



Samen zorgen voor veiligheid in onze wasstraten en tankstations

Zó doen we dat...

Maak mij zichtbaar!

In wasstraten en tankstations heb je dagelijks contact met veel verschillende klanten. Normaal gesproken verloopt dat goed, maar soms kan een situatie anders lopen. Daarom is het belangrijk om te weten wat je moet doen als dat gebeurt. Deze flyer geeft praktische handvatten om rustig, professioneel en veilig te handelen. Want onthoud: **jouw veiligheid staat altijd voorop!**



Woordenwisseling blussen

Vermijd discussie met de klant en blijf rustig, ook wanneer er persoonlijke beledigingen worden geuit. Zorg er bij een bedreigende situatie voor dat je de klant altijd vanuit een **veilige plek** te woord staat, bijvoorbeeld vanuit de OBRI. **Ga niet in** op dreigementen, probeer niet te **"winnen"**, richt je op het de-escaleren van de situatie en vermijd altijd fysiek geweld.



Diefstal voorkomen

Begroet de klant vriendelijk en maak bewust **oogcontact**, zodat de klant niet anoniem blijft. Indien de klant zich incorrect gedraagt, wijs hem of haar dan op een rustige en vriendelijke manier op de **huisregels**.



Loopt een gesprek uit de hand?

S

Stoom afblazen

Laat de klant even uitrazen en luister.

Bv. "Ik hoor dat u boos bent, begrijp ik het goed dat u..."

T

Tot orde roepen

Geef rustig en duidelijk grenzen aan.

Bv. "Ik help u graag, maar wel rustig en respectvol."

O

Opnieuw beginnen

Start het gesprek opnieuw.

Bv. "Laten we opnieuw beginnen en samen naar een oplossing kijken."

P

Pas bij herhaling

Blijft het gedrag doorgaan? Stop het gesprek.

Bv. "Zo wil ik niet aangesproken worden. Ik stop het gesprek."



Overval? Handel volgens RAAK!

R

Rustig blijven

Geen discussie, adem rustig en luister.

A

Accepteer de situatie

Volg bevelen snel en kalm op.

A

Afgeven

Geef de overvaller waar hij/zij om vraagt.

K

Kijken!

Kijk goed naar uiterlijk en kleding voor de politie.

Kom in actie bij incidenten

Bel 112, bespreek het met collega's/leidinggevende en neem bij aanhoudende klachten contact op met Slachtofferhulp (0900-0101).

Zo zorg jij voor jouw veiligheid

Werk je alleen?

Weet hoe je snel alarm slaat en wat je doet bij een overval, doorrijder of agressieve klant.

Zorg voor achtervang

Sluit met z'n tweeën af, of zorg voor snel contact met het beveiligingsbedrijf.

Veilig met geld

Houd de kassa niet onnodig open, room geld af in kluis/ afroombbox en tel het uit het zicht.

Wees voorbereid

Volg een veiligheidstraining, vraag instructie en deel tips met je werkgever.

