

www.besafe.be



VOORKOM WINKELDIEFSTAL

informatiebrochure voor
zelfstandige ondernemers

Inhoudstafel

1. Wat is winkeldiefstal?	3
2. Hoe vermijdt u winkeldiefstal?	3
2.1. Voor openingstijd	3
2.2. Tijdens de openingsuren	4
2.3. Na sluitingstijd	7
2.4. Tot slot	7
3. U bent het slachtoffer van winkeldiefstal. Wat nu?	8
4. En wat na uw aangifte?	9
5. Waarom is het belangrijk dat u elke winkeldiefstal aangeeft?	13

I. Wat is winkeldiefstal?

“Wie op een bedrieglijke manier een zaak ontvreemdt die hem niet toebehoort, is schuldig aan diefstal”, zo staat het in de strafwet.

Wanneer spreken we dan precies van een winkeldiefstal?

Zodra een persoon de winkel verlaat, hetzij langs de zone met de kassa's aan de uitgang, hetzij langs de uitgang in een traditionele winkel, zonder bepaalde goederen uit het verkooppunt te betalen of ter betaling aan de kassa aan te bieden.

Ook een poging tot winkeldiefstal is strafbaar. Stelt u voorbereidingen tot diefstal vast, zoals bepaalde artikelen onder kleding verstoppen, of etiketten van verschillende producten verwisselen? Die persoon is duidelijk van plan om een diefstal te plegen, maar op dat moment is de diefstal nog niet gebeurd.

II. Hoe vermijdt u winkeldiefstal?

In dit deel leest u over de preventie van winkeldiefstal. U vindt er een aantal eenvoudige maatregelen, die bovendien niets kosten. Een veilige handelsomgeving is een meerwaarde voor uzelf, uw personeel en uw klanten. Bescherm uzelf tegen potentiële winkeldieven. Hoe? Dat leest u in deze brochure.



2.1. Vóór openingstijd

Hoe sensibiliseert u uw personeel om een veilige handelsomgeving te creëren?

- Zorg voor een goede openings- en sluitingsprocedure.
- Onthoud wie een sleutel heeft.
- Informeer uw personeel over de tijdstippen waarop u leveranciers verwacht. Maak concrete afspraken.
- Let op verdachte bewegingen in de buurt van uw zaak. Staan er mensen

ruimschoots voor openingstijd te wachten, die de voorbije dagen ook al in uw winkel waren?

- Berg alle persoonlijke bezittingen op in een locker of een afsluitbare kast.
- Houd de deuren gesloten tot de winkel opent. Sluit de deuren ook als u maar even weg bent, bijvoorbeeld om het vuilnis buiten te zetten.

Hoe gaat u om met leveranciers?

- Laat een leverancier alleen leveren als er iemand aanwezig is, bij voorkeur voor of na sluitingstijd of tijdens rustige momenten. Maak concrete afspraken met uw leveranciers en uw personeel. Bepaal de leveringstijden in functie van de gemeentelijke bepalingen en uw aanwezigheid.
- Bouw een gezonde controle in bij levering om de routine te doorbreken. Wees aanwezig tijdens de levering en controleer nu en dan of uw magazijnier de procedures correct opvolgt.

Enkele tips in verband met uw winkelinrichting:

- Zorg voor een goed overzicht over uw winkel. Plaats dure artikelen op een plek waar stiekem meegraaien moeilijk wordt.
- Is de lens van uw bewakingscamera schoon? Wordt het zicht niet belemmerd door rekken, planten, reclameborden, kerstversiering, enz.?
- Diefstalgevoelige voorwerpen, zoals elektronica en sigaretten, horen op een zichtbare plaats en in de buurt van de kassa.
- Plaats uw toog of kassa zo dat u een goed overzicht over uw zaak behoudt. Zorg ervoor dat de geldkassa niet bereikbaar is voor de klanten.



2.2. Tijdens de openingsuren

Veiligheidsplan:

- Stel een veiligheidsplan op, dat alle veiligheidsprocedures bevat.
- Informeer uw personeel over de stappen die ze moeten volgen bij

winkeldiefstal. Organiseer regelmatig een herinneringsbriefing. Laat uw personeel deelnemen aan de opleidingen rond winkeldiefstalpreventie die uw ondernemersorganisatie organiseert.

- Geef uw personeel een plek in de winkel, zodat ze een goed overzicht over de hele zaak behouden. Staat iedereen samen op dezelfde plaats? Dat creëert een gelegenheid tot diefstal.
- Communiceer met collega's en personeel volgens een vooraf afgesproken stramien over verdacht gedrag van klanten. Bijvoorbeeld: "Medewerker X wordt gevraagd aan ..."

Hoe gaan winkeldieven te werk?

Een overzicht van een aantal vormen van winkeldiefstal of poging tot winkeldiefstal:

- artikelen verbergen onder kleding, in een kinderwagen of een tas, ...;
- prijzen verwisselen of vervalsen;
- kinderen met artikelen naar buiten sturen;
- teruglopen met onbetaalde artikelen via klaphekje of winkelentree;
- gestolen goederen ruilen;
- frauderen met winkelwagens of mandjes;

Hoe herkent u een potentiële winkeldief?



- Hij is overdreven vriendelijk.
- Hij gedraagt zich onhandig.
- Hij loopt doelloos door de winkel.
- Hij schenkt geen aandacht aan de producten, maar wel aan de omgeving.
- Hij blijft op een bepaalde plaats rondhangen.
- Hij kijkt veel rond.
- Hij staat stil op onoverzichtelijke plaatsen in de winkel.

Voorkom diefstal:

- Laat de klant vriendelijk merken dat u hem gezien hebt.
- Maak oogcontact.
- Begroet de klant.

- Vraag of u de klant kunt helpen, als hij zeer lang treuzelt.
- Laat u niet afleiden door een klant die deel uitmaakt van een groep. Het kan een afleidingsmanoeuvre zijn. Ook wanorde scheppen is soms een afleidingspoging.
- Wees op uw hoede als het druk is in de zaak. Mensen met minder goede bedoelingen misbruiken drukte om te stelen of vals geld uit te geven.
- Toon duidelijk dat uw zaak beveiligd is.
- Hou een overzicht over uw hele zaak, dus ook in de kleine hoekjes.
- Wees alert voor verdacht gedrag. Waarschuw de politie, geef een beschrijving van een persoon of een nummerplaat.
- Plaats aan de in- en uitgang detectiepoorten die reageren op de labels van de artikels. Eén ingang en één uitgang volstaan.
- Controleer regelmatig alle detectoren. Misschien zijn er voorwerpen voor geplaatst of zijn de detectoren afgeplakt.
- Plaats buiten de zaak geen voorwerpen die een diefstal vergemakkelijken. We denken dan aan palletten, containers, ladders, ...
- Wees alert voor misbruik van nooduitgangen.
- Begeleid personen die naar het toilet willen gaan.
- Berg uw persoonlijke bezittingen en die van uw personeel veilig op. Of leg ze ten minste op een niet-zichtbare plaats.

Iemand probeert een artikel mee te nemen zonder te betalen. Hoe reageert u klantvriendelijk?

- Zolang de klant niet langs de kassa gaat zonder te betalen, is er geen sprake van winkeldiefstal.
- Benader de klant op een klantvriendelijke manier. Tracht hem de goederen te laten betalen of terug te plaatsen.

Hoe benadert u een winkeldief op een klantvriendelijke manier?

- Bedreig de klant nooit.
- Beschuldig de klant niet van diefstal.
- Vel geen waardeoordeel over de klant.

Een voorbeelddialog

1. Mogelijke gesprekstechnieken

“Goedemiddag, ik zie dat u uw keuze hebt gemaakt. Zal ik dit product (benoem zo concreet mogelijk) voor u aan de kassa leggen?”

Gebruik altijd de ik-vorm.

of

“Wij hebben nog een groter aanbod. Zoekt u een andere kleur, of een ander merk?”

Start een verkoopsgesprek.

of

“In onze winkel moet u de producten zichtbaar dragen. Mag ik u een winkelmandje aanbieden?”

2. OF/OF regel

De medewerker is zeker van de diefstal. Maar de verdachte werkt niet mee. De dader krijgt een duidelijke keuze.

“OF u geeft de producten terug, OF wij verwittigen de politie.”

2.3 Na sluitingstijd

- Controleer alle detectoren. Misschien staan er voorwerpen voor of werden de detectoren afgeplakt.
- Sluit de deur af, zodra de laatste klant vertrokken is.
- Tel de kassa niet na, als er nog klanten in de winkel zijn. Doe het bij voorkeur in een aparte ruimte, waar inkijk van buiten niet mogelijk is.
- Observeer de omgeving als u uw zaak verlaat.

2.4 Tot slot

Uw technopreventief adviseur geeft u graag gratis en objectief advies, afgestemd op uw zaak. Hij legt u uit welke veiligheidsinvesteringen recht geven op

een bijkomende fiscale aftrek. U vindt uw technopreventief adviseur op www.besafe.be. Ook een buurtinformatienetwerk draagt bij tot een veiligere handelswijk. Meer informatie? Die vindt u op www.besafe.be/buurtinformatienetwerk of bij uw lokale politie.

Daarnaast kan u ook een beroep doen op de diensten van de vzw Preventie&Veiligheid. Deze vzw werd in 1980 opgericht om ondernemingen te ondersteunen in de strijd tegen winkeldiefstallen. Deze organisatie speelt een belangrijke rol in de aanpak van winkeldiefstal. Zij informeren hun leden niet alleen over de recentste preventietips tegen winkeldiefstal, maar bieden ook de nodige juridische ondersteuning aan. Deze organisatie werkt nauw samen met de politie en de parketten.

Wenst u meer informatie over de vzw Preventie&Veiligheid? Neem dan zeker een kijkje op <http://www.preventie-en-veiligheid.be/>.

III. U bent het slachtoffer van winkeldiefstal. Wat nu?

Zorg dat u goed voorbereid bent. U stelt de feiten vast bij het voorbijgaan van de kassa of aan de kassa.

- Spreek de verdachte klant aan in aanwezigheid van andere personeelsleden.
- Vraag de klant of hij misschien vergeten is het artikel te betalen. U kunt hem ook vragen om het artikel vrijwillig terug te geven.
- Probeer de klant vrijwillig te laten meewerken. Blijf kalm. Beheers uw agressie.
- Denk eerst aan uw eigen veiligheid. Ga de confrontatie niet aan. Reageert de klant agressief? Bel onmiddellijk de politie. Noteer de persoonskenmerken van de verdachte en eventueel een nummerplaat van zijn voertuig.
- Waarschuw de politie en doe zeker aangifte. Dat kan op de volgende manieren:

1. Is een dringende tussenkomst nodig? Bel het nummer 101.



2. Is de dader onbekend? Dan hebt u twee keuzes:

- U doet elektronisch aangifte van de winkeldiefstal via www.police-on-web.be. U verliest weinig tijd. Heeft u een duidelijke omschrijving van geleden schade, feit, plaats, datum en uur? Dan hebben deze gegevens zeker een meerwaarde in verdere onderzoeken.

- U stapt zelf naar het politiekantoor van uw politiezone om een klacht in te dienen. Doe dit zo snel mogelijk na de feiten. Dat vergemakkelijkt het onderzoek. De politie beschikt dan over precieze informatie: het uur en de plaats van de feiten, een beschrijving van de mogelijke daders, de geleden schade (bijvoorbeeld een omschrijving van de gestolen goederen).

- Sluit de persoon niet op.
- Wacht op de politie, samen met de klant die u op heterdaad betrapt. U kunt hem vasthouden totdat de politie ter plaatse komt.

U betrapt een winkeldief op heterdaad. Wat mag u doen? En wat zeker niet?

VERBODEN	TOEGELATEN
Zelf tassen onderzoeken Fouilleren	Vragen of u de inhoud van de tassen mag zien
Een verdachte naar de politie begeleiden	Samen wachten op de politie
Huiszoekingen en inbeslagnames	De vrijwillige teruggave van gestolen goederen voorstellen
Administratieve boetes eisen of arbeid opleggen	Onderling een akkoord sluiten, eventueel schriftelijk
Geweld gebruiken	U met evenredige middelen verdedigen, bij een aanval met persoonlijk geweld

IV. En wat na uw aangifte?

Na een strafbaar feit, zoals een winkeldiefstal, stellen de politiediensten een proces-verbaal op. Dit kan in drie vormen.

1. **Het vereenvoudigd proces-verbaal (VPV):** een zeer beknopt pro-

ces-verbaal, dat in principe niet naar de procureur des Konings wordt gezonden. De politiedienst bewaart het uitsluitend op een elektronische drager. Een keer per maand gaat een listing van VPV's naar de procureur des Konings.

2. Het ambtshalve politieel onderzoek (APO): bepaalde strafbare feiten worden op de gebruikelijke wijze in een proces-verbaal opgenomen. De politiediensten onderzoeken ze ambtshalve verder. Zij zenden na verloop van tijd een afgewerkt dossier naar de procureur des Konings, die een eindbeslissing neemt in het dossier.

3. Het gewoon proces-verbaal (PV): het proces-verbaal wordt volgens de gebruikelijke werkwijze opgesteld en naar het parket gezonden, overeenkomstig de richtlijnen van de procureur des Konings.

Is er geen verdachte? Dan kan de politie een VPV opmaken.

Is er wel een verdachte? Dan stelt de politie altijd een APO of een gewoon PV op.

U geeft een winkeldiefstal aan. En wat dan? De politie zal u verhoren. Daarna ontvangt u een attest van klachtneerlegging. Bewaar dit attest zorgvuldig. Het bevat praktische informatie die u nodig hebt in het verdere verloop van de procedure of voor de verzekering.

Betrapte u iemand op heterdaad? Dan kan de politie de verdachte gedurende maximaal 24 uur opsluiten.¹ Binnen die termijn van 24 uur neemt de politie contact op met de procureur des Konings en maakt ze het PV aan hem over. De procureur beslist wat er gebeurt met de winkeldiefstal.

- Ofwel neemt de procureur des Konings de leiding van het onderzoek. Dat is dan een opsporingsonderzoek.
- Ofwel schakelt de procureur des Konings een onderzoeksrechter in, met het oog op meer ingrijpende onderzoeksmaatregelen, zoals een huiszoeking. Dat is een gerechtelijk onderzoek.

Op basis van de resultaten van het onderzoek, kan de procureur des Konings verschillende beslissingen nemen:

De procureur des Konings vindt dat er onvoldoende bezwaren voor vervolging zijn. Hij klasseert de zaak zonder gevolg. Dit betekent dat hij

¹ Om iemand langer dan 24 uur van zijn vrijheid te beroven heeft de politie een rechterlijk bevel nodig, een aanhoudingsbevel van de onderzoeksrechter.

voorlopig geen vervolging instelt tegen de verdachte. Als er nieuwe elementen opduiken, kan de procureur de zaak heropenen.

De procureur des Konings vindt dat er voldoende bezwaren zijn. Hij gaat na wat de meest geschikte reactie is. De procureur des Konings beschikt over de volgende mogelijkheden:

Gemeentelijke administratieve sanctie

Elke gemeenteraad kan onder bepaalde voorwaarden administratieve geldboetes opleggen, die kunnen oplopen tot maximaal 250 euro. Bestaat er zo'n reglement in uw gemeente? Dan kan de procureur des Konings beslissen om de verdachte niet voor de strafrechtbank te brengen. De ambtenaar die door de gemeenteraad is aangewezen legt de verdachte dan een administratieve geldboete op.

Minnelijke schikking

De procureur des Konings kan verdachten van een misdrijf voorstellen om een geldsom te betalen en eventueel afstand te doen van bepaalde goederen. Hij houdt dan ook rekening met uw schade en of die al dan niet vergoed is.

Gaat de verdachte in op het voorstel tot minnelijke schikking? Als hij de voorgestelde som betaalt en uw schade vergoedt, wordt hij niet vervolgd voor de strafrechtbank. Gaat de verdachte niet in op het voorstel? Of betaalt hij de geldsom niet? Dan brengt de procureur des Konings de verdachte voor de strafrechtbank.

Bemiddeling in strafzaken

Deze procedure geeft de procureur de mogelijkheid om de dader van de winkeldiefstal op te roepen en met hem voorwaarden af te spreken, zoals behandeling, dienstverlening of vorming. Hij kan aan de verdachte vragen om de schade volledig te herstellen en daarvan ook het bewijs te leveren. In deze procedure kunt u opgeroepen worden om de schadevergoeding mee te bepalen. Daarom zijn uw instemming en uw medewerking voor deze procedure noodzakelijk.

Voldeed de dader aan de voorwaarden? Dan wordt hij niet voor de strafrechtbank gebracht.

Strafrechtbank

Meent de procureur des Konings dat bovenstaande alternatieve maatregelen niet geschikt zijn? Dan kan hij de verdachte rechtstreeks dagvaarden om voor de strafrechtbank te verschijnen.

Voor kleine misdrijven beschikt de procureur des Konings over het zogenoemde snelrecht, om de aangehouden dader binnen een korte termijn voor de strafrechtbank te brengen. Daders van winkeldiefstal vallen ook onder deze snellere procedure.

Gerechtelijk onderzoek

De procureur des Konings kan ook besluiten dat er meer ingrijpende maatregelen nodig zijn. Heeft de verdachte bijvoorbeeld een strafrechtelijk verleden? Of werkte hij in bendeverband? Dan vordert de procureur een gerechtelijk onderzoek bij de onderzoeksrechter.

Werd de dader opgesloten? Dan moet hij binnen 24 uur worden voorgeleid voor een onderzoeksrechter. Tot het einde van het gerechtelijk onderzoek kan de dader ofwel aangehouden blijven, ofwel vrijgelaten worden onder bepaalde voorwaarden of tegen betaling van een borgsom. Na het gerechtelijk onderzoek beslist een onderzoeksgerecht² over het vervolg van de zaak: buitenvervolginstelling of een verwijzing naar de bevoegde rechtbank.

De procureur des Konings of het onderzoeksgerecht kunnen de dader dus naar de strafrechtbank verwijzen. Is de dader schuldig, volgens de rechtbank? Dan spreekt ze een straf of een maatregel uit. U kunt zich tijdens de procedure burgerlijke partij stellen en een schadevergoeding vragen. Acht de rechtbank de feiten niet bewezen? Dan spreekt ze de dader vrij.

² Dat is de raadkamer op het niveau van de rechtbank van eerste aanleg of de kamer van inbeschuldigingstelling op het niveau van het Hof van Beroep. Het onderzoeksgerecht beslist na het gerechtelijk onderzoek over het verdere verloop van de zaak.

V. Waarom is het belangrijk dat u elke winkeldiefstal aangeeft?

Een winkeldiefstal aangeven speelt in uw voordeel. U geeft de politiediensten informatie die van groot belang is. U helpt hen zo om:

- gestolen goederen terug te vinden en te recupereren, en uw schade te vergoeden;
- acties te organiseren op welbepaalde plekken, zoals een verscherpt toezicht;
- verbanden te leggen tussen winkeldiefstallen, en rondtrekkende of criminele bendes op te sporen en daders te identificeren;
- informatie te verzamelen, zodat ze criminaliteit efficiënter kunnen bestrijden.

Met andere woorden? Uw aangifte van winkeldiefstal speelt een rol bij:

- de mogelijke vergoeding van uw schade;
- het leggen van verbanden tussen verschillende aangiftes, wat kan leiden tot identificatie van de dader(s);
- de bestrafing van de dader;
- de planning van acties op het terrein.

Deze brochure is ook beschikbaar op www.besafe.be (rubriek 'publicaties') en op www.dsb-spc.be

Deze brochure is gerealiseerd door de FOD Binnenlandse Zaken en de FOD Justitie om de handelaars te sensibiliseren over eenvoudige maatregelen die ze zelf kunnen nemen om zich te wapenen tegen winkeldieven. Daarnaast willen we de handelaars informeren over het belang van de aangifte, de manieren waarop ze aangifte kunnen doen en de strafvervolgning na de winkeldiefstal.

Algemene Directie Veiligheid en Preventie

Waterloolaan 76
1000 Brussel

T 02 557 33 99
F 02 557 33 67

vps@ibz.fgov.be
www.besafe.be

Dienst voor het Strafrechtelijk beleid

Hallepoortlaan 5-8
1060 Brussel

T 02 542 74 23
F 02 542 74 44

dsb@just.fgov.be
www.dsb-spc.be

Met de financiële steun van het Programma 'Preventie en bestrijding van criminaliteit' van de Europese Unie • Europese Commissie – Directoraat-generaal Binnenlandse Zaken.



Dienst voor het
Strafrechtelijk beleid



Federale Overheidsdienst
Justitie



Veiligheid en Preventie
Sécurité et Prévention



Federale Overheidsdienst
Binnenlandse Zaken