

ABC WINKELCRIMINALITEIT
EDITIE 2012

VOORWOORD

Een veilig winkelklimaat leidt tot minder schade in de samenleving, minder verpaupering, sterkere sociale samenhang, meer ondernemerschap, minder langdurig ziekteverzuim en een betere werkgelegenheid.

Helaas is veiligheid voor veel winkeliers niet vanzelfsprekend. Onze ondernemers en hun medewerkers worden geconfronteerd met brute overvallen, diefstallen en meer. De financiële schade als gevolg van criminaliteit is opgelopen tot 1,4 miljard euro per jaar. Het leed dat veroorzaakt wordt door geweld is niet in cijfers uit te drukken.

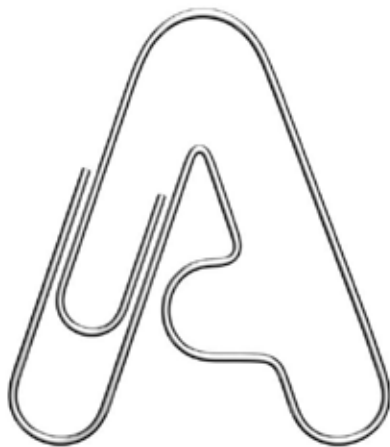
Detailhandel Nederland vindt het daarom van groot belang dat een groeiende groep van politici, bestuurders en andere beleidsmakers zich bewust wordt van de onveiligheid waarmee de winkeliers van Nederland te kampen hebben. Deze nieuwe editie van het ABC Winkelcriminaliteit is met name voor hen bedoeld.

Het ABC Winkelcriminaliteit deelt inzichten en formuleert standpunten. Het signaleert niet alleen knelpunten, maar benoemt ook kansen. Het ABC is een oproep om samen met winkeliers ervoor te zorgen dat de winkelcriminaliteit daalt en de verantwoordelijken hun straf niet ontlopen, in het belang van onze ondernemers, medewerkers en klanten.



Gerard van Breen,
Voorzitter van de stuurgroep Winkelcriminaliteit





AANGIFTE

Wanneer een winkelier geconfronteerd is met een misdrijf, kan hij daarvan aangifte doen. De aangifte bevat de verklaring van de winkelier van wat er gebeurd is, met zijn handtekening eronder. De aangifte kan vervolgens worden opgenomen in een proces-verbaal. Het verschil tussen het werkelijke aantal gepleegde misdrijven jegens winkeliers en medewerkers en het aantal aangiften daarvan is enorm. De volgende factoren hebben daarop invloed: de ernst van het misdrijf, de tijd die winkeliers en politiemensen beschikbaar hebben, de aanrijtijden, de kans op een succesvolle afhandeling van de aangifte en de terugkoppeling daarover en of het doen van de aangifte relatief snel en makkelijk gedaan kan worden. De winkelier maakt dus een kostenbatenanalyse. Zo is de bereidheid van de winkelier om aangifte te doen van een overval groot, maar informeren winkeliers politie slechts over een beperkt aantal winkeldiefstallen.

Van de circa 1,7 miljoen winkeldiefstallen die volgens de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven zijn gepleegd in 2010 zijn, zijn dat jaar slechts 41.000 geregistreerd (CBS).

Om de aangiftebereidheid te vergroten zou in ieder geval de aangifte laagdrempeliger moeten zijn. Overigens geldt dat niet alleen voor de winkelier, maar ook voor politiemensen: zij [ondervinden problemen met de ICT](#). Het beste zou het zijn als de winkelier meerdere opties heeft: aangifte via internet of per telefoon, in persoon op een politiebureau of eventueel in de winkel. Digitale aangifte is op dit moment mogelijk voor winkeldiefstal met en zonder daderindicatie alsook vernieling. Ook initiatieven als 'Afrekenen met winkeldieven' kunnen bijdragen aan de aangiftebereidheid. Voor aangifte van een winkeldiefstal in geval van heterdaad heeft Detailhandel Nederland samen met politie een formulier ontwikkeld van één A4; het [aangifteformulier winkeldiefstal](#).

AANHOUDEN

Een winkelier mag een verdachte van een strafbaar feit op heterdaad aanhouden. Ook kan de verdachte worden gesommeerd te wachten totdat politie is gearriveerd. Helaas leert de praktijk dat winkeldieven zich in sommige gevallen verzetten tegen een aanhouding. In deze gevallen mag 'proportioneel en subsidiair' geweld worden toegepast. Dat betekent dat je je moet afvragen: Kan ik geweld gebruiken? En zo ja, tot hoe ver kan ik gaan? (dus niet ten koste van alles). Gepaste dwang is toegestaan tot de komst van de politie. Een winkelier mag een persoon bedwingen door hem/haar tegen een muur of tegen de vloer te drukken tot hij meewerkt. Dreigen met wapens of iemand mishandelen mag nooit. Ondernemingen en brancheorganisaties hebben doorgaans protocollen voor het aanhouden van een dief. Het beste is om preventief op te treden door de klant direct in de winkel aan te spreken, zodra van een poging tot

diefstal of van afwijkend gedrag sprake is. Daarmee kan de diefstal nog worden voorkomen.

ACQUISITIEFRAUDE

Acquisitiefraude is een vorm van fraude waarbij de oplichter via misleiding een contract probeert te sluiten met een ondernemer. [Steunpunt Acquisitiefraude](#) is het landelijk meldpunt voor acquisitiefraude, ook wel advertentiefraude genoemd. Organisaties die zich gedupeerd of misleid voelt door bedrijven op het gebied van advertentiecontracten, vermeldingen op websites, vermeldingen in internetgidsen en spooknota's, kan dit daar melden. Kennelijk biedt de huidige wet onvoldoende bescherming tegen dergelijke praktijken. De roep om wetgeving die acquisitiefraude aan banden moet leggen, klinkt steeds luider. Voor Detailhandel Nederland is hierbij van belang dat een eventuele wet het reguliere handelsverkeer tussen winkelier en consument niet hindert.

AFPERSING

Afpersing komt in allerlei gradaties en vormen voor. Kenmerkend voor afpersing is dat er sprake is van (dreigen met) geweld, sabotage of bekend maken van bepaalde gegevens om daarmee geld, goederen of bepaalde diensten of informatie te krijgen. Hoe vaak afpersing plaatsvindt, is eigenlijk niet aan te geven. Het rapport 'Je geld of je leven' van Bureau Beke uit 2007 schat dat tot 1% van alle ondernemers in Nederland, dus niet alleen winkeliers, jaarlijks wordt afgeperst. Vanwege angst voor represailles, onvoldoende vertrouwen in politie, bedrijfseconomische motieven en om culturele aspecten wordt vaak geen aangifte gedaan van afpersing. Op jaarbasis wordt circa 80 keer aangifte gedaan van afpersing.

Afpersing is echter wel te stoppen. Het vergroten van de weerbaarheid is essentieel. Een onderdeel van de aanpak is de Vertrouwenspersoon Afpersing. Contact

hiermee is anoniem en vertrouwelijk. Het telefoonnummer is 06 229 62 771, dag en nacht bereikbaar en bedoeld voor ondernemers die worden afgeperst of mensen die een ondernemer kennen die wordt afgeperst. In het eerste half jaar sinds de start is de vertrouwenslijn 35 maal gebeld. Hiervan had zo'n 30% daadwerkelijk betrekking op afpersing. Het aantal meldingen, hoewel laag, valt niet tegen als de korte bestaansperiode van de vertrouwenslijn in ogenschouw wordt genomen.

AFREKENEN MET WINKELDIEVEN

Winkeldiefstal kost de ondernemer veel tijd en geld. Als de winkelier een winkeldief op heterdaad betrapt, kan hij de dief een schadevergoeding van € 151,- laten betalen voor de tijd die de winkelier kwijt is aan de afhandeling van de winkeldiefstal. Denk aan het observeren van de winkeldief, het aanhouden en het doen van aangifte. Als een winkelier deelneemt aan de HBD-regeling

'Afrekenen met winkeldieven' zal het HBD de schadevergoeding voor de winkelier innen bij de winkeldief.

AGRESSIE EN GEWELD

De 750.000 winkeliers en medewerkers hebben miljoenen klantcontacten per week. Dat maakt het werken in de detailhandel plezierig. Toch kunnen daar minder plezierige en soms zelfs ronduit nare ervaringen tussen zitten. Een zogenaamde klant die zich onbeschoft gedraagt, schopt of slaat. Het is moeilijk om daar betrouwbare cijfers van te geven; ook omdat veel winkeliers en medewerkers het 'gewoon' zijn gaan vinden. Een zogenaamd kort lontje is echter niet normaal. Het beste is om in die situaties rustig te blijven en politie in te schakelen. Detailhandel Nederland verlangt dat agressie en geweld jegens winkeliers en medewerkers net zo hard afgestraft wordt als bij bijvoorbeeld brandweermensen en ambulancebroeders. In de detailhandel werken namelijk geen

tweederangsburgers.

ARTIKELBEVEILIGING

Elektronische artikelbeveiligings-systemen (EAS) vinden reeds jaren toepassing in de detailhandel als één van de middelen tegen diefstal van artikelen. Warenhuizen, electronicawinkels, boekwinkels, winkels van huishoudartikelen, kledingzaken, drogisterijen, supermarkten en andere winkels zijn inmiddels in ruime mate voorzien van EAS.

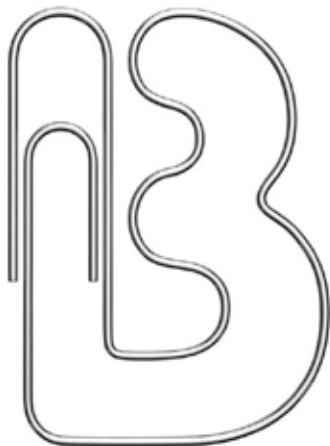
Aan artikelen worden beveiligingselementen bevestigd, veelal een zelfklevend etiket met een speciale metaallegering of elektronisch circuit. Daarnaast bestaan er zogeheten harde beveiligingselementen. Dit beveiligingselement is ingekapseld in een hard kunststof omhulsel en meermalig te gebruiken. Aan de kassa worden de beveiligingselementen buiten werking gesteld, opdat de artikelen geen ongewenst alarm geven bij de detectiepoortjes.

Artikelen worden zichtbaar en onzichtbaar beveiligd. Die onvoorspelbaarheid maakt het voor een dief moeilijker om de artikelbeveiliging in de winkel te saboteren. Ook loopt de dief meer risico om betrap te worden bij het verlaten van het pand, doordat hij de beveiliging over het hoofd ziet.

Vaak worden EAS-beveiligingselementen nog in de winkel, het magazijn of het distributiecentrum op de verpakking of op de artikelen zelf aangebracht. Dat geeft een zodanige organisatiebelasting – het vergt veel tijd, brengt loonkosten met zich mee en vereist discipline en nauwkeurigheid - dat de noodzaak aanwezig is om beveiligingselementen reeds tijdens het productie- of verpakkingsproces in of op de artikelen aan te brengen. Dat wordt bronbeveiliging genoemd. Bij bronbeveiliging mag geen gebruik gemaakt worden van niet-deactiveerbare beveiligingselementen. Anders ondervinden consumenten

ten last van een alarmsignaal, dat wordt veroorzaakt door een artikel waarvoor in een andere winkel betaald is. Om een juiste toepassing van bronbeveiliging te stimuleren is de [gedragscode](#) bronbeveiliging ontwikkeld.

Voor EAS worden verschillende technologieën gebruikt: akoestisch-magnetisch, elektromagnetisch en radiofrequent (RF). RF en RFID zenden uit op respectievelijk 7,4 - 8,8 Mhz en 13 -13,2 Khz en 13,9 - 14,1 Khz. Teneinde storingen te voorkomen, er wordt immers meer gebruik gemaakt van de ether, proberen belanghebbenden op Europees niveau standaarden af te spreken. Detailhandel Nederland pleit ervoor dat genoemde RF-frequenties worden afgeschermd ten gunste van winkeliers en leveranciers van EAS.



BEDELAARS

De laatste jaren is het aantal bedelaars sterk in opmars. Bedelaars hoeven niet direct overlast te veroorzaken in de winkel zelf, maar bijvoorbeeld wel wanneer zij bezoekers van het winkelcentrum aanklampen. De winkelier kan daar zelf niet tegen optreden, omdat bedelaars zich doorgaans ophouden aan de openbare weg. Overleg tussen winkeliers met gemeente en bijvoorbeeld de organisatie achter de straatkrant kan helpen. De overlast van bedelaars is dermate groot dat Amsterdam en Rotterdam een verbod op bedelarij aan de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) hebben toegevoegd. Sommige bedelaars (en straatmuzikanten) blijken tot een groep zakkenrollers te behoren. Detailhandel Nederland pleit ervoor dat alle gemeenten een bedelarij-artikel opnemen in de APV. Wellicht heeft een gemeente op dit moment geen probleem met bedelarij, maar dat kan zomaar wel het geval zijn. En dan duurt het nog

lang, voordat de APV is aangepast.

BUITENGEWOON OPSPORINGSAMBTENAAR

En buitengewoon opsporingsambtenaar (boa) is een ambtenaar met een speciale opsporingsbevoegdheid. Denk hierbij aan parkeerwachten, milieu-inspecteurs en boswachters. Ook kunnen boa's in dienst zijn van de politie en marechaussee. Op dit moment circuleren er plannen om boa's winkeldiefstallen te laten afhandelen. In 2012 worden pilots gestart met de zogenoemde winkelboa.

Detailhandel Nederland is echter niet overtuigd dat de winkelboa het juiste antwoord is op de aanhoudende vloedgolven diefstallen. Men moet zich realiseren dat winkeldiefstallen misdrijven zijn die worden gepleegd door zowel gelegenhediefden - bijvoorbeeld kinderen, pubers en huismoeders - als drugsverslaafden en geharde, professionele criminelen die

nergens voor terugdeinzen. De aanhouding van een winkeldief mondt nogal eens uit in bedreiging en geweld. Dit vereist handelend optreden van politiemensen, die hiervoor de kwalificaties hebben. Ook een [rapport](#) van de lokale rekenkamer over de inzet van de stadswachten in Rotterdam neemt niet de twijfel weg over de geschiktheid van de boa om winkeldieven aan te pakken.

Detailhandel Nederland stelt niet dat de winkelboa per sé geen rol heeft te vervullen. Hij of zij kan wellicht de winkelier terzijde staan, totdat politie ter plaatse is of misschien kan de boa enkele administratieve zaken afhandelen. Dat vereist dan wel duidelijke afspraken met de nationale politiek, gemeenten, openbaar ministerie, rechtspraak, advocatuur, politie, en als vanzelfsprekend de detailhandel en naar wij menen ook de politiebonden.

Aan die duidelijkheid ontbreekt het tot op heden. In politiekringen valt nu al te horen dat men vooral veiligheidstaken wil afstoten, waaronder de aanpak van winkeldiefstallen. Dat is voor Detailhandel Nederland onacceptabel. Als politie het werk niet meer aankan, dan stellen wij voor om te starten met maatregelen waarmee de administratieve lasten voor politiemensen drastisch verminderen. Opdat politiemensen kunnen doen waarvoor zij daadwerkelijk zijn opgeleid.

Detailhandel Nederland wil de keiharde garantie dat ten eerste geen sprake is van het afwentelen van politietaken en een verdere vermindering van de veiligheidszorg en ten tweede dat de boa is opgewassen tegen winkeldieven.



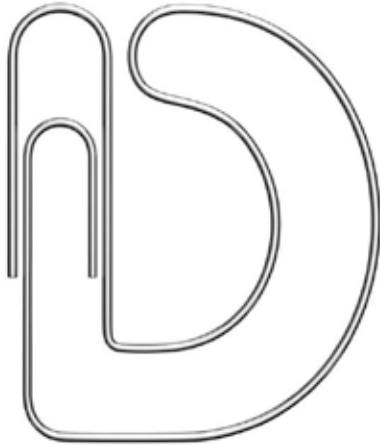
CAMERABEWAKING

Om beter toezicht te kunnen houden maken winkeliers gebruik van camerabewaking. De camera's schrikken potentiële dieven af. Ook kunnen aan de hand van opnames incidenten worden teruggekeken, zodat de beelden als bewijsmateriaal kunnen dienen. Het is toegestaan om middels camera's toezicht te houden op de directe omgeving van de winkel. Consumenten hebben daar ook geen bezwaar tegen. Uit [onderzoek](#) van TNS NIPO in opdracht van Detailhandel Nederland blijkt dat 94% van de consumenten dit een goede zaak vindt. Als de omgeving van winkels daadwerkelijk door middel van camerabewaking beveiligd zou worden, zou bijna twee derde van de consumenten zich zelfs (veel) veiliger voelen.

Toch kunnen winkeliers weerstand ondervinden van de gemeente, wanneer zij de directe omgeving in beeld willen brengen. Detailhandel Nederland verwondert zich

hierover. Niet de privacy van de dief moet beschermd worden, maar lijf en goed van de winkelier.

Een positieve ontwikkeling is dat staatssecretaris Teeven (Veiligheid) op verzoek van Detailhandel Nederland het zogenoemde vrijstellingsbesluit heeft aangepast. Hiermee is de standaard bewaartermijn voor bewakingsbeelden verlengd naar 4 weken (was 24 uur). Deze regel is per 1 juli 2012 van kracht. Van de uitbreiding van de bewaartermijn gaat een grotere preventieve werking uit. Ook biedt een langere bewaartermijn winkeliers ruimere mogelijkheden om te beoordelen of zij deze beelden gebruiken voor het verbeteren van hun eigen veiligheid of voor het doen van aangifte.



DERVING

Van criminele derving is sprake wanneer artikelen niet verkocht kunnen worden doordat deze gestolen zijn of als gevolg van criminaliteit beschadigd zijn. Er zijn ook andere vormen van derving, namelijk door bederf van versproducten of administratieve fouten. Deze vormen vallen uiteraard niet onder de definitie van winkelcriminaliteit.

DETECTIEPOORTJES

Bij de in- en uitgangen van winkels staan detectiepoortjes die de niet-gedeactiveerde artikelen signaleren en een luid alarmsignaal afgeven. Warenhuizen, elektronikawinkels, boekwinkels, winkels van huishoudartikelen, kledingzaken, drogisterijen, supermarkten en andere winkels zijn inmiddels in ruime mate voorzien van detectiepoortjes en artikelbeveiliging.



EUROPESE WINKELCRIMINELEN

Winkeliers hebben ook te maken met criminelen uit andere EU-landen en daarbuiten. Zij maken zich schuldig aan grootschalige winkeldiefstallen, inbraken en ramkraken. Bij de bendes die in wisselende samenstelling door Nederland en West-Europa trekken heeft ieder lid een eigen taak, variërend van het afleiden van winkelmedewerkers, het uitschakelen van de beveiliging tot en met het stelen van goederen.

Een groot deel van de winkelcriminaliteit heeft een georganiseerd en professioneel karakter. Het gaat daarbij om zowel Nederlandse als niet-Nederlandse groepen, bevestigt het KLPD in 'Bedrijfs-criminaliteit 2012'. Het aandeel winkelcriminele uit Oost-Europa is relatief hoog. Een factor die een voortvarende aanpak hindert is dat slechts een enkeling van deze dieven woont in Nederland. Meer dan 80 procent van deze Polen en meer

dan 90 procent van de verdachte Roemenen en Litouwers woont niet in Nederland. Om deze internationale criminelen te stoppen stelt Detailhandel Nederland voor om een speciaal politieteam op te richten dat door heel Nederland en in samenwerking met collegakorpsen in de EU kan opsporen.



FRAUDE

Emballagebonfraude

De emballagebon is de bon waarop het bedrag aan statiegeld dat aan de kassa verrekend wordt, is vermeld. Er zijn oplichters die de bonnen namaken. Deze namaakbonnen kunnen bedrieglijk echt lijken. Doorgaans betreft het echter prutswerk waar een kassamedewerker eenvoudig doorheen prikt alleen al door opletten te zijn. Detailhandel Nederland verwacht dat als het statiegeld op petflessen na 2014 inderdaad wordt afgeschaft het risico op deze vorm van fraude zal afnemen. Het risico op fraude met statiegeld voor kratten en glas blijft aanwezig of zal dientengevolge groter worden.

Interne fraude

Onder interne fraude in de detailhandel wordt verstaan: iedere vorm van onrechtmatig handelen, gepleegd jegens de onderneming, al dan niet in samenwerking met derden, gericht op het beha-

len van financieel voordeel voor zichzelf of voor derden door het wegnemen en toeëigenen van geld en/of goederen die in eigendom toebehoren aan de winkelier. Diefstal, valsheid in geschrifte, verduistering (in dienstbetrekking) en oplichting zijn de meest voorkomende vormen van fraude door medewerkers in de detailhandel. Deelname aan het Waarschuwingsregister Fraude Aanpak Detailhandel blijkt de sleutel voor een succesvol fraudepreventiebeleid. De schade is in 2011 vermoedelijk als gevolg van de verslechterende economische omstandigheden gestegen naar €180 miljoen; in 2010 was dat nog €170 miljoen. www.stichtingfad.nl

Retourfraude of kassabonfraude

Deze dievenmethode kent verschillende varianten. Winkeldieven proberen gestolen artikelen terug te brengen met nagemaakte kassabonnen of zelfs zonder. Of zij zoeken in de directe omgeving van de winkel naar kassabonnen en gebrui-

ken deze om eerder gestolen artikelen te retourneren. Het gebeurt zelfs dat tasjes-dieven de tas van klanten stelen waarin net gekochte artikelen en kassabon zitten. Vervolgens retourneren de dieven het gestolen artikel met de bon. Een oudere, ook brutale variant, is dat artikelen eerst gebruikt worden en vervolgens worden geruild onder het voorwendsel dat het nog nieuw is. Of een winkeldief die twee artikelen koopt die op elkaar lijken, bijvoorbeeld horloges. De een is duurder, de ander goedkoper. Vervolgens stopt de dief het goedkope horloge in de verpakking van het dure exemplaar en brengt deze terug.

Door extra alert te zijn kan veel van genoemde fraude worden voorkomen. Eventuele acties zijn het consequent schoonvegen van de vloeren en directe omgeving van de winkel en het legen van prullenbakken. Hierdoor zien kassabonfraudeurs geen kans om kassabonnen op te rapen.

Ook kan periodiek de papiersoort voor de kassarollen veranderd worden. Dan valt een frauduleuze kassabon eerder op. Verder kan overwogen worden om een papiersoort te kiezen die beveiligd is tegen kopiëren. Om retourfraude te beperken vragen de winkeliers NAW-gegevens en controleren winkeliers beter de kassabonnen en de te retourneren artikelen. Verscherping van procedures leidt vanzelfsprekend tot ongemak voor de consument en tot hogere kosten. Het is daarom aanbevelenswaardig om de retourprocedure te vermelden in de huisregels.



GASTHEER- OF VROUW

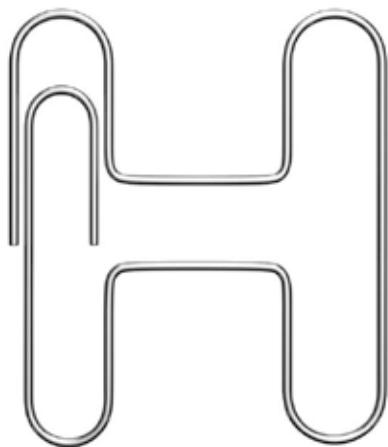
Soms zetten winkeliers zogenaamde groeters in. Deze gastvrouwen of -heren verwelkomen klanten, beantwoorden vragen en wijzen de weg in de winkel. Bijkomend voordeel is dat ze winkeldieven uit de anonimiteit halen en daarmee afschrikken. De groeter waarschuwt ook 'klanten' als zij dreigen 'te vergeten' om bepaalde artikelen af te rekenen.

GELD- EN WAARDETRANSPORT

Aan contant geld of duurdere artikelen zit een zeker veiligheidsrisico. Zelf geld bij de bank storten kost ook tijd. Daarom maken winkeliers vaak gebruik van professioneel geld- of waardevervoer. Detailhandel Nederland ontraadt winkeliers zelf geld af te storten.

Als u het geldtransport toch zelf doet, volg dan deze regels:

- Doe het transport op wisselende tijdstippen en dagen
- Volg hierbij verschillende routes
- Vervoer het geld nooit alleen
- Doe geen geld in herkenbare tassen
- Controleer op de monitor de camera-beelden van buiten en
- Stort af in het bankfiliaal en niet in de muur.



HALT

Wanneer politie een minderjarige op-pakt voor winkeldiefstal, bestaat de mogelijkheid om hem of haar door te verwijzen naar Halt. Halt zoekt contact met de ouders of verzorgers van de jongere en zorgt voor een alternatieve straf. Wanneer de jongere de Halt-afdoening goed doorloopt worden zijn/haar gegevens niet opgenomen in de justitiële documentatie (voorheen het zogenoemde strafblad). Ouders worden nadrukkelijk aangesproken op hun verantwoordelijkheid. Een verplicht onderdeel van de Halt-afdoening is het aanbieden van excuses aan de benadeelde(n) en het vergoeden van schade.

Bij het Halt-bureau wordt in een rollenspel van te voren geoefend met het aanbieden van excuses, zodat deze straf serieus wordt uitgevoerd. In veel gevallen gaan ook de ouders mee. Detailhandel Nederland constateert dat het stelen door pubers piekt op 14-jarige leeftijd. Dat is te verklaren, doordat naarmate de leeftijd vordert, het 'stoer doen' vermindert. Of doordat de winkeldief doorgaat met stelen en dus niet meer voor Halt in aanmerking komt. Ook kan het zijn dat met het ouder worden de sluwheid toeneemt en de pakkans dus kleiner is of dat de crimineel overstapt op andere typen winkelcriminaliteit, bijvoorbeeld overvallen of inbraken.

Vermogensdelicten HALT naar leeftijd

	12 jr.	13 jr.	14 jr.	15 jr.	16 jr.	17 jr.	18 jr. (+)	Totaal
	7%	17%	25%	22%	17%	11%	1%	100%

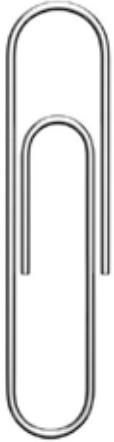
Bron: Bureau HALT 2011. NB. Hoewel Halt registreert op vermogensdelicten, betreft het hier doorgaans winkeldiefstallen.

HELING

De winkeliers lijden niet alleen directe schade door bijvoorbeeld de diefstallen, maar lopen ook omzet mis als gevolg van de criminele schaduw economie rondom helers. Helers confronteren winkeliers met illegale en oneerlijke concurrentie. De artikelen die worden gestolen uit de winkels, worden lang niet alleen geheeld door drugsverslaafden, maar ook door door-gewinterde criminelen en georganiseerde bendes. Deze criminelen helen zelden nog in dat louche café. Zij maken massaal gebruik van zwarte markten en veilingssites op internet om de gestolen producten te verkopen. Ook wordt veel gestolen waar geëxporteerd naar landen in Oost-Europa en zelfs Afrika. Helers kunnen hierdoor relatief anoniem opereren. Om heling via internet te bemoeilijken is politie gestart met de website www.stopheling.nl. Op deze site kunnen consumenten eenvoudig controleren of een te koop aangeboden artikel bij de politie mogelijk als gestolen

geregistreerd staat. Dat is een positieve bijdrage, maar daar mag het niet bij blijven.

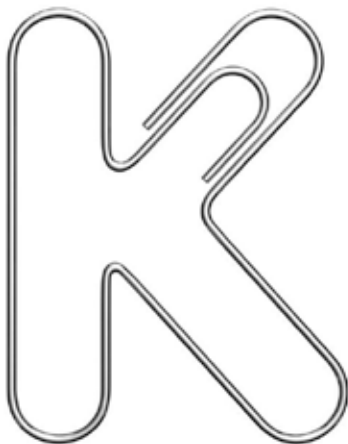
Detailhandel Nederland vindt dat zwarte markten of veilingssites op internet waar regelmatig en aantoonbaar geheeld wordt, gedwongen moeten worden om beter toezicht te houden op de aanbieders van producten. Dit kan door een zwarte lijst voor louche koopmannen te introduceren. Mocht dat geen soelaas bieden dan moet de zwarte markt of veilingssite gesloten worden.



INBRAKEN

Inbraak is het illegaal openbreken van het winkelpand om dit binnen te gaan en vervolgens diefstallen te plegen. Als binnengaan niet de bedoeling is, dan is sprake van vernieling. Achteraf is echter niet altijd vast te stellen of sprake was van een poging tot inbraak of alleen vandalisme. Opvallend is dat veel inbraken via het dak gepleegd worden. Ook gaat het soms om goed voorbereide, snelle kraken die op extreem grove wijze gezet worden. Als weinig tot niets wordt buitgemaakt, kan het gebeuren dat de inbrekers uit frustratie de inventaris aan diggelen slaan met honkbalknuppels. Een andere variant is dat criminelen zich overdag laten insluiten om 's nachts te zoeken naar de kluis of populaire artikelen. Op klaarlichte dag lopen de bendes de winkel uit met de gestolen waar.

Om het inbrekers zo lastig mogelijk te maken ondernemen winkeliers - waar mogelijk - extra preventieve acties. Veel bevoorrading wordt dagelijks of op onregelmatige tijden uitgevoerd in plaats van wekelijks zodat de potentiële buit kleiner is. Ook worden extra bouwkundige aanpassingen, zoals rolluiken, doorgevoerd.



KEURMERK VEILIG ONDERNEMEN

Het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) is een structureel samenwerkingsverband tussen ondernemers, gemeente, politie en brandweer. Binnen dit keurmerk zijn schoon, heel en veilig de brandpunten. Een team van HBD-adviseurs ondersteunt inmiddels, gratis voor de ondernemers, circa 400 winkelgebieden bij het behalen van het Keurmerk Veilig Ondernemen. Het KVO wordt gefinancierd door de rijksoverheid. Bekijk [hier](#) in welke gebieden een KVO aanwezig is.

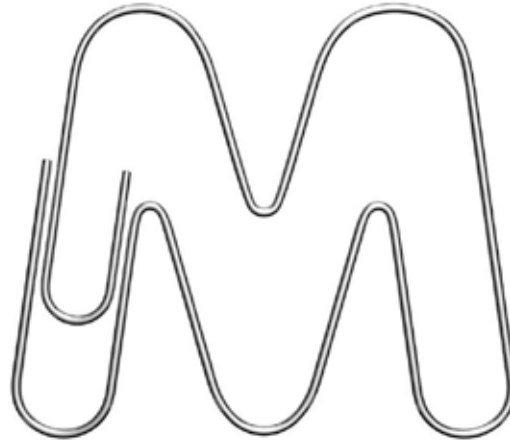
KLACHTENPROCEDURES

Detailhandel Nederland heeft de Wegwijzer Klachtrecht Winkelcriminaliteit ontwikkeld. Genoemde wegwijzer is vooral bedoeld om winkeliers te helpen een zaak gedragen te krijgen en een oplossing te vinden wanneer er problemen zijn met de (afhandeling van de) aangifte van winkelcriminaliteit. Niet alleen door officiële klachten in te dienen, maar ook door

contactgegevens toegankelijk te maken om informeel contact te bevorderen. De wegwijzer is te vinden op: www.dedetailhandel.nl/wegwijzer en geeft inzicht in de klachtenprocedure op basis van de politiewet en artikel 12 wetboek van strafverordening.

Een veel gehoorde klacht is dat politie geen tijd heeft voor opnamen van de aangifte. Het kan zelfs gebeuren dat het doen van aangifte wordt geweigerd. In 2011 is 40% van dergelijke klachten over de hoofdstedelijke politie gegrond verklaard; tegenover 28% in 2010. Dat blijkt uit de [jaarverslagen van de Commissie Politieklachten Amsterdam-Amstelland](#). Uit de klachtenverslagen valt niet op te maken of het aangiftes van winkelcriminaliteit betreft, maar winkeliers verspreid door Nederland herkennen dit probleem. Met het oog op het doorlopend hoge aantal gegrond verklaarde klachten plaatst Detailhandel Nederland vraagtekens bij

het lerend vermogen van de politieorganisatie als geheel. Wellicht kunnen betere resultaten worden behaald als de nationale ombudsman de mogelijkheid krijgt om boetes uit te delen. De dreiging van boetes kan motiverend werken. Dat is in ieder geval wel de ervaring met toezichthouders als de mededingingsautoriteit. De mogelijkheid om boetes uit te delen verandert natuurlijk wel het karakter van de ombudsman.



MODUS OPERANDI

De modus operandi is de werkwijze van een winkelcrimineel of een bende. Een winkelcrimineel hanteert vaak dezelfde werkwijze: hij pleegt bijvoorbeeld inbraken via het dak. Wanneer winkeliers en politie elkaar tijdig waarschuwen voor een modus operandi, kan de dader sneller worden gepakt en kunnen meer misdrijven worden voorkomen.

OVERVALLEN

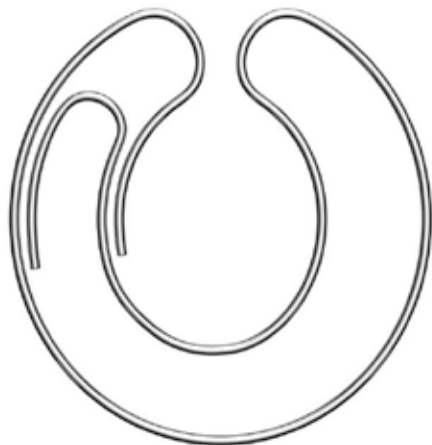
Een winkeloverval is het met geweld of bedreiging met geweld afnemen of afpersen van geld of goederen, gepleegd tegen mensen in een winkel, of de poging daartoe. De overvallers maken doorgaans weinig buit, maar de gevolgen voor de winkelier en zijn medewerkers zijn nauwelijks voor te stellen. De uitwerking is dermate groot dat veel mensen de eerste dagen na een overval niet meer kunnen werken. Een overval laat vaak diepe littekens achter bij betrokkenen.

Het afgelopen jaar zijn duidelijk minder winkeliers en medewerkers geconfronteerd met overvallen. Dat is het resultaat van samenwerking, meer preventie en vooral een steviger aanpak van overvallen

door de autoriteiten. De ambities van de winkeliers, justitie en politie reiken verder. Minister Opstelten (Veiligheid) heeft duidelijke doelen gesteld: niet alleen substantieel minder overvallen maar ook meer aanhoudingen en veroordelingen van de daders. De detailhandel heeft zich gecommitteerd aan meer preventie en heeft die doelstelling reeds in 2011 bereikt.

De doelen zijn:

- Het aantal overvallen terugdringen naar maximaal 1900 per jaar. Voor de detailhandel betekent dit circa 610 overvallen (niveau van 2006).
- Het oplossingspercentage overvalcriminaliteit laten stijgen naar 40%
- Het percentage veroordeelde overvallers verhogen naar 32%.



Overvallen	2011	2010	2009	2008	2007
Aantal	712	868	991	881	784

Bron: LORS/politie

- Het recidivepercentage bij overvalcriminaliteit terugbrengen naar 40 procent.
- 85 procent van de bedrijven heeft preventiemaatregelen getroffen.

De Taskforce Overvallen onder leiding van burgemeester Aboutaleb heeft een [reeks aan acties geformuleerd om de ambities te realiseren](#).

Dat het aantal winkelovervallen daalt is bemoedigend, maar de noodlottige overval op een winkelier stemt de detailhandel dieptreurig. Tegelijkertijd sterkt deze tragische gebeurtenis ons in de overtuiging dat wij niet moeten rusten totdat alle criminelen ervan doordrongen zijn dat een overval plegen een kansloze exercitie is.



PARTICULIERE BEVEILIGERS

Winkeliers maken vaak gebruik van professionele beveiligers. Deze geüniformeerde bewakers hebben een preventieve taak. In 2010 is een plan gelanceerd om meer taken en bevoegdheden te geven aan particuliere beveiligers. Zo zou het voortaan ook particuliere beveiligers gegund moeten worden om een winkeldief na aanhouding te boeien en vast te zetten totdat de politie arriveert. Detailhandel Nederland keurt dat af. Veiligheid is een kerntaak van de overheid. Wij zien dus niets in particuliere beveiligers met handboeien of eventueel een wapenstok. Zodra handboeien nodig zijn om de winkelcrimineel in bedwang te houden, moet de winkelier op politie kunnen rekenen. Het mag niet zo zijn dat in die situaties de zorgtaken met bijbehorende veiligheidsrisico's worden afgewenteld op de detailhandel.

PINNEN

Pinnen is een snelle, veilige en eenvoudige manier van betalen. Winkeliers stimuleren dan ook het gebruik van pin. In 2011 zijn al meer dan twee miljard elektronische betalingen gedaan. Met de aanhoudende groei van het elektronische betalingsverkeer, verliest contant geld steeds meer terrein. Een kwart van de Nederlandse winkeliers verwacht zelfs dat consumenten vroeg of laat helemaal niet meer met contant geld zullen betalen.

Een opvallende ontwikkeling is de hot-spot. In een **hotspot** stimuleren winkeliers gezamenlijk pinnen en rollen alleen pinnen-kassa's uit. Door de collectieve aanpak én de communicatieve ondersteuning zien consumenten in korte tijd nadrukkelijk dat pinnen de voorkeur heeft en niet terughoudend hoeven te zijn met het pinnen van lage bedragen. Met als gevolg een efficiënter betalingsverkeer en meer veiligheid op de winkelvloer.

PLOFKRAKEN

Bij een plofkraak proberen criminelen de geldautomaat tot ontploffing te brengen in de hoop het daarin aanwezige geld te kunnen roven. De automaten zijn niet het eigendom van de winkelier maar als deze zich nabij de winkel bevinden kan de winkelier wel worden geconfronteerd met schade aan de pui als gevolg van de ontploffing.

POLITIE

Contact met politie is enorm belangrijk. Niet alleen achteraf, wanneer een misdrijf is gepleegd in de winkel, maar ook doorlopend. Winkeliers stellen het enorm op prijs als de diender regelmatig de winkel binnenloopt om te informeren naar eventuele problemen. De wijkagent speelt daarbij een centrale rol. De wijkagent is soms echter niet beschikbaar. Uit **onderzoek van Andersson Elffers Felix (2010)** blijkt dat de wijkagent 65% van zijn tijd besteedt aan wijkgerelateerd werken.

Dat is ver beneden de beoogde 80% van de tijd van de wijkagent.

Ook in andere opzichten blijft er veel te wensen over de prestaties van de zogenoemde strafrechtketen. Daarbij gaat het over een deel van het politiewerk, de opsporing, en zeker niet alleen de prestaties van de politie. Wat de winkeliers van Nederland uit de praktijk al weten, is in een goed onderbouwd **rapport van de Algemene Rekenkamer** glashard vastgesteld.

De 26 politiekorpsen worden per 1 januari 2013 samengevoegd tot één nationaal korps. De komst van de nationale politie zal sommige knelpunten doen oplossen. De nieuwe politiewet die dit regelt, is inmiddels door de Eerste Kamer aangenomen. Detailhandel Nederland ziet in de nationale politie een kans. Door de samenvoeging onder verantwoordelijkheid van één minister van veiligheid en justitie is er in de ogen van de detailhandel ruimte om specialistische kennis over georgani-

seerde winkelcriminaliteit op te bouwen. Ook kan er een einde gemaakt worden aan gebrek aan uniformiteit in zaken als aangifteprocedures. Niettemin is alertheid geboden, want deze grote reorganisatie kan juist tijdelijk leiden tot een mindere politiezorg.

PREVENTIE

Preventie is het (zo veel mogelijk) voorkomen van winkelcriminaliteit of het voorkomen dat er problemen ontstaan door van tevoren in te grijpen. Er is sprake van een spanningsveld. Een winkelier is immers genoodzaakt om zijn artikelen zo aantrekkelijk mogelijk uit te stallen voor de klant. Tegelijkertijd maakt dat gegeven de artikelen kwetsbaar voor diefstal. Ook bij criminaliteit die niet noodzakelijkerwijs gerelateerd is aan buit, doet dat spanningsveld zich voor. Een winkelcentrum is het kloppend hart van de buurt; oftewel de winkelier en zijn medewerkers staan midden in de samenleving. Een winke-

lier heeft als het ware een open huis om bezoekers te trekken. Niet alleen klanten, maar ook agressieve onverlaten kunnen de winkel binnenstappen. In dat licht is de meest effectieve preventiemaatregel van de winkel een onneembare vesting te maken. Dat is echter onmogelijk, omdat daarmee contact met klanten onmogelijk is. De winkel wordt onrendabel. De winkelier zal dus steeds een praktisch evenwicht moeten vinden tussen het optimaal bedienen van de klant en het minimaliseren van criminaliteitsrisico's. Hiervoor is een samenspel tussen mensen en techniek nodig. De preventiemaatregelen in een winkel zijn doorgaans te herleiden tot organisatorische, bouwkundige en elektronische maatregelen.



Ramkraken

	2011	2010
Aantal	66	87
Vershil	-24%	

Bron: LORS/politie

RAMKRAKEN

Het aantal ramkraken op winkels daalt sinds 2006. De winkeliers zijn in 2011 circa 66 keer geconfronteerd met een ramkraak. Bij een ramkraak rijden criminelen met een zware auto met geweld de winkelpui in, grissen razendsnel de winkel leeg en verdwijnen weer. Naast deze schade derven winkeliers inkomsten, doordat het nabestellen van nieuwe artikelen moeilijk is, lang duurt of zelfs onmogelijk blijkt. Ook hebben ramkraken een desastreuze uitwerking op het veiligheidsgevoel van winkeliers en winkelmedewerkers. Winkeliers hebben fors geïnvesteerd in bouwkundige maatregelen om ramkraken te voorkomen. Afhankelijk van de financiële mogelijkheden kiezen winkeliers voor het plaatsen van al dan niet beweegbare antirampalen. Een minder aantrekkelijk alternatief is dit aan de binnenzijde te doen. Ook door straatmeubilair zoals bankjes slim te plaatsen kunnen ramkrakers worden gehinderd. Dan dient men er

wel voor te zorgen dat de straat toegankelijk blijft voor bevoorrading, geldtransport en hulpdiensten.

ROOFTASSEN

Georganiseerde winkeldieven en andere veelplegers gebruiken geprepereerde voorwerpen om diefstallen te kunnen plegen. Doorgaans betreft het bewerkte tassen en jassen - ook wel bekend als rooftassen en -jassen. Hiermee worden beveiligde artikelen op grote schaal gestolen zonder dat het alarm afgaat bij het verlaten van het winkelpand. Ook behelpen winkeldieven zich met stoorzenders waarmee de detectiepoortjes buiten werking kunnen worden gesteld ("jammers"). Gemeenten kunnen rooftassen en vergelijkbare hulpmiddelen voor winkeldiefstal verbieden middels een artikel in de Algemene Plaatselijke Verordening. Grote gemeenten als Amsterdam en Rotterdam hebben reeds een rooftassenverbod.



SCHADEFONDS GEWELDSMISDRIJVEN

Het **Schadefonds Gewelddsmisdrijven** geeft een financiële tegemoetkoming aan winkeliers en medewerkers die slachtoffer zijn geworden van een gewelddsmisdrijf met ernstig letsel. Dit is bijvoorbeeld diefstal met geweld, bedreiging met een wapen of mishandeling. Het schadefonds verstrekt eenmalige uitkeringen, als tegemoetkoming voor geestelijk leed dat slachtoffers is aangedaan (smartengeld) en voor bijvoorbeeld medische kosten of verlies van inkomen. Via een quick scan kan een winkelier snel zien of hij in aanmerking komt voor een eenmalige uitkering.

SKIMMEN

Bij skimming bemachtigen criminelen in een winkel de gegevens van de betaalpas en de pincode van de klant. Dat doen zij door de betaalautomaten te manipuleren. Skimming kan leiden tot imagoschade voor de winkelier en leidt

tot schade bij de klanten - die de banken overigens vergoeden. Met de introductie van de betaalchip die de magneetstrip heeft vervangen, het nieuwe pinnen, is het risico op skimming fors verkleind.

SLACHTOFFERHULP

En goede begeleiding van slachtoffers van overvallen en andere calamiteiten in winkels is van groot belang. Dat helpt trauma's zo veel mogelijk te verhelpen. In de detailhandel is voor iedere ondernemer slachtofferhulp beschikbaar. Het HBD heeft Slachtofferhulp Detailhandel in het leven geroepen voor alle bedrijven of branches die nog geen eigen voorzieningen hebben getroffen. Met deze regeling wordt gegarandeerd dat in geval van geweld, overval, ongeval of sterfgeval in de winkel, ondernemers en medewerkers binnen twee uur bijstand krijgen van een professionele hulpverlener. Daartoe is een alarmcentrale zeven dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar via 0800 - 0801.

De hulp wordt gefinancierd uit collectieve middelen.

SNELKRAKEN

Het in zeer korte tijd uitvoeren van een diefstal door middel van braak / verbreking gericht op een winkel waarbij in zeer korte tijd geld en goederen worden ontvreemd. Dit is inclusief poging.

SUBSIDIE

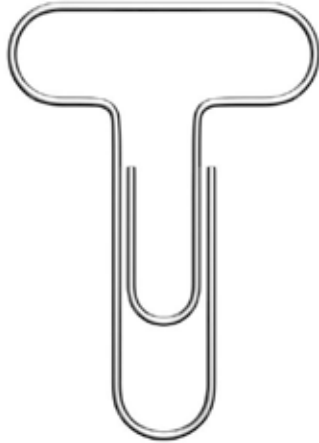
Winkeliers kunnen soms een financiële tegemoetkoming krijgen voor investeringen in preventie. De minister van Veiligheid heeft de subsidieregeling ter stimulering van het nemen van preventieve maatregelen na een winkeloverval verlengd. Hierdoor kunnen winkeliers die zijn overvallen, in aanmerking komen voor een geldbedrag. Daarmee kan de winkelier het risico op nog een overval weer wat verkleinen. De aanvraag kan ingediend worden bij het Schade-

fonds Geweldsmisdrijven, www.schadefonds.nl. Ook is er de subsidieregeling veiligheid zelfstandige winkeliers. Op basis van een beveiligingsscan kan een winkelier de helft van de kosten voor het veiliger maken van zijn winkel vergoed krijgen. Soms verstrekken ook gemeenten soortgelijke subsidies.

SWEETHEARTING

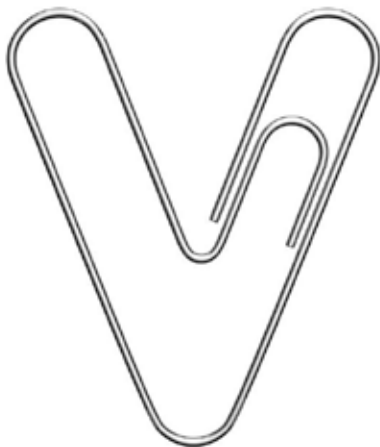
Frauderende winkelmedewerkers 'geven' geliefden, vrienden en familie ongeoorloofd extra korting of laten hen artikelen stelen. Door 'sweetheart deals' te sluiten hopen de fraudeurs zelf niet betrap te worden. Winkeliers wordt aangeraden hier extra alert op te zijn.

Het komt zelfs voor dat personen solliciteren louter en alleen met de bedoeling na indiensttreding diefstallen te kunnen (laten) plegen.



TASSENCONTROLE

Een winkelier kan vragen of hij een tas mag controleren, maar mag dat niet afdwingen. Het is daarom belangrijk om de tassencontrole op te nemen in de huisregels. Huisregels zijn voorschriften waaraan bezoekers van een winkel zich hebben te houden en die bijvoorbeeld aan de pui bekend worden gemaakt. Wanneer iemand dan toch weigert om zijn tas te openen, overtreedt hij of zij de huisregels en kan een winkelverbod worden opgelegd. Sommige winkeliers geven aan de klant een tasje mee waarin zij de zojuist gekochte artikelen stoppen. Dit doen zij niet alleen om redenen als klantvriendelijkheid maar ook om winkeldiefstallen te verminderen. Uit een test is gebleken dat dan minder wordt gestolen. Waarschijnlijk omdat winkeldieven weten dat zij meer opvallen wanneer zij dan zelf grote tassen bij zich dragen.



VERLOEDERING

Winkelcentra zijn het kloppend hart van de buurt. Dat geldt voor alle stadswijken en dorpen, en voor achterstandswijken in het bijzonder. Immers, als winkels uit deze wijken wegtrekken heeft dat verdere verloedering tot gevolg door het verlies aan banen en leegstand. Leegstand, ook al betreft dat slechts een deel van de panden in een winkelstraat, werkt negatief uit op het veiligheidsgevoel van inwoners en passanten. Een soortgelijk effect treedt op bij woningen.

Extra zorgelijk is de teloorgang van enkele woningcorporaties. Door een gebrek aan middelen zijn zij niet of minder in staat om te investeren in bijvoorbeeld renovatie, wat het risico op verdere verloedering van buurten vergroot. De situatie in deze achterstandswijken dreigt voor winkeliers op termijn onhoudbaar te worden.

Om de verloedering te stoppen zijn on-orthodoxe maatregelen nodig. Te denken valt aan fors meer politie, het beter spreiden van opvanghuizen en soortgelijke zorginstellingen en het stimuleren van ondernemerschap. Met het oog op dat laatste pleit Detailhandel Nederland ervoor dat gemeenten de onroerende zaakbelasting (ozb) in probleemwijken verlagen. Sinds 2006 is dit in het kader van de Wet bijzondere maatregelen grootstedelijke problematiek, ook wel de 'Rotterdam-wet' genoemd, mogelijk. Het is Detailhandel Nederland **opgevallen** dat niet één gemeente hiervoor kiest. Dit is een gemiste kans, want zo'n belastingverlaging betekent een verlichting van duizenden euro's voor een gemiddelde winkelier, meer bedrijvigheid en groei van werkgelegenheid.

VERNIELINGEN

Vernielen is het bewust beschadigen of zelfs geheel vernietigen van het winkelpand of de inventaris.

Ook graffiti wordt daartoe gerekend. Wanneer een winkelier huurder is heeft hij geen directe schade in geval van vernieling van het pand. Wel kan de vernieling de uitstraling van de winkel of het winkelcentrum aantasten met omzetverlies tot gevolg. Een verloederde winkelstraat trekt immers minder bezoekers. Het is dan ook zaak dat de schade snel wordt hersteld, bij voorkeur binnen 24 uur. Dat ontmoedigt ook de vanden die zo geen eer van hun werk krijgen. Centraal daarbij staat de vraag wie de eigenaar is van het vernielde object. Dat kan dus de winkelier zijn, de verhuurder, maar soms ook de gemeente of een openbaarvervoerbedrijf. Niet altijd is vast te stellen of het gaat om een vernieling of een poging tot inbraak, bijvoorbeeld wanneer de inbraak of vernieling 's nachts plaatsvindt.

VERSLAAFDEN

Drugsverslaafden kunnen ernstige overlast veroorzaken in winkelcen-

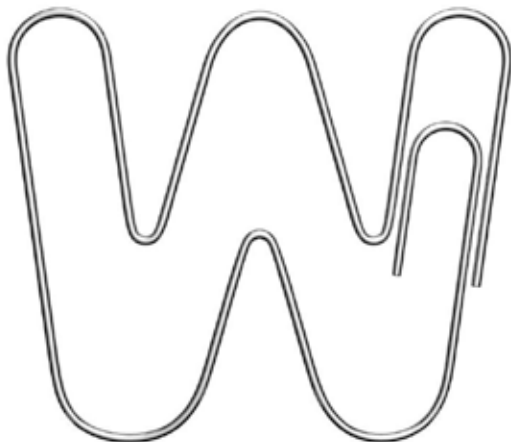
tra. De aanblik van verslaafden kan gevoelens van onveiligheid oproepen. Om in hun verslaving te voorzien of eenvoudigweg omdat zij onder invloed zijn, plegen drugsverslaafden onder meer winkeldiefstallen. Dat zijn de bekende draaideurcriminelen. Het gaat om een relatief kleine groep criminelen waartegen doortastend optreden kan worden door politie en justitie. Ook het collectieve winkelverbod helpt.

Een positieve ontwikkeling is dat het aantal heroïneverslaafden in Nederland terugloopt. Dit waren er volgens het [Landelijke Alcohol en Drugs Informatiesysteem](#) (Stichting Informatie Voorziening Zorg / LADIS) in 2009 12.000, een daling van vierduizend in vergelijking met het aantal in 2000. Desondanks kunnen de problemen met drugs - door verslaafden of de handel erin - in sommige winkelgebieden nog altijd fors zijn. Ook lijkt het erop dat verslavingen aan andere drugs, bijvoor-

beeld cannabis, crimineel gedrag met name het plegen van overvallen of agressie aanwakkeren. Overigens kunnen niet alleen drugsverslaafden, maar ook alcoholisten behoorlijk wat overlast veroorzaken.

VERZEKEREN

Hoewel alles te verzekeren is, zijn veel winkeliers niet verzekerd voor schade als gevolg van criminaliteit. Dat komt soms doordat premies relatief hoog zijn. Ook de voorwaarden die verzekeraars stellen aan het beveiligingsniveau van het winkelpand en artikelen, kunnen een obstakel zijn. Daarbij komt dat een winkelier aannemelijk moet kunnen maken dat hij is bestolen. Dat zal eenvoudiger zijn bij een inbraak en een overval vanwege de sporen die deze achterlaten. Geld en waardevolle artikelen zijn over het algemeen zwaarder beveiligd dan andere goederen in de winkel. Ook speelt mee dat de kassa meestal bewaakt wordt met een camera.



WAARSCHUWINGSREGISTER FRAUDE AANPAK DETAILHANDEL

Van het Waarschuwingregister gaat een sterk preventieve werking uit. Met het register kunnen deelnemende winkeliers sollicitanten checken op een mogelijk frauduleus verleden. Diezelfde deelnemende winkelier kan in het register een ex-medewerker voor twee of vier jaar opnemen wanneer die is ontslagen of als de arbeidsrelatie is beëindigd wegens diefstal of een ander fraudevergreep ten aanzien van zijn werkgever. Voorwaarden zijn dat aangifte is gedaan tegen de betreffende ex-medewerker, de winkelier een proportionaliteitstoets doet en dat betrokkene geïnformeerd wordt. De Stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD) is de onafhankelijke toezichthouder en beheerder van het Waarschuwingregister. Het Waarschuwingregister is sinds juni 2005 in gebruik en heeft een verklaring van rechtmatigheid van het College bescherming persoonsgegevens.

Er wordt gewerkt met een protocol.
www.stichtingfad.nl

WINKELCRIMINALITEIT

Winkeliers worden niet alleen geconfronteerd met winkeldiefstallen maar ook met interne fraudes, inbraken en vernielingen, overvallen en ramkraken enzovoorts. Als gevolg van deze schade investeert de detailhandel in preventie. De totale kosten van winkelcriminaliteit – dat zijn alle schadebedragen en uitgaven aan preventie – bedragen in 2011 1.450 miljoen euro tegenover 1.355 miljoen euro in 2010. Dat blijkt uit onderzoek van de [Global Retail Theft Barometer](#).

WINKELDIEFSTAL

Winkeldiefstal vindt plaats als de winkel geopend is en de dief een artikel – of geld via bijvoorbeeld retourfraude – probeert weg te nemen. Het gaat hierbij doorgaans om diefstal van artikelen van schappen en rekken of uit bakken.

Soms worden echter ook cadeaubonnen en loten gestolen, prijskaartjes verwisseld of is sprake van retourfraude.

77% van de door de Nederlandse politie aangehouden winkeldieven blijkt ouder dan 18 jaar. Uit de registraties valt verder op te maken dat wat winkeldiefstallen betreft, crimineel gedrag nauwelijks afneemt naarmate mensen ouder worden. Pas na de leeftijd van 45 jaar doet zich een duidelijke daling van de diefstallen voor. Toch plegen ook senioren nog altijd een flink aantal winkeldiefstallen. Eén op de elf winkeldieven is een 55-plusser.

Van alle winkeldieven, zowel minderjarigen als volwassenen, is 59% man en 41% vrouw. Opmerkelijk is dat meisjes zich beduidend vaker schuldig maken aan winkeldiefstallen dan jongens. Bij volwassenen daarentegen zijn het juist vaker mannen dan vrouwen.

Aangehouden winkeldieven per leeftijdsgroep en geslacht

	Man	Vrouw	Totaal
12 - 17 jaar	10,3%	12,4%	22,7%
18 - 24 jaar	10,3%	8,1%	18,4%
25 - 34 jaar	13,1%	6,4%	19,5%
35 - 44 jaar	12,1%	6,0%	18,1%
45 - 54 jaar	7,9%	4,6%	12,5%
55 jaar en ouder	5,0%	3,8%	8,8%
Totaal	58,7	41,3%	100,0%

Bron: Detailhandel Nederland op basis van 25.000 politieregistraties

WINKELSURVEILLANCE IN BURGER

Winkeliers maken gebruik van professionele beveiligers. Zij houden doorgaans toezicht in een uniform met de V op de borst, zodat zij voor het winkelend publiek herkenbaar zijn. Soms kan naast een beveiligers in uniform een winkelsurveillant in burger worden ingezet. Hiervoor moet ontheffing worden aangevraagd wat bewerkelijk kan zijn voor de winkelier.

Om daar een geschikte oplossing voor te vinden loopt een proef samen met justitie en politie. De ervaringen zijn positief. In de proef wordt echter niet onderzocht of de uniformplicht geheel kan worden afgeschaft. Zolang die plicht er is, zal een winkelier altijd minimaal twee beveiligers inhuren wat deze vorm van toezicht te duur maakt voor bijvoorbeeld middelgrote winkelpanden.

WINKELVERBOD

Bij een winkelverbod wordt iemand die steelt of overlast veroorzaakt, voor een bepaalde periode de toegang tot de winkel ontzegd. Wanneer iemand met zo'n verbod evengoed de winkel binnenkomt is sprake van huis- of lokaalvredebreuk. Voorwaarden voor het winkelverbod zijn dat wordt samengewerkt met politie, de dader over het verbod wordt geïnformeerd en dat aangifte is gedaan. Een winkelier kan zelf een verbod opleggen of samenwerken met collegawinkeliers. In dat laatste geval is sprake van een collectief winkelverbod en kan de dader geen van de aangesloten winkels in een bepaald gebied meer binnen. Het eerste winkelverbod is in 2003 opgelegd in Helmond.

Een nieuw fenomeen is dat criminelen zich aan het winkelverbod willen onttrekken door te stellen geen Nederlands te spreken. Die gewiekstheid zet zelfs officiële instanties op het verkeerde been.

Herhaaldelijk hebben winkeliers van politie en justitie te horen gekregen dat zij het winkelverbod moeten vertalen in de moedertaal van de crimineel. Staatssecretaris Teeven heeft tijdens het mondelinge vragenuurtje in de Tweede Kamer toegezegd deze zaak uit te zoeken. Hij heeft aangegeven dat een vertaalplicht voor winkeliers nooit de bedoeling kan zijn. De Raad van Korpschefs stelt zich ook op dit standpunt.

WISSELTRUC

Bij de wisseltruc probeert een crimineel in hoog tempo en met een afleidingsmanoeuvre de winkelier op het verkeerde been te zetten en aldus contant geld te stelen. Een voorbeeld: de dader wisselt een briefje van €50,- aan de kassa, stopt alsof hij een goochelaar is vliegensvlug vier briefjes in zijn mouw en zegt tegen de kassamedewerker slechts één tientje terug gekregen te hebben.



YOUTUBE

Het komt wel eens voor dat een winkelier filmpjes van bewakingscamera's plaatst op bijvoorbeeld YouTube waarop gezochte criminelen duidelijk in beeld zijn. Een variant hierop is het plaatsen van foto's op het schap, zichtbaar voor consumenten. Strikt genomen mag dat niet, maar Detailhandel Nederland heeft er wel begrip voor. Winkeliers ondernemen dergelijke acties wanneer zij ten einde raad zijn. Het bevestigt dat sprake is van een handhavingstekort.

Het beste zou zijn als politie en justitie zelf vaker en sneller beelden van gezochte winkelcriminelen publiceert. Of in ieder geval de medewerking verleent aan een winkelier die dat zelf doet. Om dat mogelijk te maken is een conceptwetsvoorstel voor advies bij de Raad van State ingediend. Het voorstel wil winkeliers toestaan om beelden van bijvoorbeeld georganiseerde winkeldieven of benzine-

dieven onder voorwaarden op internet of op grote reclameborden in winkelcentra te plaatsen. Eén van de voorwaarden zal zijn dat de winkelier eerst aangifte moet doen bij de politie. Daarna gaan politie en justitie de beelden beoordelen en gebruiken. Pas dan kunnen de beelden openbaar worden gemaakt. Er moeten nog wel regels worden opgesteld over onder meer hoe de beelden in praktijk mogen worden gebruikt, hoe lang de beelden publiekelijk mogen worden getoond en op welke wijze dat moet gebeuren. Detailhandel Nederland vindt dit een gedurfd voorstel en wil er aan meewerken. Om het beleid te laten slagen is het van groot belang dat politie en justitie snel beslissen om beelden vrij te geven.



ZELFBESCHERMING

Detailhandel Nederland raadt winkeliers absoluut af om geweld te gebruiken wanneer zij geconfronteerd worden met een overvaller. Winkeliers lopen namelijk gevaar, wanneer zij zelf ingrijpen. Veel beter is het om te handelen volgens het RAAK-principe. Toch kan het gebeuren dat een winkelier tijdens een overval in een worsteling verzeild raakt en zich in een reactie genoodzaakt voelt zich te beschermen en geweld te gebruiken. Detailhandel Nederland verlangt in die situaties dat de autoriteiten de winkelier als slachtoffer bejegenen. De daarvoor geldende regeling is daarop - als gevolg van een jarenlange lobby van Detailhandel Nederland - in 2010 aangepast. Openbaar Ministerie (OM) en politie bejegenen daardoor een winkelier die zichzelf of zijn goederen met geweld heeft beschermd tegen een overvaller of inbreker, vooral als slachtoffer. De winkelier mag dan in beginsel niet worden aangehouden en

worden vastgezet in de cel. Hij kan dan thuis in relatieve rust herstellen van de traumatische gebeurtenis. Wel kan de winkelier nog steeds als verdachte worden beschouwd en als de officier van justitie daarvoor aanleiding ziet worden vervolgd. Het is dan aan de rechter om vast te stellen of sprake is van noodweer of noodweerexces (strafuitsluitingsgronden). Detailhandel Nederland raadt winkeliers aan in die situatie vanaf het begin een advocaat in te schakelen.

RAAK:

- R Rustig blijven
- A Aanvaarden
- A Afgeven van geld of goed
- K Kijken

Disclaimer

Deze publicatie van Detailhandel Nederland bevat informatie die met de meeste zorgvuldigheid is samengesteld. Desondanks kan Detailhandel Nederland geen garantie geven dat de beschikbare informatie volledig en/of juist is. Detailhandel Nederland aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor de eventuele gevolgen, zoals schade of gederfde winst op welke wijze dan ook als gevolg van het gebruik, het vertrouwen op of acties ondernomen naar aanleiding van informatie in deze publicatie.

Colofon

Dit is een publicatie van:
Detailhandel Nederland
Overgoo 13
Postbus 262
2260 AG Leidschendam

info@dedetailhandel.nl
www.dedetailhandel.nl

Meer informatie:

Sander van Golberdinge, 070 – 320 23 45

Mits met bronvermelding en toestemming van Detailhandel Nederland kunt u de informatie uit deze publicatie gebruiken.

Juli 2012

