

# Inhoud

<b>Algemeen</b>	<b>6</b>
<b>1 Inleiding winkelbeveiliging</b>	<b>10</b>
1.1 Retail en detailhandel	10
1.2 De aandachtsgebieden van winkelbeveiliging	11
<b>2 Het winkellandschap</b>	<b>16</b>
2.1 Winkelobjecten	16
2.2 Ketenpartners	19
2.3 Veel gebruikte afkortingen in het winkellandschap	23
<b>3 Het vak winkelbeveiliging</b>	<b>26</b>
3.1 De zichtbaarheid van de winkelbeveiliging	26
3.2 Competenties	27
<b>4 Taken en hulpmiddelen</b>	<b>36</b>
4.1 De taken van de winkelbeveiliging	36
4.2 Hulpmiddelen	40
<b>5 Informatie en communicatie</b>	<b>46</b>
5.1 Omgaan met informatie	46
5.2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	48
5.3 De portofoon	51
5.4 Instructies	54
5.5 Rapporteren	55

<b>6</b>	<b>Criminaliteit in de retail</b>	<b>60</b>
6.1	Vormen van criminaliteit	60
6.2	Soorten winkeldieven	64
6.3	Productbeveiliging	66
6.4	Agressie en geweld	68
6.5	Signalement	72
<b>7</b>	<b>Procedures</b>	<b>76</b>
7.1	Het surveillanceplan	76
7.2	Geld- en waardetransport	78
7.3	Kassaprocedure	80
7.4	RAAK-principe	81
7.5	Overvalalarm	82
7.6	Poortalarm	82
7.7	Visitatie	84
7.8	Toezicht laad- en losperrons, dienstin- en uitgangen en vluchtroutes	86
7.9	Liftbevrijding en roltrapprocedures	89
7.10	Gevonden en verloren zaken	91
<b>8</b>	<b>Bevoegdheden</b>	<b>96</b>
8.1	Een aanhouding	96
8.2	Huisregels	100
8.3	De winkelbeveiliging in burger	103
8.4	Het Wetboek van Strafrecht	106
<b>9</b>	<b>Security awareness</b>	<b>118</b>
9.1	Waarnemen, observeren en signaleren	118
9.2	(Predictive) profiling	120
9.3	Dreigingsniveaus	121
<b>10</b>	<b>Verkeersregels en verkeerstekens</b>	<b>126</b>
10.1	Wegenverkeerswet (Wvw)	126
10.2	Wet Mulder	130
	<b>Woordenlijst</b>	<b>134</b>



Inleiding  
winkel-  
beveiliging

H1

# H1

# Inleiding winkelbeveiliging

---

## Leerdoelen

- Weten wat winkelbeveiliging inhoudt
- Het verschil tussen retail en detailhandel kunnen omschrijven
- Weten wat de aandachtsgebieden van winkelbeveiliging zijn
- Het verschil tussen beveiliging in winkels t.o.v. andere objecten benoemen

### 1.1 Retail en detailhandel

Bevoegdheden van de openbare orde (zoals handhavers en de politie) beperken zich vooral tot de openbare weg (publiek domein).

Gedrag (al dan niet strafbaar) van mensen werd in mindere mate gesignaleerd in de winkel (privaat domein).

Handhavers en opsporingsambtenaren van de openbare orde hebben namelijk geen bevoegdheden binnen het privaatrecht. Zij kunnen het winkelend publiek (in een winkel) niet aanspreken op hun gedrag.

Zo ontstond de behoefte aan een tussenschakel: de winkelbeveiliging (ook wel retailbeveiliging genoemd). De winkelbeveiliging is daarmee het vangnet geworden bij problemen in de retail.



Retail is een verzamelnaam voor bedrijven die goederen en diensten aan consumenten verkopen.

---

Retail wordt ook vaak detailhandel genoemd. Er is wel een verschil tussen beide: in de detailhandel worden alleen tastbare goederen verkocht.

Bedrijven die niet-tastbare goederen verkopen vallen buiten de detailhandel, maar wel onder retail. Een voorbeeld is de horeca. Als winkelbeveiliging werk je meestal bij bedrijven die tastbare goederen verkopen.



De winkelbeveiliging heeft als hoofddoel om op gastvrije en een veilige manier bij te dragen aan de dagelijkse doorstroming van het winkelend publiek.

## 1.2 De aandachtsgebieden van winkelbeveiliging

In de retail hebben beveiligers vijf aandachtsgebieden:

1. Zorgen voor orde en veiligheid
2. Voorkomen van diefstal en andere ongewenste gebeurtenissen
3. Bijdragen aan een positieve klantbeleving (hospitality)
4. Verlenen van eerste hulp bij ongevallen en ondersteuning bij ontruiming
5. Optreden bij agressie en geweld



### Opdracht 1

Kies drie winkels in jouw omgeving. Welk aandachtsgebied zou voor deze winkels de grootste rol spelen en waarom?

De rol van de winkelbeveiliging wordt steeds groter. Niet langer staat alleen derving (oftewel verlies van geld en goederen) centraal, juist de klantbeleving wordt steeds belangrijker.

Inmiddels is online winkelen voor (bijna) iedereen toegankelijk. De traditionele manier van winkelen, het fysieke winkelen, vraagt tegenwoordig om een andere winkelbeleving. Fysiek winkelen doen veel mensen vanwege de service, om producten 'live' te zien, en niet meer (alleen) om producten aan te schaffen. Hierdoor veranderen de taken van de beveiliging waarbij het gastheerschap (hospitality) een grotere rol speelt.

Daarnaast neemt de verharding in de maatschappij toe. Innovaties (o.a. zelfscankassa's) en ook een 24 uurseconomie hebben invloed op de rol van de beveiliging. De traditionele kijk op diefstalpreventie is achterhaald en de huidige rol vereist andere vaardigheden. Een winkelbeveiliging vormt een steeds belangrijkere tussenschakel tussen het publieke domein (werkgebied van o.a. de politie) en het private domein (wat er in de winkel gebeurt).

