



# Dilemmaspel Wat doe jij?



# Instructie

**De dilemma's die in dit spel omschreven staan, hebben allemaal betrekking op situaties rond criminaliteit in jouw bedrijf.**

Het spel is onderverdeeld in vier rubrieken: **fraude, cybersecurity, overval en agressie**. Iedere rubriek heeft zo zijn eigen dilemma's.

**Bij ieder dilemma kun je kiezen uit twee mogelijkheden.** Het gaat er vooral om bij dit spel de problemen bespreekbaar te maken en oplossingen aan te dragen. Leg uit waarom je voor een bepaalde oplossing kiest.

## **En stel dat...**

- De 'En stel dat...' optie kan helpen de discussie op gang te brengen. Het kan zomaar zijn dat je in deze situatie voor een andere oplossing kiest. Vertel je collega's waarom je in andere omstandigheden voor een andere aanpak kiest.
- Niet elk dilemma zal op jouw situatie van toepassing zijn. Kies daarom de juiste dilemma's uit.

## **Afspraken**

Het bespreken van de verschillende dilemma's die in dit spel aan bod komen, kunnen je helpen criminaliteit in jouw bedrijf te voorkomen of te verminderen door samen afspraken te maken over hoe je daarmee omgaat.

## **Welke afspraken kun je met elkaar maken?**

Je zou bijvoorbeeld de volgende afspraken kunnen maken:

- Denk bij een overval altijd aan je eigen veiligheid.
- Drijf de overvaller niet in het nauw.
- Bewaar (bedrijfs)pas en pincode gescheiden van elkaar.

Noteer de afspraken die je met elkaar maakt op de kaart achterin dit spel.

# Fraude

**Er bestaan vele vormen van fraude waar je mee te maken kunt krijgen.  
Denk bijvoorbeeld aan acquisitiefraude of identiteitsfraude...**

## Wist je dat...

wanneer je benaderd wordt door een advertentie-bureau voor een vermelding op een website of om een advertentie in een blad te plaatsen, je te maken kunt hebben met acquisitiefraude? Deze fraudeurs gaan zo te werk dat je vaak niet eens in de gaten hebt akkoord te gaan met een nieuw contract. Ook een handtekening onder een terug te zenden e-mail met te controleren adresgegevens kan al voldoende zijn als ondertekening van zo'n overeenkomst.

## Wist je dat...

je er ook via een opname van een telefoongesprek ingeluisd kan worden? De verkoper hangt je eerst een aantrekkelijk verhaal op, maar neemt bijvoorbeeld een deel van het gesprek niet op. Wanneer vervolgens de band start met de voorwaarden van de overeenkomst, blijken die opeens erg ongunstig te zijn.

## Wist je dat...

je op [www.fraudehelpdesk.nl/acquisitiefraude](http://www.fraudehelpdesk.nl/acquisitiefraude) meer informatie over acquisitiefraude kunt vinden?

## Wist je dat...

met 'identiteitsfraude voor bedrijven' het misbruik van de naam, logo, reputatie en/of website van bedrijven door criminelen wordt bedoeld?

Bijvoorbeeld:

- Criminelen die zich voordoen als jouw bedrijf en proberen informatie in te winnen bij andere bedrijven, zoals (potentiële) klanten.
- Criminelen die jouw naam en gegevens gebruiken om zaken op handelssites verkopen. Zo krijgen zij wel geld, maar leveren vervolgens niets.
- Criminelen die valse facturen rondsturen waarbij ze de naam van jouw bedrijf misbruiken.



## Dilemma

## Advertentieverkoop

Je wordt gebeld door een bedrijvengids over verlenging van een advertentieovereenkomst waar je volgens de beller een gratis abonnement hebt lopen. Hij vraagt of je gebruik wilt maken van de aanbieding om – tegen gereduceerd tarief – te blijven adverteren met een nóg beter bereik. Je bedankt netjes voor de eer, maar direct na het gesprek krijg je een e-mail, die begint met 'Zoals is afgesproken in ons telefoongesprek...?'

**Wat doe je?**



Je hebt het druk en geen tijd om de hele mail te lezen. Ze verwijzen duidelijk naar het telefoongesprek en daarin had je toch al gezegd dat je geen verlenging wilde? Dus je mailt snel terug dat je akkoord gaat.

Je leest zorgvuldig de tekst door voor je iets tekent of vraagt een medewerker het te lezen. Sommige advertentie-bureaus zijn namelijk berucht om hun ondoorzichtige verkoopmethodes.

**En stel dat...**

je opeens een factuur krijgt voor de advertentieovereenkomst die je zou hebben gesloten?

Had deze situatie voorkomen kunnen worden?

## Dilemma

## Chinese verkoopsite

Jouw bedrijf verkoopt meestal aan klanten die je kent en regelmatig telefonisch spreekt. Via via hoor je dat er op een grote Chinese verkoopsite spullen worden verkocht onder de naam van je bedrijf en dat jouw adres erbij staat.

Wat doe je?



Je vraagt de Chinese verkoopsite de advertenties te verwijderen en plaatst een Engelse waarschuwing op je site om potentiële slachtoffers te alarmeren.

Wat er in China gebeurt is niet jouw probleem, bovendien kun je niet het hele internet controleren. Als mensen iets willen bestellen dan moeten ze je maar bellen. Wie hier intrapt is zelf verantwoordelijk voor de gevolgen.

**En stel dat...**

er mensen zijn die iets besteld hebben op de site en je vragen waar hun bestelling blijft?

Wat zou je nog meer kunnen doen?

# Cybersecurity

**Met cybersecurity wordt bedoeld ‘het streven naar het voorkomen van schade door verstoring, uitval of misbruik van ICT en, indien er toch schade is ontstaan, het herstellen hiervan’ (Nationale Cybersecurity Strategie 2). Je zo goed mogelijk wapenen tegen cybercrime is hier een onderdeel van.**

## Wist je dat...

er verschillende aspecten zijn waarvoor je je kunt beschermen tegen online risico's? Bijvoorbeeld:

- Digitaal, door middel van het gebruik van up-to-date ICT-beveiliging.
- Procedureel, door middel van interne procedure-afspraken onder andere over het gebruik van het zakelijk netwerk, mobiele en persoonlijke apparaten.
- Persoonlijk, door middel van het bewustzijn van digitale risico's en de manier hoe hiermee moet worden omgegaan.

## Wist je dat...

het net als bij fysieke veiligheid jouw eigen verantwoordelijkheid is om voldoende maatregelen te nemen om je te beschermen tegen online risico's?

## Wist je dat...

gevaar of schade via ICT op meerdere manieren voor kan komen in jouw onderneming of thuis-situatie? Bijvoorbeeld:

- Diefstal van bedrijfsgegevens en persoonlijke gegevens.
- Misbruik van bedrijfsgegevens en persoonlijke gegevens.
- Beperken van de toegang tot bedrijfsgegevens en persoonlijke gegevens (ten behoeve van afpersing).

## Wist je dat...

er meer informatie te vinden is over het cybersecure maken en houden van jouw onderneming, dan wel omgeving, op [www.veiliginternetten.nl](http://www.veiliginternetten.nl).



## Dilemma

## Klikken

Je ontvangt een e-mail van een voor jou nog onbekend bedrijf. In de e-mail word je gevraagd om op een link te klikken voor meer informatie over de door hen aangeboden producten. Je bent geïnteresseerd in deze producten en het bedrijf ziet er professioneel uit.

Wat doe je?



Je stuurt de mogelijke phishingmail door naar de ICT-beheerder en gooit het weg.

Je drukt op de link.

En stel dat...

het geen e-mail maar een digitale nieuwsbrief is?

Hoe weet je of het een betrouwbare e-mail is of niet?

## Dilemma

### Topdrukke

Het is topdrukke voor jouw bedrijf en alle zeilen moeten worden bijgezet om deze periode tot een goed einde te brengen. Je ontvangt een melding voor het updaten van de bedrijfssoftware.

**Wat doe je?**



Je drukt de melding snel weg. Na de drukke periode zal je hier actie op ondernemen.

Je draait de update aan het einde van de werkdag.



### En stel dat...

je vrij recent nog een update hebt gedraaid?

Had deze situatie voorkomen kunnen worden?



# Overval

**Een overval thuis of op jouw horecabedrijf heeft een grote impact. Hoewel er goede resultaten zijn bereikt in de strijd tegen overvallen, is iedere overval er één teveel.**

## Wist je dat...

er in 2009 nog 490 overvallen op horecabedrijven waren en in 2015 'nog maar' 161?

## Wist je dat...

er in de horeca verreweg het vaakst (74 keer in 2015) fastservicebedrijven worden overvallen?

## Wist je dat...

je bij een overval het beste het RAAK-principe kan volgen? Dit houdt in:

R = Rustig blijven.

A = Accepteer de situatie en werk mee.

A = Afgeven van geld en/of de goederen waar om gevraagd wordt.

K = Kijk goed en probeer een signalement te onthouden voor de politie.

## Wist je dat...

er (digitale) veiligheidshulpmiddelen door Koninklijke Horeca Nederland worden aangeboden? Bekijk de volgende links:

- [www.khn.nl/website/kennispaginas/khn-veiligheidskaarten](http://www.khn.nl/website/kennispaginas/khn-veiligheidskaarten).
- [www.khn.nl/website/tools/e-learning-laait-je-niet-overvallen](http://www.khn.nl/website/tools/e-learning-laait-je-niet-overvallen).
- [www.khn.nl/vraag-antwoordappveiligehoreca](http://www.khn.nl/vraag-antwoordappveiligehoreca).

## Wist je dat...

KHN ieder jaar 50 trainingen voor horecabedrijven organiseert, namelijk 40 overval-trainingen en 10 agressietrainingen?



## Dilemma

## Laatste ronde

Als de laatste ronde al lang is geweest en de meeste gasten weg zijn, staat er opeens een man met een pistool naast je die je dwingt de kassa-inhoud aan hem te geven.

**Wat doe je?**



Je blijft rustig en geeft hem waar hij om vraagt. Ondertussen bestudeer je hem zo goed mogelijk zodat je later een duidelijk signalement kan doorgeven aan de politie.

Je laat de kassalade zogenaamd 'per ongeluk' uit je handen vallen, rent de zaak uit en belt 112.

**En stel dat...**

iemand je gebaart dat hij de politie al gebeld heeft.

Had deze situatie voorkomen kunnen worden?

## Dilemma

## Kassa opmaken

Het is laat en erg druk geweest. De laatste ronde is geweest en er zijn nog maar een paar gasten in de zaak. Je staat met z'n tweeën en je collega stelt voor de kassa nu alvast op te maken zodat jullie lekker snel naar huis kunnen.

Wat doe je?



Je zegt 'nee' en wacht tot alle gasten weg zijn en de deur dicht kan. Daarna gaan jullie uit het zicht de kassa opmaken.

Je doet mee, want je bent immers met z'n tweeën, het gaat sneller en je kunt eerder naar je bed.

**En stel dat...**

de deur al op de knip is en er alleen maar vaste gasten zitten?

Kun je de kassa ook 's morgens opmaken?

# Agressie

**Horecamedewerkers gaan niet altijd met plezier naar hun werk. Want zo'n kwart van de medewerkers in de horeca krijgt te maken met agressie en geweld door derden.**

## Wist je dat...

een werkgever verplicht is om via een zogenaamde Risico-Inventarisatie en -Evaluatie (RI&E) de risico's van de werkplek in kaart te brengen zoals de veiligheid en gezondheid, waaronder agressie?

## Wist je dat...

er in de RI&E moet komen te staan welke risico's er zijn met betrekking tot agressie? Daarna moet je werkgever een plan van aanpak opstellen met daarin de maatregelen die agressie voorkomen en beperken.

## Wist je dat...

je met duidelijke huisregels en een goede houding naar gasten en bezoekers toe al veel agressie en geweld kunt voorkomen?

## Wist je dat...

er een app 'Veilige Horeca' is ontwikkeld waarop 'agressietips' staan en een checklist te vinden is? Die web-app kun je met iedere smartphone of tablet openen door in de internetbrowser van het apparaat [veiligehoreca.nl](http://veiligehoreca.nl) in te toetsen.

## Wist je dat...

jouw reactie bij agressief gedrag heel belangrijk is? Hou je daarom aan de volgende regels:

- Ga nooit met een agressief persoon in discussie.
- Blijf rustig en negeer persoonlijke beledigingen.
- Ga niet in op dreigementen.
- Probeer niet te 'winnen'.
- Onderdruk de drang om fysiek geweld te gebruiken.



## Dilemma

## Oprotten

Er is een vervelende groep gasten in de zaak. Ze hebben iets te veel op en vallen andere gasten op een vervelende manier lastig. Jullie staan met z'n tweeën. Als je er wat van zegt krijg je de mededeling: 'dat je op moet roppen omdat er anders klappen vallen'.

Wat doe je?

Je zegt op een rustige manier dat dit gedrag niet wordt getolereerd en dat ze de zaak moeten verlaten. Zo niet, dan wordt de politie gebeld.

Je zegt dat dit natuurlijk niet kan en verzoekt dringend doch vriendelijk om het rustig te houden. Om het niet te laten escaleren bied je ze een drankje 'van het huis' aan.

## En stel dat...

er al twee stevige kerels zijn opgestaan en zich ermee gaan bemoeien?

Had deze situatie voorkomen kunnen worden?



## Dilemma

## Vechtersbazen

Het is vrijdagavond. De zaak is vol en druk, er is geen beveiliging. Er ontstaat een vervelende sfeer tussen twee groepen bezoekers waarbij uiteindelijk een vechtpartij ontstaat tussen twee personen.

Wat doe je?



Je springt ertussen om te voorkomen dat het nog verder uit de hand loopt.

Je stapt op de vrienden af en vraagt of zij de vechtersbazen uit elkaar willen halen. Je laat een collega de politie bellen of belt zelf de politie.

**En stel dat...**

de vrienden je uitlachen en een stuk groter en sterker zijn dan jij?

Wat zou je nog meer kunnen doen?

# Afspraken

A series of horizontal dotted lines for writing notes.





Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is een onafhankelijke stichting die partijen en veiligheidsprofessionals helpt om Nederland veiliger en leefbaarder te maken.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid  
Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht  
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

T (030) 751 67 00  
E [info@hetccv.nl](mailto:info@hetccv.nl)  
I [www.hetccv.nl](http://www.hetccv.nl)

