

Persbericht

3 oktober 2015

Winkelpersoneel vaak bedreigd met lichamelijk en/of verbaal geweld

Dagelijks 600 winkelmedewerkers geconfronteerd met agressie en geweld

Uit een veiligheidsmeting van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) blijkt dat 24 procent van het winkelpersoneel weleens wordt bedreigd met lichamelijk en/of verbaal geweld. Iedere dag worden er 600 medewerkers in de winkel geconfronteerd met agressie en geweld. De meting werd gedaan in het kader van de Week van de Veiligheid, waarin organisaties gezamenlijk aandacht vragen voor het belang van goed voorbereid personeel op agressie en geweld.

Een ontevreden klant die met zijn vuist zwaait om zijn gelijk te krijgen of een klant die betrappt wordt op diefstal van een artikel en over het 'vermeende onrecht' flink tekeer gaat tegen een winkelmedewerker. Het is helaas de dagelijkse praktijk in veel winkels. Elk jaar worden zo'n 180.000 personeelsleden bedreigd in hun winkel. En dat is de afgelopen 4 jaar nauwelijks veranderd. Dat blijkt uit het onderzoek dat in de jaren 2011 - 2014 werd gehouden en waar ruim 8.500 ondernemers bij zijn betrokken.

Het onderzoek is onderdeel van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO). In het KVO werken winkeliersverenigingen, gemeente, politie en brandweer samen aan maatregelen om hun winkelgebied veiliger te maken. Zo wordt bijvoorbeeld personeel getraind en wordt aandacht besteed aan betere verlichting en alarmsystemen. Patrick van den Brink, directeur CCV: "Het KVO heeft zich de afgelopen jaren bewezen. Met hulp van een CCV-adviseur wordt de lokale samenwerking vormgegeven en binnen de projecten worden instrumenten zoals onze CCV agressietrainingen effectief ingezet."

Agressietraining

Winkelmedewerkers worden tijdens de opleiding al voorbereid op agressie en geweld in de winkel. Voor steeds meer detailhandelsopleidingen is het een belangrijk onderdeel. Vandaag doet minister Van der Steur van Veiligheid en Justitie dan ook mee aan een agressietraining tijdens een bezoek aan de detailhandels- en veiligheidsopleidingen van het ROC Mondriaan in Den Haag. Bert van Steeg, secretaris Winkelcriminaliteit Detailhandel Nederland: "Het is ongehoord dat we dagelijks te maken krijgen met zoveel agressie. Het is dan ook van groot belang dat toekomstige winkelmedewerkers in een vroeg stadium worden voorbereid op situaties die ze in de praktijk kunnen tegenkomen. Want goed voorbereid personeel is agressie de baas!"

Noot voor de redactie, niet voor publicatie:

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met:

Het CCV

Hendrik-Jan Kaptein

M 06 54 25 88 26

E hendrikjan.kaptein@hetccv.nl

of

Detailhandel Nederland

Suzanne van de Graaf

M 06 20 49 23 62

suzanne.vandegraaf@detailhandel.nl