zal reageren. In het begin denken velen de situatie aan te kunnen. Achteraf duiken er toch nog geregeld problemen op. Bedreiging met of het ondergaan van fysiek geweld kunnen zo ingrijpend zijn dat het persoonlijke leven van de slachtoffers voor korte of langere termijn volledig ontwricht wordt.

Slachtoffers van overvallen kunnen af te rekenen krijgen met een aantal reacties:

- Spanningen en angsten in bepaalde, willekeurige situaties die associaties met de overval oproepen;
- Een "overdreven" gevoel van waakzaamheid, angst om dergelijke feiten opnieuw te ondergaan;
- Concentratiemoeilijkheden, huilbuien, prikkelbaarheid en soms agressief gedrag;
- Lichamelijke reacties: slecht slapen, hoofdpijn, gebrek aan eetlust, ...;
- Het gevoel of de indruk hebben dat men niet begrepen wordt door de omgeving;
- Schuldgevoelens en onzekerheid: had men beter anders gereageerd?

De duur en de intensiteit van de klachten zijn natuurlijk niet bij iedereen gelijk.

Hoe goed men de overval verwerkt, is afhankelijk van bepaalde persoonlijke omstandigheden. De reacties van en de opvang door de omgeving, zijn daarbij zeer bepalend.

Om de ervaringen van een overval goed te kunnen verwerken is de opvang van het slachtoffer van groot belang. De **curatieve maatregelen** hebben betrekking op het beperken van de traumatische gevolgen van een slachtofferschap na een overval. De opvang kan gebeuren door personen uit de nabije omgeving, door politiemensen, medewerkers van een bureau of dienst voor slachtofferhulp, lotgenoten en deskundigen.

In elk geval moet er aandacht zijn voor een daadwerkelijke en persoonlijke begeleiding van slachtoffers.

Met de steun van de overheid werden Centra voor Slachtofferhulp opgericht, verspreid over heel Vlaanderen. Na een traumatische gebeurtenis kan men er gratis terecht voor psychologische bijstand, individueel of in groep.

Het is nooit te laat om Slachtofferhulp in te schakelen, ook al geldt ook hier het motto: hoe eerder, hoe beter.

Slachtofferhulp zorgt niet alleen voor de psychische opvang, maar kan ook helpen bij sociale, financiële en juridische problemen na de feiten.

Men kan ook steeds, 24u. /24u., anoniem, terecht bij Tele-onthaal op het gratis nummer 106, of bij een Centrum voor Slachtofferhulp in de buurt.

Voor bijkomende informatie kan men zich wenden tot de Dienst Gelijke Kansen van het Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid, op het telefoonnummer 02/233.40.38.

5.3. (BOUW)TECHNISCHE MAATREGELEN

5.3.1. Inleiding

Aansluitend op de organisatorische maatregelen zijn ondersteunende technische voorzieningen noodzakelijk om een degelijk niveau van beveiliging te realiseren. Naast de oplossingen die betrekking hebben op de technische uitrusting van de onderneming, wordt in dit hoofdstuk ook stilgestaan bij de beveiliging van het gebouw waarin de onderneming gevestigd is.

Naast de organisatie en inrichting van het gebouw, wordt in dit deel ook aandacht besteed aan de onmiddellijke omgeving en de buitenkant van de onderneming; de aanleg van het terrein, de inplanting van en de toegang tot het gebouw, het gebruik van gepaste verlichtingen, afsluitingen.

De hier beschreven maatregelen hebben een zo algemeen mogelijk karakter. Bij de uiteindelijke keuze wordt natuurlijk rekening gehouden met specifieke kenmerken van de onderneming.

Merk op: het louter installeren van technische beveiligingsmiddelen mag niet leiden tot een vals gevoel van veiligheid: waakzaamheid en het volhouden van de organisatorische maatregelen behoren eveneens tot het preventiepakket.

5.3.2. Specifieke maatregelen – winkeldiefstal

- **Controle van in- en uitgangen: tourniquets, klaphekken en detectiepoorten**

Het gebruik van éénrichtingspoortjes aan de in- en uitgang maakt het mogelijk om de toegangscntrole te verbeteren. Het klantenverloop zal veel overzichtelijker gebeuren.

- **Technische artikelbeveiliging**

- Doorzichtige glazen of plexi beschermkappen kunnen over waardevolle artikelen worden geplaatst.
- Glazen toonbankvitruines en etalagekasten kunnen voorzien worden van een slot.
- Producten kunnen onderling verbonden worden met een ketting of met een schroef vastgehecht aan de ondergrond waarop ze staan.
- Blisterverpakkingen worden aangeraden voor kleinere artikels.
- Gebruik van lege verpakkingen of dummy's voor diefstalgevoelige goederen (b.v. CD's).
- Gedeeltelijke uitstalling van de goederen is soms aan te raden (b.v. schoenen).
- Het gebruik van speciale kleeuhangers en veiligheidskapstokken voor dure kledingstukken.
- Kleurklemmen, ook wel inkttags genoemd, zijn klemmen met een inktpatroon die in het kledingstuk zijn bevestigd en die enkel te openen zijn met daarvoor geschikte apparatuur (vast opgesteld aan de kassa). Als de klem onjuist wordt



geopend komt er inkt vrij, die handen en artikel onuitwisbaar kleurt. Het artikel is doorgaans onherstelbaar beschadigd en heeft ook voor de ondernemer geen enkele waarde meer. In veel gevallen wordt deze kleurklem gecombineerd met een elektronische signalering (zie verder).

- **Etikettering**

Hiervoor zijn verschillende systemen in de handel, van stempels tot elektronisch beveiligde etiketten. Dit kan men best bespreken met de leverancier. In elk geval mogen de etiketten niet verwisselbaar zijn.



• **Observatie**

- Indien na het optimaliseren van de inrichting nog onoverzichtelijke hoeken overblijven, kan men besluiten om spiegels te plaatsen. Op die manier kan ook het toezicht vergroot worden.
- Gebruik spiegels om dode hoeken te vermijden of voor toezicht op grotere ruimten.
- Spiegels of parabolen moeten zichtbaar zijn vanaf de toonbank of van op strategische plaatsen die een ruim overzicht bieden over de gehele oppervlakte.
- De spiegels moeten goed opgesteld zijn en reclamevrij blijven. De spiegels zijn er om daadwerkelijk controle te doen.
- Men moet er echter ook aan denken dat de winkeldief deze spiegels kan misbruiken!
- Soorten spiegels:
 - *Vlakke groothoekspiegel*
 - *Holle en bolle spiegels*
 - *Panoramische en plafondspiegels*
 - *Al dan niet bewegende spiegels (manueel of aangedreven met een elektromotor)*
 - *Doorkijk- of éénrichtingsspiegels (b.v. voor de beglazing van het kantoor aan de winkelzijde).*

Verder in de werkmap zal worden stilgestaan bij camera en videotoeepassingen.



5.3.3. Specifieke maatregelen - inbraak

• **Inleiding**

De bouwkundige 'buitenschil' van het gebouw vormt in het algemeen de eerste barrière voor de inbreker. Men kan er echter ook voor zorgen dat de inbreker reeds opgemerkt wordt vóór hij het gebouw kan bereiken. Door het detectiegebied vóór de bouwkundige barrière te leggen, maakt men het de inbreker moeilijker om het gebouw ongezien binnen te dringen.

• **Omgeving van het gebouw**

- Het is aangewezen dat men reeds op de erfgrans (de grens tussen het openbaar gebied en privaat terrein) het onderscheid kan maken tussen een indringer en een toevallige voorbijganger, bijvoorbeeld door het strategisch plaatsen van plantenbakken, afsluitingen...
- Terreinverlichting en elektronische detectiesystemen.
- Gevelbeveiliging: inbraakvertragende ramen, deuren, dakramen en lichtkoepels, degelijk hang- en sluitwerk, rolluiken.
- Strategische plaatsing van plantenbakken, containers,...

• **Beveiligingsverlichting**

- Het belang van een goede veiligheidsverlichting mag niet onderschat worden. Een potentiële dader wil ongestoord en onopgemerkt zijn gang gaan. Tijdsgebrek en de kans op ontdekking dwingen hem om de klus zo snel mogelijk te klaren.
- Een veiligheidsverlichting, in combinatie met andere fysieke barrières en een snelle alarmopvolging, kan de inbreker van zijn plannen doen afzien.
- Een goede permanente verlichting aan het pand, en voor grotere ondernemingen op de parking, werkt ontmoedigend voor de inbreker. Het gaat hier zeker niet over sfeerverlichting, maar over verlichting die indringers duidelijk zichtbaar maakt. Hoge- of lagedruk natriumlampen, of andere energiebesparende verlichtingsbronnen zijn zeer geschikt: deze spaarlampen hebben een hoog rendement en weinig verbruikskosten. Ze worden bij voorkeur in een slagvaste behuizing geïnstalleerd aan gevels die door de openbare verlichting onvoldoende verlicht worden. De permanente nachtverlichting kan met een schemerschakelaar of een tijds klok automatisch worden ontstoken en gedoofd.
- Een andere manier van verlichting is de schrikverlichting (passief – infrarood). Via een bewegingsmelder (detector) zal een felle lamp aanspringen als iemand binnen het bereik van de detector komt. Dit werkt afschrikkend, vooral als er toezicht door de omgeving mogelijk is.
- Tuinaanleg: het is van belang dat de inbreker door hoge begroeiing niet ongezien te werk kan gaan of zich kan verschuilen. Beperk de hoogte van de begroeiing kortbij het gebouw tot circa 1 meter. Men houdt hiermee best rekening bij de keuze van planten en bij het onderhoud van de tuin.

• **Structuur van het gebouw (externe schil)**

De bouwkundige 'buitenschil' vormt een belangrijke hindernis voor de inbreker die hij moet doorbreken om bij de buit te komen. Met de 'buitenschil' bedoelen we niet alleen ramen en deuren, maar ook platte daken, verlichtings- of verluchtingskoepels, tot de bouwkundige afscheiding met andere gebouwen of delen van het gebouw, dus ook de afbakening van de winkel met de bijhorende magazijnruimten, de winkelpui, scheidingswanden en zelfs de vloeren.

De inbraakwerendheid van de 'buitenschil' moeten in overeenstemming zijn met het vastgestelde risiconiveau. Daarom moeten alle ramen en deuren, voor zover deze voor inbrekers bereikbaar zijn, voorzien worden van inbraakvertragend hang- en



sluitwerk. Dit volstaat nog niet, omdat de inbreker ook vaak gebruik maakt van andere zwakke punten in de 'buitenschil', zoals een te licht geconstrueerde deur of een lichtkoepel in het dak, het uitstalraam of zelfs een kelderraam, of door zich toegang te verschaffen door een gat te knippen in de geprofileerde stalen beplating van het dak of de gevel. In de hogere risicocategorieën moet zeker aandacht geschonken worden aan de inbraakwerendheid van gevels en daken.

Ook de beglazing is belangrijk; 'glasafscherming' kan noodzakelijk zijn. Dat kan bijvoorbeeld met traliewerk, slagvaste beglazing of rolluiken.

Voor de inbraakveiligheid van een gebouw zijn deuren en ramen dus van groot belang. Deuren zijn nog net iets belangrijker en dit om twee redenen:

- *het is meer opvallend als iemand het pand betreedt via het raam in plaats van de deur;*
- *het forceren van een slot maakt minder lawaai dan het breken van glas.*

- Stalen rolhekken of rolluiken

Mits een goede constructie en een degelijk afsluitsysteem, bieden rolluiken een uitstekende bescherming tegen criminele activiteiten zoals inbraak, maar ook vandalisme.

Een rolhek kan achter of voor de etalageruit geplaatst worden; de voorkeur gaat uit naar een rolhek achter de beglazing.

- Streckmetalen roosters en / of smeedwerk

Strekmetalen roosters worden zowel aan de binnenkant als aan de buitenkant van ramen gemonteerd. Bij montage aan de buitenkant moet men voorkomen dat het rooster of traliewerk kan worden weggenomen, bijvoorbeeld door een 'onzichtbare' verankering, of door het afronden van de boutkoppen.

De roosters in strekmetaal kunnen zodanig worden geconstrueerd, dat de mazen geen mogelijkheid bieden om met normaal gereedschap (scharen en tangen) het raamwerk open te knippen. Indien men het rooster in een bewegend kader plaatst (v.b. een vliegendeur), is het mogelijk om het geheel scharnierend te maken (voor overdag). De sluiting mag dan wel niet de zwakste schakel zijn.

Voordeel: naargelang de maasgrootte kan de etalage toch nog zeer goed zichtbaar blijven (in combinatie met de juiste verlichting, correcte maasafstand,...)

- Folie

Een speciale kunststoffolie kan aangebracht worden aan de binnenzijde van een groot glasoppervlak. Bij een inbraak heeft dit een vertragende werking doordat er niet meteen een groot gat ontstaat om bij de buit te komen. De glasscherven blijven doorgaans aan de folie kleven. De folie is zeer stevig, maar scheuren blijven mogelijk. Deze folie heeft dan ook niet dezelfde efficiëntie als gelaagd glas.

- Vervangende beglazing: polycarbonaat

Polycarbonaat is een glasheldere kunststof met goede slagwerende en inbraakwerende eigenschappen en wordt vaak gebruikt voor dakkoepels.

Bepaalde soorten zijn goed bestand tegen krassen en vandalisme en kunnen gebruikt worden in combinatie met normale of gelaagde beglazing (te plaatsen aan de binnenzijde).

Het nadeel is dat er in sommige gevallen sprake kan zijn van vertroebeling of verkleuring (inwerking van UV-straling).

• **Interne organisatie van het gebouw**

- **Inbraakwerend compartiment**

Men moet niet steeds het hele gebouw 'overbeveiligen'. Door het analyseren van de risico's kan men bepalen in welke ruimtes zich voorwerpen bevinden die beslist niet mogen ontvreemd of vernield worden. Dat kan zijn omdat het om dure zaken gaat (voorraden), ofwel omdat het om dingen gaat die onontbeerlijk zijn voor het goed functioneren van het bedrijf (apparatuur).

Door de meest aantrekkelijke artikelen onder te brengen in een inbraakwerend compartiment, ontstaat een tweede barrière voor de inbreker. Een inbraakwerend compartiment is een versterkte ruimte of kast in het bedrijf, die inbrekers veel tijd doen verliezen.

In combinatie met een alarmsysteem (elektronische inbraakdetectie) wordt met een compartiment in veel gevallen een optimale beveiliging gerealiseerd. Het voordeel van een inbraakwerend compartiment is ook dat de buitenkant van het gebouw ('de eerste schil') minder uitgebreid moet beschermd worden. Een stevig compartiment is een grotere barrière voor daders, uiteraard op voorwaarde dat het voldoende inbraakwerend is. De sterkte van wanden, bodem, dak, deuren en sloten moet voldoen aan bepaalde eisen.

Voor het inrichten van een inbraakwerend compartiment kan gedacht worden aan het plaatsen van een rolluik binnen in de zaak. Dat kan effectiever zijn dan rolluiken aan de buitenkant van het gebouw. De afscherming van het compartiment – en dus ook het rolluik – moet voldoende inbraakwerend zijn.

Als slechts een klein deel van het assortiment bestaat uit aantrekkelijke artikelen, kunnen meeneem-beperkende maatregelen een goed alternatief zijn. Bepaalde artikelen kunnen verankerd worden of opgeborgen in een versterkte afgesloten vitrine. Niet alleen voor de inbreker wordt het moeilijker om artikelen mee te nemen, ook voor de winkeldief.

Het is erg onpraktisch om sommige aantrekkelijke artikelen steeds opnieuw te moeten opbergen. Dat geldt bijvoorbeeld voor de computers die tegenwoordig op bijna elk bureau staan, maar ook voor de fax of de printer. Voor computers bestaan er bijvoorbeeld speciale bevestigingsmiddelen om ze te verankeren.

Men kan het inbrekers moeilijk maken door ramen en deuren van de zaak te verstevigen. Er bestaat momenteel een hele waaier van producten om bedrijven beter te beveiligen.

- **Waardeberging, kluisen en brandkasten**

- **Onderscheid tussen brandkast en kluis**

Een brandwerende kast is niet geschikt voor bescherming tegen inbraak; ze beschermt alleen tegen brand. Voor het veilig opbergen van waardepapieren is een inbraakwerende kast of kluis nodig.

Een kluis waarin men geld bewaart, moet goed beveiligd zijn.

Kleine kluisen worden best in vloer of muur ingebouwd; een kleine kluis is niet geschikt als de inbreker ze zomaar, met inhoud, kan meenemen.

Een ander systeem is een afroomkluis waarvan men slechts op bepaalde ogenblikken de deur kan openen. Op deze kluis staat een tijdsmechanisme dat vrij kan worden ingesteld. Na het ingeven van de openingscode kan de kluis niet geopend worden voor een bepaalde tijd is verstreken.

Een alternatief voor de afroomkluis is de buizenpost. Vooral grotere bedrijven en banken maken gebruik van dit systeem. Het is een met lucht geleide verbinding tussen de ruimte voor de klant en de plaats waar de kluis zich bevindt.



5.3.4. Specifieke maatregelen - overval

- **Inleiding**

Naast de voornoemde organisatorische maatregelen zijn bijkomende maatregelen noodzakelijk om een basisniveau van veiligheid te bereiken.

- **Kassabeveiliging**

Monteer een afscherming aan de kassa die een greep uit de kassa kan verhinderen.

- **Automatische deursluiters**

De in- en uitgangen kunnen voorzien worden van een automatische deursluis, zodat het binnenlaten van derden (of personeel en leveranciers) een actieve handeling vereist van binnenuit. Aan de buitenkant van de deur is geen kruk aangebracht.

Let er in deze gevallen op dat er duidelijk zicht is op wie er voor de deur staat, bijvoorbeeld door het monteren van een deurspion of door een deurbelinstallatie met camera indien er geen andere doorkijkmogelijkheden zijn (beglaasde deur, raam).

• **Beveiligingsverlichting**

Een goede verlichting van personeels- en leveranciersingangen en een overzichtelijk ingerichte in- en uitgang van de onderneming zorgen ervoor dat eventuele malafide benaderingen snel kunnen worden opgemerkt. Ook na de overval kan het van belang zijn een goed zicht te hebben op bijvoorbeeld het gebruikte vluchtvoertuig en de vluchtrichting.

• **Afroomkluizen**

Het gebruik van een afroomkluis dient in eerste instantie om een overval te ontmoedigen door de buit te beperken.

Afroomkluizen:

- Worden onder de kassa verankerd.
- Hebben een gleuf waar de gelden worden ingebracht (brievenbussysteem)
- Werken met een tijdsmechanisme, dat naar keuze kan worden ingesteld.
- Kunnen niet geopend worden voor een bepaalde tijd verstreken is.

Voorzie indien mogelijk een bijkomend stil alarm of een codeslot dat gedwongen opening kan doorgeven aan een alarmcentrale. Daarnaast kan de kluis zo worden opgesteld dat ze mee wordt opgenomen in de registratie indien er camerabewaking aanwezig is (zie onder 5.4.4.).

Opmerking: indien men met tijdsvertraging werkt, is het belangrijk dat men de werking van dit systeem duidelijk bekend maakt aan het cliënteel, via affiches of pictogrammen. Op die manier kan men voorkomen dat de dader de indruk krijgt dat men de overval tracht te saboteren.

• **Overvalknop**

Door het indrukken van een knop wordt in stilte de alarmcentrale verwittigd.

Er zijn 2 soorten knoppen:

- vaste knoppen: dit zijn vast gemonteerde knoppen, hiervan dienen er bij voorkeur een paar geplaatst te worden, b.v.: bij de kassa (hier staat men enige tijd tijdens de overval), in het magazijn (indien er tijdens de overval een medewerker achter is, kan deze tijdens de overval rustig de knop indrukken), onder de toonbank op ruime afstand van de kassa (de aandacht van de overvaller zal hoofdzakelijk op de kassa gericht zijn).
- draadloze knoppen: dit zijn overvalmelders met een zender; ze worden gedragen om de hals, aan een broekriem, in een jas, broekzak of dergelijke.

Wat betreft het gebruik van de knoppen is het noodzakelijk dat het personeel duidelijk ingelicht is over hoe het systeem werkt en wanneer het kan of mag gebruikt worden, teneinde valse of onnodige meldingen te voorkomen. Vraag uitleg aan de installateur, en neem de handleiding door met alle betrokken personeelsleden.

- Het personeel moet goed geïnstrueerd zijn over het gebruik van de overvalknop: hoe hem aan of uit te zetten, en hoe het alarm te activeren.

- Men moet ook weten wanneer de overvalknop **niet** gebruikt mag worden.
 - *Overvalmeldingen kunnen alleen worden doorgegeven aan een particuliere beveiligingsfirma of alarmcentrale. De installatie van de overvalknop dient eveneens te zijn uitgevoerd door een erkend installateur.*
 - *De knoppen moeten dusdanig zijn geconstrueerd en geplaatst, dat per ongeluk indrukken vrijwel niet mogelijk is.*

Het gebruik van de overvalknop is onlosmakelijk verbonden met een correct gedrag tijdens de overval en een juiste afhandelingsprocedure.

5.4. ELEKTRONISCHE MAATREGELEN

65

5.4.1. Inleiding

Het treffen van organisatorische en fysieke maatregelen kan de kans op inbraak en diefstal al gevoelig doen verminderen. Het risico kan echter nog meer beperkt worden door het installeren van een alarmsysteem of door cameratoezicht.

Elektronische beveiliging is aanvullend en vereist altijd één of andere vorm van elektrotechniek. Op zich bieden elektronische beveiligingen geen enkele weerstand tegen een poging tot doorbreking; zij signaleren slechts een conflict, met eventueel een registratie van de gepleegde feiten. Ze roepen criminele feiten dus geen halt toe, maar kunnen wel ontradend en alarmerend werken. Daarom mag dit deel in geen geval los worden gezien van organisatorische en fysieke beveiliging.

Bij elektronische alarmering is de signaalfunctie zeer belangrijk. Onmiddellijk na de activering wordt een melding doorgegeven, waarna kan gereageerd worden op het alarm.

Daders hebben tijd nodig. Een slot of kluis openbreken vergt tijd. Elke minuut weerstand die de dader ondervindt, brengt hem verder af van zijn doel. Bovendien verhoogt de kans op betrapping. Het is heel belangrijk om de inbreuk in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren met behulp van een alarm(systeem). In een volgend stadium kunnen de politiediensten gealarmeerd worden. De tijd die de dader nodig heeft om helemaal binnen te raken, kan door de politiediensten gebruikt worden om zo snel mogelijk de plaats van de feiten te bereiken.

5.4.2. Elektronische beveiliging van goederen - winkeldiefstal

Ook hier mag het gebruik van elektronische beveiligingsmiddelen niet leiden tot een vals gevoel van veiligheid. Uiteraard blijft de alertheid van het personeel en een correct gebruik van alle beschikbare middelen een basisvoorwaarde voor het slagen van een totaalpakket preventiemaatregelen.



• *Detectiepoorten met alarmsignaal door middel van 'tags'*

Bepaalde etiketten of plastic labels bevestigd aan de koopwaar starten een alarmsignaal ter hoogte van de detectiepoort aan de uitgang.

Er zijn twee grote types:

- **magnetisch**: deze labels of etiketten zijn magnetisch geladen. Aan de kassa worden de strips magnetisch ontladen. In de meeste gevallen wordt deze soort van tags niet verwijderd aan de kassa.
- **elektronisch**: deze plaatjes werken als een miniaturzender. Dit systeem dient te worden verwijderd van de koopwaar met daarvoor speciaal ontwikkelde openers die ingebouwd of vastgemaakt worden aan de kassa.

Er zijn verschillende verschijningsvormen:

- **'Hard tag'**: grote plastic schijf, voornamelijk gebruikt voor kleding en grotere goederen.
- **'Soft tag'**: kleine lichte verklikker, veelal gebruikt voor textiel.
- **Kleeftag**: een streepjescode of metalen verklikker, gebruikt voor eetwaren, parfumerie, cd en video, drankflessen. Wordt meestal verwerkt in het prijsetiket.

Werking: alle 3 de types van verklikkers worden aan of op de koopwaar aangebracht en veroorzaken een alarm ter hoogte van een detectiepoort aan de uitgang indien ze niet werden gedeactiveerd of verwijderd aan de kassa. Soms kan dit problemen



opleveren, door slecht afgestelde detectiepoorten of een gebrekkige demagnetisatie. Daarom is het ook van belang dat de installatie regelmatig wordt nagezien door de firma die deze systemen plaatst.

• **Snoerbeveiliging**

Dit is een gesloten intern circuit voorzien van een kleine centrale met alarmsysteem. De stukken zijn met elkaar verbonden binnen het gesloten circuit. Het alarm treedt in werking bij het doorbreken van het circuit. Dit systeem wordt vooral gebruikt voor dure kleding (bont), lederwaren en wapens. Deze beveiligingsmethode gebruikt enkel een intern circuit en is niet verbonden met een alarmcentrale van een externe bewakingsonderneming.



• **Drukcontacten**

Hier wordt het artikel op een drukgevoelige schakelaar geplaatst. Van zodra het artikel wordt opgetild zal dit gemeld worden door een alarmsignaal.

• **Bel- en lampbeveiligingen**

Ze verspreiden een signaal wanneer onbevoegden een bepaalde plaats in de winkel betreden of voorbij gaan. Het signaal kan een bel of een lamp zijn. Dit systeem wordt vaak gebruikt aan nooduitgangen, in magazijnen en in private en personeelsruimten.

• **Infrarood systeem**

Het scannen van de handelswaar gebeurt tijdens de afrekening.

Als bepaalde goederen niet werden gescand, treedt er een alarm in werking.

5.4.3. Detectie alarm en meldingssystemen - inbraak

In principe functioneren alle elektronische inbraakregistratiesystemen op dezelfde manier: een detector registreert een inbraak of een poging daartoe:

- *Het ongeoorloofd openen van een raam of een deur;*
- *Het ongeoorloofd betreden van een ruimte;*
- *Het breken van glas;*
- ...

Deze registratie wordt vervolgens omgezet in een elektrische impuls, die naar de centrale van het systeem leidt. Daar wordt de impuls 'vertaald' in een alarmsignaal. Dit kan zijn:

- *Het in werking treden van een akoestisch en / of optisch signaal binnen en / of buiten het gebouw;*
- *Een signaal dat rechtstreeks terechtkomt bij een particuliere beveiligingsfirma via het openbare telefoonnet, het zogenaamde 'stille alarm';*
- *Een combinatie van de twee systemen.*

Het 'hart' van het systeem is de centrale controle- en stuureenheid, met daarbij:

- *De detectoren;*
- *De alarmeringsmiddelen (sirene, licht, bel...)*
- *Het inschakelsysteem;*
- *De stroomvoorziening*

De detectiemiddelen signaleren, afhankelijk van de gebruikte detectoren, beweging, warmte en andere fenomenen die zich kunnen voordoen bij een inbraak. Dit gebeurt meestal door het direct of indirect verbreken van elektrische contacten, bijvoorbeeld:

- *Bij het openen van ramen en deuren;*
- *Bij het verwijderen van objecten;*
- *Door abnormale trillingen, glasbreuk, oververhitting door las- en snijwerktuigen, verandering in het hittebeeld van een ruimte;*
- *Het onderbreken of verstoren van lichtbundels of uitgezonden geluidsgolven (ultrasoon, radar);*
- *Het verstoren van elektrische en magnetische velden;*
- *Specifieke geluiden (rinkelend glas).*

Detectiemiddelen kunnen op verschillende manieren worden aangewend om een inbraak te melden. Factoren zoals de situering van het gebouw ten opzichte van de omgeving, de aantrekkelijkheid en de concentratie van de aanwezige goederen, spelen een grote rol bij de keuze van een alarmsysteem.

Bij de aankoop van een inbraaksignalisatie moet men altijd beroep doen op een erkend installateur.

In sommige gevallen vereisen de verzekeringen, met name bij de hogere risicocategorieën een inbraaksignaleringsstelsel als noodzakelijke aanvulling op de bouwkundige en organisatorische maatregelen om een polis af te kunnen sluiten.

5.4.4. Voorwaarden voor de installatie, onderhoud en het gebruik van elektronische alarmsystemen

• Inleiding

Het gebruik van alarmsystemen is wettelijk geregeld. Daarmee tracht de overheid zoveel mogelijk te voorkomen dat politiediensten worden belast met valse alarmoproepen. Dan heeft de politie de handen vrij om snel tussen te komen bij echte inbraken.

Hieronder vindt u belangrijke informatie over de installatie en het (eerste) gebruik van een alarmsysteem en over wat er moet gebeuren als het alarm afgaat.



• Wetgeving op alarmsystemen en alarmcentrales

Wet van 10 april 1990 op bewakingsondernemingen, de beveiligingsondernemingen en de interne bewakingsdiensten (B.S. 2 mei 1990), gewijzigd bij wetten van 18 juli 1997 (B.S. 28 augustus 1997), 9 juni 1999 (B.S. 29 juli 1999) en 10 juni 2001 (B.S. 19 juli 2001).

Koninklijk besluit van 19 juni 2002 tot vaststelling van de voorwaarden voor installatie, onderhoud en gebruik van alarmsystemen en beheer van alarmcentrales (B.S. 29 juni 2002).

Koninklijk besluit van 13 juni 2002 betreffende de voorwaarden tot het verkrijgen van een erkenning als beveiligingsonderneming (B.S. 9 juli 2002)

• Geldt de wetgeving voor elk alarmsysteem?

De regelgeving is van toepassing op alarmsystemen die een (poging tot) indringing signaleren en die uitgerust zijn met een buitensirene, een buitenlicht of een stil alarm.

Ze is niet van toepassing op volgende alarmsystemen:

- *hold-upknop of een andere verwittigingsknop die door het slachtoffer wordt geactiveerd;*
- *alarmsystemen voor voertuigen;*
- *alarmsystemen die uitsluitend brand-, gas- of rookontwikkeling signaleren.*

• Hoe beter beveiligen tegen inbraken?

Een alarmsysteem op zich kan een inbraak niet vertragen of voorkomen. Maar er zijn heel wat organisatorische of bouwkundige maatregelen die kunnen helpen.

Onderzoek eerst deze mogelijkheden. Ook goed mechanisch sluitwerk is vaak niet zo duur als een alarmsysteem en toch bijzonder efficiënt. Bijkomend kan aan een alarmsysteem worden gedacht. Het zorgt voor een snelle verwittiging als er toch wordt ingebroken en het schrikt daarom sommige inbrekers af. Na het afgaan van een alarm rest de dieven nog maar weinig tijd om hun slag te slaan. Ook voorbereidingen tot inbraken kunnen soms tijdig worden ontdekt. En hoewel alarmsystemen zelden leiden tot de onmiddellijke betrapping van daders, kunnen systemen met beeldcontrole nuttig zijn bij hun identificatie.

- *Beslis niet overhaast*

De markt van alarmapparatuur is vrij: er zijn dus goede, maar ook minder goede systemen te koop of te huur.

- *Vraag raad aan de verzekeringsmaatschappij*

Een diefstalverzekering is vaak goedkoper bij gebruik van kwaliteitsvolle alarmsystemen en een goede installatie. Niet alle systemen en beveiligingsondernemingen zijn door de verzekeringsmaatschappijen erkend. U kan hierover meer informatie vinden onder het hoofdstuk 'Verzekeringen' verder in deze map.

- *Kijk uit naar kwaliteit*

Kwaliteitsvolle systemen zijn voorzien van een label. Dit is ofwel de aanduiding 'MIBZ' (gevolgd door 8 cijfers) ofwel de aanduiding 'INCERT'.

Enkele onderdelen verdienen een woordje uitleg:

Buitensirene

Een buitensirene is ieder geluidstoestel dat hoorbaar is buiten het beveiligde goed. Ze kan dus ook binnen het beveiligde goed zijn aangebracht. Ze mag worden gebruikt, maar dat hoeft niet. Indien een buitensirene wordt geplaatst, mag ze bij een alarm slechts drie minuten en bij sabotage acht minuten geluid maken. Zo komt de nachtrust van buurtbewoners niet echt in het gedrang en worden dieven toch afgeschrikt.

Buitenlicht

Een alarmsysteem met buitensirene **moet** ook voorzien zijn van een buitenlicht waarvan de lichtsignalen zichtbaar zijn van op de openbare weg. Het buitenlicht functioneert tot het alarm is uitgeschakeld. Maar ook zonder buitensirene is het buitenlicht een aanrader. De politieploeg ziet sneller waar het alarm zich precies voordoet en verliest minder tijd bij haar interventie.

Verboden alarmonderdelen

Sommige componenten zijn totaal verboden. Dit is het geval indien ze een doeltreffende tussenkomst van de hulp- of politiediensten zouden kunnen hinderen of indien ze letsels kunnen toebrengen.

Doe beroep op een ernstig vakman

Een alarmsysteem mag door de gebruiker zelf worden geplaatst, maar een goede installatie is complexer dan meestal wordt gedacht. Een deugdelijk alarmsysteem is immers op maat samengesteld. De aard van het te beveiligen gebouw, de activitei-



ten die er plaats vinden en de gewoonten van de gebruiker spelen hierbij een rol. Het systeem is geprogrammeerd op basis van de behoeften van de gebruiker. Indien hiervoor beslist wordt om beroep te doen op een beveiligingsonderneming, moet deze erkend zijn door de minister van Binnenlandse Zaken. Een erkende beveiligingsonderneming krijgt een erkenningsnummer dat bestaat uit acht cijfers. Dit nummer vindt u terug op alle documenten die uitgaan van de onderneming: folders, publiciteit, contracten, facturen, naamkaartjes, enz... De professionele personeelsleden van een beveiligingsonderneming hebben op hun beurt een identificatiekaart. Ze is uitgereikt door de FOD Binnenlandse Zaken. Personeel dat activiteiten van conceptie van alarmsystemen uitoefent, installateurs of onderhoudspersoneel dragen die kaart altijd. Ze verzekert dat de houders zijn opgeleid en geen onaanvaardbaar gerechtelijk verleden hebben. De betrokkenen moeten deze kaart op eenvoudige vraag kunnen tonen.

71

• **Eerste installatie en ingebruikname**

- **Nazicht**

Een alarmsysteem mag enkel worden geplaatst door een beveiligingsonderneming of door de gebruiker zelf. Na de installatie moet een beveiligingsonderneming het alarmsysteem altijd nakijken. Dit is ook het geval indien de gebruiker ervan het systeem zelf heeft geplaatst. De onderneming zal onderzoeken of het systeem geen valse alarmen veroorzaakt en of het bij een gebeurlijke inbraak wel degelijk functioneert.

- **Gebruikersboekje**

De beveiligingsonderneming levert ook een gebruikersboekje af. De beveiligingsonderneming zal er de voornaamste gegevens van het alarmsysteem in noteren. Het gebruikersboekje wordt steeds bewaard bij de centrale eenheid van het alarmsysteem, zodat de politie het bij alarm steeds kan inkijken.

- **Melding aan lokale politie**

Binnen de vijf dagen na de ingebruikname van het alarmsysteem moet daarvan aangifte worden gedaan bij de lokale politie. Bij deze aangifte wordt het gebruikersboekje ingevuld en afgestempeld door de politie. Die verplichting geldt ook voor een systeem dat verandert van gebruiker (nieuwe eigenaar, nieuwe huurder). Deze informatie kan erg nuttig zijn bij een alarmoproep.

• **Onderhoud**

Een beveiligingsonderneming moet het alarmsysteem jaarlijks nazien. Dat hoeft niet noodzakelijk de onderneming zijn die het alarmsysteem installeerde.

• **Wat in geval van alarm?**

- **Rechtstreekse oproepen**

Automatische meldingen bij de politiediensten, bijvoorbeeld via een vooraf opgenomen telefonisch bericht, zijn verboden. Te veel valse oproepen bezetten de telefoonlijnen van de politie. Deze moeten vrij blijven voor noodoproepen.

- **Verificatie**

De politie mag alleen worden opgeroepen nadat via een filter is nagegaan of het wel om een echt alarm ging. De gebruiker kan hier zelf voor zorgen maar hij mag daarvoor ook een contactpersoon aanstellen. De gebruiker of de contactpersoon gaat dan na of er verdachte elementen zijn die wijzen op een inbraak: inbraaksporen, een verdacht voertuig, voetstappen in de tuin, verdacht lawaai in het gebouw, enz... Bij de vaststelling van het minste verdacht element is het de taak van de contactpersoon om onmiddellijk de politie te verwittigen. Ook een alarmcentrale kan die functie opnemen: ze voert een technische analyse uit van de binnenkomende signalen, bekijkt de beveiligde zone, controleert of de gebruiker niet zelf het alarm veroorzaakte of ze stuurt een bewakingsagent ter plaatse.

- **Inlichtingen van de alarmmelder**

Voor zover de alarmmelder in staat is zonder gevaar of bedreiging te spreken, moet hij aan de politie volgende inlichtingen geven:

- *Naam en telefoonnummer van de alarmmelder*
- *Naam van de gebruiker van het alarmsysteem (indien de alarmmelder niet de gebruiker is)*
- *De plaats van het alarm*
- *De verdachte elementen die er op wijzen dat het alarm het gevolg is van een ongeoorloofde binnendringing*
- *Naam en telefoonnummer van de persoon die aanwezig zal zijn bij de aankomst van de politie bij het beveiligde goed*

- **De politietussenkomst**

De politiediensten dienen –rekening houdend met hun prioriteiten– elke alarmoproep met de nodige beroepsernst af te handelen. Als de politie ter plaatse komt moet er wel iemand de deur kunnen openen en het alarm afzetten. Deze persoon spreekt hiervoor af met de politie bij het beveiligde pand zodat de politiepatrouille geen tijd hoeft te verliezen. Indien de gebruiker zelf niet aanwezig kan zijn, moet hij zorgen voor een contactpersoon. Hij kan ook met de alarmcentrale overeenkomen dat een bewakingsagent deze klus zal klaren. Ook hier geldt dat deze verplichting niet kan en dus ook niet moet worden nagekomen indien de gebruiker zich in een mogelijke gevaarssituatie in het beveiligd goed bevindt.

Het is steeds de politie die als eerste het pand zal binnengaan. Politiefunctionarissen zijn immers, beter dan wie ook, opgeleid, uitgerust en bevoegd om risico's te beoordelen en mogelijke daders te vatten. De gebruiker, de contactpersoon of de bewakingsagent betreedt het pand dus na de politieagenten. Daagt er niemand op om het alarm af te zetten, dan mag de politie, bijvoorbeeld in geval van herhaalde valse alarmen, het buitenlicht en de buitensirene met alle middelen neutraliseren.

• **Is aansluiting op een alarmcentrale noodzakelijk?**

Neen, maar het biedt vele voordelen. De alarmcentrale bewaakt het beveiligde goed en treedt op in de plaats van de gebruiker. Ze kan in zijn naam alle noodzakelijk geachte personen verwittigen. De alarmcentrale is technisch uitgerust om echte van



valse alarmen te onderscheiden. Bij een alarmmelding verricht ze de noodzakelijke verificatie.

De operator in de alarmcentrale verwittigt in geval van écht alarm de politie en neemt contact op met de gebruiker of zijn contactpersoon om samen met de politie ter plaatse te komen. Ze kan, indien de gebruiker dit uitdrukkelijk wenst, hiervoor ook een beroep doen op professionele bewakingsagenten.

• **Afmelding**

Het is aangeraden dat de ondernemer de lokale politie verwittigt:

- *Wanneer hij het beveiligde goed definitief verlaat*
- *Wanneer hij om een of andere reden afziet van het verdere gebruik van het alarm-systeem*

• **Samenvatting**

- *Adviseer de ondernemer om vooraf contact op te nemen met zijn verzekering*
- *Wijs op het belang van de keuze voor een deugdelijke installatie*
- *Raad de gebruiker aan de installatie over te laten aan een erkend vakman*

- **Bij eerste gebruik:**

- *Nazicht door een erkende beveiligingsonderneming*
- *Aangifte van het systeem bij de politie*
- *Aanstelling van een contactpersoon*

- **Bewaar het gebruikersboekje.**

- *Vergeet het jaarlijkse onderhoud niet*
- *Aansluiting op een alarmcentrale maakt het de gebruiker makkelijker*
- *Bij alarm: een verificatie is noodzakelijk*
- *Bij politietussenkoms: de contactpersoon opent de deur en schakelt het alarm uit*
- *Bij einde gebruik: aangifte bij de politie*

5.4.5. Camera- en videobewaking - overval en inbraak

• **Inleiding**

Toezicht kan ook elektronisch worden ondersteund door het gebruik van camera's, wat tegenwoordig in vele grotere zaken wordt gebruikt om winkeldiefstal en overval tegen te gaan, of om de nodige registratie te doen bij inbraak. Een dergelijk systeem vergt over het algemeen een grotere investering en kan een bijdrage leveren aan preventie, hoewel het in eerste instantie moet worden beschouwd als een registratietechniek die na de feiten gebruikt kan worden ter identificatie van de daders.

Met een gesloten circuit van camera's (vaak afgekort tot CCTV, voor Closed Circuit Television system) kunnen beelden op één of meerdere monitors worden weergegeven en opgenomen met één of meerdere videorecorders. Het nadeel is dat er personeel moet worden vrijgemaakt en dat een goede kwaliteit van camera en monitor een serieuze investering vereist.

Voor het optimaal functioneren van cameratoezicht is vooral een kwalitatief hoogstaande installatie en plaatsing van belang.

Niet alleen de technische kwaliteiten van de componenten zijn bepalend voor het uiteindelijke resultaat, ook de manier waarop de apparatuur is geïnstalleerd is heel belangrijk.

Mindere of slechte resultaten zijn te wijten aan factoren zoals:

- Gebrek aan voorlichting over de mogelijkheden van camerasystemen;
- Gebrek aan een duidelijke doelstelling vooraf wat betreft de camera;
- Onevenredige aandacht voor de techniek in plaats van functionaliteit;
- Het ontbreken van een opnametest;
- Gebrek aan goede gebruikersinstructies;
- Gebrek aan onderhoud van de apparatuur;
- Het ontbreken van een degelijk bandenmanagement.

• **Onderscheid camerabewaking en videobewaking**

- **Camerabewaking:** enkel registratie in real time (monitor); de beelden worden naar een controlepost gestuurd (dispatching), waar de monitors worden bekeken en de camera's kunnen worden bijgesteld.
- **Videobewaking:** de beelden worden opgeslagen.

Men kan het gebruik van een stil overvalalarm overwegen. Met een mobiele alarmknop kan men op elk moment en vanaf elke plaats alarm slaan.

• **Wetgeving op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer**

De wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens werd door de wet van 11 december 1998 aangepast aan de bepalingen van de Europese richtlijn 95/46/EG van 24 oktober 1995 (laatste aanpassing 13/02/2001: KB ter uitvoering van de wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens).

Hierin worden een aantal specifieke verplichtingen opgelegd in verband met de bekendmaking van het gebruik van camera's en de opslag van geregistreerde beelden. Videoregistratie van personen wordt beschouwd als automatische gegevensverwerking en dus als het aanleggen en houden van een bestand.

Elke gegevensverwerking moet aangegeven worden en in verhouding staan tot bepaalde, wettige en duidelijk omschreven doeleinden. Uitgaande van die doeleinden moeten de gegevens toereikend, relevant en niet overmatig zijn.

Bovendien moet het systeem de rechten van de geregistreerde respecteren en de bepalingen van de privacywet naleven:

Degene die CCTV wil gebruiken voor preventiedoeleinden, moet een aanvraag tot registratie richten aan de Commissie ter Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer bij de FOD Justitie (art. 17 Privacywet). Via de privacycommissie kan het publiek ook zijn recht tot inzage en verbetering uitoefenen. Verder is het bij CAO bepaald dat werkgevers die camera's willen installeren daarvoor de toestemming moeten hebben van hun werknemers.



• **Tips voor de plaatsing en het gebruik van camerasystemen**

Camerasystemen kunnen, als ze goed geplaatst zijn, een bijdrage leveren aan de preventie van overvallen en aan de effectieve opsporing van de daders. Hieronder volgen enkele tips voor het opstellen van de camera's en de opnametoestellen.

Nog dit: het gebruik van nepcamera's wordt door de meeste criminelen snel doorzien en sommigen houden sowieso geen rekening met camera's. Het repressief gebruik van camera's gebeurt best door ze onzichtbaar op te stellen.

- Klanten brengt men op de hoogte dat er camerabewaking is. Buiten het afficheren van de aanwezigheid van camerabewaking verdient het aanbeveling ten minste één camera goed zichtbaar te plaatsen. Dit kan gecombineerd worden met onzichtbare camera's en één of meerdere monitors met "real time" beelden. Het publiek ziet in dat geval meteen dat er toezicht gebeurt.
- De camera wordt bij voorkeur op ooghoogte geplaatst, rekening houdend met de gemiddelde lengte van personen. Omdat het gezicht van de klant in beeld moet komen, concentreren de camera's zich best op de kassa en op de in- en uitgang(en). Er moet wel een constante belichting zijn van het gekozen beeld; camera's die gedeeltelijk 'naar buiten kijken' worden beïnvloed door het wisselend licht van buiten. Let op de juiste camerahoek, en eventuele belemmering van het zicht door de inrichting van de zaak.
- Een recorder moet voldoende opslagcapaciteiten hebben, men gebruikt bij voorkeur één videoband voor een volledige winkeldag. Een "time lapse" recorder is hiervoor het meest geschikt. De videobanden worden dagelijks gewisseld en indien mogelijk een week bewaard. De banden moeten ongeveer om het half jaar vervangen worden. De opnamekwaliteit van de recorder moet eveneens regelmatig gecontroleerd worden.
- De recorder wordt buiten het zicht geplaatst, bij voorkeur in een afgesloten stalen kast. Een tweede recorder buiten deze kast kan in geval van het opeisen van de band gebruikt worden om een tweede band te leveren.
- Men moet uiteraard rekening houden met de verplichtingen opgenomen in de wet van 8 december 1992 ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

• **Functionele vereisten voor het systeem**

- De camera moet een herkenbaar beeld registreren van het gezicht van de dader.
- De opgeslagen beelden moeten snel beschikbaar zijn en van een goede kwaliteit.
- De installatie is best zo eenvoudig mogelijk, met de bedoeling het bedieningsgemak en het opsporen van eventuele storingen te verbeteren.
- Bij de opnames moet er een datum- en tijds melding worden weergegeven op het scherm.
- Het kan interessant zijn dat er ook geluidsopnames worden gemaakt.

6

Verzekeringen



76

6.1. INLEIDING

De verzekeraars moeten partners zijn voor de ondernemers. Verzekeringen bieden immers een bescherming tegen gebeurtenissen die de vlotte ontwikkeling van de handelsactiviteit kunnen verstoren.

Eerst moeten de ondernemers zelf een aantal maatregelen nemen om zich te beschermen tegen de risico's die hun activiteit bedreigen. Pas daarna is een verzekering belangrijk. De verzekering wordt best beschouwd als een vangnet voor wanneer zich, ondanks de maatregelen die de ondernemer heeft getroffen, een feit manifesteert waar hij zich moeilijk tegen kan beveiligen.

Men moet proberen een juist evenwicht te vinden tussen de maatregelen ter voorkoming van diefstal, braak, overval of brand en de verzekeringsdekking(en).

De preventieve maatregelen zullen het premieniveau bovendien rechtstreeks beïnvloeden.

Om de (kandidaat-) ondernemer te helpen bij het treffen van veiligheids- en preventiemaatregelen en zo een correcte beoordeling van het risico mogelijk te maken, hebben de verzekeringsondernemingen, onder leiding van de BVVO, dit deel van de map voorbereid. Het moet een duidelijker inzicht geven in de maatregelen die de ondernemer kan treffen om een schadegeval te voorkomen, en ook in de stappen die hij moet volgen om snel te worden vergoed en zijn activiteit te kunnen behouden of snel te hervatten.

Om het risico te laten analyseren, kan de ondernemer altijd beroep doen op de inspecteurs van de verzekeringsondernemingen.

We gaan in dit deel verder in op:

- De verschillende mogelijke diefstaldekkingen;
- De procedure die moet worden gevolgd voor een snelle schaderegeling;
- De administratieve preventiemaatregelen;
- De door de verzekeraars erkende vergunningen op het gebied van diefstalpreventie.



• **Preventiemaatregelen en verzekeringen voor ondernemers**

Deze map bevat diverse aanbevelingen voor de ondernemers ter verbetering van hun preventieve veiligheidsmaatregelen. Aan de hand daarvan kunnen zij, samen met hun verzekeraar, een formule uitwerken die een evenwicht biedt tussen de genomen preventiemaatregelen en de verzekerde dekking. Zo kan er een minimaal eisenpakket worden uitgewerkt, waaraan de onderneming moet voldoen.

6.2. MOGELIJKE DEKKINGEN DIEFSTAL-VERZEKERING

6.2.1. Inleiding

Een diefstalverzekering kan heel wat verschillende dekkingen omvatten die afhankelijk zijn van:

- De verzekerde inhoud: goederen, materiaal, meubilair, buretica,...;
- De beschadiging(en) aan het verzekerde gebouw;
- De verzekerde waarde: volledig, gedeeltelijk, eerste risico,...;
- De plaats van de verzekerde voorwerpen: uitstalraam, kasregister, brandkast, tijdens transport,...;
- De behandeling van de verzekerde goederen: hantering, telling, bewaring in en uit de brandkast...;
- Het vervoer van de verzekerde waardevoorwerpen: frequentie, geografische gebieden, ogenblik van de dag waarop het transport gebeurt,...;
- De vergoeding in geval van een hold-up;
- ...

77

6.2.2. Inschatting van het risico

De verzekeringsonderneming zal de ondernemer hierover alle nuttige informatie kunnen meedelen. De verzekeringsmaatschappij zal het risico bepalen op basis van een aantal factoren:

- De omgeving van het risico;
- De aard van de goederen;
- De lokale criminaliteitscijfers;
- De bewoning;
- De getroffen preventieve maatregelen.

Over het algemeen dekt de verzekering de gestolen inboedel, zijnde materieel of koopwaar, en de stoffelijke schade hieraan die veroorzaakt werd door de diefstal of de poging daartoe. Schade aan de inboedel door vandalisme is eveneens gedekt.

Vaak zal de verzekering ook de kosten dragen voor de voorlopige herstelling, zij het beperkt tot een bepaald bedrag. Bij bewezen diefstal van sleutels kan de maatschappij tussenkomen voor de vervanging van het sluitwerk van de buitendeuren. Hiervoor verwacht men een vaststelling door het gerechtelijk onderzoek.

6.3. PROCEDURES VOOR DE AFHANDELING

6.3.1. Inleiding

Om de afhandeling na de feiten te vergemakkelijken en te versnellen, kan de ondernemer best vooraf een aantal maatregelen treffen. Daarmee zal de informatie, die in de stresserende context na de feiten aan de verzekeringsmaatschappij moet worden meegedeeld, overzichtelijker zijn.

6.3.2. Belangrijke informatie bij de aangifte

Hierna volgt een lijst van gegevens die de verzekeraar moet kennen als de ondernemer het slachtoffer werd van een diefstal:

• *Algemene gegevens*

- Het nummer van de verzekeringspolis;
- De datum van de feiten;
- Alle persoonsgegevens (naam, adres, telefoonnummer,...);
- De situering van het verzekerde goed;
- De gegevens van de makelaar;
- De status van de ondernemer (huurder of eigenaar);
- Het nummer van het proces-verbaal dat de politie zal opmaken en een kopie van de verklaring.

• *De gedetailleerde omstandigheden*

- Wanneer is de diefstal gepleegd?
- Langs waar zijn de dieven binnengedrongen?
- Hoe zijn de daders erin geslaagd binnen te dringen?
- Welke middelen hebben de daders gebruikt om binnen te dringen?
- Welke schade hebben de daders aangericht bij het binnendringen?
- Zijn de daders betrappt tijdens de feiten (alarmsysteem, voorbijgangers,...)?
- Wanneer, hoe en door wie is de diefstal ontdekt?

• *De beschrijving van de schade*

De goederen in kwestie, het gebouw, waardevolle voorwerpen, meubilair, materiaal, speciale voorwerpen, koopwaar, motorrijtuigen, andere...

Er moet een gedetailleerde beschrijving zijn van de schade aan het gebouw.

Ook moet er een gedetailleerde beschrijving zijn van de beschadigde goederen.

De gestolen voorwerpen of goederen moeten zo nauwkeurig mogelijk beschreven worden, met voor elk artikel de aard, het merk, het model, het aantal gestolen eenheden en de waarde ervan exclusief b.t.w.

Afhankelijk van het verzekeringscontract zal de gedekte waarde moeten worden vermeld: aankoopwaarde, verkoopwaarde, werkelijke waarde.

De ondernemer zal, als het enigszins mogelijk is, een kopie van de facturen moeten bijvoegen.

Als de verliesstaat nauwkeurig is opgesteld, kan de verzekeringsonderneming snel vergoeden. Het is dus zeer belangrijk dat zij beschikt over alle elementen om de verliezen juist te becijferen. Het is raadzaam dat de ondernemer continu een goede boekhouding bijhoudt; dat spaart achteraf moeite, tijd... en dus geld.

Ter vereenvoudiging van de aangifte wordt hierbij een aangifteformulier opgenomen.

6.4. VERGUNNINGEN OP HET GEBIED VAN INBRAAKPREVENTIE

79

6.4.1. Algemeen

De verzekeraars erkennen de vergunningen van de BVVO (Beroepsvereniging der Verzekeringsondernemingen) of van BOSEC (Belgian Organisation for Security Certification).

6.4.2. Elektronische beveiliging

De BVVO heeft voorschriften opgesteld voor de erkenning van het materiaal en de installateurs van elektronische beveiligingssystemen, net als regels voor de installatie, om goede beveiligingsuitrustingen te waarborgen.

Met een installatie door een door de BVVO erkende installateur kan men een gelijkvormigheidsattest verkrijgen. Op die manier heeft de verzekeraar de garantie dat de installatie volgens de BVVO-voorschriften werd uitgevoerd.



6.4.3. Brandkasten en verstevigde deuren

BOSEC reikt hiervoor een erkenning uit. De brandkasten worden gerangschikt volgens de waarde van de voorwerpen die erin worden opgeborgen.

6.4.4. Inbraakwerende deuren

Ook hier kan het BOSEC al dan niet beslissen tot erkenning. Deuren moeten voldoen aan een aantal Europese normen.

6.4.5. Centrale bewakingsstations

De BVVO reikt een erkenning uit aan de bewakingscentrales. Die centrales kunnen voldoen aan bepaalde criteria naargelang de aard van de verbinding tussen het bewaakte pand en de bewakingscentrale.

6.4.6. Inbraakvertragende gevelelementen – het i3-label

BOSEC kan labels toekennen inzake de weerstand van de gevel-elementen, voor diefstallen van 'gelegenheidsinbrekers'. Het gaat om het i3-label; weerstand gedurende 3 minuten tegen een gelegenheidsinbreker.

Dit label is bestemd voor het grote publiek.



DEEL

Brandpreventie en brandbeveiliging

2

7

Brandpreventie en -beveiliging



7.1. INLEIDING

Met het gevaar van brand kan men op de meest onverwachte ogenblikken geconfronteerd worden. Wie totaal niet voorbereid is loopt grotere risico's. Een goede voorbereiding en aandacht voor brandpreventie verkleint de kans op brand. De ondernemer die voldoende voorzorgsmaatregelen treft en de nodige voorzichtigheid in acht neemt, kan vertrouwen op de brandveiligheid van zijn zaak.

De kans op een brand is dan wel aanzienlijk kleiner dan de kans op een inbraak, de gevolgen kunnen veel ernstiger zijn.

Brandbeveiliging omvat het geheel van maatregelen die gericht zijn op het voorkomen van brand en die de uitbreiding ervan zoveel mogelijk kunnen beperken. Daarnaast is het zaak om op een georganiseerde manier het gebouw te ontruimen en eventueel over te gaan tot het blussen van de brand met de beschikbare middelen ter plekke. We onderscheiden de vier volgende delen:

7.1.1. Brandpreventie

Hieronder vallen alle maatregelen en voorzieningen om een brand en de gevolgen daarvan te voorkomen. Dit kan variëren van het bespreken van het onderwerp 'brand' met de medewerkers tot de keuze van brandveilige materialen bij nieuwbouw of verbouwing. In het algemeen is brandpreventie een combinatie van organisatorische, bouwkundige en technische maatregelen die nooit los van elkaar gezien kunnen worden. Zonder een goede organisatie verliezen bouwkundige en technische voorzieningen een groot deel van hun preventieve waarde.

7.1.2. Brandmelding

Dat zijn alle maatregelen en voorzieningen om een brand zo snel mogelijk te ontdekken en te melden. In sommige gevallen kan het zijn dat de melding van de brand automatisch wordt doorgegeven aan een centraal noodnummer, maar men doet er best aan indien mogelijk ook persoonlijk melding te maken. Het landelijk alarmnummer waarmee ook de brandweer gewaarschuwd kan worden, is **100**.

7.1.3. Evacuatie

Bij een brand komt het voor dat de normale uitgangen of trappen niet meer gebruikt kunnen worden. Alle aanwezigen dienen met deze mogelijkheid rekening te houden. Ze moeten weten langs welke weg het pand zo snel en veilig mogelijk kan worden verlaten.

7.1.4. Brandbestrijding

In afwachting van de brandweer kan iedereen trachten een beginnende van brand te blussen. Dat neemt niet weg dat de **brandweer altijd eerst gewaarschuwd** moet worden.

7.2. BRANDPREVENTIE

7.2.1. Inleiding

Om een brand te voorkomen en de gevolgen ervan te beperken, zijn er verschillende brandpreventieve voorschriften die in acht dienen genomen te worden. Naast het nemen van enkele eenvoudige organisatorische maatregelen kan op het vlak van preventie ook het nodige werk worden verricht bij de organisatie van de onderneming. Sommige maatregelen kunnen worden ingeschreven in het lastenboek van de bouw of verbouwing van de zaak, andere maatregelen bestaan er in om een regelmatig onderhoud te laten uitvoeren van de verschillende technische installaties.

7.2.2. Organisatorische maatregelen: sensibilisatie en training personeel

De ondernemer stelt het personeel (regelmatig) op de hoogte van:

- **De plaats waar zich de handbrandmelders bevinden.** Het is belangrijk dat de aanwezige alarmeringsvoorzieningen steeds voor (onmiddellijk) gebruik bereikbaar zijn. Let er dan ook op dat de bereikbaarheid niet gehinderd wordt door bijv. de tijdelijke opslag van goederen voor een handbrandmelder.
- **Hoe het dient te handelen bij brand** (opstellen van een modus-operandi, eventueel met pictogrammen). Spreek duidelijk af waar men verzamelt in geval van brand, zodat er altijd een overzicht kan gegeven worden van eventueel afwezige personen.
- **De bediening van de aanwezige blusapparatuur** (door een korte voorlichting, pictogrammen...). De aanwezige blusmiddelen dienen steeds voor (onmiddellijk) gebruik bereikbaar te zijn. Plaats geen obstakels die het zicht op deze middelen belemmeren. Duid de plaatsen aan met pictogrammen en een eventuele noodverlichting die zichzelf op batterij overschakelt in geval van stroomonderbreking.
- **Het vluchtplan** (vluchtroutes, organisatie van de evacuatie...). Het personeel dient goed op de hoogte te zijn van de mogelijke vluchtroutes. Deze moeten ook steeds

worden vrijgehouden. Dit betekent in de meeste gevallen dat alle in-, uit- en doorgangen vrij van obstakels moeten zijn. Een nooduitgang moet in geval van nood **ALTIJD** te gebruiken zijn!

Voorzie regelmatig onderhoud van de aanwezige voorzieningen en herinner het personeel op regelmatige basis aan de te volgen procedures in geval van brand. Voor de meeste blustoestellen leveren de fabrikanten een onderhoudscontract. Volg dit stipt na.

7.2.3 Bouwkundige maatregelen: materialen, functionele organisatie

• Inleiding

Bouwkundige maatregelen worden vaak pas genomen als er verbouwingen plaatsvinden. In verband met het risico van brand is het belangrijk te letten op de toepassing van brandveilige bouw- en afwerkingmaterialen. Vraag hiervoor raad aan een architect: het gebeurt maar al te vaak dat ondernemers hun zaak verbouwen of verfraaien en daarbij zonder het te weten, zeer brandbare materialen toepassen die een snelle branduitbreiding bevorderen. Bovendien produceren die vaak een enorme hoeveelheid schadelijke rook waardoor redding en blussing bemoeilijkt worden.

• Correct materiaalgebruik

Bij het gebruik van onder andere isolatiemateriaal moet men er op letten of dit brandbaar is. Minerale wol is onbrandbaar, maar isolatiematerialen van kunststof zijn meestal wel brandbaar. Wanneer zij bevestigd zijn tegen het plafond kunnen sommigen een 'regen' van brandende druppels veroorzaken. Het is daarom belangrijk brandbare materialen af te dekken met gipskarton of andere niet-brandbare materialen. Vraag ook hier weer raad aan een architect: voorzie dat voor de verschillende gebruikte materialen een technische fiche kan worden voorgelegd waaruit de eigenschappen bij brand kunnen worden afgeleid.

Bij doe-het-zelf werkzaamheden moet men ook oppassen met open vuur en hitte, zoals bij verf afbranden, solderen en zelf werken aan de elektrische installatie.

Let er bij de opmaak van de plannen op dat er voldoende vluchtmogelijkheden zijn. Houd er rekening mee dat ramen in sommige gevallen een uitkomst kunnen bieden als ze voorzien zijn van enkele bijkomende voorzieningen.

In veel gevallen zal slechts een bouwvergunning worden afgeleverd na het goedkeuren van de plannen door de lokale brandweercommandant. Indien de verbouwing geen bouwaanvraag vereist kan men zich vrijblijvend tot de lokale brandweer wenden voor bijkomende informatie en tips.

• Functionele organisatie

De organisatie van de ruimtes kan sterk afhankelijk zijn van hun functie: ruimtes waar een hoger risico op brand bestaat, worden hiervoor speciaal geconcipeerd, en de plaats ten opzichte van andere ruimtes dient hierbij eveneens in rekening te worden gebracht. Hier zal men moeten rekenen op een goed inzicht in de werkmethode van de ondernemer. Op basis daarvan kan ook weer in samenspraak met de brandweer bekeken worden wat de mogelijkheden zijn.

7.2.4. Technische maatregelen: mechanisch, elektronisch

• Inleiding

Technische maatregelen bestaan meestal uit het aanbrengen van brandbeveiligings-apparatuur, zoals blustoestellen, rookmelders en noodladders. Maar ook bij de aanleg van de technische installaties voor gas, elektriciteit en verwarming moet men al letten op een aantal brandpreventieve voorzieningen. Het plaatsen van branddetectoren en bestrijdingsmiddelen zal in de volgende hoofdstukken behandeld worden.

De gasinstallatie moet voor gebruik gekeurd worden en mag enkel worden gewijzigd door een vakman. Een gaslucht meldt men onmiddellijk aan de toeleverancier. Denk eraan dat een waakvlam ook lijmdampen en andere brandbare gassen kunnen ontsteken.

Elke elektrische installatie is afgestemd op normaal gebruik. Overbelasting, contact met vocht en dergelijke kunnen ernstige gevolgen hebben. Als de zekeringen regelmatig doorslaan, laat dan een vakman de installatie controleren. Als men vandaag de dag niet beschikt over automatische zekeringen ('jumps'), dan kan de installatie best worden nagekeken en aangepast.

7.3 BRANDMELDING

7.3.1. Inleiding

Voordat een brand gemeld kan worden aan de brandweer moet hij zijn ontdekt. Overdag kan dat snel gebeuren doordat de rookontwikkeling, de vlammen of de hitte worden bemerkt. Wanneer echter een brand pas laat wordt ontdekt zoals 's nachts, kan het vuur zich al hebben uitgebreid voordat het door toevallige voorbijgangers, burens of bewoners wordt ontdekt. De brandmelding bestaat meestal uit een aantal sensoren en eventueel een meldcentrale.

Het snel ontdekken van brand geeft de tijd om maatregelen te treffen om aanwezige personen te verwittigen en op een veilige manier te evacueren. Ook het bestrijden van de brand kan hierna direct plaatsvinden.

• Voorzieningen voor de brandveiligheid

Er moeten naast de basis van organisatorische maatregelen een aantal verschillende brandveiligheidsvoorzieningen worden aangebracht die betrekking hebben op de melding van brand. Het nemen van alle noodzakelijke preventieve maatregelen kan niet als voldoende worden beschouwd om een gebouw 'brandveilig' te verklaren. Een indeling hiervan kan worden gegeven als volgt (voor de belangrijkste elementen):

- **Branddetectie** : (rookmelders) die een begin van brand automatisch kunnen ontdekken en melden.
- **Handbrandmelders** : (breek-het-glas) waarmee men zelf alarm kan slaan.
- **Blusapparatuur** : waarmee men een (begin van) brand kan blussen.

• **Detectie aangepast aan de onderneming**

Bij de keuze van een installatie wordt onder meer rekening gehouden met de mogelijke aanwezigheid van mensen in het te beveiligen gebouw, de consequenties van een brand voor de bedrijfsvoering, het gevaar voor of door aanwezige goederen en de eventuele gevolgen van een brand voor het milieu. Ook de selectie van het type detectors is afhankelijk van de risico's binnen de onderneming. Voor elke situatie wordt een passend brandmeldsysteem ontworpen. Met behulp van geavanceerde software kan de branddetectie geheel worden aangepast aan de risico's waarmee men te maken heeft. Een brandmeldinstallatie kan worden geprogrammeerd om bijvoorbeeld de blusinstallatie aan te sturen of branddeuren te sluiten. Ook is het mogelijk een melding op een andere locatie te signaleren of doormelding naar de plaatselijke brandweer te verzorgen.

- **Een automatische brandmelder** is een handig hulpmiddel dat de aanwezige personen snel waarschuwt wanneer er brand is. Voor branddetectie zijn twee types melders zeer goed bruikbaar:

- de *ionisatie rookmelder*
- de *optische rookmelder*.

De ionisatie rookmelder reageert iets beter op een smeulende brand (verandering in luchtsamenstelling), terwijl de optische melder sneller reageert op een brand waarbij vlammen vrij komen (verandering in lichtverstrooiing). De werking van beide melders is als resultaat hetzelfde: een melder reageert op de brand (rook, vlammen, hitte) en geeft dan een hoorbaar alarmsignaal. Ze kunnen bij een beginnende brand alarmeren, waardoor misschien het vuur nog kan geblust worden. Zoniet, dan kan men zichzelf, andere personen en eventueel waardevolle bezittingen in veiligheid brengen.

- **De brandmelders kunnen ook worden aangesloten op een brandmeldinstallatie**, zodat in geval van alarm de brandweer automatisch wordt verwittigd, en eventueel bijkomende andere brandbeveiligingsvoorzieningen in werking worden gesteld (rookkoepels, automatische deuren, noodverlichting...). Ook indien men beschikt over dergelijke installatie kan men best nog steeds manueel de brandweer de calamiteit melden.

- **Opmerking:** Bedenk echter dat één rookmelder, ook al is deze op een 'strategische' plaats gemonteerd, niet in alle brandsituaties vroegtijdig zal waarschuwen.

• **Aandachtspunten bij de installatie van brandmelders en brandmeldinstallaties**

Let bij de installatie op het volgende:

- Is de melder goedgekeurd door bepaalde keurmerkinstanties?
- Is het signaal goed hoorbaar op de plaats waar dat nodig is?
- Werkt de melder op het lichtnet of op een batterij?
- Is er een verwittiging voor stroomonderbreking of een bijna lege batterij?
- Hoeveel melders zijn er nodig?

Indien men slecht één melder plaatst, kies dan bij voorkeur een plaats waar de kans op brand het grootst is of waar hij het snelst kan ontdekt worden (traphal...). Uiteraard is het beter meerdere melders te plaatsen.

Naast rook komt ook koolmonoxide (CO) vrij bij brand, maar ook bij slecht functionerende geisers en CV-ketels. Koolmonoxide is onzichtbaar, reukloos, smaakloos en niet voelbaar, zodat het risico voor vergiftiging nog groter wordt. Daarom kan het belangrijk zijn om naast een rookmelder, ook een CO-melder te plaatsen, zodat er een alarm afgaat van zodra de concentratie koolmonoxide te hoog is. Op sommige plaatsen is ook een gasmelder geen overbodige luxe.

• **Handbrandmelders (breek-het-glas)**

Naast automatische branddetectie bestaat de mogelijkheid om manueel de brandmeldinstallatie of het alarm in werking te stellen. Hiervoor worden de handbrandmelders gebruikt: nadat men het ruitje heeft gebroken gaat het alarm af, en in geval van het gebruik van een brandmeldinstallatie kan ook de brandweer worden verwittigd. Ook hier weer neemt men best nog telefonisch contact op met de brandweer om door te geven wat er precies aan de hand is.

• **Noodnummer 100 - tips voor de ondernemer**

Wanneer men brand ontdekt waarschuwt men alle aanwezigen (met de aanwezige handbrandmelders) en de brandweer. Het landelijke alarmnummer is **100**. Wanneer men verteld heeft wat er aan de hand is wordt men doorverbonden met de alarmcentrale van de brandweer. Zorg dat het nummer op de aanwezige telefoontoestellen vermeld staat, of afficheer het duidelijk op de meest gefrequenteerde plaatsen (cafetaria...). Laat de aanwezigen elkaar waarschuwen terwijl men de brandweer belt.

Wanneer de brandweer gewaarschuwd is, zorg dan dat zij opgewacht worden en bij aankomst meteen alle relevante informatie krijgen. Dit versnelt een goed optreden.

7.4. EVACUATIE

7.4.1. Inleiding

Om het gebouw in geval van brand op tijd te verlaten, moeten er vluchtmogelijkheden zijn die de aanwezigen kennen. Er kan zich altijd een situatie voordoen waarin bepaalde vluchtwegen niet meer gebruikt kunnen worden door rook. Daarom is het goed alternatieve vluchtwegen te kennen. De nooduitgangen dienen ook voldoende te worden aangegeven, met de nodige signalisatie en verlichting.

Het helpt als op regelmatig gefrequenteerde plaatsen een vluchtplan wordt voorzien, zodat de aanwezigen hun eigen vluchtmogelijkheden kunnen bepalen. Voorzie deze vluchtplannen bij voorkeur aan de inkom, en aan alle plaatsen waar een vluchtweg aanwezig is: indien één ervan dan niet meer bruikbaar is, kan er onmiddellijk op het plan worden gezocht naar een alternatieve vluchtroute.

7.4.2. Vluchtplan

Het is nuttig om gezamenlijk met de ondernemer een plan voor ontvluchting op te stellen en af te spreken waar men daarna bij elkaar komt om te zien of iedereen ook werkelijk een goed heenkomen heeft kunnen vinden. Soms kan daarbij gebruik worden gemaakt van balkons, aansluitende platte daken, schuurtjes of dakgoten. Visualiseer op het vluchtplan alle mogelijke informatie die nuttig kan zijn in geval van brand: plaats van blustoestellen en brandslangen, plaats van de uitgangen en nooduitgangen.

7.4.3. Vluchtmiddelen

Als alternatieve vluchtroutes geen mogelijkheden bieden, moet er gebruik gemaakt worden van 'vluchtmiddelen', zoals een touw met knopen, touwladders, redlijnen, uitwerpbare ladders of vaste ladders aan de muur, opvouwbaar ladders die zijn gemaakt van een stalen ketting en bij brand snel en eenvoudig kunnen worden bevestigd aan raamkozijn, vensterbank of radiator. Het is zeker nuttig de vluchtmogelijkheden goed te bekijken; nog beter is om eens een ontruiming te oefenen, bij voorkeur op een onafgesproken tijdstip.

Indien er brand uitbreekt, en men bevindt zich in een gebouw met een lift, gebruik deze dan in geen geval.

7.4.4. Vluchtroutes

De vluchtroutes dienen te worden bewegwijzerd met (luminescente of verlichte) pictogrammen, en verlicht, wat ook kan gebeuren in één geïntegreerd geheel. De voorgeschreven pictogrammen zijn voorzien van een groen vlak met witte gestandaardiseerde symbolen (noodbatterij in geval van stroomonderbreking). De vluchtroutes dienen onder alle omstandigheden bruikbaar te zijn. Dit betekent dat ze ten allen tijde moeten worden vrijgehouden van obstakels en hindernissen.

7.4.5. Noodverlichting en signalisatie

Termen en definities: voor wat betreft de functie van noodverlichting kan onderscheid worden gemaakt in verschillende toepassingsgebieden. Noodverlichting omvat zowel nood-evacuatieverlichting als standby-verlichting:

- **Noodverlichting** is verlichting die beschikbaar is wanneer de netspanning voor de normale verlichting in gebreke blijft.
- **Standby-verlichting** moet bij het uitvallen van de elektriciteit met minimale verlichting het doorgaan dan wel beëindigen van normale activiteiten en processen mogelijk maken. Hierbij gelden niet zozeer veiligheidsmotieven, maar meer technische of economische argumenten.
- **Nood-evacuatieverlichting** is verlichting die mensen in staat moet stellen, indien nodig, op veilige wijze een ruimte te verlaten.

Nood-evacuatieverlichting omvat:

- **Vluchtrouteverlichting:** is dat gedeelte van de nood-evacuatieverlichting dat voorzien is om zeker te stellen dat vluchtmogelijkheden effectief kunnen worden herkend en ze op een veilige manier kunnen worden gebruikt. De vluchtrouteverlichting is weer op te delen in:
 - *Vluchtwegverlichting, zorgt ervoor dat bij het wegvallen van de netspanning, de vluchtwegen voldoende zijn verlicht teneinde obstakels in de vluchtweg te kunnen herkennen en een veilig gebruik van de vluchtweg mogelijk te maken.*
 - *Vluchtwegsignalering, een eenduidige en herkenbare vluchtwegaanduiding teneinde aanwezigen de kortst mogelijke vluchtweg te tonen. De te gebruiken pictogrammen zijn vastgelegd in de Europese richtlijn 92/58/EEG.*
- **Anti-paniekverlichting** is dat gedeelte van de nood-evacuatieverlichting dat voorzien is om paniek te voorkomen en verlichting levert om personen toe te laten een plaats te bereiken waar een vluchtroute kan worden herkend.
- **Verlichting van werkplekken met een verhoogd risico** is dat gedeelte van de nood-evacuatieverlichting dat verlichting levert voor de veiligheid van personen, betrokken in een mogelijk gevaarlijk proces of een mogelijk gevaarlijke situatie en om het hen mogelijk te maken een gepaste afsluitprocedure uit te voeren voor de veiligheid van de bediener en andere aanwezigen in het gebouw.

7.4.6. Brandventilatie

De hoogste prioriteit bij brand en de evacuatie is het vrijmaken van de vluchtwegen. Voorts moet de mogelijkheid er zijn voor een veilige "binnenaanval" van de brandweer. Dit wordt gerealiseerd door rookluiken toe te passen zodat rook, warmte en toxische gassen op natuurlijke wijze naar buiten afgevoerd worden. De rook- en warmteafvoereenheden kunnen tegelijk dienen voor dagelijkse ventilatie en daglichtvoorziening.

7.5. BRANDBESTRIJDING

7.5.1. Inleiding

Pas nadat men de brandweer heeft gewaarschuwd, kan men zelf overgaan tot het bestrijden van een brand. Hierbij moet wel in de eerste plaats aan de eigen veiligheid worden gedacht. Voor het blussen van branden komen een aantal blusmiddelen in aanmerking.

- **(Vaste) brandslanghaspels**
 - **De brandslanghaspels** bestaan uit een slang van voldoende lengte (meestal 20 of 30 m.), permanent op de waterleiding aangesloten (meestal aan de aansluiting voorzien van een bijkomende afsluitkraan, dit moet duidelijk worden aangegeven) waarmee iedere plaats in het gebouw kan bereikt worden. Het voordeel van deze haspels is dat de blusstof onbeperkt is.

- **De slang** (van vormvast rubber – indien de slang bestaat uit een niet-vormvast textiel is er sprake van een binnenhydrant) is aan het uiteinde voorzien van een straalpijp, die meestal kan worden geopend in twee verschillende standen: een sproei-straal of een gebonden straal. De bedoeling van de verschillende stralen heeft betrekking op de wijze waarop men een brand dient te blussen: de sproei-straal gebruikt men voor beginnende branden en als bescherming tegen de hitte, de gebonden straal biedt een grotere worplengte en is vooral geschikt om branden in de kern van brandbare materialen te bestrijden (door de delen uit elkaar te spuiten).
- **Regelgeving:** de installaties dienen te beantwoorden aan Europese Norm EN 671-1, opstelling volgens NBN S21-027.
- **Pas op met elektriciteit en het gebruik van water:** wanneer het risico van elektrische stroom aanwezig is, trek dan voordat men begint te blussen de stekker uit het stopcontact (indien mogelijk). Wanneer dit niet lukt, maak dan bij voorkeur gebruik van een draagbaar blustoestel dat in de buurt aanwezig is.

• (draagbare) blustoestellen

- **Brandblustoestellen** zijn meestal hét eerste hulpmiddel voor het bestrijden van een brand in beginstadium. Het bluseffect van het blustoestel is afhankelijk van een aantal factoren, zoals de aard, de omvang en de plaats van de brand, de hoeveelheid blusstof en de geoefendheid van degene die het toestel bedient. Als meest voorkomende blusstoffen worden gebruikt:
 - *Water en schuim*
 - *Bluspoeder*
 - *Koolzuurgas (CO₂)*
 - *Halogeen*
- **Brandklassen** : het blusmiddel moet geschikt zijn om het type brand dat men verwacht te blussen. Om dit te kunnen bepalen zijn er vier 'brandklassen' vastgesteld.
 - *A : branden van vaste stoffen zoals hout, papier, textiel;*
 - *B : branden van vloeistoffen zoals benzine, olie, spiritus, aceton;*
 - *C : branden van gassen zoals aardgas, LPG, propaan, butaan;*
 - *D : branden van lichte metalen zoals natrium, magnesium, titanium.*

Deze lettercodering is ook op het etiket van de blustoestellen terug te vinden, waardoor men weet voor welk type brand het blustoestel geschikt is. Aarzel niet om in geval van twijfel over de toe te passen toestellen contact op te nemen met een gespecialiseerde firma en de brandweer.

- **Aanschaf blustoestel - tips voor de ondernemer**

(beantwoorden aan Europese Normen EN 1-3 tot 3-6) voor de aanschaf van een blustoestel moet men op het volgende letten:

- *De blusstof moet geschikt zijn voor de brand die het meest te verwachten valt;*
- *Het toestel moet door de gebruikers makkelijk te bedienen zijn, met een minimum aan instructies (eventueel met pictogrammen);*

- Het toestel moet navulbaar en controleerbaar zijn;
- Schaf een toestel aan met een keurmerk (BENOR);
- Koop een niet te klein toestel (in ieder geval meer dan 2 kg), anders is het bluseffect te gering;
- Lees aandachtig de bijhorende instructies en breng het personeel op de hoogte;
- Breng het toestel duidelijk zichtbaar en niet te hoog aan op een voor iedereen gemakkelijk bereikbare plaats;
- Laat het toestel na gebruik onmiddellijk hervullen, ook al is het niet helemaal leeg;
- Laat het toestel periodiek controleren (ten minste éénmaal per jaar);
- Monteer slanghaspels zodanig dat iedere plaats snel met de waterstraal kan bereikt worden.

• Automatische blusinstallaties en sprinklers

- **Waarom een sprinklerinstallatie?**

Een sprinklersysteem is de meest betrouwbare vorm van brandbeveiliging. De installatie werkt geheel automatisch en ontdekt, meldt en blust een beginnende brand, in de meeste gevallen met slechts enkele sprinklers.

Het systeem beschermt hierdoor het gebouw en de daarin aanwezige mensen en goederen optimaal.

- **voordelen:**

- meer bouwkundige mogelijkheden, omdat grotere brandcompartimenten kunnen worden toegestaan;
- continuïteit, omdat de brand in de kiem wordt gesmoord (een grote brand blijkt voor 71% van de bedrijven direct of op termijn fataal);
- besparing op brandpreventieve voorzieningen, doordat bijvoorbeeld kan worden volstaan met minder of geen brandmuren;
- lagere verzekeringspremie; doordat er minder kans is op brand-, water- en bedrijfsschade zijn verzekeraars vaak bereid tot kortingen.

- **Hoe werkt een sprinkler?**

Bij het ontstaan van een brand zal de temperatuur in de directe nabijheid stijgen. Hierop reageert het temperatuurgevoelige element, waarna het ontsluitingsmechanisme in werking treedt: de sprinkler begint onmiddellijk te sproeien doordat er direct water wordt aangevoerd.

Het systeem meldt de brand via de brandmeldingscentrale meteen bij de brandweer en slaat alarm binnen het gebouw. Alleen sprinklers in de onmiddellijke nabijheid van de brand reageren.

- **Welke soorten sprinklersystemen?**

De meeste sprinklersystemen zijn opgebouwd volgens eenzelfde basisschema, waarbinnen verschillende varianten mogelijk zijn.

Een drietal veel voorkomende varianten:

- natte sprinklerinstallaties
- droge sprinklerinstallaties
- gecommandeerde sprinklerinstallaties

- **Natte sprinklerinstallaties: direct sproeiklaar**

Veruit de meeste sprinklersystemen zijn uitgevoerd als 'nat systeem'. Bij dit type is het leidingenstelsel tot aan de sprinklers met water gevuld. Wanneer brand wordt gedetecteerd gaat de dichtstbijzijnde sprinkler direct sproeien.

Een nat systeem vereist ruimten die permanent vorstvrij zijn.

- **Droge sprinklerinstallaties: vorstbestendig**

In ruimten waar de temperatuur onder nul kan komen is een droge sprinklerinstallatie op zijn plaats. Bij deze systemen zit er normaal geen water in de leidingen naar de sprinklers. Zodra een brand wordt gedetecteerd gaat de hoofdklep van de watertoevoer (in een verwarmde ruimte) open en kan er meteen gesproeid worden. Een droge installatie reageert hierdoor iets later dan een nat systeem.

- **Gecommandeerde systemen: zekerheid**

Het gaat hier om droge systemen waarvan de leidingen vollopen zodra een brand wordt gedetecteerd door een automatisch brandmeldsysteem of door een apart sprinklerdetectieleidingnet. Bij een protectienet met gesloten sprinklers spreken we van pre-action systemen. Deze worden vooral toegepast in ruimten die uiterst gevoelig zijn voor waterschade: er wordt alleen gesproeid als er 100% zeker sprake is van brand. Is het protectienet uitgevoerd met open sprinklerkoppen, dan is er sprake van een deluge-systeem. Deluge-systemen worden vooral toegepast indien er kans is op zeer snelle uitbreiding van een brand.

7.5.2. Wat te doen bij brand - tips voor de ondernemer

- Sluit deuren (ook binnendeuren, die eventueel een brandcompartiment kunnen vormen of de uitbreiding van de brand kunnen vertragen) en ramen en waarschuw onmiddellijk de brandweer via het nummer 100;
- Spreek duidelijk af waar de aanwezigen dienen te verzamelen. Bij het ontbreken van personen dient men hiervan de hulpploegen op de hoogte te brengen;
- Rol iemand die in brand staat over de grond en dek hem af met een deken of jas. Zet of leg het slachtoffer onder de douche of in een koud bad tot een arts aanwezig is;
- Zorg dat de brandweer het gebouw goed kan bereiken. Waak erover dat de toegangswegen vrijgehouden worden voor de hulpploegen. Wacht hen op om de nodige informatie te geven;

Belangrijk: niemand gaat het gebouw terug binnen zonder dat een persoon die als verantwoordelijke werd aangeduid hiervan op de hoogte is.

- Sluit gas- en waterkranen, schakel elektrische toestellen uit, maar laat het licht branden.

7.6 BRANDVERZEKERING

Een goede brandverzekering is noodzakelijk. Te vaak krijgt de brandweer te maken met ondernemers die niet of te laag verzekerd zijn. Bij brand is er altijd sprake van rookschade waardoor delen van de inboedel verloren gaan. Ook een herhuisvesting of een tijdelijke sluiting spelen een belangrijke rol in de uiteindelijke polis. De ondernemer overlegt best met zijn verzekeringsagent om de juiste verzekering af te sluiten. Wijs hem daarbij op de volgende zaken:

- Laat controleren of de hoogte van het verzekerde bedrag voor zijn bezittingen voldoende is;
- Laat een lijst opstellen van alle waardevolle eigendommen met eventuele type- en codenummers;
- Laat waardepapieren veilig opbergen (verschil brandkast – kluis);
- Laat schade zo spoedig mogelijk aan een tussenpersoon of verzekeraar melden;
- Wijs de ondernemer erop dat hij verplicht is om de schade zoveel mogelijk te beperken. Laat een verzekeraar of verzekeringsadviseur daarbij helpen.

7.7. CONTROLELIJST BRANDPREVENTIE EN BRANDBEVEILIGING

De volgende controlelijst kan gebruikt worden bij een controlebezoek aan een onderneming, eventueel samen met de brandweer of verzekeraar. Op de lijst staan een aantal aandachtspunten die tijdens het bezoek best aan de orde kunnen komen, maar de lijst kan uitgebreid worden met specifieke aandachtspunten, al naargelang de voorkomende situatie. Deze lijst is opgesteld om onveilige situaties in beeld te brengen. Per ruimte kan worden gekeken of er brandonveilige situaties zijn. Door elk deel van het gebouw apart te controleren krijgt men een goed overzicht van de bestaande situatie, om op basis daarvan dan een idee te vormen van de aan te brengen verbeteringen.

• *Is het huisnummer goed zichtbaar?*

Om vanuit een rijdende auto een huisnummer te ontdekken is een goed zichtbaar huisnummer van voldoende formaat noodzakelijk. Kijk ook of het huisnummer in het donker goed zichtbaar is.

• *Kan de toegangsdeur bij brand van binnenuit zonder hulpmiddelen geopend worden?*

Inbraak- en brandpreventie kunnen soms nogal eens verschillen. Voor inbraak wordt geadviseerd om de zaken goed op slot te doen. Bij brand kan het echter noodzakelijk zijn om snel te kunnen vluchten. Sloten op voordeuren die alleen met een sleutel te openen zijn geven vaak extra risico en vertraging. Voorzie de mogelijkheid om de deur bij aanwezigheid zo te sluiten dat ze geen sleutel behoeft (dubbel slot, waarvan 1 met sleutel, de andere met draaiknop. De draaiknop wordt overdag gebruikt).

- **Weet men de hoofdafsluiters van de nutsvoorzieningen te vinden?**

- **Zijn deze hoofdafsluiters goed bereikbaar?**

- Bij brand en overstroming is het belangrijk dat men snel de hoofdafsluiters weet te vinden. Daarnaast is het belangrijk om bijvoorbeeld bij een gaslek, de hoofdkraan snel te kunnen afsluiten.

- **Is de aardverbinding nog in orde?**

- Bij oudere aarding en loden leidingen gebruikt, tegenwoordig worden aardingspennen in de grond aangebracht of een lus onder de funderingen geplaatst. Gelet moet worden of de aarding goed is aangebracht en niet – te erg – geoxideerd is.

- **Is er een rookmelder gemonteerd?**

- Indien men één of meerdere rookmelders plaatst moet worden bekeken of de plaats ervan correct is gekozen (in een zone met verhoogd risico). De werking ervan moet eveneens (regelmatig) worden gecontroleerd.

- **Zijn er brandbare materialen aanwezig?**

- Indien brandbare materialen gebruikt zijn kan dit door de meestal giftige en verstikkende rookverspreiding een probleem vormen. Aanbevolen wordt om brandvertragende of onbrandbare materialen te gebruiken, in alle geval in de vluchtwegen.

- **Wordt de verwarmingsinstallatie regelmatig gecontroleerd en gereinigd?**

- De centrale verwarmingsketel of gaskachel moet 1 maal per jaar gecontroleerd worden om vervuiling tegen te gaan. Een slecht werkende CV-ketel kan voor een onvolledige verbranding zorgen waarbij giftig koolmonoxide ontstaat.

- **Wordt de schoorsteen regelmatig gecontroleerd en gereinigd?**

- Het afvoerkanaal moet regelmatig worden gecontroleerd op verstopping. Vegen is bij een gasgestookte installatie niet nodig: gas geeft een schone verbranding en vervuult de schoorsteen niet. Geadviseerd wordt om de schoorsteen voor het stookseizoen te laten nakijken en te vegen (door een erkend vakman).

- **Is er brandbare opslag rond de CV (in de stookruimte) aanwezig?**

- Bij het aanslaan van een verwarmingsketel kunnen de vlammen wel eens onder de ketel vandaan komen. Ook de vrijgekomen warmte kan licht ontbrandbare materialen rond de ketel doen ontbranden.

- **Wordt de geiser regelmatig gecontroleerd?**

- De vlam van een goed afgesteld toestel hoort blauw te zijn. Let op de afvoer van de gassen en de aanvoer van voldoende verse lucht.

- **Is er voldoende ventilatie in de stookruimte?**

- Voor elke vorm van verbranding is zuurstof nodig. Is er te weinig zuurstof, dan is er geen goede verbranding en vormt zich koolmonoxide.

- **Staan de gevaarlijke stoffen op een veilige plaats?**

- Denk aan de plaats van spiritus, benzine, gas- en petroleumflessen.

- Zorg ervoor dat er niet te veel brandbare stoffen worden opgeslagen: maximaal 5 liter is een goede richtlijn. Zorg dat ze in een brandveilige ruimte zijn gestapeld.

- **Zijn er te veel stekkers in één stopcontact geplaatst?**

Met stekkerdozen en driewegstekkers kan eindeloos worden uitgebouwd. Let er op dat op een zekering van 6A maximaal 3500 watt geplaatst mag worden. Vraag desnoods meer uitleg aan een elektricien.

- **Zijn de elektrische leidingen in goede staat?**

Er moet vooral gelet worden op losliggende bedrading, oude leidingen, veiligheids-stopcontacten met aarding, de aansluitingen van de toestellen en hun stekkers, de aarding... Een keuring kan worden aangevraagd bij de elektriciteitsleverancier.

- **Zijn er interne verbouwingen geweest?**

Bij nieuwbouw worden er in het algemeen door de lokale brandweer de nodige eisen gesteld wat betreft vluchtmogelijkheden en branduitbreiding; compartimentering van de ruimtes en brandvertragende deuren zodat vluchten mogelijk is. Bij een verbouwing waarbij muren worden weggehaald en / of bijgeplaatst zal de situatie wijzigen, wat met zich meebrengt dat best een bijkomend advies aan de brandweer wordt gevraagd. Het aanbrengen van extra rookmelders is een optie, maar sluit andere bijkomende maatregelen niet uit.

- **Zijn er blusmiddelen aanwezig?**

Om na de melding van de rookdetectoren te kunnen vluchten en eventueel het begin van brand te kunnen bestrijden zijn blusmiddelen nodig. Kleine blusmiddelen kunnen de schade beperken en de vluchtkans vergroten. Zijn hydranten voor de brandweer onmiddellijk bereikbaar? Beschikt de brandweer ook over een plan van het gebouw, zodat zij zo efficiënt mogelijk kunnen interveniëren?

- **Is er een vluchtplan gemaakt?**

Om bij brand te kunnen vluchten is een vluchtplan noodzakelijk. Bespreek met de ondernemer en eventueel zijn medewerkers hoe het gebouw zo snel mogelijk verlaten kan worden, ook als de voordeur geblokkeerd is. Bespreek de alternatieve vluchtmogelijkheden. Uitwerpbare ladders en ramen kunnen een uitkomst bieden. Is het vluchtplan duidelijk geafficheerd?

- **Weet men op de juiste wijze brandwonden te behandelen?**

Bij brandwonden is de belangrijkste spreuk nog steeds: eerst water, de rest komt later. Belangrijk is te koelen met liefst stromend leidingwater, voor een periode van ten minste 5 minuten, bij voorkeur zo lang mogelijk tot de deskundigen ter plaatse zijn. Trek geen kleding van het lichaam en smeer niets op de wonden. Adviseer eventueel dat de ondernemer of één van de personeelsleden een EHBO-opleiding volgt.

- **Om wateroverlast te voorkomen; zijn afvoeren, goten e.d. schoongemaakt?**

Minstens één maal per jaar moeten de goten en afvoeren nagekeken worden voor verstopping door afgevallen bladeren en ander vuil. Bij hevige stortbuien moet de brandweer regelmatig in actie komen voor waterlekkages.





DEEL

Annexen

3

Annexen



De bijlagen hieronder zijn een vertrekpunt bij het treffen van preventieve maatregelen. De uitwerking van de maatregelen hangt nauw samen met de wijze waarop het werk in de onderneming is georganiseerd.

Een planmatige beveiliging sluit aan op de dagdagelijkse manier van werken binnen de onderneming. Dat vertaalt zich in eerste instantie naar de standaard - procedures binnen de zaak en de instructies aan de medewerkers, aangevuld met (bouw)-technische en elektronische maatregelen. Ook de opleidingen rond overvaltraining verdienen in de preventiemiddelen een plaats.

De vragen in deze checklist dienen om een indicatie te geven van maatregelen die kunnen genomen worden, en geven in eerste instantie aan hoe het gesteld is met de bestaande beveiligingsmiddelen en -methoden. Systematisch worden de verschillende risicomomenten overlopen om eventuele tekortkomingen of verbeterpunten aan het licht te brengen. Deze checklist is eveneens een goede basis om te komen tot een veiligheidsplan.

Voorkom dat na gebruik van deze lijsten de ingevulde gegevens in handen van onbevoegden kunnen komen.

Checklist beveiliging winkeldiefstal

De vragen in deze checklist dienen om u bewust te maken van maatregelen die tegen winkeldiefstal kunnen genomen worden, en geven in eerste instantie aan hoe het gesteld is met de bestaande beveiligingsmiddelen en -methoden.

ORGANISATORISCHE MAATREGELEN OP BOUWKUNDIG VLAK EN T.A.V. DE INRICHTING	JA	NEE
Is er iemand in de zaak die verantwoordelijk is voor de beveiliging in de zaak?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de zaak overzichtelijk ingericht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er een minimum aan dode hoeken en onoverzichtelijke bochten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er vanaf de door het personeel bezette plaatsen vrij zicht op de zaak?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is het uitstalraam vanuit de winkel moeilijk bereikbaar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnen klanten makkelijk bij artikelen die in het uitstalraam staan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de lage rayons centraal opgesteld en staan de hoge tegen de zijwanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de lage rayons van dien aard (schouderhoogte) dan men er overheen kan kijken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er niveauverschillen in de vloer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indien het kantoor van de zaakvoerder in de winkel is ingebouwd, kan men dan vanuit deze plaats de ingang, de uitgang en de kassa zien?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werd ervoor gezorgd dat het personeel en de klanten niet onopgemerkt alle plaatsen van het gebouw kunnen betreden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de zaak voorzien van een aparte in- en uitgang?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden deze in- en uitgang ook als dusdanig gebruikt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan er geen andere dan de voorziene uitgangsdur worden gebruikt om de zaak te verlaten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden uitgangsduren gesloten gehouden om de mogelijke vluchtweg te bemoeilijken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de genoemde deuren voorzien van een deurbel of zoemer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de winkel dermate ingericht dat er geen dode hoeken voorkomen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staan de geplaatste panoramische spiegels goed afgesteld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de aanwezige spiegels reclamevrij?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn kostbare zaken bij elkaar geplaatst op een plaats met toezicht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er verpakkingen die zich lenen om andere artikelen in mee te smokkelen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staan diefstalgevoelige zaken in de buurt van de kassa of op een plaats met toezicht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden de rekken regelmatig aangevuld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controleert men de rekken regelmatig op lege verpakkingen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staat de kassa in de buurt van de uitgang?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

JA NEE

Kan men de winkel verlaten zonder langs de kassa te passeren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kan men de winkel ongemerkt betreden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er ruimte tussen de kassa en de openbare weg om dieven staande te houden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nam men reeds fysieke en / of elektronische maatregelen met het oog op diefstal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Staat de kassa hoger geplaatst, eventueel centraal tussen de paskamers?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er artikelen buiten uitgesteld? Zijn ze beveiligd tegen meenemen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

INZET VAN HET PERSONEEL**JA NEE**

Wordt het personeel voorgelicht omtrent beveiliging?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controleert het personeel regelmatig de verpakkingen of de tassen van de klanten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weet het personeel welke hun rechten en plichten daaromtrent zijn?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er voldoende toezicht in de zaak aanwezig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gaat het personeel na of de klanten wel degelijk gebruik maken van een winkelwagentje of mandje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden verpakkingen aan de kassa steeds gecontroleerd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kent de kassierster alle prijzen van de verkochte artikelen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controleert de kassierster of het gebruikte winkelwagentje leeg is voordat het de kassa passeert?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kent het personeel de beveiligingsmiddelen en het gebruik ervan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lopen de personeelsleden regelmatig door de winkel ter controle?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Praten zaakvoerder en personeel regelmatig over diefstal, overval of inbraak?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Weet het personeel wat het moet doen in het geval van een voorkomend feit als diefstal, overval of inbraak?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er interne afspraken rond de melding van moeilijke situaties en de afhandeling van gebeurlijke diefstallen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werden er afspraken gemaakt met andere handelszaken in de buurt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ORGANISATORISCHE MAATREGELEN - GEDRAGSBĚINVLOEDING POTENTIĚLE DADER**JA NEE**

Is er een huisreglement, en is het aangeplakt op een zichtbare plaats?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zorgt men voor een strategische opstelling van het personeel en de zaakvoerder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er genoeg toezicht in de winkel op elk tijdstip, worden lunchpauzes gespreid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebruikt de ondernemer en zijn personeel een algemene gedragscode voor het omgaan met (verdachte) klanten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laat men duidelijk aan het personeel en de klanten weten dat de zaak beveiligd is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hangen in de zaak op verschillende plaatsen, borden met de melding dat bij ontdekking van diefstal altijd aangifte wordt gedaan bij de politie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	JA	NEE
Hangt er in de winkel bij de ingang een bord waarop staat dat de klant verplicht is een wagentje of mandje te gebruiken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indien men werkt met camera's staan deze dan zichtbaar opgesteld in de zaak? En de monitoren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hangen er bordjes die de klant informeren en / of waarschuwen over het gebruik van camera's?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

MAATREGELEN BIJ DE LEVERINGEN	JA	NEE
Is er een aparte toegangsdeur bestemd voor de leveringen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er een verantwoordelijke voor de ontvangst van de goederen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er duidelijke regels over terugname van goederen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden de begeleidende papieren gecontroleerd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de opgegeven hoeveelheden juist?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er afspraken gemaakt over korting, en zijn deze nagekomen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klopt het totaalbedrag?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kloppen de geleverde aantallen met de gevraagde en opgegeven aantallen op de documenten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de inhoud van de levering onbeschadigd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoe wordt bijgehouden welke goederen zijn geleverd?		
Weet de stockverantwoordelijke op elk moment welke goederen hij of zij in stock heeft?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Op welke wijze worden de leveringsdocumenten opgeborgen?		
Hoe handelt men nabestellingen en naleveringen af?		
Zijn er bepaalde regels en afspraken in verband met terugname van goederen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vinden er leveringen plaats buiten de openingsuren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zo ja, hoe is dit geregeld? (aparte sleutel, afgescheiden - lege - ruimte enz.)		
Welke mogelijkheden zijn er om het magazijn af te sluiten?		
Voor wie is het magazijn of de leveringsplaats toegankelijk?		
Zijn de leveranciers ook op de hoogte van de regels rond de afhandelingprocedure van leveringen en de regels van het magazijn? Hoe controleert men hierop?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnen leveranciers of hun medewerkers ongemerkt alleen in het magazijn of andere ruimtes komen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden de leveranciers door iemand van het personeel begeleid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wordt de afvalcontainer regelmatig gecontroleerd? Zo ja, door wie en wanneer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wordt het magazijn regelmatig opgeruimd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnen klanten het magazijn en / of andere ruimtes ongemerkt binnengaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de artikelen in het magazijn voldoende beveiligd?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn in het magazijn diefstalgevoelige artikelen in geopende dozen aanwezig?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANDERE MAATREGELEN

JA NEE

Weet men bij benadering wat en hoeveel er per maand uit de zaak wordt gestolen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Controleert men regelmatig het eigen personeel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Heeft men reeds contact opgenomen met de politiediensten om afspraken te maken over de te volgen werkwijze bij ontdekking van winkeldiefstal of inbraak, en wat te doen bij een overval?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebruikt men de juiste prijsetiketten?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Blijft de prijstang nooit onbeheerd in de winkel liggen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de etiketten op de juiste plaats op de waren gekleefd, en zijn hierover afspraken gemaakt?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de etiketten makkelijk te verwijderen of te verwisselen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de kleine waren verpakt in blisters?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn alle goederen zo verpakt dat de klant er geen artikels ongemerkt kan bijstoppen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden er geen goederen buiten uitgesteld, en indien toch, staan zij dan onder toezicht?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wordt de kassa regelmatig afgeroomd, zodat er nooit teveel geld in de lade is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de kassa voorzien van een beschermkap?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Belet men dat goederen uit de winkel ter plaatse kunnen verbruikt worden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden bestelde, maar nog niet afgeleverde goederen onder toezicht in de winkel bewaard?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

PERSONEEL

JA NEE

Doet men bij aanwervingen van nieuwe personeelsleden een grondige selectie?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trekt men eventuele referenties na?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er interne preventieve maatregelen genomen met betrekking tot het personeel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er een gerichte en zichtbare controle op het personeel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Overwoog de zaakvoerder reeds om tassencontrole op het personeel in te voeren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er een goede werksfeer en kan deze eventueel nog verbeteren om het personeel te motiveren?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is het kassabeheer uitgewerkt en is het personeel op de hoogte van deze regels?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gebeurt er aan de kassa een regelmatige steekproef op tassen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er regelmatig sensibilisering rond preventie en oplettendheid?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn werkgever en werknemer op de hoogte van hun rechten en plichten bij betrapting?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Volgde iemand van het personeel een opleiding of werkt men met opgeleid veiligheidspersoneel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er regelingen voor het transport van gelden of werkt men met externen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indien men zelf het geld wegbrengt, gebeurt dit dan op verschillende tijdstippen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

checklist diefstalgevoeligheid van artikels

artikelweegmethode

Welke behoefte wordt bevredigd?	primair	-1
	minder noodzakelijk	0
	luxe	+1
Wat is de prijs?	laag	-1
	redelijk	0
	hoog	+1
Wat is de koopfrequentie?	vaak	-1
	regelmatig	0
	hoog	+1
In welke hoeveelheden wordt het gekocht?	massa	-1
	klein aantal	0
	per stuk	+1
Hoe vaak wordt de stock van het artikel aangevuld?	dagelijks	-1
	wekelijks	0
	niet regelmatig	+1
Hoe is de afmeting t.o.v. de prijs?	groot	-1
	handzaam	0
	klein	+1
Hoe is het gewicht t.o.v. de prijs?	zwaar	-1
	matig	0
	licht	+1
Welke status verschaft het?	N.V.T.	-1
	actueel	0
	aanzien verhogend	+1
In hoeverre is de markt verzadigd?	helemaal	-1
	redelijk	0
	nog helemaal niet	+1
Is het artikel trendgevoelig?	ja	+1
	neutraal	0
	nee	-1
Wordt er reclame voor het artikel gemaakt?	nooit	-1
	soms	0
	regelmatig	+1
Heeft de klant schaamtegevoel tijdens het afrekenen van het artikel?	nooit	-1
	soms	0
	regelmatig	+1
Is het artikel handzaam?	nee	-1
	min of meer	0
	ja	+1
TOTAALSCORE		

Maximale score: 13

Minder dan 5 punten: niet of weinig diefstalgevoelig

Tussen 5 en 10 punten: diefstalgevoelig

Meer dan 10 punten: heel diefstalgevoelig

Checklist beveiliging inbraak

ORGANISATORISCHE MAATREGELEN	JA	NEE
Zijn er binnen het bedrijf afspraken over het beheer van sleutels?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er een lijst van de uitgedeelde sleutels die in het bezit zijn van het personeel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er reservesleutels in het gebouw zelf?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er speciale procedures bij het openen en sluiten van de zaak?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de niet publieke ruimtes toegankelijk voor derden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de niet publieke toegangen beveiligd? Op welke wijze?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er een aparte personeelsingang?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de personeelsingang normaal gezien (ook tijdens openingsuren) op slot?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

BOUWKUNDIGE VOORZIENINGEN	JA	NEE
Deuren		
Het deurpaneel moet voldoende stevig en dik zijn		
De kozijnverankering moet voldoende stevig zijn		
Zijn er veiligheidssloten? Is hun plaatsing in orde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er veiligheidsrozetten of veiligheidsbeslag voorzien?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er bijzetsloten geplaatst? Met éénsluitende cilinder?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er een meerpuntssluiting (in- of opbouw) voorzien van blokvormige nachtschoten, stangen of pennen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de deuren inbraakwerend of gepantserd? Is de beglazing inbraakwerend, brandvertragend?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn er rolluiken aan de binnenzijde of aan de buitenzijde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ramen		
Zijn de rolluiken (aan de etalage) voorzien van een ophefbeveiliging of sluiting?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er traliewerk of smeedwerk voorzien aan de ramen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wat is de samenstelling van de beglazing? Zijn er inbraakwerende folies voorzien?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Andere		
Is er een veiligheidsverlichting? Brand deze permanent, met een sensor of een timer?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Koepels en daken	JA	NEE
Is het dak bereikbaar via bomen, omheiningen, containers...?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zijn de schroeven van de koepel afgeschermd of van het éénrichting-type?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de koepel breekbaar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er een inwendig traliewerk of andere indringbelemmering?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ELEKTRONISCHE VOORZIENINGEN	JA	NEE
Is er een alarmsysteem dat wettelijk in orde is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is de hoofdcommissaris van politie van de stad of gemeente hiervan op de hoogte?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is het systeem aangesloten op een monitor- en meldingscentrale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Indien er een kluis is, is deze ruimte dan voorzien van detectie? Welke?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Werkt men met videocamera's?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zo ja, worden de beelden dan permanent weergegeven door 1 of meerdere monitor(en)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Worden de beelden opgenomen? Staat de opnameapparatuur veilig opgesteld?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er een afspraak rond het wisselen van de videobanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Is er een regelmatige controle en onderhoud van alle elektronische toestellen en de opnamebanden?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Checklist beveiliging overval

-
- Zijn er bijzondere afspraken bij het openen en sluiten van de winkel?
-
- Let men regelmatig op of er zich geen verdachte figuren of personen in de omgeving van de in - of uitgang bevinden?
-
- Is de personeelsingang goed zichtbaar vanop een zekere afstand? Dat wil zeggen: is de ingang goed verlicht en wordt het zicht nergens door belemmerd?
-
- Weet men wat men moet doen als de situatie onbetrouwbaar lijkt? Wie wordt er gewaarschuwd? Welk teken en welke acties heeft men afgesproken?
-
- Als de deur van de personeelsingang of het magazijn op slot zit en er wordt gebeld, kan men dan zien wie er buiten de deur staat?
-
- Weet men waar de kluis staat en kan men een eventuele overvaller vertellen hoe het tijdslot of de tijdvertraging werkt?
-
- Weet men waar de sleutel van de kluis is?
-
- Weet men wat te doen als iemand een greep uit de kassa doet?
-
- Kent men de afspraken over het opmaken en afromen van de kassa en over het afstorten van geld?
-
- Weet men wat te doen als men bedreigd wordt?
-
- Weet men wat men moet doen tijdens een overval? Kent men de KOOP - regels?
-
- Weet men waar de overvalknop zit en hoe deze werkt?
-
- Is het alarmnummer groot en duidelijk aangegeven bij de telefoon(s)?
-
- Praten werkgever en werknemer als team regelmatig over dingen als winkelcriminaliteit, agressie en geweld?
-

AANSTIPLIJST VOOR HET OPSTELLEN VAN EEN BEVEILIGINGSPLAN

AFBAKENING

Afbakening van het werkterrein: de onderneming en zijn buitengebied.

Onderdelen:

- Organisatorische en technische analyse van de onderneming en zijn terreinen.
- Bevraging van het personeel over de bestaande toestand.

Ook de aansluitende omgeving kan best (summier) beschreven worden om een algemene indruk van de buurt te krijgen. Het is ook mogelijk om de enquête uit te breiden naar een bevraging van de buurt, maar hou dan rekening met een langere verwerkingstijd van de gegevens. In de meeste gevallen volstaat het de enquête uit te voeren onder de werknemers van de onderneming: door hun regelmatige aanwezigheid kunnen zij een goede indicatie geven van de bestaande problemen. Mocht het bij de enquête duidelijk worden dat er door omstandigheden geen objectieve gegevensverzameling mogelijk is (bijv. een gebrek aan objectiviteit bij de ondervraagden), kan het goed zijn om de enquête alsnog naar de omgeving uit te breiden.

Vergeet bij een bevraging niet om rekening te houden met de specifieke gegevens van de onderneming (algemene ligging, type omgeving, type zaak, type verhandelde goederen of diensten) die bijzondere maatregelen kunnen vereisen.

De vragenlijst hieronder heeft een algemeen karakter. De vragen moeten indien nodig worden aangepast aan de specifieke onderneming. Daarnaast werden per behandeld probleem (winkeldiefstal, inbraak en overval) aparte en specifieke vragenlijsten opgenomen. Deze vragenlijsten zijn een aanvulling op dit algemeen gedeelte.

PLAATSBEZOEK

Plaats (stad of gemeente):

specifieke locatie (naam en adres van de onderneming):

datum en tijd:

ingevuld door:

Tips:

Het is onmogelijk alles te onthouden. Daarom is het belangrijk goed en uitgebreid nota te nemen. Op die manier wordt het later gemakkelijker om ideeën en oplossingen beter te organiseren. Voeg indien nodig bladen tussen als er onvoldoende plaats beschikbaar is om te antwoorden op specifieke vragen of om opmerkingen te geven.

Het is raadzaam een fototoestel of camera mee te nemen om een duidelijk beeld te geven van de onderneming. Noteer de volgorde van de foto-opnames op een apart blad waar je aangeeft waar en wat je gefotografeerd hebt. Bij het gebruik van een video-camera kan het gemakkelijk zijn een beschrijving in te spreken op de band.

Schrijf vragen die je je ter plaatse stelt op, zeker indien je niet onmiddellijk een oplossing voor het probleem kunt vinden.

Ook indien de situatie op het eerste zicht uitzichtloos lijkt is het belangrijk stap voor stap de omgeving te onderzoeken.

Neem ook nota indien bepaalde delen van het onderzoek onduidelijk werden geformuleerd in de vragenlijst en niet of moeilijk van toepassing zijn op het betreffende gebied.

Kijk de nota en de opmerkingen enkele dagen later nog eens na. Zijn de gegevens duidelijk voor een buitenstaander? Indien dit niet het geval is kan je nog steeds verduidelijkingen toevoegen.

VOORKOM DAT NA GEBRUIK VAN DEZE LIJST DE INGEVULDE GEGEVENS IN DE HANDEN VAN ONBEVOEGDEN KUNNEN KOMEN

BESCHRIJVING VAN DE OMGEVING***Geografische ligging:***

Type omgeving:

- landelijke omgeving, niet in de nabijheid van een woonkern
- landelijk gebied, in de nabijheid of in een woonkern (bebouwde kom)
- stedelijk weefsel, in de nabijheid van een woonkern (bebouwde kom)
- specifiek stedelijk weefsel (bijv. winkelstraat – specificeer) _____
- handels- en nijverheidszone (bedrijvenparken)
- grootschalige handelszone
- industrieel gebied
- andere (specificeer) _____

Aanwezigheid van belangrijke ontsluitingswegen?

- ja (specificeer) _____
- nee

Beschrijving van de onderneming:

Aantal en type werknemers:

- _____ kader, zaakvoerders
- _____ bedienden
- _____ arbeiders
- _____ stagiaires of leercontracten
- _____ interim
- _____ andere (specificeer) _____

Jaarlijks zakencijfer:

ALGEMENE INDRUK

Geef je eerste indruk van de site en zijn onmiddellijke omgeving:

Geef in een vijftal kernwoorden de algemene situatie weer:

VORMGEVING

Wat is de algemene indruk van de vormgeving en de organisatie?

- zeer slecht
- slecht
- voldoende
- goed
- zeer goed

Is het makkelijk om als buitenstaander een overzicht te krijgen van deze plek?

- ja
- nee

Geeft het geheel een logisch georganiseerde en gestructureerde indruk?

- ja
 nee

Geeft het geheel een verspreide en versnipperde indruk?

- ja
 nee

Is de hoofdtoegang tot de onderneming duidelijk zichtbaar en makkelijk te vinden?

- ja
 nee

OVERZICHTELIJKHEID

Duidelijke zichtlijnen bieden overzicht zodat vooruit gekeken kan worden en de omgeving kan worden ingeschat.

Is de zaak en de omgeving overzichtelijk over voldoende afstand (in alle richtingen)?

- ja
 nee

Indien nee, welke zijn dan de voornaamste redenen:

Buiten

- struiken en bomen
 terreinhellingen, heuvels, niveauverschillen (specificeer) _____
 hekken en afsluitingen
 andere _____

Binnen

- scherpe hoeken
 kolommen en pilaren
 muren
 belangrijke niveauverschillen
 andere _____

Zijn de probleempunten zoals trappen, liften en parkings overzichtelijk?

- ja
 nee

Kunnen dode hoeken en onoverzichtelijke niveauverschillen die het zicht kunnen verhinderen worden aangepast of vermeden?

- ja
- nee

Wat zou de onderneming in zijn geheel overzichtelijker maken?

- gebruik van transparante gevelmaterialen zoals glas
- het aanbrengen van spiegels
- het installeren van cameratoezicht
- het verplaatsen van hinderlijke voertuigen of andere objecten op de straat of op het bedrijfsterrein (specificeer) _____
- het onderbreken van de scherpe hoeken
- onderhoud van de aanplantingen
- verwijderen / verleggen van hellingen of onoverzichtelijke delen van het terrein

Zijn de private gedeelten visueel afgescheiden van het openbaar gebied?

- ja
- nee

Indien ja, op welke manier?

Laten de afsluitingen natuurlijk toezicht en sociale controle toe?

- ja
- nee

Is bij de aanleg en de aanplanting rekening gehouden met de belemmeringen die kunnen ontstaan door een volgroeide aanplanting?

- ja
- nee

Is er regelmatig onderhoud voorzien voor de aanplanting (snoeien)?

- ja
- nee

Bieden de toegangen voor personeel en leveranciers overzicht op de omgeving van de onderneming?

- ja
- nee

Is er een duidelijke afscheiding tussen de ruimtes voor het personeel en het publiek?

- ja
 nee

Andere opmerkingen:

ZICHTBAARHEID DOOR ANDEREN – SOCIALE CONTROLE

Visuele relaties met andere personen in hetzelfde gebied.

Geeft het totaal van de omgeving voldoende ruimte voor natuurlijk toezicht en sociale controle?

- ja
 nee

Is er vanuit de zaak uitzicht op de aangrenzende openbare weg of het openbaar gebied?

- ja
 nee
 niet van toepassing (specificeer) _____

Is het zicht vanaf de openbare weg op de winkel en het afrekenpunt onbelemmerd (sociale controle)?

- ja
 nee
 niet van toepassing (specificeer) _____

Is er een bepaalde vorm van controle door een surveillance systeem (cameratoezicht)?

- ja
 nee

Is er toezicht door veiligheidspersoneel?

- ja
 nee

Indien ja, met welke frequentie wordt er gepatrouilleerd?

- elk uur
- éénmaal om de 12 uur
- éénmaal om de 24 uur
- andere: _____

Is er de mogelijkheid voorzien om veiligheidspersoneel te contacteren of om hulp te vragen (noodtelefoon, paniekalarm...)?

- ja (specificeer) _____
- nee
- niet van toepassing

Andere opmerkingen:

INFORMATIE en BEWEGWIJZERING

Goede informatie maakt duidelijk waar je bent, wat er in de buurt te vinden is, en maakt je wegwijs in de buurt.

Is het pandnummer dusdanig aangebracht dat het duidelijk leesbaar is van op de openbare weg?

- ja
- nee

Is het nummer ook zichtbaar als rolluiken, hekken e.d. zijn gesloten?

- ja
- nee

Zijn de openingsuren duidelijk aangegeven?

- ja
- nee

Is er ergens aangegeven wat derden kunnen ondernemen in geval van nood of calamiteit (noodnummers, hulpdiensten...)?

- ja
- nee

Hoe ver is de dichtstbijzijnde mogelijkheid om hulp in te roepen (telefoon, veiligheidspersoneel, alarmknop...)?

- _____meter
 ik weet niet

Is er een intern reglement geafficheerd aan de ingang?

- ja
 nee, wel ergens anders (specificeer) _____
 nee

Is er aangegeven waar de nooduitgangen naartoe leiden?

- ja
 nee

Is aan de toegangen tot de personeelsruimtes aangeduid dat zij niet toegankelijk zijn voor onbevoegden?

- ja
 nee

Zijn er nog andere mededelingen aangegeven voor het cliënteel of het personeel?

- ja
 nee

Indien ja, welke?

Wat is de algemene indruk van de gegeven informatie?

- zeer slecht
 slecht
 voldoende
 goed
 zeer goed

Andere opmerkingen:

VOORSPELBARE ROUTES

Een voorspelbare route is een route waarvan niet afgeweken kan worden om bepaalde punten te bereiken. Dit geeft een beeld van de ontsnappingsmogelijkheden en de verplichting om langs bepaalde punten te passeren.

Is het mogelijk om bepaalde patronen te vinden in de circulatie van personen (de weg die ze afleggen)?

- zeer gemakkelijk
- redelijk makkelijk
- redelijk moeilijk
- quasi onmogelijk

Indien mogelijk, teken dan summier het bewegingspatroon in op de plattegrond van de onderneming.

Zijn de routes die te nemen zijn door klanten of leveranciers verplicht opgelegd door de inrichting van de zaak of door begeleidend (veiligheids)personeel?

Klanten

- ja (specificeer: inrichting of (veiligheids)personeel) _____
- nee
- niet van toepassing

Leveranciers

- ja (specificeer: inrichting of (veiligheids)personeel) _____
- nee
- niet van toepassing

Is de route doorheen de winkel duidelijk en overzichtelijk?

- ja
- nee

Zijn er op of langs de route onoverzichtelijke plaatsen (hoeken, aanplanting, nissen, portieken...) waar iemand zich verdekt kan opstellen?

- ja
 nee

Zijn de verplicht te volgen routes overzichtelijk door hun inrichting of met bijkomende technische middelen?

- ja, door hun inrichting
 ja, door bijkomende technische maatregelen (specificeer welke) _____
 nee

Zijn de verplicht te volgen routes voldoende en uniform verlicht?

- ja
 nee

Is er formele controle met hardware (cameratoezicht) of aanwezig (veiligheids)personeel?

- ja
 nee

Is op de route hulp onmiddellijk bereikbaar (met alarmknoppen, telefoon...), of is duidelijk aangegeven waar hulp en informatie kan gevonden worden?

- ja (specificeer) _____
 nee

Is het mogelijk om onoverzichtelijke verplichte routes (eenvoudig) aan te passen?

- ja
 nee

Indien ja, hoe (wijziging van route, spiegels, camera's...)?

Andere opmerkingen:

DOODLOPENDE CIRCULATIE

Verdient bijzondere aandacht.

Zijn er doodlopende punten of routes?

- ja
- nee

Zijn deze doodlopende punten of routes te vermijden?

- ja
- nee

Zijn doodlopende gebieden overzichtelijk?

- ja
- nee

Binnen

Zijn er bepaalde ruimtes die afgesloten zouden moeten zijn voor bepaalde personen (klanten, leveranciers...)?

- ja (specificeer) _____
- nee

Zijn er kleine, afgesloten plaatsen?

- trappenhuizen
- portieken en portalen
- niet afgesloten bergkasten
- liften
- andere: _____

Buiten

Zijn er ruimtes waar het mogelijk is om zich verdekt op te stellen?

- niet afgesloten berg ruimtes, garages, tuinhuisjes
- steegjes en kleine doorgangen (secundair gebruik)
- portieken en portalen (ook van naastliggende panden)
- bouwterreinen in de omgeving
- andere: _____

VLUCHTROUTES

De mogelijkheid om te ontkomen in geval van een ongeval of problemen.

Is het mogelijk voor een dader om te ontkomen?

- zeer gemakkelijk
- redelijk makkelijk
- redelijk moeilijk
- zeer moeilijk
- geen idee

Is het mogelijk om als slachtoffer snel en veilig te ontkomen?

- zeer moeilijk
- redelijk moeilijk
- redelijk makkelijk
- zeer makkelijk
- geen idee

Is het mogelijk om op (het einde van) de vluchtweg als slachtoffer snel hulp te vinden?

- ja (specificeer welke) _____
- nee

OPENING EN SLUITING

Goede afspraken rond de openings- en sluitingsprocedure kunnen de kans op inbraak en overval verkleinen, met inachtneming van de persoonlijke veiligheid van het personeel.

Wordt door het personeel een vooraf besproken procedure gehanteerd bij het openen en sluiten?

- ja
- nee

Is er een draaiboek opgesteld met een duidelijke omschrijving van de verschillende stappen bij opening en sluiting?

- ja
- nee
- niet van toepassing (specificeer) _____

Zijn er duidelijke richtlijnen opgesteld voor de interactie tussen het personeel en cliënteel of leveranciers?

- ja
 niet van toepassing (specificeer) _____

Zijn er duidelijke richtlijnen opgesteld voor de afhandeling van diefstal, inbraak en overval?

- ja
 nee

Zijn er duidelijke afspraken voor de opvang van slachtoffers met een daartoe uitgeruste instelling?

- ja
 nee

INTERN GELDTRANSPORT EN GELDBEHANDELING

Onbereikbaarheid van de daginkomsten heeft een ontradend effect. Zijn de genomen maatregelen duidelijk kenbaar gemaakt aan het cliënteel?

Is de opstelling van de kassa goed gekozen?

- het zicht van derden op de inhoud van de kassa is belemmerd
 de geopende geldlade is voor derden niet gemakkelijk bereikbaar
 tijdens de afrekening is er direct oogcontact met de cliënt mogelijk
 er is een anti-graai kap of ander hulpmiddel geplaatst
 de kassa kan met enkele eenvoudige handelingen worden geopend in geval van paniek

Zijn er interne afspraken over het afstorten van grote coupures en teveel wisselgeld?

- ja
 nee
 niet van toepassing (specificeer) _____

Worden de dagopbrengsten geteld uit het zicht van de klanten en in een afsluitbare ruimte?

- uit het zicht van klanten
 in een afsluitbare ruimte
 in een afsluitbare ruimte en uit het zicht van klanten
 nee

Worden de kassalades zichtbaar leeg en open gelaten na sluitingstijd?

- ja
- nee
- niet van toepassing (specificeer) _____

Hoe wordt de dagopbrengst naar de bank weggebracht?

- meerdere personen
- wisselende routes
- onregelmatige tijdstippen
- te voet
- met de wagen
- andere (specificeer: bus, taxi, fiets...) _____
- door extern veiligheids personeel

VERANTWOORDELIJKHEID – ONDERHOUD - BEHEER

Behandeld de verantwoordelijkheid van de gebruikers, het gebruik, misbruik, beheer en onderhoud van de site.

Wat is de algemene indruk van de staat van onderhoud van de terreinen en de gebouwen?

- zeer slecht
- slecht
- voldoende
- goed
- zeer goed

Geeft de omgeving een verlaten indruk?

- ja
- nee

Indien ja, wat zijn dan de redenen hiervoor?

Geeft de vormgeving van de terreinen en de inrichting ervan een duidelijke afbakening tussen private terreinen en het openbaar gebied?

- ja
- nee

Zou de aankleding van de buitenruimte en de gebruikte materialen kunnen verbeterd worden ter verhoging van het veiligheidsgevoel?

- ja
- nee

Indien ja, hoe?

Andere opmerkingen:

TECHNISCHE VOORZIENINGEN

Moeten grondig en lokaal per lokaal worden nagekeken. In bepaalde gevallen van twijfel over degelijkheid, samenstelling en dergelijke is het raadzaam om zoveel mogelijk gegevens van het product op te nemen, zodat eventueel bijkomende informatie kan worden ingewonnen bij de fabrikant.

Het is eveneens wenselijk om voldoende kopies te maken van de onderstaande checklist, en duidelijk aan te geven over welk lokaal en welke deur of raam het specifiek gaat. Hiervoor kan best op de plattegrond van de onderneming worden gewerkt met een nummering van de verschillende nagekeken onderdelen. Op die manier kan voor de latere verwerking van de gegevens dezelfde volgorde worden aangehouden voor het verstrekken van preventief advies.

EXTERNE AFSLUITINGEN en AANPLANTING van het terrein

Is er een aparte parkeerzone voor klanten voorzien bij de onderneming?

- ja, op eigen terreinen
- ja, op de openbare weg
- nee
- niet van toepassing

Is er een parkeervrije zone voorzien binnen een radius van 3 meter van de gevel?

- ja (specificeer de werkelijke afstand) _____
- nee
- niet van toepassing (specificeer) _____

Indien ja, hoe wordt deze zone parkeervrij gehouden?

- afsluitingen (specificeer) _____
- aanplantingen (specificeer hoog of laag) _____
- andere (specificeer) _____
- niet van toepassing (specificeer) _____

Wordt het buitengebied nog voor andere doeleinden dan parkeren gebruikt?

- ja (specificeer) _____
- nee
- niet van toepassing

Geef in het kort een beschrijving van de afsluiting van het terrein:

- geen
- hekken _____

- poorten _____
- ommuringen _____
- andere (specificeer) _____

Wordt de toegang tot het terrein gecontroleerd?

- door toezicht vanuit het gebouw
- specifiek personeel ter controle van de toegang
- mechanisch (slot, slagboom, specificeer) _____
- elektronisch (badge, camera, specificeer) _____
- er is geen controle
- niet van toepassing (specificeer) _____

Is de aanplanting van de omgeving overzichtelijk en goed onderhouden?

- ja
- nee
- niet van toepassing

Zijn er naast de aanplantingen en afsluitingen nog andere inrichtingen van het buitengebied?

- vast straatmeubilair (vuilbak, zitbank, specificeer) _____
- verplaatsbare voorwerpen (containers, winkelwagens, specificeer) _____
- nee
- niet van toepassing

Belemmeren deze objecten het zicht (vanuit de zaak op de omgeving en omgekeerd)?

- ja
- nee
- niet van toepassing

Kunnen deze objecten eventueel gebruikt worden voor winkeldiefstal, inbraak of overval? *

- ja (specificeer hoe) _____
- nee
- niet van toepassing

* Denk er bijvoorbeeld aan dat een container niet alleen opklimming vergemakkelijkt, maar ook kan dienen om een etalage in te beuken, of om gestolen goederen tijdelijk te verbergen om ze later op te halen.

Zijn er specifieke maatregelen genomen ter voorkoming van ramkraken?

- ja (specificeer) _____
- nee
- niet van toepassing (specificeer) _____

Andere opmerkingen:

DEUREN EN RAMEN**Geef in het kort een beschrijving van de buitendeuren van het lokaal:**

- deurpaneel _____
- kozijnen en kozijnverankering _____
- scharnieren _____
- slottype (cilinder en sluiting) _____
- veiligheidsbeslag, sluitkommen en afdekplaten _____
- bijzetsloten _____
- sloten met codes of cijfers _____
- inbraakwerende of brandvertragende beglazing _____
- rolluiken (specificeer aan de binnen of buitenzijde) _____
- pantsring _____

Geef in het kort een beschrijving van de binnendeuren van het lokaal:

- deurpaneel _____
- kozijnen en kozijnverankering _____
- scharnieren _____
- slottype (cilinder en sluiting) _____
- veiligheidsbeslag, sluitkommen en afdekplaten _____
- bijzetsloten _____
- inbraakwerende of brandvertragende beglazing _____
- rolluiken (specificeer binnen of buitenzijde) _____
- traliewerk of smeedwerk (specificeer binnen- of buitenzijde) _____
- pantsring _____

Geef in het kort een beschrijving van de ramen van het lokaal:

- kozijn (materiaal, type, glaslat) _____
- kozijnverankering _____
- scharnieren _____
- slottype (sluiting, aantal sluitpunten) _____
- veiligheidsbeslag _____
- bijzetsloten _____
- inbraakwerende of brandvertragende beglazing _____
- rolluiken (specificeer binnen of buitenzijde) _____
- traliewerk of smeedwerk (specificeer binnen of buitenzijde) _____
- pantsering _____

Is er een sleutelpiramide?

- ja
- nee

Zijn de gebruikte sleutels geregistreerd en / of beveiligd tegen kopiëren?

- ja
- nee

Zijn er nog andere gevelopeningen (bijv. ventilatieopeningen of kelderschachten) of verbindingen met andere lokalen?

- ja (specificeer) _____
- nee

Indien ja, geef dan hieronder een korte beschrijving (type en opbouw, voorzieningen):

Andere opmerkingen:

VERLICHTING***Is er veiligheidsverlichting?***

- binnen
- buiten
- neen

Indien ja, van welk type?

- permanent brandend buiten de sluitingsuren (manuele bediening)*
- periodiek brandend buiten de sluitingsuren (timer bediening)**
- sensorgeschakeld (specificeer type sensor) _____

**met permanent brandend wordt bedoeld: constant brandend tussen sluiting en opening*

***met periodiek brandend wordt bedoeld: voor een bepaalde periode tussen sluiting en opening (bijvoorbeeld tot 22.00 u.)*

Is de verlichting uniform verspreid om de contrasten tussen licht en donker te vermijden?

- ja
- nee

Wordt de verlichting gehinderd door de inrichting (organisatie, gebouwen of aanplanting)?

- binnen (specificeer) _____
- buiten (specificeer) _____
- nee

Hoe is de verlichting in vergelijking met die van de omgeving (openbaar gebied)?

- zeer slecht
- slecht
- voldoende
- goed
- zeer goed

Is de verlichting gericht geplaatst op plaatsen die overzicht vereisen (achteringang, portiek, parking...)?

- ja (specificeer) _____
- nee

Indien nee, wat zou er dan verbeterd kunnen worden?

Is de verlichting zo geplaatst en gericht dat het gebouw en het huisnummer gemakkelijk te herkennen zijn van op de openbare weg?

- ja
 nee

Is de behuizing van lichtpunt en sensor bestand tegen vandalisme en zijn ze buiten bereik geplaatst?

- ja
 neen

Zijn er lichtpunten die niet branden?

- ja
 nee

Indien ja, hoeveel? _____

Andere opmerkingen:

DAKEN EN KOEPELS

Zijn de daken bereikbaar via bomen, omheiningen, containers, regenpijpen, naastliggende panden... ?

- ja (specificeer) _____
 nee

Is de structuur van het dak of de gevel makkelijk te doorboren (bijv. aluminium profielplaten)?

- ja (specificeer) _____
 neen

Zijn de bevestigingen van de koepel afgeschermd of van het éénrichting-type?

- ja (specificeer) _____
 nee

Is de koepel breekbaar?

- ja (specificeer het gebruikte materiaal) _____
- nee

Is er aan de binnenzijde van de koepel een traliewerk of een andere inbraakvertragende inrichting?

- ja (specificeer) _____
- nee

Is de koepel ingericht met een (automatische) openingsmogelijkheid bij brand?

- ja
- nee

Andere opmerkingen:

TECHNISCHE INRICHTING**Zijn er afsluitbare vitrines of etalages?**

- ja (specificeer) _____
- nee

Indien ja, zijn deze dan voorzien van een afsluiting met slot?

- ja
- nee

Indien ja, zijn deze dan ook correct afgesloten?

- ja
- nee (specificeer: staat open, sleutel zit op het slot...) _____

Zijn er spiegels aanwezig ter vergroting van het overzicht?

- ja (specificeer het type spiegel) _____
- nee

Indien ja, zijn deze dan correct opgesteld, zonder dat de inrichting het zicht hindert?

- ja
- nee

Wordt er gebruik gemaakt van tags of etiketten en bijpassende detectiepoorten aan de uitgang?

- ja, voor alle producten
- ja, voor bijzondere producten (specificeer) _____
- nee
- niet van toepassing (specificeer) _____

Indien ja, is er dan voldoende ruimte voorzien tussen de detectiepoorten en de eigenlijke uitgang?

- ja
- nee

Is het afrekenpunt voorzien aan het einde van de doorlooproute van het pand?

- ja
- nee (specificeer) _____
- niet van toepassing

Zijn er tussen het afrekenpunt en de uitgang nog artikelen opgesteld?

- ja (specificeer) _____
- niet van toepassing

Andere opmerkingen:

WAARDEBERGING: INBRAAKWERENDE COMPARTIMENTEN en KLUIZEN

Is er een inbraakwerend compartiment aanwezig?

- ja
 nee
 niet van toepassing (specificeer) _____

Indien ja, waarvoor wordt deze ruimte dan gebruikt?

Is er een verantwoordelijke aangesteld voor het beheer van deze ruimte?

- ja
 nee

Zijn er duidelijke richtlijnen opgesteld voor de toegang tot het inbraakwerend compartiment?

- ja (omschrijf) _____
 nee

Wordt daarbij gebruik gemaakt van legitimatie?

- ja (specificeer: badge, melding bij verantwoordelijke, code) _____
 nee

Wordt het inbraakwerend compartiment correct gebruikt en afgesloten (maakt het deel uit van een sluitplan)?

- ja
 nee

Stevigheid van de constructie: overloop de onderdelen van het inbraakwerend compartiment:

- wanden _____
 plafond _____
 vloer _____
 toegangsdeuren _____
 ramen _____
 eventuele andere openingen (ventilatie, koepels...) _____
 hang- en sluitwerk _____

codes en cijfersloten _____

andere onderdelen (specificeer) _____

** Probeer bij de beschrijving van deuren, ramen en andere openingen dezelfde beschrijving te gebruiken als hierboven onder 'DEUREN EN RAMEN'*

Zijn de gebruikte sleutels geregistreerd en / of beveiligd tegen kopiëren?

ja

nee

Is de omgeving van het compartiment beveiligd met een detectiesysteem?

ja (specificeer het type) _____

nee

Indien ja, is het detectiesysteem voorzien van een (specifieke) melding?

aangesloten op alarmsysteem (specificeer) _____

aangesloten op schrikverlichting

aangesloten op geluidsalarm (bel of sirene)

nee

Is er binnen het compartiment een apart detectiesysteem met (afzonderlijke) melding of alarmering?

ja (specificeer het systeem) _____

nee

Staat het compartiment onder cameratoezicht?

ja (specificeer type) _____

nee

Is er een kluis* voor de dagopbrengsten (niet de afroomkluis – zie daarvoor verder)?

ja (specificeer het type) _____

nee

** met kluis wordt hier niet verwezen naar brandkasten, enkel naar inbraakwerende kluisen of kasten. Zie voor dit onderscheid het hoofdstuk preventieve technische maatregelen in de werkmop.*

Zijn er afspraken gemaakt omtrent de toegang tot en het gebruik van de kluis?

ja (omschrijf) _____

nee

Indien er een kluis is, is de ruimte waar de kluis zich bevindt dan voorzien van detectie?

- ja (specificeer het type van detectie) _____
- nee

Indien ja, is het detectiesysteem voorzien van een (specifieke) melding?

- aangesloten op alarmsysteem (specificeer) _____
- aangesloten op schrikverlichting
- aangesloten op geluidsalarm (bel of sirene)
- nee

Staat de kluis onder cameratoezicht?

- ja (specificeer type) _____
- nee

Is er een afroomkluis aanwezig in de buurt van de kassa?

- ja
- nee, maar wel op een andere plaats (specificeer) _____
- nee

Is er een afstortgleuf?

- ja
- nee

Van welk type is het slot?

- enkel met een sleutel
- enkel met een cijfer- of lettercombinatie
- een gecombineerd slot van sleutel en code

Is de opening van de afroomkluis voorzien van een tijdsvertraging?

- ja (geef de vertragingperiode) _____
- nee

Is het voor de klanten duidelijk dat men werkt met een afroomkluis?

- ja
- nee

Andere opmerkingen:

TECHNISCHE BEVEILIGING VAN GOEDEREN

Geef in het kort een beschrijving van de technische voorzieningen die aanwezig zijn*:

** Door de grote diversiteit van ondernemingen, hun producten en de mogelijkheden is het onmogelijk een volledige lijst op te nemen van de beveiligingsmaterialen. Het is voor deze aangewezen om samen met de zaakvoerder een overzicht op te stellen en een korte beschrijving te geven.*

134

ELEKTRONISCHE VOORZIENINGEN

Is er een alarmsysteem dat voldoet aan de wettelijke voorschriften?

- ja (geef een korte omschrijving van het systeem) _____
- nee

Indien het systeem niet voldoet aan de wettelijke eisen, geef dan kort aan waar de gebreken liggen:

Zijn er afspraken gemaakt met de politie voor interventie?

- ja
 nee

Indien ja, geef dan een korte omschrijving van de afspraken:

Is er een systeem van camera's geïnstalleerd?

- ja (specificeer binnen, buiten of beide) _____
 nee

Indien ja, hoe worden de beelden dan opgevolgd?

- via monitor
 opgenomen op video

Zijn de weergegeven / opgenomen beelden bruikbaar voor identificatie van de dader achteraf?

- ja
 nee

In geval van opvolging via monitor, staat de monitor dan ook zichtbaar voor het cliënteel opgesteld?

- ja
 nee

In geval van opname op video, staat de opnameapparatuur veilig opgeborgen?

- ja
 nee

In geval van opname op video, hoe vaak worden de banden en opnameapparatuur dan nagekeken?

- nooit
 wekelijks
 maandelijks
 halfjaarlijks
 jaarlijks
 andere (specificeer) _____

ENQUÊTE VOOR HET PERSONEEL VOOR HET OPSTELLEN VAN EEN BEVEILIGINGSPLAN

De vragenlijst hieronder heeft een algemeen karakter. De vragen moeten worden aangepast aan de specifieke eisen en noden van de onderneming. Deze vragenlijst kan worden ingevuld door de zaakvoerder en (een deel van) zijn personeel.

Op welke plaats komt criminaliteit in uw prioriteitenlijst van op te lossen problemen?

- primordiaal
- hoog
- normaal
- laag
- helemaal niet

Wat zijn volgens u de drie belangrijkste problemen in uw buurt?

1. _____
2. _____
3. _____

Bent u in het voorbije jaar het slachtoffer geweest van criminaliteit?

- ja
- nee

Indien ja, welke feiten?

- diefstal
- inbraak
- overval
- vandalisme
- geweld
- andere (specificeer) _____

Hebt u hiervan aangifte gedaan bij de politiediensten?

- ja
- nee

Indien nee, waarom niet?

Waar vonden de feiten plaats?

- in de zaak
- op de buitenterreinen van de zaak
- thuis
- op de straat (op weg naar? specificieer) _____
- andere (specificeer) _____

Hoelang hebt u al een onderneming in deze buurt / werkt u al in deze onderneming?

Zijn volgens u de problemen in de laatste jaren toegenomen of afgenomen?

- toegenomen
- afgenomen
- hetzelfde gebleven
- geen idee

Als de problemen zijn toegenomen, over welke feiten gaat het dan vooral volgens u?

- diefstal
- inbraak
- overval
- vandalisme
- geweld
- andere (specificeer) _____

Hoe schat u de criminaliteit in uw buurt in ten opzichte van naburige buurten en / of wijken?

- meer
- minder
- hetzelfde
- geen idee

In welke mate vreest u het slachtoffer te worden van criminaliteit?

- helemaal niet
- zeer weinig
- een beetje
- veel
- geen idee

Voor welke feiten vooral?

- diefstal
- inbraak
- overval
- vandalisme
- geweld
- andere (specificeer) _____

Hebt u uw gewoontes aangepast uit angst om slachtoffer te worden (zijn er bepaalde dingen die u niet meer doet, of net wel doet)?

- ja, heel bewust
- nee
- misschien, onbewust

Welke van de volgende problemen stellen zich in uw buurt, en wekken zij bij u onveiligheidsgevoelens op?

slecht verlichte straten

- ja
- nee
- geen idee

onbekenden of jongeren die rondhangen

- ja
- nee
- geen idee

openbare dronkenschap of druggebruik

- ja
- nee
- geen idee

verlaten gebouwen, leegstand en verkrotting

- ja
- nee
- geen idee

andere problemen die u opmerkt (omschrijf):

- ja
- nee
- geen idee

Welk van de onderstaande problemen zou u zelf kunnen verminderen, door eigen preventieve ingrepen in de zaal, thuis of door samen met de buurt te werken rond criminaliteitspreventie?

- diefstal
- inbraak
- overval
- vandalisme
- geweld
- seksueel geweld
- andere (specificeer) _____
- geen enkele

Is er binnen uw onderneming een reglement voor het cliënteel?

- ja
- nee
- geen idee

Indien ja, is dat reglement dan duidelijk geafficheerd?

- ja
- nee

Hebt u in het afgelopen jaar stappen ondernomen ter beveiliging (sloten, alarmen, verlichting)?

- ja (de onderneming, thuis, de wagen, specificeer) _____
- nee

Indien ja, hebt u deze aanpassingen gedaan na advies van een technopreventief adviseur of professional?

- ja (specificeer) _____
- nee

Geef een korte opsomming.

Wordt er binnen uw onderneming regelmatige aandacht besteed aan criminaliteitspreventie?

- ja (specificeer de frequentie) _____
- nee
- geen idee

Werden er binnen uw onderneming vormingen of bijscholingen gevolgd op het vlak van criminaliteitspreventie?

- ja (specificeer) _____
- nee
- geen idee

Werden er binnen uw onderneming concrete afspraken gemaakt op het vlak van criminaliteitspreventie?

- ja
- nee
- geen idee

Indien ja, welke?

- gedragsregels voor het personeel
- gedragsregels voor het cliënteel
- rechten en plichten van het personeel
- sleutelbeheer
- openings- en sluitingsprocedures
- berging van waarden – gebruik van kassa en kluis
- extern geldtransport
- instellingen en gebruik van het alarmsysteem
- gedrag, melding en afhandeling van incidenten
- andere (specificeer) _____

Geef in het kort weer welke de afspraken zijn die werden gemaakt en hoe ze werden opgelegd.

Worden er binnen uw onderneming speciale maatregelen getroffen gedurende risicovolle periodes (eindejaar, koopjes, verlof...)?

- ja (specificeer) _____
- nee
- geen idee

Geef in het kort weer welke de extra afspraken zijn.

Worden er regelmatig controles uitgevoerd over het naleven van de gemaakte afspraken?

- ja (specificeer de termijn of frequentie) _____
- nee
- geen idee

Worden er in uw buurt onderling afspraken gemaakt op het vlak van criminaliteitspreventie?

- ja (specificeer) _____
- nee
- geen idee

**Bent u in het algemeen tevreden over de diensten van de politie in uw buurt?
Indien nee, waarom niet?**

- ja
- nee (specificeer waarom niet) _____

Bent u op de hoogte van preventieprogramma's bij u in de buurt of binnen beroepsorganisaties?

- ja
 nee

Indien ja, welke?

Wat zou u graag zien gebeuren binnen uw onderneming ter preventie van criminaliteit?

Zou u samen met andere buurtbewoners of ondernemers in de buurt hieraan willen meewerken?

- ja
 nee

U bent:

- eigenaar van een onderneming in de buurt (specificeer het type)

- huurder / gerant van een onderneming in de buurt (specificeer het type)

- medewerker van een onderneming in de buurt (specificeer uw taak)

Tot welke leeftijdsgroep behoort u?

- jonger dan 30
 tussen 30 en 40
 tussen 40 en 50
 tussen 50 en 60
 ouder dan 60

FORMULIER DADERSIGNALEMENT

Vul dit formulier zo volledig mogelijk in zonder iemand anders te raadplegen.

Indien u meer dan één overvaller kunt beschrijven, gebruik dan per signalement een nieuw formulier.

Datum: _____ Tijdstip: _____

Ingevuld door:

Naam: _____

Adres: _____

Aantal daders: _____ aantal mannen: _____ aantal vrouwen: _____

Vluchtrichting: _____

Hoe gevlucht: lopend fiets bromfiets motorfiets auto

Kenmerken van het voertuig:

Kleur: _____

Kenteken: _____

Merk: _____

Bijzonderheden: _____

Wapens: _____

Wat zeiden de overvallers:

Taal: _____ Accent of dialect: _____

Gesprekken: _____

Bagage: koffer zak doos andere: _____

Signalement van de dader:

Leeftijd: ongeveer _____ jaar

Lengte: ongeveer _____ meter

Postuur: normaal mager gezet dikHuidskleur: blank bruin zwart andere: _____Haarkleur: licht donkerModel haar: kort langBaard: nee jaSnor: nee jaBril: nee jaVermomming: nee ja welke: _____

Bijzonderheden: _____

Kleding: _____

Kleur: _____

Jas of vest: _____

Broek of rok: _____

Hemd, T-shirt: _____

Trui: _____

Schoenen: _____

Overjas: _____

Regenjas: _____

Handschoenen: _____

Hoed, muts, pet: _____

Bijzonderheden: _____

AANGIFTEFORMULIER VAN DIEFSTALSCHADE

Een correct ingevulde aangifte vermijdt een omslachtige briefwisseling en versnelt bijgevolg de schaderegeling.

Beoordeling van de opgelopen schade:

- Bij de aangifte voegt men de bestekken en andere bewijsstukken waarin de omvang van de schade wordt gepreciseerd.
- Als men herstellingen zelf wenst uit te voeren, geeft men een raming van de prijs van de materialen en het aantal werkuren die nodig zijn voor de uitvoering van de herstellingen.
- Als er dringende herstellingen moeten gebeuren, maakt men eerst foto's van de schade. Men bewaart ook brokstukken en beschadigde voorwerpen, zodat de omvang van de schade kan geschat worden.

Als de schadeclaim reeds eerder werd aangegeven, vermeldt men het toegekende dossiernummer.

Algemene informatie

Polisnummer: _____

Nummer van het schadedossier: _____

Datum van het schadegeval: _____

Adviseur / makelaar nummer: _____

Verzekerde: _____

Naam en voornaam: _____

Straat: _____

Postcode, gemeente: _____

Telefoon, privé: _____ kantoor: _____

Ligging van het verzekerde goed:

Straat: _____

Postcode, gemeente: _____

De verzekerde is: huurder eigenaar

Hoe werd de diefstal gepleegd?

Hebben de politiediensten een proces-verbaal opgemaakt? ja nee

Nr. van het proces-verbaal: // . .

Een kopie van de bij de politie afgelegde verklaring wordt bijgevoegd.

Een gedetailleerde beschrijving van de omstandigheden waarin de diefstal is gepleegd, het ogenblik, de toegang die gebruikt werd, de vastgestelde inbraaksporen...

Het is niet nodig om te antwoorden op de vragen waarvan de antwoorden reeds in de bijgevoegde verklaring zijn opgenomen.

Wanneer is de diefstal gepleegd?

Langs waar zijn de daders binnengedrongen?

Hoe zijn de daders erin geslaagd om binnen te dringen?

Welke middelen hebben de daders gebruikt om binnen te dringen?

Wat hebben de daders beschadigd of vernield om binnen te dringen?

Zijn de daders betrappt tijdens de feiten (alarmsysteem, voorbijgangers...)?

Wanneer, hoe en door wie is de diefstal ontdekt?

Beschrijving van de schade.

Men raadpleegt het verzekeringscontract en / of de makelaar om na te gaan welke goederen gedekt zijn.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> gebouw | <input type="checkbox"/> speciale voorwerpen |
| <input type="checkbox"/> waardevoorwerpen | <input type="checkbox"/> koopwaar |
| <input type="checkbox"/> meubilair | <input type="checkbox"/> motorrijtuig |
| <input type="checkbox"/> materiaal | <input type="checkbox"/> andere: _____ |

Gedetailleerde beschrijving van de schade aan het gebouw:

Gedetailleerde beschrijving van de beschadigde goederen:

Gedetailleerde beschrijving van de gestolen goederen en koopwaar.
Men doet de opsomming zo nauwkeurig mogelijk.

AARD	MERK	MODEL	AANTAL	WAARDE excl. BTW (*)

(*): raadpleeg verzekeringscontract en / of makelaar en vermeld de gedekte waarde: koopwaarde, verkoopwaarde, werkelijke waarde. Voeg hierbij, indien mogelijk, een kopie van de facturen.

Algemene informatie

- Als de verzekerde huurder is, vult men hieronder de gegevens van de eigenaar in:

Naam en voornaam: _____

Straat + nummer: _____

Postcode, gemeente: _____

- Als er sprake is van mede-eigendom, de gegevens van de beheerder:

Naam en voornaam: _____

Straat en nummer: _____

Postcode, gemeente: _____

Zijn er andere verzekeringspolissen die betrekking hebben op dezelfde risico's of dezelfde voorwerpen? ja nee

Zo ja, bij welke maatschappij(en)? :

Polisnummer:

Heeft men het recht om de BTW, van toepassing op het beschadigde goed, af te trekken?

ja nee

Zo ja, volledig gedeeltelijk: _____ %

Inschrijvingsnummer BTW: _____

Nummer van de financiële rekening waarop de eventuele vergoeding kan worden overgemaakt:

Houder van de rekening: _____

Rekeningnummer: . . . - - . . .

Opgemaakt te: _____ datum: _____

Naam verzekerde: _____

Handtekening:

Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken
Algemene Directie Veiligheids- en Preventiebeleid
Vast Secretariaat voor het Preventiebeleid
Waterloolaan 76
1000 Brussel

tel. +32 2 557 33 24
fax +32 2 557 35 88
e-mail: info.vsp@ibz.fgov.be
www.vps.fgov.be

Verantwoordelijke uitgever:

Jérôme Glorie, Directeur-generaal, Waterloolaan 76, 1000 Brussel

