



Werkplan 2010

INHOUDSOPGAVE

Inleiding

Actualiteiten

Betalingsverkeer

Europa

Vestigingszaken

Winkelcriminaliteit

Communicatie



INLEIDING

Voor u ligt het werkplan 2010 van Detailhandel Nederland. Het plan bevat de huidige activiteiten en doelstellingen en een terugblik op 2009. De activiteiten worden mede mogelijk gemaakt door het HBD.

Met uitzondering van Europa en Betalingsverkeer zijn alle onderwerpen opgebouwd uit drie onderdelen. Eerst wordt een korte inleiding gegeven over de betreffende stuurgroep. Vervolgens worden de resultaten van 2009 weergegeven. Daarna volgen de doelstellingen voor 2010, opgebouwd uit Aanleiding, Doelstelling en Hoe te bereiken.

Het onderdeel Betalingsverkeer bevat na de inleiding eerst een overzicht van samenwerkingsverbanden en heeft wegens de diversiteit aan onderwerpen een andere opbouw bij de doelstellingen 2010. Europa bevat in het onderdeel Resultaten 2009 een subkop Belangrijke thema's.

De onderdelen Betalingsverkeer, Europa, Vestigingszaken en Winkelcriminaliteit zijn opgesteld onder verantwoordelijkheid van de betreffende stuurgroepen. Het onderdeel Actualiteiten en Communicatie valt direct onder de verantwoordelijkheid van het bestuur van Detailhandel Nederland.

Henk Kok

Directeur

Actualiteiten

Detailhandel Nederland wordt steeds concreter en meer zichtbaar als representant van de winkeliers van Nederland in het politieke speelveld. Dit betekent dat actuele onderwerpen die zich aandienen de vraag oproepen of deze geschikt zijn om door Detailhandel Nederland opgepakt te worden. Steeds meer onderwerpen lenen zich voor een stevig gezamenlijk standpunt om in politiek Den Haag een sterke vuist te kunnen maken. Hiervoor is de bestuurscommissie Actualiteiten opgericht. De leden zijn het huidige bestuur van Detailhandel Nederland. Aan hen worden elke drie maanden, naar gelang de ontwikkeling van de politieke agenda, onderwerpen voorgelegd die als eerste door hen besproken worden, waarna al dan niet een gezamenlijk standpunt namens de Nederlandse winkeliers wordt gepresenteerd.

Resultaten 2009

Winkeltijdenwet

De regering heeft het wetsvoorstel om het aantal koopzondagen te beperken in 2009 behandeld. Dit jaar is er meermalen contact geweest met ambtenaren en politici. Daarbij zijn er verschillende persacties geweest.

In januari heeft Detailhandel Nederland in grote landelijke dagbladen advertenties geplaatst om consumenten en politici te wijzen op het banenverlies dat het gevolg zal zijn van het wetsvoorstel. Uiteindelijk heeft de Tweede Kamer 213 schriftelijke vragen gesteld aan de minister. Om deze vragen te beantwoorden heeft minister Van der Hoeven het Centraal Planbureau (CPB) onderzoek laten doen naar de economische gevolgen van het wetsvoorstel. Detailhandel Nederland heeft meermalen aangeboden mee te werken aan het onderzoek. Dit is elke keer geweigerd.

In september heeft het CPB het rapport gepubliceerd. Detailhandel Nederland heeft duidelijk laten weten, onder andere via de media, dat het rapport van een zeer abominabele kwaliteit is. In oktober zijn er wederom advertenties geplaatst in twee grote landelijke dagbladen. Detailhandel Nederland heeft berekend dat het beperken van de koopzondag, 24.000 banen kost. Detailhandel Nederland heeft ook laten onderzoeken hoe de Winkeltijdenwet zich verhoudt tot de Europese regelgeving. Hieruit bleek dat de Winkeltijdenwet in strijd kan zijn met artikel 43 van het EG-verdrag, de vrijheid van vestiging. Het ministerie van Economische Zaken had dit niet onderzocht.

Uiteindelijk heeft de Tweede Kamer het wetsvoorstel aangenomen. De coalitie PvdA/CDA/CU heeft het 'terugdringen van het oneigenlijk gebruik van de toerismebepaling' opgenomen in het regeerakkoord. CDA en PvdA zijn er zeer op gebrand het regeerakkoord niet in gevaar te brengen. Daarom kan de ChristenUnie dit punt 'binnenhalen'. Dit, in combinatie met het feit dat de coalitie fors banenverlies accepteert, heeft ertoe geleid dat het wetsvoorstel is aangenomen. Zelfs de constatering van de minister dat er volgens haar 12.000 banen op het spel staan, heeft de coalitie PvdA/CDA/ChristenUnie en SP/SGP niet kunnen bewegen om in de huidige economische tijd af te zien van hun wetsvoorstel.

Volgens het wetsvoorstel moet er in een gemeente sprake zijn van 'substantieel en autonoom' toerisme wanneer er meer dan 12 koopzondagen in een gemeente zijn. De zondagsrust, de leefbaarheid en de economische gevolgen moeten worden meegewogen. Daarbij is er nog een amendement aangenomen, waardoor de belangen van werknemers en kleine ondernemers expliciet moeten worden meegewogen. In de praktijk zal dit naar verwachting weinig uitmaken, het was al een onderdeel van de belangenafweging in het wetsvoorstel. De belangen en in welke mate er sprake is van autonoom en substantieel toerisme moeten uitgebreid gemotiveerd worden. Alle gemeenten met meer dan 12 koopzondagen moeten de verordening opnieuw vaststellen.

Doelstellingen 2010

Winkeltijdenwet

Nu de Tweede Kamer het wetsvoorstel heeft aangenomen, buigt de Eerste Kamer zich erover. De Eerste Kamer let daarbij vooral op de technische kanten van het voorstel: de deugdelijkheid van de wet en de samenhang met andere wetten.

De minister heeft de wet nog steeds niet aan de relevante Europese regels getoetst. Detailhandel Nederland blijft erop aandringen dat dit wel gebeurt, artikel 43 van het EG-verdrag in het bijzonder.

Betalingsverkeer

Het betalingsverkeer in Nederland en Europa maakt stormachtige ontwikkelingen door. Nationale betaalmarkten worden opengebrouwen, nationale betaalproducten staan op het punt te verdwijnen, nieuwe en bestaande internationale betaalproducten willen graag de Nederlandse en andere nationale markten bestormen. Maar ook de innovatie gaat razendsnel. Steeds meer nieuwe contactloze en mobiele betaalmethoden komen in de markt bovendien of worden getest in allerlei pilots. Daarnaast worden in het kader van de veiligheid allerlei nieuwe technieken geïntroduceerd, zowel aan de toonbank als op het internet. En als dat nog niet genoeg is wordt de markt gedwongen tot creatieve oplossingen door toenemende fraude in het betalingsverkeer. Daarnaast blijft het aloude contante geld dominant aanwezig. Falsificaten, overvallen, en daarmee gepaard gaand geweld nemen toe. Nederlandse winkeliers zijn dan ook zeer actief in het terugdringen van contant. Dat in een tijd van verandering ook rust nodig is bevestigd het in mei 2009 gesloten akkoord tussen banken en winkeliers. Voorlopig wordt het niet duurder en slechter in Nederland voor winkeliers en consumenten. En banken en winkeliers zijn het eens dat het nog efficiënter kan. Men moet meer pinnen voor alle bedragen en dat moet op meer plekken kunnen. Om branches met veel lage transacties en lage marges tegemoet te komen komt er in april 2010 een voorstel van de banken om ook voor hen elektronisch betalen aantrekkelijk te maken en te houden.

Vertrouwen

Het belangrijkste goed in het betalingsverkeer is het vertrouwen van consumenten en ondernemers. Dat vertrouwen valt uiteen in twee pijlers:

- **Betrouwbaarheid**

Consumenten en winkeliers moeten onder andere ten alle tijden kunnen vertrouwen op de betaalinfrastructuur, maar ook dat geld echt is.

- **Veiligheid**

Betalen moet ook veilig zijn. Geen geweld, overvallen, valse passen, skimmen enzovoort. Het betalingsverkeer staat of valt met het vertrouwen van consumenten en ondernemers in de betrouwbaarheid en veiligheid.

Hoofddoelen

- Bevorderen van een veilig en betrouwbaar betalingsverkeer.
- Kostenverlaging voor winkeliers bereiken.
- Meer efficiëntie en transparantie in het betalingsverkeer.
- De positie van winkeliers in overleggenia verstevigen zodat hun mening beter gehoord en vertegenwoordigd is.
- Samenwerken met andere organisaties in het veld als dit bijdraagt aan bovenstaande doelstellingen.

Samenwerking

Gezamenlijke Toonbankinstellingen

Al jaren werkt Detailhandel Nederland samen met Koninklijke Horeca Nederland (KHN) en de Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie (VNPI) onder de noemer 'Gezamenlijke Toonbankinstellingen'. November 2009 is bijvoorbeeld het position paper Contant Geld gepubliceerd en er zijn gesprekken gevoerd met politieke partijen en ministeries. In 2009 is geen position paper Betalingsverkeer uitgekomen om niet de onderhandelingen met de banken te verstoren. Detailhandel Nederland is leidend binnen de samenwerking. Afsproken is dat VNPI leidend is in de benzinebranche (ook BOVAG, NOVE en BETA). Standpunten, consultaties en brieven gericht aan externe partijen worden vaak namens de Gezamenlijke Toonbankinstellingen gedaan. In 2010 wordt een nieuw position paper Betalingsverkeer gepubliceerd.

MOB

Detailhandel Nederland neemt namens de winkeliers deel aan het Maatschappelijk Overleg Betalingsverkeer (MOB). Het MOB is ingesteld door de minister van Financiën en alle betrokken participanten in het Nederlandse betalingsverkeer nemen deel. In 2007 zijn het Detailhandel Nederland en KHN uit de subwerkgroepen van de Afstemgroep SEPA Nederland (ASN) gestapt. Dit lijkt nog steeds een verstandige strategie. Ook de VNPI boycot nu de subwerkgroepen. In de overige werkgroepen en het MOB zelf wil Detailhandel Nederland actief betrokken zijn en blijven. Regelmatig worden belangrijke discussies gevoerd over tal van onderwerpen en het biedt een platform voor discussie met andere partijen in het betalingsverkeer. Detailhandel Nederland heeft echter wel de indruk dat het MOB soms gebruikt wordt voor individuele belangen. Enige waakzaamheid betreffende de agenda van het MOB is aan de orde, ook voor 2010.

Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen

Uitvloeisel van het Convenant Betalingsverkeer uit 2005 is de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB), die een fonds van € 10 miljoen beheert. Dit geld wordt gebruikt om het toonbankbetalingsverkeer efficiënter te maken. Daar zijn nu de afspraken van de Nadere Overeenkomst bijgekomen (mei 2009) bijgekomen. De structuur van de SBEB is onder de loep genomen wegens de nieuwe activiteiten. Er zijn drie nieuwe werkgroepen gevormd en er is intensieve samenwerking met het programmabureau EMV van Currence. De activiteiten van de stichting bestaan uit het EMV-programma, meer betaalautomaten, meer pinnen en optimalisatie van de pinketen. In de stichting wordt de praktische uitvoering gedaan van de onderwerpen over pinnen waarover de Gezamenlijke Toonbankinstellingen en de Nederlandse banken het samen eens zijn. Detailhandel Nederland participeert actief en is direct vertegenwoordigd in het bestuur en convenantteam. In de werkgroepen zitten leden van de Raad Nederlandse Detailhandel en de Nationale Winkelraad. Zo blijven leden nauw betrokken.

Hoofdbedrijfschap Detailhandel

De samenwerking met het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) was afgelopen jaar goed. Informatie, hulp en kennis worden actief uitgewisseld. Een belangrijk hulp- en communicatiemiddel voor winkeliers is de website betaalterminal.nl van het HBD. De website www.kassastickers.nl waar winkeliers gratis stickers kunnen bestellen is overgeheveld naar het HBD. Het HBD heeft betere faciliteiten voor het distribueren dan Detailhandel Nederland. Het HBD is ook vertegenwoordigd in de stuurgroep betalingsverkeer. Zo blijven de informatielijnen kort.

EuroCommerce

In de Europese retailkoepel worden de ontwikkelingen in Brussel gevolgd, er is overleg met Europese collega's en ervaringen worden uitgewisseld. EuroCommerce heeft recent een reactie van Detailhandel Nederland op een discussiedocument van de Europese Commissie overgenomen als Europees standpunt. Het betreft hier de toekomst van certificeren van betaalautomaten in Nederland en Europa. Elk kwartaal is er een vergadering van de Payment Systems Committee. Detailhandel Nederland participeert actief, probeert de Nederlandse situatie voor het voetlicht te brengen en zoekt waar nodig steun.

Currence

Currence is de merkeigenaar van PIN en certificeert betaalterminals in Nederland. Detailhandel Nederland werkt intensief samen met Currence op het gebied van EMV, vervanging betaalautomaten, certificering, skimmen en promoten PIN. Aandachtspunt is de toekomstige rol van Currence als certificerende instantie. Detailhandel Nederland wil een open governance model waar alle belangrijke stakeholders volwaardig in betrokken zijn.

Programmabureau EMV

Currence heeft in opdracht van de banken een Programmabureau EMV opgericht. Dit moet de markt begeleiden naar de versnelde overgang naar EMV eind 2011. Er vindt intensief contact plaats tussen Detailhandel Nederland en het Programmabureau. In september is de brochure 'Aan de slag met EMV' ontwikkeld om bedrijven die nu al willen overstappen van de juiste informatie te voorzien. Detailhandel Nederland helpt het Programmabureau met het verzamelen van informatie en het werven van geïnteresseerden voor pilots met EMV.

Afstemgroep EMV

Currence heeft op verzoek van Detailhandel Nederland en de banken de Afstemgroep EMV opgericht. De leden zijn een afspiegeling van het MOB. Hoewel onafhankelijk verzorgt dit een link tussen de werkzaamheden van de SBEB, NVB/Currence en het MOB. Ook Detailhandel Nederland participeert actief direct in de Afstemgroep.

Consumentenbond

Afgelopen jaar was er wel regelmatig contact met de Consumentenbond, maar het tijdelijk ontbreken van een medewerker betalingsverkeer was wel een manco. Bart Combée, directeur van de Consumentenbond, heeft het position paper Contant Geld in november in ontvangst genomen. Een goede relatie met de Consumentenbond is belangrijk, in het bijzonder zal de versnelling van de invoering van EMV een belangrijke rol gaan spelen.

NVB

Met de Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) wordt samengewerkt op verschillende gebieden, zoals het MOB, het Convenantteam, skimmen en op individuele zaken. In het voorjaar van 2010 organiseert Detailhandel Nederland samen met de NVB een SEPA congres.

NLB

In voorgaande jaren vond regelmatig overleg plaats met de Nederlandse Leveranciers van Betaalsystemen. Afgelopen jaar is dit verwaterd door de procesanalyse van McKinsey in opdracht van de SBEB. De onderwerpen die McKinsey oppakte corresponderen met de agenda van de NLB en Detailhandel Nederland. Ook vindt regelmatig overleg plaats onder de vlag van de SBEB met de NLB-leden.

Resultaten 2009

Nadere Overeenkomst bij het Convenant Betalingsverkeer

Na elf maanden onderhandelen hebben Detailhandel Nederland en de Nederlandse banken een akkoord getekend voor de nabije toekomst van het Nederlandse toonbankbetalingsverkeer. De afspraken zijn het resultaat van een succesvolle lobby en uniek in Europa. Concreet houdt het akkoord in:

- Garantie pintarieven voor vijf jaar ongeacht het merk (plafond is de individueel afgesproken prijs op 01/01/2009);
- garantie op functionaliteit debetkaarttransacties (niet slechter dan PIN);
- continuering eurocent korting per transactie uit Convenant 2005;
- vervroeging invoering EMV van 2013 naar eind 2011;
- 1 miljard extra pintransacties in 2012 ten opzichte van 2008 (1,75 miljard);
- 35.000 extra betaalautomaten in 2012 ten opzichte van 2008 (235.000);
- de banken stellen € 24 miljoen beschikbaar om onder andere de gezamenlijke plannen te realiseren;
- en de banken komen in april 2010 met een oplossing voor laagwaardige betalingen.

Toezicht

Het afgelopen jaar is Detailhandel Nederland continu in gesprek geweest met toezichthouders zoals de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), De Nederlandsche Bank (DNB) en de Europese Commissie. Toezichthouders waarderen in het algemeen de open en toegankelijke houding van Detailhandel Nederland.

Innovatie

EMV

Het aantal EMV betaalautomaten begint eindelijk een vlucht te nemen in Nederland, eind 2011 moeten alle betaalautomaten EMV-transacties kunnen verwerken. Detailhandel Nederland heeft daarover afspraken gemaakt met de banken. Middels de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen (SBEB) worden deze plannen uitgevoerd. De stichting heeft extra medewerkers aangenomen om dit proces te faciliteren. Currence heeft op verzoek van de banken een EMV Programmabureau opgericht. Daar vindt de coördinatie plaats van de versnelde overgang naar EMV.

SBEB ontwikkelt nu plannen om winkeliers, die door de vervroegde vervanging van hun betaalautomaat schade lijden, te compenseren; winkeliers te bewegen zo snel als mogelijk is hun betaalautomaat te vervangen of te upgraden; en leveranciers te bewegen vaart te zetten achter vervanging cq het upgraden. Eind 2009 en begin 2010 is er een campagne die winkeliers informeert over de gemaakte afspraken tussen de Convenantpartijen

Initiatieven extern

Innovatie komt vooral uit de hoek van mobiel en contactloos betalen. Dit leidt echter nog niet tot concrete resultaten en een algemene en landelijke uitrol van dergelijke systemen. Dit maakt het voor winkeliers lastig te bepalen of en waarin zij willen investeren. De verwachting is dat zolang marktpartijen zich niet verenigen, landelijke initiatieven die breed geaccepteerd worden niet snel van de grond zullen komen. Detailhandel Nederland zal de ontwikkelingen komend jaar blijven monitoren.

Chartaal Geld

Taskforce cashless

Het CBL heeft een Taskforce Cashless opgericht dat financieel gesteund wordt door SBEB. Doel van de taskforce is een volledig contantloos concept voor een winkel in 2014 klaar te hebben.

Position paper Contant Geld

Vanuit consumentenorganisaties komt steeds meer kritiek op het terugdringen van contant geld en initiatieven zoals het Taskforce Cashless. De Gezamenlijke Toonbankinstellingen hebben op 3 november 2009 het positionpaper Contant Geld gepubliceerd en aangeboden aan Bart Combée, directeur van de Consumentenbond. Dit is positief ontvangen.

Vals geld

In het MOB is overleg geweest en hebben de Gezamenlijke Toonbankinstellingen samen met de Consumentenbond gevraagd om middels een vergoeding op een efficiënte wijze vals geld uit de roulatie te nemen. DNB heeft nu aangegeven een pilot te willen doen. In samenwerking met DNB zijn er train-de-trainer seminars georganiseerd voor winkeliers om te herkennen vals geld aan de kassa. De ervaringen van deelnemers zijn positief. Vals geld blijft echter sterk toenemen in Nederland en is een punt van aandacht.

Giraal Geld

PuC

De Nadere Overeenkomst geeft garanties op banktarieven en functionaliteit ongeacht het merk van de debetkaarttransactie. Het nastreven van PIN uit chip lijkt hiermee overbodig.

Bevorderen pin

Afgelopen jaar zijn er in samenwerking met Currence, banken, winkeliers en brancheverenigingen veel acties geweest voor het bevorderen van het aantal pin-transacties. In 2008 waren er 1,75 miljard pin-transacties, eind 2009 worden naar verwachting 2 miljard transacties behaald. SBEB faciliteert alle acties die gericht zijn op winkeliers en medewerkers. Currence richt zich voornamelijk op consumenten. Acties zoals 'Klein bedrag? PINnen mag!' hebben de toon gezet in 2009. Eind 2010 zijn ruim 2,2 miljard pintransacties voorzien om de doelstellingen in de Nadere Overeenkomst te halen.

Certificering

De eindresultaten van de procesanalyse van McKinsey, verwoord in het rapport 'Naar een robuustere pinketen', tonen aan dat certificering van de totale betaalketen belangrijk is. Storingen worden regelmatig veroorzaakt door niet (goed) gecertificeerde software en hardware in de keten. Een van de aanbevelingen is dit in Nederland beter in te richten door een nationale certificerende instantie op te richten. Detailhandel Nederland is voorstander hiervan. Zij vindt echter wel dat deze organisatie transparant moet zijn en alle belangrijke partijen uit de betaalketen gelijkwaardig vertegenwoordigd zijn. Ook de realisatie van een algemene certificerende instantie in Nederland en Europese certificaten staan op de agenda.

Interchange Fees

Detailhandel Nederland is tegenstander van de huidige vorm van interbancaire vergoedingen (interchange fees) in het elektronisch toonbankbetalingsverkeer. De vergoedingen zijn hoog, niet transparant en niet onderhandelbaar. Eurocommissaris Neelie Kroes heeft zich dit jaar neergelegd bij een sterke verlaging van de grensoverschrijdende interbancaire vergoedingen van MasterCard. Volgens Kroes voldoet MasterCard hiermee aan de Europese wetgeving.

Vervolgens heeft Kroes een vergelijkbare zaak tegen Visa geopend, die zijn beslag krijgt in 2010.

Liability Shift

Detailhandel Nederland verzet zich tegen het in bepaalde situaties verschuiven van de aansprakelijkheid voor fraude met internationale betaalproducten aan de toonbank van creditcardverwerker naar de winkelier. Dit wordt in jargon de 'liability shift' genoemd. De shift geldt alleen in de situatie dat een winkelier een betaling heeft met een EMV-betaalkaart en nog niet over een EMV-geschikte terminal beschikt.

Het verzet vanuit Detailhandel Nederland heeft weinig opgeleverd. Het blijkt een simpele juridisch kwestie. Alle contracten bevatten een clausule waarin staat dat de creditcardverwerker eenzijdig de overeenkomst mag aanpassen. Door dit te tekenen, kunnen creditcardverwerkers dus zonder veel omhaal frauduleuze transacties terugboeken.

Afgelopen jaar is echter gebleken dat acquirers niet altijd de certificering op orde hebben en dat dit van invloed kan zijn op de soort transactie die gedaan wordt.

Storingen

Currence heeft samen met andere marktpartijen Connect opgericht. Dit initiatief moet een coördinerende functie krijgen in het signaleren, voorkomen en oplossen van storingen. Op 8 oktober vond een informatiebijeenkomst voor winkeliers plaats, verzorgd door Detailhandel Nederland. Currence lichtte daar het initiatief toe. Tijdens de bijeenkomst werd besloten ook winkeliers aan te laten sluiten op Connect. In december 2009 start een pilot met winkeliers van 12 weken. Als deze succesvol is kan iedereen zich aansluiten.

SEPA

Implementatie betaaldienstenrichtlijn

Per 1 november 2009 is de betaaldienstenrichtlijn geïmplementeerd in de Nederlandse wetgeving. Het juridische kader voor girale transacties in Europa is dan klaar.

Nadere Overeenkomst

Het akkoord in mei 2009 tussen Detailhandel Nederland en de Nederlandse banken neemt voor toonbankbetalingen veel zorgen over SEPA weg. De banken garanderen dat SEPA debetkaarttransacties, ongeacht het merk, niet duurder of slechter zullen worden dan het huidige PIN in Nederland.

Uitgifte betaalpassen

De banken hebben in 2009 alleen maar Maestro (met PIN) betaalpassen uitgegeven. Detailhandel Nederland is voorstander van meerdere merken in de portemonnee van de consument.

Betaalterminals

EMV

In 2009 is de vervanging van of upgrade van oude betaalautomaten echt begonnen. Ongeveer een derde van alle betaalautomaten is momenteel uitgerust met EMV functionaliteit. Voor betaalautomaten ook daadwerkelijk EMV-transacties kunnen verrichten dienen acquirers nog enkele stappen te ondernemen.

Vervanging

De SBEB ontwikkelt regelingen die winkeliers aanzetten tot het vervangen of upgraden van hun betaalautomaten.

Skimmen

De schade door skimmen in Nederland was in 2008 € 31 miljoen. Consumenten die slachtoffer zijn van skimmen krijgen hun geld terug van de bank. De winkeliers blijft echter met de imagoschade zitten. De aanpak van skimmen heeft voor Detailhandel Nederland topprioriteit. Detailhandel Nederland werkt op het gebied van skimmen samen met de NVB, Currence en Equens.

Op 23 september vond een informatiebijeenkomst plaats voor Tweede Kamerleden over skimmen, vormgegeven door Detailhandel Nederland, de NVB, Currence, Equens en de Consumentenbond.

Op 8 oktober vond een informatiebijeenkomst plaats verzorgd door Detailhandel Nederland waar Equens, Currence en de NVB toelichting gaven op hun aanpak van skimmen aan winkeliers. Tijdens de bijeenkomst kwam naar voren dat winkeliers direct aangesloten willen zijn op de meest recente informatie over nieuwe skimmethodes en skimaanvallen op nieuwe typen betaalautomaten.

Doelstellingen 2010

Concurrentie

Detailhandel Nederland meent dat in het betalingsverkeer meer concurrentie dient plaats te vinden. Zowel op de acquiring, processing als issuing markt. Detailhandel Nederland zal dit waar nodig en mogelijk aankaarten het komende jaar.

Standaardisatie

De behoefte aan standaardisatie van protocollen in het betalingsverkeer is groot. Kassakoppelingen blijken in Nederland vaak lokaal ontwikkeld of betaalautomaatspecifiek. Dit limiteert keuzemogelijkheden van winkeliers. Ook het terminal-to-acquirer protocol waarover transacties lopen is nu nog nationaal bepaald. Elk land heeft zijn eigen protocol, dit beperkt de keuze van winkeliers voor acquirer bank en processor.

Detailhandel Nederland draagt standaardisatie regelmatig uit tijdens bijeenkomsten met de Nederlandse banken, leveranciers, Europese Commissie en in ambtelijk en politiek Den Haag. Detailhandel Nederland volgt de ontwikkelingen bij de EPC. Hier wordt gewerkt aan standaardisatie op het gebied van kaartbetalingen. Het ontbreekt echter aan tijd, budget en expertise om hier inhoudelijk goed op te kunnen reageren. Aan de EPC is nu gevraagd een 'light version' te ontwikkelen bij ingewikkelde en complexe consultaties.

EMV

De uitrol van EMV wordt in 2010 verder ondersteund door Detailhandel Nederland.

Chartaal Geld

Cash in, cash out principe

Detailhandel Nederland zal waar nodig en mogelijk uitdragen dat een bank die via geldautomaten contant geld de maatschappij inbrengt, moet zorgen dat dit contante geld op verantwoorde wijze ook weer uit de maatschappij gehaald kan worden.

Geld- en waardetransport

Tarieven van geld- en waardetransporteurs stijgen elk jaar fors, gelijktijdig en vergelijkbaar. Dit lijkt op een onevenwichtige en niet concurrerende markt. Daarnaast bestaan ook belemmeringen bij grensoverschrijdend waardetransport. Detailhandel Nederland zal zich inzetten voor meer concurrentie en het weghalen van belemmeringen in de geld- en waardetransportmarkt.

Contant geld in en uit de winkel

De kosten voor afstorten en wisselgeld stijgen jaarlijks ook fors, er is behoefte aan innovatieve oplossingen voor het verwerken van contant geld in en uit de winkel. Detailhandel Nederland zal hier in 2010 meer aandacht aan besteden.

Vals geld

Vals geld blijft ook in 2010 een belangrijk punt van aandacht.

Giraal Geld

Creditcards

DNB voert in 2010 een onderzoek uit dat in kaart tracht te brengen waarom winkeliers vrijwel geen toeslag vragen bij dure creditcardbetalingen. Afhankelijk van de uitkomsten zal Detailhandel Nederland communicatiemateriaal ontwikkelen.

Fraude met creditcards is zeer hoog. Acquirers en schemes doen hier echter vaag over en het staat niet hoog op de agenda van Justitie en politie. Detailhandel Nederland zal zich hard blijven maken om de bestrijding van creditcardfraude hoger op de agenda te krijgen.

Bewustwording consument

Consumenten moeten in Nederland meer inzicht krijgen in de kosten van de verschillende betaalwijzen aan de toonbank, zo kunnen zij een goed geïnformeerde en efficiënte keus maken voor een betaalwijze.

Laagwaardige betalingen

In april 2010 komen de banken met een oplossing voor laagwaardige betalingen. Voor branches met veel lage transacties en lage marges zijn de transactiekosten relatief hoog. Wanneer de banken met een oplossing komen zal deze worden gecommuniceerd onder winkeliers.

SEPA

Einddata voor Nederlandse Direct Debit en Credit Transfer

De Europese banken willen graag een einddata voor de nationale Direct Debit en Credit Transfer producten. Zo wordt de markt gestimuleerd eerder over te gaan op SEPA Direct Debit en Credit Transfer. Detailhandel Nederland is niet op voorhand tegen, maar vindt wel dat eerst duidelijk moet zijn wat de gevolgen worden voor winkeliers en dat een einddatum niet tot extra hoge kosten mag leiden.

SEPA-congres en brochure

In het voorjaar 2010 staat een SEPA-congres gepland. De bedoeling is brancheorganisaties en grootwinkelbedrijven van praktisch informatie te voorzien. Wat verandert, wat moet je doen, en waar moet je zijn? Tijdens het congres zal een brochure worden gepubliceerd.

Betaalterminals

Onbemande kassa's

Ook in de winkel komen steeds meer onbemande kassa's. Deze zijn extra kwetsbaar voor fraude. Detailhandel Nederland wil meer en betere informatie beschikbaar maken voor winkeliers over dit onderwerp.

Communicatiemiddelen

Om dit te bereiken staat Detailhandel Nederland, naast de reguliere communicatiemiddelen de volgende middelen ter beschikking:

- Expertise, input en hulp van de stuurgroep Betalingsverkeer.
- Lobby richting Tweede Kamer, Europees Parlement, Ministeries en Europese Commissie.
- Informeren en mobiliseren van alle relevante stakeholders.
- Indien noodzakelijk: inhuren van externe expertise.

Europa

Detailhandel Nederland ziet wat betreft de invloed van Brussel op Nederlandse winkeliers het jaar 2010 met enig optimisme tegemoet. Een nieuwe ploeg eurocommissarissen treedt in januari aan met de Belgische liberaal Karel de Gucht op buitenlandse handel. Hopelijk zal hij tegenwicht gaan geven aan het de laatste jaren protectionistische handelsbeleid van de Europese Unie. Nederlandse winkeliers hebben geen behoefte aan hoge importheffingen op Aziatische goederen.

Positief is ook dat de Zweedse liberaal Anna Cecilia Malmström de portefeuille Binnenlandse Zaken krijgt binnen de nieuwe Europese Commissie. Malmström heeft als Europarlementariër en minister van Europese zaken van Zweden bewezen goed oog te hebben voor het gebrek aan Europese samenwerking tussen politie en justitie. Voor Detailhandel Nederland kan zij een belangrijke bondgenoot worden in de strijd tegen rondtrekkende bendes winkeldieven.

De stuurgroep Europa van Detailhandel Nederland zal verder in 2010 opnieuw veel aandacht gaan besteden aan het imago van de winkelierssector in Brussel, onder meer door het organiseren van een winkelbezoek voor Europarlementariërs. Ook zal er veel tijd en energie gaan in het Europees duurzaamheidsbeleid, waarbij de inzet is een goede balans te vinden tussen milieu en economie.

Resultaten 2009

Detailhandel Nederland heeft in 2009 de banden met Europarlementariërs stevig aangehaald. Het belang van het Europees Parlement (EP) als medewetgever is aanzienlijk en zal alleen maar toenemen in 2010, nu het Europese verdrag van Lissabon van kracht is geworden. Ook is afgelopen jaar benut om de directeur van het HBD kennis te laten maken met het werk in Brussel.

Winkelbezoek

In april werd in Delft een tweetal winkelbezoeken afgelegd met een groep van vijf Europarlementariërs. Gastheer bij het eerste bezoek was Eric Jan Schipper, manager Externe Betrekkingen van Intergamma, de organisatie die op franchisebasis de bouwmarktformules Gamma en Karwei exploiteert. Gastheer bij het tweede bezoek was Rene Peek, directeur-eigenaar van een grote C1000 supermarkt in Delft.

Imago van de Detailhandel: Fabels en Feiten

In mei publiceerde Detailhandel Nederland een brochure met als titel 'Nederlandse detailhandel in perspectief; Fabels en Feiten'. Doel van 'Fabels en Feiten' is de Nederlandse detailhandel in het juiste perspectief te plaatsen. Dit omdat er soms hardnekkige misverstanden over winkeliers de ronde doen. Misverstanden die in het leven worden geroepen en gehouden door onder meer de agrarische sector en fabrikanten van artikelen. De brochure gaat onder meer in op de financiële resultaten van winkels, de samenstelling van het werknemersbestand, de specifieke eigenschappen van het winkelbedrijf, de maatschappelijke rol en de internationale positie, in het bijzonder met betrekking tot protectionisme.

Position papers

Er verschenen in 2009 position papers over de collectieve juridische actieplannen van commissaris voor consumentenbescherming Meglena Kuneva, de Europese herziening energieprestaties gebouwen, de Europese herziening regelgeving verticale overeenkomsten (waaronder franchiseformules en inkoopcombinaties) en de Europese herziening richtlijn te late betalingen.

Belangrijke thema's

Consumentenbescherming

De stuurgroep Europa heeft in 2009 intensief aandacht besteed aan de herziening van het Europees consumentenrecht. De Commissie Consumentenaangelegenheden (CCA) heeft in 2009 een advies aan de Nederlandse regering uitgebracht inzake de herziening Europees consumentenrecht. Daarin komen veel van de standpunten van Detailhandel Nederland terug. Duidelijk is dat de Nederlandse regering worstelt met de gevolgen van de door de Europese Commissie voorgestelde volledige harmonisatie van het consumentenrecht. Deze zullen namelijk onvermijdelijk inhouden dat Nederland zal moeten inleveren op consumentenbescherming.

Politiek is het niet goed voorstelbaar dat er straks in Brussel een compromis uit de bus rolt dat harmoniseert op het relatief hoge Nederlandse niveau van consumentenbescherming. Er wordt daarom door de regering nadrukkelijk het voorbehoud gemaakt dat zal moeten worden gezien in hoeverre volledige harmonisatie op alle terreinen noodzakelijk en daarmee gewenst is.

Detailhandel Nederland hoopt dat zowel de Raad van lidstaten als het Europees Parlement zullen afzien van het geheel of gedeeltelijk in stand houden van de huidige

minimumharmonisatie. Deze minimumharmonisatie leidt tot fragmentatie van regelgeving en tot hogere kosten voor grensoverschrijdende handel voor het bedrijfsleven.

Collectieve actie

De stuurgroep Europa heeft in 2009 een position paper geschreven over de collectieve actieplannen van de commissaris voor consumentenbescherming, Meglena Kuneva. Bij collectieve actie gaat het om laagdrempelige juridische groepsactie. Belangrijkste boodschap van de Nederlandse winkeliers is dat collectieve actie een uitermate riskant instrument is. Winkeliers, zeker als ze opereren onder een bekende merknaam, kunnen er al te gemakkelijk het slachtoffer van worden. Dubieuze claims die gepaard gaan met veel publiciteit kunnen ertoe leiden dat winkeliers geneigd zijn snel tot schikkingen te komen. Detailhandel Nederland vindt dit risico van misbruik dermate groot, dat zij tegenstander is van een Europabrede regeling van laagdrempelige juridische groepsactie.

Daarom betreuren de Nederlandse winkeliers het dat Neelie Kroes, eurocommissaris voor mededinging, haar plannen voor het Europabreed stimuleren van collectieve actie wil doorzetten. Het gaat hier om het afstraffen van kartelovertreden en misbruik van dominante positie. Detailhandel Nederland is huiverig voor dit soort initiatieven, omdat groepsactie kan verworpen tot het Amerikaanse systeem van class action. Een systeem dat excessieve claimbelustheid in de hand werkt en vooral profijtelijk is voor gehaaide advocaten.

In november werd duidelijk dat voorzitter van de Europese Commissie, José Barroso, niet wil meewerken aan Kroes haar plannen. Deze verdwijnen daarmee voorlopig in de ijskast. Barroso geeft toe aan grote druk van het bedrijfsleven, waaronder Detailhandel Nederland die al in 2008 stelling had genomen tegen Kroes' plannen in een position paper en door middel van diverse perspublicaties.

Interne markt en mededinging

Detailhandel Nederland publiceerde in juni een uitgebreide reactie op de zogeheten Retail Market Monitoring van de Europese Commissie. Met deze monitoring wil de Commissie belanghebbenden consulteren over de werking van de retailmarkten. De werking daarvan beschouwt zij als problematisch. Dit zowel vanuit het oogpunt van economische prestaties (productiviteit ten opzichte van Amerika), alsook vanuit oogmerk van tevredenheid van consumenten. In haar reactie geeft Detailhandel Nederland onder meer aan dat er in Nederland verschillende verbeterpunten op het vlak van wet- en regelgeving zijn, zoals verruiming van de openingstijden van winkels op zondagen.

In september presenteerde Detailhandel Nederland een position paper over de herziening van de Europese groepsvrijstelling van bepaalde concurrentiebelemmerende verticale overeenkomsten. Het gaat om afspraken die, omdat ze concurrentiebelemmerend zijn, normaliter verboden zijn, maar die onder bepaalde voorwaarden toch worden toegestaan. De huidige Europese wetgeving betreffende de groepsvrijstelling loopt af op 31 mei 2010. Zij is van toepassing op franchiseovereenkomsten, exclusieve distributieovereenkomsten, exclusieve afnameovereenkomsten en inkoopcombinaties. De herziening is dus van wezenlijk belang voor winkeliers.

Detailhandel Nederland roept in het position paper de Europese Commissie op in de betreffende Europese mededingingswetgeving geen nieuwe elementen te introduceren die leiden tot excessieve administratieve lasten voor winkeliers. Detailhandel Nederland is verder voorstander van het in stand houden van de specifieke Nederlandse regeling. Deze regeling biedt winkeliers die niet grensoverschrijdend bezig zijn meer ruimte om bijvoorbeeld vaste prijsafspraken te

maken bij reclameacties. Het standpunt van Detailhandel Nederland is uitgebreid besproken met mededingingsjuristen van het Nederlandse ministerie van Economische Zaken.

Buitenlandse handel

Tot teleurstelling van Detailhandel Nederland slaagt de Europese Commissie er al jaren niet in vooruitgang te boeken in het beter uitbalanceren van de toets die zij gebruikt om te bepalen of Europese importheffingen nodig zouden zijn. De belangen van importeurs, winkeliers en consumenten leggen het in de regel af tegen de belangen van de industrie in landen als Frankrijk, Italië, Spanje en Portugal. Het zijn ook dergelijke landen die hervorming van de toets op importheffingen frustreren.

Europees protectionisme komt de consument duur te staan. Momenteel betaalt hij of zij vaak tientallen procenten meer dan nodig is voor goederen geïmporteerd uit Azië, zoals schoenen, fietsen en doe-het-zelf artikelen.

Samen met de Europese winkelierskoepel EuroCommerce roept Detailhandel Nederland op om het Europees handelsbeleid zo te hervormen dat de koopkracht van de Europese consument vooropstaat, niet de bescherming van de Europese industrie.

Duurzaamheid en detailhandel

Detailhandel Nederland heeft in het najaar van 2009 gewaarschuwd dat de herziening van de Europese richtlijn 'Energieprestaties gebouwen' dreigt te leiden tot een aanzienlijke lastenverzwaring voor de Nederlandse winkeliers. Vooral bij verbouwing lopen winkeliers het risico dat hen extra eisen worden opgelegd. Ook wordt bij verbouwingen aan winkelpanden al rekening gehouden met het verbeteren van energiezuinigheid. Hier valt immers direct kosten te besparen. En mochten er dan toch Europees afspraken moeten worden gemaakt, dan moet een winkelier deze investeringen in ieder geval binnen een afzienbare tijd terug kunnen verdienen.

Het voorstel herziening 'Energieprestaties gebouwen' van de Europese Commissie dateert van november 2008. Kern is dat elk pand bij bouw of een ingrijpende verbouwing zou moeten voldoen aan minimumeisen wat betreft energieprestaties. Lidstaten mogen in belangrijke mate zelf die eisen invullen.

De huidige Europese wetgeving voor energieprestaties van gebouwen geldt voor gebouwen met een vloeroppervlak van meer dan 1000m². Na de herziening gaat de regelgeving voor alle gebouwen gelden. Dat wil zeggen dat dan alle circa 118.000 verkooppunten in de Nederlandse detailhandel ermee te maken krijgen, terwijl dit nu slechts voor circa vijf procent daarvan geldt.

Detailhandel Nederland heeft met een position paper het Europees Parlement, de EU-lidstaten en de Europese Commissie geïnformeerd over de standpunten van de Nederlandse winkeliers. Voornoemde partijen bereikten in november 2009 een compromis. Daarin is dankzij lobbywerk van Detailhandel Nederland voorkomen dat winkeliers energiecertificaten op hun gevel moeten tonen, die geen reële weergave zijn van de energie-efficiency van hun winkelpand. In het regelgevingvoorstel van de Europese Commissie was voorzien dat bij huurpanden een certificaat moest worden opgemaakt bij iedere wisseling van huurder. Aangezien winkeliers echter vaak casco huren is voor een reële waarde van het certificaat niet het moment van aanhuur het juiste moment om het certificaat te laten opmaken, maar pas later. Namelijk op het moment dat het casco door de winkelier is afgebouwd en de winkelruimte klaar is voor ingebruikname.

Betalingsverkeer

Winkeliers bieden de consument graag diverse mogelijkheden om af te rekenen, zolang de kosten van het gekozen betaalmiddel maar niet de prijs van aangeboden waren opdrijft. De Europese Commissie heeft de klachten van winkeliers over de hoge kosten van creditcards serieus genomen. Dit resulteerde eind 2007 in een verbod voor MasterCard om bij grensoverschrijdende betalingen een zogeheten interchange fee aan winkeliers in rekening te brengen. In maart 2008 maakte de Commissie bekend ook de interchange fees van Visa te gaan aanpakken.

Dat wil niet zeggen dat de creditcardmaatschappijen zich makkelijk gewonnen geven. Zo kondigde Visa in oktober 2009 aan een aantal andere tarieven scherp te gaan verhogen. EuroCommerce en de European Retail Round Table (ERRT) hebben de verhogingen van de bewuste scheme fees scherp veroordeeld. Ze vermoeden dat Visa het verbod op de interchange fees probeert te compenseren door andere tarieven op te schroeven.

EuroCommerce en de ERRT wijzen er verder op dat het verbod van de Europese Commissie op heffing van interchange fees op grensoverschrijdende betalingen de nationale betalingen met creditcards ongemoeid laat. Ook daar zijn de in rekening gebrachte tarieven dikwijls bijzonder hoog. Hier ligt een taak voor nationale mededingingsautoriteiten om in te grijpen. Detailhandel Nederland neemt actief deel aan de Europese lobby van winkeliers voor een efficiënter betalingsverkeer via EuroCommerce.

Winkelcriminaliteit

Detailhandel Nederland heeft een onderzoeker van de Universiteit van Nijmegen ondersteund bij het schrijven van een inventariserend rapport over grensoverschrijdende winkelcriminaliteit. Dit rapport, in wezen een follow-up van eerder verschenen inventarisaties in 2004 en 2006, heeft tot doel het thema grensoverschrijdende winkelcriminaliteit in Brussel hoger op de Europese beleidsagenda te krijgen. Het rapport is in november gepresenteerd aan Europarlementariër Jeanine Hennis-Plasschaert (VVD) en aan Sabine Zwaenepoel, plaatsvervangend hoofd van de eenheid strijd tegen georganiseerde criminaliteit van het directoraat voor gerechtigheid, vrijheid en veiligheid van de Europese Commissie.

Doelstellingen 2010

Image of commerce

De detailhandel moet in Brussel opboksen tegen de goed geoliede lobbymachines van de agrarische sector en van fabrikanten van food en non-food artikelen. Deze lobbies hebben er een handje van de detailhandel te betichten van misbruik van inkoopmacht en van gemene praktijken bij bijvoorbeeld het ontwikkelen van huismerken.

De praktijk leert dat binnen de Europese instellingen – Europese Commissie, Europees Parlement – en in de Raad van lidstaten er veel onbekendheid blijkt te bestaan over het functioneren van de detailhandel. Waakzaamheid is hier geboden. Deze onbekendheid mag niet resulteren in Europese regelgeving en publiciteit die negatieve gevolgen heeft voor de detailhandel.

Doelstelling

Positief imago van de detailhandel bij beleidsmakers in Brussel neerzetten.

Hoe te bereiken

Aangezien perceptie realiteit is, zal de detailhandel veel werk moeten verzetten om te voorkomen dat de agrarische sector en de fabrikanten teveel de beeldvorming over de winkelierssector bepalen. Als tegenwicht tegen verdachtmakingen zal Detailhandel Nederland in 2010 opnieuw door middel van persberichten, bijeenkomsten en persoonlijke gesprekken in Brussel duidelijkheid verschaffen over de positieve rol van de detailhandel. Met name waar het gaat om de rol van leverancier van een enorme verscheidenheid aan scherp geprijsde producten en belangrijk anker voor behoud van sociale cohesie in steden en dorpen. Ook is de detailhandel één van de enige sectoren die Europa op lange termijn kan behouden, in tegenstelling tot veel fabricage en dienstverlening die naar Azië wordt verplaatst.

In 2010 zal wederom een winkelbezoek in Nederland worden georganiseerd voor Europarlementariërs, eventueel ambtenaren van de Europese Commissie en vertegenwoordigers van de Raad van lidstaten. Detailhandel Nederland wil beleidsmakers daarbij vooral meegeven dat retailmarkten in het algemeen zeer concurrerend zijn en dat interventies daarom tot een absoluut minimum zouden moeten worden beperkt. De rol van de overheid en door de overheid in het leven geroepen toezichthouders zou zich bijvoorbeeld wat mededinging betreft moeten concentreren op waarborgen dat er geen dominante marktposities ontstaan en er geen kartels zijn. Intervenieren in de vrijheid van marktpartijen om contracten te sluiten gaat veel te ver. In de vrije markt zijn er nu eenmaal per definitie sterkere en zwakkere spelers en kan niet iedere wedstrijd in een gelijk spel eindigen. Sterker, de consument heeft er alle belang bij dat de sterkste teams de gelegenheid krijgen om hoog op de competitieladder te stijgen.

Winkelcriminaliteit

Winkeliers worden geconfronteerd met grensoverschrijdende winkelcriminaliteit. De Europese dimensie ervan is echter onvoldoende bekend bij Europese beleidsmakers waardoor de aanpak van deze criminelen te wensen overlaat.

Doelstelling

Detailhandel Nederland zal de Europese Commissie en/of het Europees Parlement bewegen een diepgravend onderzoek te starten naar de grensoverschrijdende dimensie van winkelcriminaliteit.

Hoe te bereiken

In 2009 publiceerde Detailhandel Nederland zelf een rapport over rondtrekkende bendes die winkels beroven. Dit rapport zal onder de aandacht van de Europese Commissie en het Europees Parlement worden gebracht. Om de druk tot actie op te voeren zal er in 2010 een coalitie worden gevormd met partijen die belang hebben dat dit thema Europees meer aandacht krijgt. Dit overigens niet alleen van de Europese instellingen en van de Raad van lidstaten, maar zeker ook van de Europese diensten van politie en justitie, Europol en Eurojust.

Herziening consumentenrecht en plannen collective redress

In 2010 zullen het Europees Parlement en het Raad van lidstaten vermoedelijk voor het eerst een formeel standpunt innemen over de door de Europese Commissie in oktober 2008 gedane herzieningsvoorstellen Europees consumentenrecht. Detailhandel Nederland is voorstander dat bedrijven die bijvoorbeeld gebrekkige producten maken en verkopen daarvoor compensatie moeten bieden. Tegelijkertijd vrezen Nederlandse winkeliers dat een Europese variant op de Amerikaanse class action als middel erger is dan de kwaal. Een excessieve claimcultuur moet te allen tijde worden voorkomen.

Doelstelling

Nederlandse Europarlementariërs en Nederlandse vertegenwoordigers in de Raad van lidstaten overtuigen van het nut van volledige harmonisatie van het consumentenrecht. Dit is zowel in het belang van winkeliers als consumenten die grensoverschrijdend actief willen zijn.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland zal een informerende rol vervullen bij de Nederlandse vertegenwoordigers. Daarnaast wordt campagne gevoerd tegen de plannen van de Europese Commissie om zowel op het vlak van mededinging als consumentenbescherming het laagdrempeliger te maken voor burgers en bedrijven om gezamenlijk naar de rechter te stappen.

Interne markt & mededinging

Uiterlijk in mei 2010 moet de Europese Commissie een nieuwe Europese verordening ten aanzien van verticale overeenkomsten van kracht laten worden.

Doelstelling

De nationale regeling ten aanzien van genoemde verticale overeenkomsten moet in stand blijven.

Hoe te bereiken

De nationale regeling, die alleen geldt voor winkels en winkelformules die geen grensoverschrijdende activiteiten hebben, laat meer ruimte dan de Europese regeling. Zo mogen vaste prijzen worden afgesproken bij reclameacties, terwijl Europees er alleen maximumprijzen mogen worden overeengekomen. Detailhandel Nederland zal lobbyen bij het ministerie van Economische Zaken en de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) om de nationale regeling zeker tot 2020 te verlengen. In dat jaar zal vermoedelijk de Europese regeling opnieuw moeten worden herzien.

Geografische marktsegmentering

Een belangrijk nieuw onderwerp op het vlak van de interne markt zal in 2010 het verschijnsel van geografische marktsegmentering zijn. Het gaat hierbij om de praktijk dat fabrikanten van met name A-merken het winkeliers onmogelijk maken parallelimporten te doen. Zo kunnen Nederlandse winkeliers dikwijls A-merken alleen bij de Nederlandse verkooporganisatie inkopen

en niet bij buitenlandse verkooporganisaties van dezelfde fabrikant. Door deze praktijk kunnen winkeliers niet inkopen waar dit het goedkoopst is en romen fabrikanten de markt af.

Doelstelling

Vervolmaking van de interne markt door het aan retailers toestaan van parallelimporten. In samenwerking met EuroCommerce bereiken dat de Europese diensten van mededinging en interne markt een halt toeroepen aan praktijken die het vrije verkeer van goederen belemmeren.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland zal hierover een position paper schrijven en over dit thema intensief contact onderhouden met de Commissiediensten.

Duurzaamheid & detailhandel

Er is veel Europees duurzaamheidsbeleid dat Nederlandse winkeliers direct raakt. Daarbij valt onder meer te denken aan energieprestaties gebouwen, wetgeving inzake ecodesign en ecolabels, verwerking (elektronisch afval), verpakkingen en fout hout. EuroCommerce en de European Retail Round Table werken momenteel samen met de Europese Commissie aan een duurzaamheidscode voor winkeliers op basis van vrijwilligheid.

Doelstelling

Europees duurzaamheidsbeleid moet een balans vinden tussen milieu en economie. Verplichtingen opgelegd om milieuredenen moeten anders gezegd ook economisch haalbaar zijn. Dit geldt bijvoorbeeld voor energieprestaties gebouwen, waarbij geen dermate grote investeringen moeten worden voorgeschreven om energie te besparen dat de terugverdientijd meer dan een decennium is.

Hoe te bereiken

Goed vinger aan de pols houden bij duurzaamheidsonderwerpen, waarbij zowel in Brussel als Den Haag aandacht wordt gevraagd voor balans tussen milieu en economie. Over dit thema zal een brochure worden gemaakt.

Food labelling

Food labeling is een thema waar met name supermarkten, bakkers, slaggers en dergelijke mee te maken hebben. De Europese Commissie zet labeling de laatste jaren in het bijzonder in om overgewicht te bestrijden en de consument aan te zetten tot een gezonder en evenwichtiger eetpatroon. Dit gaat gepaard met dikwijls zeer ingewikkelde wet- en regelgeving, die tot uitvoeringsproblemen leidt.

Doelstelling

Europese wetgeving ten aanzien van labels moet praktisch uitvoerbaar zijn.

Hoe te bereiken

Standpunt onder aandacht brengen van Europarlementariërs, Europese Commissie en vertegenwoordigers van lidstaten.

Versterken interne coördinatie van de lobby

Een aanzienlijk deel van de Europese lobby van Detailhandel Nederland loopt via EuroCommerce. Deze Europese koepel telt elf werkgroepen, te weten: milieu en logistiek, voedselbeleid en consumenten, fiscale zaken, informatie en communicatietechnologie, integratie van nieuwe lidstaten en uitbreiding, interne markt en consumentenzaken, internationale handel,

betalingenverkeer, mkb-beleid, sociale zaken en maatschappelijk verantwoord ondernemen. Daarnaast zijn er nog enkele speciale werkgroepen, waaronder één over het imago van de detailhandel en een over de strategie van EuroCommerce.

Doelstelling

Versterken interne coördinatie Nederlandse inbreng in EuroCommerce.

Hoe te bereiken

Vanuit het oogpunt van optimalisering van effectiviteit en efficiëntie zal worden geïnventariseerd welke Nederlanders deelnemen in welke werkgroepen en zal worden gepoogd tot een betere onderlinge afstemming en informatieuitwisseling te komen. Tegen deze achtergrond zal ook de monitoring door Detailhandel Nederland op een nieuwe leest worden geschoeid.

Monitoring van ontwikkelingen in Brussel 2010

Hieronder wordt aangegeven voor welke thema's in Brussel voor de leden van Detailhandel Nederland de monitoring van de Europese agenda wordt verzorgd:

- Betalingsverkeer
- EU-regels handel
- Consumentenrecht
- Interne markt
- Milieu
- MKB-onderwerpen
- Sociale zaken
- Voeding
- Winkelcriminaliteit

Vestigingszaken

De detailhandel levert een grote bijdrage aan de ruimtelijke structuur, identiteit, aantrekkelijkheid en levendigheid van Nederland. De detailhandel heeft zodoende een grote invloed op de aantrekkelijkheid van dorpen en steden. Een stad, dorp of wijk zonder winkels wordt als onprettig en onleefbaar ervaren. Andersom is de detailhandel afhankelijk van de gemeenten om een goed klimaat te scheppen voor winkeliers. Detailhandel Nederland organiseert de verkiezing 'Beste Binnenstad' om de band tussen winkelier en gemeentebestuur onder de aandacht te brengen en de winnaars als voorbeeld voor de andere gemeenten te gebruiken.

Voor haar bestaan is de detailhandel onder andere sterk afhankelijk van de bereikbaarheid van haar winkels, zowel voor de goederen in de schappen als voor consumenten die onze winkels bezoeken. De parkeergelegenheden zijn essentieel; wanneer de consument gaat winkelen, begint en eindigt het winkelbezoek vaak in de parkeergarage. Daarom moet deze betaalbaar, dicht bij de winkel en aantrekkelijk zijn. Het parkeren geldt als visitekaartje voor de detailhandel.

Daarnaast hebben winkeliers te maken met allerlei regels voor winkelinrichting, de toename van de lokale belastingdruk, misstanden in de relatie tussen huurder en verhuurder, et cetera. De opkomst van onder andere 'winkelboulevards', 'weide-winkels' en 'leisure-malls' maakt het huidige detailhandelsbeleid met betrekking tot ruimtelijke ordening gedateerd. Het wordt voorbij gestreefd door de ontwikkelingen in de praktijk.

De stuurgroep Vestigingszaken van Detailhandel Nederland zet zich in om deze en andere kwesties die spelen in en rond de winkel aan te kaarten bij de overheid en andere maatschappelijke actoren. Overbodige kosten en regels en administratieve lasten moeten zoveel mogelijk worden beperkt, zodat de winkeliers voldoende mogelijkheden en vrijheden hebben om hun bijzondere rol in de steden te kunnen vervullen.

Resultaten 2009

De stuurgroep

Het versterken van de gezamenlijke belangenbehartiging tussen winkelbedrijven en zelfstandige winkeliers biedt kansen om op een aantal thema's de bestaande samenwerking uit te breiden. De stuurgroep Bereikbaarheid heeft daarom haar werkterrein uitgebreid naar de omgeving van de winkel. Centraal staat de winkelvestiging en alles wat in de directe omgeving hiervan gebeurt. De stuurgroep is daarom omgedoopt tot de stuurgroep *Vestigingszaken*.

De Nationale Parkeertest

Ongeveer 80 parkeergelegenheden in meer dan 50 gemeenten zijn onderzocht. Kwesties rondom betalen, veiligheid, service en bereikbaarheid zijn beoordeeld. Ook de tarieven voor het parkeren op straat zijn hierin meegenomen.

Het valt op dat winkelend publiek voor één minuut parkeren vaak voor een heel uur moet betalen. Tegelijkertijd kan betalen met PIN zelden. Detailhandel Nederland constateert dat het met de veiligheid vaak slecht gesteld is. Regelmatig ontbreekt bijvoorbeeld het cameratoezicht of zijn de camera's niet zichtbaar opgehangen. De parkeergarage De Barones in Breda is tot beste parkeergelegenheid van Nederland uitgeroepen.

Met de Nationale Parkeertest genereert Detailhandel Nederland elk jaar veel media-aandacht.. Hierdoor worden ambtenaren, politici en exploitanten zich meer bewust van de kwesties die spelen rondom parkeren en de belangen van de winkeliers in het bijzonder. De exploitanten hebben aangegeven het betalen per minuut in te willen voeren, maar dat dit technisch lastig is.

Verkiezing Beste Binnenstad

Voor de verkiezing Beste Binnenstad 2009-2011 nodigt Detailhandel Nederland elke gemeente van Nederland uit zich in te schrijven en mee te dingen naar de titel 'Beste Binnenstad'. De verkiezing is georganiseerd samen met het HBD. Mede dankzij de Voorzitter van het HBD, die in jury zat, zijn de winnaars gekozen.

De binnenstad is bepalend voor de uitstraling, reputatie, aantrekkingskracht en vitaliteit van de gemeente. Maar de binnensteden staan onder druk en de winkeliers van Nederland merken dit als eersten. Door middel van deze verkiezing zet Detailhandel Nederland een positief beeld neer van gemeenten die veel tijd en moeite steken in de kwaliteit van de binnenstad. De samenwerking met de ondernemers is daarbij van belang. Het doel van de verkiezing is dat gemeenten die zich hard inzetten voor de binnenstad en de leefbaarheid voor ondernemers en burgers verbeteren, positieve aandacht krijgen. Andere gemeenten kunnen daar vervolgens een voorbeeld aan nemen.

Dit jaar hebben Breda, Roermond en Leerdam de verkiezing gewonnen. Er is veel media-aandacht voor de prijsuitreiking en de winnaars geweest op de radio en in kranten. De prijsuitreiking is goed bezocht, alle genomineerde gemeenten waren goed vertegenwoordigd. Fractievoorzitter van het CDA, Pieter van Geel, gaf zijn professionele en persoonlijke visie op ruimtelijke ordening. Naar aanleiding van de verkiezing en de aandacht die het heeft gekregen, hebben enkele gemeenten nu al aangegeven mee te willen doen aan de volgende verkiezing 'Beste Binnenstad'.

Bestelauto's

Bij het opstellen van het convenant 'Stimulering schone vrachtauto's en milieuzonering' heeft men gesproken over de eventuele invoering van een milieuzone voor bestelauto's. Detailhandel Nederland heeft hier altijd tegen gepleit.

Uit onderzoek van TNO bleek ook dat bestelauto's die gekocht zijn tussen 2000 en 2006 meer directe NO₂ uitstoten dan eerder werd verondersteld. Hiermee dreigde de situatie te ontstaan dat de oudere bestelauto's geen toegang zouden krijgen tot de milieuzones, maar de bestelauto's die een verhoogde NO₂-uitstoot kennen wel. De maatregel had bovendien geen steun van het bedrijfsleven. Onder andere dit onderzoek heeft ertoe geleid dat de invoering van milieuzones voor bestelauto's in ieder geval is uitgesteld tot 2013.

Detailhandel Nederland vindt het niet meer dan terecht dat deze maatregel, die het milieu niet helpt en de ondernemer veel geld zou kosten, wordt opgeschort.

Winkeliers uit eigen winkel gezet

Winkeliers kunnen zonder pardon uit hun winkel gezet worden wanneer de verhuurder het pand wil renoveren. In 2003 is het huurrecht gewijzigd. Tot aan de wetswijziging van 2003 woog de rechter de belangen van zowel de huurder als de verhuurder mee wanneer de winkelier bij renovaties het pand uit moest. In de huidige situatie hoeft dat niet meer. De verhuurder kan het huurcontract opzeggen wegens 'dringend eigen gebruik', waar renovatie ook onder valt. De verhuurder hoeft de winkelier geen schadevergoeding of vervangende winkelruimte aan te bieden. Ook als de winkelier naar de rechter stapt, krijgt hij geen schadevergoeding.

Detailhandel Nederland pleit voor een spoedige aanpassing van het huurrecht. Daartoe heeft Detailhandel Nederland een brief gestuurd naar de minister van Justitie. Er heeft een gesprek plaatsgevonden met Justitie, Economische Zaken en Werk, Wonen en Integratie. Resultaten worden in de loop van 2010 verwacht.

Doelstellingen 2010

Bereikbare winkels

Het parkeerbeleid in Nederland is lang niet altijd goed ingericht. Parkeren is vaak duur, onveilig en de parkeerplaatsen zijn smerig. Dat is niet de ontvangst die winkeliers voor hun klanten willen. De overheid wil verkeersstromen en milieueffecten reguleren door middel van parkeerbeleid. Feit is echter dat veel consumenten met de auto naar de winkels komen. Het openbaar vervoer is vaak geen volwaardig alternatief.

Doelstelling

De winkel moet bereikbaar zijn voor de consument; er moet dus goed, veilig en gratis of voor een goede prijs geparkeerd kunnen worden. Politici, ambtenaren, projectontwikkelaars en exploitanten moeten meer rekening houden met de belangen van de winkeliers. De parkeerrichtlijnen waarmee gemeenten parkeernormen vaststellen, moeten voor winkelgebieden passend en dus ruim genoeg zijn.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland publiceert jaarlijks de parkeertest. Deze test wordt vervolgens aangeboden aan politici en gemeenten. De prijs/kwaliteitverhouding van de parkeergelegenheden wordt hiermee onder de aandacht gebracht. Detailhandel Nederland brengt tevens bij politici het standpunt van de winkeliers onder de aandacht.

Redelijke servicekosten voor winkelpanden

Allerlei zaken die logischerwijs niet onder servicekosten zouden moeten vallen, worden door de verhuurder vaak bij dit kopje ondergebracht. Bovendien is er voor de verhuurder geen reden om de kosten in de hand te houden, de huurder betaalt immers de rekening. Daardoor zijn de kosten vaak onnodig hoog.

Doelstelling

Transparante en controleerbare servicekosten zodat winkeliers op de hoogte zijn en kostenbesparingen kunnen realiseren.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland verspreidt de leidraad Servicekosten bij brancheorganisaties en beheerders van winkelruimten. Er vindt een proef plaats in enkele winkelcentra waar de leidraad Servicekosten gebruikt wordt om deze doelen te realiseren. De winkeliers moeten invloed kunnen hebben op de hoogte van de servicekosten en de geleverde diensten.

Modelhuurcontract voor en door winkeliers

Het modelhuurcontract dat het meest wordt gebruikt is dat van de verhuurders, de Vereniging Raad voor Onroerende Zaken (ROZ). Dit modelhuurcontract bevat veel voor de huurder nadelige bepalingen. Door middel van deze contracten hebben verhuurders onder andere verregaande invloed op de inrichting van de winkels, en bevat het contract voor de winkelier nadelige bepalingen met betrekking tot servicekosten en de oplevering van het gehuurde.

Doelstelling

Winkeliers krijgen een goed alternatief voor het standaard huurcontract van de ROZ. Onder andere de servicekosten- en renovatiebepalingen worden in het contract beter geregeld. Hiermee worden winkelpanden voor redelijke voorwaarden gehuurd.

Hoe te bereiken

De RND heeft in 2004 met succes een alternatief model in de markt gebracht onder de naam RND Modelhuurovereenkomst. Detailhandel Nederland presenteert de herziening van dit rechtvaardiger modelhuurcontract om tegenwicht te bieden aan het door verhuurders veel gebruikte ROZ-model 2008. Dit model huurcontract wordt verspreid onder brancheorganisaties en verhuurders.

Winkeliers uit winkel gezet

In 2003 is de huurwet aangepast. Een verhuurder kan een huurcontract beëindigen door een beroep te doen op 'dringend eigen gebruik' waar renovatie ook onder valt. Dit wordt door de wet en de rechter zeer ruim uitgelegd, waardoor de huurders zonder schadevergoeding en vervangende winkelruimte op straat kunnen worden gezet. Deze bepaling wordt ook door verhuurders gebruikt om tussentijds de huurovereenkomsten aan te passen en de huur te verhogen.

Doelstelling

De Huurwet moet worden aangepast om de winkeliers een voldoende mate van huurbescherming te bieden.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland pleit voor een verandering van de wet, zodat lopende huurcontracten niet wegens renovatie door de verhuurder opgezegd kunnen worden. Dit betekent dat een winkelier die wegens een verbouwing het pand moet verlaten, een schadevergoeding of een gelijkwaardige winkelruimte aangeboden krijgt van de verhuurder. Bovendien moet de winkelier na de verbouwing kunnen terugkeren naar zijn oude winkelpand. Deze bepaling moet in de huurwet en in de huurcontracten worden aangepast. De winkelier moet een bepaalde mate van huurbescherming houden.

Detailhandel Nederland is in gesprek met politici en ambtenaren om dit hiaat in het huurrecht te dichten. Ook wordt deze bepaling aangepast in het modelhuurcontract van Detailhandel Nederland.

Stop de ongebreidelde groei van lokale lasten

Winkeliers zijn de afgelopen jaren geconfronteerd met een aanzienlijke stijging van lokale lasten. Het gaat dan om onder andere waterschapsbelastingen, precario- en onroerendezaakbelasting. De toegenomen lokale lasten zijn zowel voor grootwinkelbedrijven als zelfstandige ondernemers een bedreiging, zeker in de huidige economische situatie. Detailhandel Nederland constateert dat ook de positie van de binnenstad te lijden heeft onder toegenomen lasten.

Doelstelling

De lokale belastingen zijn transparant en de stijging van de lasten wordt gestopt of in ieder geval verlaagd.

Hoe te bereiken

Te vaak worden lokale lasten ingevoerd of verhoogd enkel en alleen om de gemeentekas te vullen. Detailhandel Nederland inventariseert welke belangengroepen op welke wijze met dit onderwerp bezig zijn. Detailhandel Nederland voert een brede lobby om de problematiek van de stijgende lokale lasten onder de aandacht te brengen van de landelijke en lokale politiek. Wij

sturen brieven naar gemeenten en maken afspraken met de Vereniging Nederlandse Gemeenten.

Ruimtelijke ordening

Er is soms sprake van illegale winkelvestiging, dat wil zeggen dat er winkelvestigingen zijn die in strijd zijn met de bestemmingsplannen. Een veelvoorkomend probleem is dat groothandelsbedrijven steeds vaker detailhandel bedrijven en gewone consumenten laten winkelen. De toename van winkelen via internet en de vraag naar grotere, goedkopere en beter bereikbare winkels in perifere gebieden zijn een uitdaging voor de leefbaarheid in de binnensteden. De HBD-cijfers zijn hierbij een welkome ondersteuning.

Doelstelling

Vraaggestuurde inrichting van het winkellandschap. Bovendien moet er bij de ontwikkeling van winkelgebieden detailhandel betrokken zijn. Groothandelsbedrijven mogen niet doen aan detailhandel.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland vraagt aandacht voor de huidige situatie waarbij vooral aanbodgestuurde winkelgebieden worden ontwikkeld. Dit zou meer vraaggestuurd moeten zijn. Daarom moet de detailhandel worden betrokken bij projectontwikkelingen waar ook winkels deel van uitmaken. Gemeenten en provincies moeten zich meer aantrekken van hun coördinerende rol. Gemeenten moeten het beleid ten aanzien van de groothandel handhaven.

Het lokatiebeleid voor de detailhandel is een onderwerp dat ligt op het snijvlak van politieke keuzes en het commercieel beleid van winkelbedrijven. Detailhandel Nederland onderzoekt de mogelijkheden om namens de gehele detailhandel standpunten in te nemen in dit dossier. Het komend jaar wordt hier invulling aan gegeven.

Stedelijke distributie

Verschillende gemeenten in Nederland hebben, of zijn bezig met het ontwikkelen van plannen voor milieuzones en venstertijden. Een winkelier bestelt goederen, en de verlader bezorgt deze bij de winkel. Deze winkelier heeft hiermee zeer beperkte invloed op de goederenstromen in een binnenstad; dat is de verantwoordelijkheid van de verlader.

Doelstelling

Het doel is dat de steden bereikbaar zijn voor zowel de consument als voor de bevoorrading. Hiervoor moet onder andere zoveel mogelijk worden voorkomen dat overbodige regels worden ingesteld, zoals ineffectieve milieuzones en onwerkbare venstertijden.

Hoe te bereiken

Supermarkten hebben een speciaal belang in de stedelijke distributie: zij moeten elke ochtend en/of avond bevoorrad worden. Het CBL zal daarom een actievere rol spelen met betrekking tot de stedelijke distributie. EVO is namens de verladers actief in verband met de stedelijke distributie. Detailhandel Nederland heeft met EVO en CBL werkafspraken gemaakt met betrekking tot stedelijke distributie. De belangen van Detailhandel Nederland, EVO en het CBL komen grotendeels overeen. Door middel van contacten met EVO en CBL blijft Detailhandel Nederland op de hoogte van de ontwikkelingen. Indien nodig pakt Detailhandel Nederland dit onderwerp actief op.

Winkelcriminaliteit

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

Winkeliers worden voor miljarden euro's beroofd. Winkeliers en hun medewerkers zijn trots op hun werk, maar worden geconfronteerd met brute overvallen, diefstallen en meer. Dit is slecht voor de winkeliers en medewerkers, slecht voor de economie en slecht voor de samenleving.

Detailhandel Nederland heeft afspraken gemaakt met de ministers van Justitie en Binnenlandse Zaken, de staatssecretaris van Economische Zaken en de politie in een nieuw Convenant Aanpak Winkelcriminaliteit. De uitvoering hiervan staat in 2010 centraal.

Daarnaast maakt Detailhandel Nederland zich doorlopend sterk voor aanpassing van wet- en regelgeving en beleid. Komend jaar wordt extra aandacht gevraagd voor jeugdcriminaliteit en de rol van gemeenten.

Resultaten 2009

Aanpak van overvalgeweld

De minister van Justitie Hirsch Ballin heeft prestatieafspraken gemaakt met de korpschefs en het Openbaar Ministerie (OM) om het toenemende overvalgeweld te stoppen. Dat heeft de minister laten weten in antwoord op vragen van Detailhandel Nederland. Politie en OM zullen dus resultaten moeten laten zien in de strijd tegen het overvalgeweld. In dit verband heeft politie een nieuwe overvalcoördinator op het oog en is de taskforce Overvallen opgericht. Detailhandel Nederland heeft op zijn beurt de aangesloten winkeliers en branches maandelijks geïnformeerd over de ontwikkeling van de overvallen.

Actie voor betere aangifteprocedure

Onbegrijpelijke aangifteformulieren, lange wachttijden en het ontbreken van een vervolgactie door politie en justitie; winkeliers worden regelmatig geconfronteerd met problemen rondom de aangifte van winkelcriminaliteit. Detailhandel Nederland heeft daarom actie gevoerd en hier achtereenvolgens over gesproken met de Minister van Justitie en de korpschef van Politie Utrecht. Het overleg was constructief en heeft geresulteerd in het volgende:

- Er zal periodiek bestuurlijk overleg plaatsvinden tussen de Raad van Korpschefs en Detailhandel Nederland.
- Er komt een werkgroep van politie en detailhandel om nieuwe mogelijkheden voor het doen van (digitale) aangifte te ontwikkelen.
- Politie Utrecht accepteert ook het standaardaangifteformulier winkeldiefstal van één pagina (naast het nieuwe formulier van negen pagina's).

Uitbreiding Fraude Aanpak Detailhandel

Detailhandel Nederland ondersteunde en ondersteunt de uitbreiding, in het bijzonder de ontwikkeling van loketten voor MKB-branches. Justitie heeft dit uitbreidingsproject meegefinancierd.

Subsidie voor veiligheid van zelfstandige winkeliers

Na een jarenlange lobby van Detailhandel Nederland is de subsidie om winkelcriminaliteit te verminderen per 1 september landelijk beschikbaar voor kleinere ondernemingen. Dit houdt in dat ondernemers met maximaal vijf vestigingen met ieder maximaal tien medewerkers (fte's) in Nederland in aanmerking kunnen komen voor een zogenaamde beveiligingsscan. Hiermee worden ondernemers geholpen om de 'gaten' in de eigen beveiliging boven water te krijgen. Met de scan in de hand kunnen ze bovendien de helft van de maatregelen - tot maximaal € 10.000 - vergoed krijgen. Het subsidiefonds wordt waarschijnlijk verhoogd met € 10 miljoen. Het HBD levert hier samen met de branches een waardevolle bijdrage door de veiligheidsscans aan te bieden aan winkeliers.

Standaardbewaartermijn beveiligingsbeelden verlengd

Minister Hirsch Ballin (Justitie) heeft laten weten dat er een vrijstelling in consultatie is die het mogelijk moet maken de beelden van particuliere beveiligingscamara's standaard vier weken te bewaren (gelijk aan de termijn voor beelden van publieke beveiligingscamera's). Detailhandel Nederland pleit al geruime tijd voor verlenging van genoemde standaardbewaartermijn en heeft Justitie gevraagd de regeling aan te passen. De aanpassing zal naar verwachting per 1 januari 2010 geëffectueerd zijn en betekent een administratieve lastenverlichting.

Minister Ter Horst staat vierkant achter beveiliging door winkelcamera's op straat

In navolging van het pleidooi van Detailhandel Nederland heeft de minister van Binnenlandse Zaken Ter Horst haar steun uitgesproken voor het beveiligen van de directe omgeving van de winkels middels private camera's. Omdat de interpretatie van de wet tot onduidelijkheid kan leiden, hebben CDA en VVD de minister het vuur aan de schenen gelegd over deze kwestie. Minister Ter Horst geeft aan graag op de hoogte gesteld te worden van eventuele knelpunten. Zij zal dan ingrijpen en zich sterk maken voor een oplossing. Detailhandel Nederland pleit voor het opruimen van regels voor winkelbeveiliging en is blij met de steun van de Tweede Kamer en de minister.

Overlastdonatie Winkeldiefstal

Lokaal is ervaring opgedaan met de zogenoemde 'overlastdonatie'. Hierbij brengen de deelnemende winkeliers een op heterdaad aangehouden verdachte van winkeldiefstal een basisbedrag van € 151 in rekening voor de indirecte schade. Op het moment wordt het experiment op verzoek van Detailhandel Nederland geëvalueerd waarna het verder uitgerold wordt in 2010.

Databank Winkelcriminaliteit

Detailhandel Nederland is met subsidie van justitie het haalbaarheidsonderzoek gestart voor genoemde databank. Partners zijn justitie, politie en diverse brancheverenigingen.

Impuls voor winkelstraatmanagement

Het ministerie van Economische Zaken (EZ) is gestart met een bijdrage voor het winkelstraatmanagement. De bijdrage is bedoeld voor gemeenten. Het winkelstraatmanagement ondersteunt winkeliers in een gebied met veel criminaliteit waar nog geen samenwerking is via bijvoorbeeld een Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO). Het initiatief is een afspraak uit het Convenant Winkelcriminaliteit.

Standaardprotocol foto's winkeldieven

Lokaal nemen winkeliers het initiatief om in de winkel foto's op te hangen van gezochte winkeldieven. Dit schrikt potentiële winkeldieven af. Detailhandel Nederland ondersteunt dit en heeft een concept-protocol ontwikkeld. Genoemd protocol bevat spelregels voor het ophangen van foto's van (nog) onbekende winkeldieven in de winkel. Bedoeling is dat de foto's niet zichtbaar zijn vanaf de straat, maar alleen in de winkel zelf. Op dit moment is bespreking ervan met het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) niet opportuun.

Landelijk verbod van de rooftas

Om de detectiepoortjes te omzeilen gebruiken winkeldieven speciaal gemaakte rooftassen. Op lokaal niveau wordt steeds vaker gekozen voor een verbod in de Algemene Plaatselijke Verordening (APV). Detailhandel Nederland heeft in samenspraak met de nationale politiek de mogelijkheden onderzocht voor een landelijk verbod op de rooftas. Dit heeft geresulteerd in een positief advies van de VNG voor een verbod via de APV. Ook is Detailhandel Nederland een onderzoek naar de mogelijkheden van het Wetboek van Strafrecht gestart.

Onderzoek Winkelcriminaliteit

Detailhandel Nederland heeft de cijfers winkelcriminaliteit gepubliceerd. Deze cijfers geven inzicht in de werkelijke omvang van de winkelcriminaliteit in de detailhandel. Het onderzoek heeft knelpunten geagendeerd bij beleidsmakers.

Doelstellingen 2010

Stop het overvalgeweld

Sinds 2007 worden meer winkelovervallen gepleegd. Overvallen zijn traumatiserend voor de winkeliers en de medewerkers.

Doelstelling

Detailhandel Nederland stelt samen met de partners alles in het werk om de overvallen in 2010 te laten dalen met 20% ten opzichte van 2008.

Hoe te bereiken

Mede op initiatief van de minister van Justitie is de taskforce Overvallen opgericht. Burgemeester Aboutaleb is voorzitter. Detailhandel Nederland vult het vice-voorzitterschap in. De taskforce formuleert acties om het overvalgeweld te stoppen. Samengevat wordt preventie extra gestimuleerd en ingezet op extra repressie en handhaving. Een aantal aanbevelingen van Detailhandel Nederland is al overgenomen in het plan van aanpak.

In dit kader zet Detailhandel Nederland samen met de branches in op een totaalaanpak van de overvallen. Naar voorbeeld van de supermarktbranche wordt in week 41 de Week van de Veiligheid gestart.

Databank Winkelcriminaliteit op de rails

Winkels hebben steeds vaker te maken met georganiseerde, professionele criminelen die zich schuldig maken aan misdrijven als grootschalige diefstallen, inbraken, heling, ramkraken en fraude met betaalmiddelen.

Doelstelling

De preventie verbeteren en de overheid stimuleren tot vervolgacties over te gaan.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland zal met subsidie van Justitie een Databank Winkelcriminaliteit bouwen die bijdraagt aan betere informatieuitwisseling. Het grootste voordeel van de Databank Winkelcriminaliteit is dat het de mogelijkheid biedt snel trends te identificeren of verliezen te ontdekken die als gevolg van criminaliteit ontstaan en die zonder deze Databank normaliter niet (zo snel) bekend worden. Aangesloten winkeliers en de overheid informeren elkaar beter en sneller over criminaliteit.

Voorkomen van winkelcriminaliteit door jongeren

Er zijn problemen met hangjongeren en jeugdcriminelen. Winkeliers worden hiermee geconfronteerd. Om de problemen met de jeugd voor te zijn en op te lossen hebben niet alleen politie en justitie een rol te spelen maar ook de gemeente. De jeugd heeft immers de toekomst.

Doelstelling

De detailhandel pleit voor een brede aanpak door de politiek van problemen met jeugdcriminaliteit.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland geeft de landelijke politiek een boodschap mee over de falende aanpak van de jeugd en de rol van de gemeenten daarin. Er wordt een pamflet gepubliceerd voor politiek Den Haag waarin de problemen met de jeugd in een brede context benoemd worden.

Het pamflet wordt gepubliceerd in aanloop naar de gemeenteraadsverkiezingen. Hierbij zal ook de positieve rol die de detailhandel speelt als werkgever voor jongeren worden benadrukt.

Vals geld in beeld

De afgelopen twee jaar is het aantal valse eurobiljetten in Nederland toegenomen. Een winkelier die geconfronteerd wordt met vals geld, geeft dat vaak terug aan de klant. Hij loopt mogelijk omzet mis en politie goede informatie over het vals geld circuit.

Doelstelling

Antwoord op de vraag krijgen of omloop van vals geld *outside the box* in te perken is.

Hoe te bereiken

Via een pilot. De pilot vindt plaats in de regio Noord-Holland Noord voor de duur van een half jaar. De centrale vraag is; draagt het zo spoedig mogelijk uit de circulatie halen van valse eurobiljetten bij aan het bestrijden van vals geld in Nederland? Een beperkt aantal winkels neemt vals geld biljetten in en geeft informatie over de aanbieder van het valse geld aan de politie. Politie spant zich extra in om de aangifte van vals geld op te volgen. De winkelier wordt gecompenseerd voor het ingenomen valse geld. De centrale bank levert data.

Zonder heler geen steler

De detailhandel wordt geregeld geconfronteerd met helers. Helaas is het moeilijk om grip op dit misdrijf te krijgen. De bewijslast is gecompliceerd waardoor helers vaak de dans ontspringen.

Doelstelling

Grip krijgen op helers.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland en de overheid gaan samen de strijd tegen heling verder opvoeren. Er komt in 2010 samen met Meld Misdad Anoniem een campagne die is gericht tegen heling op zwarte markten en soortgelijke evenementen. Ook wordt een pilot ontwikkeld om diefstalgevoelige producten te herkennen. Om winkeldiefstallen, inbraken, overvallen en ramkraken effectief te kunnen bestrijden moet het circuit van (internet) helers aangepakt worden. Op die manier verdwijnt er immers een belangrijke impuls om te stelen.

Alarmopvolging

De beveiligingsbranche en politie hebben afspraken gemaakt over het terugdringen van het aantal valse alarmmeldingen vanaf 2011. Voor winkeliers is onduidelijk wat de gevolgen hiervan zijn. Het is nog maar de vraag of de problemen met valse alarmmeldingen vooral liggen bij de winkeliers.

Doelstelling

Duidelijkheid scheppen over de hele alarmketen en genoemde afspraken openbreken.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland laat onderzoek uitvoeren dat duidelijkheid moet scheppen in de alarmketen. De kaders voor het onderzoek worden besproken met belanghebbenden, in het bijzonder de politie.

Aanpak van vernieling in en om de winkel

Winkeliers worden vaak geconfronteerd met graffiti en vernielingen aan de winkelpui of inventaris. De overheid wil hieraan samen met de detailhandel paal en perk stellen. Er komt een handreiking voor winkeliers die uiteenzet hoe de schade van vernielingen verhaald kan worden

op daders of hun ouders. Afspraken worden gemaakt over hoe de detailhandel beter betrokken kan worden bij het afhandelen van schade. Succesvolle voorbeelden om vernielingen te voorkomen worden in kaart gebracht. Er komt een module 'Vernieling' voor het Keurmerk Veilig Ondernemen. Het succesvolle KVO wordt gesteund door het HBD.

Doelstelling

Vernieling in en om de winkel verminderen.

Hoe te bereiken

Handreiking, geslaagde voorbeelden, afspraken maken.

Overlastdonatie Winkeldiefstal

Lokaal is ervaring opgedaan met de zogenoemde 'overlastdonatie'. Op verzoek van Detailhandel Nederland wordt dit geëvalueerd.

Doelstelling

Uitrollen van de overlastdonatie.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland zal samen met justitie een modelaanpak voor overlastdonatie aanbevelen. Mocht genoemde evaluatie te lang duren, dan zal Detailhandel Nederland zelf tot actie overgaan.

Het prijskaartje aan winkelcriminaliteit

Beleidsmakers onderschatten al snel de ernst van de situatie rondom winkelcriminaliteit.

Doelstelling

Inzicht in schade door winkelcriminaliteit en knelpunten in de aanpak ervan.

Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland publiceert de cijfers winkelcriminaliteit. Deze cijfers geven inzicht in de totale omvang van de winkelcriminaliteit in de detailhandel. Het onderzoek agendeert knelpunten bij beleidsmakers.

Communicatie

Resultaten 2009

Naamsverandering

In 2009 is Platform Detailhandel Nederland verder gegaan onder de nieuwe naam Detailhandel Nederland. De nieuwe naam en de nieuwe huisstijl werden met trots onthuld tijdens Retailpoort 2009. Hiermee is een belangrijke stap naar het volgend niveau gezet, een grote stap voorwaarts. De nieuwe naam en het beeldmerk zijn succesvol geïmplementeerd en opgepakt door externe relaties, zoals de media en de politiek en als vanzelfsprekend de winkeliers van Nederland.

Jaarverslag

Detailhandel Nederland heeft het jaarverslag overhandigd aan Mark Rutte, fractievoorzitter VVD, tijdens Retailpoort op 14 mei 2009. Het jaarverslag schetst een goed beeld van de bereikte resultaten en werkzaamheden van Detailhandel Nederland.

Retailpoort 2009

Op 14 mei 2009 vond Retailpoort 2009 plaats. Het persbericht 'Winkeliers overwegen aangiftestop' genereerde die dag veel aandacht. Detailhandel Nederland vroeg daarmee aandacht voor de problematiek rond het doen van aangifte na winkelcriminaliteit. Retailpoort was druk bezocht en bood gelegenheid om onze boodschappen over te brengen bij beleidsmakers.

Beste Binnenstad 2009

In oktober vond de manifestatie plaats. Centraal stond het thema 'Wat lokaal is, moet lokaal blijven'. Naar aanleiding daarvan presenteerde Detailhandel Nederland de eerste editie van 'Trends Binnenstad'. Een enquête gehouden onder zowel winkeliers als ook consumenten. Tijdens deze manifestatie werden ook de winnaars van de titel 'Beste Binnenstad 2009-2011' bekend gemaakt. De verkiezing is georganiseerd met steun van het HBD. Dit jaar was de belangstelling van gemeenten om mee te dingen naar de titel weer groter dan de voorgaande editie. De middag zelf was goed en het publiek enthousiast. Een persbericht van oud-winnaar Bergen op Zoom gaf duidelijk aan hoe de titel een gemeente kan helpen extra aandacht en bezoekers te genereren.

Informereren brancheorganisaties

Onder een nieuwe naam en met een nieuw uiterlijk hebben de brancheorganisaties maandelijks De Detaillist ontvangen. De Detaillist bevat up-to-date informatie, relevant voor de leden van de brancheorganisatie. Elke stuurgroep informeert door middel van een pagina de winkeliers over alle nieuwe ontwikkelingen.

Pers

Ook in 2009 is er veel persaandacht gegenereerd. Detailhandel Nederland heeft zijn standpunten via schrijvende media, internet, radio en tv uitgebreid onder de aandacht gebracht.

Publicaties

De volgende publicaties zijn in 2009 uitgebracht:

- Nationale Parkeertest 2009
- Nederlandse detailhandel in perspectief
- Jaarverslag 2008
- Itinerant groups target stores in European Union
- Trends Binnenstad 2009
- Juryrapport Beste Binnenstad 2009 – 2011
- Position paper Contact Geld 2009
- Position paper A European-wide system of class action is premature
- Position paper Energy Performance of Buildings Directive (Recast)
- Position paper Collective redress consumer rights
- Position paper Vertical agreements
- Reactie internal market monitoring

Winkelbezoek

In april is er een succesvol werkbezoek georganiseerd in aanloop naar de Europese verkiezingen. Een groep Europarlementariërs heeft uitgebreid kennis genomen van wat Europese wet- en regelgeving betekent voor de winkelpraktijk van alledag. De parlementariërs bezochten een bouwmarkt en een supermarkt. Voor de winkeliers is het erg belangrijk obstakels met betrekking tot Europese regelgeving direct voor te kunnen leggen aan de politiek, met een interessante dialoog tussen winkelier en politicus als gevolg.

Doelstellingen voor 2010

Detailhandel Nederland wordt gezien als spreekbuis van de Nederlandse winkelier. De kwaliteit van de inhoud staat voorop. In 2009 is gebleken dat Detailhandel Nederland bij de pers dan ook het imago heeft dat als we een persbericht uitsturen we ook echt iets te vertellen hebben. Dit beeld willen wij in 2010 vasthouden. Detailhandel Nederland heeft intern korte lijnen, wat het mogelijk maakt snel in te spelen op actuele gebeurtenissen en waardoor de betrokkenheid onderling groot is. Het goed kanaliseren van negatieve persaandacht is ook erg belangrijk.

Profileren bij de leden

De achterban van Detailhandel Nederland bestaat uit zelfstandige winkeliers en grootwinkelbedrijven. Geconstateerd is dat ons imago goed is, maar onze profilering breder uitgezet moet worden. De mensen en organisaties die in direct contact met Detailhandel Nederland staan krijgen de berichten wel, maar het is onduidelijk of deze berichten ook daadwerkelijk onze doelgroep bereiken.

Doelstelling

Detailhandel Nederland moet bekend staan bij de brancheverenigingen als een toegankelijke organisatie die de belangrijkste belangenbehartiger is voor de sectorbrede winkeliersonderwerpen.

Hoe te bereiken

- Regelmatig aanwezig zijn in de verschillende media (vakbladen, internet radio, tv en krant).
- Banden met pr-afdelingen van brancheverenigingen aantrekken, in dialoog erachter komen of de informatievoorziening adequaat is en zo niet, wat er dan aan verbeterd/veranderd zou moeten worden. Brancheverenigingen stimuleren op hun website een link naar www.dedetailhandel.nl duidelijk zichtbaar te plaatsen.
- Betere informatievoorziening wat Detailhandel Nederland nu precies is en doet.
- Werk- en winkelbezoeken organiseren. Deze bezoeken zijn voor de winkeliers van Nederland een direct, uniek contact met de politiek. Het geeft hun de gelegenheid hun zegje te doen en het profileert Detailhandel Nederland direct bij de doelgroep.
- Detailhandel Nederland meer behandelen als 'brand' om een duidelijk imago neer te zetten, op die wijze dat de achterban Detailhandel Nederland ziet als belangrijkste behartiger op de speerpunten van Detailhandel Nederland voor alle winkeliers van Nederland.

Invloed uitoefenen op de algemene opinie/ lobby

De speerpunten van Detailhandel Nederland verdienen de aandacht van politiek en bestuur. Communicatie en PR kan hieraan bijdragen door regelmatig met de speerpunten in de publiciteit te verschijnen Dit kan zowel radio, tv, internet, krant of magazine zijn of een combinatie hiervan.

Doelstelling

Politiek en bestuur in Den Haag en Brussel herkent en erkent Detailhandel Nederland als krachtige belangenbehartiger van de winkeliers van Nederland.

Hoe te bereiken

Dit doel wordt bereikbaar door een samenspel tussen PR en de stuurgroepen. Beide moeten, buiten de vaste momenten met cyclisch nieuws, scherp zijn met het inspelen op actualiteiten. Bij PR ligt hier de taak om een goed netwerk van journalisten te behouden en uit te breiden. Ook is het belangrijk dat er goed wordt gekeken welk medium gebruikt wordt voor welk onderwerp. De website wordt doorlopend geoptimaliseerd en verbeterd, zodat belangstellenden zonder

tijdverlies de juiste informatie kunnen vinden, en relaties ook makkelijker kunnen worden doorverwezen. De website kan ook beter gebruikt worden om een bepaald onderwerp extra aandacht te geven.

De Manifestatie vindt plaats in oktober 2010 . De bedoeling is om elk jaar een ander speerpunt te profileren. In 2010 zal de Manifestatie betrekking hebben op het speerpunt Europa.

Overzicht communicatiemiddelen

Om ontwikkelingen, resultaten, adviezen en informatie met betrekking tot de speerpunten van Detailhandel Nederland duidelijk en regelmatig te communiceren beschikt Detailhandel Nederland over de volgende communicatiemiddelen:

- Website www.dedetailhandel.nl
- Nieuwsflits
- De Detaillist (maandelijkse nieuwsbrief)
- Persberichten
- Persconferenties
- Jaarverslag
- Manifestatie (1x per jaar)
- Werkplan
- Onderzoeken
- Brochures e.d.
- Winkelbezoeken
- Opiniestukken

