

CBL Protocol Aanhouden Winkeldieven



Veiligheid voorop!

Geen geweld
Nooit op straat

Inhoudsopgave

1.0	Definitie (winkel)diefstal	3
2.0	Vormen van winkeldiefstal	3
2.1	Waarom herken je een winkeldief	3
3.0	Wat mag volgens de wet	4
4.0	Hoe te handelen bij aanhouding	5
4.1	Preventief optreden	5
4.2	Repressief optreden	6
4.3	Wat te doen bij vergissing	7
4.4	Uitgeven van winkelontzegging	7
5.0	Randvoorwaarden en definities	8
5.1	Wanneer is iemand verdacht	8
5.2	Doel van aanhouding	8
5.3	Bevoegdheid tot aanhouding	9
5.4	Overleg politie	9
5.5	In beslag nemen	10
5.6	Tassencontrole	11
5.7	Stress en nazorg	11
Bijlage 1	Aangifteformulier winkeldiefstal	
Bijlage 2	Standaard CBL Winkelontzegging	

1.0 Definitie (winkel)diefstal:

Hij/zij die enig goed dat geheel of ten dele aan een ander toebehoort wegneemt met het oogmerk het zich wederrechtelijk toe te eigenen (artikel 310, Wetboek van Strafrecht).

2.0 Vormen van winkeldiefstal

- Het verbergen van artikelen in kleding, kinderwagen, tas, etc.
- Prijzen verwisselen of vervalsen.
- Kinderen met artikelen naar buiten sturen
- Teruglopen met onbetaalde artikelen via klaphekje of winkelentree.

Andere vormen van winkelcriminaliteit

- Dubbel winkelen (met oude kassabonnen aankopen claimen).
- Emballagebonnen maken met volle kratten uit de winkel.
- Consumeren van artikelen in de winkel zonder te betalen.
- Artikelen openlijk achterhouden onder of in andere artikelen.
- Gestolen goederen ruilen.
- Frauderen met bijvoorbeeld winkelwagens of mandjes.

2.1

Waaraan herken je een winkeldief?

- Overdreven vriendelijk.
- Onhandig gedrag.
- Doelloos lopen door de winkel.
- Geen aandacht voor de producten maar voor de omgeving.
- Op een bepaalde plaats blijven rond hangen.
- Veel rondkijken.
- Ophouden op onoverzichtelijke plaatsen in de winkel.

Let ook op mensen die hun kinderen met artikelen naar buiten sturen.



3.0 Wat mag volgens de wet?

Iedere burger is gerechtigd om bij de ontdekking van een strafbaar feit op heterdaad iemand aan te houden. Dit betekent: vasthouden tot de politie komt om hem/haar over te dragen.

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. Je 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.

Als na een aanhouding iemand aangifte doet van mishandeling, bepaalt de officier van justitie achteraf of je het goed hebt gedaan. Anders maakt hij er een zaak van die wordt voorgelegd aan de rechter. De rechter geeft dan een uiteindelijk oordeel of je gestraft wordt.

4.0 Hoe te handelen bij aanhouding?

Het is altijd beter om eerst te voorkomen dat een diefstal wordt gepleegd. Dit heet preventief optreden. Wanneer dit niet lukt of het is daarvoor te laat, kun je alleen nog repressief optreden. Dat betekent dat tot aanhouding wordt overgegaan.

4.1

Preventief optreden:

In eerste instantie zal er altijd worden gekozen voor preventief optreden. Hiermee wordt een aanhouding en agressie als gevolg van een aanhouding voorkomen. Wij adviseren de volgende werkwijze:

- Spreek de klant direct in de winkel aan, zodra van een poging tot diefstal of van afwijkend gedrag sprake is (preventief aanspreken).
- Blijf de klant van een afstand volgen (of via een camerasysteem) zonder agressie op te wekken.

Wacht dus niet totdat de verdachte bij de kassa is of de kassa zonder betaling is gepasseerd.

Ook het consumeren van artikelen in de winkel zonder te betalen is strafbaar.



Preventief aanspreken houdt in dat in een zo vroeg mogelijk stadium de 'klant' door winkelmedewerkers wordt aangesproken om hem/haar af te laten zien van het voornemen tot diefstal. Bijvoorbeeld door de klant een mandje aan te bieden om problemen bij de kassa te voorkomen.

4.2 Repressief optreden:

Indien het preventieve optreden geen gewenst effect heeft of er is sprake van herhaling door dezelfde verdachte gaan winkelmedewerkers over tot aanhouding. Bij geweld, bedreiging, of het lastig vallen van klanten en/of personeel dient direct de politie te worden gealarmeerd om de persoon aan te houden. Aanhouding van winkeldieven gebeurt altijd pas na de kassa, maar in de winkel. Het achtervolgen buiten de winkel (op straat) is niet toegestaan.

Winkeldieven worden altijd aangehouden door twee winkelmedewerkers, waarvan er één kaderlid is. Het aanspreken van de klant na het passeren van de kassa gebeurt als volgt:

Algemeen:

- Blijf kalm en beleefd maar wel overtuigend.
- Voorkom paniecreacties.
- Toepassing van geweld dient te worden voorkomen.
- Bij aanhouding mag alleen gepaste dwang (zie 3.0) worden gebruikt.
- Ga nooit een gevecht aan en sla of schop nooit terug.
- Bedenk altijd dat jouw eigen veiligheid en de veiligheid van je collega's en de klanten altijd voorop moet staan.

Aanspreken:

- Stel je allebei voor, noem je naam en functie.
- Verzoek de betrokkene vrijwillig mee te werken door mee te gaan naar het kantoor, spreek in dit geval niet over diefstal.
- Indien de betrokkene dit weigert, kun je hem/haar ter plekke aanhouden. Spreek de letterlijke (juridische) tekst uit: "Ik houd u aan wegens diefstal". Bel direct de politie (112) en vraag naar de plaatselijke politie.

Begeleiden in de winkel:

- Het kaderlid blijft naast de betrokkene lopen. De andere winkelmedewerker loopt achter de betrokkene ter voorkoming van paniecreacties of opkomende agressie.
- Voorkom wegwerpen van gestolen artikelen.

Begeleiding op kantoor:

- Laat betrokkene niet naar het toilet gaan of telefoneren.
- Laat de betrokkene plaats nemen en leg de procedure uit.
- Ga zelf ook zitten ter voorkoming van agressie.
- Laat betrokkene zelf tas, jas en broekzakken leegmaken of wacht tot de politie er is voor controle van tassen etc.
- Kom nooit aan zijn/haar kleding of lichaam.
- Na aanhouding ben je verplicht de politie te bellen.
- Blijf altijd met twee personen bij de betrokkene.

Aangifte / overdragen aan politie:

- Vul altijd een aangifteformulier winkeldiefstal in. Het landelijke uniforme aangifteformulier winkeldiefstal vindt u in bijlage 1 en is ook digitaal beschikbaar op www.platformdetailhandel.nl.
- Vul op het aangifteformulier winkeldiefstal nooit je privé-adres in maar het adres van de winkel of het hoofdkantoor.
- Neem het aangifteformulier nog eens samen met de politie door om te kijken of het formulier goed is ingevuld.
- Draag de verdachte samen met het aangifteformulier winkeldiefstal over aan de politie. Houd zelf een kopie van het aangifteformulier.

4.3

Wat te doen bij vergissing?

- Bied zonder meer je excuses aan.
- Geef reden misverstand op.
- Wees open en eerlijk.

4.4

Uitgeven van winkelontzegging

Een supermarktondernemer/supermarktmanager heeft de mogelijkheid om een winkeldief voor een bepaalde tijd (max. 1 jaar) uit zijn winkel te weren. In bijlage 2 treft u de CBL standaard winkelontzegging aan. Vul dit geheel in, gebruik de datum van de dag van de aanhouding. Maak kopieën, reik het origineel uit, hou een kopie zelf, geef een kopie aan de politie en stuur zo nodig een kopie naar het hoofdkantoor.

Bij een aantal filiaalbedrijven wordt de ontzegging centraal uitgegeven. Volg in dit geval de instructies van de dienst beveiliging van het bedrijf.

5.0 Randvoorwaarden en definities

5.1 Wanneer is iemand verdacht?

Niet iedereen mag zomaar als verdachte van bijvoorbeeld winkeldiefstal worden aangemerkt. Artikel 27 van het Wetboek van Strafvordering stelt dan ook dat een verdachte moet worden gezien als 'degene te wiens aanzien uit feiten of omstandigheden een redelijk vermoeden van schuld aan enig strafbaar feit voortvloeit'.

Er moet dus eerst sprake zijn van feiten of omstandigheden waardoor winkelmedewerkers vermoeden dat iemand zich schuldig heeft gemaakt aan een strafbaar feit. Dit vermoeden moet een redelijk vermoeden zijn. Dat wil zeggen: het vermoeden moet niet onlogisch of absurd zijn in de ogen van een buitenstaander. In de praktijk betekent het dat je moet hebben gezien dat iemand iets in zijn/haar jas of tas heeft gestopt en niet ter betaling bij de kassa heeft aangeboden.

Bij supermarkten die poortjes hebben (elektronische artikelbeveiliging, bestaande uit poortjes bij de kassa of de ingang en beveiligingselementen op te beveiligen artikelen) zal het systeem alarm geven op het moment dat artikelen niet ter betaling zijn aangeboden. Er zal echter eerst moeten worden vastgesteld dat het om een beveiligd en niet ter betaling aangeboden artikel uit de winkel gaat.

5.2 Doel van aanhouding

Volgens de wet is het doel van een aanhouding een verdachte te leiden voor een officier of hulpofficier van Justitie, zodat de verdachte verhoord kan worden. In de praktijk zal de politie hiervoor zorgdragen. Als je de politie belt zal deze de verdachte ophalen, verhoren, proces verbaal maken en dit doorsturen naar de officier van justitie. De officier van justitie bepaalt dan of er voldoende feiten zijn om tot vervolging over te gaan en de zaak voor de rechter brengen. De rechter kijkt of er voldoende bewijs is en bepaalt of de verdachte schuldig is. Wordt deze schuldig bevonden, dan kan de rechter een straf opleggen.

5.3 Bevoegdheid tot aanhouden

Indien iemand van diefstal of een ander strafbaar feit (zoals bijvoorbeeld vernieling) wordt verdacht, kan deze worden aangehouden. De bevoegdheid tot aanhouden van een verdachte van een strafbaar feit heeft iedereen, elke burger, dus ook jij. Aanhouden mag alleen bij ontdekking op heterdaad. Heterdaad betekent het moment dat je het strafbaar feit ziet gebeuren, bijvoorbeeld je ziet dat iemand iets in zijn zak heeft gestopt, naar de kassa loopt en niet betaalt. Houd je die persoon aan voor diefstal, dan is dat op heterdaad. Zie je dezelfde persoon de kassa passeren en je doet niets en komt deze na een uur weer de winkel binnen, dan is het geen heterdaad en mag je hem niet aanhouden.

Buiten heterdaad mag alleen de politie de aanhouding verrichten. Een voorbeeld daarvan is dat je een signalement, bijvoorbeeld video-opname of foto hebt van een verdachte van een kassagreep of overval. De politie mag deze persoon ook na enkele dagen of weken aanhouden.

Aanhouden heeft consequenties voor de verdachte en ook voor jou. Aanhouden is iemand zijn vrijheid benemen. Je legt iemand vrijheids beperkingen op. Bij aanhouden ben je wettelijk verplicht de verdachte direct aan de politie over te dragen. Het is dan wel van belang vooraf te weten hoe de politie zal reageren op jouw verzoek om de verdachte te komen ophalen.

5.4 Overleg politie

Weet hoe de politie zal reageren als je een verdachte aanhoudt en wat haar beleid is ten aanzien van winkeldiefstal. Overleg dit met bijvoorbeeld de wijkagent of buurtregisseur. Belangrijk is te weten hoe lang het duurt voordat politie aanwezig kan zijn. Lang wachten op politie kan er toe leiden dat de verdachte ongeduldig en zelfs agressief wordt. Ook de administratieve afhandeling (aangifteformulier) is een punt van afstemming met politie. Kortom: het is van belang van tevoren te weten hoe de politie zal reageren ingeval je haar hulp inroept.

Je mag alleen vragen of de verdachte op vrijwillige basis zijn/haar zakken wil legen.



5.5

In beslag nemen

Je mag nooit een voorwerp in beslag nemen dat de verdachte met zich meevoert in zijn kleding of aan/in het lichaam. Je mag in geen geval in de kleding of aan het lichaam gaan zoeken naar voorwerpen. Wel kun je vragen of de verdachte op vrijwillige basis zijn/haar zakken wil legen of zijn/haar tas wil afgeven. Beter is nergens aan te komen, problemen en agressie van de verdachte te voorkomen en de inbeslagneming door de politie te laten doen. De politie mag wel de verdachte onderzoeken. Van belang is daarom om de verdachte nooit alleen te laten zodat hij iets kan verstoppen of weggooien. Laat de verdachte ook niet naar de toilet gaan.

5.6 Tassencontrole

Tassen van klanten mag je niet inkijken. Als een poortalarm afgaat en de klant weigert je inzage in de tas dan mag dat volgens de wet. In zo'n geval bel je de politie om assistentie. Je kunt wel in de tas van een klant kijken als bij de entree van de winkel een duidelijk bord ophangt waarop een aantal huisregels staan. Dergelijke huisregels gelden dan wettelijk als verkoopvoorwaarde, waardoor de klant bij binnentreden van de supermarkt de keus kan maken al dan niet naar binnen te gaan. Gaat de klant toch de supermarkt in, dan treedt vanaf dat moment deze verkoopvoorwaarde in werking. Juridisch gesproken gaat de klant dan stilzwijgend akkoord met de mogelijkheid inzage in de tas te geven. Uiteindelijk moet de klant zijn/haar tas openen als daar om gevraagd wordt, zo niet dan kan hem/haar de toegang geweigerd worden.

5.7 Stress en nazorg

Besef dat winkeldiefstal spanningen kan oproepen. Ga hier op de juiste manier mee om.

- Bespreek het onderwerp in werkoverleg en evalueer periodiek je ervaringen via dit overleg.
- Ben beducht voor machogedrag, angst of onzekerheid.
- Zorg dat je weet wat de nazorg is bij incidenten en maak er gebruik van. Doe iets met angst en onzekerheid die je ervaart na een incident. Achterdocht en "overreageren" zijn bijvoorbeeld ongewenste effecten. Spanning kan bij een dader tot agressie leiden, maar ook bij jou...
- Als ongewenste reacties bij jezelf optreden, blijf dan wat 'uit de wind' en schakel in overleg collega's in. Maak gebruik van nazorg.

Bijlage 1

Landelijk aangifteformulier winkeldiefstal

Landelijk aangifteformulier winkeldiefstal

ONDERNEMING

PLAATS

VESTIGINGSPLAATS

1 AANGEVER

1e Ondergetekende,

Naam:

Voornamen:

Leeftijd:

Functie:

Adres:

Postcode:

Woonplaats:

doet hierbij aangifte.

2

Op

dag

maand

jaar

dag,

20

te

omstreeks

uur

>>

heeft 1e/2e/3e *) ondergetekende gezien dat:

Omschrijving van
het geconstateerde
in eigen bewoordingen

3

Hij zag dat deze persoon, respectievelijk personen, zonder het goed resp. de goederen te hebben betaald, de zaak verliet(en)

4

Hij zag dat deze persoon, resp. personen, zonder het goed resp. de goederen te hebben betaald, de kassa('s) passeerde(n) en zich begaf resp. begaven in de richting van de uitgang.

*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Aankruisen indien van toepassing



5

Op

dag

maand

jaar

dag,

20

te

omstreeks

uur

>>

heeft 1e/2e/3e *) ondergetekende bemerkt dat de elektronische diefstalbeveiliging, waarmee het pand waarin de onderneming haar bedrijf uitoefent is uitgerust, in werking trad bij het passeren van het beveiligingssysteem door de onder 10 genoemde persoon respectievelijk personen.

6

>>

Nadat 1e/2e/3e *) ondergetekende deze persoon, resp. personen heeft aangesproken met bekendmaking van zijn functie:

7

Is resp. zijn deze op verzoek vrijwillig meegegaan naar een onderzoekruimte in dit pand

8

Is resp. zijn deze aangehouden en overgebracht naar een onderzoekruimte in dit pand door:

naam van degene die aangehouden heeft

tijdstip van aanhouding

naam

uur

9

Met toestemming van de onder 10 genoemde persoon resp. personen is onderzocht.

Daarbij is het volgende goed, respectievelijk zijn de volgende goederen van genoemde onderneming aangetroffen:

Totale verkoopwaarde: €

Tevens is het volgend goed, respectievelijk zijn de volgende goederen, niet zijnde van genoemde onderneming aangetroffen:

*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Aankruisen indien van toepassing



10

Deze persoon gaf, respectievelijk personen gaven op te zijn:

1.

Naam _____

Voornamen _____

Geboortedatum _____ te _____

Adres _____

Postcode _____ Woonplaats _____

2.

Naam _____

Voornamen _____

Geboortedatum _____ te _____

Adres _____

Postcode _____ Woonplaats _____

11

Het goed resp. de goederen van genoemde onderneming zijn met toestemming teruggenomen.

>>

Na teruggave van de goederen is er wel / geen *) schade.

Het schadebedrag is groot: € _____

>>

In geval van schade: Aangever wenst zich wel / niet *) te stellen als benadeelde als deze zaak ter terechtzitting wordt behandeld.

12

Genoemde persoon, respectievelijk personen, alsmede het goed, respectievelijk de goederen, niet zijnde van genoemde onderneming, is respectievelijk zijn aan u overgedragen.

13

1e Ondergetekende verklaart door bovengenoemde onderneming gemachtigd te zijn aangifte te doen en verklaart dat aan niemand toestemming is verleend om het goed, respectievelijk de goederen, welke de onderneming in eigendom toebehoort, respectievelijk toebehoren, weg te nemen en zich zonder betaling toe te eigenen.

(plaats en datum)

(handtekening aangever)

*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Aankruisen indien van toepassing



14

Van het vorenvermelde was, respectievelijk waren de navolgende persoon, respectievelijk personen getuige:

(2e ondergetekende)

Naam _____

Voornamen _____

Geboortedatum _____ te _____

Adres _____

Postcode _____ Woonplaats _____

(handtekening aangever)

(3e ondergetekende)

Naam _____

Voornamen _____

Geboortedatum _____ te _____

Adres _____

Postcode _____ Woonplaats _____

(handtekening aangever)

15

Na ontvangst is deze aangifte mede-ondertekend door mij:

Van (regio)politie te _____

(datum)

(tijdstip)

_____ uur

(handtekening opsporingsambtenaar)

*) Doorhalen wat niet van toepassing is.

Aankruisen indien van toepassing

Bijlage 2

Standaard CBL Winkelontzegging

Standaard CBL Winkelontzegging

NAAM

ADRES

POSTCODE/WOONPLAATS

GEBOORTEDATUM EN -PLAATS

PLAATS EN DATUM

NAAM SUPERMARKT

ADRES

PLAATSNAAM

**) Doorhalen wat niet van toepassing is.*

DAG EN DATUM

BEDRIJFSNAAM

NAAM

FUNCTIE

IN HANDEN VAN:

Betreft: Ontzegging van toegang tot de supermarkt:

gelegen aan

te

Geachte heer / mevrouw *)

Hierdoor delen wij u, namens bovengenoemde supermarkt, mee, dat wij hebben besloten u onvoorwaardelijk te verbieden voor een periode van 1 jaar, ingaande heden, bovengenoemde supermarkt te betreden, dit op grond van uw gedrag op

dag

maand

jaar

_____ dag

U gelieve er rekening mee te houden, dat u geen nadere waarschuwing zult ontvangen en dat deze ontzegging dus absoluut is. Indien u de betreffende supermarkt toch betreedt, zullen wij terstond bij de politie aangifte doen, terzake het plegen van het misdrijf als vermeld in artikel 138 van het Wetboek van Strafrecht, zijnde het plegen van huisvredebreuk.

Het hoofd van de plaatselijke politie ontving een afschrift van deze brief.

Hoogachtend,
