

► Beveiliging restaurants

Handleiding met maatregelen ter preventie van overvallen in restaurants

INLEIDING	p. 4
1. OVERVALPROBLEMATIEK	p. 5
1.1. BEGRIPSOMSCHRIJVING	p. 5
1.2. VERSCHIJNINGSVORMEN OVERVAL	p. 5
1.3. DADERPROFIELEN	p. 6
1.4. RISICOFACTOREN	p. 6
1.4.1. Dadergerichte risicofactoren	p. 6
1.4.2. Slachtoffergerichte risicofactoren	p. 6
1.4.3. Gelegenheidsgerichte risicofactoren	p. 7
1.4.4. Restaurantspecifieke risicofactoren	p. 7
1.5. MODUS OPERANDI	p. 7
2. PREVENTIEVE MAATREGELEN	p. 9
2.1. ORGANISATORISCHE MAATREGELEN	p. 9
2.1.1. Personeel	p. 9
2.1.2. Procedures	p. 10
2.1.3. Opening en sluiting	p. 11
2.1.4. Sleutelbeheer	p. 11
2.1.5. Kassa	p. 12
2.1.6. Waardeberging	p. 12
2.1.7. Waardetransport	p. 12
2.2. BOUWKUNDIGE MAATREGELEN	p. 13
2.2.1. Kassabeveiliging	p. 13
2.2.2. Afroomkluizen	p. 14
2.2.3. Beveiligingsverlichting	p. 14
2.2.4. Overvalknop	p. 14
2.3. ELEKTRONISCHE MAATREGELEN	p. 15
2.3.1. Alarmsystemen	p. 15
2.3.2. Camerabewaking	p. 18
3. TIJDENS DE OVERVAL	p. 21
4. NA DE OVERVAL	p. 22
4.1. DADEROPSPORING	p. 22
4.2. OPVANG SLACHTOFFERS	p. 22
5. VERHOOGDE FISCALE AFTREK VEILIGHEIDSINVESTERINGEN	p. 24
5.1. VERHOOGDE FISCALE AFTREK VOOR INVESTERINGEN IN MATERIËLE VASTE ACTIVA	p. 24
5.1.1. Invulling maatregel	p. 24
5.1.2. Soorten materieel	p. 24

5.1.3. Verplichtingen belastingsplichtige	p. 24
5.1.4. Verplichtingen erkende aannemer	p. 25
5.2. VERHOOGDE FISCALE AFTREK VOOR INVESTERINGEN IN DIENSTEN	p. 25
6. VERDERE INFORMATIE	p. 26

INLEIDING

De problematiek van overvallen op restaurants is actueel. Regelmatig duiken in de pers berichten op over restaurants die met een overval (al dan niet gewapenderhand) geconfronteerd werden. Hierbij worden niet enkel de restauranthouders het slachtoffer, maar ook de aanwezige klanten die hun bezittingen onder bedreiging moeten afstaan.

De materiële en psychologische gevolgen van een overval zijn vanzelfsprekend zeer zwaar voor zowel de aanwezige personeelsleden, als de klanten. Daarom is het belangrijk de restauranthouders van informatie te voorzien over de wijze waarop zij zich kunnen beveiligen. Preventieve tips zijn in dit verband van een niet te onderschatten belang. Deze gids reikt informatie aan over hoe een restauranthouder zich kan beveiligen en heeft als werkinstrument een tweeledig doel:

- het gericht geven van preventieve tips aan restauranthouders, opdat zij overvallers een stap voor kunnen blijven
- het sensibiliseren van de restauranthouders én hun personeel

Welke maatregelen het best haalbaar zijn, is restaurantspecifiek en dus afhankelijk van de kenmerken van het restaurant (aantal personeelsleden, aantal klanten per dag, ...) en het beschikbaar budget. De technopreventief adviseur zal een mix van maatregelen voorstellen, rekening houdend met de kenmerken van het restaurant.

In deze handleiding zal allereerst de overvalproblematiek behandeld worden. In concreto gaat dit hoofdstuk dieper in op een begripsomschrijving van het criminaliteitsfenomeen 'overval', de verschillende vormen van overval, daderprofielen, risicofactoren, modus operandi en risicomomenten.

Het volgende hoofdstuk zal een overzicht bieden van de verschillende preventieve maatregelen die voorafgaand aan een overval getroffen kunnen worden om het risico op een overval te verminderen. 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).

Verder zal deze handleiding ook de maatregelen benadrukken die men in geval van een overval kan treffen, om de negatieve gevolgen van de overval zoveel mogelijk te beperken.

Daarna zal ook stilgestaan worden bij maatregelen die men na een overval idealiter neemt om de dader zo snel mogelijk op te sporen, de negatieve gevolgen zoveel mogelijk te beperken en de kans op hervictimisatie te beperken.

Tot slot zullen we kort ingaan op de fiscale voordelen die men verkrijgt indien men investeert in de beveiliging van beroepslokalen, waaronder restaurants.

1. OVERVALPROBLEMATIEK

Dit hoofdstuk poogt een duidelijker inzicht te geven in de problematiek van overvallen, meer concreet:

- Wat verstaat men onder een overval?
- Welke vormen van overvallen doen er zich voor?
- Wie zijn de daders?
- Welke kenmerken verhogen het risico op een overval in een restaurant?
- Op welke wijze wordt de overval gepleegd?

1.1. BEGRIPSOMSCHRIJVING

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'.

Een overval verschilt in een aantal opzichten van andere vormen van diefstal:

- bij overvallen komt het tot een confrontatie tussen dader(s) en slachtoffer(s)
- bij overvallen wordt een zekere vorm van dwang gebruikt (geweld/intimidatie)

Overvallen komen minder voor dan diefstal en inbraak. Toch zijn de materiële en psychologische implicaties van overvallen vaak enorm. De ervaring met een overval kan immers zeer traumatiserend zijn en zelfs leiden tot ziekte of arbeidsongeschiktheid. Daarnaast leveren overvallen een grote bijdrage aan de onveiligheidsgevoelens van de burgers.

In het Belgische strafwetboek wordt het fenomeen overval als verzwarende omstandigheid bij een diefstal opgetekend.

1.2. VERSCHIJNINGSVORMEN OVERVAL

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 het restaurant 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 (juwelen, gsm's,...).

- *Transportovervallen*: bij deze vorm van overvallen worden uitbaters 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 overvalver. Het slachtoffer wordt bij deze vorm van overval opgewacht of op een andere manier tegengehouden (aanrijding, valse patrouille van ordediensten,...).

1.3. DADERPROFIELEN

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 dader heeft reeds overvalervaring, en hij 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 ook vaak 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 zal overgaan tot geweld.

1.4. RISICOFACTOREN

1.4.1. Dadergerichte risicofactoren

Een belangrijke risicofactor is het eigen personeel, die een rol kunnen spelen in het geven van tips aan potentiële overvallers. Dit kan bewust gebeuren wanneer iemand een vriend of kennis met slechte intenties inlicht over hoeveel geld het restaurant in kas heeft. Onbewust kan dit gebeuren wanneer iemand zonder kwade bedoelingen aan vrienden of kennissen vertelt hoeveel omzet er verdiend wordt.

1.4.2. Slachtoffergerichte risicofactoren

Men kan verscheidene slachtoffergerichte risicofactoren onderscheiden:

- In restaurants is vaak veel cash geld aanwezig, daar het betalen met contant geld meer gebruikelijk is dan met bank- of kredietkaart.
- Restaurants zijn erop gericht vriendelijkheid en gastvrijheid uit te stralen naar de gasten. Deze vrije toegankelijkheid vormt een risico, aangezien ook minder goedwillende mensen het restaurant kunnen betreden.
- Een overzichtelijk restaurant geeft een potentiële dader de kans om te bestuderen waar het geld zich bevindt en eventueel ook hoeveel geld er circuleert in de zaak.

- Vaak wordt het geld door een personeelslid op vaste tijdstippen weggebracht., wat een risicomoment vormt voor eventuele overvallen.
- Vaak worden restaurants niet volgens een veilige procedure gesloten, bijvoorbeeld het niet afsluiten van de achteruitgang omdat men de keuken nog aan het schoonmaken is.

1.4.3. Gelegenheidsgerichte risicofactoren

De gelegenheid maakt de dief. Ook wat overvallen betreft, kan men een aantal gelegenheidsgerichte risicofactoren onderscheiden:

- De aanwezigheid van vluchtroutes, waardoor de daders makkelijk per wagen of ander vervoermiddel kunnen wegluchten.
- De aanwezigheid van schuilplaatsen, die de dader na de overval kan gebruiken om zich voor de politie te verschuilen.
- De afwezigheid van sociale controle, waardoor daders niet gezien worden en makkelijker hun slag kunnen slaan.
- Slechte beveiligingsmaatregelen.

1.4.4. Restaurantspecifieke risicofactoren

Veel van de hierboven benoemde risicofactoren zijn algemene risicofactoren en gelden ook voor andere branches. Een aantal restaurantspecifieke kenmerken vergroten echter het risico op een overval. Een aantal van deze factoren werden hierboven reeds beschreven en zijn aldus elementen waar men zich in de beveiliging van een restaurant prioritair op zou moeten richten.

- o De aanwezigheid van cash geld.
- o Vrije toegankelijkheid van het restaurant.
- o Openings tijden van het restaurant. Overvallen worden vooral in de donkere uren gepleegd. Dit zijn juist de tijdstippen waarop restaurants zijn geopend.

1.5. MODUS OPERANDI

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.

- Overvallen vinden meestal plaats op de donkere uren van de dag
- Overvallen op restaurants vinden voornamelijk plaats wanneer er weinig gasten zijn.
- Overvallers werken zeer snel (vaak maximaal 90 seconden met uitzondering van de openings- en sluitingsovervallen).
- Overvallers willen geld (en zoveel mogelijk).
- Overvallers verkiezen een situatie waarin zij meteen het heft in handen kunnen nemen (beperking van het aantal onzekere factoren).
- Overvallers maken vaak gebruik van geweld (slaan, schoppen, stompen, mes op de keel, pistool tegen hoofd). Voor het dreigen met geweld wordt vaak een mes of vuurwapen gebruikt.

- Overvallers zullen trachten de kans op (onmiddellijke) ontdekking door anderen dan het slachtoffer en eventueel aanwezige getuigen te minimaliseren. Vaak komen overvallers het restaurant binnen als er geen gasten meer zijn en het personeel napraat met een onafgesloten deur.
- Overvallers zullen gefrustreerd raken als ze een lage buit aantreffen. Zij kunnen zich dan richten op de bezittingen (portemonnee, sieraden, etc.) van personeel of aanwezige gasten.

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

- De opening van de zaak
- De kassa
- Waardeberging (kluis)
- Intern waardetransport (wisselgeld)
- Telling / kasopmaak
- Sluiting van de zaak
- Extern waardetransport (zowel particulier als professioneel)

2. PREVENTIEVE MAATREGELLEN

Om criminele risico's zoveel mogelijk te vermijden, gebruikt men idealiter verschillende preventieve maatregelen naast elkaar. Er zijn drie verschillende soorten maatregelen betreffende specifieke inbraakpreventie:

1. **Organisatorische maatregelen**, die de waakzaamheid van de restauranthouder moeten verhogen en zijn goede gewoonten, maar ook die van het personeel, moeten verbeteren .
2. **Technische maatregelen** die als doel hebben een inbraakpoging te vertragen met fysische middelen, zoals de inrichting van het gebouw of de mechanische beveiliging van ramen, deuren, garagepoorten, loskades, ...
3. **Elektronische maatregelen** (zoals alarmsystemen of camerasystemen) zijn bijkomende vormen van beveiliging waarnaar de ondernemer vaak snel grijpt. De elektronische maatregelen zijn complementair, en kunnen niet los worden gezien van de organisatorische en (bouw)technische maatregelen.

Organisatorische maatregelen 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. Organisatorische maatregelen vormen de eerste stappen in een beveiligingsplan. Zonder aandacht voor organisatorische maatregelen, hebben bouwkundige en elektronische maatregelen weinig zin.

De heersende cultuur in restaurants vormt echter een complicatie voor overvalpreventie. Restaurantuitbaters willen immers dat hun establishment een open en gastvrije ambiance uitstraalt. Zij voelen vaak een afkeer tegen zichtbare beveiligingsmaatregelen). Dit betekent echter niet dat het als onveranderbaar fenomeen moet worden beschouwd. Er is immers meer mogelijk dan op het eerste gezicht lijkt, door bijvoorbeeld het treffen van organisationele maatregelen. In de uitwerking van preventiemaatregelen dient men echter, met dit dilemma in het achterhoofd, een evenwicht te zoeken tussen gezelligheid en gastvrijheid enerzijds, en veiligheid anderzijds.

2.1. ORGANISATORISCHE MAATREGELLEN

De toepassing van organisatorische maatregelen hangt in sterke mate af van de werkomstandigheden. Verscheidene 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.

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

2.1.1. Personeel

Een veiligheidsplan moet een duidelijke plaats krijgen in de dagelijkse praktijk van het restaurant. De **rol en het gedrag van leidinggevenden** zijn daarbij in hoge mate bepalend. Het personeel moet weten welk gedrag van hen verwacht wordt. Voorwaarden om veilig te (kunnen) werken zijn dus nodig. Volgende maatregelen kunnen hiertoe bijdragen.

- De leiding kan een praktische training overval- en agressiepreventie of specifieke instructies hieromtrent voorzien, wat het personeel alert maakt op verdachte signalen en hen leert op welke wijze met overvallen om te gaan.
- 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.
- De uitbaters dienen aan het personeel duidelijk uit te leggen waarom de afspraken rond veiligheid nodig zijn.
- 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 restaurant.
- Voorzie een adequate screening voor nieuw personeel. Het kan van belang zijn hun vorige werknemer even te contacteren of een bewijs van goed zedelijk gedrag voor te leggen.
- Zorg dat het personeel steeds een professionele indruk geeft. Wanneer overvallers het idee hebben dat er slordig wordt gewerkt, verwachten zij een grotere buit en minder veiligheidsmaatregelen.
- Geef bijzondere aandacht aan nieuw aangeworven personeel. Zij dienen even goed op de hoogte te zijn van de veiligheidsmaatregelen dan de rest van het personeel.

2.1.2. Procedures

De basisregel blijft voor elke restaurant dat er een gedegen veiligheidsplan wordt opgesteld, en dat erop wordt toegezien dat dit plan ook wordt uitgevoerd en opgevolgd. Met volgende elementen dient men rekening te houden bij het uitwerken van een plan/procedures.

- Een regelmatige bespreking en revisie van het veiligheidsplan verhoogt de accuraatheid en houdt het personeel alert.
- Het personeel wordt bij voorkeur zo vroeg mogelijk betrokken bij de ontwikkeling van het veiligheidsplan. Dit vergroot het draagvlak bij de uitvoering ervan.
- Men kan beroep doen 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 idealiter ook een logboek bijhoudt.
- Het personeel mag zeker kritisch kijken naar mekaars houding op het vlak van veiligheid, maar de zaakvoerder heeft een voorbeeldfunctie te vervullen.
- 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. Deze aanpassingen dienen op duidelijke wijze aan het personeel gecommuniceerd te worden.
- Lokale politiediensten en de technopreventieve adviseur zijn, en blijven, op de hoogte van het beveiligingsplan.
- Het personeel moet alert zijn voor het gedrag van mensen binnen en buiten de zaak.
- Men kan zich ook aansluiten bij een collectieve beveiliging van de straat of het bedrijvencomplex waarin men gevestigd is (consortiumbewaking).
- Het personeel en de leiding zijn duidelijk 'aanwezig'. Actief personeel is op effectieve wijze voorbereid op de meeste criminaliteitsvormen waarmee restaurants geconfronteerd worden.
- De maatregelen ter beperking van de mogelijke buit vormen een belangrijk onderdeel van het beveiligingsplan.

- Buiten de zaak maakt men kenbaar welke beveiligingsmaatregelen zijn getroffen (pictogram camerasysteem, aanwezigheid betaalterminal, etc.).
- Informatie over kasgeld, veiligheidsprocedures en waardetransport is niet bestemd voor buitenstaanders. Hiervoor moeten alle personeelsleden alert zijn.

2.1.3. Opening en sluiting

Goede afspraken en procedures over opening en sluiting van het restaurant verkleint de kans op overvallen, die vaak in de stillere uren rond sluitingstijd worden gepleegd. Volgende aanbevelingen kunnen hiertoe bijdragen.

- 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 indien u dit nodig acht.
- Let er op dat de toegang van het restaurant voldoende overzicht biedt op de omgeving en voldoende verlicht is.
- Zorg ervoor dat de opening en sluiting door meer dan één persoon gebeurt. Let op de omgeving en controleer het restaurant op onregelmatigheden (openstaande deuren of ramen, licht...) of braaksporen. Bij de minste twijfel: open de deur niet en waarschuw onmiddellijk de politie.
- De personeelsingang en eventuele leveranciersingang mogen niet open blijven, de toegang moet actief verleend worden vanuit het restaurant of op een ander manier gecontroleerd worden (bv. camerabewaking). Ruimtes die niet toegankelijk zijn voor het publiek, moeten eveneens goed afgesloten worden én blijven.
- Let ook op bij onbekende leveranciers die zich op een onvoorzien tijdstip melden.
- Houd steeds toezicht bij het laden en lossen van leveringen.
- De klanten die na sluitingstijd nog aanwezig zijn, begeleidt men individueel naar buiten.
- Er moet bij sluiting steeds 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 eventuele 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 deponeren.

2.1.4. Sleutelbeheer

Het gebeurt te vaak dat niemand weet wie welke sleutels heeft of waar sommige sleutels naartoe zijn. Daarom is het belangrijk om met volgende elementen rekening te houden.

- Zorg voor sleuteldiscipline: slechts een beperkt aantal personeelsleden 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 met een beschermd sleutelprofiel 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: als iemand onder dwang om sleutels gevraagd wordt, weet hij/zij immers waar ze liggen.
- Let er op dat gevoelige lokalen (waar bv. geld bewaard wordt) steeds zijn afgesloten als ze niet worden gebruikt.

2.1.5. Kassa

De hoeveelheid cash geld in de kassa moet steeds beperkt worden. Dit kan de buitverwachting laten afnemen, hetgeen overvallers ontmoedigt. Ook zal de schade kleiner zijn indien er toch een overval gepleegd wordt. Wat de kassa betreft, is het belangrijk met volgende maatregelen rekening te houden.

- De kassa wordt zodanig opgesteld dat gasten er niet gemakkelijk bij kunnen (en zodat ze dus niet door vreemden geopend kan worden), noch de inhoud ervan kunnen zien. Zorg dus voor een afstand tussen het voor de gasten toegankelijke gebied en de kassa. Zet hem idealiter niet boven op een toonbank. Tegelijkertijd verdient het aanbeveling de kassa zo op te stellen dat de bediener ervan zicht heeft op de entree en het interieur van het restaurant.
- Een 'anti-graaiakap' verhindert een snelle greep uit de kassa.
- Het stimuleren van elektronisch betalen (via betaalterminal bv. Bancontact), door weinig wisselgeld te voorzien in de kassa, zorgt ervoor dat de overvallers ontmoedigd worden door een lagere buit en dat de schade van de overval kleiner zal zijn.
- Groot'/veel geld moet zo snel mogelijk opgeborgen worden in een afroomkluis: de kassa is geen kluis en dient enkel om wisselgeld voorhanden te hebben. Hierdoor blijft de inhoud van de kassa relatief klein en worden potentiële daders ontmoedigd. In het geval van een overval zullen de daders ook minder snel terugkomen dan wanneer zij een grote buit hebben binnengehaald. Bij voorkeur heeft de afroomkluis een vertragingssysteem of een tijdslot, daar dit voor overvallers ontmoedigend werkt. Het verdient aanbeveling deze kluis eveneens te gebruiken voor de sleutels van andere aanwezige kluizen.
- Geld of de (dag)opbrengst telt men buiten het zicht van onbevoegden, bij voorkeur in een afgesloten lokaal dat alleen van binnenuit te openen is. Zorg idealiter 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 buiten de openingsuren.
- De kassa kan door enkele eenvoudige handelingen te allen tijde worden geopend zodat er in geval van overval geen paniek bij de medewerker ontstaat.

2.1.6. Waardeberging

In een restaurant is het van belang om het geld en eventuele andere waardevolle voorwerpen veilig op te bergen. Volgende maatregelen kunnen hiertoe bijdragen.

- In een restaurant zorgt men voor minimaal één kluis met een tijdslot of tijdvertraging, wat voor overvallers ontmoedigend werkt.
- Geld of (dag)opbrengst worden nooit rechtstreeks mee naar huis genomen.
- Een kluis kan worden voorzien van een codeslot dat gedwongen opening doorgeeft aan een private alarmcentrale.

2.1.7. Waardetransport

Het geld en geldbewegingen of transporten blijven zoveel mogelijk 'onzichtbaar'. Volgende aanbevelingen kunnen hierbij helpen.

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

- Ook elektronische betalingen genieten de voorkeur boven contant geldverkeer, om zo het aantal geldbewegingen zoveel mogelijk te beperken.
- 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.
- Bij extern waardevervoer kan geopteerd worden voor neutralisatiesystemen van waarden, meerbepaald een plofkoffer waarin het geld opgeborgen wordt en die bescherming biedt tegen mogelijke sabotagepogingen. Als de koffer geforceerd wordt, zal de inhoud geneutraliseerd worden of ongeschikt worden gemaakt voor gebruik. Zo kan bij een geforceerde opening van de koffer, de inhoud vernietigd worden door pyrolyse of onuitwisbare inkt. Een voorbeeld is de 'light-CIT' ('Cash in Transit'), een lichte plofkoffer die gepromoot wordt door de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken.
- Het geld zelf naar de bank brengen wordt 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.
- Personeel dat instaat voor waardevervoer houdt een GSM bij de hand, met voorgeprogrammeerde belangrijke noodnummers.
- Met de bank maakt men afspraken zodat geld of waardevolle documenten onmiddellijk kunnen worden afgegeven buiten het zicht van anderen.

Indien de opbrengst(en) in de nachtkluis gedeponereerd wordt, moet men nagaan of de omgeving veilig is. Indien de deposito door twee personen gebeurt, dan kan één medewerker de omgeving observeren, terwijl de andere de storting verricht.

2.2. BOUWKUNDIGE MAATREGELEN

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

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

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.

Volgende besproken maatregelen zijn van belang om, naast de voornoemde organisatorische maatregelen, een basisniveau van veiligheid te creëren.

2.2.1. Kassabeveiliging

Monteer een afscherming, bv. een anti-graaiakap, aan de kassa die een greep uit de kassa kan verhinderen.

2.2.2. Afroomkluizen

Het gebruik van een afroomkluis dient in eerste instantie om een overval te ontmoedigen door de buit te beperken. Volgende bouwkundige maatregelen worden aangeraden:

- De afroomkluizen worden onder de kassa verankerd.
- De afroomkluizen hebben een gleuf waar de gelden worden ingebracht (brievenbussysteem)
- De afroomkluizen werken met een tijdsmechanisme, dat naar keuze kan worden ingesteld.
- De afroomkluizen 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.

Tot slot dienen we het volgende op te merken: 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 je voorkomen dat de dader de indruk krijgt dat men de overval tracht te saboteren.

2.2.3. Beveiligingsverlichting

Het belang van goede veiligheidsverlichting mag niet onderschat worden. Veiligheidsverlichting, in combinatie met andere barrières, kan de overvaller van zijn plannen doen afzien. Volgende maatregelen inzake verlichting kunnen hiertoe bijdragen.

- Een goede verlichting van personeels- en leveranciersingangen en een overzichtelijk ingerichte in-/uitgang van het restaurant zorgen ervoor dat eventuele malafide benaderingen snel kunnen worden opgemerkt en werken ontmoedigend voor de dader. Dergelijke verlichting zorgt er immers voor dat de daders duidelijk zichtbaar zijn. Ook na de overval kan het van belang zijn een goed zicht te hebben op bijvoorbeeld het gebruikte vluchtvoertuig en de vluchtrichting.
- Een andere manier van verlichting is schrikverlichting. Via een bewegingsmelder (detector) zal een felle lamp aanspringen als iemand binnen het bereik van de detector komt. Vooral na sluitingsuren kan deze vorm van verlichting interessant zijn: het heeft immers een afschrikkend effect, vooral als er toezicht door de omgeving mogelijk is.

2.2.4. Overvalknop

Ook een overvalknop kan een gevoel van beveiliging creëren bij het personeel. 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 u enige tijd tijdens de overval) of onder de bar 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 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.
 - o Overvalmeldingen kunnen alleen worden doorgegeven aan een particuliere beveiligingsfirma of alarmcentrale.
 - o De knoppen moeten dusdanig zijn geconstrueerd en geplaatst, dat per ongeluk indrukken vrijwel niet mogelijk is.

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

2.3. ELEKTRONISCHE MAATREGELLEN

Het treffen van organisatorische en bouwkundige maatregelen kan de kans op inbraak en diefstal al gevoelig verminderen. Het risico wordt echter nog meer beperkt door de installatie van een alarmsysteem of door cameratoezicht.

Elektronische beveiliging is aanvullend en vereist altijd één of andere vorm van elektrotechniek. Op zich biedt elektronische beveiligingsapparatuur geen enkele weerstand tegen een poging tot binnendringing. 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.

2.3.1. Alarmsystemen

Een alarmsysteem op zich kan een overval niet voorkomen. Het zorgt echter voor een snelle verwittiging als er toch een overval wordt gepleegd en het schrikt bovendien sommige daders af. Na het afgaan van een alarm rest de daders immers maar weinig tijd om hun slag te slaan.

Het gebruik van alarmsystemen is wettelijk geregeld.¹ Daarmee tracht de overheid zoveel mogelijk te voorkomen dat politiediensten worden belast met valse alarmoproepen. Zo heeft de politie de handen vrij om snel te interveniëren bij echte overvallen.

¹ *Wet van 10 april 1990 op bewakingsondernemingen, de beveiligingsondernemingen en de interne bewakingsdiensten (B.S. 2 mei 1990), gewijzigd door de wetten van 18 juli 1997, 9 juni 1999, 10 juni 2001, 25 april, 7 mei, 27 december 2004, 2 september 2005, 8 juni, 27 december 2006, 1 maart 2007 en 22 december 2008*

Koninklijk besluit van 25 april 2007 tot vaststelling van de voorwaarden voor installatie, onderhoud en gebruik van alarmsystemen en beheer van alarmcentrales (B.S. 4 juni 2007).

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

De wettelijke voorschriften zijn van toepassing op:

- goederenalarmsystemen (systeem bestemd om misdrijven tegen goederen te voorkomen of vast te stellen) en die uitgerust zijn met een buitensirene, een buitenlicht of een stil alarm.
- persoonsalarmsystemen (systemen bestemd om misdrijven tegen personen te voorkomen of vast te stellen) dit zijn drukknoppen zoals bv een hold-up alarm, agressie-alarm.

- **Installatie en onderhoud**

Een restauranteigenaar kan het alarmsysteem zelf installeren en onderhouden zonder beroep te doen op een erkende beveiligingsonderneming. Indien de eigenaar de installatie niet zelf voor zijn rekening neemt, moet de installatie en het onderhoud wel gebeuren door een erkende beveiligingsonderneming.

De gebruiker is er verantwoordelijk voor dat het alarmsysteem jaarlijks wordt onderhouden. Indien hij de installatie zelf heeft verricht, kan hij het onderhoud ook zelf verzorgen. Zoniet dient het onderhoud te gebeuren door een erkende beveiligingsonderneming. Er is echter geen wettelijke verplichting meer om een contract af te sluiten dat voorziet in een jaarlijks onderhoud door een erkende beveiligingsonderneming.

- **Meldpunt alarmsystemen** (operationeel voorjaar 2009)

Door de oprichting van de provinciale communicatie- en informatiecentra (CIC) van de Federale Politie komen alle noodoproepen rechtstreeks terecht bij deze provinciale CIC's. Het is dan ook van cruciaal belang dat de CIC's beschikken over informatie betreffende de alarmsystemen. Daarom wordt er een meldpunt alarmsystemen opgericht waar u aangifte moet doen van het alarmsysteem. Dit meldpunt is een databank beheerd door de FOD Binnenlandse Zaken, die informatie zal bevatten over aard van het alarmsysteem, plaats waar het systeem werd geïnstalleerd, naam van de contactpersoon ter plaatse, aard van het risico van de plaats waar het wordt geïnstalleerd, etc.

Een gebruiker van een alarmsysteem (zowel goederen- als persoonsalarmsystemen), die *niet aangesloten* is bij een erkende alarmcentrale, dient binnen de 10 dagen na de ingebruikstelling van zijn alarmsysteem, dit aan te melden bij het meldpunt alarmsystemen via de website Police On Web: www.epol.be. Wanneer de gebruiker zijn alarmsysteem heeft aangegeven krijgt hij automatisch een gebruikersnummer.

Hij moet als contactpersoon alle verplichte informatie overmaken aan het meldpunt alarmsystemen. Ook wijzigingen van de informatie dienen binnen de 10 dagen te worden medegedeeld.

Voor een gebruiker (zowel goederen- als persoonsalarmsystemen) die *aangesloten* is bij een erkende alarmcentrale, doet de alarmcentrale de aangifte.

- **Alarmmelding**

Rechtstreeks, automatische meldingen bij de politiediensten, bijvoorbeeld via een vooraf opgenomen telefonische bericht, zijn verboden. Een alarm mag slechts gemeld worden indien het alarmsignaal het gevolg is van een ongeoorloofde binnendringing of een poging daartoe. Het alarm dient telefonisch gemeld te worden aan de

politiediensten via het noodnummer 101/112 en niet aan de lokale politie. Alarmcentrales melden een alarm via een rechtstreeks noodnummer aan de politiediensten.

Indien de alarmmelding gebeurt door de contactpersoon worden volgende gegevens meegedeeld:

- naam en telefoonnummer;
- het gebruikersnummer (identificatienummer van de gebruiker van het systeem);
- kwalificatie van het feit (ongoorloofde binnendringing of poging daartoe) en de wijze waarop dit werd vastgesteld;
- de zone binnen het restaurant waar het alarm werd vastgesteld.

Wanneer de alarmmelding gebeurt door een alarmcentrale worden volgende gegevens meegedeeld:

- alarmmeldnummer (identificatienummer van de alarmcentrale);
- gebruikersnummer (identificatienummer van de gebruiker van het systeem);
- kwalificatie van de feiten (ongoorloofde binnendringing of poging daartoe) door middel van de verificatiecode (identificatienummer dat de wijze aangeeft waarop de verificatie is gebeurd);
- detectiecode (identificatiecode van de zone in het restaurant waar het alarm is vastgesteld).

• **Politietussenkomst**

De politiediensten dienen, rekening houdend met hun prioriteiten, elke alarmoproep met de nodige beroepsernst af te handelen. De politiediensten kunnen besluiten een alarmmelding op een uitgestelde wijze te behandelen als ze niet voldoet aan de wettelijke vereisten of de verplichte inlichtingen niet zijn meegedeeld.

Als de politie na een alarmmelding wel ter plaatse komt, moet er een persoon aanwezig zijn die de politie kan binnenlaten in het restaurant en het alarmsysteem kan uitschakelen.

• **Aantal tips bij de aanschaf van een alarmsysteem**

Volgende tips kunnen een restauranteigenaar ondersteunen in de aanschaf van een alarmsysteem.

- *Beslis niet overhaast bij de aanschaf van een alarmsysteem en kijk uit naar kwaliteit.* Kwaliteitsvolle systemen zijn voorzien van een 'INCERT' of soortgelijk label.
- *Doe beroep op een ernstig vakman.* Hoewel de gebruiker van een alarmsysteem de installatie voor zijn eigen rekening mag nemen, is een installatie vaak complexer dan aanvankelijk gedacht. Een kwaliteitsvol alarmsysteem wordt immers op maat samengesteld: men houdt rekening met de aard van het gebouw, de activiteiten die er plaatsvinden en de behoeften van de gebruiker. Daarom wordt geadviseerd een beroep te doen op een vakman, i.c. een beveiligingsonderneming erkend door de Minister van Binnenlandse Zaken.

Op www.vigilis.be vindt u meer informatie over alarmsystemen.

2.3.2. Camerabewaking

Toezicht kan ook elektronisch worden ondersteund door het gebruik van camera's, wat actueel in vele handelszaken wordt toegepast om winkeldiefstal en overval tegen te gaan of om de nodige registratie te doen bij inbraak of overval. Hoewel camerabewaking in eerste instantie moet beschouwd worden als een registratiemethode die na de feiten gebruikt kan worden ter identificatie van de daders, kan het systeem ook een bijdrage leveren aan preventie van misdrijven.

Met een gesloten circuit van camera's (vaak afgekort tot CCTV, voor Closed Circuit Television System) kunnen beelden op één of meerdere monitors weergegeven en met één of meerdere opnamesystemen opgenomen worden. Een goede kwaliteit van camera en monitor vereist echter een aanzienlijke investering. Bovendien moet hiervoor personeel vrijgemaakt

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 het apparaat werd geïnstalleerd, is heel belangrijk.

De effectiviteit en doeltreffendheid van een camerabewakingssysteem wordt onder meer bepaald door:

- Voorlichting over de mogelijkheden van camerasystemen;
- Een duidelijke doelstelling vooraf wat betreft de camera;
- Onevenredige aandacht voor de techniek in plaats van functionaliteit;
- Een opnametest;
- Goede gebruikersinstructies;
- Onderhoud van de apparatuur;
- Een degelijk opslagmedium en de organisatie ervan.

- **Camerawetgeving.**

Bij de installatie en het gebruik van een camerabewakingssysteem moet men rekening houden met *de wet van 21 maart 2007 tot regeling van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's*, waarin een aantal verplichtingen vastgelegd worden m.b.t. de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's. Deze wet onderscheidt 3 soorten plaatsen:

- de niet besloten plaatsen;
- de voor het publiek toegankelijke besloten plaatsen;
- de niet voor het publiek toegankelijke besloten plaatsen.

Een niet besloten plaats is elke plaats die niet door een omsluiting is afgebakend en die vrij toegankelijk is voor het publiek, bijvoorbeeld de winkelstraat waarin uw winkel is gevestigd. De voorwaarden voor de plaatsing van camera's in een niet besloten plaats zijn:

- Een positief advies van de korpschef en de gemeenteraad.
- Uit het advies van de korpschef van de betrokken politiezone moet blijken dat er een veiligheids- en doelmatigheidsanalyse werd uitgevoerd en dat de plaatsing beantwoordt aan bepaalde beginselen van de wet van 08.12.1992 (privacywet).
- De Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer moet op de hoogte gebracht worden uiterlijk één dag voor het gebruik van de camera's, via een elektronische aangifte.

- Er moeten pictogrammen geplaatst worden die voldoen aan de voorschriften van het KB van 10.02.2008.

Een niet voor het publiek toegankelijk besloten plaats is een plaats die afgebakend is en alleen bestemd is voor het gebruik door de gewoonlijke gebruikers, bijvoorbeeld uw privé-woning. Een voor het publiek toegankelijke besloten plaats is een plaats die wel is afgebakend en bestemd is voor publiek gebruik waar diensten worden aangeboden, bijvoorbeeld in uw winkel. De voorwaarden voor de plaatsing van camera's in een voor het publiek toegankelijk besloten plaats zijn:

- De Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer en de korpschef moeten op de hoogte gebracht worden uiterlijk één dag voor het gebruik van de camera's (hoeft niet bij persoonlijk en huiselijk gebruik);
- Er moeten pictogrammen geplaatst worden die voldoen aan de voorschriften van het KB van 10.02.2008.

Het *bekijken van beelden* in real-time is uitsluitend toegestaan om het onmiddellijk ingrijpen mogelijk te maken en het *opnemen van beelden* mag uitsluitend met het oog op het verzamelen van bewijzen en op het opsporen en identificeren van slachtoffers, getuigen, ordeverstoorers of daders.

De wet van 21 maart 2007 is niet van toepassing op de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's die geregeld worden volgens een bijzondere wetgeving of camerabewaking op de arbeidsplaats (CAO '68).

- **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.

- Breng uw klanten op de hoogte van de camerabewaking aan de hand van pictogrammen die bepaald zijn door het KB van 10/02/2008.
- 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 gebracht worden, concentreren de camera's zich best aan de kassa en aan de in- en uitgang(en). Het is belangrijk om een constante belichting van het gekozen beeld te voorzien, waarbij rekening wordt gehouden met het wisselend zonlicht. Let bij de plaatsing tevens op de juiste camerahoek en op eventuele belemmering van het zicht door de inrichting van de zaak.
- Een recorder moet voldoende opslagcapaciteit hebben. Beelden kunnen opgeslagen worden op digitale videorecorders of harde schijven. De keuze van de grootte van de opslagcapaciteit is afhankelijk van de kwalitatieve eisen die aan de beelden gesteld worden, de duur van de periode dat de beelden moeten bewaard worden en hoeveel beelden per seconde er moeten opgeslagen 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.

Tot slot is het van belang op te merken dat het gebruik van nepcamera's door de meeste criminelen snel doorzien wordt en sommigen sowieso geen rekening houden met camera's.

- **Functionele vereisten voor het systeem**

Het is belangrijk kort stil te staan bij volgende functionele vereisten voor het systeem.

- De camera registreert best een herkenbaar beeld 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 is het aangeraden dat er een datum- en tijdsmelding worden weergegeven op het scherm.

3. MAATREGELEN TIJDENS DE OVERVAL

Preventieve maatregelen kunnen de kans op een overval verminderen, doch nooit helemaal uitsluiten.

Op het moment van een overval is het gedrag van leiding en personeel dan ook van cruciaal belang omwille van twee redenen.

1. Het belangrijkste is het voorkomen van fysiek of psychisch letsel of andere zware gevolgen.

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. Dit kan ernstige gevolgen met zich meebrengen voor de aanwezige personen.

Een restauranthouder kan zichzelf en zijn personeel op gevaarlijke situaties voorbereiden, zodat ze gepast kunnen reageren. Volgende tips kunnen door de eigenaar regelmatig herhaald worden.

- Het is belangrijk om (voldoende) rustig te blijven en de daders zeker niet te provoceren. Pas op voor onverwachte gebeurtenissen. Houd uw handen steeds zichtbaar voor de daders. Snelle of onverwachte bewegingen maken, is eveneens te vermijden.
- Het is niet verstandig weerstand te bieden: de daders zijn meestal goed voorbereid en in veel gevallen gewapend. Het is dan ook van belang steeds de bevelen van de overvallers op te volgen.
- 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 (verbinding met de alarmcentrale).
- Als er geschoten wordt, zoekt men dekking of gaat men stil op de grond liggen.
- Tot slot is het belangrijk de politiediensten te verwittigen, zelfs als er reeds een alarm in werking werd gesteld.

2. Een goede houding tijdens en na de overval een bijdrage leveren tot de latere opsporing van de dader(s).

Het observeren van de daders is van cruciaal belang: ten minste één dader moet men achteraf goed kunnen beschrijven, waarbij gelet wordt op speciale kenmerken (aant overvallers, persoonsbeschrijving, taal, littekens, eventuele vernoemde namen,...). Daarenboven let men op de kenmerken van de auto (kleur, merk, ...), de nummerplaat en de vluchtrichting van het voertuig dat gebruikt werd.

4. MAATREGELEN NA DE OVERVAL

4.1. DADEROPSPORING

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 geven aan de politie. Men kan ook de gegevens over de dader(s) meteen noteren. Men kan daarvoor het formulier gebruiken dat in bijlage werd opgenomen (bijlage 1). Net als een aanrijdingformulier thuishoort in elk voertuig, zou elk restaurant steeds een aantal exemplaren van deze formulieren ter beschikking moeten hebben. Het voordeel van het werken met een standaardformulier is dat de beschrijvingen eenduidig kunnen worden opgemaakt, en op die manier makkelijk kunnen vergeleken worden. Op basis van de verschillende versies van de getuigen kan een goed gemiddeld profiel van de overvaller(s) worden opgesteld.

Ook volgende maatregelen kunnen helpen om het proces van de daderopsporing adequaat te laten verlopen:

- Eventuele getuigen kan men vragen te willen wachten tot de politie de nodige vaststellingen komt doen. Als dat niet mogelijk is, noteert men de contactgegevens van de getuige(n).
- 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.

4.2. OPVANG SLACHTOFFERS

Na een overval blijven de restauranthehouder, personeel en eventuele klanten vaak in grote verwarring achter. Het is een zeer ingrijpende gebeurtenis, waarvan niet te voorspellen is hoe elk individu erop zal reageren. Bedreiging met of het ondergaan van fysiek geweld kunnen echter 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
- Concentratieproblemen, 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, zowel door de nabije omgeving, medewerkers van een dienst slachtofferhulp, lotgenoten, deskundigen, als politiemensen. Daarom is het belangrijk om direct na de overval bij het contacteren van de politiediensten al te vermelden of er eventueel gewonden zijn of personen die (psychologische) bijstand nodig hebben.

Daarnaast kan men achteraf steeds een beroep doen op de Centra voor Slachtoffer (afdelingen binnen de Centra Algemeen Welzijnswerk), verspreid over heel Vlaanderen. Na een traumatische gebeurtenis kan men er gratis



terecht voor psychologische bijstand, individueel of in groep. Slachtofferhulp zorgt niet alleen voor de psychische opvang, maar kan ook helpen bij sociale, financiële en juridische problemen na de feiten. In bijlage 2 werden de contactgegevens van de verschillende centra in Vlaanderen opgenomen.

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.

5. VERHOOGDE FISCALE AFTREK VOOR VEILIGHEIDS-INVESTERINGEN

5.1. VERHOOGDE FISCALE AFTREK VOOR INVESTERINGEN IN MATERIËLE VASTE ACTIVA

5.1.1. Invulling maatregel

Het kostenplaatje van veiligheidsinvesteringen voor zelfstandige ondernemers, waaronder restaurants, kan hoog oplopen. Dit houdt heel wat restauranthouders tegen om investeringen in beveiliging te verrichten. De federale overheid tracht hierin tegemoet te komen. Vanaf 1 januari 2007 geven investeringen in vaste materiële activa ter beveiliging van beroepslokalen, waaronder restaurants, het recht op een verhoogde fiscale aftrek van 20.5% van de totale kost van deze investering. Dit fiscaal voordeel wordt verrekend op de winsten of de baten van het jaar waarin de investeringen werden gedaan.

U kunt een verhoogde fiscale aftrek verkrijgen voor de investeringen die effectief betaald zijn tijdens het belastbaar tijdperk. U zult dus de uitgaven betaald in 2008 moeten vermelden in uw belastingaangifte van 2009.

5.1.2. Soorten materieel

Investerings in volgend materieel geeft recht op de verhoogde fiscale aftrek van 20.5%.

1. materieel dat de toegang tot beroepslokalen door misdadigers verhindert of vertraagt of hun vlucht na het plegen van een strafbaar feit vertraagt, waaronder rampaaltjes, ramkraakbestendige of inbraakwerende rolluiken, detectiepoortjes, inbraakwerend glas, beveiligingssystemen voor o.a. deuren en ramen, gepantserde deuren, etc.
2. materieel dat de diefstal van goederen uit de beroepslokalen voorkomt of detecteert, o.a. kluisen met inbraakvertragend slot, artikelbeveiliging
3. materieel dat de diefstal van giraal of chartaal geld of waardepapieren waarvoor geen wettelijk verzet mogelijk is in de beroepslokalen vertraagt of voorkomt, waaronder kluisen uitgerust met een inbraakvertragend slot; kassa's met beschermkap of anti-diefstal kassa's; neutralisatiesystemen van waarden zoals
4. materieel dat de inbraak of geweldsuitoefening in de beroepslokalen detecteert, verifieert of registreert, namelijk :
 - a) alarmsystemen ter beveiliging van goederen of ter bescherming van personen en aan het alarmsysteem verbonden componenten
 - b) camerasystemen uitgerust met registratiesysteem en camerasystemen die zijn uitgerust om beelden door te sturen naar vergunde alarmcentrale;
 - c) volgsystemen.

5.1.3. Verplichtingen belastingsplichtige

De belastingsplichtige moet volgende documenten ter beschikking houden van de FOD Financiën:

- Facturen van de investeringen
- Betalingsbewijzen van de bedragen die op de facturen vermeld staan
- De verklaring van de aannemer op de factuur (of op de bijlage) die de kwaliteit van het materiaal garandeert

- materialen die de inbraak of geweldsuitoefening in de beroepslokalen detecteren, verifiëren of registreren
- voor de alarmsystemen en de volgsystemen, het bewijs van een geschreven overeenkomst met een goedgekeurde alarmcentrale
- voor de camerasystemen, het attest dat bewijst dat het systeem werd aangegeven bij de Commissie ter Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer

5.1.4. Verplichtingen erkende aannemer

De erkende aannemer moet op de factuur (of in bijlage) aangeven in welke beroepslokalen de werken uitgevoerd zijn en een verklaring afleggen over de kwaliteit ervan. Dit betekent dat hij moet aantonen dat de investeringen beantwoorden aan de doelstellingen zoals deze zijn vastgesteld voor dit materiaal, en dat ze voldoen aan de wettelijke vereisten die specifiek in het kader van deze maatregelen worden vastgesteld (KB tot wijziging van het KB/WIB 92 inzake de investeringsaftrek).

De belastingsplichtige moet zich er steeds van verzekeren dat zijn aannemer op de hoogte is van deze bepalingen.

5.2. MAATREGEL VAN VERHOOGDE FISCALE AFTREK VOOR INVESTERINGEN IN DIENSTEN

Vanaf 1 januari 2009 komen ook bepaalde diensten in aanmerking voor een bijkomende investeringsaftrek voor de beveiliging van beroepslokalen voor diensten die door beveiligingsondernemingen zijn geleverd:

- abonnementskosten voor de aansluiting op een vergunde alarmcentrale;
- kosten voor het beroep doen op een vergunde bewakingsonderneming voor beveiligd transport (ophalen van plofkoffers);
- kosten voor het gezamenlijk beroep doen op een vergunde bewakingsonderneming door een groep ondernemingen (consortiumbewaking).

Deze beroepskosten kunnen voor 120% worden afgetrokken in plaats van de huidige 100%.

Deze wijziging inzake de fiscale voordelen voor de verrichte veiligheidsinvesteringen werd doorgevoerd via de programmawet van 8 juni 2008 – art. 54 (publicatie in het Belgisch Staatsblad van 16.06.2008). Dit fiscaal voordeel is in werking getreden voor de uitgaven vanaf 1 januari 2009 (belastingaangifte 2010). Dit staat los van de bestaande maatregel voor aankoop van materiële vaste activa ter beveiliging van beroepslokalen (KB van 17.08.2007).

6. VERDERE INFORMATIE

Om als restauranteigenaar de specifieke behoeften inzake beveiliging van het restaurant in kaart te brengen, kan men best contact opnemen met een technopreventieve adviseur in uw buurt. Een technopreventief adviseur is een politie-, gemeente- of provinciaal ambtenaar die opgeleid is in de materie van inbraakbeveiliging. De technopreventief adviseur komt ter plaatse en geeft een objectief en gratis advies inzake inbraakbeveiliging op maat van het restaurant. Meer informatie over technopreventief advies en een technopreventief adviseur in uw buurt, vindt men op www.besafe.be.

Met eventuele vragen over beveiliging van restaurants tegen overvallen, kan u ook steeds terecht bij de Directie Lokale Integrale Veiligheid (Algemene Directie Veiligheid en Preventie) van de FOD Binnenlandse Zaken.

Algemene Directie Veiligheid en Preventie

Directie Lokale Integrale Veiligheid

Waterloolaan 76

1000 Brussel

T: 02/557 35 55

F: 02/557 35 88

sliv@ibz.fgov.be

BIJLAGE 1 : 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: ongeveerjaar Lengte: ongeveermeter

Postuur: normaal mager gezet dik

Huidskleur: blank bruin zwart andere:

Haarkleur: licht donker

Model haar: kort lang

Baard: nee ja

Snor: nee ja

Bril: nee ja

Vermomming: nee ja welke:.....

Bijzonderheden:

Kleding:

Jas of vest:

Broek of rok:

Hemd, T-shirt:

Trui:

Schoenen:

Jas:

Hoed, muts, pet:

Bijzonderheden:



BIJLAGE 2 : DIENSTEN SLACHTOFFERHULP

ANTWERPEN

CAW De Mare, Centrum Slachtofferhulp
Lodewijk de Raetstraat 13
2020 Antwerpen
03-247 88 30
slachtofferhulp@cawdemare.be

CAW De Kempen, Slachtofferhulp
Sint Jansstraat 17
2200 Herentals
014-23 02 42
slachtofferhulp@cawdekempen.be

CAW Het Welzijnshuis, Centrum Slachtofferhulp
G. Gezellestraat 54
2830 Willebroek
03-886 28 10
Slachtofferhulp.Mechelen@skynet.be

BRUSSEL

CAW Archipel, Slachtofferhulp
Groot Eiland 84
1000 Brussel
02-514 40 25
grooteiland.slh@archipel.be
Website: <http://www.slachtofferhulp-brussel.be>

VLAAMS-BRABANT

CAW Leuven
Redingenstraat 6
3000 Leuven
016-21 01 03
slachtofferhulp@cawleuven.be
<http://www.cawleuven.be>

LIMBURG

CAW Sonar, Team Slachtofferhulp
Plantenstraat 127
3500 Hasselt
011-23 23 40
slachtofferhulp.hasselt@cawsonar.be

CAW Sonar - Tongeren
Maastrichter Steenweg 47
3700 Tongeren



012-23 07 82
slachtofferhulp.tongeren@cawsonar.be
<http://www.cawsonar.be>

OOST-VLAANDEREN

CAW 't Dak-Teledienst VZW, Slachtofferhulp Dendermonde
Kerkplein 30
9200 Dendermonde
052-25 99 55
slachtofferhulp@dak-teledienst.be
Website: <http://www.dak-teledienst.be>

CAW Visserij, Slachtofferhulp
Visserij 153
9000 Gent
09-225 42 29
slachtofferhulp@cawvisserij.be
<http://www.cawvisserij.be>

CAW Zuid-Oost-Vlaanderen, Slachtofferhulp
Ponettestraat 87
9600 Ronse
055-20 83 32
kompas@cawzuidoostvlaanderen.be

WEST-VLAANDEREN

CAW De Viersprong, Slachtofferhulp
Garenmarkt 3
8000 Brugge
050-47 10 47
caw.slachtofferhulp@deviersprong.be
<http://www.deviersprong.be>

CAW De Papaver, Slachtofferhulp
H. Cartonstraat 10
8900 Ieper
057-20 51 86
slachtofferhulp@caw-de-papaver.be

CAW Stimulans, Slachtofferhulp
Groeningestraat 28
8500 Kortrijk
056-21 06 10
slachtofferhulp@stimulans-groeningestraat.be
<http://www.stimulans.be>