

Wat doe je tegen agressie in je supermarkt?

checklist voor het management

ALS VOORBEREIDING

1: Normen en risico's

- Bespreek en bepaal waar voor ons **grenzen van acceptabel en niet-acceptabel gedrag** van klanten liggen. Formuleer zo concreet mogelijk!
- Kijk eens terug wat voor incidenten vaak zijn voorgekomen. Wat was meestal de **oorzaak of aanleiding**? Leer daarvan!
- Maak onderscheid tussen risico op overvallen, en agressie, bedreiging en geweld door **'gewone' klanten**. Ook in relatie tot winkeldiefstal.
- Voelen alle medewerkers zich **veilig** genoeg? Vraag daarnaar en bespreek het – vooral met de jongere medewerkers.
- Bespreek risico's en onveiligheidsgevoelens met het **managementteam** van de winkel.

2: Maatregelen

- Maak iedereen er van bewust dat correct gedrag en **vriendelijkheid** agressie voorkomt.
- Stel huisregels op en communiceer deze met klant, bijvoorbeeld door ze op te hangen in de winkel.
- Verspreid **instructies** ('*wat te doen als een klant agressief wordt*') en organiseer **trainingen** voor het personeel (zoals e-learning op supermarkt.nl of op het eigen leerportaal).
- Weeg af of er extra **maatregelen** nodig zijn, zoals (meer) cameratoezicht op de kassa's (voor reconstructies) of winkelontzeggingen.

3: Voorbereid zijn

- Stel **instructies** op voor het voorkomen en omgaan met incidenten.
- Registreer** incidenten en meldingen van het personeel.
- Bereid **opvang en nazorg** van medewerkers voor. Instrueer collega's voor bijstand als er iets vervelends gebeurt.
- Weet wanneer je **aangifte** wilt doen en hoe dat moet.
- Overleg met de **politie** (meestal de wijkagent) over wat je van elkaar mag verwachten.

DOOR HET JAAR HEEN

4: De dagelijkse praktijk

- Blijf er op wijzen dat **vriendelijkheid en correct gedrag** veel agressie voorkomt.

- Neem zo veel mogelijk oorzaken van agressie weg; **verbeter** waar nodig de service.
- Train** de medewerkers op de-escalerend optreden en het corrigeren van ongewenst gedrag. Zorg er voor dat instructies ook gelezen worden (met name door jonge medewerkers).
- Blijf **alert** op mogelijke **dreigingen** en scan ook acties of aanbiedingen op bijkomende risico's.
- Houd vooral zicht op het kassapark en zorg dat daar een leidinggevende goed **bereikbaar** is.
- Laat het personeel weten **achter ze te staan** bij agressie-incidenten. Vervelende discussies met klanten moeten worden overgenomen door een leidinggevende.

5: Communicatie

- Toon **begrip** aan klanten voor hun boosheid of frustratie, maar niet voor schelden en bedreigen.
- Zorg dat medewerkers regels en handelwijze in de winkel goed aan klanten kunnen **uitleggen**, bijvoorbeeld over leeftijdscontrole.
- Blijf zo goed mogelijk **in gesprek** met notoir 'lastige klanten'.
- Communiceer **omroepcodes** waarmee het personeel incidenten kan melden zonder medeweten van de agressieve klant.
- Houd rekening met **verwachtingen** van klanten.
- Overweeg of, en in hoeverre **extern** wordt gecommuniceerd over incidenten. Volg in eerste instantie de instructies van uw organisatie.

6: Incidenten en bedreiging

- De leidinggevende moet bij incidenten altijd **bereikbaar** zijn voor het personeel en altijd hen steunen.
- Spreek de dader(s) altijd aan op hun gedrag.
- Registreer** alle incidenten. Doe zo nodig **aangifte**.
- Faciliteer de **opsporing** van dader(s), met getuigenverklaringen en (zo mogelijk) camerabeelden.
- Herstel** direct alle aangerichte schade en zet zo nodig nazorg in gang.

7: Controle

- Controleer** geregeld op correcte uitvoering van regels en instructies.
- Blijf ervoor zorgen dat **nieuwe medewerkers** goed geïnstrueerd worden.
- Evalueer** regelmatig alle incidenten en onderzoek de effectiviteit van genomen maatregelen.



“Agressie en Geweld horen nooit bij je werk...”

Agressie en geweld in de supermarkt

Managers, leidinggevenden en medewerkers in supermarkten zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor een veilige werksituatie. Wat kunnen zij doen om agressie en geweld te voorkomen of tegen te gaan? Daarover gaat deze flyer en de checklist op de achterzijde.

Vrijwel iedereen in de supermarkt die contact heeft met klanten maakt wel eens ontevredenheid of boosheid mee. Meestal beperkt zich dat tot gemopper, maar het kan ook te ver gaan. Onvrede en negatieve emoties kunnen plotseling overgaan in agressie en geweld. Medewerkers worden dan uitgescholden en getreiterd, of er worden zaken vernield. Soms worden medewerkers zelfs serieus bedreigd of aangevallen. Dit gedrag kan zelfs buiten de winkel aanhouden. Dat hoeven we niet te tolereren. Boosheid en emotie mag, maar agressie niet.

Medewerkers in een supermarkt mogen ervan uitgaan dat ze hun werk veilig en gerust uit kunnen voeren. De werkgever is ook wettelijk verplicht om een veilige werkomgeving te creëren. De meeste supermarkten willen graag aan die verplichting voldoen, maar het management in de winkel weet niet altijd goed waar te beginnen of wat te doen. Om hun behulpzaam te zijn heeft het Expertisecentrum Veilige Publieke Taak (eVPT), in samenwerking met het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) een checklist voor agressie en geweld ontwikkeld.

Agressie en geweld aanpakken

Een zinvolle aanpak van agressie en geweld richt zich om te beginnen op de *preventie* van agressie en geweld: elk incident dat wordt voorkomen bespaart medewerkers en de organisatie leed, productieverlies en onnodige kosten. Communicatie is daarvoor een sleutelwoord. Het is belangrijk om afspraken te maken tussen organisatie en medewerkers, tussen medewerkers onderling, maar ook tussen de supermarkt en de klanten. Zo weet iedereen wat van de ander verwacht mag worden.

Agressie is niet altijd 100% te voorkomen. Soms gaat het toch mis en vinden er incidenten plaats. Daarover kan van tevoren nagedacht worden. Welke risico's kunnen bij ons optreden? Hoe vaak, waar en bij wie vinden incidenten plaats? Op basis van die vragen kunnen leidinggevenden en medewerkers getraind worden en misschien meer maatregelen nemen.

Een paar zaken zijn universeel bekend:

- Agressie en geweld komen het meest voor in en rond het kassapark;
- Veel agressie is een direct vervolg op ontdekking van winkeldiefstal.

Een aanpak van agressie en geweld zal altijd maatwerk zijn. De bijgaande checklist helpt de supermarkt om plannen en acties systematisch te toetsen en elke aanpak in een logische volgorde en op samenhangende wijze daadwerkelijk uit te voeren.

Informatie van het CBL

Om in de branche een effectieve aanpak van agressie en geweld te bevorderen, heeft het CBL veel informatie en tips beschikbaar. Deze zijn in de vorm van folders en posters op de website www.supermarkt.nl te vinden.

Medewerkers

Voor medewerkers is met name van belang:

- Weet wat wij hier wel en niet accepteren van klanten: boosheid mag, schelden en bedreigen niet;
- Zorg dat je de regels en handelwijzen van de winkel kort en goed aan klanten uit kunt leggen;
- Onthoud dat vriendelijk en correct gedrag veel agressie voorkomt;
- Blijf zo lang mogelijk vriendelijk en toon begrip voor teleurstellingen, maar corrigeer agressief gedrag;
- Weet wat je moet doen bij uit de hand lopende incidenten:
- Haal bij incidenten zo nodig een leidinggevende er bij;
- Weet dat managers en leidinggevenden achter alle medewerkers staan, juist ook in lastige situaties;
- Bescherm elkaar, sta elkaar bij en begeleid jonge collega's in hun weerbaarheid; zij laten zich gemakkelijk overdonderen;
- Meld alle incidenten! Het management van de supermarkt moet op de hoogte zijn om meer agressie te voorkomen;

Voor meer informatie

Centraal Bureau Levensmiddelenhandel
www.supermarkt.nl

Detailhandel Nederland
www.detailhandel.nl/winkelcriminaliteit

Handboek Veiligheid van de eigen organisatie

