



# werkplan 11



**Detailhandel**  
Nederland



# Voorwoord

De Vereniging Detailhandel Nederland is er klaar voor !

In 2010 heeft het bestuur besloten om de activiteiten van de vereniging uit te breiden en aan te scherpen. Detailhandel Nederland heeft in 2010 mede daardoor focus gehouden op de belangen van de Nederlandse winkeliers.

Voor u ligt het werkplan 2011. In dit werkplan geven wij graag aan wat de ontwikkelingen zijn of gaan zijn in 2011, en hoe Detailhandel Nederland zijn kunde inzet om ook het komende jaar op de speerpunten Betalingsverkeer, Europa, Vestigingszaken en Winkelcriminaliteit het maximaal haalbare resultaat te bereiken.

Elk hoofdstuk begint met een korte terugblik op 2010. De onderdelen Betalingsverkeer, Europa, Vestigingszaken en Winkelcriminaliteit zijn opgesteld onder verantwoordelijkheid van de betreffende stuurgroepen.

De activiteiten worden mede mogelijk gemaakt door het Hoofd Bedrijfschap Detailhandel (HBD).

Henk Kok  
Directeur Detailhandel Nederland

**OPEN**



# Actualiteiten

# Actualiteiten

Het bestuur van Detailhandel Nederland besloten heeft de bestuurscommissie Actualiteiten op te richten. Hier worden alle onderwerpen besproken en standpunten bepaald die belangrijk zijn voor winkeliers en niet thuishoren in de bestaande stuurgroepen.

## Resultaten 2010

Er zijn grote regionale verschillen ten aanzien van koopzondagen. Er zijn nu veel problemen met de Winkeltijdenwet, de zondagopening in het bijzonder. De 'toerismebepaling' zorgt voor veel onduidelijkheid en er ontstaat oneerlijke concurrentie door de avondwinkelbepaling.

Doordat de nieuwe regering van CDA en VVD later eventueel gedoogsteun nodig heeft van de SGP, is in het regeerakkoord komen te staan dat 'de huidige situatie met betrekking tot koopzondagen wordt gehandhaafd'. Volgens premier Rutte en minister Verhagen (ELI) paste het wetsvoorstel om het aantal koopzondagen te beperken van de vorige regering in het regeerakkoord. Uiteindelijk is het wetsvoorstel afgelopen november met 36 stemmen voor en 33 tegen aangenomen door de Eerste Kamer.

In de praktijk betekent dit dat het moeilijker wordt voor gemeenten om meer dan 12 koopzondagen aan te wijzen. Er moet 'substantieel en autonoom' toerisme in de gemeente zijn en de belangen van medewerkers, zelfstandige ondernemers, veiligheid, zondagsrust en leefbaarheid moeten expliciet worden meegewogen. Dit moet door de gemeente uitgebreid worden gemotiveerd, maar de Winkeltijdenwet maakt niet duidelijk hoe er moeten worden gewogen en gemotiveerd. Belanghebbenden kunnen in beroep gaan tegen het gemeenteraadsbesluit.

GroenLinks en D66 hebben nu een nieuw wetsvoorstel ingediend. Dit wetsvoorstel bepaalt dat wanneer winkeliers samen met gemeenten besluiten dat koopzondagen gewenst zijn, dat hiervoor gekozen kan worden.

## Doelstelling

Detailhandel Nederland steunt het wetsvoorstel van D66 en GroenLinks. Wat in de wet blijft staan is dat winkels in principe op zondag dicht zijn. De koppeling met toerisme met koopzondagen moet echter worden losgelaten. Toerisme heeft namelijk niets met koopzondagen te maken. Het aantal koopzondagen in een gemeente kan met dit wetsvoorstel bijvoorbeeld vier, twaalf, twintig of 52 zijn. Dat doet recht aan de verschillen die er tussen de regio's in Nederland bestaan ten aanzien van de koopzondagen. Elke gemeente kan op elk gewenst moment onderzoek doen naar de wenselijkheid van koopzondagen in de gemeente. Detailhandel Nederland pleit absoluut niet voor een algehele zondagopenstelling.

### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland onderhoudt contact met leden van de Eerste en Tweede Kamer. Het standpunt wordt duidelijk naar voren gebracht. Bovendien wordt de coalitie waar ook de VNG en de Consumentenbond deel van uitmaken in stand gehouden.



# Betalingsverkeer

# Betalingsverkeer

Echt geld, vals geld, PINnen, chippen, creditcard, internetbankieren, betalen met de mobiele telefoon, openingstijden van banken, wisselgeld, geldvervoer, kassa's, kassasystemen, betaalautomaten, magneetstrip en chip op de betaalpas, eurocenten, afstorten, machtsmisbruik; de winkelier heeft het maar druk met de ontwikkelingen in het betalingsverkeer. Daarom is betalingsverkeer één van de speerpunten van Detailhandel Nederland met als doel een gemakkelijk, veilig en efficiënt betalingsverkeer.

## Resultaten 2010

### SEPA-congres en -brochure

In 2010 is de bewustwording bij ondernemers rondom het nieuwe pinnen op gang gekomen. In het voorjaar organiseerde Detailhandel Nederland een congres, waarbij brancheorganisaties en grootwinkelbedrijven van praktische informatie rondom het nieuwe pinnen zijn voorzien. Wat verandert er precies, wat moet je als winkelier hiervoor doen en bij wie moet je daarvoor zijn. Tijdens het congres is de boodschap meegegeven dat winkeliers een nieuw pincontract (inclusief de nieuwe debetmerken Maestro en V Pay) met hun bank moeten afsluiten en ervoor moeten zorgen dat hun betaalautomaat geschikt is voor het nieuwe pinnen.

Naast het SEPA for cards-gedeelte werden tijdens het congres praktische informatiesessies gehouden over de gevolgen van de Europese machtiging en overschrijving ten opzichte van de bestaande nationale producten. Tevens werd er tijdens het congres een door Detailhandel Nederland ontwikkelde brochure uitgereikt, waarin zaken nog eens op een rijtje zijn gezet.

### Uitreiking position paper 2010/2011

Het betalingsverkeer in Nederland en Europa maakt stormachtige ontwikkelingen door. Nationale betaalmarkten worden opgebroken, 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 bovendrijven of worden getest in allerhande 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.

Detailhandel Nederland heeft in samenwerking met Koninklijke Horeca Nederland (KHN) en de Vereniging Nederlandse Petroleum Industrie (VNPI) een position paper uitgebracht, waarin onze standpunten op het gebied van betalingsverkeer kort en krachtig uiteen worden gezet. Dit paper werd in september 2010 aangeboden op de winkelvloer door Henk van den Broek aan Europarlementariër Sophie in 't Veld (D66).

### Bevorderen PIN

Pinnen (een debetbetaaltransactie) is een snelle, veilige en eenvoudige manier van betalen voor consumenten en toonbankinstellingen. Wisselgeld is niet meer nodig en de kans om overvallen te worden wordt met de afname van cash gereduceerd. Uit recent onderzoek blijkt bovendien dat pinnen voor acceptanten, net als voor banken, een uiterst efficiënt betaalmiddel is. Efficiënter dan betalen met contant geld, bijvoorbeeld.

Afgelopen jaar zijn er in samenwerking met Currence, Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen, banken en brancheverenigingen veel acties geweest om het aantal PIN-transacties zoveel mogelijk te bevorderen.

Hierbij moet gedacht worden aan de landelijke 'Week van het pinnen' en de opening van 100% pingebeden.

In 2009 waren er bijna 2 miljard PIN-transacties, eind 2010 worden naar verwachting ruim 2 miljard transacties ook daadwerkelijk behaald. Het streven is om in 2012 het ambitieuze aantal van 2,7 miljard transacties te bereiken.

### Uitrol het nieuwe pinnen

In twee pilot-omgevingen werd getest hoe de omschakeling naar EMV in de praktijk verloopt, welke voorlichtings- en point-of-sale materialen gebruikt moeten worden etcetera. Onder begeleiding van de pilotondersteuning konden de deelnemende winkels ervaring opdoen met het nieuwe pinnen en het gebruik van de nieuwe betaalwijze. Voor acceptanten zijn er duidelijke verbeterpunten naar voren gekomen in de pilot, die ertoe hebben geleid dat de pilot in Amsterdam werd verlengd. Uitbreiding naar andere locaties werd juist uitgesteld en in eerste instantie beperkt tot winkelcentrum Leidschenhage, zodat de verbeterpunten eerst kunnen worden opgelost voordat nieuwe acceptanten in de pilots worden betrokken. Tot op heden zijn de verbeterpunten niet allemaal opgelost, terwijl dit tot een 'sine qua non' is bestempeld voor de landelijke uitrol van het nieuwe pinnen. Naar verwachting is begin 2011 op alle fronten een definitieve oplossing beschikbaar.

### Laagwaardige betalingen

Na onderzoeken en geruime tijd onderhandelen is Detailhandel Nederland erin geslaagd een akkoord te bereiken met de banken over het pinnen van lage bedragen. De banken hebben besloten geen gezamenlijke oplossing voor laagwaardige betalingen in de markt te willen zetten. Dit was wel onze wens.

De grote Nederlandse banken hebben afgesproken de komende tijd wel op individuele basis het pinnen van laagwaardige betalingen te zullen stimuleren, door het aanbieden van pakketten op maat aan ondernemers. In deze commerciële aanbiedingen worden aanzienlijke kortingen gegeven op de pinkosten wanneer de desbetreffende ondernemer contante transacties vervangt door pintransacties. Hierbij moet gedacht worden aan gratis bundelverhoging van bestaande transactie-abonnementen, zogenaamde flatfee afspraken, ongeacht het aantal transacties en vele andere aanbiedingen.

Daarnaast is tijdens de onderhandelingen afgesproken dat het pinverkeer niet langer uitsluitend via gecertificeerde verbindingen dient te verlopen; iedere breedbandverbinding kan binnenkort worden gebruikt voor pinbetalingen. Dit zorgt voor de broodnodige marktwerking en kan een significante besparing voor winkeliers opleveren.

Hoeveel besparing het bereikte akkoord exact voor zowel individuele winkeliers als de gezamenlijke detailhandel zal opleveren is op dit moment nog niet duidelijk. Een zorgvuldige evaluatie van de individuele oplossingen in 2011 zal moeten uitwijzen of hiermee de juiste aanbiedingen door de banken zijn gekozen om het pinnen van laagwaardige betalingen te stimuleren. De Gezamenlijke Toonbankinstellingen zullen de markt uiteraard kritisch blijven volgen.

Detailhandel Nederland heeft alle winkeliers opgeroepen om in overleg met hun bank te treden en bij de aanpassing aan automaten en contracten kritisch te kijken naar de nieuw af te sluiten contracten, betaalautomaat en telecomverbinding. Iedere bank komt met zijn eigen commerciële aanbieding. De ene aanbieding is wat gunstiger voor de ene groep winkeliers, de ander voor een andere groep winkeliers. Globaal komt het

erop neer dat alle ondernemers eenvoudig en goedkoop kunnen overschakelen op pinnen via internet en voor meer elektronische transacties een substantiële verlaging van de tarieven ontvangen.

#### Winkelier profiteert van nieuwe pinregels

Na een jarenlange lobby door Detailhandel Nederland kunnen alle winkeliers van Nederland voortaan gewoon via internet hun betalingsverkeer regelen. Winkeliers zijn hierdoor niet langer verplicht om via relatief dure telefoonlijnen te communiceren, waarmee op jaarbasis honderden euro's bespaard kunnen worden. Internetpinnen is goedkoper omdat ondernemers een vast maandbedrag betalen en niet meer voor elke transactie geld kwijt zijn. Dit betekent dat pinnen voor meer ondernemers toegankelijk is geworden.

Deze ontwikkeling vormt een grote kans voor het midden-en klein bedrijf, met name voor de winkeliers met weinige transacties en winkeliers met veel laagwaardige betalingen. Door de combinatie van de gemaakte afspraken tussen banken en Detailhandel Nederland op het gebied van laagwaardige betalingen en deze ontwikkeling, wordt pinnen voor alle winkeliers van Nederland interessant. Pinnen wordt niet alleen stukken voordeliger dan contant, het is vooral een vergroting van de veiligheid van de winkelmedewerkers en de klant.

De SBEB is onlangs gestart met een campagne om ondernemers te wijzen op het voordeel dat behaald wordt met pinnen via open internet. Deze boodschap zal in 2011 herhaald worden om alle (ongeveer 90.000 in oktober 2010) ondernemers die nog zijn aangesloten op PSTN of ISDN hiervan te overtuigen en in beweging te krijgen.

#### Detailhandel Nederland wijzigt succesvol algemene voorwaarden Rabobank

In de gewijzigde algemene voorwaarden bij het Europees Pincontract van Rabobank werd een bepaling opgenomen die de winkelier verplichtte om middels de website van Rabobank op de hoogte te zijn van doorgevoerde wijzigingen. Detailhandel Nederland heeft over deze wijziging veel klachten ontvangen uit de achterban. Het kan immers niet zo zijn dat de acceptant wekelijks zelf moet checken in hoeverre de voorwaarden zijn veranderd om hiervan op de hoogte te zijn. Daarom heeft Detailhandel Nederland voor haar leden gerealiseerd dat Rabobank deze bepaling op korte termijn wijzigt, zodat de 'brengplicht' bij Rabobank komt te liggen.

#### Europese Machtiging (Direct Debit) en Overschrijving (Credit Transfer)

De Europese Commissie wil graag einddata voor de nationale Direct Debit en Credit Transfer producten stellen. Zo wordt de markt gestimuleerd eerder over te gaan op SEPA Direct Debit en Credit Transfer. Detailhandel Nederland heeft er bij de Europese Commissie succesvol voor gepleit om de multilaterale interchange fee op de Europese machtiging te verbieden, teneinde hogere kosten te vermijden.

# Doelstellingen 2011

## Uitrol EMV

In 2009 is de vervanging of upgrade van oude betaalautomaten begonnen. Ongeveer een derde van alle betaalautomaten is momenteel uitgerust met EMV-functionaliteit. De SBEB ontwikkelt regelingen die winkeliers aanzetten tot het vervangen of upgraden van hun betaalautomaten. Detailhandel Nederland heeft met Currence afgestemd dat in januari wordt besloten of in het eerste kwartaal wordt begonnen met de uitrol en 'launch' van het nieuwe pinpen.

### Doelstelling

Detailhandel Nederland blijft ervoor pleiten dat genoemde beslissing dient te worden genomen op basis van de status van de verbeterpunten die uit de pilots naar voren zijn gekomen. Volgens de planning van het EMV projectbureau wordt de dipdwang op 1 juli 2011 landelijk 'aangezet'.

### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland zal op 1 mei 2011 peilen welk percentage van haar leden over een aangepast pincontract beschikt. Op basis hiervan zal gecommuniceerd worden naar leden die nog geen aangepast contract hebben. Bij de Stichting Bevorderen Efficiënt Betalen zal worden aangedrongen op het verstrekken van een 'standaard contract' aan de leden van Detailhandel Nederland, waarmee zij naar hun bank kunnen gaan om het huidige contract om te zetten.

## Concurrentie in het betalingsverkeer

De banken hebben in 2010 enkel Maestro (met PIN) betaalpassen uitgegeven. De Single Euro Payments Area is voor Detailhandel Nederland pas een succes wanneer er één Europese betaalmarkt is met meer concurrentie op de acquiring-, issuing- en processingmarkt.

### Doelstelling

Eén Europese betaalmarkt met meer concurrentie op de acquiring-, issuing- en processingmarkt. Detailhandel Nederland zal in 2011 bij Europese en nationale beleidsmakers blijven pleiten voor dit doel.

### Hoe te bereiken

Er dient een plan van aanpak gerealiseerd te worden ten behoeve van de lobby. Dit plan dient inzichtelijk te maken welke partijen op welke manier gemobiliseerd moeten worden.

## Kostenonderzoek

Tussen banken en toonbankinstellingen is in de Nadere Overeenkomst bij het Convenant afgesproken om uiterlijk per 1 september 2013 een evaluatie gereed te hebben van de resultaten die voortvloeien uit de afspraken die zijn gemaakt in de Nadere Overeenkomst. Onderdeel van deze evaluatie is een onderzoek naar de kosten van het betalingsverkeer aan de kant van toonbankinstellingen. De nulmeting (situatie januari 2009) is gestart in oktober 2010 en wordt begin 2011 afgerond.

## Doelstelling

In 2011 zal ook worden gemonitord in hoeverre de proposities van banken om laagwaardige betalingen elektronisch te laten verlopen tot het beoogde effect leiden.

## Hoe te bereiken

De stuurgroep Betalingsverkeer zal met betrekking tot de kosten van het betalingsverkeer een grenswaarde bepalen, op basis waarvan besloten wordt om actie te ondernemen tegen de betreffende stijging.

## Beter inspelen op storingen

Naar aanleiding van het onderzoek 'Naar een robuuste pinketen' van McKinsey zijn diverse anti-storingsmaatregelen genomen. Zo heeft Currence Connect opgericht, een signaleringssysteem waarbij de belangrijkste leveranciers meldingen moeten doen van ingrepen in hun eigen systeem die mogelijk van invloed zijn op de pinketen en van gesignaleerde storingen. Door dit systeem weten partijen elkaar sneller te vinden in geval van een storing en kunnen storingen vermeden worden. Het systeem werkt echter nog niet optimaal, zo wezen recente storingen in het betalingsverkeer uit.

De keerzijde van betalingsverkeer laten lopen over ongecertificeerde lijnen ligt duidelijk in het gebrek om een partij aan te kunnen spreken op het moment dat zich een storing op het internet voordoet. Uitval van de internetverbinding en alles wat daarmee samenhangt kan vergaande gevolgen hebben voor de continuïteit van de winkel. Volledige uitval van het systeem is dramatisch, aangezien klanten steeds vaker geen contant geld meer bij zich hebben. Het risico hierop is enigszins te beperken door het gebruik van een VPN (virtual private network), dit is per definitie betrouwbaarder dan een standaard lijn die door met name het MKB wordt gebruikt. Via SLA's met leveranciers zijn in het geval van een VPN garanties en hersteltijden af te spreken

## Doelstelling

Uitgangspunt moet zijn dat participanten in Connect automatisch een melding krijgen op het moment dat er een storing plaatsvindt, de oorzaak kan later gecommuniceerd worden. Dit proces dient niet van menselijk handelen afhankelijk te zijn.

De maatregelen die Equens en de banken hebben getroffen om de continuïteit zoveel mogelijk te garanderen dient in kaart te worden gebracht.

## Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland zal er bij Currence op aandringen om van Connect een optimaal systeem te maken. Detailhandel Nederland zal tevens in samenwerking met de SBEB grote retailers gaan voorlichten over maatregelen die zij zelf kunnen nemen om storingen te voorkomen en de gevolgen van storingen te minimaliseren. Hiervoor zal een project worden opgezet om allereerst in kaart te brengen welke oplossingen voorhanden zijn voor welke storingsoorzaak, welke nog ontwikkeld moeten worden en welke impact dat heeft. Vervolgens worden ondernemers voorgelicht over de noodmaatregelen die zij nu en in de toekomst kunnen nemen.

Detailhandel Nederland zal in samenwerking met Equens en de banken zorgen voor de totstandkoming van waarborgen en maatregelen waarmee het risico op storingen en sabotage geminimaliseerd wordt.

### Kassakoppelingen

Detailhandel Nederland pleit al lange tijd voor de komst van een standaard protocol kassakoppeling. Momenteel zijn winkeliers gebonden aan een specifieke betaalautomaat –en kassaleverancier, indien zij toe zijn aan de vervanging van de aangekochte systemen. De mogelijkheid tot vervanging van een kassa of betaalautomaat en daarmee de keuze van een leverancier gaat gepaard met het protocol die de interface ondersteunt tussen beide systemen.

#### Doelstelling

Door de komst van een standaard protocol kassakoppeling zullen de vervangingskosten omlaag gaan en kunnen er uniforme eisen gesteld worden aan de kwaliteit van dergelijke interfaces, hetgeen de veiligheid verhoogt.

#### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland zal ook in 2011 bij leveranciers blijven aandringen op de implementatie van het standaard protocol, zodat dit voor elke winkelier bij de vervanging van het systeem toegankelijk is.

### Wettig betaalmiddel euromunt -en bankbiljetten

De Europese Commissie heeft een aanbeveling gepubliceerd over de status van de wettige betaalmiddel en euromunten en -bankbiljetten die in strijd is met in Nederland bestaande praktijkafspraken, zoals de afronding op eenheden van vijf eurocent en het niet accepteren van hoge coupures bankbiljetten. Hoewel de aanbeveling die afspraken niet bindt, is er in de nabije toekomst de dreiging van wel bindende regelgeving. Mede daarom heeft het MOB een persbericht uitgebracht met de verklaring die aanbeveling te verwerpen.

#### Doelstelling

Voorkomen dat de aanbeveling op basis van de evaluatie die over drie jaar plaats zal vinden wordt omgezet in dwingende regelgeving.

#### Hoe te bereiken

Op aandringen van Detailhandel Nederland is in het MOB afgesproken een position paper voor te bereiden dat ook in de Europese lobby kan worden gebruikt. De werkgroep Maatschappelijke Efficiency van het MOB heeft een werkgroep 'Wettig Betaalmiddel' gevormd die het paper zal produceren. Detailhandel Nederland heeft hierin samen met DNB een leidende rol en zal in 2011 bij Europese beleidsmakers lobbyen voor handhaving van de bestaande praktijk. Detailhandel Nederland wil in het kader van deze aanbeveling tevens helder krijgen welke visie de Europese Commissie heeft op webwinkels.

### Betaalvereniging

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) is voornemens om Currence om te vormen tot een 'toekomstvast' betaalvereniging. Het uitfaseren van PIN wordt hiervoor gebruikt als aanleiding, terwijl de werkelijke reden het versterken van de grip op het betalingsverkeer vormt. De nieuwe betaalentiteit zal gefinancierd worden door de aanbodzijde van de markt, te weten de Nederlandse banken. Op basis daarvan wordt een aanzienlijke invloed door de aanbodzijde op de markt geclaimd. Currence is echter niet zomaar in deze vorm ontstaan en gezien het belang van een goed functionerend betalingsverkeer voor de hele maatschappij is het niet goed de volledige beslissingsbevoegdheid bij één kant van de markt te leggen. Beslissingen in de Raad van Bestuur worden genomen met minimaal 2/3 meerderheid der stemmen. De aanbodzijde bekleedt in het huidige ontwerp 2/3 van de bestuursposities (te weten de drie grote Nederlandse banken) en

kan daarmee dus alle beslissingen nemen. Dit is mededingingstechnisch gezien absoluut onwenselijk.

#### Doelstelling

Deze ontwikkeling kan grote gevolgen hebben voor de betalingsverkeermarkt en daarmee voor de winkeliers van Nederland.

#### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland heeft bezwaar gemaakt tegen de huidige opzet en trekt daarin samen op met andere stakeholders zoals de Consumentenbond. Wanneer onze bezwaren niet voldoende worden meegenomen in het definitieve ontwerp zal Detailhandel Nederland dit issue ook in 2011 blijven aankaarten bij (Europese) politici, toezichthouder NMA, en in een uiterst geval via de media.

#### Contant geld

De directe en maatschappelijke kosten van contant geld bedragen jaarlijks honderden miljoenen euro's, zijn niet direct zichtbaar en worden indirect door de belastingbetaler opgebracht.

#### Doelstelling

Detailhandel Nederland streeft ernaar dat consumenten op alle denkbare plaatsen elektronisch kunnen betalen. Concreet streven we naar een uitbreiding van het aantal betaalautomaten naar 270.000 eind 2012. Pinnen moet in onze ogen groeien naar 2,7 miljard transacties in 2012. Dit vergt een jaarlijkse groei van 11%. Het verminderen van contant geld in de kassa blijft in 2011 voor Detailhandel Nederland een prioriteit.

#### Hoe te bereiken

Daarom is Detailhandel Nederland voornemens om in het voorjaar van 2011 een congres te organiseren waarin de 'cashless winkel' centraal zal staan. Tijdens dit congres kunnen leden met elkaar van gedachten wisselen over dit onderwerp, zullen we marktpartijen uitnodigen om innovaties te presenteren, en kijken we naar manieren waarop betalingsverkeer als 'marketingtool' ingezet kan worden. Ook wordt er in samenwerking met het HBD een onderzoek gepresenteerd.

De tarieven die worden berekend voor het afstorten van contant geld nemen fors toe. Detailhandel Nederland zal deze stijging in 2011 inzichtelijk maken. Op basis hiervan zal een actieplan worden opgesteld waarmee beleidsmakers, maatschappelijke organisaties en de banken zelf bewogen worden om de stijging in te dammen.



# Europa

# Europa

Detailhandel Nederland volgt het werkprogramma van de Europese Unie nauwlettend om in een zo vroeg mogelijk stadium te signaleren wat er in Brussel speelt en gaat spelen, en te anticiperen op de effecten hiervan op de Nederlandse detailhandel. Onderwerpen die prominent op de agenda staan zijn onder andere de interne markt voor betalingsverkeer, de Europese werkgroep winkelcriminaliteit, Europese aanpak van het stadsmilieu, de vermindering van de administratieve lasten, de herziening van de consumentenwetgeving en afval & energie.

## Resultaten 2010

### Duurzaamheid & detailhandel

Europees duurzaamheidsbeleid raakt winkels steeds sterker. Reden voor Detailhandel Nederland om een brochure te presenteren, getiteld: 'Winkeliers & werkbare duurzaamheid'. In de brochure komen voor winkeliers belangrijke Europese duurzaamheidsthema's aan de orde, waaronder energieprestaties gebouwenbeleid, wetgeving inzake ecodesign en ecolabels, inzameling afgedankt elektronisch en elektrisch afval, verpakkingen, fout hout en een aantal aan levensmiddelen gerelateerde onderwerpen.

EuroCommerce, de Europese detailhandelskoepel, en de European Retail Round Table (ERRT), waarvan grote retailers lid zijn, lanceerden een Europese code voor milieuvriendelijk ondernemen. Winkelbedrijven die zich aan de code committeren, schrijven duurzaamheid hoog in het vaandel met betrekking tot inkopen, gebruik grond- en hulpstoffen, transport en distributie, afvalmanagement, communicatie en rapportage. Detailhandel Nederland is actief betrokken geweest bij het opstellen van de Europese code en sluit zich hierbij aan.

### Strijd tegen handelsbarrières

Detailhandel Nederland presenteerde in een onderzoeksrapport waarin wordt vastgesteld dat winkeliers nog op veel belemmeringen stuiten bij het importeren van producten. Zo verdelen grote A-merkenfabrikanten de Europese markt, waardoor het voor Nederlandse supermarkten praktisch onmogelijk wordt merkartikelen in te kopen waar deze in de Europese Unie het voordeligst zijn te verkrijgen. Als gevolg kopen Nederlandse supermarkten onnodig duur in. Bij volledige vrije import van A-merken, zouden ze op jaarbasis minimaal E 375 miljoen op de inkoopkosten kunnen besparen, zo blijkt uit een berekening in het rapport. In de brochure wordt ook becijferd wat de non-food detailhandel jaarlijks kwijt is aan handelsbarrières aan de grenzen van de Europese Unie. Het rapport werd door voorzitter van de stuurgroep Europa van Detailhandel Nederland, Patricia Hoogstraaten, in Den Haag aangeboden aan de Europarlementariërs Wim van de Camp (CDA, lid commissie interne markt Europees Parlement) en Bastiaan Belder (SGP, lid commissie buitenlandse handel Europees Parlement). Managers van de supermarkt Digros en de textielketen Zeeman verzorgden presentaties over handelsbelemmeringen en leidden de Europarlementariërs en aanwezige pers daarna rond in een filiaal van Digros en Zeeman.

Met het rapport haakte Detailhandel Nederland in op het in juli verschenen Retail Market Monitoring Report van de Europese Commissie. Daarin geeft de Commissie aan onder meer aan een aantal handelsbarrières voor winkeliers te gaan aanpakken, waarbij territoriale leveringsbeperkingen door fabrikanten.

### Herziening Europese wetgeving te late betalingen

In oktober stemde het Europees Parlement definitief in met herziening van de Europese wetgeving late

betalingen, een onderwerp waarop Detailhandel Nederland in 2010 in Brussel een intensieve lobby heeft gevoerd. Positief is dat ondanks aanvankelijke weerstand van het Europees Parlement, de contractuele vrijheid van winkeliers om betaaltermijnen uit te onderhandelen met hun toeleveranciers behouden blijft. Uiterlijk in 2012 zal de herziene Europese wetgeving moeten zijn omgezet in Nederlands recht.

### Herziening WEEE

Detailhandel Nederland in Nederland heeft nauw contact onderhouden met het Europees Parlement en Raad van lidstaten over de herziening van Europese wetgeving inzake WEEE (Waste of Electrical and Electronic Equipmen) herzien. Voorkomen moet worden dat de vergoedingsregeling voor winkeliers voor inname van afgedankte apparatuur wordt uitgekleed. Nu krijgen winkeliers deze vergoeding als bij inlevering van een afgedankt apparaat gelijktijdig door de consument een nieuw apparaat wordt aangeschaft. Aanvankelijk wilde de Raad van lidstaten deze detaillistenvergoeding schrappen. Bovendien wil het Europees Parlement de koppeling oud voor nieuw loslaten voor kleine apparaten. Dit om het inzamelpercentage van kleine apparaten te vergroten. De bepaling dat winkeliers 'om niet' oude elektronica van consumenten in moeten nemen, is tijdens de behandeling van het dossier in belangrijke mate door toedoen van de detailhandelslobby geschrapt.

### Europese aanpak winkelcriminaliteit

Na jaren van duwen en trekken door Detailhandel Nederland lijkt een Europese aanpak van rondtrekkende bendes winkeldieven van de grond te komen. Dit komt naar voren uit een actieplan van de Europese Commissie. Het plan volgt op het eind vorig jaar door de Europese Unie aangenomen Stockholm-programma, waarin de Europese strategie voor de periode 2009-2014 voor criminaliteitsbestrijding uiteen wordt gezet. De Europese Commissie erkent het groeiende probleem van rondtrekkende bendes en zet in op nauwere samenwerking met winkeliers om dit te bestrijden. De Commissie wil onder meer met initiatieven komen die tot intensievere politie- en justitiesamenwerking tussen de verschillende lidstaten leiden. Ook gaat de Europese Unie het probleem van rondtrekkende bendes door middel van het verzamelen van statistieken in kaart brengen.

### Herziening Europees consumentenrecht

Detailhandel Nederland heeft vele belangrijke Brusselse spelers aangeschreven inzake de herziening Europees consumentenrecht. Eurocommissaris voor justitie, Viviane Reding, werd van de standpunten van Detailhandel Nederland op de hoogte gebracht, alsook de drie Belgische ministers die vanwege het Belgische EU-voorzitterschap in de tweede jaarhelft de onderhandelingen in de Raad van lidstaten aanstuurden. In een reactie gaf Eurocommissaris Reding aan serieus te zullen gaan kijken naar de praktische problemen voor consumenten en winkeliers.

### Winkeliersinbreng op diverse Brusselse consultaties

De Europese Commissie heeft de goede gewoonte te consulteren alvorens met wetgevende initiatieven te komen. Detailhandel Nederland maakt intensief van deze mogelijkheid gebruik. Dit om aan de Commissie mee te geven wat zij wel en niet uit het winkeliersbelang wenselijk vindt. In dit verband heeft Detailhandel Nederland de Europese Commissie opgeroepen om inkoopcombinaties van winkeliers mededingingsrechtelijk soepel te behandelen in het kader van de herziening van de regels voor horizontale overeenkomsten. Detailhandel Nederland reageerde op het zogeheten 'Retail Market Monitoring Report' dat de Europese Commissie publiceerde. Detailhandel Nederland gaf ook haar reactie op de aanstaande herziening van de Europese e-commerce wetgeving.

### Versterken interne coördinatie van de Nederlandse winkelierslobby in Brussel

Een aanzienlijk deel van de Europese lobby van Detailhandel Nederland loopt via EuroCommerce. Deze Europese koepel telt twaalf 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, betalingsverkeer, mkb-beleid, sociale zaken, maatschappelijk verantwoord ondernemen en supply chain issues. Om de onderlinge informatie-uitwisseling en coördinatie te versterken is er een bijeenkomst georganiseerd voor alle Nederlanders die binnen het verband van EuroCommerce actief zijn.

### Monitoring Brusselse ontwikkelingen

De monitoring van de Brusselse ontwikkelingen is op een meer efficiënte leest geschoeid. In beginsel iedere vrijdag krijgen de leden van de stuurgroep Europa van Detailhandel Nederland en andere geïnteresseerden in Europese kwesties een knipselkrant van relevante artikelen.

## Doelstellingen 2011

### Marktverdeling door merkenfabrikanten

Op basis van het in Europese verdragen vastgelegde vrije verkeer van goederen, zou mogen worden verwacht dat winkeliers probleemloos over de grens zouden kunnen inkopen binnen de Europese Unie. Helaas is dit geenszins het geval. Grote fabrikanten, zowel food als non-food, verdelen de markten langs landsgrenzen. Deze praktijk creëert voor hen een effectieve mogelijkheid om producten in de Europese Unie in prijs te differentiëren en deze producten aldus op basis van verschillen in nationale koopkracht alsook concurrentieverhoudingen, tegen de hoogste prijs te verkopen die op een specifieke markt haalbaar is. In goed Nederlands: de markten maximaal af te romen.

#### Doelstelling

Detailhandel Nederland dringt aan op Europese maatregelen die deze praktijken aan banden leggen. Winkeliers willen vrij aan parallelimport kunnen doen, zodat ze producten daar in de Europese Unie kunnen inkopen waar deze het voordeligst zijn in termen van prijzen en condities. Dit is overigens ook duidelijk in het belang van de Nederlandse consument. Nederland heeft zeer concurrerende detailhandelsmarkten. Als gevolg zullen voordelen die door winkeliers worden behaald in termen van lagere inkooprijzen grotendeels worden doorgegeven aan de consument in de vorm van lagere verkoopprijzen.

#### Hoe te bereiken

In vervolg op het rapport over marktverdeling door fabrikanten, zal Detailhandel Nederland bij de Europese Commissie, het Europees Parlement en de Raad van lidstaten aandringen op actie om aan deze praktijk, die haaks staat op het vrije verkeer van goederen, een einde te maken. Ook zullen mededingingsautoriteiten over deze praktijk worden geïnformeerd.

### Verduurzaming

Consumenten vinden in de winkel in Europa steeds vaker groene producten. Dit komt omdat winkeliers hebben beloofd duurzamer consumptiepatronen te bevorderen. De Europese Commissie constateerde, dat detailhandelaren hun verantwoordelijkheid voor het milieu steeds serieuzer nemen.

### Doelstelling

Nederlandse winkeliers zijn een warm voorstander van een meer duurzame detailhandel. Zij zijn daarom bereid op dit vlak serieuze stappen te zetten, zowel wat betreft groenere bedrijfsvoering en groenere producten in het assortiment, als wat betreft het vergroenen van voorlichting en reclame. Daarbij wordt aangekend dat de sector wel het voortouw kan nemen, maar dat het marstempo op het vlak van verduurzaming uiteindelijk in belangrijke mate wordt bepaald door de consument. Duurzame producten zijn dikwijls hoger geprijsd en niet alle consumenten kunnen of willen dat prijsverschil betalen.

### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland zal de Europese agenda op het terrein van duurzaamheid nauwlettend volgen. Daarbij zal in het bijzonder de belangstelling uitgaan naar het onderwerp ecologische voetafdruk van producten (inclusief CO<sub>2</sub>-emissies). De Europese Commissie heeft in de gepresenteerde Single Market Act aangekondigd op dit terrein tot een Europese methodologie te willen komen. Dit om een wildgroei aan labels te voorkomen en ook om tegen te gaan dat labels inhoudelijk oncontroleerbaar zijn. Een aandachtspunt in het verband van ecologische voetafdruk labels is dat deze niet onnodig de mogelijkheden moeten belemmeren van winkeliers om grensoverschrijdend in te kopen.

### Volledig harmoniseren Europees consumentenrecht

De Europese Commissie heeft alweer twee jaar geleden voorgesteld om het consumentenrecht in alle lidstaten van de Europese Unie gelijk te trekken.

### Doelstelling

Door volledige harmonisatie moet één gelijk speelveld gecreëerd worden. Dit zou betekenen dat op een groot aantal terreinen aangaande consumentenbescherming, in Europa één set van regels gaat gelden. Van deze regels mogen lidstaten niet afwijken; noch naar beneden, noch naar boven.

### Hoe dit te bereiken

Detailhandel Nederland zal in 2011 bij de Europese Commissie, het Europees Parlement en de lidstaten aandringen op een maximale harmonisering van het consumentenrecht over de volle breedte van verkoopkanalen in de detailhandel.

### Europees collectief actierecht

De Europese Commissie volhardt in het idee dat de Europese Unie behoefte zou hebben aan een Europees systeem voor collectief actierecht. Eind 2010 is een derde ronde van publieke consultaties hierover van start gegaan. Gedachte is dat in alle EU-lidstaten partijen die geld claimen wegens inbreuken op het mededingingsrecht en het consumentenbeschermingsrecht naar de rechter zouden moeten kunnen stappen volgens een procedure die lijkt op de Amerikaanse class action. De procedure zou zijn dat alle vermeende gedupeerden hun claims zouden kunnen bundelen en dat namens hen één partij een rechtsgang zou kunnen voeren, waarna een eventueel door de rechter toegewezen vergoeding over alle gedupeerden zou kunnen worden verdeeld.

### Doelstelling

Voorkomen moet worden dat de introductie van een Europees systeem voor collectief actierecht tot een excessieve claimcultuur zal leiden. Winkeliers hebben vaak bekende bedrijfsnamen. Omwille van imago- en

klantenverlies en de hoge kosten zullen ze het zich dikwijls niet kunnen permitteren om zich jarenlang te verweren in een veel media aandacht trekkende rechtszaak. Zij zullen daarom gedwongen worden snel een schikking te treffen. Gehaaide advocaten zullen daarvan, zo valt te vrezen, misbruik maken door winkelbedrijven met ongefundeerde claims te bestoken.

Hoe dit te bereiken

Detailhandel Nederland zal de plannen van de Europese Commissie een Europees systeem voor collectief actierecht afwijzen en voor haar argumenten aandacht vragen bij Europarlementariers, de Nederlandse overheid en in de media.

### Grensoverschrijdende winkelcriminaliteit: Europees aanpak ontbreekt

Nederlandse winkeliers lijden onder rondtrekkende bendes uit Oost- Europese landen. Deze bendes maken zich schuldig aan grootschalige winkeldiefstallen, inbraken, ramkraken en overvallen.

Doelstelling

Detailhandel Nederland wil zien dat Europol en Eurojust structureel actie gaan ondernemen om de rondtrekkende, internationaal opererende bendes te stoppen.

Hoe dit te bereiken

Detailhandel Nederland zal zich in Brussel inzetten voor meer Europese samenwerking met betrekking tot grensoverschrijdende winkelcriminaliteit. In dat verband zal een bijeenkomst worden georganiseerd waarin verschillende voor de winkeliers belangrijke sectoren, waaronder transport en banken, alsook de detailhandel zelf, zullen illustreren wat de dagelijks gevolgen van grensoverschrijdende criminaliteit zijn. Bij de bijeenkomst zullen vertegenwoordigers van de Europese Commissie, het Europees Parlement en de lidstaten worden uitgenodigd. De bijeenkomst zal ook worden benut om aandacht te vragen voor een juiste balans tussen bescherming van persoonsgegevens en maatregelen om criminaliteit te bestrijden.

### Inzamelen afgedankte apparaten

Europees Parlement en de lidstaten zullen waarschijnlijk tot een compromis komen over de herziening van de WEEE-richtlijn voor inzameling van afgedankt elektrisch en elektronisch afval.

Doelstelling

Voorkomen moet worden dat winkeliers met kleine apparaten in het assortiment, deze onbepert in zullen moeten nemen zonder dat de consument hierbij een vergelijkbaar nieuw apparaat voor aanschafft.

Hoe dit te bereiken

Detailhandel Nederland onderhoudt intensieve contacten met Europarlementariers en lidstaten om ervoor te zorgen dat voor winkeliers de huidige oud-voor-nieuw regeling in stand blijft en dat voorts bestaande inzamelsystemen beter worden benut om het percentage ingezamelde afgedankte apparaten substantieel te vergroten.

### Regulering distributieketen

De Europese Commissie geeft in de Single Market Act aan dat zij problemen heeft met de verschillen in regulering van detailhandelsmarkten op nationaal niveau, in het bijzonder met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken. Dergelijke verschillen zouden een serieus obstakel zijn voor het goed functioneren van de detailhandelsmarkten. De Commissie geeft aan een initiatief te willen nemen dat de verschillende schakels in de keten beschermt en waardoor er op den duur meer efficiënte en eerlijke groothandels- en detailhandelsmarkten ontstaan, die aan de verwachtingen van consumenten en fabrikanten kunnen voldoen met betrekking tot concurrerende prijzen.

#### Doelstelling

Detailhandel Nederland stelt vast dat tot op heden de bewijsvoering dat detailhandelsmarkten niet goed zouden functioneren, in het bijzonder wat betreft onderhandelingsrelaties in de keten over zaken als prijzen en condities, bijzonder anekdotisch van karakter is. Aangezien het van belang is voor de bedrijfsvoering van winkeliers om zoveel mogelijk contractuele vrijheid te behouden, moet ieder ingrijpen in deze vrijheid zijn gebaseerd op overtuigend bewijs dat daartoe een noodzaak bestaat.

#### Hoe dit te bereiken

Detailhandel Nederland zal bij de Europese Commissie, het Europees Parlement en de lidstaten aandringen op een solide onderzoek, dat al dan niet de noodzaak kan onderbouwen van regulering van onderhandelingsrelaties in de distributieketen. In het verband van de Single Market Act zal verder worden aangedrongen op het terugdringen van administratieve lasten voor winkeliers voortvloeiend uit Europese wetgeving en voor impact assessments bij standaardisatie. In dat laatste verband is in het bijzonder van belang dat bij het opstellen van Europese standaarden wordt gewaarborgd dat winkelbedrijven voldoende inspraak hebben bij de totstandkoming van Europese standaarden. Het gaat hierbij dikwijls om technische standaarden, zoals bijvoorbeeld voor kassasystemen.

### Versterken image of commerce

De praktijk leert dat in Brussel – zowel bij de Europese Commissie, Europees Parlement en bij de Raad van lidstaten – er nog steeds onbekendheid bestaat over het functioneren van de detailhandel.

#### Doelstelling

Het wegnemen van onbekendheid met de detailhandel en het aldus voorkomen van onnodige Europese regelgeving en negatieve publiciteit.

#### Hoe dit te bereiken

Detailhandel Nederland zal hard werken aan het bewerkstelligen van een positiever imago van de detailhandel bij beleidsmakers in Brussel. In dat verband zal opnieuw een bezoek met Europarlementariërs worden gedaan. Ook zal door middel van persberichten, bijeenkomsten en persoonlijke gesprekken in Brussel duidelijkheid worden verschaft over de positieve rol van de detailhandel. Deze positieve rol wordt waargemaakt door leverancier te zijn van een enorme verscheidenheid aan scherp geprijsde producten en door een wezenlijke bijdrage te leveren aan behoud van sociale cohesie in steden en dorpen. De detailhandel is bovendien een grote werkgever, waarbij alleen al in Nederland meer dan 750.000 mensen werk vinden.

### Versterken samenwerking in winkelierslobby

De belangen van winkeliers worden in Brussel behartigd door nationale associaties en door individuele winkelbedrijven. Bij het coördineren van de gezamenlijke Europese winkelierlobby speelt EuroCommerce een belangrijke rol. Zij treedt op namens zowel kleine als middelgrote winkelbedrijven als ook namens grote winkelketens. Daarnaast is er de European Retail Round Table (ERRT), waarin 14 grote internationale ketens zich hebben verenigd, waaronder Ahold, C&A en Ikea.

#### Doelstelling

Om de winkelierskrachten in Brussel effectief te bundelen, is het zaak dat er zoveel mogelijk wordt samengewerkt. Daarbij is het ook van belang verbindingen te zoeken met meer algemene belangenbehartigingsorganisaties.

#### Hoe dit te bereiken

Detailhandel Nederland zoekt intensief in de lobby op zijn belangrijkste speerpunten aansluiting zoeken bij EuroCommerce. Waar mogelijk zal tevens worden opgetrokken met de ERRT, het Brusselse kantoor van VNO-NCW/MKB Nederland, met de Europese MKB-koepel UEAPME en met de algemene Europese werkgeverskoepel BusinessEurope. In het kader van een effectieve lobby is tevens van belang dat nadat onderwerpen in Brussel zijn uitonderhandeld, de aandacht verschuift naar de implementatie van de regels op nationaal niveau. Detailhandel Nederland volgt daarom het gehele traject van het Europese boek van wet- en regelgeving naar Nederlandse boek van wet- en regelgeving. Ook wordt tussen het Brusselse en Nederlandse kantoor intensief samengewerkt op onderwerpen zoals sociaal beleid en betalingsverkeer.



# Sociale Zaken

# Sociale Zaken

Medewerkers zijn van zeer grote waarde voor de detailhandel. Dagelijks helpen vele honderdduizenden medewerkers miljoenen klanten. De factor arbeid is ook van belang met het oog op de kosten die ondernemingen maken om hun producten te verkopen. Niet alleen richt Detailhandel Nederland zich daarbij op het zichtbare deel, de winkel, maar ook op de aanvoer van producten vanuit het distributiecentrum. De sector biedt werk aan meer dan 650.000 medewerkers en 110.000 ondernemers.

De stuurgroep Sociale Zaken bespreekt onderwerpen die samenhangen met het brede aandachtsgebied van sociaal beleid:

- Afstemmen en uitwisselen van ervaringen op cao-gebied. Dit is inclusief het verzamelen van feiten en cijfers en het benchmarken van ontwikkelingen.
- Uitwisselen van ervaringen van individuele ondernemingen.
- Fungeren als denktank voor het realiseren van beleid dat bijdraagt aan een zo verantwoord mogelijke ontwikkeling van de loonkosten.
- Afstemmen van benoemingen in relevante organisaties.

## Resultaten 2010

In 2010 is een start gemaakt met de stuurgroep Sociale Zaken vanuit de bovenstaande doelstelling. De leden van de stuurgroep vertegenwoordigen alle branches in de detailhandel en zijn afkomstig vanuit zowel het MKB als het GWB.

De onderwerpen die in 2010 op de agenda stonden zijn succesvol behandeld. Een klein succes kon worden behaald met de lobby voor behoud van de kleinebanenregeling. Hierdoor is er voor jongeren een betere startpositie op de arbeidsmarkt en kunnen meer jongeren ervaring opdoen op de arbeidsmarkt. Voor werkgevers is er een financiële besparing omdat er geen of minder premie betaald hoeft te worden.

Tijdens Retailpoort op 12 mei in Den Haag is het beleidsplan sociale zaken gepresenteerd aan de leden. De voorzitter van de stuurgroep, Luc de Beats, heeft via een videoboodschap de leden toegesproken en de voorzitter van Detailhandel Nederland, Jan Meerman, heeft het belang van deze stuurgroep onderstreept. Professor Ruut Veenhoven heeft een onderzoek gepresenteerd naar de resultaten van geluksbeleving onder medewerkers in de detailhandel. Uit het onderzoek kwam naar voren dat flexibiliteit en invloed op de eigen werkzaamheden van groot belang zijn. Het onderzoek kan interessante aanknopingspunten bieden voor de gesprekken met vakbonden over aanpassing van de cao's en modernisering van arbeidsvoorwaarden.

De stuurgroep Sociale Zaken heeft veel tijd en energie gestoken in de discussie rond de noodzakelijke aanpassing van de pensioenregeling voor de detailhandel. Sociale partners hebben vastgesteld dat de regeling aangepast moest worden omdat de premie niet toereikend is. Het bestuur had aan de stuurgroep gevraagd om dit dossier op te pakken.

De stuurgroep heeft de resultaten verzameld van afgesloten cao's in de detailhandel en de leden van de stuurgroep geïnformeerd. Er zijn parameters benoemd die de vergelijking tussen cao's beter mogelijk moet maken. De overzichten zullen in 2011 op dit punt worden aangepast. Branches die onderhandelen, sturen de resultaten toe aan Detailhandel Nederland die ze vervolgens verwerkt in de overzichten.

# Doelstellingen 2011

## Beter regelen pensioen Bpf-D

De huidige regeling heeft een CDC-karakter, hetgeen blijkt uit het feit dat eenmaal per vijf jaar de premie wordt vastgesteld die vervolgens de volgende vijf jaar ongewijzigd blijft. Ruimte voor opvang van tekorten, indexatie en buffers voor risico's en moeten in die jaren worden gevonden binnen de regeling. Het premie-instrumentarium kan daarvoor niet worden aangewend. Gezien de sterk gewijzigde dergelijke omgevingsfactoren die in de regeling voor 2012 moeten worden verwerkt, zal de discussie over de inhoud van en de voorwaarden bij de regeling, en vooral over wat het mag kosten, de eerste helft van 2012 een fors tijdsbeslag opleveren.

### Doelstelling

Afstemming en coördinatie inzake structurele aanpassing pensioenregeling Bedrijfstakpensioenfonds Detailhandel (regeling ingaande 2012, vertaling Pensioenakkoord, nieuwe overlevingstafels, aanpassing dekingsgraad en dergelijke).

### Hoe te bereiken

Opstellen van een positon paper Pensioenen waarin de uitgangspunten van een goede en een in deze tijd passende pensioenregeling worden omschreven.

## Transparante premievaststelling UWV

Al jaren is er onduidelijkheid en ongenoegen over de wijze waarop de UWV de premie wachtgeldfondsen vaststelt, zeker voor de risicogroepen Detailhandel en Ambacht en Grootwinkelbedrijf. Met name de wijze waarop de vangnetgevallen worden verwerkt leidt tot een premiestijging die de komende jaren nog doorgaat. De positie van de sector tot die vangnetters is echter een andere dan de echte (ex-)werkgever; bezwaar maken tegen een individuele UWV-beschikking kan niet, omdat het niet je werknemer is, en de vangnetter zelf zal niet reageren, omdat het hem niets uitmaakt.

### Doelstelling

Onderzoek naar premievaststelling door UWV voor wachtgeldfondsen Detailhandel en Ambacht en Grootwinkelbedrijf (rol van de vangnetgevallen).

### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland is van mening dat met UWV (en het ministerie) moet worden overlegd om deze vervuiling uit de premieheffing te krijgen.

## Informatieuitwisseling CAOs detailhandel

Er is behoefte bij werkgevers in de detailhandel om elkaar te informeren over de verschillende CAOs.

### Doelstelling

Nieuw registratiesysteem voor cao-akkoorden detailhandel

### Hoe te bereiken

Als hulpmiddel voor cao-partijen zal het overzicht van de stand van zaken bij de diverse detailhandelscao's

worden aangepast, zodat een betere vergelijkingsmogelijkheid ontstaat. In 2011 zal, na inventarisatie van de belangrijkste selectiecriteria, een eerste overzicht worden opgesteld.

### Arboconvenanten

Nu er meer ruimte ontstaat om arboconvenanten af te sluiten, is het van belang ook hier een goed overzicht op te stellen wat er in welke detailhandelsbranche is geregeld. Breder opgestelde modelconvenanten kunnen een zinvolle bijdrage leveren voor branches waar nog geen convenant tot stand is gekomen.

#### Doelstelling

Afstemming ontwikkelingen arboconvenanten.

#### Hoe te bereiken

Overleggen met de diverse partijen.

### Lasten

Voor lonen aan de onderkant van het loongebouw blijft het van belang dat het hierbij geldende bruto-netto-traject zo kort mogelijk is.

#### Doelstelling

Structurele administratieve lastenverlichting door efficiëntere loonadministratie en opschoning van het bruto-netto-traject

#### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland zal daarom en vooral ook gezien de administratieve lasten die hiermee samenhangen, zich blijven inzetten om een verdere verkorting van het traject te realiseren.

### Monitoring

Het in kaart brengen en analyseren van CAO akkoorden in de detailhandel.

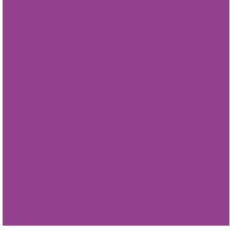
#### Doelstelling

Monitoring nieuwe ontwikkelingen in arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen

#### Hoe te bereiken

In het kader van het adviseren van de leden over (nieuwe) mogelijkheden, zullen alle ontwikkelingen in het bredere veld van arbeidsvoorwaarden en arbeidsverhoudingen worden gevolgd om te bezien welke ontwikkelingen ook voor de sector detailhandel goede mogelijkheden zouden kunnen bieden.

Verder is de stuurgroep Sociale Zaken goed in staat om in te spelen op actuele gebeurtenissen en kan op ad-hoc basis een advies worden voorbereid voor het bestuur. Vanuit de diverse vergadertafels rond de verschillende hoofdbeleidscommissies en stuurgroepen van de koepelorganisatie worden de standpunten van de detailhandel voorbereid en ingebracht. Ook wordt geprobeerd om in samenwerking met horeca en landbouw specifieke onderwerpen rond arbeidsintensieve dienstverlening met elkaar te bespreken.



# Vestigingszaken

# Vestigingszaken

De detailhandel levert een grote bijdrage aan de ruimtelijke structuur, identiteit, aantrekkelijkheid en levendigheid van Nederland. Een stad, dorp of wijk zonder winkels wordt als onprettig en onleefbaar ervaren. 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.

## Resultaten 2010

### Parkeren

Detailhandel Nederland heeft in februari de 'Nationale Parkeertest 2010' gepresenteerd. Parkeren wordt steeds duurder en parkeerexploitanten verhogen 'op slinkse wijze' de parkeertarieven. Dit gebeurt door het bedrag hetzelfde te houden, maar de tijdseenheid aan te passen van 60 naar bijvoorbeeld 54 minuten. Zowel gemeenten als commerciële exploitanten passen deze truc toe.

Parkeergarage Vier Meren in Hoofddorp kwam als beste uit de test. Het is een schone en prettige garage. De tarieven zijn redelijk en progressief, langer parkeren kost relatief meer geld. Parkeergarage De Kolk in Amsterdam was de slechtste. De Nationale Parkeertest is overhandigd aan Tweede Kamerlid Aptroot (VVD).

Detailhandel Nederland pleit ervoor dat er een eind komt aan de eindeloze prijsstijgingen. Bovendien moet overall in Nederland betalen per minuut worden ingevoerd. Ook consumentenorganisaties en programma's besteden steeds meer aandacht aan dit onderwerp. Eind 2010 was er ook aandacht van de politiek. Detailhandel Nederland heeft plaats genomen in de werkgroep Parkeren van het CROW, het nationale kennisplatform voor infrastructuur, verkeer, vervoer en openbare ruimte.

Steeds meer garages verkleinen de tijdseenheden bij parkeertarieven; in plaats van per uur wordt bijvoorbeeld per 12 of 15 minuten afgerekend. De gemeente Utrecht heeft bij één parkeergarage betalen per minuut ingevoerd. Andere gemeenten en parkeergarages kunnen hier een voorbeeld aan nemen.

### Huurbescherming winkeliers: wetswijziging

Sinds 2003 kunnen verhuurders huurcontracten beëindigen wegens dringend eigen gebruik, waaronder renovatie. Hierdoor is de huurbescherming ernstig uitgehold en kunnen winkeliers onder dit voorwendsel op straat worden gezet. Deze constructie wordt door de verhuurders steeds vaker toegepast. Detailhandel Nederland heeft dit onderwerp aan de kaak gesteld en onder de aandacht gebracht van ambtenaren en politici.

Daarop is er een initiatief concept wetsvoorstel in de Tweede Kamer ingediend door SP/PvdA/CDA en Groen-Links dat de problemen met de renovatiebepaling oplost. Door het wetsvoorstel kan een verhuurder niet meer onder het mom van renovatie het huurcontract met de huurder beëindigen. Wanneer er gerenoveerd dient te worden zullen huurder en verhuurder met elkaar tot overeenstemming moeten komen. Wanneer deze partijen het niet eens worden, kan de rechter de belangen van huurder en verhuurder afwegen.

Met het wetsvoorstel blijft renovatie van winkelpanden nadrukkelijk mogelijk. De belangen van de huurder kunnen dan echter wel door de rechter worden meegewogen. Daardoor zullen verhuurder en huurder in de praktijk in overleg treden om samen tot een compromis te komen wanneer er gerenoveerd wordt. Detailhandel Nederland steunt het wetsvoorstel en blijft in gesprek met de Vereniging van Institutionele Beleggers in Vastgoed, Nederland (IVBN) over de huurwetgeving.

### Model huurcontract

Detailhandel Nederland heeft zelf een standaard huurcontract ontwikkeld. In dit nieuwe model huurcontract zijn de baten en lasten van huurder en verhuurder eerlijker verdeeld.

Het standaardhuurcontract dat tot nog toe door winkeliers bijna altijd wordt ondertekend, is opgesteld door de Raad voor Onroerende Zaken (ROZ). De ROZ dient echter de belangen van de verhuurders en houdt geen rekening met de belangen van de huurder. Hierdoor zijn bijkomende en incidentele kosten en potentiële problemen zoveel mogelijk de verantwoordelijkheid van de huurder. Helaas geldt dit ROZ-contract tot op heden als de standaard in de markt. Een huurder heeft daardoor bijna altijd dit zeer nadelige contract. De ROZ is niet bereid gebleken om samen met Detailhandel Nederland een model huurcontract op te stellen.

Het model huurcontract van Detailhandel Nederland is de nieuwe standaard voor winkeliers. Daarbij kan het als ondersteuning gebruikt worden bij contractonderhandelingen tussen winkeliers en verhuurders. Winkeliers moeten zich bewuster zijn van de nadelige bepalingen in het ROZ-contract. Het model huurcontract is wijd verspreid en Detailhandel Nederland heeft vele verzoeken ontvangen om het model huurcontract als bewerkbaar bestand te ontvangen.

Mede naar aanleiding van de introductie van het model huurcontract van Detailhandel Nederland is er een initiatief gekomen om toch huurders en verhuurders gezamenlijk een model huurcontract te laten ontwikkelen. Detailhandel Nederland heeft aangegeven zeer bereid te zijn deel te nemen aan het opstellen van een nieuw standaard model huurcontract. Door de introductie van het modelcontract van Detailhandel Nederland weten winkeliers nu dat het ROZ-contract een zeer 'verhuurdersvriendelijk' contract is dat voor huurders zeer nadelige bepalingen bevat en wordt er gewerkt aan een modelcontract dat de belangen vertegenwoordigt van huurders en verhuurders.

### Nieuwe boekhoudregels

Als gevolg van nieuwe boekhoudregels die werden ingevoerd voor IFRS-plichtige (International Financial Reporting Standard) ondernemingen, kunnen grote verschuivingen optreden op de balans van de onderneming. Toekomstige huurverplichtingen moeten op de balans opgenomen gaan worden. Naast een schuld, moet ook een asset op de balans worden opgenomen. Als gevolg van deze nieuwe boekhoudregels worden veel kengetallen die door financiële analisten worden gebruikt anders en neemt de schuldenlast op papier sterk toe. Ook zou er sprake zijn van een mismatch tussen de activa- en passiva kant.

Naar verwachting worden winkeliers niet allemaal in dezelfde mate met de problematiek geconfronteerd. Dit hangt samen met belangen van familiebedrijven zonder beursnotering, beursgenoteerde ondernemingen en wellicht private equity. De nadelige gevolgen van de nieuwe wetgeving werken wel in alle ondernemingen door en hebben ook, naar verwachting op termijn, effect voor het MKB. Hier is sprake van een nadelige beïnvloeding van de mogelijkheden om financiering te krijgen van de bank of wordt de verkoopbaarheid beperkt.

De International Accounting Standards Board (IASB) is de organisatie waar de IFRS-regels worden vastgesteld. Detailhandel Nederland heeft een werkgroep ingesteld die de beschreven problematiek nader in kaart brengt en een reactie stuurt aan de IASB zodat nadelige gevolgen van deze regels voorkomen kunnen worden.

### Stedelijke Distributie

Detailhandel Nederland is in contact getreden met EVO en CBL over het onderwerp stedelijke distributie. Er wordt ingezet op het afstemmen van venstertijden van gemeenten. Een belangrijk onderwerp is dat gemeenten hun venstertijden op elkaar afstemmen. Ook wordt steeds meer gewerkt met dagranddistributie bij gemeenten die geen venstertijden hebben. Vervolgens wordt in de overige gebieden ingezet op verruiming van de venstertijden.

### Lokatiebeleid

Het overaanbod van winkelmeters in de markt veroorzaakt leegstand. Het betreft met name verouderde wijkcentra en woonboulevards. Op de kantorenmarkt is er al veel leegstand en eenzelfde situatie zou kunnen ontstaan met betrekking tot winkelvastgoed. Er wordt gewerkt aan een gemeenschappelijk standpunt namens de gehele detailhandel ten aanzien van lokatiebeleid.

### Servicekosten

Allerlei zaken die logischerwijs niet onder servicekosten zouden moeten vallen, worden door de verhuurder regelmatig 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.

Detailhandel Nederland heeft dit onderwerp onder de aandacht gebracht en de Leidraad Servicekosten verspreid. Met enkele winkelcentra is contact over concrete gevallen van problemen met servicekosten. Dit voorbeeld kan eventueel gebruikt worden om in heel Nederland de servicekostenproblematiek aan te pakken.

# Doelstellingen 2011

## Parkeren

Omdat gemeenten en commerciële exploitanten veel geld verdienen aan parkeren, is er geen enkele stimulans om de tarieven te beperken of de tijdseenheden kleiner te maken. Gemeenten moeten volgend jaar enorm bezuinigen. Detailhandel Nederland verwacht dat de gaten die in de begrotingen ontstaan onder andere worden opgevuld door het laten stijgen van de parkeertarieven. Particuliere parkeerexploitanten koppelen hun tarieven aan de gemeentelijke tarieven, waardoor deze zeker meestijgen. Uiteindelijk betaalt de consument de rekening.

### Doelstelling:

Detailhandel Nederland pleit voor nationale regels met betrekking tot parkeertarieven. De tariefstijgingen moeten worden gemaximeerd en er komen regels om de tijdseenheden kleiner te maken, zodat parkeren per minuut daadwerkelijk wordt ingevoerd. De opbrengsten van het parkeren moeten door gemeenten bovendien worden geïnvesteerd in de bereikbaarheid van de binnensteden en winkelgebieden. Nu worden de opbrengsten door gemeenten toegevoegd aan de algemene middelen, waardoor het parkeren wordt gebruikt als 'melkkoe'.

### Hoe te bereiken:

In februari wordt de Nationale Parkeertest 2011 gelanceerd. Hiervoor wordt media-aandacht gegenereerd. Ook een consumenten tv-programma heeft dit onderwerp opgepakt. Detailhandel Nederland heeft contact met Tweede Kamerleden om dit onderwerp verder onder de aandacht te brengen. Er wordt met de Consumentenbond gesproken om samen de belangen van winkeliers en consumenten te behartigen.

## Verkiezing Beste Binnenstad

Winkeliers en gemeenten zijn voor een belangrijk deel afhankelijk van elkaar. Toch lijkt het soms dat gemeenten te weinig oog hebben voor de winkeliers.

### Doel:

Door de verkiezing Beste Binnenstad worden gemeenten zich bewuster van het feit dat winkels belangrijk zijn voor gemeenten en dat gemeenten veel kunnen doen om de leefbaarheid in de steden te verbeteren. De verkiezing is daartoe een positieve stimulans.

### Hoe te bereiken

Na de succesvolle vorige edities van de verkiezing Beste Binnenstad wordt volgend jaar editie 2011-2013 georganiseerd, in samenwerking met het HBD. In oktober vindt uiteindelijk de feestelijke prijsuitreiking plaats. Door extra PR en communicatie worden meer gemeenten gestimuleerd mee te doen aan de verkiezing. Ook wordt het aanleveren van gegevens door gemeenten vereenvoudigd.

## Huurwetgeving

De winkelier is voor zijn bedrijfsvoering in grote mate afhankelijk van de locatie. Uitholling van de huurbescherming leidt tot minder zelfstandige ondernemers. Enige huurbescherming is daarom terecht. Sinds 2003 kunnen verhuurders van winkelruimten huurcontracten beëindigen wegens dringend eigen gebruik, waaronder renovatie. Hierdoor is de huurbescherming ernstig uitgehold en kunnen winkeliers onder dit

voorwendsel op straat worden gezet. Deze constructie wordt door de verhuurders steeds vaker toegepast en misbruikt. De winkelier krijgt geen schadevergoeding of vervangende winkelruimte en blijft met lege handen achter. De advocaat-generaal bij de Hoge Raad noemt het "een vergissing van de wetgever" dat genoemde renovatiebepaling in de wet is opgenomen. Een verdere liberalisering van de huurwetgeving, bijvoorbeeld met betrekking tot de indeplaatsstelling en omzethuur, is ongewenst. De huidige huurwetgeving biedt voldoende mogelijkheden voor verhuurders om meer verscheidenheid in hun winkelgebieden te realiseren. Deze mogelijkheden worden echter nauwelijks benut. De verhuurders willen graag meer macht in de winkelgebieden, ten koste van de huurders.

Doel:

Detailhandel Nederland pleit voor een eenvoudige wetswijziging waardoor renovatie niet meer onder 'dringend eigen gebruik' valt, zodat huurcontracten niet meer onder valse voorwendselen beëindigd kunnen worden.

Hoe te bereiken:

SP/PvdA/CDA/GL werken aan een wetsvoorstel in verband met de renovatiebepaling. Detailhandel Nederland heeft contact met deze partijen en stelt alles in het werk om deze belangrijke aanpassing van de wet te realiseren. Daarbij wordt ook gesproken met andere politieke partijen. Bovendien werkt Detailhandel Nederland mee aan een model huurcontract dat wordt opgesteld door huurders en verhuurders.

### Lokatiebeleid

Het overaanbod van winkelmeters in de markt veroorzaakt leegstand. Het betreft met name verouderde wijkcentra en woonboulevards. Op de kantorenmarkt is er al veel leegstand en eenzelfde situatie zou kunnen ontstaan met betrekking tot winkelvastgoed.

Doel:

Het eerste doel is om zoveel mogelijk namens de gezamenlijke detailhandel standpunten in te nemen met betrekking tot lokatiebeleid. De nadruk ligt op de ontwikkelingen in de periferie en het behouden van de kernwinkelgebieden.

Hoe te bereiken:

Detailhandel Nederland werkt aan een gezamenlijk standpunt. Vervolgens wordt met de overige stakeholders, zoals overheid en de vastgoedbeleggers, in overleg getreden om eventueel nieuw beleid te ontwikkelen.

### Servicekosten

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:

Er wordt een projectplan gemaakt om dit onderwerp op te pakken. Daarbij wordt de mogelijkheid onderzocht in hoeverre winkeliers samen dit punt bij winkelcentra op kunnen pakken.

### Stedelijke distributie

Verschillende gemeenten in Nederland hebben (of zijn bezig met het ontwikkelen van plannen voor) milieuzones, venstertijden en nachtdistributie. Een bijkomend nadeel is dat gemeenten de venstertijden niet op elkaar afstemmen, waardoor verschillende gemeenten verschillende venstertijden hebben. De effectiviteit van milieuzones lijkt zeer beperkt te zijn.

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 ineffektieve 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 Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (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.

### 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. Gemeenten moeten de komende jaren flink bezuinigen. De winkeliers moeten niet opdraaien voor de tekorten van de gemeenten.

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.

### Wegwerkzaamheden

Opeengebroken straten en andere wegwerkzaamheden zijn soms noodzakelijk. Ook voor de langere termijn moet een winkelstraat of winkelgebied goed bereikbaar blijven. Problemen ontstaan wanneer winkeliers niet op de hoogte zijn van aanstaande werkzaamheden en wanneer de werkzaamheden veel langer duren dan voorzien.

#### Doelstelling:

Winkeliers moeten betrokken en geïnformeerd zijn bij de plannen voor werkzaamheden. Zo kan de overlast worden geminimaliseerd en weten winkeliers waar ze aan toe zijn. Er moet een duidelijke planning zijn. Wanneer de werkzaamheden veel langer duren dan gepland, dan moet een winkelier schadevergoeding kunnen krijgen.

#### Hoe te bereiken:

Detailhandel Nederland treedt in overleg met de Vereniging Nederlandse Gemeenten.



# Winkelcriminaliteit

# 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 Convenant Aanpak Winkelcriminaliteit. De uitvoering hiervan wordt in 2011 afgerond.

Daarnaast maakt Detailhandel Nederland zich doorlopend sterk voor aanpassing van wet- en regelgeving en beleid.

## Resultaten 2010

### Het overvalgeweld daalt

Overvallen zijn traumatiserend voor de winkeliers en de medewerkers. Daarbovenop kwam dat vanaf 2007 de winkelovervallen stegen. Na een felle lobby van Detailhandel Nederland is de aanpak door de autoriteiten verhard. Om acties te coördineren is de Taskforce Overvallen op gezet. Detailhandel Nederland heeft samen met de partners veel werk verricht om de overvallen te laten dalen. De daling is circa 12%. Dat is bemoedigend maar nog lang niet voldoende.

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 heeft de preventie extra gestimuleerd en ingezet op extra repressie en handhaving. Activiteiten zijn de publiekscampagne 'De pakkans vergroten heb je zelf in de hand' en een stevig onderzoek van professor Fijnaut. Het OM heeft de strafeis voor overvallers verhoogd.

In dit kader heeft Detailhandel Nederland samen met de branches en naar voorbeeld van de supermarkten in week 41 de Week van de Veiligheid georganiseerd. De week werd voorbereid met een druk bezochte bijeenkomst in gevangenis Nieuwersluis.

### Databank Winkelcriminaliteit in startblokken

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. Detailhandel Nederland heeft de aanzet gegeven voor de bouw van de Databank Winkelcriminaliteit. 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.

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. Politie lijkt inmiddels af te willen van het eerder door haar gesloten convenant alarmopvolging.

### Overlastdonatie

Lokaal is ervaring opgedaan met de zogenoemde 'overlastdonatie'. Op verzoek van Detailhandel Nederland is dit geëvalueerd. Detailhandel Nederland heeft samen met justitie en HBD een modelaanpak voor overlastdonatie ontwikkeld. Er komt een landelijke stichting die de overlastdonatie beheert en afspraken maakt met het HBD over de uitvoering. Het voordeel van deze werkwijze is dat ook andere sectoren, bijvoorbeeld het openbaar vervoer, kunnen aansluiten.

### Index Winkelcriminaliteit

Beleidsmakers onderschatten al snel de ernst van de situatie rondom winkelcriminaliteit. Daarom publiceert Detailhandel Nederland jaarlijks de cijfers winkelcriminaliteit. Deze cijfers geven inzicht in de totale omvang van de criminaliteit in de detailhandel. Het onderzoek agendeert knelpunten bij beleidsmakers. Nieuw is dat Detailhandel Nederland inzage heeft gekregen in de winkeldiefstallen die de politie registreert en hoe deze worden afgehandeld.

### VNG steunt nu ook het verbod op de rooftas

Na een jarenlange lobby van Detailhandel Nederland heeft de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) zich alsnog achter het verbod op de rooftas geschaard. De VNG heeft middels een brief aan alle gemeenten laten weten dat de rooftas via de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) verboden kan worden. Het OM steunt een dergelijk APV-artikel. Een paar jaar geleden was de VNG nog kritisch maar blijkt nu dus toch over de streep. Directe aanleiding voor de wijziging van het standpunt was een motie van SP'er Jan de Wit. Detailhandel Nederland heeft de heer De Wit bedankt voor zijn steun.

### Proef rondtrekkende bendes

Er is een proeftuin gericht op de aanpak van rondtrekkende bendes. Doel van de proeftuin is het beter uitwisselen van informatie tussen winkeliers en politie. De detailhandel heeft aangegeven dat zij veel informatie heeft over rondtrekkende bendes en die graag met de politie wil delen. In de proeftuin wordt een ketenbenadering ontwikkeld waarbij informatie vanuit de detailhandel, politie en het OM wordt gecombineerd. Op deze wijze wordt voorzien in een effectieve wijze van omgaan met rondtrekkende bendes, om virtueel en fysiek 'mee te hoppen' met deze bendes. Bij het KLPD is een speciale database ingericht waarin gegevens over incidenten bij de winkelketens worden opgenomen. Deze worden geanalyseerd en gematched met andere politieinformatie. Dit leidt tot inzicht in nieuwe patronen, die vervolgens worden teruggekoppeld naar de detailhandel, zodat de bedrijven hierop hun preventieve maatregelen kunnen afstemmen. Een ander voordeel van het goed in kaart brengen van de bendes en hun modus operandi is dat de risico's die rondtrekkende bendes opleveren beter worden ingeschat en er betere afweging kan worden gemaakt of de aanpak van een dergelijke bende al dan niet prioriteit in de opsporing moet krijgen. Een aantal professionele winkeldieven is inmiddels opgepakt als gevolg van deze proeftuin.

### Klachtrecht winkelcriminaliteit: winkeliers protesteren collectief

Winkelcriminaliteit krijgt van politie en justitie lang niet altijd de opvolging die zij verdient. Het komt voor dat de aangifte wordt geweigerd, geen onderzoek wordt gedaan of de zaak wordt geseponeerd. Winkeliers kunnen daarover een klacht indienen maar zijn vaak onbekend met de mogelijkheden of de procedures blijken te ingewikkeld en tijdrovend. Detailhandel Nederland voert actie om dat te veranderen.

Detailhandel Nederland heeft voor winkeliers een wegwijzer ontwikkeld: [www.dedetailhandel.nl/wegwijzer](http://www.dedetailhandel.nl/wegwijzer). Winkeliers kunnen daarmee snel en eenvoudig een klacht indienen over zowel een strafrechtelijke beslissing van het Openbaar Ministerie als over onbehoorlijk optreden van politie. Op basis van de postcode verstrekt de wegwijzer de relevante contactgegevens van politieregio, arrondissement en gerechtshof. Ook geeft de wegwijzer meer informatie via 'tips' en 'help', zo zijn er voorbeeldbrieven te vinden.

In het verlengde hiervan is het van belang om de autoriteiten te laten weten dat zij goed beleid moeten voeren teneinde de winkelstraten veiliger te maken. Hoe meer klachten en aandacht, des te meer druk.

# Doelstellingen 2011

## Stop het overvalgeweld

Met de acties die in 2010 zijn gestart door de autoriteiten samen met de detailhandel lijken de eerste successen te worden geboekt. Voor het eerst sinds jaren dalen de overvallen op winkels. Niettemin zullen dit kortetermijnsuccessen blijken. Professor Fijnaut concludeerde al dat het politie en justitie aan een structurele aanpak ontbreekt. Verontrustend is de dalende pakkans van overvallers.

### Doelstelling

Structurele politie en justitie aanpak van overvalgeweld.

### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland neemt deel aan de Taskforce Overvallen. De taksforce is door minister Opstelten (veiligheid) gevraagd een vernieuwende overvallenaanpak vorm te geven. De minister zet in op het verdubbelen van de pakkans. Detailhandel Nederland stelt alles in het werk om de aanbevelingen uit het voor de overheid vernietigende rapport van professor Fijnaut uitgevoerd te krijgen.

## Week van de veiligheid

Preventieve maatregelen zijn uiteindelijk afhankelijk van hoe ze dagelijks door winkeliers en winkelmedewerkers worden toegepast op de winkelvloer. Door de drukte in de winkel en bijvoorbeeld de komst van nieuwe winkelmedewerkers, kan het gebeuren dat de preventieve maatregelen minder aandacht krijgen dan zou moeten.

### Doelstelling

Alle winkeliers en winkelmedewerkers hebben oog voor veiligheid.

### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland organiseert samen met de brancheverenigingen en het HBD de Week van de Veiligheid (week 41). Iedereen die in een winkel werkt wordt er dan aan herinnerd dat alertheid en het naleven van veiligheidsvoorschriften helpen om winkelcriminaliteit te voorkomen. Het accent ligt in 2011 op agressie, maar natuurlijk kan ook andere winkelcriminaliteit aangekaart worden. Ter voorbereiding van de week wordt een informatiebijeenkomst georganiseerd.

## Positie slachtoffers winkelcriminaliteit

Winkeliers die zijn geconfronteerd met winkelcriminaliteit, hebben een aantal rechten om gehoor te krijgen bij justitie. Bijvoorbeeld het recht om geïnformeerd te worden wanneer een veroordeelde overvaller wordt vrijgelaten uit de gevangenis. Of de uitoefening van het spreekrecht tijdens de zitting. De afgelopen jaren is veel wetgeving gewijzigd om de positie van het slachtoffer in het strafproces te verbeteren. In 2011 worden veel van deze regels ingevoerd worden.

### Doelstelling

Winkeliers die slachtoffer zijn van criminaliteit, weten wat hun rechten zijn.

#### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland start voorlichting over de (vernieuwde) rechten voor slachtoffers van winkelcriminaliteit. Hiervoor verzorgt Detailhandel Nederland een publicatie.

#### Opleiding in preventie van winkelcriminaliteit

De detailhandel investeert steeds meer in veiligheid waaronder opleidingen en trainingen. De winkeliers nemen hun verantwoordelijkheid.

#### Doelstelling

Preventie in curriculum van scholen.

#### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland gaat samen met de branches en het HBD in gesprek met de Regionale Opleidingen Centra (MBO) om te kijken of in het opleidingsprogramma nog meer en beter aandacht gegeven kan worden aan veiligheid. Dan zijn de aankomende medewerkers voordat zij aan een mooie loopbaan in de winkel beginnen, al vertrouwd met preventie. De detailhandel wil in de toekomst investeren.

#### Databank Winkelcriminaliteit

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 informatie uitwisseling. 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.

#### Overlastdonatie

Detailhandel Nederland heeft samen met justitie en HBD een modelaanpak voor overlastdonatie ontwikkeld. Er komt een landelijke stichting die de overlastdonatie beheert en afspraken maakt met het HBD over de uitvoering. Het voordeel van deze werkwijze is dat ook andere sectoren bijvoorbeeld het openbaar vervoer kunnen aansluiten. In 2011 moet de stichting opgericht zijn en de landelijke uitrol van overlastdonatie beginnen.

#### Doelstelling

Landelijke uitrol van overlastdonatie.

#### Hoe te bereiken

Detailhandel Nederland en HBD richten samen met de overheid een stichting op die de landelijke uitrol van overlastdonatie mogelijk maakt.

### Het prijskaartje aan winkelcriminaliteit

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

#### Doelstelling

Inzicht in de omvang van 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 criminaliteit in de detailhandel. Het onderzoek agendeert knelpunten bij beleidsmakers. Detailhandel Nederland maakt daarbij gebruik van politiegegevens. Deze gegevens komen online beschikbaar.



# Communicatie

# Communicatie

## Resultaten 2010

### Retailpoort 2010

Retailpoort viel dit jaar samen met een onvoorziene, tragische gebeurtenis; een vliegtuig stortte neer bij Tripoli. Hierdoor waren twee key-note speakers niet in staat bij te dragen aan de middag. Dit in acht nemende, mogen we toch van een succesvolle middag spreken. Dit jaar stond Retailpoort in het teken van 'Duurzaam werken en werkbare duurzaamheid'. Duurzaamheid is een 'hot topic' voor winkeliers en dat zorgde ook voor een pittige discussie tussen politiek en winkeliers. Al met al een spraakmakende bijeenkomst. Detailhandel Nederland greep Retailpoort aan om twee standpunten naar buiten te brengen door middel van de volgende persberichten: 'Winkeliers pleiten voor slim herstel van koopkracht' en 'Detailhandel waarschuwt voor zinloze duurzaamheidslabels'.

### SEPA-bijeenkomst

Door een memorabele uitnodiging werd iedereen die te maken heeft met betalingsverkeer in onze achterban uitgenodigd voor de bijeenkomst 'Europees betalingsverkeer: praktische tools en onmisbare informatie voor uw toekomst'. Detailhandel Nederland kijkt terug op een zeer geslaagde, informatieve en vooral nuttige bijeenkomst. Bij de bijeenkomst waren ondernemers en vertegenwoordigers uit de detailhandel, horeca en de benzinebranche aanwezig.

### Bijeenkomst Overvalpreventie

In september organiseerde Detailhandel Nederland de bijeenkomst 'Overvalpreventie' op een heel bijzondere locatie. De Dienst Justitiële Inrichtingen verleende ons de mogelijkheid gebruik te maken van het vergadercentrum wat gekoppeld is aan de vrouwengevangenis van Nieuwersluis. De bijeenkomst had als doel de leden voor te lichten over de huidige en toekomstige ontwikkelingen op overvalgebied en preventie.

### Communicatiewerkgroep Taskforce Overvallen

Samen met horeca, politie, ministerie van Justitie, de gemeente Rotterdam en VNO-NCW heeft Detailhandel Nederland zitting in de communicatiewerkgroep van de Taskforce Overvallen. Deze groep houdt zich bezig met de communicatieve uitvoering van de plannen van de Taskforce Overvallen. Zo is er bijvoorbeeld een landelijke campagne bedacht om de pakkans te vergoten. Deze campagne werd gelanceerd tegelijkertijd met de aftrap van de Week van de Veiligheid. De Week van de Veiligheid is een initiatief van Detailhandel Nederland en het CBL om de winkeliers en hun medewerkers weer te attenderen op preventieve maatregelen en alertheid, om zo de kans op een overval te verkleinen.

### Week van het pinnen

In het kader van de Week van het pinnen heeft Detailhandel Nederland in samenwerking met Koninklijke Horeca Nederland en de VNPI een A3-advertentie geplaatst in de Telegraaf. Middels deze advertentie riepen wij de consument op vaker te pinnen, ook voor kleine bedragen.

### Winkelbezoek

In november organiseerde Detailhandel Nederland vanuit de stuurgroep Europa een werkbezoek met Europarlementariërs bij de Nederlandse winkels Digros en Zeeman in Leidscheveen. Tijdens dit winkelbezoek werd ook de brochure 'Opheffen handelsbarrières levert goud geld op' gepresenteerd. Dit leverde veel pers-aandacht op, met aansluitend een reactie van het FNLI.

### Profileren bij de leden

In 2010 heeft Detailhandel Nederland vanuit communicatie een persoonlijk overleg gehad met de afdeling communicatie van de bij ons aangesloten branche-organisaties. Dit initiatief werd positief ontvangen. Doel was er te achterhalen of de aangeboden informatievoorziening adequaat is, en wat er eventueel aangepast of verbeterd kan worden. Naast het nuttige aspect, was het ook zeer plezierig 'op hun terrein' kennis te maken met de persoon achter de naam en te zien hoe de verschillende branche-organisaties dagelijks opereren.

### Pers

Ook in 2010 is er veel persaandacht gegenereerd. Detailhandel Nederland heeft haar standpunten via schrijvende media, internet, radio en tv uitgebreid onder de aandacht gebracht.

### Publicaties 2010

- Jaarverslag 2009
- Nationale Parkeertest 2010
- brochure 'Probleemloos naar één Europese markt voor betalingen'
- position paper Betalingsverkeer 2010/2011
- brochure 'Winkeliers en werkbare duurzaamheid'
- brochure 'Opheffen handelsbarrières levert goud geld op'
- Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit 2010
- Wegwijzer Klachtenprocedures Winkelcriminaliteit

# Doelstellingen 2011

## ALV

Detailhandel Nederland is sinds vorig jaar een vereniging. Dit houdt ook in dat er twee maal per jaar een Algemene Ledenvergadering (ALV) georganiseerd wordt. In 2011 valt de eerste ALV samen met Retailpoort 2011 in mei, de tweede ALV valt samen met de verkiezing Beste Binnenstad 2011-2013 in oktober.

### Doelstelling

Van elke aangesloten branche-vereniging een representant aanwezig hebben tijdens de ALV.

### Hoe te bereiken

Tijdig de datum communiceren, het belang van aanwezigheid duidelijk maken in de uitnodiging.

## Verkiezing Beste Binnenstad

In februari is de aftrap van de verkiezing Beste Binnenstad 2011-2013. De verkiezing blijkt voor de winnende gemeenten in marketing-opzicht een grote bijdrage te leveren. De beste binnensteden van 2009-2011 hebben hun titel dan ook goed benut. De komende verkiezing wordt de aanpak grootser.

### Doelstelling

De verkiezing Beste Binnenstad moet de leidende verkiezing zijn als het gaat om binnenstad-verkiezingen. Verder willen we deze editie twee maal zoveel aanmeldingen dan voorgaande jaren.

### Hoe te bereiken

De communicatie voor de verkiezing wordt dit jaar uitgebreider aangepakt. De aftrap in februari wordt veelomvattender gedaan dan voorgaande jaren. Niet alleen gemeenten, maar ook winkeliers en consumenten worden aangeschreven om op die manier de gemeente vanuit verschillende hoeken te 'dwingen' zich in te schrijven. Er wordt dus meer exposure gegenereerd. Daarnaast wordt de website [www.debestebinnenstad.nl](http://www.debestebinnenstad.nl) aangepast. Dit jaar kunnen gemeenten zich online inschrijven en ook wordt het aanmeldingsformulier vereenvoudigd. Er komt meer nadruk te liggen op het positieve effect van de verkiezing. Ook zal social media dit jaar een rol spelen; een platform waar winkeliers, consumenten en gemeenten op elkaar kunnen reageren en elkaar uit kunnen dagen.

## Retailpoort 2011

Retailpoort 2011 vindt plaats in mei en dit jaar staat het in teken van Betalingsverkeer. Op dit moment zijn we al bezig met de invulling van het programma en het vastleggen van sprekers.

### Doelstelling

Retailpoort moet uitgroeien tot een bekend jaarlijks netwerk-moment, als ook een dag waarop Detailhandel Nederland een prikkelende en belangrijke boodschap uitbrengt.

### Hoe te bereiken

Retailpoort valt dit jaar voor het eerst samen met een ALV. Door duidelijk te communiceren en logistiek de goede beslissingen te nemen, gaan wij er van uit dat de ALV en Retailpoort elkaar versterken, wat een gunstig effect kan hebben op het creëren van het netwerk-moment.

### 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 bereikt 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 gebruikt worden om een bepaald onderwerp extra aandacht te geven. In- en extern moet de communicatie altijd dezelfde boodschap uitstralen; Detailhandel Nederland is de belangenbehartiger van alle winkeliers. Communicatieve uitingen moeten ook altijd dezelfde, professionele en verzorgde uitstraling hebben om deze boodschap met beeld te bevestigen.

### 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](http://www.dedetailhandel.nl)
- twitter <http://twitter.com/#>
- nieuwsflits
- de Detaillist (maandelijkse nieuwsbrief)
- persberichten
- persconferenties
- jaarverslag
- Retailpoort (2x per jaar)
- ALV (2x per jaar)
- werkplan
- onderzoeken
- brochures e.d.
- winkelbezoeken
- opiniestukken

# Colofon

Detailhandel Nederland  
Postbus 262  
2260 AG Leidschendam

[communicatie@dedetailhandel.nl](mailto:communicatie@dedetailhandel.nl)

Meer informatie:  
[info@dedetailhandel.nl](mailto:info@dedetailhandel.nl)  
[www.dedetailhandel.nl](http://www.dedetailhandel.nl)

Mits met bronvermelding en toestemming van Detailhandel Nederland kunt u de informatie uit het werkplan gebruiken.

Eindredactie:  
Yvonne Fernhout

Grafische vormgeving:  
Marina Roos-Jansen

December, 2010

