



Uitgangskassa's Te treffen maatregelen om diefstallen beter te bestrijden

EEN PLAATS MET EEN HOOG RISICO

De uitgangskassa's van winkels zijn plaatsen met een hoog risico voor diefstallen gepleegd door kwaadwillige klanten en soms door personeelsleden die medeplichtig zijn of die zelf dieven zijn geworden. Natuurlijk zijn de meeste medewerkers van distributiebedrijven absoluut trouw en onfeilbaar toegewijd aan hun werkgever. Hetzelfde geldt voor de meeste shoppers die onze winkels bezoeken. Ook zij zijn perfect eerlijk. Maar de realiteit gebiedt ons te zeggen dat er uitzonderingen op deze regel zijn. Om die reden moeten er specifieke maatregelen worden getroffen aan de uitgangskassa's van onze verkooppunten. Kwestie van te beletten dat eender wie er diefstallen kan plegen.

Daarom is het belangrijk we heel bijzondere aandacht besteden aan de manier waarop de operaties in de kassazone verlopen. De volgende aanbevelingen zouden moeten bijdragen tot een betere beveiliging van deze kwetsbare zone van de winkel:

ALLE ARTIKELEN MOETEN WORDEN AANGEBODEN

Bij elke klant die haar aankopen-registratiepost passeert, moet de kassierster zich ervan vergewissen dat er geen enkel niet-aangeboden artikel op het onderste gedeelte van de winkelwagen of in het eventuele hogere of lagere mandje blijft liggen. In een dergelijk geval gaat het niet altijd noodzakelijk om een poging tot diefstal wanneer men het artikel zonder te betalen meeneemt; maar het kassapersoneel moet uiterst waakzaam zijn om te beletten dat eender welk artikel het verkooppunt zonder betaling verlaat.

Als er daadwerkelijk een poging tot diefstal is door deze tactiek te gebruiken, dan moet men beseffen dat sommige dieven onthutsend veel durf en lef kunnen hebben wanneer hun poging om een artikel mee te nemen zonder te betalen, door de kassier(st)er wordt ontdekt. Hun verraste reactie kan meesterlijk geveinsd zijn. Maar men moet vooral heel goed opletten voor hun niet te

onderschatten knepen om het kassapersoneel te misleiden. Daarom moet het kassapersoneel permanent waakzaam zijn.

Daarnaast moet het personeel ook over veel diplomatie beschikken ingeval een of meer artikelen niet worden aangeboden op het moment dat de bewuste klant de aankopen betaalt en de winkel verlaat. Dan moet men in alle omstandigheden een incident in de kassazone vermijden. En men moet altijd doen alsof men de klant gelooft wanneer hij beweert dat hij verstrooid was. In dat stadium is het belangrijk het niet aangeboden artikel op te merken en ervoor te zorgen dat het door de klant wordt betaald, ongeacht of hij slechte of goede bedoelingen heeft. Hier moet de klant het voordeel van de twijfel krijgen. Het belangrijkste is dat hij betaalt voor alle artikelen die hij meeneemt.

NOODZAKELIJKE CONCENTRATIE OP ELK MOMENT

Tijdens de kassabewerkingen mag





het kassapersoneel zich in geen enkel geval laten afleiden. Het kassapersoneel moet altijd eerst de bewerkingen afsluiten met de klant van wie het de aankopen registreert, en pas daarna aan de volgende klant beginnen. Zodoende kan men kassafouten, vergetelheden of tikfouten vermijden, en tevens eventuele conflicten voorkomen tussen elkaar opvolgende klanten wiens aankopen vermengd zouden kunnen geraken. Bovendien moet de aandacht van de kassier(ster) des te scherper zijn op het moment dat er wordt betaald en er wisselgeld wordt teruggegeven.

Het kassapersoneel moet de ontvangen biljetten discreet controleren, oordelen of het door de kassa vermelde aan de klant terug te geven bedrag aannemelijk is, en het moet er op letten het ontvangen geld niet in de kassa te steken zolang de bewerking niet voltooid is. Hier komt het er op aan te vermijden dat een oneerlijke klant zou beweren dat hij een biljet met een hogere waarde heeft gegeven. In een dergelijk geval kan er geen sprake van zijn dat er aan hem een bijkomende geldsom wordt teruggegeven. Op alle dergelijke incidenten moet worden gereageerd met de sluiting van de kassa, de tussenkomst van de hoofdkassier(ster) of de winkelgerant, en de verdere afhandeling van deze conflictsituatie in het winkelhok, waarbij desgevallend de betreffende kassa volledig wordt gecontroleerd.

OP DE HOEDE ZIJN VOOR MEDEPLICHTIGEN EN VOOR EEN VEEL TE VERTROUWELIJKE OMGANG

Het kassapersoneel moet leren zowel de klanten als de personen die hen vergezellen, discreet te observeren terwijl ze hun kassa passeren. Het gebeurt namelijk dikwijls dat dieven zich laten vergezellen door een medeplichtige die de taak heeft de kassier(ster) te verstrooien op het moment dat de aankopen worden geregistreerd. Het kassapersoneel moet leren het onnatuurlijk gedrag te herkennen van twee dieven die in teamverband in een winkel actief zijn. Zo kan men een bepaalde zenuwachtigheid, een gebrek aan natuurlijkheid vaststellen, of een gesprek tussen hen horen dat niets te maken heeft met een normale aankoop. En men moet op zijn hoede zijn voor «begeleiders» die kennelijk proberen de aandacht van het kassapersoneel af te leiden, ofwel van de winkelwagen waarin enkele niet voor registratie aangeboden artikelen blijven liggen, ofwel van henzelf als ze artikelen in hun kleding verbergen.

Het kassapersoneel moet ook worden gewaarschuwd voor klanten die zich veel te vertrouwelijk gedragen. Nochtans mag een kassier(ster) niet meteen openlijk defensief reageren wanneer een klant zich beleefd gedraagt en «graag een babbeltje wil doen» met het personeel. Winkels zijn

immers ook ontmoetingsplaatsen en ze hebben een sociale rol te spelen. Voor klanten die eenzaam zijn in het dagelijks leven, zijn winkels soms de enige plaatsen waar ze de mogelijkheid hebben om met andere mensen te praten. Maar een niet natuurlijk, geforceerd en overdreven vertrouwelijk gedrag van bepaalde klanten, moet men wel verdacht vinden, want dat kan verraden dat ze proberen het personeel te verstrooien om artikelen mee te nemen zonder ze te betalen.

TASSEN CONTROLEREN EN AANVULLINGEN VAN DE WINKELWAGEN WEIGEREN

Het controleren van de tassen van klanten blijft een delicate zaak, want dit kan kwetsend overkomen bij bepaalde klanten die de winkel regelmatig bezoeken, er hun gewoonten hebben, het winkelpersoneel kennen, door het winkelpersoneel gekend zijn, en die vinden dat als er controle is, dat er voor hen dan wel een uitzondering mag worden gemaakt. Om deze situatie te verhelpen, is het belangrijk dat men in de winkel heel opvallend afficheert dat de klanten worden uitgenodigd om zelf hun geopende tassen te tonen, in navolging van het interne winkelreglement. Het uitvoeren van deze controle moet een routinehandeling worden die door iedereen moet worden aanvaard.

Anderzijds is er nog een absolute regel: aan de kassa's mag men



absoluut geen «aanvulling van een winkelwagen» aanvaarden. Volgens het gekende scenario vullen twee samenwerkende dieven in de winkel twee winkelwagens met exact dezelfde artikelen. Vervolgens gaat één van de twee naar de kassa en hij betaalt effectief alle artikelen die in zijn winkelwagen zitten. Nadat hij met zijn winkelwagen de winkel verlaten heeft, geeft hij de winkelwagen aan een medeplichtige buiten de winkel. Vervolgens stapt hij terug binnen in de winkel en komt hij opnieuw naar de kassa met de tweede winkelwagen waaraan hij een artikel heeft toegevoegd. Hij toont het kassaticket van de eerste winkelwagen en hij zegt dat hij alle artikelen al heeft betaald, behalve het artikel dat hij zopas heeft toegevoegd. Om een dergelijke diefstal te voorkomen, is er een absoluut principe vereist: elk artikel dat langs de kassa passeert, moet worden betaald. Bovendien moet men absoluut beletten dat iemand de winkel kan binnengaan met een winkelwagen die al artikelen bevat...

ALARMEN ERNSTIG NEMEN

Het gebeurt soms dat er aan de uitgang van de winkel een alarmsignaal weerklinkt, waarop de klant die het geluid heeft veroorzaakt, geërgerd reageert en op agressieve toon verklaart dat «de installatie slecht werkt» of «dat het weer vals alarm is»; het in verlegenheid gebracht kassapersoneel heeft dan de neiging zich te verontschuldigen, waarna het zonder verder onderzoek de klant laat vertrekken. Dit gedrag is absoluut onaanvaardbaar. In dat geval moet men de persoon vragen om een tweede maal en zo nodig een derde maal langs de detectieantennes te passeren. Als het alarm blijft afgaan, dan zal de veiligheidsverantwoordelijke of de winkelgerant de betrokken klant uitnodigen om te controleren of het beveiligingsmateriaal dat aan de door hem gekochte artikelen bevestigd is, wel degelijk werd gedeactiveerd. Bij deze controle is de grootst mogelijke beleefdheid geboden. Indien uit de controle blijkt dat de klant van plan was niet-betaalde artikelen mee te nemen, dan zal het vervolg van de

tussenkomsst voor de vaststelling van de diefstal buiten het zicht van de andere klanten moeten gebeuren en volgens een strak gedefinieerd proces dat is uitgewerkt door Preventie en Veiligheid, de vereniging die strijdt tegen winkeldiefstallen.

We wijzen er ook op dat alle maatregelen die er worden genomen om winkeldiefstallen in verkooppunten te bestrijden, het personeel niet moeten veranderen in veiligheidsinspecteurs. De roeping van het personeel blijft de verkoop en de dienstverlening aan de consumenten. Maar alle medewerkers moeten wel alert blijven voor de diefstallenproblematiek en altijd melding maken van alle abnormaal gedrag waarvan ze getuige zijn. Diefstalbestrijding impliceert voortdurende aandacht van iedereen, maar discretie blijft wel de regel, want het is van essentieel belang dat de onontbeerlijke gebruiksvriendelijkheid in winkels wordt behouden.

Léon F. Wegnez
Beheerder-Directeur
van Preventie en Veiligheid

NIEUWE EDITIE
herzien en aangevuld

WINKELDIEFSTALLEN van preventie tot repressie

Bestelbon

Terug te bezorgen aan **Preventie en Veiligheid**, Paepsemalaan 11B, bus 1, 1070 Brussel. Fax: 02.346.02.04

Ondergetekende: Functie:

Onderneming:

Adres:

Tel.: Fax: BTW:

Bestelling ex. van het boek **Winkeldiefstallen**

van preventie tot repressie door Léon F. Wegnez - 16 x 23 cm, 302 p., 32,00 € (+ BTW + verzendingskosten)

Datum:

Handtekening: