



# Winkelcriminaliteit te lijf

Nederlandse bond  
verkoopers boek  
Nederlandsche boek  
verkoopers bond

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Voorwoord</b>		
<b>2</b>	<b>Winkeldiefstal</b>		
<b>2.1</b>	<b>Inrichting</b>		
2.1.1	De overzichtelijkheid voor medewerkers	3	3.3.3
2.1.2	De relatie met de binnenkomende of uitlopende klant	3	<b>3.4</b>
2.1.3	De routing	3	<b>Camera's</b>
2.1.4	De plaats van de kassa	3	3.4.1
2.1.5	De plaats van regelmatig bezette werkplekken	3	Zichtbare montage
2.1.6	De verlichting	3	3.4.2
2.1.7	De zichtcorridors	3	Onzichtbare montage
2.1.8	De spiegeltoepassing	4	3.4.3
<b>2.2</b>	<b>Poortjes</b>		Aanleiding onderzoek door particulier onderzoeksbureau
2.2.1	Het radiofrequentie systeem	4	3.4.4
2.2.2	Het elektromagnetisch systeem	4	Uitvoeren van onderzoek
2.2.3	Het akoestisch systeem	4	3.4.5
2.2.4	De zwakke punten	4	Trainingen
2.2.5	Reageren op een signaal van de poortjes	4	
2.2.6	Toekomstige ontwikkeling	5	<b>4</b>
<b>2.3</b>	<b>Camera's</b>		<b>Fraude</b>
2.3.1	Het gedrag	5	<b>4.1</b>
2.3.2	Het signalement	5	<b>Organisatorische maatregelen</b>
2.3.3	De handen van de klant	5	<b>4.2</b>
2.3.4	Zichtbaar voor de klanten	5	<b>Vals geld detectie</b>
2.3.5	Beeldregistratie	5	4.2.1
2.3.6	Camera aankondiging	6	Vals geld detectie
2.3.7	Toekomstige ontwikkeling	6	4.2.2
<b>2.4</b>	<b>Organisatorische maatregelen</b>		Zelf controleren
2.4.1	Huisregels	6	
2.4.2	Interactie met klanten	7	<b>5</b>
2.4.3	Protocol aanhouden van winkeldieven	7	<b>Inbraak</b>
2.4.4	Afspraken met de politie	7	<b>5.1</b>
2.4.5	Training van medewerkers	7	<b>Risicoklasse/ beveiligingsklasse indeling</b>
<b>3</b>	<b>Interne criminaliteit</b>		
<b>3.1</b>	<b>Regels en richtlijnen</b>		
3.1.1	Opstellen van regels en richtlijnen	8	
3.1.2	Handhaven van de regels	8	
3.1.3	Uitoefenen van uw voorbeeldfunctie	8	
<b>3.2</b>	<b>Aannemen van medewerkers</b>		
3.2.1	Controle van het arbeidsverleden	8	
3.2.2	Contact vorige werkgever	8	
<b>3.3</b>	<b>(Uitgebreide) tassencontrole bij medewerkers</b>		
3.3.1	Uitvoeren	9	
3.3.2	Afspraken	9	
<b>3</b>			
3.3.3	Personeelslockers	9	
<b>3.4</b>	<b>Camera's</b>		
3.4.1	Zichtbare montage	9	
3.4.2	Onzichtbare montage	9	
3.4.3	Aanleiding onderzoek door particulier onderzoeksbureau	9	
3.4.4	Uitvoeren van onderzoek	10	
3.4.5	Trainingen	10	
<b>4</b>	<b>Fraude</b>		
<b>4.1</b>	<b>Organisatorische maatregelen</b>		
<b>4.2</b>	<b>Vals geld detectie</b>		
4.2.1	Vals geld detectie	10	
4.2.2	Zelf controleren	10	
<b>5</b>	<b>Inbraak</b>		
<b>5.1</b>	<b>Risicoklasse/ beveiligingsklasse indeling</b>		
<b>6</b>	<b>Algemeen</b>		
6.1.1	Winkelverzorging	11	
6.1.2	Toezicht	11	
6.1.3	Initiatief	11	
6.1.4	Reageren op diefstalgedrag	11	
6.1.5	Aanhouden van winkeldieven	11	
6.1.6	Omgaan met agressieve klanten	11	
6.1.7	Handelen tijdens een overval	11	
6.1.8	Omgaan met technische maatregelen	11	
6.1.9	Dienstruimten	11	
6.1.10	Signing	11	
6.1.11	Openen en sluiten van de winkel	11	
6.1.12	Afromen	12	
6.1.13	Omgaan met derden in de winkel	12	
6.1.14	Opleggen van een winkelverbod	12	
<b>7</b>	<b>Technische ontwikkelingen</b>		
<b>7.1</b>	<b>Intelligentie</b>		
<b>7.2</b>	<b>Integratie</b>		
<b>7.3</b>	<b>Internet</b>		
<b>Bijlage 1</b>	<b>Voorbeeld winkelontzegging</b>		
			13
<b>Bijlage 2</b>	<b>Veelgestelde vragen bij winkeldiefstal</b>		
			13
<b>Bijlage 3</b>	<b>Aanhouden van een winkeldief</b>		
			15

# 1 Voorwoord

Voor u ligt een compacte handleiding met maatregelen tegen winkelcriminaliteit. Hierin worden winkeldiefstal, interne criminaliteit, fraude en inbraak stuk voor stuk onder de loep genomen. Per hoofdstuk wordt één onderwerp volledig behandeld, waardoor u deze handleiding gericht kunt doorlezen. U krijgt per probleem concrete tips en oplossingen om deze vormen van criminaliteit te voorkomen. Uitgangspunt daarbij is steeds dat deze maatregelen praktisch en effectief zijn.

Het doel van Koninklijke NBB en het HBD is om met deze handleiding aan ondernemers concrete handvatten te bieden in de strijd tegen de winkelcriminaliteit.

# 2 Winkeldiefstal

## 2.1 Inrichting

De winkelinrichting wordt bepaald door het assortiment, de bouwkundige ruimte, de huisstijl etc. Bij het winkelontwerp is doorgaans meer aandacht voor productpresentatie dan voor voorzieningen die winkeldiefstal kunnen voorkomen, zoals:

- De overzichtelijkheid voor medewerkers
- De relatie met de binnenkomende of uitlopende klant
- De routing
- De plaats van de kassa
- De plaats van regelmatig bezette werkplekken
- De verlichting
- De zichtcorridors
- De spiegeltoepassing

### 2.1.1 De overzichtelijkheid voor medewerkers

Overzichtelijkheid ontstaat als er vanuit elke willekeurige plaats in de winkel steeds maximale zichtlijnen zijn. Lage gondola's (presentatie-eilanden) en het voorkomen van nissen is hierbij noodzakelijk. Het is bekend dat klanten gemakkelijker tot diefstal overgaan bij een rommelige presentatie, terwijl de kopende klant veel waarde hecht aan een nette winkel. In het winkelontwerp dienen voldoende mogelijkheden gecreëerd te worden voor nette afspiegeling en voldoende legruimte in de kasten zodat presentatie koud op de vloer voorkomt.

### 2.1.2 De relatie met de binnenkomende of uitlopende klant

Klanten moeten zich zo snel mogelijk na binnenkomst kunnen oriënteren op de winkelbezetting en de winkelsfeer. Het is belangrijk dat medewerkers in elk geval oogcontact met een klant hebben, kort na zijn binnenkomst. Ook de aanwezigheid van een winkelmedewerker

binnen het bereik van de uitgaande klant is belangrijk, zeker bij de toepassing van winkeldiefstal detectiepoortjes. Hierdoor wordt een extra drempel opgeworpen tegen onbetaald met artikelen naar buiten lopen.

### 2.1.3 De routing

Om makkelijk de klantenbewegingen te kunnen herkennen, is een routing in de winkel een handig hulpmiddel. Vaak gebruiken we een routing linksom, zodat de wanden zich aan de rechterkant van de klant bevinden. Door aan het eind van de routing de kassa te plaatsen, ontstaat voor klanten en de winkelbezetting een overzichtelijke route door de winkel.

### 2.1.4 De plaats van de kassa

Om winkeldiefstal gemakkelijk vast te kunnen stellen, is een plaats van de kassa in de omgeving van de uitgang noodzakelijk. Het passeren van de kassa zonder betaling van de artikelen, is immers duidelijk diefstal. Het wordt anders als de kassa centraal of achterin de winkel geplaatst is. Het is dan niet duidelijk of de klant die met een artikel in de richting van de uitgang loopt, nog wel zal gaan betalen. Gebleken is dat winkelmedewerkers na het afrekenen steeds hun aandacht op de volgende klant richten. Hierdoor krijgt de klant die zojuist afgerekend heeft geen aandacht. Artikelen, gepresenteerd tussen de kassa en de uitgang, lopen op deze wijze een groot risico om onopgemerkt meegenomen te worden. Daarom moet artikelpresentatie tussen kassa en uitgang voorkomen worden.

### 2.1.5 De plaats van regelmatig bezette werkplekken

De afrekenpunten, de bureau's, etc. zijn locaties die regelmatig door medewerkers bezet zijn. Door deze plaatsen zo te kiezen dat er vanuit die plaatsen maximale zichtlijnen zijn, kunnen ze ook vanuit hier een oogje in het zeil houden.

### 2.1.6 De verlichting

Door de artikelpresentatie sterker te verlichten dan de omgeving, zullen de handen die een artikel uit het schap pakken ook meer uitgelicht zijn. Het afschermen van handen wordt hierdoor sterk bemoeilijkt.

### 2.1.7 De zichtcorridors

Winkeldieven proberen vaak de handen tijdens de diefstal af te schermen. Door dicht op de presentatie te staan, ontnemen zij zo elk zicht op de handen. Door tussen de artikelpresentatie en klantenvloer een afwijkende vloerbedekking (donker / licht) aan te brengen, blijven klanten onbewust op afstand. Deze corridor biedt echter geen belemmering voor klanten die openlijk een artikel uit de presentatie pakken. Toezicht, persoonlijk of met behulp van camera's, is nu gemakkelijk langs deze corridor uit te voeren. Ook diefstal van artikelen door een groep scholieren die elkaar afschermen, wordt zo een stuk lastiger. In de boekwinkel

heeft het gebruik van kasten met een uitstekende onderkast een soortgelijke werking.

### 2.1.8 De spiegeltoepassing

Spiegels bieden ook voor de klant de mogelijkheid om te observeren wat de winkelmedewerker doet. Dit terugkijken is in de toepassing van spiegels ongewenst. De oorzaak hiervan is dat de spiegels doorgaans gericht staan op de hoofden van de klanten. Diefstal echter gebeurt met de handen. Spiegels moeten zo gericht worden dat er een duidelijk zicht op de handen van de klanten ontstaat. Hiermee voorkomt u het terugkijkeffect. Een spiegellijst onder 45 graden in de fries van de wandstelling geeft vaak goede resultaten.

## 2.2 Poortjes

Met poortjes bedoelen we de systemen die alarm geven als een niet gedeactiveerd label passeert. Vaak zijn deze systemen zichtbaar aangebracht bij de in-/uitgang van de winkel. Hieraan ontlenen zij ook hun preventieve waarde. Er bestaan drie verschillende systemen. Te weten:

- Het radiofrequentie systeem
- Het elektromagnetisch systeem
- Het akoestisch systeem

Van deze drie systemen komt het akoestisch systeem in de boekhandel niet voor. Dit heeft alles te maken met de vormgeving van de detectielabel.

### 2.2.1 Het radiofrequentie systeem

Een label bestaat uit een spoel en een condensator. De antennes (poortjes) zenden en ontvangen een radiosignaal. Indien het label tussen de poortjes doorgaat, ontstaat er een frequentieverandering in het ontvangen signaal. Dit is aanleiding om alarm te geven. Door na betaling het label te verwijderen of onklaar te maken, voorkomt men het alarm.

### 2.2.2 Het elektromagnetisch systeem

Het label bestaat uit een stukje of strookje metaal. Van dit metaal met een bepaalde legering zijn de magnetische velden op een bepaalde wijze gerangschikt. De antennes bij de uitgang zijn in feite metaaldetectoren die checken op de legering en ordening van de magnetische velden. Treffen zij dit aan, dan alarmeren ze. Door bij de kassa met een sterke magneet de ordening op te heffen wordt alarm voorkomen.

### 2.2.3 Het akoestisch systeem

Een natuurkundig verschijnsel doet zich voor als twee dunne metalen plaatjes bij een radiosignaal komen. De plaatjes gaan trillen. Dit trillen is niet voor het menselijk oor waarneembaar. Voor de poortjes wel. Deze geven dan ook alarm bij een dergelijk signaal. Om het signaal te voorkomen, wordt het label dat uit twee metalen plaatjes bestaat, met een sterke magneet

aan elkaar gehecht. Daardoor kunnen ze niet meer trillen. Na verloop van tijd echter kan de magnetische werking die de plaatjes aan elkaar hechtte verminderen. Het label wordt zo ongewild weer actief. Doordat zich in het label twee plaatjes op enige afstand bevinden, heeft het label enige dikte. Dit betekent dat herkenning door de dief mogelijk is en bij op de buitenzijde aangebrachte labels een nette stapeling niet mogelijk is.

### 2.2.4 De zwakke punten

Welk systeem u ook kiest, alle hebben mogelijkheden om de techniek te misleiden. Het is vooral uw leverancier die u hierover eerlijk moet informeren. Als hij op een van onderstaande vragen het antwoord "onmogelijk" geeft, heeft u hoogstwaarschijnlijk geen eerlijk antwoord gekregen.

Stel altijd de volgende vragen aan uw leverancier:

- Op welke wijze kan ik het label afschermen?
- Hoe maak ik het label onklaar?
- Waarmee kan ik het label illegaal verwijderen?
- Waar zit de blinde vlek tussen de poorten?
- Waardoor wordt het functioneren van de poort verstoord?
- Welke moeilijk beïnvloedbare externe invloeden beperken de detectie van de poorten?

De truc die veel publiciteit heeft gekregen is het omzeilen van de detectie door een geprepareerde tas te gebruiken. Deze tas is aan de binnenzijde voorzien van een laagje metaal of een weefsel van metaal. Door een natuurkundig effect, aangeduid als de kooi van Faraday, bereiken de radiogolven niet het label van een artikel dat in de tas gestopt is. Hierdoor zal het alarmpoortje geen signaal geven. De thermotas, verkrijgbaar in de supermarkt bij het koelvak, werkt ook afschermend. Veel leveranciers van detectiepoorten leveren inmiddels een extra voorziening bij de detectiepoort waarmee bij binnenkomst de tas wordt gescand op de aanwezigheid van metaal.

### 2.2.5 Reageren op een signaal van de poortjes

Zodra de poort een alarmsignaal geeft, weet u dat er hoogstwaarschijnlijk een actieve label tussen de poorten is gebracht. Dit kan op verschillende manieren gebeurd zijn.

- Niet alle labels zijn afdoende gedeactiveerd bij het afrekenen.
- Een label afkomstig uit een andere winkel is niet correct gedeactiveerd.
- Een ander object dan een beveiligingslabel heeft dezelfde uitwerking op de poortjes als een label.
- Een of meerdere artikelen zijn door de klant niet aangeboden om af te rekenen en dus ook niet gedeactiveerd.

De poortjes zijn vooral bedoeld om het laatste te signaleren. Omdat er ook andere oorzaken kunnen zijn die een alarmsignaal veroorzaken, moet uw reactie niet direct een verdenking van winkeldiefstal inhouden. Spreek de klant aan met de mededeling dat het poortsignaal waarschijnlijk veroorzaakt is doordat er een label naar buiten wordt gebracht dat niet correct is gedeactiveerd. Verzoek de klant dit alsnog te mogen doen. Vraag nu de tas van de klant over te nemen. U laat de klant eerst tussen de poortjes doorgaan en u volgt met de tas. U kunt nu bepalen wie het alarm veroorzaakt, de klant of u met de tas. U vergelijkt de kassabon met de in de tas aanwezige artikelen. Veroorzaakte de klant het signaal dan vraagt u medewerking om te achterhalen wat hiervan de oorzaak kan zijn. In het geval dat u niet afgerekende artikelen aantreft, is er sprake van diefstal en kunt u hiervoor de politie inschakelen. Ditzelfde geldt voor klanten die niet mee willen werken aan het onderzoek. Blijkt het alarm een andere oorzaak te hebben, bied dan uw excuses aan.

### 2.2.6 Toekomstige ontwikkeling

De gebruikte technieken in de poortjes staan bloot aan storende invloeden van buitenaf. Denk eens aan het veld dat ontstaat door een metalen rek dichtbij een poortje, een klant met een pacemaker, of door een passerende tram in de straat. De technische ontwikkelingen stellen de systemen tegenwoordig steeds beter in staat om deze storingsinvloeden uit te filteren. Hierdoor zijn de systemen ook minder gevoelig voor sabotage. Indien er een storing in het systeem ontstaat, is het steeds vaker mogelijk om deze op afstand te verhelpen. Via Internet wordt het betreffende systeem geanalyseerd en afgesteld. De bedrijfszekerheid neemt hierdoor sterk toe, terwijl de onderhoudskosten dalen. De extra handelingen die het aanbrengen van beveiligingslabels vergt, wordt in toenemende mate door de leveranciers van de te beveiligen producten overgenomen.

Door aan een Radio Frequent label een chip toe te voegen met een unieke code, kan niet alleen vastgesteld worden of het artikel al dan niet betaald is maar tevens kan vastgesteld worden welk artikel het betreft. Deze techniek, Radio Frequent Identificatie Detectie (RFID) maakt op dit moment een sterke ontwikkeling door. Ook in de boekhandel doen deze systemen hun intrede. Het uitlezen van de labels kan op steeds grotere afstand en met meerdere labels tegelijk. De inhoud van een winkelwagentje kan in een keer uitgelezen worden of de voorraad in een bepaald schap kan in een handeling worden vastgesteld. De hoge kosten van de labels en de antennes vormen nog een hindernis. Bij aanschaf van een nieuw poortjessysteem is het raadzaam de leverancier te vragen naar systemen die later ook uitbreidbaar zijn naar RFID-toepassing.

## 2.3 Camera's

Voor de toepassing van camera's om winkeldiefstal vast te kunnen leggen, is een camera-opstelling nodig die duidelijk beeld geeft op:

- Het gedrag van de klant
- Het signalement van de klant
- De handen van de klant in de onmiddellijke omgeving van de presentatie.

Bovendien moet de camera-opstelling zichtbaar zijn voor klanten.

### 2.3.1 Het gedrag

Verschillend gedrag kan een voorbode zijn van winkeldiefstal: meer aandacht voor de winkelbezetting dan voor het assortiment, onhandig gedrag, veel rondkijken, schijnbaar doelloos rondlopen door de winkel, het opzoeken van onoverzichtelijke plaatsen in de winkel, een artikel plotseling terugzetten nadat er oogcontact was. Spreekt u de klant aan met een verkoopgesprek, dan ontmoedigt u het voorneemen iets weg te nemen aanzienlijk.

### 2.3.2 Het signalement

De positie van camera's geeft vaak een vertekening van de werkelijkheid waar het om de lengte van de klant gaat. Maar ook afstanden zijn op de monitor moeilijk waar te nemen. Door in de winkel gemeten referentiepunten aan te brengen, kan hierin worden voorzien. Om een bruikbaar signalement te verkrijgen, zijn kleurenbeelden onontbeerlijk.

### 2.3.3 De handen van de klant

Kort voor of tijdens de diefstal is bij de klant een ander gedrag waarneembaar. Bijvoorbeeld het afschermen van de handen. Dit gebeurt in de regel door dicht op het schap te staan. Het zijn de handen van de klant die stelen. De camera-posities zullen steeds zo gekozen moeten worden dat de handen van de klant in de nabijheid van de presentatie zichtbaar zijn.

### 2.3.4 Zichtbaar voor de klanten

De zichtbare aanwezigheid van camera's kan een preventieve werking op winkeldiefstal hebben. Dit pleit ervoor om ook met herkenbare camera's te werken. Met een zwarte bol gecamoufleerde camera's (dome's) zijn niet voldoende herkenbaar. Omdat deze dome's kunnen draaien, zwenken en zoomen bieden zij veel interessante mogelijkheden bij het observeren van klantgedrag. Een mix tussen deze en herkenbare camera's lijkt zo de meest doeltreffende keuze.

### 2.3.5 Beeldregistratie

Beeldregistratie kan op een VHS-recorder, een time lapse recorder of op harddisk via de computer. Het registreren met een gewone VHS recorder heeft als nadeel dat deze op beperkte beeldkwaliteit maar acht uur kan opnemen. Bovendien is het terugzoeken van een bepaald moment een tijdrovende bezigheid.

De time lapse recorder neemt slechts een aantal beelden per seconde op. Voorts schrijft hij bij elk beeld een tijdcode. Het terugvinden van momenten is zo vrij eenvoudig. De constructie van een time lapse recorder is in vergelijking met de normale recorder steviger en hij is bestand tegen intensief gebruik.

Beeldopslag op een Harddisk kent veel voordelen. Het terugzoeken van momenten is in een oogwenk gebeurd, de kwaliteit van de beelden blijft perfect, en het wisselen van banden is niet nodig. Een volle schijf wordt vervangen door nieuwe. Beelden van deze recorder kunt u eenvoudig via Internet versturen naar bijvoorbeeld de politie om uw aangifte te onderbouwen. Uw beveiligingsinstallateur kan u verder informeren over deze recorders. Let erop dat de recorder voldoende opslagcapaciteit heeft en gemakkelijk te bedienen is.

### 2.3.6 Camera aankondiging

De aanwezigheid van camera's kan met aankondigingsborden of -stickers nog extra worden ondersteund. De preventie die uitgaat van de aanwezigheid van camera's heeft immers een groot effect op de winkelcriminaliteit. De leverancier van de camera's levert tevens deze stickers en aankondigingsborden. Aankondigingen doet u op voor de klant goed zichtbare plaatsen. Het College Bescherming Persoonsgegevens ([www.registratiekamer.nl](http://www.registratiekamer.nl)) geeft over cameragebruik in de winkel de volgende vuistregels:

#### *"Camera's in een winkel"*

U mag, als eigenaar van een winkel, videocamera's inzetten voor beveiliging van uw personeel en/of toezicht op uw eigendommen, tenzij de privacy van uw klanten of uw personeel daardoor teveel wordt geschonden. Zo mag u een videocamera plaatsen bij de ingang, bij de schappen of bij de kassa.

Waar het steeds om gaat, is dat iedereen moet kunnen weten dat er een videocamera hangt. Dit kan bijvoorbeeld door borden of stickers op te hangen waarop staat dat er videocamera-toezicht is. Doet u dat niet, dan bent u strafbaar.

Als u gebruik maakt van een webcam en beeldopnamen van de mensen in uw winkel op uw website plaatst, moet u zich houden aan de bepalingen van de Wet bescherming persoonsgegevens (WBP). Dit betekent onder meer dat u kenbaar moet maken dat u een webcam geplaatst heeft in de winkel. Het meest belangrijke is echter dat u voor zo'n webcam een goede reden moet hebben die u aan uw klanten kunt uitleggen.

Het gebruik van verborgen camera's is in de regel niet toegestaan. Als er echter veel gestolen wordt in de winkel, kunt u gebruik maken van een verborgen camera. Dit mag alleen als het u, ondanks allerlei inspanningen, niet lukt om een eind te maken aan de diefstallen. En dan mag het alleen maar tijdelijk en op zodanige wijze dat de inbreuk op de persoonlijke

levenssfeer van de klanten zo klein mogelijk is. Een camera in een pashokje plaatsen gaat dus te ver.

De WBP is niet van toepassing op videocamera's die geen beeldopnamen vastleggen of op webcams die erop gericht zijn om beelden van openbare plaatsen weer te geven, zonder dat daarbij personen herkenbaar in beeld worden gebracht. Het feit dat de vervaardigde beelden live via internet worden uitgezonden, verandert dit niet."

### 2.3.7 Toekomstige ontwikkeling

Camera's zijn inmiddels in zeer klein formaat te koop. Draadloze verbindingen worden steeds betrouwbaarder. Inmiddels is de techniek al zo ver ontwikkeld dat intelligente camera's, met een betrouwbaarheid van 90%, gezichten kunnen herkennen. De beelden van deze camera's worden door een computer geanalyseerd en getoetst aan een databestand met gezichten van ongewenste bezoekers. Modewinkels, warenhuizen en winkelcentra passen dit inmiddels met succes in de praktijk toe. Op deze manier kunnen zij bezoekers met een winkelverbod herkennen en de deur wijzen. Deze techniek is de afgelopen drie jaar ook op het gebied van het herkennen van afwijkende patronen ontwikkeld. Vaak nog als proefopstelling zijn er nu camera's die waken over een parkeerterrein bij een NS-station of over bezoekersbewegingen op een luchthaven of in een museum. Zodra een menselijk figuur een andere beweging maakt dan in de computer als normaal is omschreven (op het parkeerterrein van auto naar auto lopen, op de luchthaven tegen de richting in lopen, of een koffer achterlaten, of in het museum te dicht bij het kunstwerk komen) gaat er op de monitorpost een alarm af. Van hieruit kan dan de beveiligingsbeambte worden gewaarschuwd. De computer helpt op deze manier bij het toezicht houden. In de winkel kan deze toepassing in de toekomst worden ingezet om te alarmeren bij klanten die gedrag vertonen dat op diefstal kan duiden.

## 2.4 Organisatorische maatregelen

Goede beveiliging tegen winkeldiefstal begint met het treffen van een aantal maatregelen. Huisregels en goede onderlinge afspraken maar ook afspraken met collega-ondernemers en de politie zijn van die maatregelen.

### 2.4.1 Huisregels

U mag in de winkel bepalen waaraan klanten zich moeten houden. Op [www.hbd.nl](http://www.hbd.nl) vindt u een hulpmiddel waarmee u eenvoudig zelf uw huisregels voor klanten kunt samenstellen. Vanzelfsprekend moeten deze huisregels voor klanten duidelijk zichtbaar in de winkel aanwezig zijn. Bovendien verplicht de aankondiging van uw huisregels dat u de klanten die zich hier niet aan houden, aanspreekt op het gedrag.

#### 2.4.2 Interactie met klanten

Een klant mag nooit de indruk krijgen dat zijn aanwezigheid volstrekt onopgemerkt is gebleven. In elk geval zal de klant kort na binnenkomst begroet of opgemerkt moeten worden. Hiervoor is het vaak nodig afspraken onderling te maken wie deze interactie voor z'n rekening neemt en hoe deze begroeting gebeurt. Oogcontact en een knikje kan in veel gevallen al voldoende zijn.

#### 2.4.3 Protocol aanhouden van winkeldieven

Nadat een winkeldiefstal is opgemerkt, moet er een aantal activiteiten gebeuren. Omdat deze situatie in de winkel spanning met zich meebrengt, is een duidelijk protocol een waardevol hulpmiddel. U treft een voorbeeld van zo'n protocol aan in bijlage 3. Het is verstandig deze op te hangen op een voor medewerkers goed zichtbare plaats, bijvoorbeeld de kantine.

#### 2.4.4 Afspraken met de politie

Nodig de plaatselijke politie uit bij u in de winkel. Stem met hen af wat u van de politie kunt verwachten als u ze belt in verband met winkeldiefstal. Het kan zijn dat er op uw winkellocatie inmiddels een project samen met de politie op het gebied van winkelcriminaliteit loopt. Informeer hiernaar bij de winkeliersvereniging.

#### 2.4.5 Training van medewerkers

Medewerkers op de winkelvloer moeten raad weten met klanten die verdacht gedrag vertonen, klanten waarvan blijkt dat zij gestolen hebben en klanten die bij de poortjes een signaal veroorzaken. Er zijn verschillende manieren om uw medewerkers deze vaardigheden bij te brengen, zie voor het actuele trainingsaanbod: [www.hbd.nl](http://www.hbd.nl).

## 3 Interne criminaliteit

Interne criminaliteit is helaas een wezenlijke bedreiging waar ondernemers over het algemeen niet of te weinig over nadenken. Enerzijds is dat begrijpelijk omdat de samenwerking tussen werkgever en medewerkers in principe is gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Anderzijds mag u voor dit bedrijfsrisico de ogen niet sluiten omdat het een enorme impact heeft als u met interne criminaliteit wordt geconfronteerd. Interne criminaliteit kan zich voordoen als inkoopfraude, verkoopfraude, diefstal van geld en diefstal van goederen.

De oorzaken van deze vorm van criminaliteit kunnen liggen in:

- Economische motieven
  - Hoge uitgaven.
  - Een uitgavenpatroon hebben dat niet overeenstemt met de maandelijkse

inkomsten. Tekorten worden op een alternatieve manier aangevuld.

- Hoge schulden.
- Dure leningen, een te hoge hypotheek. Financiële nood kan iemand ertoe brengen te frauderen.
- Ideologische motieven
  - Hierbij staat geen persoonlijk gewin centraal. Men fraudeert omdat men het niet eens is met het beleid van het bedrijf of uit medeleven: geld uit de kassa halen bijvoorbeeld om arme vrienden of familieleden te helpen.
- Psychologische motieven
  - Bijvoorbeeld kleptomanie. Het gaat hierbij om een ziekelijke neiging, een niet te onderdrukken behoefte om te stelen. Het gaat de dader niet om de opbrengst maar om de daad zelf.
- Sociale motieven
  - Bijvoorbeeld verslaving. Drugs- of alcoholverslaafden hebben over het algemeen veel geld nodig om in hun behoefte te voorzien. Criminaliteit lijkt dan vaak de enige manier om snel aan (veel) geld te komen.
- Rancuneuze motieven
  - Het gaat hierbij vaak om conflicten die dader met het bedrijf heeft, bijvoorbeeld bij een gemiste promotie. Het enige doel is vaak om zo veel mogelijk schade aan te richten.

Mogelijke signalen van interne fraude zijn:

- Opvallend vaste patronen in pauzes
- Bewust werken zonder pottenkijkers
- Heimelijke telefoongesprekken
- Veelvuldig foutbonnen, retouren, kastekort bij dezelfde mensen
- Er is nooit een kasverschil
- Smoezen verzinnen (eerder naar huis)
- Non-verbaal: rood hoofd, stilvallen, zenuwachtig
- Sparen in de kassa, aantekeningen bij de kassa
- Tips van klanten: geen bon, datum klopt niet, bonbedrag klopt niet
- Plotseling vertrek medewerker zonder specifieke reden
- Opmerkingen van collega's of klanten
- Gevoel, intuïtie: hier klopt iets niet
- Leveranciers die aangeven orders te missen
- Ongebruikelijke leveringen
- Een levensstijl van de medewerker die niet overeenkomt met zijn inkomen
- Veelvuldig voorkomen van ronde verschillen
- Opengemaakte verpakkingen in het magazijn
- Verstopte goederen in personeelsruimte of kluisjes
- Niet houden aan regels en procedures
- Vaak schade aan bepaalde artikelen
- Hoog ziekteverzuim of opvallend laag ziekteverzuim

- Iemand is er altijd als eerste en gaat als laatste weg

Algemene cijfers leren dat ongeveer 30% van de ondernemingen jaarlijks worden geconfronteerd met enige vorm van interne criminaliteit. In de detailhandel ligt dit percentage nog iets hoger. In vergelijking met externe criminaliteit is de toegebrachte schade bij interne criminaliteit vaak vele malen groter. Dit komt doordat interne onregelmatigheden vaak veel later worden opgemerkt. Door een open houding tegenover het personeel en het treffen van de volgende maatregelen kan het ontstaan worden bemoeilijkt, worden de daders ontmoedigd en wordt interne criminaliteit eerder zichtbaar. De maatregelen zijn:

- Opstellen van regels en richtlijnen
- Uitvoeren van uw voorbeeldfunctie
- Controle van het arbeidsverleden
- Visitatie en tassencontrole
- Camera's
- Herkennen van signalen
- Uitvoeren van onderzoek

### 3.1 Regels en richtlijnen

#### 3.1.1 Opstellen van regels en richtlijnen

Medewerkers functioneren beter als er sprake is van duidelijke afspraken over hun taken en bevoegdheden maar ook over hun verplichtingen binnen hun werk. Als medewerkers worden betrokken bij de ontwikkeling van bedrijfsregels en als daarbij ook hun inbreng wordt meegenomen, zal de bereidwilligheid om zich aan die regels te houden veel groter zijn. Het zijn dan immers "onze" regels en niet de regels die door de werkgever zonder overleg worden opgelegd. Vergeet niet de nieuwe medewerkers van de bestaande afspraken op de hoogte te brengen.

Zorg voor interne duidelijkheid door het opstellen van regels en richtlijnen op het gebied van:

- huishoudelijk reglement
- kassa-instructie
- sleutelprocedure
- magazijnbeheer
- kluisbeheer
- retourprocedure
- omgaan met cadeaubonnen
- procedure af- en herwaardering
- personeelsaankopen
- omgaan met presentemplaren
- regeling eigengebruik
- regeling personeelscontrole
- regeling reageren op onderlinge reactie bij sporen van interne criminaliteit
- regeling vertrouwenspersoon

#### 3.1.2 Handhaven van de regels

Belangrijk is vervolgens om deze regels te con-

trollen en als er een overtreding plaatsvindt dit direct met de betrokken medewerker te bespreken. Geef duidelijkheid over de maatregelen die volgen als u geconfronteerd wordt met interne criminaliteit.

#### 3.1.3 Uitoefenen van uw voorbeeldfunctie

Uw doen en laten wordt door uw medewerkers scherp in gaten gehouden. Dit betekent dat de eerdere genoemde richtlijnen ook voor u gelden. Eerlijke en consequente ondernemers hebben zo over het algemeen een positieve invloed op de gedragingen van de medewerkers. De andere kant is ook waar. Inconsequente en "zwalkende" ondernemers lopen een verhoogd risico op het ontstaan van interne criminaliteit. Kortom, goed voorbeeld doet goed volgen.

### 3.2 Aannemen van medewerkers

#### 3.2.1 Controle van het arbeidsverleden

Interne criminaliteit is helaas nooit helemaal uit te sluiten, maar u kunt er wel veel aan doen ter voorkoming of ter beperking. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de screening van nieuw aan te nemen medewerkers.

Voor wat betreft het controleren van cv's de onderstaande aanbevelingen:

- wees alert op gaten in het arbeidsverleden
- controleer altijd de originele diploma's
- laat de kandidaat het laatste loonstrookje van de vorige werkgever tonen.

#### 3.2.2 Contact vorige werkgever

Medewerkers hebben vaak al een arbeidsverleden opgebouwd bij een collegabedrijf. Tijdens dat dienstverband zullen de sterke en minder sterke kanten van de medewerker bekend zijn geworden. Neem bij het aannemen van een nieuwe medewerker altijd contact op met de vorige werkgever(s). Tip: bel de voorlaatste werkgever voor referenties. De laatste (huidige) werkgever kan er belang bij hebben dat de werknemer vertrekt.

Als vooraf duidelijk is op welke gebieden de medewerker uitblinkt, kan daar direct gebruik van worden gemaakt. Ook kan dan rekening worden gehouden met de eigenschappen die minder uit de verf zijn gekomen.

Als er sprake zou zijn van ongewenste gedragingen van de betreffende medewerker bij een vorige werkgever, zal er juist door persoonlijk contact en navraag bij deze werkgever belangrijke informatie worden verkregen. Men moet zich afvragen of een nieuw aan te nemen medewerker met een verleden op het gebied van interne criminaliteit, zou moeten worden toegevoegd aan de huidige bezetting.

Het gesprek met de vorige werkgever voert u bij voorkeur persoonlijk. Zorg ervoor dat u dit gesprek voert op een moment dat u er al-

lebei voldoende tijd voor heeft. Geef aan wat de wederzijdse belangen zijn om informatie over uw sollicitant te krijgen. De nieuwe baan moet immers goed bij de sollicitant passen en voldoende uitdaging bieden. Stel uw vragen zoveel mogelijk in de open vorm. (Wat, wanneer, welke, wie, hoeveel etc.) hierdoor krijgt u uitgebreidere antwoorden. Luister goed naar de antwoorden en vraag door op onduidelijkheden. Onderstaand een aantal mogelijke vragen:

- Welke talenten wilt u benadrukken?
- Welke verantwoordelijkheden heeft hij/zij?
- Welke verantwoordelijkheden passen bovendien bij haar/hem?
- Wat zal er veranderen in uw bedrijf als zij/ hij verdwijnt?
- Welke tekortkomingen heeft u het achterliggende jaar met hem/haar besproken?
- Hoe was zijn/haar acceptatie in de groep?
- Waar moet ik rekening mee houden als ik hem/ haar aanneem?
- Bespreek de eventuele gaten in de CV.
- Welke onderwerpen zijn voor mij van belang om te weten, die ik niet aan de orde stelde met mijn eerdere vragen?

### 3.3 (Uitgebreide) tassencontrole bij medewerkers

Het uitvoeren of uit laten voeren van (uitgebreide) tassencontrole aan het eind van de werkdag wordt steeds vaker bij bedrijven toegepast. Dit gebeurt door middel van een selector (Een kastje bij de uitgang, dat na het indrukken van de knop door de medewerker aselekt een groen of een rood licht geeft), of simpel door het gooien van een dobbelsteen (Vooraf spreken we het getal van de dag af. Gooit de medewerker dat getal dan vindt er controle van die medewerker plaats.) Hier gaat ongetwijfeld een preventieve werking uit.

#### 3.3.1 Uitvoeren

Bij visitatie of tassencontrole steekproefsgewijs aan het eind van de werkdag dient u zich te realiseren dat een kwaadwillende medewerker mogelijkheden genoeg heeft om tussendoor goederen af te voeren. In specifieke gevallen kan het noodzakelijk zijn om ook tussentijds over te gaan tot een visitatie of tassencontrole.

#### 3.3.2 Afspraken

Het is belangrijk dat de wijze waarop visitatie en tassencontrole gebeurt duidelijk is omschreven in bijvoorbeeld het huishoudelijk reglement. Naast de preventieve werking die deze afspraak heeft, geeft het u ook de juridische grondslag om deze activiteit uit te voeren. Een visitatie dient alleen als preventieve maatregel en is niet gericht op opsporing. Het uitvoeren van een visitatie moet zonder aanzien des persoons op discrete wijze gebeuren. Medewerkers zijn verplicht medewerking

te verlenen als voldaan is aan bovenstaande aspecten. Weigeren betekent dat de arbeidsovereenkomst wordt geschonden. Controleren van tassen:

- Mag op ieder gewenst moment
- Kan via een dobbelsteensysteem (Wie zes gooit, wordt gecontroleerd)
- Kan aan de hand van een selector (Druk op de knop, wordt het lampje rood dan wordt je gecontroleerd)
- Kan door de beveiligingsdienst
- Kan door de leiding
- Kan zelfs onderling geregeld worden

#### 3.3.3 Personeelslockers

Als er sprake is van personeelskastjes kan worden overwogen deze te laten voorzien van transparante/doorzichtige deurtjes. U beschikt in elk geval over een sleutel van de locker. Bij voorkeur is de locker geopend als de medewerker niet aanwezig is. In andere gevallen is tussentijdse controle van de inhoud van de locker, samen met de betreffende medewerker, noodzakelijk. U kunt hiervoor een zelfde willekeurigheid gebruiken als bij de tassencontrole.

### 3.4 Camera's

#### 3.4.1 Zichtbare montage

Vaak zal de toepassing van winkeldiefstal- en/of overvalcamera's ook het doen en laten van uw medewerkers voldoende in beeld brengen. In die gevallen dat dit onvoldoende is, kan tijdelijke en verborgen installatie van camera's een oplossing zijn. De beelden echter die op deze wijze zijn verkregen moeten vaak door specialisten worden bekeken om de frauduleuze handelingen te achterhalen.

#### 3.4.2 Onzichtbare montage

Het plaatsen van verborgen camerasystemen is uitsluitend gedurende een beperkte periode toegestaan, namelijk als er een vermoeden is van onregelmatigheden die niet op een andere wijze zijn vast te stellen en wanneer het gebruik hiervan vooraf aan de medewerkers is kenbaar gemaakt. Dit kan bijvoorbeeld in de vorm van een personeelscirculaire of vermelding in het huishoudelijk reglement. Daarnaast moet u zich uiteraard ook houden aan de bepalingen van de Wet op de ondernemingsraad. Heimelijk cameratoezicht (het maken van beelden van personen met camera's die zijn aangebracht om personen herkenbaar in beeld te brengen zonder dat de aanwezigheid ervan duidelijk kenbaar is gemaakt) is strafbaar!

#### 3.4.3 Aanleiding onderzoek door particulier onderzoeksbureau

Signalen die kunnen duiden op (het ontstaan van) interne criminaliteit worden door ondernemers vaak niet of onvoldoende herkend. Als er dan al signalen worden herkend, wordt vaak gehoopt dat er niets aan de hand is of gedacht

dat het vanzelf wel weer overgaat. In de praktijk blijkt echter dat interne criminaliteit nooit vanzelf overgaat maar dat het zich meestal uitbreidt.

Medewerkers die onderling gedragingen van elkaar zien die ongewenst zijn of niet conform de richtlijnen worden daar vaak mee belast. Het is moeilijk om daar mee om te gaan. Zorg voor een interne of externe vertrouwenspersoon waar deze medewerkers terecht kunnen.

#### 3.4.4 Uitvoeren van onderzoek

Als u dan ongeacht alle preventieve maatregelen toch wordt geconfronteerd met interne onregelmatigheden, is het van belang hier iets aan te doen. Zoals eerder gesteld gaat het namelijk niet vanzelf over. Aan te raden is om hiervoor professionele hulp in te schakelen. Zelf bent u er meestal te emotioneel bij betrokken.

Particuliere onderzoeksbureaus zijn hierin gespecialiseerd. Bedrijfsrechercheurs stellen onafhankelijk vast wat er aan de hand is. Ze begeleiden ondernemers tijdens het onderzoek maar ook tijdens de eventuele arbeidsrechtelijke nasleep.

Het inschakelen van professionele hulp heeft een grote preventieve werking. Men geeft hierdoor aan dat interne criminaliteit niet wordt getolereerd. De Koninklijke NBB kan u informeren over het inschakelen van professionals.

#### 3.4.5 Trainingen

Trainingen op het gebied van interne criminaliteit geven ondernemers inzicht in:

- Wat is interne criminaliteit?
- Wat zijn de signalen om dit te herkennen?
- Wat zijn de mogelijkheden om dit te voorkomen?
- Wat te doen indien men met interne criminaliteit wordt geconfronteerd?

Informeer naar de mogelijkheden om een dergelijke training te volgen, of kijk op [www.boekbond.nl](http://www.boekbond.nl). Op [www.hbd.nl](http://www.hbd.nl) kunt u zich op de hoogte stellen van de aanpak van interne criminaliteit met het dilemma'spel.

## 4 Fraude

### 4.1 Organisatorische maatregelen

Om te voorkomen dat u slachtoffer wordt van oplichtingspraktijken, is het noodzakelijk om uw werkzaamheden volgens vaste routines uit te voeren. Deze routines kunt u als werkinstructie vastleggen zodat u ook anderen er aan kunt houden op deze wijze te werken. In elk geval dient met het oog op fraude voor de volgende handelingen een werkinstructie te zijn:

- Kassahandelingen (ontvangen van geld, re-

gistreren van retouren, wisselen uit de lade etc.)

- Levering van goederen (controle vrachtbrief, tellen, controle factuur, melden van manco's etc.)
- Toegangsverschaffing (welke personen mogen op welke plaatsen komen)

### 4.2 Vals geld detectie

#### 4.2.1 Vals geld detectie

Er is allerhande apparatuur op de markt, die kan helpen bij het herkennen van vals geld. Behalve de UV-lamp en de apparaten die infrarood licht gebruiken, zijn er bijvoorbeeld apparaten die met een lampje of een geluidje aangeven of een biljet echt is of niet: je stopt het biljet er in en het apparaat doet de rest.

Een waarschuwing is op zijn plaats voor het gebruik van die laatste soort apparaten. Vaak is bijvoorbeeld niet duidelijk waar het apparaat bij de controle naar kijkt. Als slechts naar een of hooguit een paar kenmerken wordt gekeken, bestaat het risico dat een vervalsing toch als 'echt' wordt getest. Ook kunnen er nieuwe soorten vervalsingen op de markt komen die het apparaat niet herkent. Tenslotte kan er ook iets mis zijn met het apparaat, bijvoorbeeld door een vuiltje voor de lens.

#### 4.2.2 Zelf controleren

Op de site van De Nederlandsche Bank ([www.dnb.nl](http://www.dnb.nl)) vindt u bij 'Publiek' 'Eurobankbiljetten en munten', de echtheidskenmerken van de eurobiljetten. U kunt dit programma downloaden of aanvragen op CD-rom. Alleen wanneer u zelf controleert, kunt u zich pas echt overtuigen van de echtheid van een eurobiljet. Bovendien bent u dan goed voorbereid op het herkennen van eventuele nieuwe soorten vervalsingen. Een hulpmiddel als een UV-lamp of een infrarood-apparaat kan u daar overigens goed bij helpen. Deze apparaten beslissen namelijk niet zelf of een biljet echt is of niet, maar stellen u beter in staat om zelf een oordeel te vellen.

Op de website van de Nederlandsche Bank is eveneens een actueel overzicht te vinden van de detectieapparaten die in Nederland verkrijgbaar zijn, inclusief testresultaten en de namen en adressen van leveranciers. Kijk op de website bij 'Professioneel' 'Betalingsverkeer' 'Eurobiljetten' 'Valse biljetten' 'Detectieapparatuur' voor meer informatie.

## 5 Inbraak

De maatregelen die u moet treffen om een inbraak te voorkomen zijn niet eenvoudigweg op te sommen. In alle gevallen dient het pakket maatregelen afgestemd te zijn op uw individuele situatie. Uw beveiligingsinstallateur kan een schouw van uw bedrijf uitvoeren en op basis van de aangetroffen situatie een grondig advies opstellen.

- 5.1 Risicoklasse/ beveiligingsklasse indeling**  
Afhankelijk van het assortiment en de waarde van de inboedel, delen de verzekeraars winkels in risicoklassen in. Aan de hand van deze indeling bepaalt de verzekeraar aan welke beveiligingseisen uw winkel moet voldoen. Uw winkel zal hoogstwaarschijnlijk vallen in een lage risico-/beveiligingsklasse (1 of 2). Uw beveiligingsinstallateur kan dit vaststellen en voor het vastgestelde beveiligingsniveau een door verzekeraars verplicht gesteld opleveringsbewijs afgeven.

## 6 Algemeen

- 6.1.1 Winkelverzorging**  
Zorg dat uw winkel een verzorgde indruk maakt. Het is immers in een nette opgeruimde winkel veel moeilijker om te stelen. Winkelverzorging werkt dus niet alleen verkoopbevorderend maar zeker ook diefstalremmend. Let hierbij op het afspiegelen van de presentatie. Voorkom presentaties op de vloer. Zorg dat de verlichting in orde is en dat de winkelvloer schoon is.

- 6.1.2 Toezicht**  
Winkelmedewerkers moeten in staat zijn minimaal 50% van de tijd toezicht uit te oefenen op de klant. Hiervoor is instructie en training noodzakelijk. Veel activiteiten kunnen gecombineerd worden met het van tijd tot tijd rondkijken in de winkel. Vanzelfsprekend moet de winkelmedewerker bewust zijn van de gedragingen die kunnen duiden op diefstal.

- 6.1.3 Initiatief**  
Uw medewerkers zullen in actie moeten komen op het moment dat een klant afwijkend gedrag vertoont. Dit gedrag kan duiden op diefstal of op een klant die niet in staat is zelfstandig een keuze te maken. Aanspreken van deze klanten is noodzakelijk. Dit aanspreken zal altijd met een verkoopgesprek gebeuren. Trainen van deze manier van communiceren is noodzakelijk.

- 6.1.4 Reageren op diefstalgedrag**  
Vooral het afschermen van handen vergt een directe reactie van de verkoopmedewerkers. Het starten van een verkoopgesprek met de

klant is het effectiefst. Zorg ervoor dat de medewerkers voldoende zelfvertrouwen hebben om dit te doen. Het gaat hier om een wijze van trefzeker communiceren. In een training kan hier aan gewerkt worden.

- 6.1.5 Aanhouden van winkeldieven**  
Zodra er sprake is van diefstal moeten de winkelmedewerkers in staat zijn handelend op te treden. Het aanhouden van de winkeldief, overdragen aan de politie en het doen van aangifte moet aangeleerd worden. Het protocol hiervoor zoals genoemd in 2.4.3 is hiervoor een belangrijke steun.
- 6.1.6 Omgaan met agressieve klanten**  
Inzicht in het ontstaan van agressie en de vaardigheid hiermee om te gaan, voorkomt dat de agressie oploopt. De winkelmedewerkers moeten deze vaardigheden in een training aanleren.
- 6.1.7 Handelen tijdens een overval**  
Veilig gedrag tijdens een overval moet in een training aangeleerd worden. In een praktische training leren de medewerkers welke afwegingen een overvaller maakt om ergens zijn slag te slaan. Aan de hand van het fasemodel tijdens een overval, leren de deelnemers individueel gedrag te ontwikkelen dat een basis vormt voor veilig gedrag tijdens een overval. Het hanteren van het veilig gedrag tijdens een overvalsimulatie wordt in een rollenspel geoefend.
- 6.1.8 Omgaan met technische maatregelen**  
Het meeste effect van uw investeringen in technische maatregelen (poortjes, camera's etc.) heeft u wanneer uw medewerkers in staat zijn hier optimaal gebruik van te maken. Testen van de goede werking en reageren op signalen moeten gewaarborgd zijn.
- 6.1.9 Dienstruimten**  
Magazijnen en het dagverblijf mogen voor klanten onder geen voorwaarde toegankelijk zijn. Afsluiten met een codeslot is hiervoor vaak de doeltreffendste oplossing. Wissel van tijd tot tijd de code.
- 6.1.10 Signaling**  
In veel gevallen is het aankondigen van de aanwezigheid van camera's verplicht en gaat hier ook een preventieve werking van uit. De aankondiging van de poortjes heeft net zo goed een preventieve meerwaarde. Naast aankondiging bij de entree kan herhaling van boodschappen op andere strategische plaatsen sterk preventief werken (zie ook 2.3.6).
- 6.1.11 Openen en sluiten van de winkel**  
In het huishoudelijk reglement moet geregeld worden dat het openen en sluiten van het bedrijf volgens een vaste procedure geschiedt. Deze procedure is erop gericht om de veiligheid van de medewerkers te waarborgen.

Hoofdpunten in deze regeling zijn:

A. Open en sluit bij voorkeur niet alleen, voorzie in een alternatief als er toch alleen geopend moet worden (bellen van een achterwacht voor het moment van openen en bellen nadat de winkel geopend is. Niet bellen betekent onraad.)

B. Wat te doen bij ontdekken van onraad of technische storingen (rolluik, alarmsysteem, sloten, camera's etc.).

#### 6.1.12 Afromen

In de kassalade bevindt zich alleen wisselgeld. Handhaven van deze afspraak is een ieders verantwoordelijkheid. Hiervoor dient er in de onmiddellijke omgeving van de kassa wel een voorziening (afroomkluis) voor handen te zijn waarin afgeroomd moet worden.

#### 6.1.13 Omgaan met derden in de winkel

Bepaal de privileges die voor derden in uw bedrijf gelden. Van groot belang is dat u deze derden aan deze afspraken houdt. Derden zijn bijvoorbeeld: vrienden en bekenden van de medewerkers, de etaleur, een monteur of een vertegenwoordiger.

#### 6.1.14 Opleggen van een winkelverbod

U bepaalt met welke klant u zaken doet. Dit betekent dat u bepaalde klanten op basis van vertoond gedrag, voor een periode toegang tot de winkel kan ontzeggen. Overtreding door de klant vormt direct een strafbaar feit (zie bijlage 1).

## 7 Technische ontwikkelingen

De techniek staat niet stil. Dit geldt zeker voor de hulpmiddelen die ingezet worden om winkelcriminaliteit tegen te gaan. In steeds meer winkels vormen poortjes en camera's een vertrouwde aanblik. In zeer korte tijd is niet alleen de kwaliteit van deze elektronische hulpmiddelen verbeterd, maar ook de aanschafprijs is inmiddels gedaald. Zo komen ze meer binnen het bereik van de detaillist. Een rondgang langs de aanbieders van deze hulpmiddelen leverde inzicht op in de ontwikkelingen die in de nabije toekomst zijn te verwachten. Deze ontwikkelingen zijn in drie woorden samen te vatten: Intelligentie, Integratie en Internet.

### 7.1 Intelligentie

Inmiddels zijn de eerste praktijkervaringen met beeldanalysesoftware, beter bekend als gezichtsherkenning, beschikbaar. Een computer beoordeelt het beeld van de camera en als deze een gezicht in beeld heeft dat in het bestand als "niet welkom" staat vermeld, geeft het een signaal aan de winkelmedewerkers. Hiermee kunnen winkelverboden gemakkelijk

worden gecontroleerd. Veelplegers wordt zo door deze techniek de voet dwars gezet. Op diverse luchthavens worden inmiddels computers ingezet om afwijkende gedragingen van het publiek te registreren. Achterlaten van bagage of abnormale bewegingen worden door de computer geregistreerd en doorgegeven aan de beveiligingsdienst. Deze ontwikkeling biedt aanknopingspunten om het gedrag van winkeldieven in de winkel in vroeg stadium te herkennen. Het winkelpersoneel krijgt dan een seintje als een van de klanten afwijkend gedrag vertoont. De labels die aan de artikelen zijn gehecht, kunnen al voorzien worden van een chip. Hierdoor kan er over dat artikel veel informatie uitgewisseld worden met de computer. De ontwikkelingen op dit gebied zullen zich in de nabije toekomst richten op het op grotere afstand kunnen uitlezen van de informatie in de chip. Hierdoor wordt o.a. voorraadbeheer, productinformatie en beveiliging beter uitvoerbaar.

### 7.2 Integratie

Koppeling van de poortjes aan de camera's biedt nu al mogelijkheden om klanten die een signaal op de poortjes veroorzaken direct in beeld te nemen. Deze beelden kunnen later de politie helpen bij de opsporing. Koppeling van de kassa aan de camera's geeft een scala aan mogelijkheden op het gebied van het registreren van fouten, oplichting, wisseltrucs en de overvaller. Winkelinrichting zal in het kader van integratie met techniek een grote ontwikkeling doormaken op het gebied van overzicht, zichtlijnen en routing. Koppeling van een 'meekijkende' camera bij een geopende vitrine of een deur naar een dienstruimte is inmiddels een gebruikelijke toepassing. Voor dit toenevend aantal situaties waar de camera bij betrokken wordt, is het niet nodig meer camera's te installeren. De moderne camera's zijn steeds vaker draai- en nijsbaar (pan en tilt). Een besturingsprogramma zorgt ervoor dat zij voor elke gewenste activiteit precies goed ingesteld staan.

### 7.3 Internet

De communicatiestromen in de winkel zullen steeds meer over een breedbandverbinding gaan. Nu al kunnen telefoonverkeer, pinnen en computerverbindingen over deze verbinding plaatsvinden. Vaak binnen dezelfde kosten en aansluitingen kunnen uw camera's en inbraakbeveiliging worden aangesloten. Naast het kostenvoordeel is het op afstand meekijken in uw winkel of het veranderen van instellingen van uw beveiligingssysteem mogelijk. Onderhoud van de poortjes of de software van uw kassa kan met deze verbinding op afstand door de leverancier worden uitgevoerd.

# Bijlage 1

## Voorbeeld winkelontzegging

### AANTEKENEN MET ONTVANGSTBEVESTIGING

[naam]  
geb.: [geboortedatum]  
woonplaats: [woonplaats]

Datum:  
Betreft: Ontzegging van de toegang

Geachte Heer/Mevrouw [naam],

Naar aanleiding van uw ongewenst gedrag in onze winkel te [vestigingsplaats], delen wij u hierbij mede dat wij besloten hebben u, de heer/mevrouw [voorletters en naam] wonende te [woonplaats], met ingang van [ingangsdatum] conform artikel 138 Wetboek van Strafrecht de toegang te ontzeggen tot de [naam onderneming] te [vestigingsplaats] voor een periode van 12/24 maanden.

Wellicht ten overvloede wijzen wij u erop, dat overtreding van dit verbod strafrechtelijke consequenties voor u kan hebben.

Voorts stellen wij u hierbij volledig aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaan is als gevolg van door u gepleegde onrechtmatige handelingen.

Voor de volledigheid delen wij u mede dat deze toegangsontzegging u zowel met ontvangstbevestiging als per gewone post wordt toegezonden.

Een kopie van dit persoonlijk aan u gerichte schrijven hebben wij doen toekomen aan de Regiopolitie [naam regiokorps bijvoorbeeld Amsterdam-Amstelland].

Onder voorbehoud van rechten,

namens [naam onderneming] te [vestigingsplaats],

[voorletters en naam manager]  
manager

# Bijlage 2

## Veelgestelde vragen bij winkeldiefstal

### Wanneer is er sprake van winkeldiefstal?

Op het moment dat je iemand iets ziet pakken uit de winkel en dat zonder te betalen meeneemt, is er sprake van winkeldiefstal. Je kunt winkeldiefstal dus eigenlijk pas vaststellen als deze persoon de kassa is gepasseerd of zonder naar de kassa te gaan, in de richting van de uitgang loopt.

### Mag ik een dief nog voor dat hij bij de kassa is al aanhouden?

Het is nog niet te zien of deze al dan niet zal gaan betalen bij de kassa. Als je echter ziet dat iemand iets in zijn zak steekt, kan je deze wel direct aanspreken over het feit dat hij iets in zijn zak steekt en dat jij daardoor het overzicht verliest. Spreek deze klant aan met bijvoorbeeld "Ik zie dat u uw keuze heeft gemaakt. Ik zag dat u een ... in uw jaszak stopte. Ik verlies hierdoor het overzicht. Ik zal voor u even een mandje halen, dan heeft u uw handen vrij." Het signaal dat je hiermee afgeeft zal verreweg de meeste winkeldieven op andere gedachten brengen. Ontkent deze klant echter, dan is aanhouding al toegestaan nog voordat deze bij de kassa is.

### Mag ik in de tas van een klant kijken?

Je mag na het afrekenen altijd de klant verzoeken in zijn tas te kijken. Zeker als er huisregels voor klanten in de winkel hangen waar dat al in aangekondigd staat. Als de klant het echter weigert kan je de klant er niet toe dwingen. Het enige dat rest is de klant te verbieden nog eens in de winkel te komen omdat tascontrole een van jullie huisregels is.

### Hoe houd ik een winkeldief aan?

Aanhouden betekent dat je iemand met een letterlijke tekst mededeelt dat hij is aangehouden en dat je deze daardoor van zijn vrijheid berooft. Doe dit bij voorkeur met z'n tweeën. Ga tussen de klant en de uitgang in staan en spreek de winkeldief aan met de volgende zin: "Ik houd u aan in verband met winkeldiefstal. Er is geconstateerd dat u een ... in uw zak hebt gestopt en niet heeft betaald". Bespreek de situatie met de winkeldief in een afzonderlijke ruimte. Ga hier dus direct naartoe. Let erop dat de winkeldief onderweg geen spullen kan weggooien. Bel direct de politie en zeg dat u een winkeldief vasthoudt (dit bellen kan ook door een ander gedaan worden). Ga niet in discussie met de winkeldief over de diefstal. Zeg alleen dat de politie onderweg is en dat deze het onderzoek verder doet.

### Mag ik nadat de winkeldief is aangehouden hem/haar nog laten betalen?

Nee dat kan niet meer. Aanhouden betekent dat je de winkeldief moet overdragen aan de politie en dat je aangifte gaat doen van de winkeldiefstal. De politie zal de verdachte meenemen en hem voorgeleiden aan de (hulp)officier van justitie.

### **Hoe zit dat met geweld tijdens een aanhouding?**

Ga er in eerste instantie vanuit dat je moet voorkomen dat er geweld tijdens een aanhouding nodig is. Er zijn echter situaties waarbij de winkeldief niet wil meewerken. Hij wil niet mee gaan naar de ruimte waar je hem wilt ophouden totdat de politie er is. Je mag dan enige dwang toepassen, zoals vastpakken bij de arm of jas om de persoon te geleiden naar de betreffende ruimte. Je mag nooit meer dwang gebruiken dan strikt nodig is om je doel te bereiken. Aan haren trekken of een arm op de rug draaien mag dus niet. Als de aangehouden winkeldief jou aanvalt mag je jezelf natuurlijk verdedigen. Ook in deze situatie geldt dat je niet meer geweld gebruikt dan nodig is om deze te laten stoppen met zijn aanval. Omdat in deze situatie de eigen veiligheid op het spel staat is het heel verstandig deze winkeldief te laten gaan en de politie een goed signalement van de dader door te geven. Eigen veiligheid gaat altijd boven alles!

### **Mag ik een winkeldief opsluiten in een kast?**

Aanhouden betekent dat je de dief zijn vrijheid afneemt om hem aan de politie over te dragen. Als je deze daarvoor opsluit in een kast is dat toegestaan onder de uitdrukkelijke verplichting dat jullie voortdurend verantwoordelijk blijven voor zijn omstandigheden. Je zult er dus bij moeten blijven om zijn of haar toestand in de gaten te houden.

### **Waarom neemt de politie de gestolen spullen soms mee?**

Als de dief ontkent dat hij de spullen die hij bij zich heeft eerder had gestolen, moet de politie uitzoeken hoe het zit. De spullen gaan dan mee naar het politiebureau. Als daar blijkt dat ze inderdaad gestolen zijn, krijgen jullie ze terug. Soms kan dat wat langer duren doordat de dief blijft beweren dat hij ze niet gestolen heeft.

### **Hoe moet je aangifte doen?**

Van de winkeldiefstal kan de eigenaar of winkelverantwoordelijke aangifte doen bij de politie. Dit kan in veel gevallen schriftelijk door een speciaal formulier helemaal in te vullen. Vaak is er al zo'n formulier in de winkel. In steeds meer gevallen kan aangifte doen ook via Internet. Als er echter ook een dief is aangehouden, zal de politie op het moment dat ze de verdachte ophalen wel aangeven op welke manier zij de aangifte willen opnemen. In enkele gevallen moet je daarvoor naar het politiebureau toekomen.

### **Wat moet ik doen als de winkeldief me bedreigt?**

Ga niet op de bedreiging in. Ga niet terug dreigen of schelden. Onthoud wel goed wat de winkeldief allemaal zegt. Zeg tegen de politie die de winkeldief komt ophalen dat je je bedreigd voelt door wat de winkeldief tegen je heeft gezegd. Doe ook van deze bedreiging aangifte bij de politie.

### **Mag ik een foto van een winkeldief in de winkel ophangen?**

Om elkaar opmerkzaam te maken op een bepaalde klant, mag je in de personeelsruimte, dus niet zichtbaar voor klanten, een foto van een winkeldief ophangen.

### **Moet een winkeldief altijd buiten de winkel aangehouden worden?**

Nee daar is geen enkele reden toe. Zodra de kassa gepasseerd is of deze loopt rechtsreeks in de richting van de uitgang, kan je nog voordat deze de winkel heeft verlaten, de winkeldief aanhouden. Als je met diefstalpoortjes bij de uitgang werkt, hoef je dus niet te wachten totdat die poortjes eerst alarm geven. Bovendien is het aanhouden van een winkeldief in de winkel veiliger dan op straat.

### **Als je de winkeldiefstal zelf niet gezien hebt maar een klant wel, mag je dan een winkeldief aanhouden?**

Ja dat mag. De klant die jou attendeerde moet je wel vragen om haar naam en adresgegevens. Deze zijn nodig omdat de klant door de politie als getuige wordt gevraagd naar wat zij gezien heeft. Het beste kan je deze klant vragen te blijven wachten op de politie die de winkeldief komt ophalen.

### **Mag je een winkeldief verbieden nog eens in de winkel te komen?**

Er zijn speciale brieven waarmee een winkeldief voor een periode van enkele maanden tot twee jaar, de toegang tot de winkel kan worden verboden. Steeds meer winkels maken hiervan gebruik en zelfs gaat een winkelverbod steeds vaker gelden voor alle winkels in een winkelgebied. Stelen in een winkel betekent dan dat je in het hele centrum niet meer welkom bent. Komt iemand met een winkelverbod toch in je winkel, spreek hem dan eerst aan dat hij de winkel moet verlaten omdat er een winkelverbod is opgelegd. Doet hij dat niet, dan mag je hem aanhouden en overdragen aan de politie omdat hij dan huisvredebreuk pleegt (zie bijlage 1).

### **Hoe zeker moet je van je zaak zijn voordat je een winkeldief aanhoudt?**

In de wet staat dat je een redelijk vermoeden moet hebben. In de praktijk betekent dit dat je het moet hebben gezien en dat er voor jou vrijwel geen twijfel meer over bestaat. Mocht nadat je de dief hebt aangehouden toch blijken dat er een misverstand was, dan moet je de politie toch laten komen. Een aanhouding mag je nooit zelf beëindigen. Bespreek met de politie het misverstand en biedt je excuses aan.

### **Tot slot**

Informeer uw mensen en bereid ze voor op dergelijke situaties door trainingen. Stel een protocol op over wie wat doet in een dergelijke situatie, zodat iedere medewerker weet wat hij of zij moet doen. Wie gaat naar de winkeldief, wie alarmeert of belt de politie?

## Bijlage 3

### Aanhouden van een winkeldief

- Spreek de winkeldief aan met de tekst: “Ik houd u aan in verband met diefstal.”
- Ga met hulp van een collega naar een aparte ruimte.
- Let op dat de dief niets kan weggooien.
- Bel de politie ( 0900-8844) en zeg dat je een winkeldief vasthoudt.
- Geef de politie het volledige adres van de winkel.
- Ga niet in discussie over de diefstal met de winkeldief.
- Vul zo mogelijk het schriftelijk aangifte formulier in.
- Zet op het aangifteformulier niet je woonadres maar het winkeladres.
- Eventueel kun je de winkeldief vragen zijn zakken leeg te maken.
- Fouilleer de winkeldief niet.
- Houdt de winkeldief steeds in het zicht zodat deze geen artikelen kan wegmoffelen.
- Leg eventueel de procedure uit en zeg dat de politie al onderweg is.
- Ga niet in op bedreigingen of beledigingen.
- Doe zonodig ook aangifte van de bedreigingen.
- Stel zonodig ook een winkelverbod in.
- Beëindig om geen enkele reden zelfstandig de aanhouding.
- Draag de winkeldief aan de politie over.
- De politie doet het verdere onderzoek.



Nederlandse  
boekverkoopersbond  
Nederlandse  
boekverkoopersbond

## Colofon

Deze handleiding is geschreven door Arie van Os (Van Os/Partners B.V) in opdracht van de Koninklijke NBb en het HBD.

Vormgeving: Weelde Grafisch ontwerp, Rotterdam/Enschede

De inhoud van deze brochure is met de grootst mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Toch kan het risico van onduidelijkheden en onjuistheden niet geheel worden vermeden. De Koninklijke NBb, het HBD en Van Os/Partners sluiten iedere aansprakelijkheid uit voor zowel de schade die mocht voortvloeien uit het gebruik van deze gegevens, als de schade die zou kunnen ontstaan als gevolg van onvolledigheden, onjuistheden of onvolkomenheden in deze publicatie.

Bilthoven, Maart 2008

Koninklijke Nederlandse Boekverkoopersbond  
Prins Hendriklaan 72 -3721 AT Bilthoven  
Postbus 32 - 3720 AA Bilthoven  
Telefoon: 030-2287956 - Fax: 030- 2284566  
[www.boekbond.nl](http://www.boekbond.nl)