

PROTOCOL ONLINE AANGIFTE WINKELDIEFSTAL

VERSIE 5 november 2012

*Dit is een openbaar document dat beschikbaar is via www.cityrotterdam.nl en www.cbpweb.nl
Tevens kunt u een kopie opvragen bij de OFRC, Postbus 30033, 3001 DA Rotterdam.*

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Definities
3. Het Samenwerkingsverband
4. Belangenafweging
5. Hoe werkt de 310Applicatie
6. Gegevensuitwisseling
7. Waarborgen voor Betrokkenen
8. Gebruik gegevens voor Collectieve Winkelontzegging
9. Minderjarigen
10. Contactpersonen

1. Inleiding

Winkeliers in het centrum van Rotterdam worden veelvuldig geconfronteerd met winkeldiefstal. Om het voor winkeliers makkelijker te maken om aangifte te doen van winkeldiefstal gaat de Stichting Ondernemersfederatie Rotterdam City (hierna: "OFRC") gebruik maken van een online portaal die haar leden in staat stelt om online aangifte te doen van winkeldiefstal. Dit online portaal is ontwikkeld door VCS Observation B.V. (hierna: "VCS") in samenwerking met de OFRC en de Gemeente Rotterdam, Directie Veiligheid en is te vinden op www.310Winkel.nl. In dit protocol zal er telkens verwezen worden naar de "310Applicatie".

Onderhavig protocol is opgesteld ter bescherming van de rechten van personen wiens gegevens gebruikt worden bij de online aangifte van winkeldiefstal. Uitgangspunt daarbij is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (hierna: "Wbp"). Zowel de verwerking van persoonsgegevens in het kader van de online aangifte (meldingsnummer: m1513337) als dit protocol zijn aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens (hierna: "CBP").

In het onderstaande wordt o.a. het doel, de belangen en de werking van de 310Applicatie toegelicht.

2. Definities

<i>Betrokkene(n)</i>	: De winkeldieven tegen wie aangifte wordt gedaan
<i>Beveiligers</i>	: Beveiligers die in dienst zijn bij beveiligingsbedrijven die aangesloten zijn bij het "Toezichtmodel Rotterdam Centrum"
<i>Bewerker</i>	: VCS Observation B.V.
<i>Collectieve Winkel Ontzegging</i>	: Ontzegging van toegang tot de winkelpanden van de aangesloten deelnemers, afhankelijk van de ernst van de overtreding, voor de periode van 6 maanden of voor de periode van één jaar
<i>Deelnemer(s)</i>	: De leden van de OFRC die een winkel exploiteren in het centrum van Rotterdam en hun Beveiligers
<i>Verantwoordelijke</i>	: De OFRC

3. Het Samenwerkingsverband

De OFRC is de overkoepelende organisatie voor de ondernemersverenigingen in de Rotterdamse binnenstad. Zij is verantwoordelijk voor de gegevensverwerking die in het kader van de online aangifte plaatsvindt. De Deelnemers zijn degene die de online aangifte doen. In dat kader conformeren alle Deelnemers zich aan de aanpak zoals beschreven in dit protocol. Een volledige lijst met een overzicht van alle Deelnemers is te raadplegen via de website www.cityrotterdam.nl.

Om de online aangifte middels de 310Applicatie succesvol te maken is er een samenwerking tussen VCS Observation B.V. (het bedrijf dat de software ontwikkeld heeft en zal doorontwikkelen en onderhouden in de toekomst), dat als (enige) Bewerker wordt aangemerkt, de OFRC en de Gemeente Rotterdam Directie Veiligheid.

Het samenwerkingsverband is voor onbepaalde tijd en blijft bestaan zolang partners het zinvol achten. Jaarlijks wordt de samenwerking onder verantwoordelijkheid van de OFRC geëvalueerd. In de evaluatie wordt aandacht besteed aan:

- Werking van het systeem, in de zin van gebruiksvriendelijkheid en voldoende niveau van beveiliging.
- Efficiency van het systeem
- Effectiviteit van het systeem

- Toezicht en controle op de correcte naleving van de waarborgen in dit protocol.

4. Belangenafweging

Bij het doen van online aangifte van winkeldiefstal spelen verschillende belangen. Aan de ene kant het recht op privacy van de Betrokkene en aan de andere kant de belangen van de ondernemers die telkens slachtoffer worden van winkeldiefstal en het maatschappelijke belang van criminaliteitspreventie. Deze belangen dienen tegen elkaar afgewogen te worden. Voordat de OFRC de 310Applicatie in gebruik neemt heeft zijdan ook een belangenafweging gemaakt tussen het belang van de ondernemers en het maatschappelijk belang enerzijds en de inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de Betrokkene anderzijds.

4.1 Doel van de verwerking

Het doel van verwerking is:

- Het makkelijker maken voor winkeliers om aangifte te doen van winkeldiefstal: doordat het doen van online aangifte via de 310Applicatie veel minder tijd kost dan de huidige (handmatige) manier van aangifte doen, is het voor de winkeliers makkelijker en minder tijdrovend om aangifte te doen.
- Preventieve werking: doordat het voor de winkeliers makkelijker en minder tijdrovend is om aangifte te doen, zal een winkelier sneller besluiten om aangifte te doen. Door meer aangiftes wil de Gemeente Rotterdam Directie Veiligheid het signaal afgeven aan winkeldieven dat er altijd aangifte wordt gedaan. Dit moet preventief werken.
- Bedrijfsbeveiliging: door de preventieve werking hoopt men uiteraard op minder winkeldiefstallen. Dit leidt dan weer tot betere bedrijfsbeveiliging.
- Collectieve Winkelontzegging: de gegevens van de Betrokkene worden wellicht gebruikt in het kader van een collectieve winkelontzegging.

4.2 Subsidiariteit en proportionaliteit

De OFRC heeft een belangenafweging gemaakt om uiteindelijk te constateren dat het verwerken van persoonsgegevens in het kader van de 310 applicatie noodzakelijk is ter behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de OFRC.

De laatste tijd werd duidelijk dat ondanks dat winkeliers in het centrum van Rotterdam veelvuldig geconfronteerd worden met winkeldiefstal, zij lang niet altijd aangifte doen. Dit omdat het doen van aangifte relatief veel tijd kost en veel winkeliers deze tijd niet hebben. De OFRC en de Gemeente Rotterdam Directie Veiligheid zien dit met lede ogen aan, aangezien de veiligheid van het winkelcentrum hier niet mee gediend is. Als er geen aangifte wordt gedaan, kunnen de winkeldieven ook niet aangehouden worden en is de kans op recidive wellicht groter. Ondanks de inzet van OFRC en de Gemeente Rotterdam Directie Veiligheid om winkeliers te wijzen op het belang van het doen van aangifte, bleek al snel dat deze maatregelen geen soelaas boden. De enige maatregel die daadwerkelijk helpt, is het makkelijker maken van het doen van aangifte omdat het dan minder tijdrovend is. Winkeliers zullen daardoor in meer gevallen aangifte doen. Met dit in het achterhoofd is het idee ontstaan om online aangifte te doen: een veel snellere manier. Dit idee is vervolgens door VCS en de Gemeente Rotterdam Directie Veiligheid uitgewerkt in een software oplossing: de 310 Applicatie. Door het gebruik van de 310Applicatie biedt de OFRC een online portaal de Deelnemers in staat stelt om online aangifte te doen van winkeldiefstal.

Door het gebruik van de 310Applicatie zullen winkeliers bij winkeldiefstal vaker aangifte doen, dit geeft dat ook een signaal af waardoor er een preventieve werking van uit gaat. Immers, als

winkeldieven weten dat er altijd aangifte gedaan zal worden, zullen ze wellicht eerder het risico niet nemen. Het feit dat er altijd aangifte zal worden gedaan, wordt ook zo veel mogelijk op bordjes in de betreffende winkels aangegeven.

Daarnaast geldt dat om aangifte te kunnen doen bij de politie van winkeldiefstal het onontkoombaar is om persoonsgegevens van de Betrokkene te verwerken. Het “aanhoudings- en aangifteformulier winkeldiefstal” dient immers ingevuld te worden. Er is derhalve ook geen andere manier om online aangifte te doen zonder gebruik te maken van persoonsgegevens.

Samenvattend zijn de volgende omstandigheden van belang:

- Het is gebruiksvriendelijk door verplichte invulvelden met hulp. In tegenstelling tot handgeschreven formulieren zijn door digitalisering de formulieren beter te lezen, waardoor de kwaliteit van het gehele aangifteproces toeneemt.
- Het werkt tijdsbesparend doordat er minder belasting is door bureauactie om en rond het aangifteproces, waardoor het ondernemers veel minder tijd kost en ze dus ook veel vaker aangifte zullen doen.
- Door de snelle en efficiënte afwikkeling van winkeldiefstal zijn medewerkers en beveiligers weer snel inzetbaar om hun werkzaamheden te verrichten. Dit leidt tot betere bedrijfsbeveiliging aangezien beveiligers dan weer sneller hun daadwerkelijke taak kunnen uitoefenen.
- Doordat het minder tijd kost, vergroot het de bereidheid van ondernemers om aangifte te doen. Dit leidt ertoe dat winkeliers vaker aangifte zullen doen waardoor er (zoals in het bovenstaande is toegelicht) een preventieve werking vanuit gaat.
- Indien er meer aangiftes worden gedaan krijgt de Gemeente Rotterdam Directie Veiligheid een waarheidsgetrouwer beeld van het werkelijke aantal diefstallen waardoor zij op basis daarvan maatregelen kan treffen in het kader van de veiligheid.

4.3 Conclusie

Zoals uitgebreid uiteengezet in het bovenstaande boden andere maatregelen geen soelaas (subsidiariteit) en heeft de OFRC zorgvuldig alle belangen afgewogen in het kader van het gebruik van de 310Applicatie (proportionaliteit). Deze belangenafweging heeft ertoe geleid dat de OFRC van mening is dat haar gerechtvaardigde belang (het vergoten van het aantal aangiftes van winkeldiefstal om daarmee uiteindelijk het aantal winkeldiefstallen te verkleinen) prevaleert boven het belang van de Betrokkenen (in casu de winkeldieven) op bescherming van hun fundamentele rechten en vrijheden, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Er is derhalve een rechtmatige grondslag voor het verwerken van persoonsgegevens in het kader van het gebruik van de 310Applicatie. De verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van het gerechtvaardigde belang van de OFRC en in het kader van het maatschappelijk belang om winkeldiefstal zo goed mogelijk aan te pakken en daarmee zoveel mogelijk te voorkomen. Dit is enkel en alleen anders indien het belang of de fundamentele rechten en vrijheden van de Betrokkene, in het bijzonder het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer prevaleert.

De OFRC onderkent dat het verwerken van gegevens in het kader van de online aangifte wel met waarborgen moet worden omkleed. Dit protocol bevat een overzicht van al deze waarborgen.

5. Hoe werkt de 310Applicatie

De 310Applicatie zorgt ervoor dat op een gebruiksvriendelijke wijze online aangifte gedaan kan worden van winkeldiefstal.

Aangifte doen middels de 310Applicatie gaat als volgt:

- Stap 1:** Direct na de aanhouding van een verdachte van winkeldiefstal stelt de Deelnemer de politie in kennis van een aanhouding i.v.m. winkeldiefstal. Dit om ervoor te zorgen dat de politie de verdachte spoedig naar het politiebureau zal overbrengen. Terwijl de Deelnemer op de politie wacht, kan hij online de aangifte doen.
- Stap 2:** Om aangifte te kunnen doen, dient de Deelnemer in te loggen middels een geautoriseerde account met de unieke en persoonlijke inloggegevens (username en password) die hij heeft verkregen van de OFRC. Iedere Deelnemer heeft derhalve een aparte inlogcode. Ongeautoriseerde gebruikers kunnen dus geen gebruik maken van de 310Applicatie. Bij het inloggen dient de Deelnemer ook nog de "Privacy voorwaarden" te accepteren waarin een Deelnemer er nogmaals uitdrukkelijk op wordt gewezen dat hij privacy gevoelige informatie verwerkt. De Deelnemer garandeert hierin ook dat hij zijn inlogcode geheim houdt en nimmer aan derden zal verstrekken en dat hij alle gegevens die hij verwerkt met behulp van de 310Applicatie geheim zal houden en enkel en alleen gebruikt voor het doel waarvoor hij deze gegevens ontvangt.
- Stap 3:** Nadat de Deelnemer is ingelogd kan hij elektronisch aangifte doen via het "aanhoudings- en aangifteformulier winkeldiefstal".
- Stap 4:** Nadat het formulier is ingevuld, wordt het formulier via het internet per e-mail doorgestuurd naar de politie en de Deelnemer zelf die aangifte doet. Van de online aangifte krijgt de Betrokkene een afschrift.
- Stap 5:** Vervolgens is het mogelijk om eventueel door te gaan met de vervolgfase van de winkeldiefstal bijv. door een eventuele collectieve winkelontzegging.

6. Gegevensuitwisseling

6.1 Gegevens

Onderstaande gegevens dienen bij de online aangifte ingevuld te worden. Dit zijn de gegevens die ook op een normaal "aanhoudings- en aangifteformulier winkeldiefstal" dienen te worden ingevuld:

- Naam, voorletters
- Geboorteplaats
- Geboortedatum
- Adres
- Woonplaats
- Locatie waar diefstal is gepleegd
- Omschrijving diefstal
- Datum, tijd diefstal
- Omschrijving gestolen goederen

Enkel de gegevens die noodzakelijk zijn om het "aanhoudings- en aangifteformulier winkeldiefstal" in te vullen worden verwerkt middels de 310Applicatie. Er kunnen niet meer gegevens worden ingevoegd dan die de software mogelijk maakt en dat zijn de hierboven genoemde gegevens.

6.2 Verificatie van gegevens

Na het invoeren van de gegevens van de betrokkene zal de Deelnemer de gegevens verifiëren.

De juistheid van de persoonsgegevens wordt gecontroleerd op basis van een identiteitsdocument.

6.3 Verstreking van gegevens aan Deelnemers/derden

De verstrekking van de gegevens die verzameld zijn in het kader van de online aangifte worden enkel aan andere Deelnemers ter beschikking gesteld in het kader van de Collectieve Winkelontzegging. Alle waarborgen die daarvoor in acht genomen moeten worden zijn vastgelegd in het protocol dat bij de Collectieve Winkelontzegging hoort. Dit protocol wordt als Annex 1 aangehecht.

6.4 Waarborgen tegen onbevoegde kennisneming /onrechtmatige verwerking door Bewerker

De 310 Applicatie wordt technisch ondersteund en beveiligd door de enige Bewerker: VCS Observation B.V. (hierna: "VCS") die verschillende beveiligingsmaatregelen heeft genomen welke ook schriftelijk zijn vastgelegd. VCS heeft enkel toegang tot de applicatie in verband met onderhouds- of testwerkzaamheden. Deze toegang wordt dan alleen verleend om de functionaliteiten van het systeem te controleren. Voor de informatie die tegelijkertijd toegankelijk is, geldt onderstaande geheimhoudingsplicht. VCS is contractueel verplicht om, indien zich dat zou voordoen, alle mogelijke informatie geheim te houden en deze mag op geen enkele wijze worden gekopieerd. Iedere 24 uur worden alle gegevens die terug te herleiden zijn naar Betrokkenen die op de server achterblijven automatisch gewist. De toegang tot het systeem mag uitsluitend gebruikt worden om het overeengekomen doel te bereiken. De personen in dienst van VCS die toegang hebben tot de 310Applicatie dienen op de geheimhoudingsplicht te worden gewezen en VCS staat er voor in dat deze personen een toereikende geheimhoudingsverklaring hebben getekend.

7. Waarborgen voor Betrokkenen

7.1 Informeren betrokkene

De Betrokkene wordt ervan op de hoogte gesteld dat er online aangifte jegens hem wordt gedaan. Voorts wordt de Betrokkene middels een folder van informatie voorzien over de online aangifte en wordt hij op de hoogte gebracht van zijn recht op inzage, correctie en verwijdering. Voor zover de gegevens gebruikt worden voor de Collectieve Winkelontzegging, geldt het daarbij behorende protocol.

7.2 Verwijderen gegevens

De gegevens gebruikt voor de online aangifte worden verzameld op de beveiligde server van VCS. Via deze server worden de gegevens verstuurd naar de politie en de Deelnemer die aangifte doet. Deze gegevens worden altijd automatisch (hier komt geen menselijk handelen aan te pas) binnen 24 uur van de server VCS verwijderd waardoor er daar nooit iets achter blijft wat te herleiden is naar de Betrokkene. Deelnemers kunnen dan ook nooit meer aangiftes opvragen bij VCS aangezien die simpelweg allemaal direct verwijderd worden. De Deelnemer (die een afschrift krijgt van de online aangifte die zij zelf heeft gedaan) verwijderen de gegevens indien de bewaartermijn overschreden is. Verwijdering van gegevens is onherroepelijk en niet meer voor gebruikers te traceren.

7.3 Bewaartermijnen

De gegevens worden op de server slechts 24 uur bewaard. De ORFC bewaart de aangiftes niet langer dan strikt noodzakelijk met een maximum van vijf jaar.

7.4 Verzet, klachten, inzage en correctie

De Betrokkene kan zich voor verzet, klachten, inzage en correctie wenden tot de OFRC.

Rechten van Betrokkene op grond van de Wbp:

- recht op inzage in zijn of haar persoonsgegevens; (conform art. 35 Wbp)
- recht op correctie van zijn of haar persoonsgegevens; het recht op verbetering, aanvulling, afscherming en verwijdering van de gegevens indien de gegevens feitelijk onjuist zijn, voor het doel of de doeleinden van de verwerking onvolledig of niet ter zake dienend zijn, dan wel anderszins in strijd met een wettelijk voorschrift worden verwerkt; (conform art. 36 Wbp)
- recht op verzet wegens bijzondere persoonlijke omstandigheden; (conform art. 40 Wbp)

Inzagerecht

De betrokkene kan zich wenden tot de Verantwoordelijke met het verzoek om aan hem mede te delen of er persoonsgegevens over hem worden verwerkt, en zo ja welke dat zijn. De Verantwoordelijke dient binnen 4 weken aan de Betrokkene mede te delen of er gegevens worden verwerkt en zo ja, welke. Deze mededeling dient schriftelijk te gebeuren. Als er gegevens worden verstrekt, moet dat in begrijpelijke vorm gebeuren. Alvorens informatie te verstrekken dient de Verantwoordelijke wel altijd na te gaan of een derde bezwaar kan hebben.

Recht van correctie

Indien uit het overzicht dat door de Verantwoordelijke is verstrekt naar aanleiding van het inzageverzoek, blijkt dat de verwerkte persoonsgegevens van een Betrokkene gecorrigeerd moeten worden, kan deze Betrokkene te allen tijde de Verantwoordelijke verzoeken om deze gegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen of af te schermen. Dit is mogelijk indien de gegevens feitelijk onjuist zijn of in strijd zijn met een wettelijk voorschrift. Ook indien er geen inzage verzoek is geweest kan een Betrokkene de Verantwoordelijke benaderen. Aan het verzoek zijn geen vormvoorschriften verboden. Nadat een Betrokkene een verzoek heeft gedaan en het verzoek is ontvangen door de Verantwoordelijke, heeft de Verantwoordelijke 4 weken de tijd om de Betrokkene schriftelijk te berichten of hij voldoet aan het ingediende verzoek. Een weigering wordt gemotiveerd door de Verantwoordelijke.

Recht van verzet

De Betrokkene heeft ook het recht op verzet. De Wbp kent een recht van verzet wegens bijzondere persoonlijke omstandigheden. Het aantekenen van verzet kent geen vormvoorschriften en kan bijvoorbeeld schriftelijk geschieden, per e-mail of telefonisch. De Verantwoordelijke zal binnen vier weken na ontvangst van het verzet moeten beoordelen of het verzet gerechtvaardigd is.

Klacht

Een klacht dient binnen 14 dagen nadat de online aangifte jegens de Betrokkene is gedaan, worden ingediend door de Betrokkene. Het bestuur van de OFRC zal vervolgens binnen 6 weken de klacht afhandelen. Deze werkwijze is ook terug te vinden op de website van de OFRC.

De Betrokkene wordt te allen tijde gewezen op de mogelijkheid om het College Bescherming Persoonsgegevens te benaderen met het verzoek te bemiddelen of om de zaak voor te leggen aan de rechter.

Bij eventuele wijzigingen zal de OFRC de vereiste zorgvuldigheid betrachten conform de Wbp. Wijzigingen zullen worden voorgelegd aan het CBP ter verkrijging van een verklaring omtrent rechtmatigheid, indien de functionaliteit en mogelijkheden van de 310Applicatie en haar doelen hierdoor structureel veranderen of uitgebreid worden.

8. Gebruik gegevens voor Collectieve Winkelontzegging

De OFRC zal de gegevens die in het kader van de online aangifte verwerkt worden tevens gebruiken voor een "Collectieve Winkelontzegging". De verwerking van de gegevens voor dit doel zijn tevens gemeld bij het CBP. Ook hiervoor geldt een protocol dat als Annex I is aangehecht bij dit protocol. De Deelnemers conformeren zich ook aan dit protocol.

9. Minderjarigen

In geval van een minderjarige, in de leeftijd tot 18 jaar, worden altijd de ouders ingelicht.

10. Contactpersonen

Directeur Ondernemersfederatie Rotterdam City
Postbus 30033
3001 DA Rotterdam

Telefoon: 010 - 2051510