

Wegwijzer Winkelcriminaliteit

Aandachtspunten voor
een vindingrijke aanpak



Voor de detailhandel

Inleiding

De noodzaak van een gezamenlijke aanpak van winkelcriminaliteit staat landelijk en lokaal sterk in de belangstelling. Voor u als ondernemer en voor uw personeel is de veiligheid in uw bedrijf van groot belang.

Om de criminaliteit tegen het bedrijfsleven terug te dringen is in januari 2004 de uitvoering van het Actieplan Veilig Ondernemen gestart. Dit Actieplan is ondertekend door VNO-NCW, MKB Nederland, Verbond van Verzekeraars, de ministers van Justitie, Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en de staatssecretaris van Economische Zaken. De overheid en het bedrijfsleven slaan hiermee de handen verder ineen om samen tot een gedegen aanpak van criminaliteit en onveiligheid te komen, zowel preventief als repressief. Het Actieplan sluit aan bij de kabinetsnota 'Naar een veiliger samenleving', waarin expliciet aandacht is voor het bedrijfsleven.

Een onderdeel van het Actieplan is de gezamenlijke aanpak van winkelcriminaliteit. Hierover zijn al eerder, in januari 2003, twintig afspraken gemaakt in een convenant tussen de rijksoverheid en de detailhandel. Een van de aandachtspunten hierin is dat er onzekerheid bestaat over de grenzen van de wet bij het toepassen van preventiemethoden die dicht aanliggen tegen verantwoordelijkheden van de politie en de gemeenten.

Met deze brochure informeren wij u over de verschillende mogelijkheden voor de aanpak van winkelcriminaliteit binnen de huidige wet- en regelgeving. Bijvoorbeeld bij de plaatsing van camera's in het openbare gebied of het aanhouden van winkeldieven. Aan de hand van de meest gestelde vragen uit de praktijk lichten we graag toe wat er vandaag de dag *kan* en wat er onder voorwaarden *mag* bij de aanpak van winkelcriminaliteit. Ook wijzen we u op diverse vindingrijke voorbeelden uit de praktijk. Van deze brochure bestaat ook een soortgelijke uitgave die zich richt op gemeenten en politie. De brochure die voor u ligt, richt zich op u als ondernemer in de detailhandel.

Alle praktijkvoorbeelden die in deze brochure kort worden aangestipt kunt u op www.veiligheidsprogramma.nl uitgebreid nalezen.

Wij hopen dat de antwoorden op de 'veelgestelde vragen' en de suggesties uit de praktijk bijdragen aan uw aanpak van winkelcriminaliteit en onveiligheid, in nauwe samenwerking met politie en gemeente.

J.W. Remkes

Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

J.P.H. Donner

Minister van Justitie



Inhoudsopgave

1	Mag ik ook camera's buiten mijn winkel ophangen?	6
2	Wat moet ik weten over vergunningverlening voor bouwtechnische maatregelen en veilig laden en lossen?	8
3	Kan ik eenvoudig en snel aangifte doen van winkelcriminaliteit?	10
4	Mag ik of mijn winkelpersoneel iemand aanhouden en opsluiten?	12
5	Mag ik verdachte personen de toegang tot mijn winkel weigeren?	14
6	Mag ik gegevens over winkeldieven en overvallers uitwisselen met collega-ondernemers en politie?	16
7	Hoe kan ik samen met gemeente en politie de winkelcriminaliteit tegengaan?	18
8	Wat zijn nuttige telefoonnummers en websites?	21

1
**Mag ik ook camera's
buiten mijn winkel
ophangen?**



Ja, u mag gebruikmaken van camerabeveiliging buiten uw winkel. Zolang het om het trottoir direct grenzend aan uw winkelpand gaat en het onvermijdelijk is voor de bestrijding van winkelcriminaliteit, en zolang het deel uitmaakt van een breder pakket van preventieve maatregelen.

Camerabeveiliging gericht op uw ingang, (nood)uitgang, langs de gevel en op uw privéparkeerplaats is onder voorwaarden toegestaan. Ook mag u beelden opnemen van het trottoir dat direct grenst aan uw winkelpand, als dat noodzakelijk is voor de bestrijding van winkelcriminaliteit. Het is echter niet toegestaan beelden op te nemen 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 gehoord is van de gemeente. Camerabeveiliging op een particulier en afgesloten parkeerterrein is wel toegestaan. Neem contact op met uw gemeente of politie om u goed over de plaatselijke voorwaarden te laten informeren.

Als u twijfelt over het gebruik van camerabeveiliging buiten uw winkel kunt u altijd de website van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) raadplegen (www.cbpweb.nl).

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.

Camerabeveiliging brengt kosten met zich mee. U kunt de kosten laag houden, de organisatiebelasting beperken en het effect vergroten als u samenwerking zoekt met andere winkeliers, gemeente en politie. Uw eigen camerabeveiliging kan daarmee aanvullend zijn op andere initiatieven. In winkelcentrum Hoog Catharijne in Utrecht of in het winkelcentrum van Wezep bijvoorbeeld leidt collectief camera-toezicht, op initiatief van winkeliers, tot meer aanhoudingen en minder winkelcriminaliteit.





Voor het gebruik van de beelden gelden zorgvuldigheidseisen vanwege de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP), die op de website van www.veiligheidsprogramma.nl op een heldere manier worden uitgelegd.

Als u meer informatie wilt over het gebruik van camerasystemen en de kwaliteit van beeldmateriaal, raadpleeg dan eens de brochure 'De Camera de Baas', die u kunt downloaden via www.veiligheidsprogramma.nl.



2 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 waarin u bent 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 uitstillingsvergunning nodig heeft om dit te mogen doen. Informatie hierover kunt u krijgen bij de medewerker vergunningen van de gemeente waar uw winkel is gevestigd.

Bij het beoordelen van de vergunningaanvraag weegt de gemeente verschillende belangen tegen elkaar af, zoals het voorkomen van winkelcriminaliteit, de uitstraling van de winkels 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.

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.

In Zutphen is een vergunningaanvraag van een juwelier voor rampalen op de openbare weg voor zijn winkelpand in hoger beroep door de Raad van State afgewezen, omdat de palen het gebruik van de openbare weg belemmerden. De gemeente zoekt nu samen met de juwelier naar een alternatief, zoals het plaatsen van de palen binnen de gevellijn van de winkel.

Een andere situatie waarin u te maken krijgt met gemeentelijke vergunningverlening is bij parkeren. Mogelijk wilt u in verband met laden en lossen van waardevolle goederen een vaste, eigen parkeerplaats voor de deur van uw winkel. Zo'n vaste eigen plek is over het algemeen echter niet realiseerbaar. 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.

Overigens is het raadzaam om u bij de verschillende vergunning-procedures te laten adviseren door deskundigen uit uw branche-organisatie. Ook kunt u contact zoeken met winkeliers in de nabije omgeving van uw winkel. Er zijn voorbeelden van ondernemers die een gezamenlijke vergunningaanvraag hebben ingediend om rampalen te mogen plaatsen.



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.

In veel gemeenten, waaronder Emmen en de deelgemeente Feijenoord in Rotterdam, wordt in winkelgebieden ontheffing verleend aan ondernemers. Ze kunnen tot hun winkel rijden voor het laden en lossen van waardevolle spullen.

3

Kan ik eenvoudig en snel aangifte doen van winkelcriminaliteit?

Ja, bij steeds meer 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 misschien is niet altijd duidelijk wat er met uw aangifte gebeurt. Toch heeft u er zelf ook 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.

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

Als de dader onbekend is en er geen geweld is gebruikt, kunt u via internet (www.politie.nl) of telefonisch (0900-8844) aangifte doen van winkeldiefstal, inbraak in uw winkel of vernielingen aan uw winkel. In de loop van 2004 en 2005 zullen beide varianten binnen iedere politieregio mogelijk zijn. Op de website van de politie kunt u de plaats invullen waar uw winkel is gevestigd, en ziet u of het op dit moment al mogelijk is om zo aangifte te doen.

Als u de dader op heterdaad heeft betrapt en aangehouden, kunt u geen aangifte doen via internet of telefoon. Wel kunt u op www.platformdetailhandel.nl een aangifteformulier downloaden en invullen. U kunt dit samen met de verdachte aan de politie overdragen.

In de politieregio Rotterdam-Rijnmond kunnen burgers en ondernemers sinds juli 2002 van bepaalde delicten aangifte doen via internet of telefoon.

Voorwaarden zijn dat er geen geweld is gebruikt, de dader niet bekend is en dat het delict in de regio Rotterdam-Rijnmond heeft plaatsgevonden. Aangifte doen kan 24 uur per dag, ook namens het bedrijf.

Overigens zal u als ondernemer beter op de hoogte worden gehouden van hetgeen er met uw aangifte gebeurt. Detailhandel en overheid hebben met elkaar afgesproken dat u met ingang van 2005 een zogenaamd 'afloopbericht' krijgt van de politie. Daarin staat wat de uitkomsten zijn van het onderzoek naar uw zaak.



4

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.



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.

Iemand aanspreken en aanhouden op heterdaad 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. Aanhouden kan alleen op heterdaad; als u iemand ziet stelen en deze persoon verlaat de winkel, dan kunt u hem later bij binnenkomst niet meer aanhouden. De kans dat het aanhouden of fouilleren leidt tot agressieve reacties is met geen enkele maatregel geheel uit te sluiten.

Het is aan te bevelen uw personeel goed op dergelijke situaties voor te bereiden en hun een vaardigheidstraining aan te bieden. Hiermee vergroot u de weerbaarheid en het zelfvertrouwen, waardoor beter kan worden opgetreden tegen agressieve of lastige klanten. Kijk op www.om.nl voor meer aanwijzingen en suggesties voor eigenhandig optreden of op www.hbd.nl voor meer informatie over cursussen.

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

Ook burgers worden steeds meer ingezet om de politie te helpen.

Zo is er een proef in Nieuwegein, Burgernet geheten, waarbij een geselecteerde groep burgers de politie helpt. In geval van een calamiteit worden zij binnen korte tijd geïnformeerd over de situatie en kunnen daarmee tijdelijk de extra ogen van de politie zijn in de wijken. Burgernet kan voor zeer uiteenlopende gevallen worden ingezet.

met een heterdaad. 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.

Het is overigens 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.

Na aanhouding op heterdaad 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 strafrechtelijke vervolging plaatsvindt. 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 mag dus geen gebruikmaken van een voor het publiek zichtbare kooi.

In winkelcentrum Hoog Catharijne in Utrecht komt de beveiligingsdienst direct (binnen enkele minuten) en neemt de verdachte zo nodig mee naar een ophoudruimte, in afwachting van de politie. De politie heeft 'dader-slachtoffer-confrontatie' als hoogste prioriteit en is binnen 10 minuten ter plaatse. Mede dankzij een (buren)-belsysteem worden andere ondernemers, beveiligingsdienst en politie bij overlast, agressie, diefstal e.d. direct gealarmeerd. Het burenbelsysteem, waarbij assistentie van collega-ondernemers wordt ingeroepen, is niet bedoeld voor ondersteuning bij een overval.



5

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 privégebied,

ondanks dat u hem openstelt voor publiek.

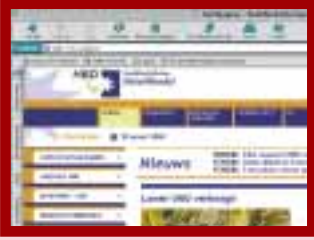
De reden dat een toegangsverbod – ook wel winkelontzegging of winkelverbod genoemd – in de praktijk weinig wordt toegepast, zit gedeeltelijk in de onbekendheid van de (juridische) mogelijkheden. Daarnaast bestaat er vaak twijfel over de naleving van de ontzegging, of angst voor agressie na aanhouding.

U kunt allereerst zelfstandig besluiten tot gebruik van een winkelontzegging. Hiervoor heeft u geen toestemming nodig van de gemeente of de politie, maar het is raadzaam om te overleggen hoe de politie hiermee omgaat. De winkelontzegging moet aan een aantal voorwaarden voldoen. In de eerste plaats moet de winkeldief op heterdaad worden betrapt. Ook moet u aan alle klanten kenbaar maken dat u gebruikmaakt van winkelontzeggingen, bijvoorbeeld door middel van zichtbare huisregels. Daarnaast zult u duidelijk moeten aangeven bij welke delicten een ontzegging wordt toegepast, bij welke frequentie en hoe lang het verbod duurt. Bovendien moet u altijd aangifte doen van het betreffende delict en de politie informeren over het winkelverbod. In goed overleg met de politie kan de winkelontzegging worden gehandhaafd. Winkelverboden mogen uiteraard geen discriminerend karakter hebben.

Er zijn nog meer mogelijkheden, 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 denkbaar als verschillende winkeliers uit een openbare winkelstraat dit samen afspreken.

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. Op de website van de detailhandel (www.hdb.nl) vindt u een voorbeeld van (collectieve) winkelontzegging.

U kunt in een winkelontzegging bijvoorbeeld afspreken dat na twee keer betrapten 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 de betrokkene. Het verbod is het meest toereikend als u goede afspraken met de politie heeft gemaakt, individueel of via de winkeliersvereniging. U kunt een voorbeeldbrief voor winkelontzegging downloaden via www.platformdetailhandel.nl



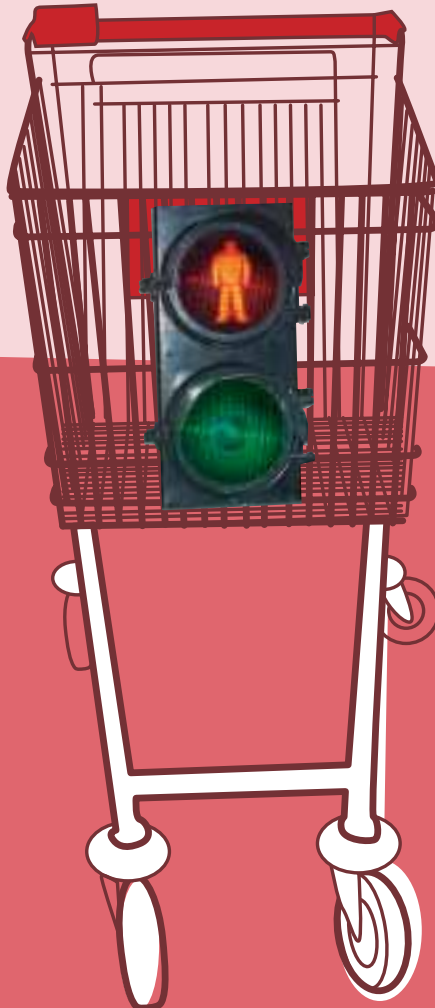
Als iemand in strijd met het afgegeven winkelverbod toch uw winkel binnengaat, is de overtreder strafbaar op grond van art. 138 WvSr. (huisvredebreuk). U kunt eisen dat de overtreder de winkel verlaat op basis van uw

eerdere ervaringen met die persoon, maar ook op basis van informatie die is verkregen door gegevensuitwisseling met andere winkeliers.

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 voor de indiensttreding op de hoogte stellen. Dit is niet alleen verplicht in het kader van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP); er kan ook een preventieve werking van uitgaan. Daarnaast kunt u de Verklaring Omtrent Gedrag gebruiken om (nieuw) personeel te screenen. Vanaf april 2004 kunt u die aanvragen bij het Centraal Orgaan Verklaring Omtrent Gedrag (COVOG), via www.justitie.nl of telefoonnummer 070 - 370 72 34.

Om risico's verder te verkleinen kunt u altijd referenties vragen van een vorige werkgever.

Eind 2003 zijn winkeliers in Helmond een project voor collectieve winkelontzegging begonnen. De winkeliers kunnen maximaal een jaar winkelontzegging eisen in geval van mishandeling, afpersing, dreiging of diefstallen binnen twee maanden.



6

Mag ik gegevens over winkeldieven en overvallers uitwisselen met collega-ondernemers en politie?



Ja, u mag onder bepaalde voorwaarden gegevens over winkeldieven en overvallers uitwisselen met uw personeel, met andere ondernemers en met de

politie. U mag geen foto's of andere persoonsgegevens van (mogelijke) daders tonen aan het publiek, op bijvoorbeeld muren of winkelruiten.

Mogelijk verzamelt u informatie over (potentiële) overvallers en winkeldieven en wilt u die gegevens – of het nu video-opnamen, foto's of persoonsbeschrijvingen zijn – uitwisselen met personeel, branche-genoten of collega-ondernemers in uw winkelgebied.

Het is wettelijk toegestaan om bepaalde gegevens over (mogelijke) plegers van winkelcriminaliteit te delen, mits u aan een aantal voorwaarden uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) voldoet. De voorwaarden hebben vooral te maken met het waarborgen van de persoonlijke levenssfeer en het voorkomen van misbruik. U mag niet meer gegevens verzamelen dan strikt noodzakelijk is voor de bestrijding van winkelcriminaliteit (gegevens over het strafblad van een verdachte zijn meestal niet noodzakelijk; die over werkwijze en signalement kunnen dat wel zijn). U mag ze ook niet langer dan noodzakelijk bewaren. Het uitwisselen van gegevens mag bovendien uitsluitend in aanvulling op andere preventieve maatregelen. 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.

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 winkel-

De juweliersbranche heeft een landelijk waarschuwingssysteem ontwikkeld, waarmee juweliers elkaar kunnen waarschuwen voor (potentiële) daders van onder andere overvallen en wisseltrucs.

Om te zorgen dat dit verloopt volgens de regels van de WBP heeft de branche in overleg met het College Bescherming Persoonsgegevens een protocol opgesteld, waarin de gedragsregels voor gegevensuitwisseling zijn beschreven. Juweliers moeten zich aanmelden voor deelname aan het waarschuwingssysteem en onderschrijven bij aanmelding het protocol.

gebied worden gedaan. Op de site van het College Bescherming Persoonsgegevens (www.cbppweb.nl) zijn gedetailleerd de voorwaarden na te lezen die zijn vastgesteld in de WBP. Op www.veiligheidsprogramma.nl vindt u een verkorte weergave.

De regels uit de WBP gelden overigens ook voor gegevensuitwisseling over personeel dat zich schuldig heeft gemaakt aan winkeldiefstal.

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.



Hoe kan ik **samen** met gemeente en politie de winkelcriminaliteit tegengaan?



Het Rijk en de detailhandel hebben door middel van een convenant begin 2003

twintig concrete afspraken gemaakt voor de periode 2003 - 2006. Zo is er binnen de bestaande wet- en regelgeving meer ruimte gekomen voor onorthodoxe aanpakken. Ook mag u als winkelier winkelverboden uitreiken aan veelplegers en wordt er hard gewerkt om allerlei hindernissen in wet- en regelgeving weg te werken.

Er wordt steeds beter informatie uitgewisseld tussen de detailhandel en de politie. Hierdoor spoort ook de nieuw aangestelde landelijke coördinator overvalcriminaliteit met groeiend succes regionaal en landelijk opererende bendes van veelplegers op. 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.

Enkele obstakels in wet- en regelgeving zijn al opgelost.

Zo kunt u als winkelier al in de meeste gemeenten makkelijker een eenvoudige aangifte doen via een centraal telefoonnummer of via de website van de politie.

Sinds begin 2004 kunt u ook anoniem melding maken van een ernstig misdrijf als u de dader kent maar geen aangifte durft te doen, namelijk via meldlijn M (0800 - 7000).

Vanaf maart 2003 is de overheid verplicht om in de meeste gevallen een bekende dader op te sporen en te vervolgen, waarmee het verstrekken van informatie door u aan de politie nog belangrijker geworden is.

Een meer systematische manier van samenwerken met de lokale overheid kan de aanpak van winkelcriminaliteit verbeteren. 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.

U kunt nog een stap verder gaan en samenwerking met de gemeente en politie formaliseren. Door te werken volgens een stappenplan van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) kunt u komen tot afspraken en maatregelen om de veiligheid in het winkelgebied te vergroten.

Als u meer met winkeliers samen optreedt, kunt u voor de gemeenteraad 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.

Maar met samenwerken alleen brengt u de veiligheid in uw winkelgebied niet terug; het gaat ook om het nemen van concrete maatregelen. Een grote valkuil, vooral bij een beginnende gezamenlijke aanpak, is de hoge ambitie van de betrokkenen partijen. Wees ervan bewust dat samenwerking tussen overheid en bedrijfsleven tijd kost. Door de ervaring en expertise van de Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing (RPC's) en aanverwante (uitvoerende) stichtingen kan dit proces sterk worden bekort. De RPC's richten zich namelijk op het tegengaan van de criminaliteit waarmee het bedrijfsleven wordt geconfronteerd. Meer in het algemeen stimuleren de RPC's de uitvoering van preventieve maatregelen, door samenwerking tussen de overheid en het bedrijfsleven.

Wat daarnaast goed blijkt te helpen is elkaar een kijkje in de keuken te gunnen, om te zien hoe de ander werkt. Ook wordt de aanpak bij voorkeur begonnen rondom één specifiek, kleinschalig, (veiligheids)-probleem.

Een zichtbaar kortetermijnresultaat moet speerpunt zijn. 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. Maar lever ook zelf een actieve bijdrage door consequent zaken te melden, aangifte te doen en mensen aan te spreken op ontoelaatbaar gedrag.

Als u nauw samenwerkt kunnen prioriteiten van uw winkelgebied vaak makkelijker en sneller worden aangepakt. Hierdoor zal de gemeente of beheerder eerder geneigd zijn om paden en onderdoorgangen beter te verlichten of af te sluiten, extra prullenbakken te plaatsen of fietsenrekken te realiseren. In de tussentijd kan dan worden gewerkt aan initiatieven die meer voorbereiding vergen, zoals het bestrijden van overlast door drugsverslaafden of het plaatsen van camera's in uw winkelgebied.

Tot nu toe is vooral aandacht besteed aan wat u samen met anderen kunt doen. Uiteraard zijn er tal van andere preventieve organisatorische, bouwkundige en technische maatregelen die u zelf kunt treffen, waarvan de meeste vast bij u bekend zijn of al uitgevoerd. Als u alle mogelijkheden eens op een rij wilt zien, ga dan naar de site van het Hoofd Bedrijfschap Detailhandel (www.hbd.nl) of van de Kamer van Koophandel (www.kvk.nl).

Het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) biedt winkeliers, gemeenten, politie en brandweer de gelegenheid om via een eenvoudige methodiek in nauwe samenwerking de winkelcriminaliteit (blijvend) tegen te gaan. Dit vergroot de veiligheid van uw winkel en de uitstraling en kwaliteit van het winkelgebied. Door middel van het KVO realiseert u structurele samenwerking met andere ondernemers, politie, brandweer en gemeente. Hierbij kunnen ook (prestatie-)afspraken worden gemaakt. Het Verbond van Verzekeraars heeft haar leden aangeboden een korting van 10% op brand- en criminaliteitspremies te mogen geven aan winkeliers, indien ze beschikken over een KVO-certificaat. Maar ook andere kortingen zijn mogelijk, door bijvoorbeeld collectief beveiliging in te kopen. Meer informatie: www.npc-web.nl en www.veiligheidsprogramma.nl.



Ga na of er binnen uw branche initiatieven zijn die ook voor uw winkel of winkelgebied kunnen worden overgenomen. Detailhandelsbranches zijn de laatste jaren steeds actiever geworden in het verzamelen en verspreiden van kennis en voorbeeldprojecten.

Eind 2003 zijn de 25 meest opvallende aanpakken van winkercriminaliteit in Nederland geïnventariseerd. Dit resulteerde in voorbeelden van convenanten, melden en signaleringssystemen, burenbelprojecten, begeleid koopgedrag, mobiele interventieteams, winkelontzeggingen en dergelijke. U kunt deze voorbeelden downloaden via www.veiligheidsprogramma.nl of www.npc-web.nl. Het PlatformDetailhandel.nl biedt u eveneens verschillende initiatieven en handreikingen via de website www.platformdetailhandel.nl.

In 2004 is er voor de videotheeken- en juweliersbranche (NVDO en NJU) een zelfanalysemodel gekomen. Door het beantwoorden van enkele vragen op internet over diefstal, overlast in de winkel, vandalisme, inbraak, ramkraken, interne criminaliteit, overvallen en gijzeling kunnen videotheekhouders en juweliers zelf nagaan in hoeverre de winkel voldoet aan een basisniveau van veiligheid. Ook worden adviezen gegeven om het risico te verkleinen. Op deze manier kan een ondernemer zijn huidige maatregelen tegen het licht houden en een veiligheidsplan opstellen. Meer informatie kunt u krijgen bij de betrokken brancheverenigingen.



8

Wat zijn nuttige telefoonnummers en websites?



Informatie over aangifte

www.platformdetailhandel.nl of **www.hbd.nl** of **www.veiligheidsprogramma.nl**

Op deze sites kunt u een aangifteformulier downloaden en meer informatie krijgen over het doen van aangifte. Daarnaast kunt u op www.veiligheidsprogramma.nl gedetailleerde voorschriften vinden uit de Wet Bescherming Persoonsgegevens en een Handreiking Cameratoezicht.

www.politie.nl

Op deze site kunt u zien bij welk politiekorps u telefonisch of via internet aangifte kunt doen.

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.

Informatie over gegevensuitwisseling

www.cbweb.nl

Op deze site vindt u een gedetailleerd overzicht van de voorwaarden om bepaalde persoonsgegevens over (mogelijke) plegers van winkelcriminaliteit te delen met anderen.

www.fgz.nl

Hier kunt u informatie vinden over een protocol waarin gedragsregels voor de gegevensuitwisseling tussen juweliers zijn beschreven.

Informatie over winkelontzegging

www.platformdetailhandel.nl

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

Informatie over aanhouden

www.supermarkt.nl of **www.hbd.nl**

Op deze sites kunt u protocollen vinden over het aanhouden van winkeldieven.

Informatie over Keurmerk Veilig Ondernemen

www.veiligheidsprogramma.nl en **www.npc-web.nl**

Op deze sites vindt u informatie over de wijze waarop u in aanmerking zou kunnen komen voor het Keurmerk Veilig Ondernemen en kunt u het Handboek downloaden.

Informatie over gedragscodes geweld

www.om.nl

Op deze site kunt u informatie vinden over o.a. gedragscodes geweld.

Organisaties

PlatformDetailhandel.nl

www.platformdetailhandel.nl

T 070 - 337 62 22

Raad Nederlandse Detailhandel (RND)

www.raadnederlandseDetailhandel.nl

T 070 - 444 25 87

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

www.ccv.nu

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 - 381 13 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

Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing

www.veiligheidsprogramma.nl

T 070 - 370 75 61

Ministerie van Justitie

www.justitie.nl

T 070 - 370 79 11

Politiekorpsen in Nederland

www.politie.nl

T Melding dringend 112

T Melding gewoon 0900 - 8844

T Melding anoniem 0800 - 7000

Cursussen

Op de site van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (www.hbd.nl) kunt u informatie vinden over de cursussen:

- Omgaan met agressieve klanten
- Omgaan met een overval

Brochures en publicaties

De Amsterdamse informatiefolder *Veilig Ondernemen* geeft onder andere aan welke huisregels u kunt opstellen voor uw winkel. De folder is te bestellen via www.eenveiligamsterdam.nl.

De volgende publicaties zijn te downloaden via www.veiligheidsprogramma.nl onder 'publicaties criminaliteitsbeheersing':

- *Vindingrijke aanpak winkelcriminaliteit: Notitie over de (veronderstelde) belemmeringen bij de aanpak van winkelcriminaliteit in Nederland* (2003)
- *Vindingrijke aanpak winkelcriminaliteit: De 25 meest opvallende aanpakken in Nederland* (2003)
- *De Camera de Baas: Aanbevelingen voor de gebruiker van camerasystemen voor overvalbestrijding*
- *Handboek Keurmerk Veilig Ondernemen* (2003)

Colofon

Uitgave

Ministerie van Binnenlandse Zaken
en Koninkrijksrelaties
Ministerie van Justitie
Voorjaar 2004

Begeleidingscommissie

Ministerie van Binnenlandse Zaken
en Koninkrijksrelaties
Ministerie van Justitie
Ministerie van Economische Zaken
Nederlands Politie Instituut
PlatformDetailhandel.nl
Vereniging van Nederlandse Gemeenten

Idee en tekst

B&A
Milja Braam, Anna Linmans, Arnt Mein, Wout Ritzema

Vormgeving en illustraties

De Rotterdamsche Communicatie Compagnie

Fotografie

Fons Sluiter
De Rotterdamsche Communicatie Compagnie

Nabestellen

Deze brochure is aan te vragen bij:
Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Telefoon 070 - 349 06 60
Fax 070 - 349 06 96
e-mail info@ccv.nu
of te downloaden op www.veiligheidsprogramma.nl

Rechten

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Justitie



Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties



centrum voor
criminaliteitspreventie
en **veiligheid**