



Winkelbeveiliging

Geschreven door:
Manolya Tavsan

Met medewerking van:
Maikhel Scharpach en
Mohammed el Messaoudi

MAATbeveiliging bv



Lesboek

Colofon

Copyright

Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar worden gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Samenstellers en uitgever zijn zich volledig bewust van hun taak een zo betrouwbaar mogelijke uitgave te verzorgen. Niettemin kunnen zij geen aansprakelijkheid aanvaarden op onjuistheden die eventueel in deze uitgave voorkomen.

De uitgever meent alle rechten van afbeeldingen te bezitten of daar afspraken over te hebben gemaakt. Indien rechthebbenden toch een opmerking hebben, kunnen zij zich tot de uitgever wenden.

ISBN

978-94-93179-48-6

Met dank aan Maatbeveiliging bv voor het beschikbaar stellen van diverse foto's.

Adresgegevens

Smart Educational Tools,
onderdeel van Stichting eX:plain
Disketteweg 6
Postbus 1230
3800 BE Amersfoort
www.smarteducationaltools.nl



Juni, 2020

Inhoud

Algemeen	6
1 Wat houdt winkelbeveiliging in?	12
2 Het winkellandschap	18
2.1 Winkelobjecten	18
2.2 Organisatiestructuur	20
2.3 Ketenpartners	21
2.4 ZSM-principe	24
2.5 Afkortingen	25
3 Het vak winkelbeveiliging	30
3.1 De glazen kooi	30
3.2 Competenties	31
3.3 Sociale verantwoordelijkheden	34
4 Taken en hulpmiddelen	38
4.1 Werkzaamheden van de winkelbeveiliging	38
4.2 Werkzaamheden collectieve surveillance	40
4.3 Bhv en ontruiming	41
4.4 Hulpmiddelen	42
5 Communicatie	48
5.1 Sociale media	48
5.2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)	51
5.3 Etherdiscipline	53
5.4 Instructies	56
5.5 Rapporteren	57

6	Criminaliteit in de retail	62
6.1	Vormen van criminaliteit	62
6.2	Soorten winkeldieven	66
6.3	Productbeveiliging	68
6.4	Agressie en geweld	70
6.5	Signalement	73
7	Procedures	78
7.1	Het surveillanceplan	78
7.2	Geld- en waardetransport	80
7.3	Kassaprocedure	82
7.4	RAAK-principe	83
7.5	Overvalalarm	84
7.6	Poortalarm	84
7.7	Visitatie	86
7.8	Toezicht	88
7.9	Liftbevrijding en roltrapprocedures	91
7.10	Gevonden en verloren zaken	93
8	Bevoegdheden	98
8.1	Wet particuliere organisaties en recherchebureaus (Wpbr)	98
8.2	De correcte aanhouder wint	100
8.3	Huisregels	103
8.4	De winkelontzegging	105
8.5	Werken in burger	107
8.6	Strafbare feiten volgens het Wetboek van Strafrecht	109
9	Security awareness	122
9.1	Waarnemen, signaleren en observeren	122
9.2	(Predictive) profiling	124
9.3	Dreigingsniveaus	125
10	Verkeersregels en verkeerstekens	130
10.1	Wegenverkeerswet (Wvw) 1994	130
10.2	Wet Mulder	134
	Woordenlijst	138



Inleiding
winkel-
beveiliging

H1

H1

Wat houdt winkelbeveiliging in?

Leerdoelen

- Weten wat winkelbeveiliging inhoudt
- Het verschil tussen retail en detailhandel kunnen omschrijven
- Weten wat de aandachtsgebieden van winkelbeveiliging zijn
- Weten waardoor winkelbeveiliging zich onderscheidt van beveiliging in andere branches

Inleiding

Bevoegdheden van de openbare orde (denk aan de politie) beperkten zich in het verleden veelal tot de openbare weg (publiek domein). Gedrag (al dan niet strafbaar) van mensen kon in mindere mate gesignaleerd worden in de winkel.

De handhavers van de openbare orde hebben namelijk geen bevoegdheden binnen het privaatrecht. Opsporingsambtenaren kunnen het publiek, aanwezig in het private domein (zoals een winkel), niet aanspreken op hun gedrag.

Zo ontstond de behoefte aan een tussenschakel: de retailbeveiligiger, ofwel winkelbeveiligiger. De winkelbeveiligiger 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, zoals horeca, maar wel onder retail. Als winkelbeveiliging werkt u hoofdzakelijk bij bedrijven die tastbare goederen verkopen.

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

In de retail hebben beveiligers hoofdzakelijk 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 ontruimingen
5. Optreden bij agressie en geweld



Opdracht 1

Kies drie winkels in uw omgeving. Beschrijf de aandachtsgebieden van de winkelbeveiliging in deze winkels.