

De toegevoegde waarde van winkelsurveillance

Eric van der Meer

Staan winkelsurveillanten alleen een beetje met mooie meisjes te kletsen of verrichten ze nuttig werk? Hoewel het eerste ook voorkomt, hebben surveillanten wel degelijk toegevoegde waarde. Niet alleen in het aanhouden van 'heterdaadjes', maar ook in het voorkomen van diefstal en het creëren van een veilige omgeving voor klanten en medewerkers.

Inleiding

De doorsnee winkelier kan met veel vormen van winkelcriminaliteit te maken krijgen: van geweld en agressie, inbraak en winkeldiefstal tot interne criminaliteit, overlast en overvallen. Winkelcriminaliteit kost geld en bezorgt ondernemers, medewerkers en klanten een gevoel van onveiligheid. Veiligheid is niet voor niets topprioriteit, zoals elke keer weer blijkt bij de verkiezingen. Voor informatie en advies over het bestrijden van winkelcriminaliteit zijn vele websites te vinden, waarvan die van het Hoofd Bedrijfschap Detailhandel (HBD, zie www.hbd.nl) een van de bekendste is. Maar ook op deze site valt nauwelijks iets te lezen over misschien wel een van de oudste en meest ondergewaardeerde vormen van winkelbeveiliging, te weten winkelsurveillance.

In de meeste warenhuizen en supermarkten in de grote steden kom je winkelsurveillanten tegen, die blijkbaar aan een behoefte voldoen. Wat is winkelsurveillance, wat zijn overwegingen om tot de inzet van winkelsurveillance over te gaan? Wat mag een winkelsurveillant wel en niet doen, wat kun je van hem verwachten? En vooral: welke voordelen biedt winkelsurveillance aan de winkelier(s)? Wie op internet googelt op het woord 'winkelsurveillance' ziet een schier eindeloze lijst van beveiligingsbedrijven die op commerciële wijze hun diensten aanbieden, met af en toe een verdoemd opleidingsbureau ertussen. Internet maakt je in dit geval dus niet veel wijzer.

Dit artikel gaat over de toegevoegde waarde van winkelsurveillance. Behandeld worden de meest bekende vormen van winkelsurveillance en hoe die kunnen worden ingezet. Hierbij wordt ook de rol van de winkelsurveillant kort belicht. Inbraken en dergelijke vallen niet binnen de scope van dit artikel. Om inbraken tegen te gaan, zijn voldoende (combinaties van) organisatorische, bouwkundige en elektronische maatregelen beschikbaar. Adviezen hierover kunnen winkeliers onder andere bij gespecialiseerde beveiligingsbedrijven inwinnen.

Geschiedenis van winkelsurveillance in Nederland

Vanaf de jaren zestig van de vorige eeuw nam de criminaliteit snel toe en daarmee ook de behoefte om particuliere eigendommen te beschermen. Het bleek al snel dat de overheid niet in staat was om in de totale beveiligingsvraag te voorzien. Zij streefde weliswaar naar een acceptabel niveau van politiebescherming, maar kon moeilijk op elke hoek van de straat een politieagent plaatsen. Ook de noodzaak tot het nemen van beveiligingsmaatregelen – bijvoorbeeld tegen inbraak of diefstal – die niet tot het takenpakket van de politie behoorden, nam snel toe. Het gevolg was dat de particulier of ondernemer zelf de gewenste beveiligingsmaatregelen moest treffen.

Omdat in eerste instantie banken en postkantoren het doelwit waren van criminele activiteiten, gingen deze zich steeds beter beveiligen. Het gevolg hiervan was een verschuiving van het 'werkterrein' van de criminele organisaties, zodat ook grootwinkelbedrijven en de detailhandel door overvallen en winkeldiefstal (ook 'vijfvingerkorting' genoemd) geplaagd werden. Begin jaren zeventig heeft dat geleid tot de opkomst van winkelsurveillanten, die in winkels en winkelgebieden werden ingezet.

Het was destijds C&A dat als eerste Nederlandse grootwinkelbedrijf voor haar Haagse filiaal in de Grote Marktstraat een proef nam met 'bedrijfsbewaking door gespecialiseerde beveiligingsbeambten in uniform'. De beveiligers werden ingezet door de Nederlandse Veiligheidsdienst – destijds met 800 medewerkers marktleider binnen de particuliere beveiligingssector – die van winkelbeveiliging een echte studie maakte en hiermee de basis legde voor de huidige vormen van winkelsurveillance in Nederland. Inmiddels is deze organisatie, na diverse naamswijzigingen, grotendeels opgegaan in de huidige marktleider Trigion. Binnen enkele jaren had de organisatie een vaste klantenkring opgebouwd van landelijke retailketens met – naast C&A – onder meer Vroom & Dreesmann en De Bijenkorf, waarbij honderden winkelsurveillanten werkzaam waren.

Tot de jaren negentig waren er slechts enkele beveiligingsbedrijven die zich specialist konden noemen op het gebied van winkelsurveillance. Vandaag de dag zijn honderden beveiligingsbedrijven actief in Nederland, waarvan een toenemend deel zich begeeft op de markt van winkelsurveillance. Veel van deze doorgaans lokaal opererende beveiligingsbedrijven zijn opgestart door ex-werknemers van de eerste pioniers op dit vakgebied.

Vooroordelen over winkelsurveillance

Alvorens een overzicht te geven van de diverse vormen van winkelsurveillance en de toegevoegde waarde ervan voor de winkelier en zijn directe omgeving, wil ik graag enkele vooroordelen over winkelsurveillance noemen. De bekendste zijn:

- Winkelsurveillanten zijn duur.
- Winkelsurveillanten staan vaak met leuke meisjes te praten in plaats van hun werk te doen.
- Winkelsurveillanten staan altijd hardop in de winkel privételefoongesprekken te voeren.
- Winkelsurveillanten staan altijd buiten voor de winkel een sigaretje te roken.
- Winkelsurveillanten...

Deze vooroordelen ga ik niet bagatelliseren, want ze zijn gebaseerd op de realiteit. Er zijn altijd winkelsurveillanten geweest die dergelijk gedrag vertonen en zolang particuliere beveiligingsmedewerkers een afspiegeling van de maatschappij vormen, zal dit zo blijven. Maar dit betreft slechts een klein percentage van het totaal aan werkzame winkelsurveillanten. Door zaken te doen met erkende, professionele en betrouwbare beveiligingsbedrijven zijn dit soort teleurstellingen te voorkomen. Dergelijke bedrijven beschikken over een Keurmerk Beveiliging van branchevereniging VPB en zijn bij voorkeur ISO-gecertificeerd.

'Duur' is een relatief begrip. Als je de doorsnee winkelier/filiaalhouder in zijn hart kijkt, wil het merendeel het liefst een beveiligingsmedewerker in de winkel hebben. Budgetbeheerders, zoals regiomanagers of securitymanagers, realiseren zich dit terdege, maar bewegen doorgaans pas als een dringende en concrete noodzaak voor een dergelijke inzet is ontstaan (zoals een overval of bedreiging). Voor een winkelier die net een overval in zijn winkel heeft gehad, is 1000 euro voor een ervaren winkelsurveillant gedurende de daaropvolgende dagen een lage prijs, als hij daarvoor de nodige rust in de winkel terug krijgt.

Het vak winkelsurveillance

Experts kunnen het beamen: winkelsurveillance is een vak apart. Binnen de beveiligingsbranche bestaan maar weinig disciplines waar je zo 'in de picture' staat als een winkelsurveillant (met uitzondering misschien van evenementenbeveiligers, maar van deze groep is bekend dat een overgrote meerderheid ervaring heeft opgedaan als winkelsurveillant). De winkelsurveillant verricht zijn dagelijkse werkzaamheden onder het

vaak kritische oog van ondernemers, personeelsleden en het winkelend publiek. Waar andere beveiligingsmedewerkers, zoals de zogeheten 'vastepostmedewerkers' of objectbeveiligers (in België 'werfbewakers' of 'statische agenten' genoemd) of mobiele surveillanten hun werkzaamheden doorgaans in een relatief rustige werkomgeving kunnen uitvoeren, bewegen winkelsurveillanten zich geüniformeerd te midden van groepen mensen en worden zij elk moment op hun gedrag en uiterlijk gewogen en beoordeeld. Hun stressbestendigheid wordt hiermee danig op de proef gesteld. Het is een beroep waarbij je over een sterke fysieke gesteldheid en een goede conditie moet beschikken: de hele dag in een winkel staan of door een winkelcentrum lopen valt niet mee. Daarnaast moet je over voldoende kennis beschikken van de vigerende wet- en regelgeving en over een aantal basisvaardigheden beschikken.

Enkele van die vaardigheden zijn: uitstraling hebben (op zich een vage omschrijving maar iedereen begrijpt wat ermee bedoeld wordt), zelfverzekerd en alert zijn.

Mensenkennis hebben, goed met mensen om kunnen gaan. Een dienstverlenende instelling hebben (mensen komen gemakkelijk naar je toe omdat je een uniform draagt) en dat kunnen paren aan een groot incasseringsvermogen en een gezonde mate van achterdocht. Als er iets gebeurt, wordt van de winkelsurveillant verwacht dat hij in actie komt. In de praktijk gaat dat meestal om diefstal, verlies of agressie en in zwaardere gevallen om iemand die onwel wordt, een ongeval of een overval.

Een winkelsurveillant is opgeleid om te voorkomen dat winkelcriminaliteit plaatsvindt. Tevens wordt van de winkelsurveillant verwacht dat hij daadkrachtig optreedt tegen winkeldieven en andere vormen van winkelcriminaliteit. Om goed voorbereid te zijn op deze taak en het daaraan gekoppelde verwachtingspatroon, dient een winkelsurveillant minimaal te voldoen aan bepaalde eisen. Zo moet hij in het bezit zijn van een diploma Beveiligers 2 en een BHV-certificaat. Het verdient de voorkeur als hij daarnaast praktijkgerichte trainingen gevolgd heeft, zoals de training Omgaan Met Agressie (de zogeheten OMA-training) en Klantvriendelijk Beveiligen.

Uiteraard moet hij gescreend zijn volgens de Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus en in het bezit zijn van een geldig legitimatiebewijs (door Ministerie van Justitie voorgeschreven).

Een goede winkelsurveillant is op de hoogte van de diverse vormen van winkeldiefstal (bonnenfraude, artikelen verbergen, prijzen verwisselen, rooftassen, enz.) en weet waaraan je een potentiële winkeldief kunt herkennen (bijv. 'opvallend onopvallend' gedrag, steeds om zich heen kijkend, lang bij een bepaald vak blijven talmen). Verder beschikt hij over de nodige rechts- en wetkennis en weet hij hoe hij moet handelen bij een aanhouding.

Vormen van winkelsurveillance

In de branche kennen we verschillende vormen van winkelsurveillance:

- winkelsurveillance;
- collectieve winkelsurveillance;
- security sharing;
- retail interventie- en preventieteam;
- preventiecoach;
- retail security host;
- burgersurveillance.

Winkelsurveillance

De bekendste vorm van winkelsurveillance is de geüniformeerde beveiligers die in een winkel aanwezig is. Hij loopt door de winkel/het warenhuis/de supermarkt, staat tactisch opgesteld of 'verwelkomt' bezoekers bij de ingang. Dat laatste staat tussen aanhalingstekens omdat van deze inzet naast een preventieve ('Beste crimineel, hier moet je niet zijn, de kans dat je gepakt wordt is hier erg groot') ook een afschrikwekkende werking uit kan gaan en echte klanten daardoor hun aankopen een

deur verder doen. De ondernemer streeft dan zijn doel voorbij, namelijk het creëren van een prettig en veilig winkelklimaat.

Bij grote supermarkten of warenhuizen met camera's neemt de winkelsurveillant plaats achter de beeldschermen om zo bezoekers met afwijkend gedrag via camerabeelden te volgen: hierbij vervullen zij dan meer de rol van centralist. Uiteraard onderneemt de winkelsurveillant wel protocollaire actie of grijpt zelf in, een camera is immers een hulpmiddel dat de mens nooit volledig kan vervangen.

Winkels kunnen ook projectmatig een beroep doen op de inzet van winkelsurveillanten. Denk bij dit laatste aan de tijdelijke inzet bij een feestelijke opening van een winkel, bij festiviteiten van een winkelcentrum, na een overval of bedreiging van personeelsleden, bij opruimingsacties of verbouwingswerkzaamheden.

Collectieve winkelsurveillance

Bij collectieve winkelsurveillance beveiligt de surveillant meerdere winkels tegelijk in een winkelstraat of winkelcentrum. De grondslag voor het opstarten van collectieve winkelsurveillance ligt altijd bij de behoefte aan beveiliging van één of meer winkeliers in een winkelgebied. Het initiatief daartoe kan zowel uitgaan van deze winkeliers als van de beveiligingsorganisatie die zij hiervoor benaderd hebben. In het eerste geval benaderen de winkeliers zo veel mogelijk collega's om voldoende (financieel) draagvlak te creëren, waarna zij offertes aanvragen van verschillende beveiligingsbedrijven en als opdrachtgever fungeren. In het tweede geval neemt het beveiligingsbedrijf op verzoek van enkele winkeliers het commerciële initiatief om alle overige winkeliers te benaderen. Het moge duidelijk zijn dat de eerste vorm doorgaans het meeste kans op succes heeft.

In de meeste gevallen zullen winkeliers eerst alle organisatorische mogelijkheden benutten om het veiligheidsgevoel en de dervingsgraad op een acceptabel niveau te brengen. Desondanks kan de inzet van winkelsurveillanten gewenst zijn (door omgevingsfactoren, incidenten, of andere invloeden van buitenaf). Gelet op de kosten en de effectiviteit valt de afweging voor een 'reguliere' surveillant of een collectieve winkelsurveillant bijna altijd gunstiger uit voor de collectieve surveillant. Er is dan op regelmatige tijden een winkelsurveillant over de vloer, die daarnaast oproepbaar is in geval van calamiteiten. Dit geeft veel rust en een groot gevoel van veiligheid voor de medewerkers.

Collectieve winkelsurveillanten begeven zich doorgaans als team door het winkelgebied. Zij beschikken over uitgebreide kennis van veelplegers. De collectieve surveillant heeft kennis van zowel individuele als collectieve winkelontzeggingen en kan daarin desgewenst adviseren. Hetzelfde geldt voor deelname aan KVO-projecten. De contacten van de collectieve surveillant met de wijkagent zijn optimaal; bij aanhoudingen is de politie doorgaans snel ter plekke en worden de arrestanten snel aan de agenten overgedragen.

De grootste voordelen van collectieve winkelsurveillance voor winkeliers zijn:

- oproepbaarheid van de surveillant door middel van gsm of (draadloos) drukknoppensysteem;
- snelle professionele back-up bij incidenten of dreigende situaties (binnen 3 tot 5 minuten na oproep een ervaren winkelsurveillant in de winkel);
- relatief lage, want gedeelde kosten;
- volgens de jaarlijkse Global Retail Theft Barometer kunnen retailers jaarlijks € 50 per klant extra verdienen, als winkeldiefstal en andere vormen van omzetsuival effectief bestreden worden;
- grote flexibiliteit, want deelname aan de collectieve surveillance kan uitgebreid worden met daadwerkelijke aanwezigheid van de surveillant in zijn winkel; de

- winkelier bepaalt zelf (in overleg met het beveiligingsbedrijf) hoeveel tijd per week de surveillant in zijn winkel aanwezig is;
- adviseren van (personeel van) winkeliers over het bestrijden van (te) hoge dervingcijfers;
- gecentraliseerde kennis van lokale veelplegers en overlastgevers als junks, alcoholisten en groepen scholieren.

Denk ook aan de mogelijke rol van de winkelsurveillanten bij collectieve winkelontzeggingen. Grotere winkelketens en warenhuizen zoals Vroom & Dreesmann, de Bijenkorf, Media Markt en Saturn hebben voldoende budget en middelen om collectieve winkelontzegging als gereedschap te gebruiken om veelplegers tijdig te herkennen en hen voor een bepaalde periode de toegang tot hun pand te ontzeggen. Voor kleinere winkeliers kan deze taak heel goed door de collectieve winkelsurveillant uitgevoerd worden. Hoe goed collectieve winkelontzegging ook georganiseerd is, het resultaat valt of staat met de laatste schakel, en dat is het tijdig signaleren van de veelpleger en de nodige actie nemen om hem daadwerkelijk de toegang te ontzeggen. De winkelsurveillanten kennen immers hun 'pappenheimers', zijn dagelijks in het winkelgebied aanwezig en hebben gemiddeld genomen een groter 'herkenningsvermogen' dan de politie, simpelweg omdat hun takenpakket en *scope* smaller is. Het is hun vak! Door betere samenwerking tussen politie (o.a. door het houden van briefings), gemeente, toezichthouders en collectieve winkelsurveillanten wordt daardoor de synergie geoptimaliseerd.

Ook gemeenten kunnen profiteren van de inzet van collectieve surveillance:

- Door gebruik te maken van de Experimentenwet BI-zones (Bedrijven Investeringszones) kan, mits voldaan wordt aan de geldende voorwaarden, dagelijks een winkelsurveillant of servicecoördinator in een winkelgebied ingezet worden. Deze functionaris draagt niet alleen bij aan een veilig winkelgebied en een prettig winkelklimaat, maar kan tevens contacten onderhouden met zowel de winkeliers als met de centrummanager (indien aanwezig) en de wijkagent.
- Financiering van winkelsurveillance is altijd een probleem. Subsidies hebben een tijdelijk karakter en zijn eindig. Een *structurele* oplossing voor deze vorm van criminaliteitsbestrijding in winkelgebieden kan alleen worden gevonden als degenen voor wie het bestemd is – de winkeliers – de kosten hiervan voor hun rekening nemen. De Experimentenwet BI-zones is hier een prima middel voor.
- Winkelsurveillanten worden in de meeste gevallen niet genoemd in het rijtje politie, toezichthouders, straatcoaches, stadswachten en winkelstraatmanagers, als het gaat om samenwerkende partners om een (winkel)gebied veiliger te maken. Toch zijn het met name de winkelsurveillanten die dagelijks beroepshalve geconfronteerd worden met de problematiek van veelplegers, junks, hangjongeren, overlastplegers en stelende bendes. Vanuit hun dagelijkse aanwezigheid in winkelgebieden kunnen zij een grotere positieve bijdrage leveren aan criminaliteitsbestrijding dan tot nu toe het geval is. Te denken valt aan het op regelmatige basis uitwisselen van hun kennis en ervaringen met bijvoorbeeld politie, veiligheidshuizen en task-forces.
- Winkelsurveillanten kunnen de ogen en oren van de politie vormen in kernwinkelgebieden en winkelcentra, meer nog dan de lokale toezichthouders. De samenwerking tussen deze aanwezige partijen kan veel beter, waarbij de gemeente en de politie het initiatief behoren te nemen en de regie moeten voeren.

Collectieve winkelsurveillance bestaat bij de gratie van winkelbedrijven die bereid zijn om een aantal uren per week te investeren in de aanwezigheid van een winkelsurveillant. Zolang er voldoende bedrijven zijn die hierin (blijven) investeren, blijft de dienst collectieve surveillance haar meerwaarde bewijzen en zich ontwikkelen.

Security sharing

Een variant van collectieve beveiliging is het zogeheten security sharing: een beperkt aantal winkels 'deelt' een winkelsurveillant in een winkelstraat of winkelcentrum. Het aantal winkels betreft circa 2 tot 6 winkels, waarbij de winkeliers gezamenlijk een 8-uurs dienst per dag afnemen.

De surveillant verdeelt zijn surveillances over de deelnemende winkels, bij calamiteiten kan hij opgeroepen worden en binnen enkele minuten ter plaatse zijn. De voorwaarde is dat de winkels op loopafstand van elkaar liggen. Deze vorm stelt ondernemers in staat het voortouw te nemen in het veiliger en aantrekkelijker maken van het winkelklimaat, waarbij collega-winkeliers in dezelfde straat kunnen meedoen. Zij hebben feitelijk gezamenlijk de gehele dag toezicht en beveiliging, terwijl de kosten met elkaar gedeeld worden.

Het grootste verschil met collectieve beveiliging is gelegen in het gegeven dat bij security sharing gebruik wordt gemaakt van een selecte groep winkelsurveillanten en een beperkte groep winkeliers. De surveillanten kunnen zich door het geringe aantal deelnemende winkels beter verdiepen in de problematiek van elke individuele winkel. Denk hierbij aan de verschillende huisregels, hoe te handelen bij poortalarmen, het frequenter bezoeken van favoriete 'prijkaartjesvindplaatsen', enzovoort. Kort samengevat kan de winkelier bij security sharing beter gebruikmaken van de kwaliteiten van de winkelsurveillant. Het nadeel is dat security sharing doorgaans duurder is (door de relatief hoge aandacht per deelnemer) en daardoor meer geschikt voor een selecte groep winkels.

Retail interventie- en preventieteams

Om de beveiligingskosten binnen (warenhuis- en supermarkt)ketens te reduceren en toch te voldoen aan de wensen en eisen van opdrachtgevers, is aan het eind van de twintigste eeuw in samenspraak met de heer Louis Maas van Vroom & Dreesmann de clustergewijze beveiligingsdienstverlening geïntroduceerd.

De teams opereren dagelijks en bestaan uit 2 tot 3 vaste beveiligingsmedewerkers, die de kwaliteiten bezitten om winkeldiefstal te voorkomen, diefstallen zichtbaar te maken en dieven aan te houden bij heterdaadsituaties. Met name de aanpak van professionele, grensoverschrijdende bendes of veelplegers is tot dusver erg succesvol. De teams verrichten aanhoudingen en verzorgen tevens de aangiftes van diefstallen van bekende en onbekende dader(s), die door interne digitale opnamesystemen in de vestigingen zichtbaar zijn gemaakt. Overige taken zijn het controleren op de naleving van (collectieve) winkelontzeggingen.

De medewerkers van deze RIP-teams zijn speciale, goedopgeleide beveiligers. Dankzij hun mobiliteit zijn zij flexibel inzetbaar, dat wil zeggen in die vestigingen waar hun aanwezigheid op dat moment het hardst benodigd is. De medewerkers bezoeken de vestigingen met een bepaalde regelmaat en verdelen hun aandacht daarbij naargelang de behoefte. Omdat zij landelijk opereren en over de nodige ontheffingen van de diverse politiekorpsen beschikken, mogen zij ook in burger opereren.

Preventiecoach

De preventiecoach is een ervaren beveiligers die wordt ingezet om het bewustzijn van klanten en winkelmedewerkers rondom diefstal en/of overvalpreventie te verhogen, met als doel hun gedrag hierop aan te passen. Hij heeft zich verdiept in de (security-gerelateerde) trainingen die de organisatie intern aan haar medewerkers heeft gegeven. De preventiecoach begeleidt zowel de bedrijfsleider als de medewerkers in het herkennen van verdachte situaties en het actief aandacht schenken aan de klant (*training on the job*). Door meer alertheid op de winkelvloer kan winkeldiefstal worden voorkomen. De preventiecoach wordt gewoonlijk enkele weken tot maanden op fulltime basis ingezet, vaak in meerdere winkels van een keten.

Retail security host

Een alternatieve vorm van de preventiecoach die vaak in supermarkten wordt ingezet, is de retail security host. De retail security host is preventief aanwezig tussen de ingang en de kassa's, maakt oogcontact met alle klanten en begroet iedereen zeer vriendelijk en correct bij binnenkomst. De welwillende klanten krijgen hierdoor extra aandacht en stellen dit doorgaans erg op prijs. De minder welwillende bezoekers vallen hierdoor op; zij blijven graag anoniem om zo (ongezien) goederen te kunnen ontvreemden. Zij voelen zich hierdoor 'in de gaten gehouden', en ondernemen niet zo snel een poging tot diefstal, omdat hun pakkans sterk vergroot wordt. Tevens observeert de retail security host hoe alert het kassapersoneel is.

Samengevat staat de inzet van een retail security host voor:

- het vergroten van de aandacht voor winkelveiligheid (supermarktmanager);
- het verhogen van de 'security awareness' van de medewerkers;
- het (beter) registreren van incidenten en analyseren van trends;
- het verbeteren of behouden van een aantrekkelijk en veilig winkelklimaat voor klanten.

Burgersurveillance

Een burgersurveillant is een winkelsurveillant (beveiliging) die in burgerkleding opereert. Als ondernemers gericht veelplegers of andere criminelen willen betrappen en aanhouden (een voorbeeld willen stellen), kunnen zij overwegen om burgersurveillance in te zetten. De inzet van burgersurveillanten is repressief gericht en gebonden aan strenge regels en voorwaarden. De belangrijkste voorwaarde vormt de vergunning/ontheffing door de politie (afdeling Bijzondere Wetten), die de specifieke voorwaarden stelt waaronder inzet plaats mag vinden. Als deelnemer aan een collectieve surveillance is het doorgaans eenvoudiger om een dergelijke vergunning te verkrijgen, omdat er altijd geüniformeerde surveillanten in de buurt zijn (is voorwaarde) om te assisteren. Hoewel er vanuit de overheid verregaande plannen bestaan om de mogelijkheden voor burgersurveillance in winkels te verruimen, heeft dit nog niet geresulteerd in concrete aanpassingen van de wetgeving op dit vlak.

Conclusie

Na een periode van gestage daling stijgen de cijfers van winkeldiefstal weer, mede als gevolg van de recessie. De inzet van een winkelsurveillant is niet het eerste hulpmiddel waarnaar een ondernemer grijpt om de derving tegen te gaan of de criminaliteit te bestrijden. Een goede organisatie vormt de basis voor een gezonde bedrijfsvoering. Hieronder vallen meer goed opgeleid en getraind personeel, een overzichtelijke winkel, juiste indeling van schappen en kassa, veilig betalingsverkeer en waardeafdracht, goed gebruik van camera's, screening van potentiële werknemers en elektronische (artikel)bewaking.

Als de ondernemer ondanks de genomen maatregelen niet tevreden is over het veiligheidsniveau of het dervingpercentage, doet hij er goed aan zich voor te laten lichten over de mogelijkheden van de inzet van winkelsurveillance, in alle hierboven omschreven facetten. Mits voorzien van het juiste advies en gebruikmakend van een professionele beveiligingsorganisatie kan de preventieve inzet van winkelsurveillanten zowel op tijdelijke als op structurele basis een welkome oplossing bieden.

Ga daar waar mogelijk de samenwerking aan met collega winkeliers of andere belanghebbenden om de inzet efficiënt en de oplossing betaalbaar te houden. Hoewel het scala aan producten op het gebied van winkelbeveiliging de laatste jaren explosief gegroeid is, komt het in de meeste gevallen uiteindelijk toch aan op het 'aanhouden bij constatering van een strafbaar feit'. Omdat dit het vakgebied betreft van en dagelijkse kost is voor de winkelsurveillant, voorzie ik een zonnige toekomst voor dit beroep.