



WINKELBEVEILIGING

COLOFON

Boom beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Jan Koenders
Inhoudelijke redactie: Maikhel Scharpach

Titel: Winkelbeveiliging

ISBN: 978 90 372 6349 7

Bronvermeldingen: De Schrijverij, Trigion, Jens Security, Securitas, G4S, Boom Beroepsonderwijs

Eerste druk/ eerste oplage
© Boom beroepsonderwijs 2023

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op www.boomberoepsonderwijs.nl.

	Werken met dit keuzedeel	5
Hoofdstuk 1	De winkelbeveiliging	9
	Hoofddoel en kerntaken	10
	Kenmerken winkelbeveiliging	11
	Basisberoepshouding	13
	Begrippen	17
Hoofdstuk 2	Het winkellandschap	19
	Winkelobjecten	20
	Ketenpartners	22
	Begrippen	24
Hoofdstuk 3	Derving en criminaliteit	27
	Derving	28
	Vormen van criminaliteit	30
	Signalementsleer	35
	Begrippen	37
Hoofdstuk 4	Agressie en geweld	41
	Soorten agressie	42
	Omgaan met agressie	45
	Begrippen	48
Hoofdstuk 5	Preventief handelen	51
	Proactief beveiligen	52
	Waarnemen en observeren	54
	Surveilleren	56
	Begrippen	59
Hoofdstuk 6	Procedures	61
	Instructies	62
	Gevonden/verloren voorwerpen	63
	Visiteren	64
	Roltrapprocedure en liftbevrijding	67
	Procedures bij alarm	68
	Kassaprocedure	71
	Toezicht houden en begeleiden	74
	Begrippen	77
Hoofdstuk 7	Hulpmiddelen	81
	OBE-maatregelen	82
	Productbeveiliging	84
	BHV	87
	Formulieren	88
	Begrippen	91
Hoofdstuk 8	Communicatie	93
	Communicatieve hulpmiddelen	94
	Alarmeren	98
	Omgang met personeel	101
	Begrippen	102

Hoofdstuk 9	Wet- en regelgeving	105
	Huisregels	106
	Geüniformeerd en niet-geüniformeerd werken	107
	Winkelontzegging	109
	Poging	110
	Strafbare feiten	111
	Aanhouden	123
	ZSM-aanpak	125
	Omgaan met persoonsgegevens	127
	Omgaan met beeldmateriaal	129
	De Wegenverkeerswet 1994	130
	Reglement verkeersregels en verkeerstekens (RVV)	131
	Wet Mulder	135
	Begrippen	136
Hoofdstuk 10	Uitdaging	139
	Index	143

WERKEN MET DIT KEUZEDEEL

Digitale leeromgeving



Bij sommige opdrachten heb je hulpmiddelen nodig, bijvoorbeeld filmpjes, formulieren of een link naar een website. Deze staan allemaal in de digitale leeromgeving. Het icoontje in de vorm van een wereldbol verwijst naar de digitale leeromgeving. Om hier te komen ga je naar digitaal.boomonderwijs.nl/beroepsonderwijs.

Eerste keer inloggen in de digitale omgeving

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

Daarna kun je aan de slag!

Winkelbeveiliging

Elke winkel heeft te maken met risico's. Welke dat zijn, hangt voor een deel af van de goederen die verkocht worden, maar bijvoorbeeld diefstal kent iedere winkelier. Ook van agressie, vernieling, zakkenrollerij, vandalisme en overlast door drank- en drugsgebruik hebben veel winkeliers te lijden.

Criminaliteit kost een winkelier veel geld, maar ook klanten kunnen last van crimineel gedrag hebben. Voor winkeliers zijn er dus redenen genoeg om aandacht te besteden aan winkelbeveiliging met organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiliging.

In winkels wordt regelmatig gestolen of er worden pogingen toe gedaan. Van een winkelbeveiliging wordt verwacht dat hij goed oplet.



Bekijk het filmpje. Waarom denk je dat de winkelbeveiliging de verdachten pas na de kassa controleert?



Bekijk voor een goed beeld van dit keuzedeel het filmpje.



Leerdoelen

1. Je weet wat winkelbeveiliging is.
2. Je weet welke aandachtsgebieden er zijn.
3. Je weet wat het hoofddoel is van winkelbeveiliging en welke kerntaken daarbij horen.
4. Je kunt de kenmerken van winkelbeveiliging beschrijven.
5. Je kunt de sociale verantwoordelijkheden van een winkelbeveiliging beschrijven.
6. Je weet wat bij de basisberoepshouding hoort en kunt ernaar handelen.
7. Je weet welke soorten winkelobjecten er zijn.
8. Je weet het verschil tussen publiek en privaat terrein.
9. Je weet welke ketenpartners er zijn en kunt ze beschrijven.
10. Je kunt de samenwerking tussen gemeentelijke handhavers, politie en collega-beveiligers beschrijven.
11. Je kunt een aantal afkortingen binnen de retail beschrijven.
12. Je kunt een civielrechtelijke aansprakelijkheidsstelling beschrijven.
13. Je weet wat derving is en welke soorten derving er zijn.
14. Je weet welke vormen van criminaliteit in winkels voorkomen.
15. Je kunt de begrippen rondtrekkende dadergroepen, mobiel banditisme, veilig ondernemen en winkeldiefstal beschrijven.

16. Je kunt het begrip recht van retentie beschrijven.
17. Je weet welke soorten winkeldieven er zijn en kunt die beschrijven.
18. Je kunt effectief handelen bij zakkenrollerij, bedelarij, vandalisme en drugsgebruik.
19. Je kunt mensen die onder invloed zijn van drugs, alcohol en medicijnen beschrijven, onderscheiden en je weet hoe je met hen om moet gaan.
20. Je kunt een signalement geven van een verdachte.
21. Je kunt aangeven hoe je repressief optreedt op basis van geldende instructies bij strafbare feiten en andere ongewenste gebeurtenissen.
22. Je kunt de meest voorkomende vormen van agressie volgens de Arbocatalogus Particuliere beveiliging beschrijven.
23. Je weet welke impact geweld bij agressie heeft op personeel en winkelbeveiligers.
24. Je kunt correct omgaan met agressie en geweld.
25. Je weet wat proactief beveiligen is.
26. Je kunt de verschillende dreigingsniveaus van de NCTV beschrijven en onderscheiden.
27. Je kunt het begrip security awareness, statische observatie en dynamische observatie beschrijven.
28. Je kunt observatietechnieken gebruiken.
29. Je kunt verschillende surveillancerondes en de inhoud van een surveillancplan beschrijven.
30. Je weet welke soorten instructies er zijn en je kunt ze onderscheiden.
31. Je kunt de begrippen gevonden en verloren zaken, zaken die geen eigenaar hebben, verplichtingen van de vinder, kosten van bewaring, vindingsloon, en eigendom, eigenaar, houder en bezitter van roerende goederen beschrijven.
32. Je weet de risico's bij het retourneren van goederen.
33. Je kunt de procedure van visiteren beschrijven.
34. Je kunt de begrippen privaatrechtelijk fouilleren en in bewaring nemen beschrijven.
35. Je kunt beschrijven hoe je een roltrapprocedure uitvoert.
36. Je kunt optreden bij een liftbevrijding en effectief optreden.
37. Je kunt de procedure bij een poortalarm beschrijven en uitvoeren.
38. Je kunt volgens instructies en procedures handelen bij overvallen en overvalalarmen.
39. Je kunt het RAAK-principe beschrijven.
40. Je kunt kassaprocedures beschrijven en preventieve maatregelen nemen om kassagrepen en overvallen te voorkomen.
41. Je kunt het toezicht op laad- en losperrons, dienstingangen en -uitgangen en vluchtroutes beschrijven.
42. Je kunt beschrijven hoe interne en externe geld- en waardetransporten worden begeleid.
43. Je kunt de organisatorische, bouwkundige en elektronische beveiligingsmaatregelen beschrijven en onderscheiden.
44. Je kunt technieken herkennen om beveiligingsmaatregelen te omzeilen.
45. Je kunt de plichten van een winkelbeveiligers beschrijven bij het gebruik van beveiligingshulpmiddelen.
46. Je kunt de verschillende soorten productbeveiliging beschrijven.
47. Je kunt advies geven over preventie van winkelcriminaliteit.
48. Je kunt voorkomen dat schade wordt toegebracht aan inventaris en goederen.
49. Je weet de gang van zaken bij BHV en je kunt de verantwoordelijkheden van personeel en beveiliging beschrijven.
50. Je kunt de verschillende formulieren binnen de retailbeveiliging beschrijven.
51. Je kunt communicatieve hulpmiddelen beschrijven en effectief toepassen, en etherdiscipline toepassen.
52. Je kunt alarmeren als hulp noodzakelijk is.
53. Je weet hoe je een dienstoverdracht uitvoert.
54. Je kunt beschrijven hoe je op een juiste manier omgaat met intern en extern personeel en personeel van derden.
55. Je kunt het verschil tussen het overtreden van huisregels en het overtreden van wettelijke regels beschrijven.
56. Je kunt het verschil tussen geïnformeerde en ongeïnformeerde winkelsurveillance beschrijven.
57. Je kunt de wettelijke regels voor winkelontzeggingen beschrijven.
58. Je kunt het begrip 'poging' beschrijven.
59. Je kunt een aantal strafbare feiten beschrijven en onderscheiden.
60. Je weet wat een veiligheidsrisicogebied is.
61. Je kunt beschrijven hoe je een verdachte aanhoudt en welke verplichtingen je daarna hebt.
62. Je kunt beschrijven wat de ZSM-aanpak inhoudt.
63. Je kunt de belangrijkste regels voor het omgaan met persoonsgegevens beschrijven.

64. Je kunt beschrijven hoe je omgaat met beeldmateriaal.
65. Je kunt de rechten en plichten bij het Reglement verkeersregels en verkeerstekens beschrijven.
66. Je kunt het kapstokartikel beschrijven.
67. Je kunt een aantal gebods- en verbodsborden beschrijven en onderscheiden.
68. Je kunt de afhandeling van gedrag dat valt onder de Wet Mulder beschrijven.

Dit keuzedeel bestaat uit:

- *Theorie, begrippen en opdrachten*
Hierbij leer je over en oefen je met de praktijk. In sommige opdrachten werk je aan beroepsproducten, deze opdrachten herken je aan [BP]. Deze beroepsproducten kun je verzamelen in je portfolio en je hebt ze nodig om de uitdaging aan het einde van het keuzedeel goed af te ronden.
- *De beroepsproducten in dit keuzedeel zijn:*
 - een verslag van een interview met een winkelbeveiligster over de beroepshouding
 - een inventarisatie met foto's van winkels in jouw woonplaats
 - een schema met op internet gevonden informatie over derving in winkels
 - een uitlegvideo over signalementsleer
 - een overzicht met voorbeelden van agressie
 - een verslag over het RAAK-principe
 - een verslag van een interview met een medewerker van een beveiligingsbedrijf
 - een fotocollage over vormen van productbeveiliging
 - een fotocollage met voorbeelden van huisregels
 - een verslag met artikelen over winkelontzeggingen.
- *Test je kennis*
Hiermee kun je zelf je kennis van de theorie testen.
- *Uitdaging*
Dit is het eindproduct en de afronding van het keuzedeel. Hier werk je gedurende het hele keuzedeel naartoe. En hier word je op beoordeeld.
 - Maak in PowerPoint een presentatie over veelvoorkomende criminaliteit in winkels en wat een winkelier of manager kan doen om de kans op criminaliteit zo klein mogelijk te maken.
 - In de presentatie moet duidelijk worden dat jij weet welke criminaliteit veel voorkomt in winkels en dat je goede, uitvoerbare adviezen kunt geven.
 - Laat de presentatie zien aan een winkelier of winkelmanager, of aan je groepsgenoten en je docent.
 - Vraag feedback op je presentatie en voeg die als laatste toe aan de presentatie.
- *Theorietoets*
Je docent besluit of je ter afsluiting een theorietoets maakt.



HOOFDSTUK 1

DE WINKELBEVEILIGER

Winkelbeveiliging is een bijzondere vorm van beveiliging. Meer dan bij andere vormen van beveiliging kom je in aanraking met verschillende soorten mensen en situaties. Een winkelbeveiligster heeft daarom een veelzijdig beroep, met boeiende, afwisselende, soms spannende, maar ook weleens eentonige taken.

Aan het eind van dit hoofdstuk

- weet je wat winkelbeveiliging is
- weet je welke aandachtsgebieden er zijn
- weet je wat het hoofddoel van winkelbeveiliging is en welke kerntaken daarbij horen
- kun je de kenmerken van winkelbeveiliging beschrijven
- kun je de sociale verantwoordelijkheden van een winkelbeveiligster beschrijven
- weet je wat bij de basisberoepshouding hoort en kun je ernaar handelen.

Opdracht 1 Mindmap

Maak een mindmap over het beroep van winkelbeveiligster. Een mindmap is een overzicht met een kernwoord in het midden en daaromheen zo veel mogelijk woorden die betrekking hebben op het kernwoord. Je kunt de mindmap op papier maken, met Microsoft Office of online.

Plaats het woord 'winkelbeveiligster' in het midden en daaromheen alle woorden die in je opkomen als je denkt aan het beroep van winkelbeveiligster.

Opdracht 2 Eigenschappen

Een goede winkelbeveiligster beschikt over een aantal eigenschappen waarmee hij de taken van een winkelbeveiligster goed kan uitvoeren.

Noem drie eigenschappen waarover een goede winkelbeveiligster volgens jou moet beschikken.

Hoofddoel en kerntaken

Het hoofddoel van winkelbeveiliging is een bijdrage leveren aan veilig en gastvrij winkelen en het voorkomen van diefstal en andere ongewenste gebeurtenissen.

Om dit hoofddoel te bereiken, hebben winkelbeveiligsters vijf aandachtsgebieden waarop de taken zijn gericht:

- zorgen voor orde en veiligheid
- voorkomen van ongewenste gebeurtenissen
- gastvrij zijn
- bedrijfshulpverlening
- optreden bij agressie.

De kerntaken

Niet elke winkel is hetzelfde. Aandachtspunten kunnen verschillen. Het takenpakket is daarom nergens hetzelfde. Een geüniformeerde winkelbeveiligster kan de volgende **kerntaken** hebben. Daarmee kan het hoofddoel van winkelbeveiliging in de vijf aandachtsgebieden worden bereikt:

- bij aanvang dienst aanmelden bij de leidinggevende van de winkel en vragen naar bijzonderheden
- een openingsronde lopen
- het poortalarm testen
- gastvrij zijn
- surveillancerondes lopen
- handhaven van huisregels
- optreden bij ongewenste gebeurtenissen
- uitvoeren van visitaties
- winkel(centrum) afsluiten.



Opdracht 3 Het doel van winkelbeveiliging

Het hoofddoel van winkelbeveiliging bestaat uit twee doelen. Vul de ontbrekende woorden in.

Een bijdrage leveren aan _____ en _____ winkelen.

Voorkomen van _____ en andere ongewenste gebeurtenissen.

Opdracht 4 Aandachtsgebieden en kerntaken

- a. De taken van een winkelbeveiliger richten zich op een aantal aandachtsgebieden. Wat zijn drie voorbeelden van die aandachtsgebieden?
- ☐ beschermen van winkelmedewerkers tegen overvallers
 - ☐ zorgen voor orde en veiligheid
 - ☐ voorkomen van ongewenste gebeurtenissen
 - ☐ verkoop van producten stimuleren
 - ☐ gastvrij zijn
- b. Een geüniformeerde winkelbeveiliger heeft een aantal kerntaken. Welke praktijkvoorbeelden horen bij de kerntaken? Let op! Meerdere antwoorden zijn juist.
- ☐ een klant wijzen op de huisregel waarin het gebruik van een winkelwagen verplicht is
 - ☐ klanten aanhouden die huisregels overtreden
 - ☐ alle bezoekers bij binnenkomst fouilleren
 - ☐ vriendelijk met klanten omgaan
 - ☐ surveilleren
 - ☐ een klein, beginnend brandje blussen
 - ☐ de voorraad controleren

Kenmerken winkelbeveiliging

Consumentengedrag verandert snel. Zo wordt online kopen voor steeds meer mensen toegankelijk en meer een gewoonte. Toch wordt er ook nog veel fysiek gewinkeld. Dat doen mensen omdat ze producten eerst willen zien of passen voordat ze tot aankoop overgaan. Ook service en advies van winkelmedewerkers en 'er even uit zijn', zijn redenen om winkels te bezoeken.

Mensen willen veilig kunnen winkelen, maar verwachten ook dat ze gastvrij en klantvriendelijk worden behandeld. Voor een winkelbeveiliger zijn daarom ook gastvrijheid, dienstverlening en hulpvaardigheid belangrijke elementen van het werk geworden.

In elke winkel komt in meer of mindere mate ongewenst gedrag van klanten voor. Dat kan bijvoorbeeld boosheid zijn of agressie, (poging tot) diefstal, zakkenrollerij, vernieling, mishandeling of bedreiging. Soms zelfs een overval of een inbraak. Elke winkelleigenaar en medewerker kan daar voorbeelden van noemen.

Verwachtingen die mensen van winkelbeveiligers hebben en gedrag waarmee winkelbeveiligers vaak worden geconfronteerd, bepalen de kenmerken van winkelbeveiliging.

Kenmerken van winkelbeveiliging

- Winkelbeveiligers zijn herkenbaar en zichtbaar voor zowel de opdrachtgever(s) als het winkelend publiek.
- Gastvrijheid, klantvriendelijkheid en dienstverlening zijn belangrijke onderdelen van het werk.
- Winkelbeveiligers worden vaak alleen en onverwacht geconfronteerd met agressie.
- Procedures, instructies, wetsregels en huisregels vormen de basis voor repressief optreden.
- Winkelbeveiligers vormen een belangrijke schakel tussen de klanten (de opdrachtgevers) van het beveiligingsbedrijf en ketenpartners zoals politie, boa's, brandweer en ambulancedienst.

Sociale verantwoordelijkheden

Van een winkelbeveiliger wordt - net zoals van iedereen - verwacht dat hij een positieve bijdrage levert aan onze samenleving. In de werkpraktijk betekent dit dat jij je bewust moet zijn van de voorbeeldfunctie die je als winkelbeveiliger hebt. In je uniform ben je per slot van rekening goed herkenbaar en zichtbaar. Van mensen in uniform wordt verwacht dat ze het goede voorbeeld geven.

Belangrijk is dat je niet discrimineert. Discriminatie begint met vooroordelen. Iemand die bepaalde vooroordelen heeft en daar vervolgens ook naar gaat handelen, discrimineert. Je behandelt dan iemand op een andere manier dan anderen, op grond van een onderscheid dat niet ter zake doet, zoals ras, sekse, huidskleur, seksuele geaardheid en geloof.

Verder houd je rekening met zwakkeren in de samenleving en komen je houding en gedrag overeen met de basisberoepshouding van een winkelbeveiliging.



Opdracht 5 Kenmerken van winkelbeveiliging

Noem drie kenmerken waaraan je winkelbeveiliging kunt herkennen.

Opdracht 6 Sociale verantwoordelijkheden

Van een winkelbeveiliging wordt verwacht dat hij een positieve bijdrage levert aan de samenleving. Wat zijn twee voorbeelden daarvan?

- ☐ Je bent extra alert op dadergroepen uit het buitenland die zich schuldig maken aan diefstal en agressie.
- ☐ Je houdt een demente oude dame die een voorwerp uit de winkel heeft gestolen niet aan, maar je lost het anders op.
- ☐ Je bent donateur van de Hartstichting omdat je hoopt dat hart- en vaatziekten door onderzoek en betere medicijnen voorkomen kunnen worden.
- ☐ Je draagt het uniform zoals dat door je werkgever is voorgeschreven; je ziet er representatief uit.
- ☐ Je behandelt iemand met een witte huidskleur hetzelfde als iemand met een zwarte huidskleur; je discrimineert niet.