

preventie
van
winkel-
diefstal:
een
planmatige
aanpak

1985/2



Inleiding

Waarschijnlijk weet u al lang dat winkeldiefstal een probleem is.

We hoeven u dus niet te vermoeien met aantallen jaarlijks gepleegde winkeldiefstallen en geschatte schadebedragen die op vele nullen eindigen. Deze brochure gaat dan ook uitsluitend over winkeldiefstalpreventie.

In de eerste plaats wordt duidelijk gemaakt dat het niet alleen winkeldiefstal is dat de klok slaat. Het is zinvol om ook op andere gevaren te letten die een winkel bedreigen.

- Vervolgens gaan we uitgebreid in op de stappen die u kunt nemen om de winkeldiefstalproblemen in uw bedrijf op een rijtje te zetten en vervolgens aan te pakken.

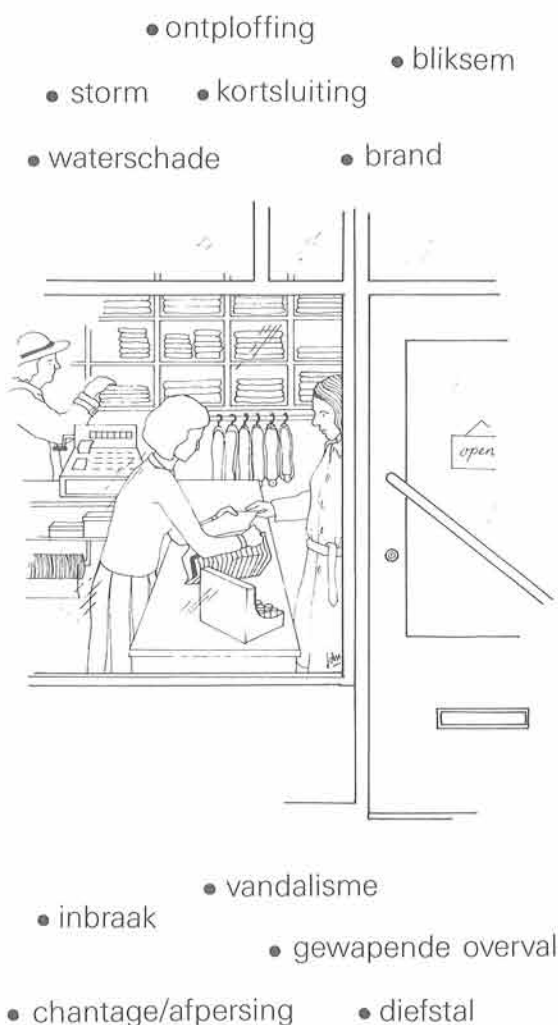
In de praktijk blijkt namelijk dat veel preventieve maatregelen worden genomen zonder dat men een goed beeld heeft van de problemen die men bestrijdt. Het gevolg is dat de genomen maatregelen vaak een slag in de lucht blijken te zijn en de winkeldiefstalproblemen nauwelijks afnemen. Dezelfde praktijk heeft ook geleerd dat dit probleem voorkomen kan worden als men planmatig te werk gaat: eerst stap voor stap de winkeldiefstalproblemen in het bedrijf onderzoeken en pas dan (op basis van de resultaten van dat onderzoek) preventieve maatregelen nemen.

- Een belangrijk hulpmiddel bij een planmatige aanpak van winkeldiefstal is een checklist waarmee u winkeldiefstalbevorderende situaties in uw bedrijf kan opsporen. In deze checklist wordt tevens aangegeven met welke preventieve maatregelen die situaties verbeterd kunnen worden.
- De opsomming van preventieve maatregelen is echter beknopt. Daarom wordt ook aangegeven bij welke instanties/in welke publikaties u meer informatie over preventieve maatregelen kunt krijgen.
- Tenslotte is een bijlage opgenomen over de juridische aspecten die een rol spelen als u een winkeldief betrapt.

Winkeldiefstal, slechts een van de problemen

Als het woord 'beveiliging' valt, zullen velen van u direct denken aan winkeldiefstal. Er zijn echter nog veel meer gevaren die een winkel kunnen bedreigen. Om het blikveld te verruimen, zullen we in een tekening aangeven hoe het totale 'gevaarplaatje' van een winkel er uit ziet. Overigens is dit plaatje niet compleet; alleen de meest algemene en belangrijkste bedreigingen zijn opgenomen.

Schema 1: 'Gevarenplaatje van een winkel'



In elk bedrijf zou een schema als het bovenstaande gemaakt kunnen worden, waarin wordt aangegeven welke gevaren voor welke waarden het belangrijkst zijn.

Zo'n schema moet u in het achterhoofd (of beter nog op papier) hebben als u aan preventie gaat denken. Het is immers zo dat u rekening moet houden met *alle* gevaren en niet alleen met winkeldiefstal.

Dat vereist steeds een afweging. Een winkelier moet immers al zoveel: rekening houden met brandpreventie (b.v. veel uitgangen), met winkeldiefstalpreventie (waarbij elke uitgang meer een extra risico kan zijn) en natuurlijk de omzet.

Soms werken al die preventie-maatregelen elkaar tegen en dat eist dan van u een moeilijke afweging. Maar dat hoeft lang niet altijd het geval te zijn. Zo is het bijvoorbeeld nuttig om bij de inrichting van een winkel op de overzichtelijkheid te letten, omdat in een overzichtelijke winkel de kans op winkeldiefstal kleiner is. Maar een overzichtelijke inrichting bewijst ook zijn nut als de aanwezigen in geval van brand snel de zaak moeten verlaten. En lest best: overzichtelijkheid werkt zeker niet slecht op uw verkoop-resultaten.

Om de omvang van de brochure nog enigszins binnen de perken te houden, beperken wij ons in deze brochure verder uitsluitend tot winkeldiefstal (gepleegd door klanten).

Winkeldiefstalpreventie: een planmatige aanpak

In de inleiding is reeds opgemerkt dat veel preventieve maatregelen worden toegepast zonder dat men een goed beeld heeft van de problemen die men wil aanpakken. Gevolg is dat die preventieve maatregelen vaak te kostbaar zijn of niet erg effectief.

Een simpel voorbeeld: in een boekenwinkel verdwijnen veel boeken. De eigenaar gaat er vanuit dat deze worden gestolen door klanten en laat een duur elektronisch beveiligingssysteem installeren. De boeken worden voorzien van plaketiketten met daarin een metalen strip. Vlak na de kassa worden detectie-elementen geplaatst. Als een klant deze elementen passeert zonder af te rekenen voor het boek dat hij heeft gepakt, gaat er een alarmsignaal. Helaas worden in de betreffende boekenzaak de meeste diefstallen echter na sluitingstijd gepleegd door een medewerker van een schoonmaakbedrijf en is de aanschaf van het systeem tamelijk zinloos geweest.

Om u voor dergelijke fouten te behoeden, wordt in deze brochure een stappenmodel voor de planmatige aanpak van winkeldiefstalpreventie gepresenteerd. Dit model bestaat uit de volgende 7 stappen:

- Onderkenning signalen
- Bepaling schade
- Bepaling welke artikelen gestolen worden
- Indruk van daders en hun werkwijze
- Controleren van de situatie in de winkel
- Keuze van preventieve maatregelen
- Bepaling van effecten van de maatregelen

Om de werking van het stappenmodel te verduidelijken, hebben we een voorbeeld opgenomen van twee verschillende winkels waarin de stappen worden doorlopen. Na de bespreking van een stap volgt het voorbeeld van de uitwerking van die stap in een van de

winkels. De stappen 3 tot en met 5 zullen in praktijk vaak gelijktijdig worden uitgevoerd, hetgeen in het voorbeeld ook tot uiting komt.

Stap 1: onderkenning van signalen

In de eerste plaats moet u winkeldiefstallen kunnen signaleren. Er zijn tal van mogelijke aanwijzingen dat er wordt gestolen, bijvoorbeeld: lege verpakkingen of hangers, rondslingerende prijsjes, open plekken in een uitstalling van goederen, open vitrines die normaal gesloten zijn, etc. Vaak zal het overigens gaan om een opeenstapeling van signalen die u bewust en ten dele onbewust opvangt,.... u heeft de 'vage indruk' dat er wordt gestolen.

Het is van belang dat u of uw personeel regelmatig inspectie houdt, waarbij op dit soort zaken wordt gelet.

Voorbeeld

Op de maandelijkse bijeenkomst van de vereniging van winkeliers gevestigd in het 'Oude centrum' houdt een deskundige een lezing waarin hij via een rijstebrij van cijfers aantoont dat winkeldiefstal een ernstig en in omvang toenemend probleem vormt.

'Dat wisten we al', zegt de heer Frits Snel, bedrijfsleider van een grote zelfbedieningszaak. Zijn buurvrouw, mevrouw Miek Gril eigenaresse van een kleine modezaak fluistert terug 'dat het bij haar anders nogal meevalt'.

'Weet je dat wel zeker, controleer je zo af en toe of er gestolen wordt', vraagt Snel die in de loop der jaren een enigszins achterdochtig trekje heeft ontwikkeld. 'Nou nee, om je de waarheid te zeggen: ik zou niet weten hoe ik dat zou moeten doen.'

'Dat is in jouw geval vrij simpel, gewoon af en toe eens goed je rekken bekijken of je geen lege hangers ziet en in de gaten houden of er soms van die 'spiegeltjes en kraaltjes' verdwijnen.



Ver weg hoort Miek de deskundige nog doorpraten, maar haar gedachten dwalen reeds haar winkel rond.

Stap 2: Bepalen van de schade

Het is om twee redenen van groot belang een schatting te maken van de schade die ten gevolge van winkeldiefstal wordt geleden:

- Pas als u een idee heeft van de totale schade door winkeldiefstal, kunt u nagaan of bepaalde investeringen in preventieve maatregelen kostenbesparend zouden kunnen zijn.
- Als u voordat u preventieve maatregelen gaat nemen niet weet voor hoeveel er wordt gestolen, kunt u nooit vaststellen of de preventieve maatregelen ook werkelijk een gunstig effect hebben (zie ook stap 7).

In de praktijk zal het in de meeste winkels niet eenvoudig zijn om een schatting te maken van de schade door winkeldiefstal. Er doen zich hierbij de volgende problemen voor:

- In de eerste plaats moet de totale derving over een bepaalde periode worden bepaald. Bij het vaststellen van de derving wordt als volgt te werk gegaan:

Stel u wilt weten hoe groot de derving over de periode 1 januari tot en met 1 juli is geweest. (voor de duidelijkheid

gebruiken we enige uit de lucht gegrepen cijfers):

Verkoopwaarde voorraad	
1 jan.	f 10.000, —
Verkoopwaarde inkopen	
van 1 jan. - 1 juli	+ f 20.000, —
Voor verkoop beschikbaar	f 30.000, —
Werkelijke verkopen	
van 1 jan. - 1 juli	— f 18.000, —
Theoretische voorraad	
op 1 juli	f 12.000, —
Werkelijke voorraad	
op 1 juli	— f 11.500, —
Derving over de periode	
van 1 jan. - 1 juli	f 500, —

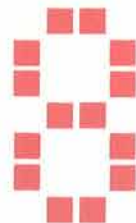
Hoewel het voorgaande voorbeeld simpel genoeg is, kleven er toch een paar haken en ogen aan het berekenen van de derving:

Als u de gewoonte heeft slechts een keer per jaar te inventariseren komt u voor de volgende keus te staan:

Wachten met het berekenen van de derving tot het einde van het boekjaar of zo snel mogelijk de derving berekenen hetgeen een extra inventarisatie met zich meebrengt.

De tweede mogelijkheid biedt het voordeel dat u snel kunt beginnen met de aanpak van uw winkeldiefstalproblemen en ook hier geldt natuurlijk: hoe eerder een probleem wordt aangepakt, des te meer kans op succes. Het nadeel is natuurlijk dat een extra inventarisatie extra werk met zich meebrengt. Dit probleem kan (soms) ten dele worden weggenomen door alleen voor bepaalde artikelen de inventaris op te maken en de derving te berekenen. Dat zijn dan natuurlijk wel die artikelen, waarvan u het sterke vermoeden hebt dat juist die uit de winkel verdwijnen (zie ook stap 3).

- Voorts zal het in veel winkels moeilijk zijn om de exacte verkoopwaarde over een bepaalde periode vast te stellen, omdat de prijzen van artikelen in die periode kunnen veranderen. Dit probleem is alleen te ondervangen door



een registratie van de prijsveranderingen (bijvoorbeeld op een afschrijfformulier) bij te houden.

- Als u eenmaal de derving heeft berekend, is er nog een probleem. Derving wordt niet alleen veroorzaakt door winkeldiefstal, maar ook door andere misdrijven (b.v. fraude, inbraak) en niet-criminele factoren (b.v. breuk, bederf en administratieve fouten). Het is dus noodzakelijk om een schatting te maken van de verhouding tussen derving door winkeldiefstal en derving door overige factoren.

In het voorbeeld zal worden beschreven hoe bovengenoemde problemen kunnen worden aangepakt.

Voorbeeld

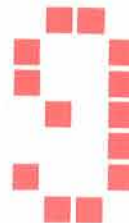
Twee weken later komen Frits Snel en Miek Gril na afloop van de koopavond elkaar op de winkelpromenade tegen. 'Je hebt toch gelijk gehad, er wordt zelfs bij mij gestolen en zodra ik dat ontdekt heb, ben ik gaan uitrekenen hoeveel me dat kostte. Over de eerste 5 maanden van dit jaar bleek dat er voor ongeveer f 700,— gestolen is.' 'Da's toch niet niks', meent Snel. 'Het wordt trouwens hoog tijd dat ik voor bepaalde onderdelen in ons bedrijf ook eens naga hoeveel schade er geleden wordt.'

Een paar dagen later gaat Snel aan de slag. Het tweede kwartaal loopt bijna ten einde en er moet toch een tussentijdse inventaris (en balans) worden opgemaakt.

Voor de afdeling boeken en platen komt zijn berekening er als volgt uit te zien:

Aan het begin van het jaar bedroeg de verkoopwaarde van de toen aanwezige voorraad f 24.000,— (incl. BTW). In de loop van het jaar is voor f 46.000 ingekocht, hetgeen een verkoopwaarde van f 61.000 (incl. BTW) vertegenwoordigde.

Er was dus in de periode 1 januari tot en met 1 juli een hoeveelheid boeken en platen ter waarde van f 83.000,— voor verkoop beschikbaar.



De afschrijfformulieren wijzen uit dat de totale waarde van de afprijzingen f 570,— bedraagt. In het afgelopen half jaar hebben zich geen prijsstijgingen voor gedaan.

Met deze gegevens kan de theoretische voorraad op 1 juli worden bepaald:

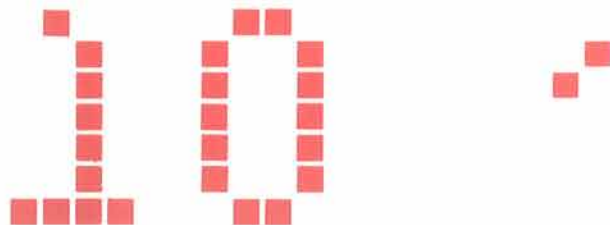
Voor verkoop beschikbaar:	f 83.000,—
Werkelijke verkopen	— f 57.000,—
	f 26.000,—
Afprijzingen	— f 570,—
Theoretische voorraad 1 juli	f 25.430,—



■ Uit de inventarisatie komt naar voren dat de werkelijke voorraad op 1 juli een waarde heeft van f 24.130,—. De derving is derhalve f 1300,—.

De ervaring heeft geleerd dat gemiddeld per maand voor ongeveer f 100,— aan boeken en platen niet verkocht kan worden omdat ze beschadigd worden. Op halfjaarlijkse basis is dat f 600,—. Overige dervingsfactoren spelen op deze afdeling geen rol van betekenis.

Dit betekent dat in een half jaar voor ongeveer f 700,— aan boeken en platen wordt ontvreemd door klanten.



Dat is ruim 1 procent van de omzet. Snel berekent op vergelijkbare wijze de derving voor een paar andere verkooponderdelen. Uiteindelijk blijkt op de levensmiddelenafdeling de schade ten gevolge van winkeldiefstal (relatief) het grootst te zijn: ongeveer 2% van de omzet.

Stap 3: Bepalen welke artikelen worden gestolen

Vanzelfsprekend is het van belang te weten welke artikelen op onrechtmatige wijze uit de winkel verdwijnen. Zo zou het bijvoorbeeld voor Miek Gril weinig zinvol zijn om de kleren beter tegen diefstal te beschermen, terwijl er vooral kleine sieraden worden gestolen. Uit winkeldiefstalstatistieken blijkt dat het algemene beeld van de voorkeuren van winkeldieven er als volgt uit ziet:

Schema 2:

Geslacht/leeftijd gestolen goederen

mannelijk

jonger dan 12 jaar	speelgoed schrijfwaren
12 tot 20 jaar	levensmiddelen genotmiddelen grammofoonplaten hobbyartikelen gereedschap
20 tot 50 jaar	kleding hobbyartikelen gereedschap
ouder dan 50 jaar	levensmiddelen genotmiddelen

vrouwelijk

jonger dan 12 jaar	schrijfwaren snoepgoed bijoutherieën kleding
12 tot 20 jaar	kleding bijoutherieën
20 tot 50 jaar	kleding parfumerieën bijoutherieën
ouder dan 50 jaar	levensmiddelen genotmiddelen

Bron: Werkmap Voorkoming Misdrijven, hoofdstuk Winkeldiefstal, Den Haag 1984.

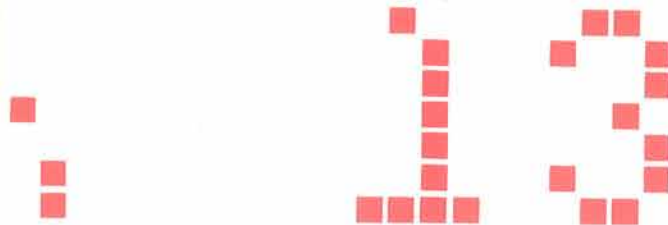
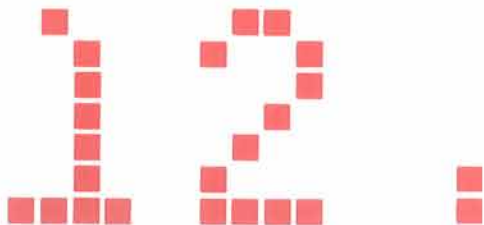
Zoals gezegd gaat het hier om een algemeen beeld, dat lang niet voor alle winkels opgaat. Als u er aan twijfelt of bovengenoemde artikelen ook in uw winkel het meest in trek zijn bij winkeldieven, zult u zelf moeten vaststellen wat er bij voorkeur gestolen wordt. Hier zijn verschillende manieren voor:

- In de eerste plaats kunnen de gegevens uit schema 2 worden gebruikt. Ook hier geldt echter weer de waarschuwing dat de situatie in uw winkel niet hoeft overeen te stemmen met het algemene beeld van schema 1.
- In de tweede plaats kunnen de in stap 1 genoemde inspecties een indruk geven.
- In de derde plaats kunt u, als er veel daders worden gepakt, bijhouden welke artikelen zij stelen.
- Mocht geen van deze manieren uitkomst bieden, dan kunt u per artikel vergelijkingen maken van theoretische voorraad en werkelijke voorraad (zie het voorbeeld uit de vorige stap). Daarmee kunt u nagaan of bepaalde artikelen verhoudingsgewijs sterk aan de derving bijdragen. Dit is echter een methode die alleen reëel uitvoerbaar is in kleine winkels (met een beperkte sortering en hoeveelheid aan artikelen) of in zaken die met scanning van barcode (de streepjesetiketten) werken. Daarmee wordt het namelijk mogelijk om in het geheugen van een micro-computer per artikel bij te houden hoeveel er van over de toonbank gaan. Overigens is een ander voordeel van scanning dat (bij gebruik van goede etiketten) het verwisselen van prijsjes onmogelijk wordt.

Stap 4: Indruk van daders en hun werkwijze (manier van stelen)

Het is nuttig om te weten wat voor mensen in uw winkel stelen en welke methode ze gebruiken. Deze informatie





kan bijvoorbeeld worden gebruikt bij instructie van personeelsleden met als doel hen meer alert te maken op winkeldiefstallen. Zo zou kunnen blijken dat u vooral te maken heeft met diefstallen gepleegd door jongeren van de nabij gelegen school. In dat geval zou een gesprek met de leiding van de school een eerste stap naar de preventie van winkeldiefstal kunnen zijn.

Er zijn twee methoden om informatie te krijgen over daders en hun werkwijze:

- In de eerste plaats kunt u zich baseren op informatie over mensen (leeftijd, geslacht, werkwijze) die in uw winkel worden betrapt. U moet zich dan echter wel realiseren dat dit een vertekend beeld kan opleveren: wellicht worden alleen die daders betrapt die onhandig te werk gaan.
- In de tweede plaats is het mogelijk om gedurende een bepaalde periode onopvallende controles in uw winkel te (laten) houden. Als er ook daadwerkelijk daders worden betrapt, kan van deze methode bovendien al direct een preventieve werking uitgaan.

Stap 5: Controleren van de situatie in de winkel

Voordat er eindelijk preventieve maatregelen genomen kunnen worden, moet tenslotte worden nagegaan in hoeverre de situatie in de winkel winkeldiefstal in de hand werkt. Probeer u zich eens te *verplaatsen* in de gedachten van iemand die iets wil stelen en op die manier een rondgang door de winkel loopt. Op deze wijze zult u zelf een aantal factoren die de kans op winkeldiefstal vergroten (bijvoorbeeld klanten onvoldoende zichtbaar, personeel oefent te weinig controle uit, etc.) aan het licht brengen.

Om u een praktisch handvat voor deze (en de volgende stap) te geven, hebben we een checklist gemaakt, die u tijdens een rondgang door de winkel invult. De checklist kunt u vinden op pagina 21 t/m 27.

Voorbeeld stap 3 tot en met 5

Miek Gril zet haar naspeuringen in haar winkel voort: Een maand lang heeft ze aan het eind van elke week nageteld hoeveel kledingstukken er waren en hoeveel er ingekocht en verkocht zijn. Uit deze tellingen kan ze constateren dat er geen kledingstukken zijn gestolen. Maar bij haar inspecties van de vitrines met kleine sieraden vallen haar steeds weer lege plekken op. Ze vraagt zich verwonderd en geërgerd af hoe die dingen worden gestolen. Ze houdt de klanten toch altijd goed in de gaten.

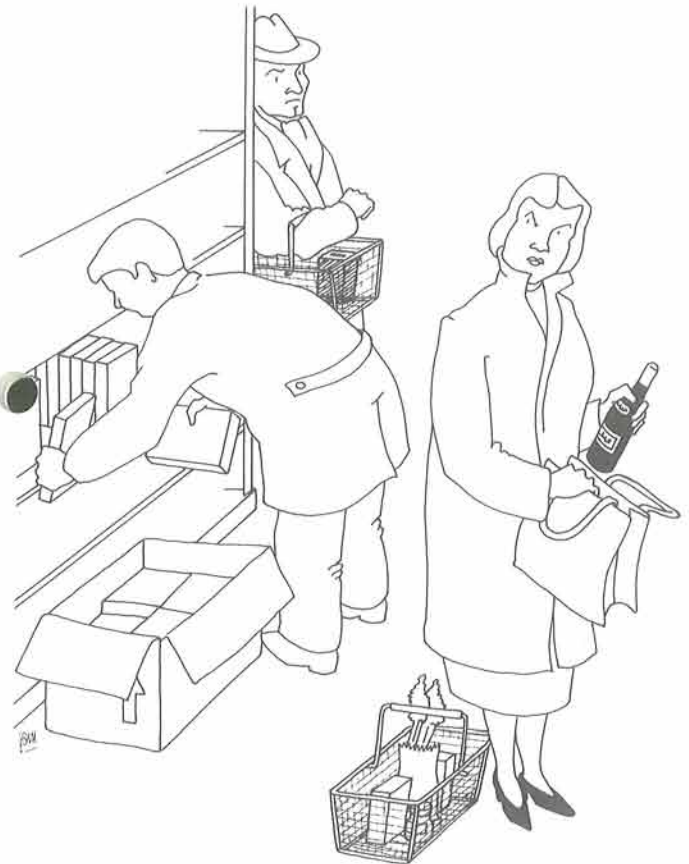
Plotseling dringt het tot haar door dat er wel eens meer dan een klant tegelijk in de winkel is: terwijl ze de een adviseert bij het kopen van kleding, zou een ander de kans hebben om.....



Deze veronderstelling moet verder worden uitgetest. Miek besluit om een extra spiegeltje op te hangen waarmee zij via de passpiegel de vitrines in de gaten kan houden. Drie dagen later komt er een meisje de winkel binnen dat kleren gaat passen. Even later een jongen die na wat rondneuzen bij de kleding veel belangstelling voor oorbellen aan de dag legt. Als het meisje vraagt naar de prijs van een broek, doet de jongen een snelle greep en verdwijnen een aantal paren oorbellen in zijn zak. Op de kreet 'Hé, laat dat', vluchten de jongen en het meisje de winkel uit; Miek verbouwereerd achterlatend...

Frits Snel concentreert zijn aandacht in de eerste plaats op de levensmiddelen-afdeling. Hij heeft met zijn net gepensioneerd vader afgesproken dat deze op steeds wisselende tijden zich als klant 'vermomd' door de winkel zal bewegen om te proberen een beeld te krijgen van daders, hun werkwijze en de omstandigheden die diefstal in de hand werken. Bij zijn stille rondgangen ziet hij ongeveer 20 klanten (artikelen van vrij geringe) waarde stelen of van een lager prijsje voorzien. Zijn belangrijkste conclusies uit de rondgangen luiden als volgt:

- De stelende klanten onderscheiden zich nauwelijks van andere klanten; alleen gedragen ze zich wat nerveuzer.
- Vooral wijn en delicatessen zijn in trek bij winkeldieven. Bij flessen worden de prijsjes verwisseld, de delicatessen verdwijnen onopgemerkt in tas of zak.
- Een deel van het personeel oefent nauwelijks controle uit op het gedrag van klanten.
- Het is een paar keer voor gekomen dat de diefstal door een van de personeelsleden is waargenomen, maar dat er geen reactie op de diefstal volgde. Op basis van deze informatie gaat Snel eens praten met een aantal personeelsleden. Uit die gesprekken wordt hem duidelijk dat het personeel best zou willen optreden tegen winkeldieven, maar vaak niet durft en niet weet hoe ze in zo'n situatie moeten handelen.



Stap 6: keuze van preventieve maatregelen

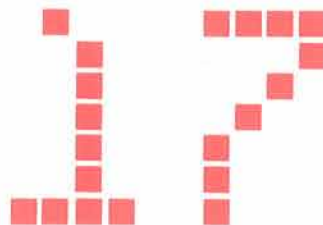
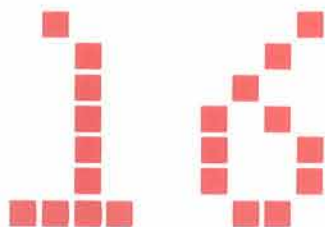
Preventieve maatregelen kunnen worden onderverdeeld in drie soorten:

1. Organisatorische maatregelen:

Dit zijn maatregelen waarbij geen gebruik wordt gemaakt van mechanische of elektronische hulpmiddelen. Er zijn ook weer een aantal verschillende soorten organisatorische maatregelen. In de eerste plaats maatregelen die betrekking hebben op de inrichting van de winkel en die de *overzichtelijkheid* bevorderen.

In de tweede plaats maatregelen die er op gericht zijn u en uw personeelsleden een betere *controle* te laten uitoefenen. In de derde plaats maatregelen die betrekking hebben op de gebeurtenissen die volgen na de betrapping van een winkeldief. Het verdient aanbeveling om hiervoor een *draaiboek* te maken waarin de volgende punten geregeld worden:

- Wie treden er op tegen de dader(s)
- Hoe wordt er op getreden



- Op welk moment en door wie wordt de politie gewaarschuwd
De bijlage 'Juridische aspecten' biedt een aantal uitgangspunten voor het opstellen van een draaiboek.
- 2. Mechanische maatregelen:
Dit zijn maatregelen die uiteen lopen van het gebruik maken van spiegels tot en met het vastketenen van bepaalde goederen.
- 3. Electronische maatregelen:
De 'zwaarste' categorie van preventie, waar o.a. de electronische artikelbeveiligingssystemen (in de textielbranche bekend als 'poortjes') toe gerekend worden.

Als u (met behulp van) de checklist heeft vastgesteld welke problemen in de winkel aangepakt moeten worden, zijn er vaak verschillende preventieve maatregelen mogelijk. Het is bijvoorbeeld mogelijk dat in een winkel bepaalde artikelen slecht zichtbaar zijn omdat er een vrij hoge schap tussen die artikelen en de kassa staat. Er bestaat dan de keuze tussen het verlagen van de schap of het aanbrengen van spiegels.

Als u een keuze moet maken uit verschillende preventieve maatregelen, is het verstandig daarbij de volgende overwegingen in beschouwing te nemen:

- Probeer altijd eerst de winkeldiefstalproblemen met organisatorische maatregelen op te lossen. Deze maatregelen vergen immers over het algemeen weinig of geen extra investeringen. Bovendien hebben mechanische en electronische middelen weinig effect, als de zaken organisatorisch niet goed voor elkaar zijn. Zo heeft het bijvoorbeeld weinig zin om een duur electronisch systeem aan te schaffen als het personeel geen winkeldief durft tegen te houden.
- Als u (toch) mechanische of/en electronische maatregelen moet treffen (omdat alleen organisatorische maatregelen onvoldoende effect hebben) is het van belang om in te schatten of de kosten tegen de baten zullen opwegen.



Voorbeeld

Voor Miek Gril liggen de zaken eenvoudig. Met het aanbrengen van een spiegel heeft ze in feite al een preventie maatregel getroffen.

Ze is echter geen heldin in het betrappen van winkeldieven en het lijkt haar nog beter om te voorkomen dat klanten snel een greep in de vitrines kunnen doen. Op zich is dat vrij simpel te bereiken door de vitrines van een slot te voorzien. Ze informeert bij de 'Sleutelkoning' van het winkelcentrum naar de kosten en krijgt te horen dat dit ongeveer f 500,— zou kosten. Een investering, die aangenomen dat ze de meeste winkeldiefstallen in haar winkel op die manier kan voorkomen, vrij snel wordt terugverdiend. Ze zet de 'Sleutelkoning' dan ook snel aan het werk.

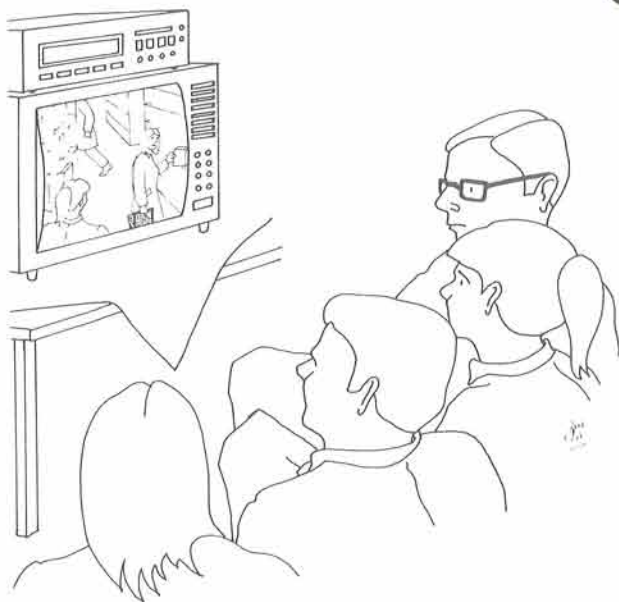
Frits Snel wil op basis van de informatie uit de voorgaande stappen de volgende maatregelen treffen.

- Om het verwisselen van prijsjes te voorkomen, zullen zogenaamde breek-etiketten gebruikt gaan worden. Tevens

zal het personeel beter op de hoogte worden gebracht van de prijzen van bepaalde artikelen, met name de duurdere wijnsoorten.

- Om het probleem aan te pakken dat sommige klanten bepaalde artikelen (met name delicatessen) 'rustig' kunnen stelen zullen twee instructiebijeenkomsten voor het personeel worden georganiseerd. Op de eerste bijeenkomst wordt de winkeldiefstalproblematiek uit de doeken gedaan, waarbij er de nadruk op wordt gelegd dat dit probleem ook het personeel raakt. Tevens krijgt het personeel instructies over het (op een vriendelijke manier!) uitoefenen van meer controle op het gedrag van klanten.

Voor de tweede bijeenkomst staat een training, met behulp van video, in het betrappen van winkeldieven op het programma. Die training bestaat uit een rollenspel waarbij personeelsleden zowel de rol van stelende klant als van betrappend personeelslid moeten spelen.



Deze maatregelen kosten nauwelijks extra geld, dus dat vormt geen belemmering.

Stap 7: Bepaling effecten van de maatregelen

Het is noodzakelijk om enige tijd na invoering van de preventieve maatregelen nogmaals te bekijken hoe groot de ten gevolge van winkeldiefstal geleden schade is. Door de in stap 2 geconstateerde schade te vergelijken met de schade na toepassing van de maatregelen kunt u:

- vaststellen of die maatregelen hebben geleid tot een vermindering van de schade,
- nagaan of die vermindering inderdaad opweegt tegen de investeringen die voor de maatregelen nodig waren.

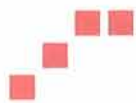
Voorbeeld

Het is inmiddels oktober geworden en de winkeliersvereniging heeft weer een bijeenkomst.

In de pauze wisselen Frits Snel en Miek Gril ervaringen uit over de preventieve maatregelen die ze hebben toegepast. Miek heeft berekend dat bij haar de schade ten gevolge van winkeldiefstal in de afgelopen twee maanden f 75,- bedraagt. Dat is dus een flinke daling en ze zal (als het zo blijft) haar investering er in ongeveer een half jaar uit hebben.

Ook bij de zaak van Frits Snel zijn de maatregelen positief uitgekapt. Hij heeft berekend dat op de levensmiddelenafdeling de derving ten gevolge van winkeldiefstal nog ongeveer een half procent van de omzet belooft. Na de pauze staat een lezing met als onderwerp 'Winkeldiefstalpreventie: een planmatige aanpak' op het programma.

De deskundige begint zijn lezing met een opsomming van zeven stappen die men moet doorlopen om winkeldiefstal planmatig aan te pakken. 'Dat wisten we al', stellen Frits Snel en Miek Gril gezamenlijk vast.



Tenslotte

We hopen dat we u duidelijk hebben gemaakt dat het volgen van het stappenmodel u geld kan besparen:

- In de eerste plaats zullen goed door-dachte maatregelen de schade ten ge-volge van winkeldiefstal doen vermin-deren.
- In de tweede plaats wordt vermeden dat u te dure preventieve maatregelen gaat toepassen.

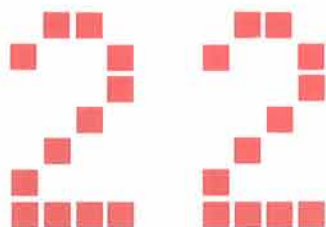
U moet zich echter wel realiseren dat de werking van preventieve maatregelen niet 'eeuwig' duurt. Er kunnen na-tuurlijk allerlei veranderingen optreden (daders kiezen nieuwe methodes om te stelen, er komt nieuw personeel, etc.), die nieuwe preventieve maatregelen noodzakelijk maken. Dit betekent dat ook het doorlopen van het stappenmo-del geen eenmalige zaak is. In feite moet het stappenmodel periodiek (bij-voorbeeld eens per jaar) worden door-lopen om na te gaan of nieuwe (en zo ja, welke) maatregelen noodzakelijk zijn.

Checklist

Deze checklist is bedoeld als hulpmid-del bij het controleren van de situatie in uw winkel (stap 5 uit de planmatige aanpak). Tevens wordt een beknopt overzicht gegeven van de *mogelijke* maatregelen die u kunt treffen. Als u in uw winkel te maken heeft met win-keldiefstalproblemen, zult u een keuze moeten maken uit de mogelijke maat-regelen die in de checklist worden op-gesomd. Voor het maken van die keu-zes is het overigens niet voldoende om te volstaan met het invullen van de checklist; het is ook noodzakelijk om de andere stappen uit de planmatige aanpak te doorlopen.

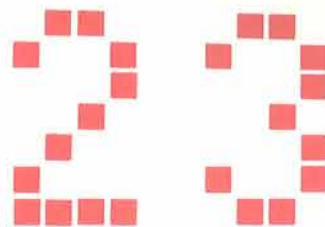
- (1) = organisatorisch
- (2) = mechanisch
- (3) = elektronisch





problemen

- ☐ Zijn artikelen die buiten zijn uitgesteld niet makkelijk te stelen?
- ☐ Kunnen klanten ongemerkt de winkel binnenkomen?
- ☐ Gebruiken veel klanten geen mandje of karretje?
- ☐ Komt het regelmatig voor dat klanten artikelen in hun tas laten verdwijnen?
- ☐ Kunnen klanten bij de artikelen die in de etalage zijn uitgesteld?
- ☐ Zijn er dode hoeken in de winkel (plekken waar geen zicht op is)?
- ☐ Is de winkel overzichtelijk ingericht?



mogelijke maatregelen

Buiten alleen dummies of artikelen van beperkte waarde plaatsen. (1)

Bij schoenen e.d. slechts 1 exemplaar van een paar uitstellen. (1)

Hang bij kleding de haken om en om. (1)

Artikelen vastketenen aan de rekken. (2)

Zorg dat er altijd iemand in de winkel aanwezig is. (1)

Signalering via een bel als de deur open gaat. (3)

Hang bij de ingang van de winkel een bord op met de mededeling dat gebruik van een mandje of karretje verplicht is. (1)

Controleer en attendeer klanten op de verplichting van een mandje of karretje gebruik te maken. (1)

Laat klanten tassen bij de ingang afgeven. (1)

Laat klanten tassen aan de haak van het wagentje hangen. (1)

Hang bij de ingang een bord op met de mededeling dat tassen op inhoud gecontroleerd kunnen worden en geef het personeel instructies omtrent het uitvoeren van deze controles. (1)

Plaats schermen tussen etalage en winkelruimte. (2)

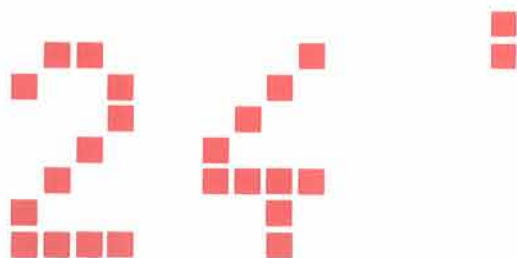
Pas de inrichting van de winkel aan (b.v. door het verlagen van schappen). (1)
Zorg dat vanaf de plaatsen die steeds bezet zijn de winkel goed te overzien is. (1)

Plaatsen van spiegels c.q. de spiegels op juiste afstelling controleren. (2).

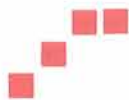
Zorg dat de winkel zo netjes mogelijk is ingericht (artikelen ordelijk neerzetten, geen lege dozen laten slingeren, etc.). (1)

Plaats de meest diefstalgevoelige artikelen bij elkaar op plekken die goed in de gaten kunnen worden gehouden. (1)





- ☐ Kunnen bepaalde artikelen makkelijk worden weggenomen?
- ☐ Zijn er verpakkingen die zich lenen om andere artikelen in mee te smokkelen?
- ☐ Is het makkelijk om prijsjes van artikelen te verwijderen?
- ☐ Is het makkelijk om 'valse' prijsjes op artikelen aan te brengen?
- ☐ Oefent het personeel voldoende controle uit?
- ☐ Is het kassapersoneel alert op winkeldiefstaltrucs?
- ☐ Is de kassa voldoende beveiligd tegen diefstal?
- ☐ Is de uitgang voldoende beveiligd?



Gebruik blisterverpakkingen. (2)
Artikelen in vitrines plaatsen. (2)
Artikelen vastketenen. (2)

Bij de kassa dergelijke verpakkingen laten controleren. (1)

Gebruik andere prijsjes, b.v. breeketiketten. (1)

Prijsjestang niet in de winkel laten slingeren. (1)

Zorg dat er door het personeel nooit prijsjes over elkaar worden geplakt (een klant die dat doet loopt dan tegen de lamp). (1)

Zorg dat het personeel op de hoogte is van de prijzen (b.v. via prijslijstjes bij de kassa). (1)

Motivatatie en instructie van personeel om bepaalde artikelen en het gedrag van klanten beter in de gaten te houden. (1)
Zorg dat het personeel ook op rustige tijden verspreid in de winkel bezig is. (1)

Geef het kassapersoneel duidelijke instructies (b.v. controleren of karretjes leeg zijn). (1)

Scanning van winkelwagentjes. (3)

Zorg dat de kassa-inhoud regelmatig wordt afgeroomd. (1)

Zorg er voor dat er altijd iemand bij de kassa is. (1)

Gebruik maken van een cashbox. (2)

Aanbrengen van een kassa-beschermkap. (2)

Verankeren van de kassa. (2)

Maak een aparte in- en uitgang en zorg dat de klant de winkel alleen via de uitgang kan verlaten. (1)

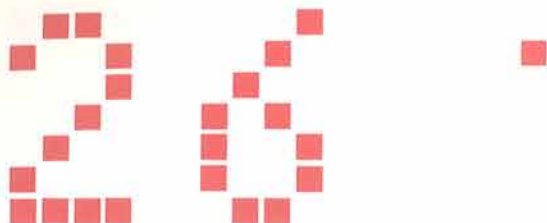
Plaats kassa(groep) bij de uitgang. (1)

Aanbrengen van tourniquettes bij de uitgang. (2)

De uitgang via een gesloten televisiecircuit bewaken (NB: een gesloten televisiecircuit alleen is niet voldoende, er moet ook iemand de monitor in de gaten houden!). (3)

De uitgang beveiligen d.m.v. elektronische artikelbeveiliging. (3)





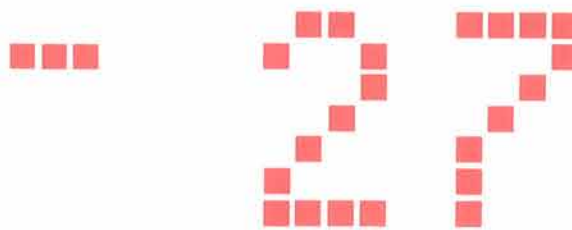
☐ Kunnen klanten andere ruimten onopgemerkt binnengaan?

☐ Zijn de artikelen in het magazijn goed tegen diefstal beveiligd?

☐ Weten personeelsleden wat zij moeten doen als zij iemand zien stelen?

☐ Heeft u last van groepen jongeren (b.v. van een bepaalde school), die winkeldiefstal plegen of andere overlast veroorzaken?

☐ Weet het personeel wat er moet gebeuren bij bedreiging door een klant?



Andere deuren (personeelsingang, magazijn) afsluiten als deze niet worden gebruikt. (1)

Geef het personeel duidelijke instructies, die gevolgd moeten worden bij de aflevering van goederen (b.v.: voortdurend toezicht uitoefenen, geen goederen onbeheerd buiten laten staan). (1)

Het magazijn afsluiten als het niet wordt gebruikt. (1)

Bewaking via gesloten televisiecircuit. (3)

Installatie van een alarmsysteem dat alarmeert bij het onbevoegd binnengaan van het magazijn. (3)

Stel een draaiboek samen, waarin staat aangegeven wie, wanneer, welke handelingen moet verrichten bij het betrappen van een winkeldief (Zie ook de bijlage 'Juridische aspecten'). (1)

Praten met de leiding van de school om na te gaan of zij iets aan dit probleem kunnen doen (b.v. in samenwerking met de ambtenaar VM van de lokale politie.) (1)

Inzet van extra personeel tijdens de schoolpauzes. (1)

Er bij het gemeentebestuur en politie op aandringen dat politie zo snel mogelijk ingrijpt. (1)

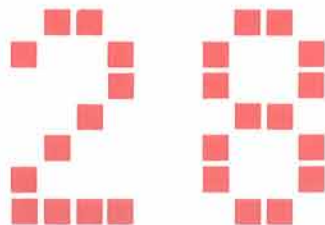
Opzetten van een signalerings systeem onder winkeliers, zodat zij elkaar kunnen waarschuwen als een groep in aantocht is. (1)

Leg in het draaiboek vast wat in geval van bedreiging moet gebeuren. De volgende drie punten zijn in ieder geval van groot belang: (1)

Neem geen onnodige risico's. (1)

Neem de dader goed op, zodat de politie aan een signalement kan worden geholpen. (1)

Zorg er voor dat er hulp kan worden ingeroepen van naburige winkeliers (b.v. via een alarmsignaal). (3)



Juridische aspecten

Strafbare feiten

Volgens de wet (artikel 310 wetboek van strafrecht) is er simpel gesteld sprake van (winkel)diefstal als iemand geld of goed wegneemt met de bedoeling het te behouden zonder er voor te betalen. Andere methoden waarmee klanten winkeliers benadelen vallen onder andere artikelen van het wetboek van strafrecht. Zo valt het verwisselen van prijsjes onder het misdrijf oplichting.

Aanhouden

Iedereen is bevoegd maar niet verplicht de verdachte van een strafbaar feit bij ontdekking op heterdaad aan te houden, om hem zo spoedig mogelijk aan de politie over te dragen. Dit geldt dus ook voor al het winkelpersoneel.

Bij het overgaan tot aanhouding dient men er zeker van te zijn dat een klant winkeldiefstal pleegt als hij met de weggenomen artikelen de zaak verlaat of de kassagroep passeert.

Als een verdachte gestolen zaken doorgeeft aan een handlanger, dan neemt deze deel aan de diefstal en is dus automatisch ook verdachte.

Deze persoon kan dus ook worden aangehouden.

Aanhouden is in feite niets anders dan iemand van zijn vrijheid beroven, volgens de wet heeft u namelijk het recht de verdachte vast te pakken en vast te houden. Bovendien heeft u de *plicht* de aangehouden verdachte zo snel mogelijk aan de politie over te dragen. U kunt dus niet een verdachte aanhouden en hem of haar vervolgens weer laten gaan.

Aanhouden is dus een ingrijpende reactie en over het algemeen zal het beter zijn om een 'tactische benadering' (zie onder) te volgen.

Mocht er toch tot aanhouding worden overgegaan kan dit het best door de ondernemer zelf dan wel een leidinggevende functionaris worden gedaan.

Bedenk altijd dat het aanhouden van een verdachte niet opweegt tegen het lopen van persoonlijk risico!

Afnemen van artikelen

De gestolen artikelen die de verdachte *zichtbaar* bij zich heeft, kunnen door u worden teruggevraagd. Meestal zal de verdachte aan uw verzoek gehoor geven. Mocht dit niet het geval zijn dan kunt u de artikelen tegen de wil van de verdachte afpakken. In dat geval heeft u wel de *plicht* deze artikelen aan de politie over te dragen. De politie neemt deze artikelen dan in beslag. De Officier van Justitie of de rechter beslist in dat geval wie de artikelen terugkrijgt. De praktijk leert dat de verdachte bijna altijd voor die tijd afstand doet van de goederen.

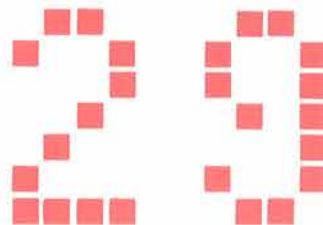
Tactische benadering

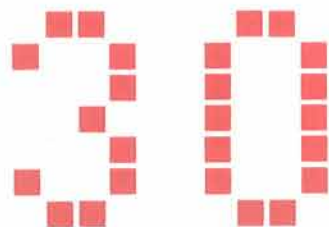
In plaats van aanhouden is het meestal verstandiger de verdachte uit te nodigen mee te gaan naar het kantoor of een andere rustige ruimte in de winkel. De praktijk leert dat hier meestal gehoor aan wordt gegeven. Het is hierbij van belang dat twee personeelsleden met de verdachte meegaan. Een van deze twee moet achter de verdachte aanlopen en goed op letten of de verdachte zich niet van gestolen artikelen (bewijsmateriaal) ontdoet.

In het kantoor kunnen de gestolen goederen worden afgegeven en afhankelijk van de afspraken die u met de plaatselijke politie heeft, kunt u de politie bellen of een aangifteformulier invullen dat u naar de politie opstuurt. Bij deze benadering is de verdachte niet aangehouden (hij ging immers mee uit vrije wil).

Het achtervolgen van een verdachte

Indien een verdachte er in slaagt de winkel uit te rennen, moet deze achtervolgd worden om te trachten zijn of haar identiteit vast te stellen, bijvoorbeeld door het noteren van het kente-





ken van zijn of haar voertuig.
Tegelijkertijd moet een ander personeelslid de politie waarschuwen.
Ook is het van belang dat er een signalement van de verdachte wordt genoteerd en aan de politie wordt doorgegeven.

Het is niet toegestaan

- De verdachte te fouilleren
- Geweld te gebruiken, tenzij uit zelfverdediging
- Zelf straffen uit te delen

Samenvatting

Ieder is bij betrapping op heterdaad gerechtigd een verdachte van winkeldiefstal aan te houden. De aangehouden verdachte moet zo snel mogelijk aan de politie worden overgedragen. Uitnodigen mee te gaan naar het kantoor is meestal beter.
Fouilleren, geweld gebruiken en straffen mag u nooit doen.

Nadere informatie over preventieve maatregelen

In deze brochure is slechts globale informatie gegeven over de vele preventieve maatregelen die genomen kunnen worden. Als u meer wilt weten over bepaalde maatregelen, kunt u bij een van de volgende instanties terecht.

De plaatselijke politie

Elk gemeentelijk politiekorps en elk district van de rijkspolitie heeft een ambtenaar Voorkoming Misdrijven aangesteld. Deze ambtenaar VM heeft onder meer een uitgebreide handleiding over winkeldiefstalpreventie tot zijn beschikking en zal u over het algemeen met nuttige adviezen van dienst kunnen zijn.

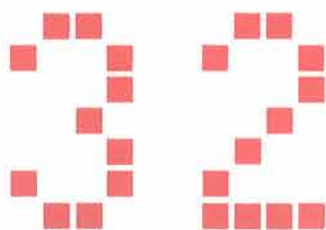
Regionale Bureaus Voorkoming Misdrijven

In sommige gevallen met name als uw zaak vestigingen in meerdere plaatsen heeft, kunt u voor advisering ook bij een Regionaal Bureau Voorkoming Misdrijven (RBVM) terecht. Het contact met een Regionaal Bureau zal meestal via een van de lokale ambtenaren VM in de betreffende regio tot stand komen.

Hoofdbedrijfschap Detailhandel

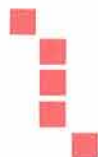
In 1983 is door het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) het Documentatie Centrum Winkeldiefstal opgericht. Dit documentatie centrum heeft niet alleen deze brochure uitgegeven, maar ook het rapport 'Electronische Artikelbeveiligingssystemen'. Dit rapport bevat de volgende onderdelen:

- Uitleg van de werking van deze systemen
- Voor- en nadelen van deze systemen
- Overzicht van branches waar de systemen toegepast kunnen worden
- Overzicht van de verschillende merken die in Nederland op de markt zijn.



Het rapport is te bestellen bij het
Hoofdbedrijfschap Detailhandel, Post-
bus 90703, 2509 LS Den Haag, tel.
070-514261. De kosten van het rapport
bedragen f 5,—.

Bij het Hoofdbedrijfschap Detailhandel
is tevens verkrijgbaar een speciaal
nummer van het Detailhandel Magazine,
gewijd aan winkeldiefstal. Kosten f 2,50.



Documentatie Centrum Winkeldiefstal
p/a Hoofdbedrijfschap Detailhandel
Nieuwe Parklaan 74
2597 LE 's-Gravenhage
Correspondentieadres:
Postbus 90703
2509 LS 's-Gravenhage
Telefoon 070 - 514261



Colofon:

Uitgegeven door: Hoofdbedrijfschap
Detailhandel, maart 1985.
Tekst: Bram van Dijk (Bureau Criminali-
teitspreventie), Amsterdam.
Vormgeving: Roel Heerema, Amsterdam.
Illustraties: Hanneke Heerema, Utrecht.
Druk: Roeland Foto Offset b.v.

