



VEILIGHEID
DOOR
SAMENWERKING

WEGWIJZER WINKEL- CRIMINALITEIT

WAAROM DEZE WEGWIJZER?

Criminaliteit in winkels is slecht voor ondernemers, slecht voor de economie en slecht voor de samenleving. Overheid en bedrijfsleven werken dan ook gezamenlijk aan het bevorderen van een veilig ondernemingsklimaat. U hoeft er als ondernemer echt niet meer alleen voor te staan, het is een zaak van ons allemaal!

In deze brochure vindt u praktische informatie over de verschillende mogelijkheden voor de aanpak van winkelcriminaliteit. Bijvoorbeeld bij de plaatsing van camera's in het openbare gebied of het aanhouden van winkeldieven. Aan de hand van 8 veelgestelde vragen uit de praktijk wordt in de brochure beknopt toegelicht wat er vandaag de dag zoal mogelijk is bij de aanpak van winkelcriminaliteit en onder welke wettelijke voorwaarden. Ook diverse vindingrijke voorbeelden uit de praktijk komen in de brochure aan de orde.

De brochure maakt deel uit van een pakket van maatregelen aangekondigd in het Convenant Aanpak Winkelcriminaliteit deel II van november 2005. Het is ondertekend door het Platform Detailhandel Nederland en de ministers van Justitie, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de staatssecretaris van Economische Zaken. Met het convenant willen bedrijven en overheid samen de winkelcriminaliteit terugdringen.

De brochure helpt u verder op weg bij het treffen van maatregelen om - in samenwerking met de gemeente en de politie - de veiligheid in en rond uw onderneming blijvend te verbeteren. Succes toegewenst!

Het team van het CCV

MAG IK OOK CAMERA'S BUITEN OPHANGEN?

Ja, u mag onder bepaalde voorwaarden gebruikmaken van camerabeveiliging buiten uw winkel. Deze voorwaarden zijn:

1. Het moet gaan om het gebied van het trottoir dat direct grenst aan uw winkelpand.
2. U moet kunnen aantonen dat het in uw geval essentieel is voor de bestrijding van winkelcriminaliteit.
3. Het moet deel uitmaken van een breder pakket van preventieve maatregelen.

WAT MAG WEL EN WAT MAG NIET?

Camerabeveiliging gericht op uw ingang, (nood)uitgang, langs de gevel en op uw privé-parkeerplaats is onder voorwaarden toegestaan. U mag echter géén beelden opnemen van openbare parkeerplaatsen of andere (dan direct aan het winkelpand grenzende) delen van de openbare weg in de buurt van de winkel. Ook niet als deze (niet afgesloten) parkeerplaats gehuurd is van de gemeente. Camerabeveiliging op een particulier en afgesloten parkeerterrein is wel toegestaan.

De gemeente mag in bepaalde gevallen cameratoezicht houden op openbare plaatsen die in particulier eigendom zijn, bijvoorbeeld winkelpassages. Het is voor ondernemers soms mogelijk om met de gemeente afspraken te maken over openbaar cameratoezicht op dergelijke plaatsen.

WAAR MOET IK SPECIAAL OP LETTEN?

Voor het gebruik van de beelden gelden zorgvuldigheidseisen op basis van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Deze worden op de website van het College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbpweb.nl) op een heldere manier uitgelegd.

Overigens is de kwaliteit van het beeldmateriaal van groot belang. Uit onderzoek blijkt dat veel daders niet afgeschrikt of opgespoord (kunnen) worden, omdat zij niet herkenbaar of identificeerbaar zijn. Controleer de beelden dan ook regelmatig en geef uw personeel duidelijke instructies hoe met de camera's en de apparatuur om te gaan.

MEER INFO?

Wilt u meer informatie over het gebruik van camerasystemen en de kwaliteit van beeldmateriaal, raadpleeg dan www.hetccv.nl/cameratoezicht. Hier vindt u ook de brochure 'De camera de baas' en de handreiking 'Cameratoezicht'.

VOORDELIGER OM SAMEN TE WERKEN

Camerabeveiliging brengt kosten met zich mee. U kunt de kosten laag houden en het effect vergroten als u samenwerking zoekt met andere winkeliers, gemeente en politie. Uw eigen camerabeveiliging kan daarmee aanvullend zijn op andere initiatieven.

Slim samenspel in Utrecht

Om de beveiliging van bedrijventerreinen en winkelgebieden te verbeteren is in Utrecht een stedelijk netwerk met 'slim' cameratoezicht opgezet. Het hart bestaat uit de beveiliging van een gemeenschappelijk dienstencentrum waar 24 uur live videosurveillance plaatsvindt op en rond bedrijfslocaties. De beveiliging van het dienstencentrum staat in rechtstreeks contact met de regionale meldkamer van de politie en brandweer, zodat er snel opgetreden kan worden ter plaatse. Onder voorwaarden kunnen ook individuele bedrijven en particuliere alarmcentrales op het dienstencentrum worden aangesloten.

De Regionale Toezicht Ruimte®

De Regionale Toezicht Ruimte® is een duidelijk voorbeeld van publiek-private samenwerking. In dit concept werken ondernemers, gemeenten, particuliere beveiligers én politie intensief samen met behulp van intelligent cameratoezicht om de criminaliteit tegen te gaan. Zowel het publieke toezicht in de openbare ruimte van stad- en uitgaanscentra als ook het private toezicht op bedrijventerreinen, parkeerplaatsen en winkelgebieden vindt plaats vanuit deze ruimte. Deze innovatieve samenwerking leidt tot een informatiegestuurde veiligheidsketen met een grote slagvaardigheid. Op die manier worden effectief private objecten beveiligd, openbare orde gehandhaafd en opsporingswerk verricht.

WAT MOET IK WETEN OVER VERGUNNINGVERLENING VOOR BOUWTECHNISCHE MAATREGELEN EN VEILIG LADEN EN LOSSEN?

Of u bouwtechnische maatregelen aan of vóór uw winkelpand mag aanbrengen, zoals rolluiken en rampalen, hangt af van het vergunningenbeleid van de gemeente waar uw winkel is gevestigd. Ditzelfde geldt voor de verlening van parkeervergunningen.

Het kan zijn dat u rampalen en rolluiken voor uw winkel wilt plaatsen, om uw winkel beter te beschermen tegen ramkraken en inbraken. Soms wordt u hier ook door uw verzekering toe verplicht. Dan is het belangrijk om te weten dat u in de meeste gemeenten een bouwvergunning en/of een uitstallingsvergunning nodig heeft om dit te mogen doen. Informatie hierover kunt u krijgen bij de medewerker vergunningen van de gemeente waar uw winkel is gevestigd. Tevens heeft het Platform Detailhandel Nederland eind 2006 een brochure uitgebracht met voorlichtingsmateriaal over overvallen en ramkraken. Kijk op www.platformdetailhandel.nl

WAAR LET DE GEMEENTE OP BIJ DE BEOORDELING VAN MIJN AANVRAAG?

Bij het beoordelen van uw vergunningaanvraag weegt de gemeente verschillende belangen tegen elkaar af, zoals:

- Is de aangevraagde maatregel noodzakelijk om winkelcriminaliteit te voorkomen?
- Past het bij de uitstraling van de winkels in die straat en het gebruik van de openbare ruimte?

Vaak legt de gemeente de vergunningaanvraag ook voor aan de welstandscommissie, die oordeelt over esthetische aspecten: tast de rampaal of het rolluik het aanzien van de omgeving aan? Het is zinvol, voordat u een vergunningaanvraag indient, bij de gemeente te informeren onder welke voorwaarden zulke bouwtechnische aanpassingen worden toegestaan.

CREATIEVE OPLOSSINGEN

Rampalen en rolluiken zijn er in allerlei uitvoeringen, waardoor de mogelijkheid bestaat dat er in ieder geval één variant te vinden is waarvoor u een vergunning kunt krijgen. Zo zijn er verzinkbare rampalen die overdag geen ruimte in beslag nemen, rampalen ‘vermomd’ als plantenbakken en rampalen in de vorm van bollen. Verder kunt u overwegen doorzichtige rolluiken te plaatsen – mits de verzekeringsvoorwaarden dit toestaan – of het rolluik te laten beschilderen.

Gemeentes krijgen niet altijd gelijk

Een juwelier in Zutphen moest van de gemeente zijn rampalen weghalen. De juwelier heeft deze zaak aan de Raad van State voorgelegd. Die oordeelde dat de gemeente het recht had om de vergunning voor het plaatsen van de palen te weigeren indien aangetoond kon worden dat dit gevaar oplevert voor het doelmatig en veilig gebruik van de weg. In de betreffende winkelstraat bleken echter diverse obstakels te staan, zoals bloembakken, met nagenoeg dezelfde hoogte als zijn rampalen. Ook werd de aard van de onderneming in aanmerking genomen. Dit gaf voldoende aanleiding voor de (voorlopige) uitspraak dat de palen mogen blijven staan.

Kraakvrije kunst

Een juwelier in Rotterdam heeft voor zijn winkel twee beelden geplaatst die tegelijkertijd als rampalen fungeren. De twee figuren, een man en een vrouw die door buurtbewoners Jut en Jul worden genoemd, zijn door een kunstenaar ontworpen en bekleed met een kleurrijk mozaïek. Niet alleen bieden ze adequate bescherming tegen ramkraken, ze verrijken ook de openbare ruimte.

PARKEREN VOOR DE DEUR

Een andere situatie waarin u te maken krijgt met gemeentelijke vergunningverlening is bij het parkeren voor de deur. Mogelijk wilt u in verband met laden en lossen een vaste, eigen parkeerplaats voor de deur van uw winkel. Zo'n vaste eigen plek is over het algemeen geen haalbare kaart. Het is eenvoudiger om bij uw gemeente een verzoek in te dienen voor een algemene laad- en losplaats voor uw winkel. Voor autovrije winkelgebieden geldt een andere aanpak. Hier heeft u een ontheffing nodig om met uw auto voor de deur te kunnen komen. Gelukkig wordt deze ontheffing in de meeste gemeenten wel verleend. U kunt dan tot uw winkel rijden voor het laden en lossen van waardevolle spullen.

MEER INFO?

Laat u over de verschillende vergunningprocedures adviseren door deskundigen uit uw brancheorganisatie. Ook kunt u contact zoeken met winkeliers in de nabije omgeving van uw winkel. Er zijn genoeg voorbeelden van ondernemers die een gezamenlijke vergunningaanvraag hebben ingediend om rampalen te mogen plaatsen.

KAN IK EENVOUDIG EN SNEL AANGIFTE DOEN VAN WINKELCRIMINALITEIT?

Ja, bij alle politiekorpsen kunt u telefonisch of via internet aangifte doen van diefstal, inbraak en vernielingen aan uw winkel.

In de praktijk blijkt dat naar het politiebureau gaan om aangifte te doen, vaak niet de hoogste prioriteit heeft voor een ondernemer die slachtoffer is geworden van criminaliteit. Het kost tijd, u kunt de zaak niet alleen laten en het kan zijn dat het niet altijd even duidelijk is wat er precies met uw aangifte gebeurt. Toch heeft u er zelf wel belang bij. De politie onderneemt naar aanleiding van uw aangifte vervolgacties die kunnen leiden tot aanhouding en vervolging van de dader. Bovendien baseert de politie haar inzet – in tijd en menskracht – mede op de aangiftecijfers. Ook gemeenten nemen bij het opstellen van hun veiligheidsbeleid deze gegevens mee.

HOE KAN IK TIJD BESPAREN MET MIJN AANGIFTES?

Er zijn nieuwe methoden ontwikkeld waardoor u sneller en eenvoudiger aangifte kunt doen van criminaliteit: via internet, telefonisch en met een gestandaardiseerd aangifteformulier.

A) Is de dader onbekend en is er geen geweld gebruikt?

Dien uw aangifte dan in via internet (www.politie.nl) of telefonisch (0900-8844).

Op de website van de politie kunt u de plaats invullen waar uw winkel is gevestigd en ziet u of het op dat moment mogelijk is om uw aangifte digitaal in te dienen.

B) Heeft u de dader op heterdaad betrapt en aangehouden?

U kunt dan géén aangifte doen via internet of telefoon. Wel kunt u op www.platformdetailhandel.nl en www.politie.nl een aangifteformulier downloaden en invullen. Op het moment dat u de verdachte overdraagt aan de politie kunt u tegelijkertijd dit formulier indienen.

Nu ook aangiftes met dadersignalement

De politie Rotterdam-Rijnmond is sinds 1 september 2006 actief met een pilot waarin er in het standaard aangifteformulier ook een dadersignalement is opgenomen. Een ondernemer in de regio Rotterdam-Rijnmond die het slachtoffer is geworden van winkeldiefstal hoeft dan voor het doen van aangifte niet meer persé naar een bureau. Hij kan gebruik maken van het aangifteformulier winkeldiefstal dat hij kan uitprinten en opsturen. Nieuw element in dit aangifteformulier is dat ook de kenmerken van de dader beschreven kunnen worden.

En... hoe loopt het af?

In het verleden werd u als ondernemer niet altijd goed op de hoogte gehouden van wat er met uw aangifte gebeurde. Detailhandel en overheid hebben nu met elkaar afgesproken dat u voortaan een zogenaamd 'afloopbericht' krijgt van de politie. Hierin wordt verslag gedaan van de uitkomsten van het onderzoek naar uw zaak.

MAG IK OF MIJN WINKELPERSONEEL IEMAND AANHOUDEN EN OPSLUITEN?

Ja, u mag een winkeldief of overvaller die op heterdaad is betrapt, aanhouden en vasthouden. Let erop dat er geen onnodig geweld wordt gebruikt en spreek met uw personeel af wat wel en niet mag. Bel altijd direct de politie, om de dief of overvaller zo snel mogelijk over te dragen.

WAAR MOET IK SPECIAAL OP LETTEN?

- Stel duidelijke huisregels op
Om misverstanden te voorkomen en het optreden van uw winkelpersoneel te legitimeren is het raadzaam om duidelijke huisregels op te stellen. Maak door middel van deze huisregels aan uw klanten kenbaar wat uw personeel doet bij het vermoeden van een strafbaar feit. Op de website www.hbd.nl zijn concrete voorbeelden van dergelijke huisregels na te lezen.
- Eerst vragen voordat u fouilleert of tassen controleert
Iemand aanspreken moet uiteraard zorgvuldig gebeuren. U mag vragen of u in een tas of jaszak mag kijken, of verzoeken de inhoud ervan te tonen. U mag ook iemand fouilleren indien u hiervoor toestemming krijgt van de verdachte. Een verdachte mag zijn medewerking weigeren, waarna u (alsnog) kunt besluiten contact op te nemen met de politie.
- Op heterdaad betrapt? Dan meteen aanhouden!
Aanhouden kan alleen als u iemand op heterdaad betrapt. Dit moet wel onmiddellijk na zijn actie volgen. Als u iemand ziet stelen en deze persoon verlaat de winkel, dan kunt u hem later bij binnenkomst niet meer aanhouden.

Waakzame burgers

Ook burgers worden steeds meer ingezet om de politie te helpen. Zo is er een proef in Nieuwegein, onder de naam Burgernet, waarbij een geselecteerde groep burgers de politie helpt. In geval van een calamiteit worden zij binnen korte tijd geïnformeerd over de situatie en fungeren dan tijdelijk als de extra ogen van de politie in de wijk. Burgernet kan voor zeer uiteenlopende gevallen worden ingezet. Kijk voor meer informatie op www.veiligheidbegintbijvoorkomen.nl.

- Zorg voor een geschikte ophoudprocedure

Na aanhouding mag u een verdachte ergens 'ophouden', dat wil zeggen vasthouden of opsluiten. Wel moet dit fatsoenlijk en behoorlijk gebeuren en moet u in afwachting zijn van overdracht aan de politie. Deze twee voorwaarden zijn noodzakelijk, omdat u anders het risico loopt dat de rechter een schadeclaim van de dader toewijst of dat u strafrechtelijk wordt vervolgd. De plaats waar u de verdachte ophoudt mag geen lichamelijk of andersoortig letsel opleveren. Het ophouden dient bovendien buiten het zicht van het winkelend publiek plaats te vinden, maar wel onder toezicht. U zou zelfs een cel mogen gebruiken, zolang deze maar niet zichtbaar is voor het publiek.

HOE KAN IK HET BESTE OMGAAN MET AGRESSIE?

Het is van belang onderscheid te maken tussen aanhouden van een winkeldief en aanhouden van een overvaller. Aanhouden van een overvaller brengt grotere risico's met zich mee. Iemands leven kan in gevaar worden gebracht. Ook de kans dat het aanhouden of fouilleren leidt tot agressieve reacties is met geen enkele maatregel geheel uit te sluiten.

Bereid daarom uw personeel zo goed mogelijk voor op dergelijke situaties. Een vaardigheidstraining is vaak geen overbodige luxe. Hierdoor bouwen ze hun weerbaarheid en zelfvertrouwen op, waardoor beter kan worden opgetreden tegen agressieve of lastige klanten. Kijk op www.hbd.nl voor meer informatie over dergelijke trainingen.

Rooftassen

Winkeldieven gebruiken een geprepareerde tas, ook wel rooftas genoemd, om ongemerkt langs detectiepoortjes van winkels te komen. De tassen worden bekleed met aluminiumfolie, lood of isolatiemateriaal uit de bouwmarkt, om de poortjes te ontregelen. Om dit tegen te gaan hebben reeds 15 gemeenten een verbod op rooftassen ingesteld door middel van een verbod in de APV. Van zo'n verbod gaat een preventieve werking uit. De gemeenten hebben hier dan ook goede ervaringen mee opgedaan.

Er zijn inmiddels verschillende initiatieven in het land die het makkelijker en veiliger maken om tot aanhouden over te gaan. Zo zijn er supermarkten die in de CAO afspraken hebben over omgaan met het op heterdaad betrappen. Kijk bijvoorbeeld eens op www.supermarkt.nl, voor het 'CBL Protocol Aanhouden Winkeldieven'. Daarnaast zijn in veel gemeenten tussen ondernemers onderling 'burenbelafspraken' gemaakt, om elkaar te helpen in geval van een calamiteit.

MAG IK VERDACHTE PERSONEN DE TOEGANG TOT MIJN WINKEL WEIGEREN?

Ja, u kunt een persoon de toegang tot uw winkel weigeren. De winkel is immers privé-gebied, ondanks dat u deze openstelt voor publiek.

U kunt allereerst zelfstandig besluiten tot gebruik van een winkelontzegging. Hiervoor heeft u geen toestemming nodig van de gemeente of de politie, al is het wel raadzaam om te overleggen hoe de politie hiermee omgaat.

WAAR MOET IK SPECIAAL OP LETTEN?

Ondanks dat u zelfstandig mag besluiten over de winkelontzegging, moet deze wettelijk gezien wel aan een aantal voorwaarden voldoen.

1. De winkeldief moet op heterdaad worden betrapt.
2. U moet vóóraf aan alle klanten kenbaar hebben gemaakt dat u gebruikmaakt van winkelontzeggingen, bijvoorbeeld door middel van zichtbare huisregels. Hierbij moet u ook duidelijk aangeven bij welke delicten een ontzegging wordt toegepast, bij welke frequentie en hoe lang het verbod duurt.
3. Uw winkelverbod mag geen discriminerend karakter hebben.
4. U moet altijd aangifte doen van het betreffende delict en de politie informeren over het winkelverbod. De politie kan u dan ook beter helpen bij de handhaving van het verbod.

HOE KAN IK IEMAND EEN WINKELVERBOD OPLEGGEN?

U kunt iemand mondeling of schriftelijk een winkelverbod opleggen. Een mondeling winkelverbod geldt voor een specifiek persoon. Het geldt eenmalig en voor de duur van de winkelopeningstijd van die dag. Een schriftelijk winkelverbod kunt u doen door middel van een standaardbrief. Deze brief voor een winkelontzegging tot één vestiging kunt u downloaden op www.platformdetailhandel.nl.

Er zijn nog meer varianten, zoals een collectieve winkelontzegging. Collectieve winkelontzegging richt zich op ontzegging van een persoon voor meerdere winkels tegelijk. Dit kan zowel in een (besloten) winkelcentrum als binnen een winkelketen. Collectieve winkelontzegging is ook mogelijk als verschillende winkeliers uit een openbare winkelstraat dit samen afspreken. Een standaardbrief voor een collectieve winkelontzegging kunt u downloaden op www.platfordetailhandel.nl.

Om tot een collectieve winkelontzegging te komen is het noodzakelijk dat u van tevoren overlegt met andere winkeliers, de politie en het Openbaar Ministerie. In dat overleg kan worden bepaald wanneer een collectief verbod wordt gebruikt en onder welke voorwaarden. Dit kan bijvoorbeeld een plek krijgen in een Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) project.

WAT ALS IEMAND ZICH NIET AAN MIJN WINKELVERBOD HOUDT?

Als iemand in strijd met het afgegeven winkelverbod toch uw winkel binnengaat, is de overtreder strafbaar op grond van art. 138 WvSr. (huisvredebreuk). U kunt eisen dat de overtreder de winkel verlaat op basis van uw eerdere ervaringen met die persoon, maar ook op basis van informatie die is verkregen door gegevensuitwisseling met andere winkeliers.

Hoe sta ik het sterkst bij het afgeven van een winkelverbod?

Bedenk eerst in welke gevallen en hoe lang u een winkelverbod wilt afgeven. U kunt bijvoorbeeld afspreken dat na twee keer betrappen op diefstal een toegangsverbod volgt voor zes maanden. Zet dit op papier en laat ook de verdachte ondertekenen. Overhandig de ontzegging aan de verdachte om misverstanden te voorkomen en om sterker te staan als de verdachte voor de rechter moet verschijnen. Stuur een kopie naar de politie en (nogmaals!) naar de betrokkene. Hij of zij kan dan nooit zeggen dat de ontzegging kwijt is geraakt of niet afgegeven is. Het verbod heeft de meeste kans van slagen als u goede afspraken met de politie heeft gemaakt, individueel of via de winkeliersvereniging.

KAN IK OOK MIJN EIGEN PERSONEEL WEREN?

Iets anders is het weren van personeel dat van diefstal of verduistering wordt verdacht, of is veroordeeld. Indien u dit wilt doorvoeren, moet u het personeel hiervan vóór hun indienst-treding op de hoogte stellen. Dit is verplicht in het kader van de Wet Bescherming Persoons-gegevens en er kan ook een preventieve werking van uitgaan. Daarnaast kunt u de Verklaring Omtrent Gedrag gebruiken om (nieuw) personeel te screenen. U kunt die aanvragen bij het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag, via www.justitie.nl of telefoonnummer (070) 370 72 34. Om risico's verder te verkleinen kunt u altijd referenties vragen, bijvoorbeeld van een vorige werkgever. Hiervoor is met name aansluiting bij het waarschuwingsregister aan te raden. Dit register verschaft winkeliers de mogelijkheid om op een eenvoudige en veilige manier sollicitan-ten te screenen. Iedereen kan met het systeem werken, en het is ook goed beveiligd om misbruik te voorkomen. Meer informatie hierover kunt u vinden op www.stichtingfad.nl. Op de website van het CCV (www.hetccv.nl) vindt u de toolkit 'Selecteren op safe' welke u kan helpen bij het aannemen van integer personeel.

Collectief verbod groot succes in Amsterdam

Op het Marie Heinekenplein in Amsterdam is een collectief winkelverbod van kracht voor zwervers, verslaafden en alcoholisten. Zij hinderden het winkelend publiek en ondernemers kampten met winkeldiefstallen. De overlast is afgenomen en de ondernemers zijn tevreden over de verbetering van veiligheid en leefbaarheid.

MAG IK GEGEVENS OVER WINKELDIEVEN EN OVERVALLERS UITWISSELEN MET COLLEGA-ONDERNEMERS EN POLITIE?

Ja, u mag onder bepaalde voorwaarden gegevens over (mogelijke) winkeldieven en overvallers uitwisselen met uw personeel, met andere ondernemers en met de politie. Het gaat hier om gegevens zoals video-opnamen, foto's en persoonsbeschrijvingen. U mag deze echter niet tonen aan het publiek, op bijvoorbeeld muren of winkelruiten.

WAAR MOET IK SPECIAAL OP LETTEN?

Het is wettelijk toegestaan om gegevens over (mogelijke) plegers van winkelcriminaliteit te delen, mits u aan een aantal voorwaarden uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) voldoet. De voorwaarden hebben te maken met het waarborgen van de persoonlijke levenssfeer en het voorkomen van misbruik.

1. U mag niet meer gegevens verzamelen dan strikt noodzakelijk is voor de bestrijding van winkelcriminaliteit. Denk hierbij aan het signalement van de dader en gegevens over zijn werkwijze. Gegevens over het strafblad van een verdachte zijn meestal niet noodzakelijk.
2. U mag de gegevens niet langer dan noodzakelijk bewaren.

Publiekelijk veroordelen: verleidelijk maar onwettig

Een ondernemer in Amsterdam had eind juli 2004 een foto van een vrouw op zijn deur gehangen met de tekst 'Deze vrouw heeft hier gestolen!'. Hij had op videobeelden gezien dat de vrouw een paar tijdschriften meenam uit zijn winkel. Volgens de familie van de vrouw was zij echter zwaar dementerend en kon zij nooit met opzet iets uit de winkel hebben gestolen. De familie spande een kort geding aan tegen de ondernemer. De rechter besliste dat hij vier dagen lang een rectificatietekst moest ophangen, maar zonder de foto van de vrouw. De WBP laat niet toe dat foto's van personen die verdacht worden van winkeldiefstal door winkeliers op winkelruiten of andere voor het publiek zichtbare plaatsen worden gepubliceerd. Hoewel winkeldiefstal een ernstig en hinderlijk feit is voor de getroffen persoon, is het winkeliers onder de geldende wet- en regelgeving winkeliers niet toegestaan om de daders publiekelijk te veroordelen.

3. Het uitwisselen van gegevens mag uitsluitend in aanvulling op andere preventieve maatregelen, zoals detectiepoortjes, spiegels, alarmsystemen, etc.
4. Ook moet u de bestanden regelmatig opschonen en aan klanten duidelijk maken dat u bij (vermoeden van) diefstal of een ander delict gegevens verzamelt en aan uw winkelpersoneel, collega-ondernemers of politie kan verstrekken. Dit kunt u bijvoorbeeld kenbaar maken in de huisregels.

HOE MEER INFORMATIEPARTNERS, HOE MEER ZORGVULDIGHEID

In het algemeen kunt u ervan uitgaan dat u, naarmate u meer mensen van verschillende bedrijven wilt informeren, ook meer inspanningen zult moeten verrichten om aan de voorwaarden van de wet te voldoen. Sommige brancheorganisaties werken aan de ontwikkeling van een waarschuwingssysteem voor hun gehele branche. Informeer bij uw eigen brancheorganisatie of zij met een dergelijk initiatief bezig is. Dit biedt voor de individuele ondernemer belangrijke voordelen, omdat gegevensuitwisseling al collectief geregeld kan zijn volgens de voorwaarden van de WBP. Iets vergelijkbaars kan ook binnen een winkelgebied worden gedaan, dit is bijvoorbeeld goed te regelen in KVO-verband. Op de site van het College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbppweb.nl) zijn gedetailleerd de voorwaarden na te lezen die zijn vastgesteld in de WBP.

VERGEET DE POLITIE NIET

Niet alleen collega-ondernemers, maar nadrukkelijk ook de politie is gebaat bij de gegevens die u verzamelt. Deze gegevens kunnen helpen bij de opsporing van verdachten. Het is daarom sterk aan te bevelen de gegevens die u met uw collega's deelt, ook aan de politie ter beschikking te stellen. De politie mag ook aan winkeliers bepaalde identificeerbare gegevens van veelplegers verstrekken, zoals foto's. Dit mag alleen als dit een duidelijk en legitiem doel heeft, zoals het weren of controleren van de betreffende personen. Hierover kunt u contact opnemen met de lokale politie.

Mag ik een zwarte lijst aanleggen?

Het is toegestaan zogenaamde zwarte lijsten aan te leggen van plegers van winkelcriminaliteit. U moet zich daarbij wel aan een aantal voorwaarden uit de WBP houden. Voordat u een zwarte lijst gaat aanleggen, dient u dit te melden bij het College Bescherming Persoonsgegevens. Kijk voor meer informatie op www.cbppweb.nl en www.hetccv.nl.

HOE KAN IK SAMEN MET GEMEENTE EN POLITIE DE WINKELCRIMINALITEIT TEGENGAAN?

Het uitwisselen van de informatie tussen de detailhandel en de politie gaat steeds beter. Hierdoor kan de landelijke coördinator overvalcriminaliteit met groeiend succes regionaal en landelijk opererende bendes van veelplegers opsporen. Uw informatie over winkelcriminaliteit, gebaseerd op uw melding of aangifte, is dan ook een belangrijke schakel in de gezamenlijke aanpak. Maar uw bijdrage kan verder gaan, en de vorm nemen van een goede samenwerking met andere ondernemers, en partijen zoals politie en gemeente.

Het voordeel van een dergelijke samenwerking is dat de prioriteiten van uw winkelgebied vaak makkelijker en sneller kunnen worden aangepakt. De gemeente of de beheerder zal eerder geneigd zijn om paden en onderdoorgangen beter te verlichten of af te sluiten, extra prullenbakken te plaatsen of fietsenrekken te realiseren. Daarnaast kan worden gewerkt aan initiatieven die meer voorbereiding vergen, zoals het bestrijden van overlast door drugsverslaafden of het plaatsen van camera's in uw winkelgebied.

Als u als winkeliers meer samen optreedt, kunt u voor de gemeenteraad ook een interessante gesprekspartner zijn. Raadsleden horen graag wat er speelt op het gebied van veiligheid en kunnen het gemeentebestuur voorstellen om iets aan uw signalen of problemen te doen.

Verzamel voorbeelden

Ga na of er binnen uw branche initiatieven zijn die ook voor uw winkel of winkelgebied kunnen worden overgenomen. Detailhandelbranches zijn de laatste jaren steeds actiever geworden in het verzamelen en verspreiden van kennis en voorbeeldprojecten. U kunt deze voorbeelden downloaden via www.veiligheidbegintbijvoorkomen.nl. Het Platform Detailhandel Nederland biedt u eveneens verschillende initiatieven en handreikingen via de website www.platformdetailhandel.nl.

WAAR MOET IK SPECIAAL OP LETTEN?

Met het samenwerken alleen brengt u de veiligheid in uw winkelgebied niet terug; het gaat ook om het nemen van concrete maatregelen. Hieronder volgen tips uit de praktijk waardoor u een grotere kans van slagen zult hebben. Succes alvast!

- **Zorg voor één vast aanspreekpunt**
Verschillende geslaagde aanpakken in het land maken duidelijk dat de aanpak van winkelcriminaliteit vooral werkt als winkeliers gezamenlijk iets ondernemen en één aanspreekpunt vormen richting gemeente of politie. U kunt dit bijvoorbeeld doen binnen een winkeliersvereniging, een Werkgroep Veiligheid of een Stichting Veiligheidszorg. Andersom geldt dat overigens ook: dring er bij uw gemeente en politiekorps op aan om iemand aan te stellen die als centraal aanspreekpunt voor veiligheid en winkelcriminaliteit optreedt.
- **Werk samen met behulp van een methode**
U kunt nog een stap verder gaan en uw samenwerking met de gemeente en politie formaliseren. Door te werken volgens het KVO-stappenplan (te vinden op www.hetccv.nl/kvo) kunt u komen tot afspraken en maatregelen om de veiligheid in het winkelgebied te vergroten. Voor meer informatie over maatregelen tegen winkelcriminaliteit kunt u terecht op: winkelcriminaliteit.hbd.nl.

KVO: simpel maar doeltreffend!

Met het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) kunnen winkeliers, gemeenten, politie en brandweer via een eenvoudige methodiek samen de winkelcriminaliteit tegengaan. Dit verhoogt niet alleen de veiligheid van uw eigen winkel, maar komt ook de uitstraling en kwaliteit van het winkelgebied ten goede. De contacten en de samenwerking met de andere ondernemers, politie, brandweer en gemeente, zorgen ervoor dat de effecten blijvend zijn. U maakt hier met elkaar namelijk ook concrete (prestatie-)afspraken over. Beschikt u eenmaal over een KVO-certificaat, dan komen er nog bijkomende voordelen bij, zoals diverse kortingen en het collectief kunnen inkopen van beveiliging. Kijk voor het KVO-stappenplan en meer informatie op: www.hetccv.nl/kvo.

- **Begin bij één concreet probleem**
Begint u voor het eerst met elkaar aan een samenwerking met verschillende partijen? Richt u dan bij voorkeur op één specifiek, kleinschalig, (veiligheids)probleem. Een zichtbaar korte termijnresultaat moet het speerpunt zijn.
- **Temper de ambities**
Een grote valkuil, vooral bij een beginnende gezamenlijke aanpak, is de hoge ambitie van de betrokken partijen. Wees u er in ieder geval van bewust dat samenwerking tussen overheid en bedrijfsleven tijd kost.
- **Betrek de RPC's bij het proces**
Door de ervaring en expertise aan te trekken van de Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing (RPC's) en aanverwante (uitvoerende) stichtingen kunt u een forse tijdsbesparing realiseren op het proces van vallen en opstaan. De RPC's richten zich namelijk specifiek op het tegengaan van de criminaliteit waarmee het bedrijfsleven wordt geconfronteerd.

Doe-het-zelf analyse

Het HBD heeft een zelfanalysemodel ontwikkeld, waarbij u zelf kunt nagaan in hoeverre de winkel voldoet aan een basisniveau van veiligheid. Aan de hand van vragen over zaken als diefstal, overlast in de winkel, vandalisme, inbraak, ramkraken, interne criminaliteit en overvallen, krijgt u adviezen op maat hoe u de risico's kunt verkleinen. Op deze manier kunt u uw huidige maatregelen tegen het licht houden en een veiligheidsplan opstellen. U vindt de scan op veiligheidsscan.hbd.nl.

- Wees duidelijk en betrokken

Maak duidelijke afspraken met de politie over haar reactie op meldingen, of het bieden van preventieadviezen aan u en uw collega's. Of vraag de gemeente om een inhaalslag te maken met het onderhoud en beheer van uw winkelgebied, om de veiligheidssituatie te verbeteren. Lever ook zelf een actieve bijdrage door consequent zaken te melden, aangifte te doen en mensen aan te spreken op ontoelaatbaar gedrag.

- Gun elkaar een kijkje in de keuken

Een geweldige manier om elkaar te leren kennen en waarderen is om elkaar een kijkje in de keuken te gunnen. Zo kunt u zien en ervaren hoe de ander werkt, en heeft u meer inzicht in elkaars methodes en problemen. Met dit inzicht zal het makkelijker zijn om elkaar adequaat te helpen.

WAT KAN IK ZELF DOEN ZONDER HULP VAN ANDEREN?

Er zijn tal van preventieve organisatorische, bouwkundige en technische maatregelen die u elf kunt treffen, waarvan de meeste bij u al bekend zijn of al zijn uitgevoerd. Wilt u toch alle mogelijkheden nog eens op een rij zien, ga dan naar de site van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (www.hbd.nl) of van de Kamer van Koophandel (www.kvk.nl).

WAT ZIJN NUTTIGE WEBSITES EN TELEFOONNUMMERS?

CAMERATOEZICHT

- www.hetccv.nl/cameratoezicht
Hier vindt u meer informatie over de richtlijnen van cameratoezicht.
- www.cbpweb.nl
Op deze site vindt u een gedetailleerd overzicht van de voorwaarden om bepaalde persoonsgegevens over (mogelijke) plegers van winkelcriminaliteit te delen met anderen.

WINKELONTZEGGING

- www.platformdetailhandel.nl
Op deze site kunt u een formulier voor een winkelontzegging downloaden, voor één of meer winkels.

AANHOUDEN

- www.hbd.nl
Op deze site vindt u een protocol over het aanhouden van winkeldieven.

AANGIFTE DOEN

- www.platformdetailhandel.nl of www.hbd.nl
Op deze sites kunt u een aangifteformulier downloaden en meer informatie krijgen over het doen van aangifte.
- T 0900 – 8844
Via dit telefoonnummer kunt u bij veel korpsen (indien de dader onbekend is en er geen geweld is gebruikt) telefonisch aangifte doen.
- www.politie.nl
Op deze site kunt u zien en bij welk politiekorps u telefonisch of via internet aangifte kunt doen.

KEURMERK VEILIG ONDERNEMEN

- www.hetccv.nl/kvo
Hier vindt u informatie over hoe u aan de slag kunt gaan met het KVO, het KVO-stappenplan en het KVO-handboek.

ALGEMEEN

- www.veiligheidbegintbijvoorkomen.nl
Op deze site treft u naast algemene informatie over veiligheid ook informatie aan over wat uzelf kunt doen om criminaliteit te voorkomen.
- www.fgz.nl
Hier kunt u informatie vinden over de activiteiten die voor ondernemers in de goud-, zilver-, uurwerken- en edelstenenbranche vanuit de koepelorganisatie worden ondernomen.

ORGANISATIES

- Platform Detailhandel Nederland
www.platformdetailhandel.nl
T (070) 320 23 45
- Raad Nederlandse Detailhandel (RND)
www.raadnederlandsedetailhandel.nl
T (070) 444 25 87
- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
www.hetccv.nl
T (030) 751 67 77
- Nationale Winkelraad van MKB-Nederland
www.mkb.nl
T (015) 219 12 12

- Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD)
www.hbd.nl
T (070) 338 56 00
- College Bescherming Persoonsgegevens
www.cbpreweb.nl
T (070) 888 85 00
- Kamer van Koophandel (KvK)
www.kvk.nl
Telefoonnummer is afhankelijk van de regio.
- Landelijk Bureau Slachtofferhulp Nederland
www.slachtofferhulp.nl
T (030) 234 01 16
- Ministerie van Justitie
www.minjus.nl
T (070) 370 79 11
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
www.minbzk.nl
T (070) 426 64 26
- Politiekorpsen in Nederland
www.politie.nl

T Melding gewoon 0900 - 8844

T Melding anoniem 0800 - 7000

T Melding dringend 112

De wegwijzerherziening betreft een afspraak in het convenant winkelcriminaliteit deel 2.

De volgende partners hebben dit convenant ondertekend:

- Platform Detailhandel Nederland
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties
- Ministerie van Justitie
- Ministerie van Economische Zaken

COLOFON

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Jaarbeursplein 17, 3521 AN Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht
Telefoon (030) 751 67 77
Fax (030) 751 67 01
info@hetccv.nl
www.hetccv.nl

EINDREDACTIE

Roses Unlimited, Rotterdam

VORMGEVING

VormVijf, Den Haag

DRUK

Artoos, Rijswijk

OMSLAGFOTO

Inge van Mill, Den Haag

© het CCV, juni 2008

oplage: 3.000

De Stichting Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is een initiatief van het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het Verbond van Verzekeraars, werkgeversorganisatie VNO-NCW, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Raad van Hoofdcommissarissen.