

Derving

Uitvoering	Inleveren	Tijdsduur
Praktische opdracht in tweetallen	1 folder, brochure of Powerpoint presentatie	1 lesweek

Opdracht

Korte omschrijving van de opdracht
Alle winkels hebben te maken met derving. Jij gaat een folder of brochure maken waarmee je winkels informeert en adviseert wat ze kunnen doen om derving zoveel mogelijk te voorkomen.
Wat is het doel van deze opdracht?
Het doel is dat je leert wat derving is en wat een winkel allemaal kan doen om dit te voorkomen.
Wat moet je maken/inleveren?
1 folder, brochure of powerpoint. De volgende elementen moeten er in ieder geval in zitten: <ol style="list-style-type: none"> 1. Informatie over derving (bijvoorbeeld getallen hoe vaak het voorkomt, hoe en bij wie) 2. De verschillen tussen criminele derving en niet-criminele derving. 3. Adviezen hoe verschillende winkels derving kunnen terugdringen en voorkomen 4. Een verdeling in hoe verschillende winkels er mee om gaan: kleding, supermarkt, drogisterij, huishoudelijk/elektronica 5. Uitwerking van wat bedrijven kunnen doen aan de verschillende punten: winkelpand, inrichting, assortiment, omgeving, personeel (zie volgende blad voor toelichting!) 6. De winkelier die jouw product ziet moet daardoor overtuigd worden om zelf voor zijn/haar winkel iets aan derving te gaan doen! 7. Bedenk zelf ook nog dingen die jij belangrijk vindt om te vermelden (van LINK2 of internet) Een winkelier zou met de folder, brochure of powerpoint gelijk aan de slag moeten kunnen gaan!

Kennis/informatie/materiaal

Welke kennis/informatie heb je hiervoor nodig?
Je moet weten wat derving betekent. Je moet weten wat het verschil is tussen verschillende vormen van derving en hoe je het kunt terugdringen en voorkomen.
Waar kun je de kennis/informatie vinden?
LINK2 - MA02 (Goederenontvangst) - Theorie 'Derving', 'Maatregelen om derving te voorkomen' Bijlage bij deze opdracht met informatie van internet om zelf uit te zoeken/selecteren. Internet Zelf goed nadenken
Wat heb je nodig aan materialen?
De computer met Word, Paint, Powerpoint en Publisher

Beoordeling

Hoe wordt de opdracht beoordeeld?
Met een cijfer
Op welke punten wordt de opdracht vooral beoordeeld?
Inhoud, kwaliteit, originaliteit en verzorgdheid. Overzichtelijkheid en goede en duidelijke opbouw en lay-out van het eindproduct. Samenwerking met je klasgenoot

Bijlage: Opdracht Derving*Informatie van internet om zelf uit te zoeken/selecteren.*

Een bedrijf kan bij het voorkomen van derving letten op verschillende zaken, bijvoorbeeld:

- Winkelinrichting (hoe kan de winkel het best ingericht worden om derving tegen te gaan?)
- Assortiment (welke artikelen in het assortiment zijn derving gevoelig? Wat kan je daaraan doen?)
- Winkelpand (Groot/klein pand; wat zijn sterke/zwakke punten van het pand/ verborgen hoekjes)
- Omgeving (staat de winkel in een drukke winkelstraat of achteraf? Grote stad of klein dorp?)
- Personeel (hoe betrouwbaar is mijn personeel? (niveau, afkomst, leeftijd, achtergrond etc.)

Bronnen: Resultaten van Google

Schade

Jaarlijks loopt de Nederlandse detailhandel circa 1 miljard euro schade op ten gevolge van winkelcriminaliteit. Ongeveer de helft van dit bedrag is toe te schrijven aan interne en externe winkeldiefstal (verlies van artikelen). De andere helft betreft bijkomende schade en preventieve maatregelen. Bijna één op de drie vestigingen heeft vorig jaar te maken gehad met diefstal uit winkels of magazijnen. Diefstal vond bij hen toen gemiddeld maar liefst 6 keer plaats. De gemiddelde schade per getroffen vestiging als gevolg van diefstal bedroeg naar schatting € 16.700,-.

Het is dan ook niet vreemd dat derving als gevolg van winkelcriminaliteit hoog staat op de agenda van de beleidsmakers en ondernemers in de detailhandel.

Een lastig punt bij het terugdringen van de schade is dat de omvang en oorzaken van deze derving op het individuele bedrijfsniveau vaak niet bekend zijn. Enerzijds komt dit door het feit dat de oorzaken lang niet altijd te achterhalen zijn en anderzijds door het feit dat veel - met name de kleinere - ondernemers dit niet registreren.

Zij doen dit niet om uiteenlopende redenen: men vindt het te veel tijd kosten, onderschat de omvang van de derving, wil niets weten van interne diefstal (omwille van het hechte verkoopteam), et cetera.

Drie categorieën van derving

We onderscheiden drie categorieën van derving, gebaseerd op de verschillende oorzaken ervan:

1. Administratieve derving: (niet-criminele derving)
 - verkeerde kleurcode
 - wisseling typenummer
 - vergissingen bij afrekenen
 - vergeten van bepaalde administratieve handelingen
 - afschrijving door beschadiging/breuk
 - et cetera (veelal het gevolg van menselijke fouten)
2. Externe derving: (criminele derving)
 - diefstal van goederen
 - bewust beschadigen van goederen
 - inbraak
 - diefstal van kasgeld
 - frauduleuze handelingen bij betaling
3. Interne derving: (criminele derving)
 - diefstal van goederen
 - diefstal van kasgeld
 - frauduleuze handelingen bij betaling
 - retournering door de eigen medewerkers en derden

Een ander onderscheid waarmee in de praktijk veel gewerkt wordt is de tweedeling in:

- Bekende derving (bijvoorbeeld breuk, inbraak, achterhaalde administratieve fouten)
- Onbekende derving (onverklaarbare kas- en voorraadverschillen).

Feiten:

- In de grote winkelketens wordt meer gestolen. Het personeel is daar emotioneel minder aan het bedrijf gebonden (men werkt er 1,5 tot 3 jaar en is weer weg), waardoor meer interne diefstal voorkomt. Hoe meer personeel, hoe groter de criminele derving.
- Derving in een kleine winkel is minimaal. Bijvoorbeeld een kleine winkel (met 2 of 3 werknemers) kan altijd de klant goed in het oog gehouden worden. De winkel is klein en overzichtelijk. Er staan geen hoge stukken in de winkel en vanaf de balie kunnen ze de hele winkel overzien. De omzet is relatief laag en alle boeken staan in de winkel, dus zonder magazijn met voorraad. Een ondernemer weet dan vaak precies wat zich waar op ieder moment in de winkel bevindt."
- Diefstalgevoelige artikelen zijn doorgaans artikelen met een hoge omzetsnelheid en een hoog innovatief gehalte. Ook kleingoed is gemakkelijk mee te nemen. Erg in trek bij het criminele volk zijn momenteel de inktcartridges, scheerapparaten, MP3-spelers, ook de grotere plasmaschermen."
- De meeste winkels kennen wel een aantal plekken die moeilijk zichtbaar zijn vanaf de kassa's.

'Voorkomen is beter dan genezen', zo kan het standpunt van de meeste ondernemers omschreven worden. Dit blijkt ook wel uit de vele maatregelen die zij hebben genomen om criminele derving te voorkomen. Hieronder volgt een opsomming zoals we die tegengekomen zijn bij veel ondernemers.

Preventiemaatregelen t.a.v. de goederenstromen

Goederenstromen

- Eén in- en uitgang
- Plaatsing van toonbank met continue bezetting
- Vermijden van onzichtbare hoeken
- Dubbel gelaagd glas, rolluiken, hekken
- Alarmsysteem, deurmelders
- Afspraken met alarmcentrale
- Alles wat pakbaar is achter gesloten vitrines
- Liefst vitrinekasten met code en beperkte openingstijd
- Grotere artikelen vastleggen aan stalen kabels of gekoppeld aan alarm
- Afgesloten magazijn met beperkte toegang (sleutelprocedure)
- Afgescheiden magazijnruimten voor risico-artikelen, retourartikelen, goederenontvangst e.d.
- Oogje in achterdeur
- Artikelen verzegeld en geseald in vrachtwagen bij verlaten van magazijn
- Camera's en spiegels in de winkel
- Klantvriendelijkheid, klanten aanspreken en herkennen
- Als ondernemer zelf in winkel aanwezig zijn
- Duurzame onderdelen die monteurs meenemen en leenapparaten registreren
- Af en toe in auto's van monteurs kijken
- Motivatie en beloning van personeel
- Goede automatisering
- Deelnemen aan lokale / wijkgerichte preventie-projecten
- Waarschuwingssysteem collega's onderling / onderlinge afspraken
- Dure artikelen achter glas
- Informeren van personeel over derving
- Waarschuwingbordjes

Preventiemaatregelen t.a.v. de geldstromen

Geldstromen

- Beperkte toegang tot kassablok
- Afschermen van kassa
- Geen geld retour zonder bon
- Geven van kortingen alleen door ondernemer
- Geen waarde- en cadeaubonnen om fraude te voorkomen
- Locker bij kassa voor papiergeld met hogere waarden
- Kassa bij bepaald maximumbedrag afromen
- Stortingen op verschillende tijdstippen
- Zoveel mogelijk laten pinnen, zo weinig mogelijk contant
- Kluis in vrachtwagen, mobiel pinnen
- Scannen van papiergeld op echtheid
- Bij creditcardbetalingen naar legitimatie vragen
- Handtekening op retourbon door ondernemer, klant en verkoper
- NAW-gegevens van klant op bon bij teruggave
- Controle op tellen van de kas

Kortom: "Een lage derving is een kwestie van goede organisatie en management. Het volgende is inmiddels als vuistregel te hanteren: organisatorische maatregelen, die slechts 20% vormen van de totale inzet tegen diefstal, leiden tot 80% van de totale effectiviteit. De andere soorten maatregelen zoals bouwkundige en elektronische ingrepen, zijn veel kostbaarder en meer omslachtig, maar zijn daarentegen minder effectief in het bestrijden van winkelcriminaliteit.