



ABC WINKELCRIMINALITEIT
EDITIE 2011



ABC WINKELCRIMINALITEIT
EDITIE 2011

Z K c
g 2 H x 5 L
v E o 8 R f
Y J P u T m
1 B 4 i Q
s T H 3

Deze eerste editie van Detailhandel Nederland geeft inzicht in verschillende vormen van criminaliteit waarmee winkeliers worden geconfronteerd, benoemt een aantal typen daders en overlastplegers en hun werkwijze en beschrijft een aantal (re)acties die winkeliers ondernemen in de aanpak van winkelcriminaliteit. De begrippen zijn op alfabetische volgorde gerangschikt. Ook geeft het ABC de jaarlijkse schadebedragen en andere kosten die het gevolg zijn van criminaliteit. Daarmee is het ABC van winkelcriminaliteit de opvolger van het Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit.

A

AANGIFTE

Wanneer een winkelier geconfronteerd is met een misdrijf kan hij daarvan aangifte doen. De aangifte bevat de verklaring van de winkelier van wat er gebeurd is, met zijn handtekening eronder. De aangifte kan vervolgens worden opgenomen in een proces-verbaal. Het verschil tussen het werkelijke aantal gepleegde misdrijven jegens winkeliers en de medewerkers en het aantal aangiften daarvan, is enorm. De volgende factoren hebben daarop invloed: de ernst van het misdrijf, de tijd die winkeliers en politiemensen beschikbaar hebben, de kans op een succesvolle afhandeling van de aangifte en de terugkoppeling daarover en of het doen van de aangifte relatief snel en makkelijk gedaan kan worden. De winkelier maakt dus een kostenbatenanalyse. Zo is de bereidheid van de winkelier om aangifte te doen van een overval groot, maar informeren winkeliers politie slechts over een beperkt aantal winkeldiefstallen.

Ter illustratie: jaarlijks worden circa 1,7 miljoen winkeldiefstallen gepleegd waarvan ongeveer 30.000 keer aangifte wordt gedaan.

Om de aangiftebereidheid te vergroten zou de aangifte laagdrempeliger gemaakt kunnen worden. Het doen van aangifte kan namelijk moeizaam verlopen. Overigens geldt dat niet alleen voor de winkelier, maar naar nu blijkt ook voor politiemensen: zij ondervinden problemen met de ICT. Het beste zou het zijn als de winkelier meerdere opties heeft: aangifte via internet of per telefoon, in persoon op een politiebureau of eventueel in de winkel. Ook initiatieven als 'Afrekenen met winkeldieven' kunnen bijdragen aan de aangiftebereidheid. Voor aangifte van een winkeldiefstal in geval van heterdaad heeft Detailhandel Nederland samen met politie een standaardformulier ontwikkeld van één A4. Onderzocht wordt of genoemd formulier geactualiseerd kan worden.

Voor wat betreft de digitale mogelijkheden heeft politie recent de aangifte via internet anders georganiseerd en vereenvoudigd. Er is een zogenoemde organisatiemodule toegevoegd. Digitale aangifte is op dit moment mogelijk voor winkeldiefstal zonder daderindicatie, winkeldiefstal met daderindicatie alsook vernieling.

AANHOUDEN

Een winkelier mag een verdachte van een strafbaar feit op heterdaad aanhouden. Ook kan de verdachte worden gesommeerd te wachten totdat politie is gearriveerd. Helaas leert de praktijk dat winkeldieven zich in sommige gevallen verzetten tegen een aanhouding. In deze gevallen mag 'proportioneel en subsidiair' geweld worden toegepast. Dat betekent dat je je moet afvragen: Kan ik geweld gebruiken? En zo ja, tot hoe ver kan ik gaan? (dus niet ten koste van alles). Gepaste dwang is toegestaan tot de komst van de politie. Een winkelier mag een persoon bedwingen door hem/haar tegen een

muur of tegen de vloer te drukken tot hij meewerkt. Dreigen met wapens of iemand mishandelen mag nooit. Ondernemingen en brancheorganisaties hebben doorgaans protocollen voor het aanhouden van een dief. Het beste is om preventief op te treden door de 'klant' direct in de winkel aan te spreken, zodra van een poging tot diefstal of van afwijkend gedrag sprake is. Daarmee kan de diefstal nog worden voorkomen.

ACQUISITIEFRAUDE

Acquisitiefraude is een vorm van fraude waarbij de oplichter via misleiding een contract probeert te sluiten met een ondernemer. Steunpunt Acquisitiefraude is het landelijk meldpunt voor acquisitiefraude, ook wel advertentiefraude genoemd. Iedere organisatie die zich gedupeerd of misleid voelt door bedrijven op het gebied van advertentiecontracten, vermeldingen op websites, vermeldingen in internetgidsen en spooknota's, kan dit daar melden. MKB-Nederland is een juri-

dische procedure gestart om een einde te maken aan de oplichterspraktijken.

AFPERSING

Afpersing komt in allerlei gradaties en vormen voor. Kenmerkend voor afpersing is dat er sprake is van (dreigen met) geweld, sabotage of bekend maken van bepaalde gegevens om daarmee geld, goederen of bepaalde diensten of informatie te krijgen. Hoe vaak afpersing plaatsvindt, is eigenlijk niet aan te geven. Het rapport 'Je geld of je leven' van Bureau Beke uit 2007 schat dat tot 1% van alle ondernemers in Nederland, dus niet alleen winkeliers, jaarlijks wordt afgeperst. Vanwege angst voor represailles, onvoldoende vertrouwen in politie, bedrijfseconomische motieven en om culturele aspecten wordt vaak geen aangifte gedaan van afpersing. Afpersing is echter wel te stoppen. Het vergroten van de weerbaarheid is essentieel. Een belangrijk onderdeel van de aanpak is de Vertrouwenspersoon Afpersing. Contact hiermee is anoniem

en vertrouwelijk. Het telefoonnummer is 06 22 96 27 71, dag en nacht bereikbaar en bedoeld voor ondernemers die worden afgeperst of mensen die een ondernemer kennen die wordt afgeperst.

AFREKENEN MET WINKELDIEVEN

Winkeldiefstal kost de ondernemer veel tijd en geld. Als de winkelier een winkeldief op heterdaad betrapt, kan hij de dief een schadevergoeding van € 151,- laten betalen voor de tijd die de winkelier kwijt is aan de afhandeling van de winkeldiefstal. Denk aan het observeren van de winkeldief, het aanhouden en het doen van aangifte. Als een winkelier deelneemt aan de HBD-regeling 'Afrekenen met winkeldieven' zal het HBD de schadevergoeding voor de winkelier innen bij de winkeldief.

AGRESSIE EN GEWELD

De 750.000 winkeliers en medewerkers hebben miljoenen klantcontacten per week. Dat maakt het werken in de detail-

handel plezierig. Toch kunnen daar minder plezierige en soms zelfs ronduit nare ervaringen tussen zitten. Een zogenaamde klant die zich onbeschoft gedraagt, schopt of slaat. Het is moeilijk om daar betrouwbare cijfers van te geven; ook omdat veel winkeliers en medewerkers het 'gewoon' zijn gaan vinden. Een zogenoemd kort lontje is echter niet normaal. Het beste is om in die situaties rustig te blijven en politie in te schakelen.

ARTIKELBEVEILIGING

Technisch en elektronisch hulpmiddel ter voorkoming en signalering van winkeldiefstal. Elektronische artikelbeveiligingssystemen vinden reeds jaren toepassing in de detailhandel als één van de middelen tegen diefstal van artikelen. De artikelen worden voorzien van beveiligingselementen, veelal een zelfklevend etiket voorzien van een speciale metaallegering of elektronisch circuit. Daarnaast bestaan er zogeheten harde beveiligingselementen. Dit beveiligingselement is in-

gekapseld in een hard kunststof omhulsel en meermalig te gebruiken als zichtbare vorm van artikelbeveiliging. Aan de kassa worden de beveiligingselementen buiten werking gesteld, opdat de artikelen geen ongewenst alarm geven bij de detectiepoortjes. Artikelen worden zichtbaar en onzichtbaar beveiligd. Die onvoorspelbaarheid maakt het voor een dief moeilijker om de artikelbeveiliging in de winkel te saboteren. Ook loopt de dief meer risico om betrapt te worden bij het verlaten van het pand doordat hij de beveiliging over het hoofd ziet.

B

BEDELAARS

De laatste jaren is het aantal bedelaars sterk in opmars. Bedelaars hoeven niet direct overlast te veroorzaken in de winkel zelf, maar doen dat bijvoorbeeld wel wanneer zij bezoekers van het winkelcentrum aanklappen. De winkelier kan daar zelf niet tegen optreden, omdat bedelaars zich doorgaans ophouden aan de openbare weg. Overleg tussen winkeliers met gemeente en bijvoorbeeld de organisatie achter de straatkrant kan helpen. De overlast van bedelaars is dermate groot dat Amsterdam en Rotterdam een verbod op bedelarij aan de Algemene Plaatselijke Verordening hebben toegevoegd. Ook daklozen en straatmuzikanten kunnen hinderlijk zijn. Sommige bedelaars en straatmuzikanten blijken tot een groep zakkenrollers te behoren.

BRONBEVEILIGING

Vaak worden beveiligingselementen nog in de winkel, het magazijn of het distributiecentrum op de verpakking of

op de artikelen zelf aangebracht. Dat geeft een zodanige organisatiebelasting – het vergt veel tijd, brengt loonkosten met zich mee, en vereist discipline en nauwkeurigheid - dat de noodzaak aanwezig is om beveiligingselementen reeds tijdens het productie- of verpakkingsproces in of op de artikelen aan te brengen. Dat wordt bronbeveiliging genoemd. Bij bronbeveiliging mag geen gebruik gemaakt worden van niet-deactiveerbare beveiligingselementen. Anders ondervinden consumenten last van een alarmsignaal, dat wordt veroorzaakt door een artikel waarvoor in een andere winkel betaald is.



CAMERABEWAKING

Om beter toezicht te kunnen houden maken winkeliers gebruik van camerabewaking. De camera's schrikken potentiële dieven af. Ook kunnen aan de hand van opnames incidenten worden teruggekeken, zodat de beelden als bewijsmateriaal kunnen dienen. Voor het gebruik van bewakingscamera's gelden privacyregels. Op dit moment is er nog een meldplicht bij het College bescherming persoonsgegevens (Cbp) wanneer beveiligingsbeelden standaard langer dan 24 uur bewaard worden. Wanneer een incident vastgelegd is mogen de beelden overigens wel al langer bewaard blijven. De standaardbewaartermijn wordt verlengd naar vier weken zonder voorafgaande melding aan het Cbp. De wijziging bespaart de winkelier veel administratie. Ook is het toegestaan om middels camera's toezicht te houden op de directe omgeving van de winkel. Consumenten hebben daar ook geen bezwaar tegen. Uit onderzoek van

TNS NIPO in opdracht van Detailhandel Nederland blijkt dat 94% van de consumenten dit een goede zaak vindt. Als de omgeving van winkels daadwerkelijk door middel van camerabewakingssystemen beveiligd zou worden, zou bijna tweederde van de consumenten zich zelfs (veel) veiliger voelen. Winkeliers die meer willen weten over cameragebruik kunnen 'De camera de baas' raadplegen. Dat is een wat verouderde, maar op hoofdlijnen nog altijd nuttige brochure.

D

DERVING

Van derving is sprake wanneer artikelen niet verkocht kunnen worden doordat deze gestolen zijn of als gevolg van criminaliteit beschadigd zijn. Er zijn ook andere vormen van derving, namelijk door bederf van versproducten of administratieve fouten. Deze vormen vallen uiteraard niet onder de definitie van winkelcriminaliteit.

DETECTIEPOORTJES

Bij de in- en uitgangen van winkels staan detectiepoortjes die de niet-gedeactiveerde artikelen signaleren en een luid alarmsignaal afgeven. Warenhuizen, elektronikawinkels, boekwinkels, winkels van huishoudartikelen, kledingzaken, drogisterijen, supermarkten en andere winkels zijn inmiddels in ruime mate voorzien van detectiepoortjes en artikelbeveiliging.



EUROPESE WINKELCRIMINELEN

Winkeliers hebben ook te maken met criminelen uit andere EU-landen. Zij maken zich schuldig aan grootschalige winkeldiefstallen, inbraken en ramkraken. De bendes bestaan soms uit tientallen personen en kennen een opvallend goede organisatie. Bij de bendes die in wisselende samenstelling door Nederland en West-Europa trekken heeft iedere lid een eigen taak, variërend van het afleiden van winkelmedewerkers, het uitschakelen van de beveiliging tot en met het stelen van goederen. Door het wegvallen van de binnengrenzen kunnen criminelen uit andere EU-lidstaten makkelijk reizen. Dat vraagt om een Europese aanpak van winkelcriminaliteit.

F

FRAUDE

Emballagebonfraude

De emballagebon is de bon waarop het bedrag aan statiegeld dat aan de kassa verrekend wordt, is vermeld. Er zijn oplichters die de bonnen namaken. Deze namaakbonnen kunnen bedrieglijk echt lijken. Doorgaans betreft het echter prutswerk waar een kassamedewerker eenvoudig doorheen prikt alleen al door opletten te zijn.

Interne fraude

Onder interne fraude in de detailhandel wordt verstaan: iedere vorm van onrechtmatig handelen, gepleegd jegens de onderneming, al dan niet in samenwerking met derden, gericht op het behalen van financieel voordeel voor zichzelf of voor derden door het wegnemen en toeëigenen van geld en/of goederen die in eigendom toebehoren aan de winkelier. Diefstal, valsheid in geschrifte, verduistering (in dienstbetrekking) en oplichting zijn de meest voorkomende vormen van

fraude door medewerkers in de detailhandel. Deelname aan het Waarschuwingsregister Fraude Aanpak Detailhandel blijkt de sleutel voor een succesvol fraudepreventiebeleid. De schade is in 2010 gedaald naar € 170 miljoen; in 2009 was dat nog € 180 miljoen.

Retourfraude of kassabonfraude

Deze dievenmethode kent verschillende varianten. Winkeldieven proberen gestolen artikelen terug te brengen met nagemaakte kassabonnen of zelfs zonder. Of zij zoeken in de directe omgeving van de winkel naar kassabonnen en gebruiken deze om eerder gestolen artikelen te retourneren. Het gebeurt zelfs dat tasje-dieven de tas van klanten stelen waarin net gekochte artikelen en kassabon zitten. Vervolgens retourneren de dieven het gestolen artikel met de bon. Een oudere, ook brutale variant, is dat artikelen eerst gebruikt worden en vervolgens worden geruild onder het voorwendsel dat het nog nieuw is. Of een winkeldief die twee

artikelen koopt die op elkaar lijken, bijvoorbeeld horloges. De een is duurder, de ander goedkoper. Vervolgens stopt de dief het goedkope horloge in de verpakking van het dure exemplaar en brengt deze terug.

Door extra alert te zijn kan veel van genoemde fraude worden voorkomen. Eventuele acties zijn het consequent schoonvegen van de vloeren en directe omgeving van de winkel en het legen van prullenbakken. Hierdoor zien kassabonfraudeurs geen kans om kassabonnen op te rapen. Ook kan periodiek de papiersoort voor de kassarollen veranderd worden. Dan valt een frauduleuze kassabon eerder op. Ook kan overwogen worden om een papiersoort te kiezen die beveiligd is tegen kopiëren. Om retourfraude te beperken vragen de winkeliers NAW-gegevens en controleren winkeliers beter de kassabonnen en de te retourneren artikelen. Verscherping van procedures leidt vanzelfsprekend tot on-

gemak voor de consument en tot hogere kosten. Het is daarom aanbevelenswaardig om de retourprocedure te vermelden in de huisregels.

G

GASTHEER- OF VROUW

Soms zetten winkeliers zogenaamde groeters in. Deze gastvrouwen of -heren verwelkomen klanten, beantwoorden vragen en wijzen de weg in de winkel. Bijkomend voordeel is dat ze winkeldieven uit de anonimiteit halen en daarmee afschrikken. De groeter waarschuwt ook 'klanten' als zij dreigen 'te vergeten' om bepaalde artikelen af te rekenen.

GELD- EN WAARDETRANSPORT

Aan contant geld of duurdere artikelen zit een zeker veiligheidsrisico. Zelf geld bij de bank storten kost ook tijd. Daarom maken winkeliers vaak gebruik van professioneel geld- of waardetransport.



HALT

Wanneer politie een minderjarige op pakt voor winkeldiefstal, bestaat de mogelijkheid om hem of haar door te verwijzen naar Halt. Halt zoekt contact met de ouders of verzorgers van de jongere en zorgt voor een alternatieve straf. Wanneer de jongere de Halt-afdoening goed doorloopt worden zijn/haar gegevens niet opgenomen in de justitiële documentatie (voorheen het zogenoemde strafblad). In 2010 werkt Halt met een vernieuwde methodiek. Op basis van een evaluatie in 2007 is de Halt-afdoening aangescherpt en verbeterd. Ouders worden nadrukkelijk aangesproken op hun verantwoordelijkheid. Bij 94% van de aangehouden jongeren komt er een ouder mee naar het eerste gesprek op het Halt-bureau. Een verplicht onderdeel van de Halt-afdoening is het aanbieden van excuses aan de benadeelde(n) en het vergoeden van schade. Als het gaat om winkeldiefstal worden er vaak excuses aangeboden

aan de winkelier of bedrijfsleider. Bij het Halt-bureau wordt in een rollenspel van te voren geoefend met het aanbieden van excuses zodat deze straf serieus wordt uitgevoerd. In veel gevallen gaan ook de ouders mee.

Politie heeft in 2010 circa 3.400 Halt-afdoeningen geregistreerd. Het is niet zeker dat deze registratie volledig is. Bureau Halt registreert niet op winkeldiefstallen maar op vermogensdelicten conform artikelen uit het Wetboek van Strafrecht. Bureau Halt geeft wel aan dat het doorgaans om winkeldiefstallen gaat. Verder kunnen het diefstallen zijn uit een horecagelegenheid, zwembaden, sportclubs en scholen. De delicten die zijn omschreven in artikel 310 en 311 in het Wetboek van Strafrecht komen het meeste overeen met winkeldiefstallen. Het gaat om 5.495 van deze delicten in 2010 tegenover 6.400 in 2009.

Vermogensdelicten HALT naar leeftijd

	12 jr.	13 jr.	14 jr.	15 jr.	16 jr.	17 jr.	18 jr. (+)	Totaal
	7%	18%	25%	16%	11%	11%	1%	100%

Bron: HALT, bewerking Detailhandel Nederland

Detailhandel Nederland constateert dat het stelen door pubers piekt op 14-jarige leeftijd. Dat is te verklaren doordat naarmate de leeftijd vordert, het 'stoer doen' vermindert. Of doordat de winkeldief doorgaat met stelen en dus niet meer voor Halt in aanmerking komt. Ook kan het zijn dat met het ouder worden de sluwheid toeneemt en de pakkans dus kleiner is of dat de crimineel overstapt op andere typen winkelcriminaliteit, bijvoorbeeld overval- len of inbraken.

HELING

De winkeliers lijden niet alleen directe schade door bijvoorbeeld de diefstal-

len, maar lopen ook omzet mis als gevolg van de criminele schaduwconomie rondom helers. Helers confronteren winkeliers met illegale en oneerlijke concurrentie. De artikelen die worden gestolen uit de winkels, worden lang niet alleen geheeld door drugsverslaafden, maar ook door doorgewinterde criminelen en georganiseerde bendes. Deze criminelen helen zelden nog in dat louche café. Zij maken massaal gebruik van veilingsites op internet om de gestolen producten te verkopen. Ook wordt veel gestolen waar geëxporteerd naar landen in Oost-Europa en zelfs Afrika. Helers kunnen hierdoor relatief anoniem opereren. Om heling via

internet te bemoeilijken is politie gestart met de website www.stopheling.nl. Op deze site kunnen consumenten eenvoudig controleren of een te koop aangeboden artikel bij de politie mogelijk als gestolen geregistreerd staat.



INBRAKEN

Inbraak is het illegaal openbreken van het winkelpand om dit binnen te gaan en vervolgens diefstallen te plegen. Als binnengaan niet de bedoeling is, dan is sprake van vernieling. Achteraf is echter niet altijd vast te stellen of sprake was van een poging tot inbraak of alleen vandalisme. Daarom wordt deze schade onder de schadecijfers van inbraak geschaard. Hetzelfde geldt als er niets kapot gaat, bijvoorbeeld bij insluiping. De totale schade als gevolg van inbraken en vernielingen bedraagt in 2010 € 235 miljoen. Opvallend is dat veel inbraken via het dak gepleegd worden. Ook gaat het soms om goed voorbereide, snelle kraken die op extreem grove wijze gezet worden. Als weinig tot niets wordt buitgemaakt, kan het gebeuren dat de inbrekers uit frustratie de inventaris aan diggelen slaan met honkbalknuppels. Een andere variant is dat criminelen zich overdag laten insluiten om 's nachts te zoeken naar de kluis of populaire artike-

len. Op klaarlichte dag lopen de bendes de winkel uit met de gestolen waar. Om het inbrekers zo lastig mogelijk te maken ondernemen winkeliers - waar mogelijk - extra preventieve acties. Veel bevoorradings wordt dagelijks of op onregelmatige tijden uitgevoerd in plaats van wekelijks zodat de potentiële buit kleiner is. Ook worden extra bouwkundige aanpassingen doorgevoerd.



KEURMERK VEILIG ONDERNEMEN

Het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) is een structureel samenwerkingsverband tussen ondernemers, gemeente, politie en brandweer. Binnen dit keurmerk zijn schoon, heel en veilig de brandpunten. Een team van HBD-adviseurs ondersteunt inmiddels, gratis voor de ondernemers, meer dan 300 winkelgebieden bij het behalen van het Keurmerk Veilig Ondernemen. Het KVO wordt gefinancierd door de rijksoverheid.

KLACHTENPROCEDURES

Detailhandel Nederland heeft de Wegwijzer Klachtrecht Winkelcriminaliteit ontwikkeld. Genoemde wegwijzer is vooral bedoeld om winkeliers te helpen een zaak gedragen te krijgen en een oplossing te vinden wanneer er problemen zijn met de (afhandeling van de) aangifte van winkelcriminaliteit. Niet alleen door officiële klachten in te dienen, maar ook door contactgegevens toegankelijk te maken

om informeel contact te bevorderen. De wegwijzer is te vinden op:
<http://www.dedetailhandel.nl/wegwijzer>.

A large, bold, dark blue letter 'M' is positioned on the left side of the page. It is a simple, sans-serif font with a slight shadow effect.

MODUS OPERANDI

De modus operandi is de werkwijze van een winkelcrimineel of een bende. Een winkelcrimineel hanteert vaak dezelfde werkwijze: hij pleegt bijvoorbeeld inbraken via het dak. Wanneer winkeliers en politie elkaar tijdig waarschuwen voor een modus operandi, kan de dader sneller worden gepakt en kunnen meer misdrijven worden voorkomen.



OVERVALLEN

Een winkeloverval is het met geweld of bedreiging met geweld afnemen of afpersen van geld of goederen, gepleegd tegen mensen in een winkel, of de poging daartoe. De overvallers maken doorgaans weinig buit, maar de gevolgen voor de winkelier en zijn medewerkers zijn nauwelijks voor te stellen. De uitwerking is dermate groot dat veel mensen de eerste dagen na een overval niet meer kunnen werken. Een overval laat vaak diepe littekens achter bij betrokkenen.

Het afgelopen jaar zijn duidelijk minder winkeliers en medewerkers geconfronteerd met overvallen. Dat is het resultaat van samenwerking, meer preventie en vooral een steviger aanpak van overvallen door de autoriteiten. De ambities van de winkeliers, justitie en politie reiken verder. Minister Opstelten (Veiligheid) heeft duidelijke doelen gesteld: niet alleen substantieel minder overvallen maar ook

meer aanhoudingen en veroordelingen van de daders. De detailhandel heeft zich gecommitteerd aan meer preventie en naar verwachting zal die doelstelling reeds in 2011 worden bereikt.

De Taskforce Overvallen onder leiding van burgemeester Aboutaleb heeft een reeks aan acties geformuleerd om de ambities te realiseren. Activiteiten zijn onder meer de publiekscampagne 'De pakkans vergroten heb je zelf in de hand', een onderzoek van professor Fijnaut en de Week van de Veiligheid.

Overvallen

	2010	2009
Aantal	868	991
Vershil	-12%	

Bron: LORS/politie

P

PARTICULIERE BEVEILIGERS

Winkeliers maken vaak gebruik van professionele beveiligers. Deze geüniformeerde bewakers hebben een preventieve taak. In 2010 is een plan gelanceerd om meer taken en bevoegdheden te geven aan particuliere beveiligers. Zo zou het voortaan ook particuliere beveiligers gegund moeten worden om een winkeldief na aanhouding te boeien en vast te zetten totdat de politie arriveert. Detailhandel Nederland keurt dat af. Veiligheid is een kerntaak van de overheid. Wij zien dus niets in particuliere beveiligers met handboeien of eventueel een wapenstok. Zodra handboeien nodig zijn om de winkelcrimineel in bedwang te houden, moet de winkelier op politie kunnen rekenen. Het mag niet zo zijn dat in die situaties de zorgtaken met bijbehorende veiligheidsrisico's worden afgewenteld op de detailhandel.

PINNEN

Pinnen is een snelle, veilige en eenvoudige manier van betalen. Winkeliers stimuleren dan ook het gebruik van pin. In 2010 zijn al meer dan twee miljard elektronische betalingen gedaan. Met de aanhoudende groei van het elektronische betalingsverkeer, verliest contant geld steeds meer terrein. Een kwart van de Nederlandse winkeliers verwacht zelfs dat consumenten vroeg of laat helemaal niet meer met contant geld zullen betalen.

PLOFKRAKEN

Bij een plofkraak proberen criminelen de geldautomaat tot ontploffing te brengen in de hoop het daarin aanwezige geld te kunnen roven. De automaten zijn niet het eigendom van de winkelier maar als deze zich nabij de winkel bevinden kan de winkelier wel worden geconfronteerd met schade aan de pui als gevolg van de ontploffing.

POLITIE

Contact met politie is enorm belangrijk. Niet alleen achteraf, wanneer een misdrijf is gepleegd in de winkel, maar ook doorlopend. Winkeliers stellen het enorm op prijs als de diender regelmatig de winkel binnenloopt om te informeren naar eventuele problemen. De wijkagent speelt daarbij een centrale rol. De wijkagent is soms echter niet beschikbaar. Uit onderzoek van Andersson Elfers Felix (2010) blijkt dat de wijkagent 65% van zijn tijd besteedt aan wijkgerelateerd werken. Dat is ver beneden de beoogde 80% van de tijd van de wijkagent.

PREVENTIE

Preventie is het (zo veel mogelijk) voorkomen van winkelcriminaliteit of het voorkomen dat er problemen ontstaan door van tevoren in te grijpen. Er is sprake van een spanningsveld. Een winkelier is immers

genoodzaakt om zijn artikelen zo aantrekkelijk mogelijk uit te stallen voor de klant. Tegelijkertijd maakt dat gegeven de artikelen kwetsbaar voor diefstal. Ook bij criminaliteit die niet noodzakelijkerwijs gerelateerd is aan buit, doet dat spanningsveld zich voor. Een winkelcentrum is het kloppend hart van de buurt; oftewel de winkelier en zijn medewerkers staan midden in de samenleving. Een winkelier heeft als het ware een open huis om bezoekers te trekken. Niet alleen klanten, maar ook agressieve onverlaten kunnen de winkel binnenstappen. In dat licht is de meest effectieve preventie-maatregel van de winkel een onneembare vesting te maken. Dat is echter onmogelijk, omdat daarmee contact met klanten onmogelijk is. De winkel wordt onrendabel. De winkelier zal dus steeds een praktisch evenwicht moeten vinden tussen het optimaal bedienen van de klant en het minimaliseren van criminaliteitsrisico's. Hiervoor is een samen-

spel tussen mensen en techniek nodig. De preventiemaatregelen in een winkel zijn doorgaans te herleiden tot organisatorische, bouwkundige en elektronische maatregelen. De gehele Nederlandse detailhandel geeft daaraan € 290 miljoen per jaar uit. Het gaat bijvoorbeeld om uitgaven aan training van mensen en artikelbeveiliging.

R

RAMKRAKEN

De winkeliers zijn in 2010 87 keer geconfronteerd met een ramkraak. Dat is bijna een halvering ten opzichte van 2009. Bij een ramkraak rijden criminelen met een zware auto met geweld de winkel pui in, grissen razendsnel de winkel leeg en verdwijnen weer. Naast deze schade derven winkeliers inkomsten, doordat het nabestellen van nieuwe artikelen moeilijk is, lang duurt of zelfs onmogelijk blijkt. Ook hebben ramkragen een desastreuze uitwerking op het veiligheidsgevoel van winkeliers en winkelmedewerkers. Winkeliers hebben fors geïnvesteerd in bouwkundige maatregelen om ramkragen te voorkomen. Afhankelijk van de financiële mogelijkheden kiezen winkeliers voor het plaatsen van al dan niet beweegbare antirampalen. Een minder aantrekkelijk alternatief is dit aan de binnenzijde te doen. Ook door straatmeubilair zoals bankjes slim te plaatsen kunnen ramkragers worden gehinderd. Dan dient men er

Ramkragen

	2010	2009
Aantal	87	145
Vershil	-40%	

Bron: LORS/politie

wel voor te zorgen dat de straat toegankelijk blijft voor bevoorrading, geldtransport en hulpdiensten.

ROOFTASSEN

Georganiseerde winkeldieven en Gandere veelplegers gebruiken geprepareerde voorwerpen om diefstallen te kunnen plegen. Doorgaans betreft het bewerkte tassen en jassen - ook wel bekend als rooftassen en -jassen. Hiermee worden beveiligde artikelen op grote schaal gestolen zonder dat het alarm afgaat bij het verlaten van het winkelpand. Ook behelpen winkeldieven zich met stoorzenders waarmee de detectiepoortjes buiten werking kunnen worden gesteld (“jammers”). Gemeenten kunnen rooftassen en vergelijkbare hulpmiddelen voor winkeldiefstal, zoals de zogenoemde “jammers”, verbieden middels een artikel in de Algemene Plaatselijke Verordening (APV).

S

SCHADEFONDS GEWELDSMISDRIJVEN

Het Schadefonds Gewelddsmisdrijven geeft een financiële tegemoetkoming aan winkeliers en medewerkers die slachtoffer zijn geworden van een gewelddsmisdrijf met ernstig letsel. Dit is bijvoorbeeld diefstal met geweld, bedreiging met een wapen of mishandeling. Het schadefonds verstrekt eenmalige uitkeringen, als tegemoetkoming voor geestelijk leed dat slachtoffers is aangedaan (smartengeld) en voor bijvoorbeeld medische kosten of verlies van inkomen. Via een quick scan kan een winkelier snel zien of hij in aanmerking komt voor een eenmalige uitkering.

SKIMMEN

Bij skimming bemachtigen criminelen in een winkel de gegevens van de betaalpas en de pincode van de klant. Dat doen zij door de betaalautomaten te manipuleren. Skimming kan leiden tot imagoschade voor de winkelier en leidt

tot schade bij de klanten - die de banken overigens vergoeden. Om fraude te voorkomen werkt Currence nauw samen met banken, Equens, politie en brancheorganisaties. Met de introductie van de betaalchip die de magneetstrip vervangt, het nieuwe pinnen, wordt het risico op skimming fors kleiner.

SLACHTOFFERHULP

En goede begeleiding van slachtoffers van overvallen en andere calamiteiten in winkels is van groot belang. Dat helpt traum's zo veel mogelijk te verhelpen. In de detailhandel is voor iedere ondernemer slachtofferhulp beschikbaar. Het HBD heeft Slachtofferhulp Detailhandel in het leven geroepen voor alle bedrijven of branches die nog geen eigen voorzieningen hebben getroffen. Met deze regeling wordt gegarandeerd dat in geval van geweld, overval, ongeval of sterfgeval in de winkel, ondernemers en medewerkers binnen twee uur bijstand krijgen van een

professionele hulpverlener. Daartoe is een alarmcentrale zeven dagen per week, 24 uur per dag bereikbaar via 0800 – 0801. De hulp wordt gefinancierd uit collectieve middelen.

SNELKRAKEN

Het in zeer korte tijd uitvoeren van een diefstal door middel van braak / verbreking gericht op een winkel waarbij in zeer korte tijd geld en goederen worden onttrokken. Dit is inclusief poging.

SUBSIDIE

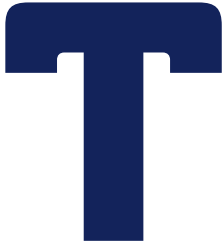
Winkeliers kunnen soms een financiële tegemoetkoming krijgen voor investeringen in preventie. De minister van Veiligheid heeft de subsidieregeling ter stimulering van het nemen van preventieve maatregelen na een winkeloverval verlengd met één jaar. Hierdoor kunnen winkeliers die in 2011 zijn overvallen, in aanmer-

king komen voor een bedrag van € 1.000. Daarmee kan de winkelier het risico op nog een overval weer wat verkleinen. De aanvraag kan ingediend worden bij het Schadefonds Geweldsmisdrijven, www.schadefonds.nl. Ook is er de subsidieregeling veiligheid zelfstandige winkeliers. Op basis van een beveiligingsscan kan een winkelier de helft van de kosten voor het veiliger maken van zijn winkel vergoed krijgen, met een maximum van €700. Soms verstrekken ook gemeenten soortgelijke subsidies.

SWEETHEARTING

Frauderende winkelmedewerkers 'geven' geliefden, vrienden en familie ongeoorloofd extra korting of laten hen artikelen stelen. Door 'sweetheart deals' te sluiten hopen de fraudeurs zelf niet betrapt te worden. Winkeliers wordt aangeraden hier extra alert op te zijn.

Het komt zelfs voor dat personen solliciteren louter en alleen met de bedoeling na indienstreding diefstallen te kunnen (laten) plegen.



TASSENCONTROLE

En winkelier kan vragen of hij een tas mag controleren, maar mag dat echter niet afdwingen. Het is daarom belangrijk om de tassencontrole op te nemen in de huisregels. Huisregels zijn voorschriften waaraan bezoekers van een winkel zich hebben te houden en die bijvoorbeeld aan de pui bekend worden gemaakt. Wanneer iemand dan toch weigert om zijn tas te openen, overtreedt hij of zij de huisregels en kan een winkelverbod worden opgelegd. Sommige winkeliers geven aan de klant een tasje mee waarin de zojuist gekochte artikelen stoppen. Dit doen zij niet alleen om redenen als klantvriendelijkheid maar ook om winkeldiefstallen te verminderen. Uit een test is gebleken dat dan minder wordt gestolen. Waarschijnlijk omdat winkeldieven weten dat zij meer opvallen wanneer zij dan zelf grote tassen bij zich dragen.



VERNIELINGEN

Vernielingen zijn het bewust beschadigen of zelfs geheel vernietigen van het winkelpand of inventaris. Niet altijd is vast te stellen of het gaat om een vernieling of een poging tot inbraak, bijvoorbeeld wanneer de inbraak of vernieling 's nachts plaatsvindt. Ook graffiti wordt daartoe gerekend. Wanneer de winkelier het pand huurt heeft hij geen directe schade van vernieling aan het pand. Wel kan de vernieling de uitstraling van de winkel of het winkelcentrum aantasten met omzetverlies tot gevolg. Een verloederde winkelstraat trekt immers minder bezoekers. Het is dan ook zaak dat de schade snel wordt hersteld, bij voorkeur binnen 24 uur. Dat ontmoedigt ook de vandalen die zo geen eer van hun werk krijgen. Centraal daarbij staat de vraag wie de eigenaar is van het vernielde object. Dat kan dus de winkelier zijn, de verhuurder, maar soms ook de gemeente of een openbaarvervoerbedrijf.

VERSLAAFDEN

Drugsverslaafden kunnen behoorlijke overlast veroorzaken in winkelcentra. Alleen al de aanblik van verslaafden kan gevoelens van onveiligheid oproepen. Om in hun verslaving te voorzien of eenvoudigweg omdat zij onder invloed zijn, plegen drugsverslaafden onder meer winkeldiefstallen. Dat zijn de bekende draaideurcriminelen. Het gaat om een relatief kleine groep criminelen waartegen doortastend opgetreden kan worden door politie en justitie. Ook het collectieve winkelverbod helpt. Een positieve ontwikkeling is dat het aantal heroïneverslaafden in Nederland terugloopt. Dit waren er volgens het Landelijke Alcohol en Drugs Informatiesysteem (LADIS) in 2009 12.000, een daling van vierduizend in vergelijking met het aantal in 2000. Desondanks kunnen de problemen met drugs – door verslaafden of de handel erin - in sommige winkelgebieden nog altijd fors zijn. Overigens kunnen niet alleen drugsverslaafden, maar ook alcoholisten behoorlijk wat

overlast veroorzaken.

VERZEKEREN

Hoewel alles te verzekeren is, zijn - anders dan wel eens gesteld wordt - veel winkeliers niet verzekerd voor schade als gevolg van criminaliteit. Dat komt doordat premies relatief hoog zijn. Ook de voorwaarden die verzekeraars stellen aan het beveiligingsniveau van het winkelpand en artikelen, kunnen een obstakel zijn. Daarbij komt dat een winkelier aannemelijk moet kunnen maken dat hij is bestolen. Dat zal eenvoudiger zijn bij een inbraak en een overval vanwege de sporen die deze achterlaten. Geld en waardevolle artikelen zijn over het algemeen zwaarder beveiligd dan ander goederen in de winkel. Ook speelt mee dat de kassa altijd bewaakt wordt met een camera.



WAARSCHUWINGSREGISTER FRAUDE AANPAK DETAILHANDEL

Van het Waarschuwingregister gaat een sterk preventieve werking uit. Met het register kunnen deelnemende winkeliers sollicitanten checken op een mogelijk frauduleus verleden. Diezelfde deelnemende winkelier kan in het register een ex-medewerker voor twee of vier jaar opnemen wanneer die is ontslagen of als de arbeidsrelatie is beëindigd wegens diefstal of een ander fraudevergreep ten aanzien van zijn werkgever. Voorwaarden zijn dat aangifte is gedaan tegen de betreffende ex-medewerker, de winkelier een proportionaliteitstoets doet en dat betrokkene geïnformeerd wordt. De Stichting Fraude Aanpak Detailhandel (FAD) is de onafhankelijke toezichthouder en beheerder van het Waarschuwingregister. Het Waarschuwingregister is sinds juni 2005 in gebruik en heeft een verklaring van rechtmatigheid van het College bescherming persoonsgegevens.

Er wordt gewerkt met een protocol. Raadpleeg: www.stichtingfad.nl voor meer informatie.

WINKELCRIMINALITEIT

Winkeliers worden niet alleen geconfronteerd met winkeldiefstallen maar ook met interne fraudes, inbraken en vernielingen, overvallen en ramkraken. De totale schade als gevolg van winkelcriminaliteit stijgt licht met 1%. De uitgaven aan preventie zijn met € 290 miljoen gelijk gebleven. De totale kosten van winkelcriminaliteit – dat zijn alle schadebedragen en uitgaven aan preventie - zijn in 2010 ten opzichte van 2009 vrijwel gelijk gebleven.

WINKELDIEFSTAL

Winkeldiefstal vindt plaats als de winkel geopend is en de dief een artikel - of geld via bijvoorbeeld retourfraude – probeert weg te nemen. Het gaat hierbij doorgaans om diefstal van artikelen van schappen en rekken of uit bakken. Soms

worden echter ook cadeaubonnen en loten gestolen, prijskaartjes verwisseld of is sprake van retourfraude. De schade als gevolg van winkeldiefstallen is in 2010 ten opzichte van 2009 gestegen met circa 5%.

Kosten winkelcriminaliteit		
	2010 (in euro)	2009 (in euro)
Winkeldiefstallen	340 mln	325 mln
Interne fraudes	170 mln	180 mln
Inbraken en vernielingen	235 mln	235 mln
<i>Totale schade</i>	<i>745 mln</i>	<i>735 mln</i>
Uitgaven aan preventie	290 mln	290 mln
<i>Totale kosten</i>	<i>1.035 mln</i>	<i>1.030 mln</i>
Verschil	-/-	
<i>Bron: Detailhandel Nederland</i>		

Winkeldiefstallen		
	2010 (in euro)	2009 (in euro)
Schadebedrag	340 mln	325 mln
Verschil	+ 5%	
<i>Bron: Detailhandel Nederland</i>		

incidenten		
	2010	2009
Aantal	44.412	44.999
Verskil	- 1,5%	

Bron: Politie

Incidenten

Wanneer een winkelier een winkeldiefstal meldt bij politie of wanneer een politieagent zelf na contact met de winkelier op de hoogte wordt gebracht van een diefstal, is sprake van een incident (ook wel een melding genoemd). In 2010 hebben winkeliers in heel Nederland voor meer dan 44.000 winkeldiefstallen contact gehad met politie. Dat is vrijwel hetzelfde aantal als in 2009.

Aangiften

In heel Nederland hebben winkeliers meer dan 30.000 keer aangifte gedaan van winkeldiefstal. Dat is een lichte daling van ruim 3%. De daling wijkt af van de ontwikkeling van alle winkeldiefstallen. Zowel het jaarlijkse schadeonderzoek van Detailhandel Nederland als het overheidsonderzoek Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven geven aan dat de winkeldiefstal stijgt. Ook het aantal contactmomenten met politie is niet of nauwelijks gedaald. Wellicht is sprake van een eenmalige en toevallige dip in de aangiftebereidheid.

Politie Rotterdam-Rijnmond voert een separate registratie van misdrijven 'winkeldiefstal'. Dit is het totaal van alle aangiftes en alle naar het openbaar ministerie verzonden dossiers zonder aangifte, maar waarbij wel een slachtoffer of verdachte is. Bij winkeldiefstal wordt in dat laatste geval het aangifteformulier toegevoegd. Het korps heeft aangegeven dat het in zijn

geval een beter beeld geeft wanneer deze misdrijven worden meegeteld bij de aangiften. Het gaat in Rotterdam-Rijnmond om 4.277 misdrijven in 2010 tegenover 4.101 in 2009. Gecorrigeerd voor misdrijven is in 2010 33.529 keer aangifte gedaan tegenover 34.633 in 2009.

Aangiften		
	2010	2009
Aantal	30.287	31.485
Verskil	- 3,6%	

Bron: Politie

Alle verdachten		
	2010	2009
Aantal	40.713	41.972
Vershil	- 3%	

Bron: politie

Alle verdachten

Dit cijfer is het aantal personen dat door politie als verdachte van een winkeldiefstal is aangemerkt. In dit stadium is bijvoorbeeld (nog) onvoldoende bewijs of aanleiding om tot aanhouding over te gaan. Dit kan onder meer zijn wanneer de winkelier wel camerabeelden van de dief heeft, maar (nog) onduidelijk is wat de NAW-gegevens zijn van die dader. Voor heel Nederland zijn dat er dus 40.713 in 2010. Dat is een daling van 3%. Deze daling houdt gelijke tred met de aangiften van winkeldiefstallen.

Aangehouden verdachten

Dit is het aantal verdachten dat door het bevoegd gezag is aangehouden. Er is een forse daling die nog scherper is dan de vermindering van aantal aangiften. Het is niet duidelijk hoe deze daling te verklaren is. Wellicht komt dit door de ICT.

Aangehouden verdachten		
	2010	2009
Aantal	27.446	30.970
Vershil	- 11%	

Bron: Politie

Aangehouden winkeldieven per leeftijdsgroep en geslacht in 2010

	Man	Vrouw	Totaal
12 - 17 jaar	10,3%	12,4%	22,7%
18 - 24 jaar	10,3%	8,1%	18,4%
25 - 34 jaar	13,1%	6,4%	19,5%
35 - 44 jaar	12,1%	6,0%	18,1%
45 - 54 jaar	7,9%	4,6%	12,5%
55 jaar en ouder	5,0%	3,8%	8,8%
Totaal	58,7	41,3%	100,0%

Bron: Detailhandel Nederland op basis van 25.000 politieregistraties

Leeftijd en geslacht

77% van de door de Nederlandse politie aangehouden winkeldieven blijkt ouder dan 18 jaar. Uit de registraties valt verder op te maken dat wat winkeldiefstallen betreft, crimineel gedrag nauwelijks afneemt naarmate mensen ouder worden. Pas na de leeftijd van 45 jaar doet zich een duidelijke daling van de diefstallen voor. Toch plegen ook senioren nog altijd een flink aantal winkeldiefstallen.

Eén op de elf winkeldieven is een 55-pluser.

Van alle winkeldieven, zowel minderjarigen als volwassenen, is 59% man en 41% vrouw. Opmerkelijk is dat meisjes zich beduidend vaker schuldig maken aan winkeldiefstallen dan jongens. Bij volwassenen daarentegen zijn het juist vaker mannen dan vrouwen.

WINKELSURVEILLANCE IN BURGER

Winkeliers maken gebruik van professionele beveiligers. Zij houden doorgaans toezicht in een uniform met de V op de borst, zodat zij voor het winkelend publiek herkenbaar zijn. Soms kan naast een beveiligers in uniform een winkelsurveillant in burger worden ingezet. Hiervoor moet ontheffing worden aangevraagd wat bewerkelijk kan zijn voor de winkelier. Om daar een geschikte oplossing voor te vinden loopt een proef samen met justitie en politie. De ervaringen zijn positief. In de proef wordt echter niet onderzocht of de uniformplicht geheel kan worden afgeschaft. Zolang die plicht er is, zal een winkelier altijd minimaal twee beveiligers inhuren wat deze vorm van toezicht te duur maakt voor bijvoorbeeld middelgrote winkelpanden.

WINKELVERBOD

Bij een winkelverbod wordt iemand die steelt of overlast veroorzaakt voor een bepaalde periode de toegang tot de winkel ontzegd. Wanneer iemand met zo'n verbod evengoed de winkel binnenkomt is sprake van huis- of lokaalvredebreuk. Voorwaarden voor het winkelverbod zijn dat wordt samengewerkt met politie, de dader over het verbod wordt geïnformeerd en dat aangifte is gedaan. Een winkelier kan zelf een verbod opleggen of samenwerken met collegawinkeliers. In dat laatste geval is sprake van een collectief winkelverbod en kan de dader geen van de aangesloten winkels in een bepaald gebied meer binnen. Het eerst winkelverbod is in 2003 opgelegd in Helmond.

WISSELTRUC

Bij de wisseltruc probeert een crimineel in hoog tempo en met een afleidingsmanoeuvre de winkelier op

het verkeerde been te zetten en aldus contant geld te stelen. Een voorbeeld: de dader wisselt een briefje van € 50,- aan de kassa, stopt alsof hij een goochelaar is vliegensvlug vier briefjes in zijn mouw en zegt tegen de kassamedewerker slechts één tientje terug gekregen te hebben.



YOUTUBE

Het komt wel eens voor dat een winkelier filmpjes van bewakingscamera's plaatst op bijvoorbeeld YouTube waarop gezochte criminelen duidelijk in beeld zijn. Een variant hierop is het plaatsen van foto's op het schap, zichtbaar voor consumenten. Strikt genomen mag dat niet maar Detailhandel Nederland heeft er wel begrip voor. Winkeliers ondernemen dergelijke acties wanneer zij ten einde raad zijn. Het bevestigt dat sprake is van een handhavingstekort. Het beste zou zijn als politie en justitie zelf vaker en sneller beelden van gezochte winkelcriminelen publiceert. Politie en justitie doen dat steeds vaker en roepen daarbij de hulp in van het publiek. Hiervoor zet politie meerdere middelen in. Naast een kanaal als YouTube zijn dat zogenoemde SMS-alerts, publicaties op websites en de gebruikelijke programma's als Opsporing Verzocht.



ZELFBESCHERMING

Detailhandel Nederland raadt winkeliers absoluut af om geweld te gebruiken wanneer zij geconfronteerd worden met een overvaller. Winkeliers lopen namelijk gevaar, wanneer zij zelf ingrijpen. Veel beter is het om te handelen volgens het RAAK-principe. Toch kan het gebeuren dat een winkelier tijdens een overval in een worsteling verzeild raakt en zich in een reactie genoodzaakt voelt zich te beschermen en geweld te gebruiken. Detailhandel Nederland verlangt in die situaties dat de autoriteiten de winkelier als slachtoffer bejegenen. De daarvoor geldende regeling is daarop - als gevolg van een jarenlange lobby van Detailhandel Nederland - in 2010 aangepast. Openbaar Ministerie (OM) en politie bejegenen daardoor een winkelier die zichzelf of zijn goederen met geweld heeft beschermd tegen een overvaller of inbreker, vooral als slachtoffer. De winkelier mag dan in beginsel niet worden aangehouden en

worden vastgezet in de cel. Hij kan dan thuis in relatieve rust herstellen van de traumatische gebeurtenis. Wel kan de winkelier nog steeds als verdachte worden beschouwd en als de officier van justitie daarvoor aanleiding ziet worden vervolgd. Het is dan aan de rechter om vast te stellen of sprake is van noodweer of noodweerecces (strafuitsluitingsgronden).

RAAK:

- R Rustig blijven
- A Aanvaarden
- A Afgeven van geld of goed
- K Kijken

Detailhandel Nederland dankt de VTSPN, alle regiokorpsen, de Landelijke Overval-coördinator van politie, bureau HALT, het Openbaar Ministerie en de winkeliers van Nederland voor de samenwerking en de verstrekte informatie.

Disclaimer

Deze publicatie van Detailhandel Nederland bevat informatie die met de meeste zorgvuldigheid is samengesteld. Desondanks kan Detailhandel Nederland geen garantie geven dat de beschikbare informatie volledig en/of juist is. Detailhandel Nederland aanvaardt dan ook geen aansprakelijkheid voor de eventuele gevolgen, zoals schade of gederfde winst op welke wijze dan ook als gevolg van het gebruik, het vertrouwen op of acties ondernomen naar aanleiding van informatie in deze publicatie.

Colofon

Dit is een publicatie van:
Detailhandel Nederland
Overgoo 13
Postbus 262
2260 AG Leidschendam

info@dedetailhandel.nl
www.dedetailhandel.nl

Meer informatie:

Sander van Golberdinge, 070 – 320 23 45

Mits met bronvermelding en toestemming van Detailhandel Nederland kunt u de informatie uit deze publicatie gebruiken.

Juli 2011

