



Protocol Overlastregistraties door winkelketens

Den Haag, augustus 2014

Algemeen

Winkeldiefstal en overlast vormen vandaag de dag een groot probleem in Nederland. Bijna elke winkelier in Nederland heeft hier mee te maken. Veel maatregelen zijn genomen om dergelijke situaties te voorkomen. Vaak wordt een collectieve aanpak of een ketenaanpak gehanteerd. Uitbannen is echter een utopie.

Afschrikking en voorlichting zijn enkele middelen die winkeliers hanteren om te voorkomen dat mensen gericht hun winkel bezoeken. Sinds 2006 wordt er in Nederland volop geëxperimenteerd – en daadwerkelijk gewerkt – met het systeem van het uitschrijven van Civiele Aanzeggingen. Hiertoe worden op dit moment reeds vele gegevens geregistreerd.

Doelstelling is dat de winkel de dief / verdachte en / of overlastgever kan waarschuwen of daadwerkelijk de toegang tot zijn winkel kan ontzeggen. Dit kan in collectief verband (wanneer verschillende winkels in een CWO project met elkaar samenwerken) of in individueel verband (al dan niet met de overige collega winkeliers behorende bij die keten). Het merendeel van de winkels schrijft hiertoe alles uit en overhandigt de kopieën van de documentatie aan de politie (bij een overdracht) en bepaalde documentatie aan de dief / verdachte. Die gegevens worden al dan niet intern verwerkt en bewaard.

Winkelketens hebben een groot belang om een veilige winkelomgeving te creëren. Men streeft naar een verdergaande reductie van de winkelcriminaliteit en overlast. Ongeacht of de diefstal door gelegenhedsdieven of in georganiseerd verband wordt gepleegd. Het streven is veelplegers te weren. Verder gaat er dus een preventieve werking uit van deze gerichte aanpak.

Op **00-00-2014** is goedkeuring voor de ketenaanpak verleend door het CBP (College Bescherming Persoonsgegevens, Meldingsnummer: **mxxxxxxx**). De aanvraag is gedaan door Sligro Food Group Nederland B.V. Zij zijn als afnemer / gebruiker de "verantwoordelijke". Overlastregistratie Nederland is de aanbieder van de applicatie en wordt derhalve gezien als "verwerker".

Via de dienstverlening van Overlastregistratie Nederland kunnen ketens op een betere en efficiëntere manier de registratie vervolmaken. Dit zal leiden tot een betere aanpak van dit probleem. Afgelopen twee jaar zijn alle voorbereidingen getroffen om tot deze aanpak te komen. De nieuwe aanpak zal moeten leiden tot een hoger rendement en een beter gebruik van alle faciliteiten.

In dit document wordt eea uiteengezet.

Definities / omschrijvingen

Deelnemer:

Winkelketen sec de hierbij aangesloten filialen. In dit Protocol betreft het dus de Sligro Groothandelsfilialen, de EMTÉ supermarkten en de EMTÉ franchisenemers welke gebruik maken van de applicatie.

Database:

Centrale database waarin de registraties zijn opgenomen en die via de website www.overlastregistratie.nl of via het intranet van Sligro (alles via beveiligde verbindingen) door de aangesloten filialen behorende bij de winkelketen kunnen worden geraadpleegd.

Registraties:

Registraties hebben betrekking op: "Aangifte Winkeldiefstal" of "Aangifte Huisvredebreuk / Lokaalvredebreuk". Daarnaast is sprake van een Civiele Aanzegging "Waarschuwing 1 jaar" en een Civiele Aanzegging "Winkelontzegging voor 6 of 12 maanden". Ook zal worden bepaald of een schadeverhaaldocument (aansprakelijkstelling) wordt uitgeschreven. Tot slot zal een overdrachtsdocument voor de politie worden geproduceerd welke weergeeft of eea correct is verlopen.

Verantwoordelijke:

De organisatie Sligro Food Group Nederland B.V. is de verantwoordelijke voor een correct gebruik van de applicatie. Onder deze organisatie vallen de Sligro Groothandelsfilialen, de EMTÉ supermarkten en de EMTÉ franchisenemers. De ondernemers die behoren tot de laatste groep hebben overigens individueel aangegeven ook van de applicatie gebruik te willen maken. Alle filialen staan vermeld op de website www.sligro.nl / www.emte.nl en op www.overlastregistratie.nl. Sligro Food Group Nederland B.V. voert de coördinatie / administratie van de aangesloten deelnemers. De registraties worden uitgereikt door de deelnemers aan de politie (indien sprake is van overdracht) en aansluitend krijgt de verdachte de beschikking over de voor hem / haar benodigde documentatie.

Verdachte:

Persoon die verdacht wordt van het plegen van een strafbaar feit (winkeldiefstal of overlast) of die reeds een Civiele Aanzegging "Winkelontzegging voor 6 of 12 maanden" heeft.

Winkelontzegging:

Ontzegging van de toegang tot de winkelpanden / betreden van de percelen behorende bij die winkelpanden van de aangesloten deelnemers (afhankelijk van de ernst van het gepleegde feit betreft dit een uitsluiting voor de periode van 6 of 12 maanden). Een ontzegging geldt dus voor de duur van die ontzegging en geldt voor alle filialen.

Waarschuwing:

Plegers van een gering feit en (in beginsel) betrokkenen in de leeftijd tot 14 jaar krijgen eerst een waarschuwing opgelegd. Indien na een waarschuwing wederom een gedraging wordt geconstateerd als vermeld in dit Protocol, wordt een Winkelontzegging opgelegd voor de duur van 6 of 12 maanden.

Huisvredebreuk / Lokaalvredebreuk:

Bij overtreding van een Winkelontzegging doet de deelnemer die de Huisvredebreuk / Lokaalvredebreuk (resp. art 138/139 van het Wetboek van Strafrecht) heeft geconstateerd aangifte bij de politie wegens overtreding van één van die artikelen.

Aangifte:

Van strafbare feiten en Huisvredebreuk / Lokaalvredebreuk doen deelnemers altijd aangifte bij de politie. Betreft dan de eerder genoemde documenten "Aangifte Winkeldiefstal" of "Aangifte Huisvredebreuk / Lokaalvredebreuk".

Ketenaanpak

Gelet op de noodzaak – en het economische belang – om te komen tot een betere aanpak is de detailhandel in Nederland zich al jaren aan het buigen hoe te komen tot een hogere efficiency met betrekking tot die aanpak. Samenwerking wordt vaak gezocht maar veelal onvoldoende gevonden om dit probleem tegen te gaan. Elke keten heeft een eigen aanpak en eigen belangen. De resultaten zijn tot dusverre zeer wisselend om tot een goede aanpak te komen. Dit heeft geresulteerd in de aanpak van Overlastregistratie Nederland. Deze organisatie heeft na een lange aanloop enkele diensten ontwikkeld die wel tegemoet komen aan de bovengenoemde problematiek. De diensten kunnen worden afgenomen voor collectief gebruik (systeem van CWO; Collectieve Winkel Ontzegging) en voor ketengebruik. Dit Protocol richt zich volledig op gebruik door winkelketens. Dit zal leiden tot de hoogste efficiency bij een centraal aangestuurd beleid.

Deelnemers (de filialen behorende bij de keten) conformeren zich aan de aanpak zoals beschreven in dit Protocol. Zij maken dit aan de buitenwereld kenbaar via een deursticker (ingangen / uitgangen), mogelijk via stickers / posters in het filiaal, via de website www.sligro.nl / www.emte.nl en al dan niet via hun huisregels. Op de sticker is tevens vermeld waar de volledige deelnemerslijst en een lijst met strafbare feiten waarvoor een winkelverbod kan worden opgelegd zijn in te zien. Deze lijst is te raadplegen via de website www.overlastregistratie.nl en op de sites van de gebruikers.

Politie:

In principe zal elke verdachte (dief en / of overlastgever) na aanhouding worden overgedragen aan de politie. De politie heeft géén toegang tot het systeem. Deelnemers proberen in de winkels de ontzegging wel te handhaven. Heterdaad situaties zullen veelal volgen door een nieuwe aanhouding bij bijvoorbeeld winkeldiefstal of door herkenning door winkel- of beveiligingspersoneel.

Openbaar Ministerie:

Het OM zal ter zake van artikel 138 – 139 van het Wetboek van Strafrecht in beginsel vervolgen conform de "Richtlijn voor strafvordering Huisvredebreuk / Lokaalvredebreuk" van het College van procureurs-generaal (Staatscourant 1999, 62 en 2000, 115; geldig tot 31-03-2007). De Politieparketsecretarissen hebben voor deze vervolging mandaat gekregen. In de praktijk blijkt het zo te zijn dat, afhankelijk van de omstandigheden van het geval, het OM betrokkene een transactie aanbiedt of dagvaardt.

Doel Ketenaanpak:

- Verbeteren van de veiligheid in de aangesloten winkels;
- Tegengaan van winkeldiefstal en overlast;
- Preventieve uitstraling en het ontmoedigen van overlastveroorzakers, en
- Verbeteren van het ondernemersklimaat in het algemeen.

Nevendoel:

- Hoofdkantoor kan gaan sturen qua beleidsaanpak. Middels de decentrale filiaal registraties komt het hoofdkantoor te beschikken over incidentinformatie van alle filialen. Via beoordeling van die informatie kan men besluiten aanvullend beleid te ontwikkelen en / of signalen uit te sturen naar de filialen. Blijkt bijvoorbeeld dat er veel diefstal plaatsvindt van sigaretten, dan kan men besluiten de verkoop / stalling van deze waren op een andere manier te organiseren, zodat het voor dieven lastiger / onmogelijk wordt deze waren nog te stelen.

Gedragingen

Elk filiaal is verantwoordelijk en bepaalt uiteindelijk zelfstandig wat te doen met de verdachte. Zij is ook degene die de Civiele Aanzegging "Waarschuwing 1 jaar" kan uitreiken. Als leidraad kan de deelnemer de volgende uitgangspunten in acht nemen wanneer besloten wordt tot uitreiking van deze Civiele Aanzegging:

- Bij aanhouding van iemand die de leeftijd van 14 nog niet heeft bereikt;
- Poging tot oplichting / valsheid in geschrifte (conform art. 45 Wetboek van Strafrecht);
- Poging tot diefstal (conform art. 45 Wetboek van Strafrecht);
- Diefstal voor een bedrag tot € 50,00;
- Beledigen / bedreigen van personeel en / of winkelbezoekers zonder geweld;
- Vernieling met schade voor een bedrag tot € 100,00 of
- Vandalisme met schade voor een bedrag tot € 100,00.

Elk filiaal is verantwoordelijk en bepaalt uiteindelijk zelfstandig wat te doen met de verdachte. Zij is ook degene die de Civiele Aanzegging "Collectieve Winkel Ontzegging voor 6 maanden" uitreikt. Dit betekent dat de toegang tot de aangesloten winkels gedurende deze periode wordt ontzegd. Als leidraad kan de deelnemer de volgende uitgangspunten in acht nemen wanneer besloten wordt tot uitreiking van een Civiele Aanzegging voor de duur van 6 maanden:

- Na een uitgegeven Civiele Aanzegging "Waarschuwing 1 jaar";
- Direct, zonder Civiele Aanzegging "Waarschuwing 1 jaar" in geval van:
 - o Oplichting / valsheid in geschrifte voor een bedrag tot € 250,00;
 - o Diefstal voor een bedrag tot € 250,00;
 - o Vernieling met schade tot € 200,00 of
 - o Vandalisme met schade tot € 200,00.

Elk filiaal is verantwoordelijk en bepaalt uiteindelijk zelfstandig wat te doen met de verdachte. Zij is ook degene die de Civiele Aanzegging "Collectieve Winkel Ontzegging voor 12 maanden" uitreikt. Als leidraad kan de deelnemer de volgende uitgangspunten in acht nemen wanneer besloten wordt tot uitreiking van een Civiele Aanzegging voor de duur van 12 maanden:



- Na een uitgegeven Civiele Aanzegging “Waarschuwing 1 jaar”;
- Na een uitgegeven Civiele Aanzegging “Collectieve Winkel Ontzegging voor 6 maanden”;
- Direct, zonder Civiele Aanzegging “Waarschuwing 1 jaar” of “Civiele Aanzegging “Collectieve Winkel Ontzegging voor 6 maanden” of in geval van
 - Oplichting / valsheid in geschrifte vanaf bedrag € 250,00;
 - Diefstal vanaf € 250,00;
 - Beledigen / bedreigen met geweld van personeel en / of winkelbezoekers;
 - Mishandeling van personeel en / of winkelbezoekers;
 - Vernieling met schade vanaf € 200,00 of
 - Vandalisme met schade vanaf € 200,00.

Minderjarigen

In geval van een minderjarige in de leeftijd tot 14 jaar wordt altijd eerst een Civiele Aanzegging “Waarschuwing 1 jaar” uitgereikt. Bij een volgende overtreding wordt tot een ontzegging overgegaan. Deze uitzondering geldt niet voor gedragingen waarvoor op grond van dit Protocol rechtstreeks een ontzegging voor 6 of 12 maanden geldt. In dat geval krijgt betrokkene direct een ontzegging voor 6 of 12 maanden opgelegd.

Sligro stelt de ouders binnen uiterlijk drie weken met een brief op de hoogte van de maatregelen ten aanzien van de minderjarige.

Werkwijze

Besloten is niet meer te werken met papieren registraties en deze later separaat over te tikken in een database of op een Excel oid. Besloten is alle registraties gelijk digitaal te verwerken. De belangrijkste redenen zijn gelegen in de enorme tijdswinst en de verbeterde controlemogelijkheid om na te gaan of de verdachte reeds geregistreerd staat. Na invoer van de relevante gegevens worden de benodigde formulieren uitgeprint en ondertekend en overhandigd aan de partijen. De verdachte wordt aansluitend formeel overgedragen aan de politie.

De deelnemer reikt een kopie van het relevante formulier – “Waarschuwing 1 jaar”, “Collectieve Winkel Ontzegging voor 6 of 12 maanden” en het schadeverhaalformulier - uit aan de dief / verdachte. De politie verkrijgt de Aangifte Winkeldiefstal en / of de Aangifte Huisvredebreuk / Lokaalvredebreuk ten behoeve van het proces-verbaal.

De deelnemers staan geregistreerd in de database van Overlastregistratie Nederland, evenals de geregistreerde gegevens van de verdachte. Deelnemers kunnen via een wachtwoord en password inloggen in de database via de website van Overlastregistratie Nederland of via het eigen intranet. De bevoegdheid hiertoe is functie gerelateerd. Alleen de ondernemers, leidinggevenden, bepaalde medewerkers of beveiligingsmensen zijn gerechtigd een melding te doen (de “aangevers”).

Het betreffende filiaal vraagt de verdachte / winkeldief / overlastgever om zijn / haar NAW-gegevens en geboortedatum. Deze is niet verplicht om te antwoorden. In dat geval kunnen de NAW-gegevens en geboortedatum in bijzijn van de politie worden ingevuld. De winkel checkt

via die informatie of de persoon reeds staat geregistreerd. Aansluitend vindt de registratie plaats van het delict en wordt de persoon overgedragen.

Database

De registraties worden opgenomen in een centrale database die onder verantwoordelijkheid en beheer van Overlastregistratie Nederland bv wordt gevoerd. Hierin legt het filiaal de volgende persoonsgegevens vast:

1. Voorletters;
2. Voornaam;
3. Tussenvoegsel;
4. Achternaam;
5. Geboortedatum;
6. Nationaliteit;
7. Straat;
8. Huisnummer;
9. Postcode;
10. Woonplaats;
11. Land;
12. Telefoonnummer;
13. Ingangsdatum en einddatum registraties, en
14. Door wie de registraties zijn uitgegeven.

Beveiliging database

Deelnemers brengen via de applicatie van Overlastregistratie Nederland registraties in. Deze registraties worden opgenomen in een centrale database die onder verantwoordelijkheid en beheer van Overlastregistratie Nederland bv valt. Hierin leggen deelnemers ook persoonsgegevens vast.

De applicatie van Overlastregistratie Nederland draait op een eigen dedicated server bij een externe hosting organisatie. Deze organisatie voldoet aan alle voorgeschreven eisen waardoor de veiligheid is gewaarborgd. Het Datacenter van deze organisatie is ISO/IEC 27001 en CDSA (Content Protection & Security) gecertificeerd. Deze certificaten zijn een norm voor hoge data beveiligingseisen.

De website van Overlastregistratie Nederland is zo ontwikkeld dat de gegevens in een beveiligde database (MySQL 5.5.X) zijn opgeslagen. Deze data zijn alleen via een lokale verbinding beschikbaar. Hierdoor wordt het extra moeilijk voor een hacker om bij de data te komen. Tevens zijn alle queries die op deze database worden gedraaid beschermd tegen MySQL injection zodat gebruikers via formulieren geen kwaad kunnen.

Alle communicatie over het internet gebeurt via SSL (in de browser https). Dit houdt in dat alle communicatie over de lijn is gecodeerd via (COMODO) SSL-certificaten. Database

Bij de externe hosting organisatie is een SLA en Complete Care pakket afgenomen zodat het operating systeem van de server periodiek wordt geüpgraded, waardoor lekken in het

operating systeem snel kunnen worden gedicht. Verder draait het operating systeem op Apache 2.2.25. Binnen de dit pakket valt ook 24/7 monitoring van de server, beveiliging checkups en DDOS beveiliging.

Geüploade bestanden worden in directories geplaatst die niet van buiten te benaderen zijn, maar alleen vanaf de server zelf. Bij het benaderen van deze gegevens wordt nogmaals gechecked of de gebruiker over rechten bezit om het bestand te bekijken.

Toegangsbeveiliging wordt via de Webapplicatie ingeregeld. Het wachtwoord moet aan bepaalde criteria voldoen en wordt versleuteld opgeslagen. Van login pogingen vindt tevens logging plaats. De sessies van gebruikers die nodig zijn om gebruikersgegevens bij de houden zijn beschermd tegen session hijacking.

Melding bij het College Bescherming Persoonsgegevens

Het geheel van gegevensverwerkingen dat ter uitvoering van dit Protocol plaatsvindt, is gemeld per **00 april 2014** bij het College Bescherming Persoonsgegevens (CPB). **Goedkeuring is verkregen per 00-06-2014** (Meldingsnummer: **mxxxxxxx**)

Waarborgen voor betrokkene

Betrokkene (dief / verdachte / overlastgever) krijgt van het filiaal een uitdraai van de Civiele Aanzegging en de aansprakelijkstelling uitgereikt. Het eerste document geeft informatie over:

1. De doeleinden waarvoor de gegevens van betrokkenen worden vastgelegd (meerdere talen);
2. De identiteit van de verantwoordelijke voor de database;
3. De rechten die betrokkene op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) toekomen;
4. De looptijd van de Civiele Aanzegging en de bewaartermijnen van de persoonsgegevens (6 of 12 maanden; hierna worden de gegevens automatisch verwijderd), en
5. De klachtenprocedure.

Rechten op grond van de Wet Bescherming Persoonsgegevens

1. Recht op inzage in zijn of haar persoonsgegevens (conform art. 35 WBP);
2. Recht op correctie van zijn of haar persoonsgegevens. Dit betekent 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), en
3. Recht op verzet wegens bijzondere persoonlijke omstandigheden (conform art. 40 WBP).

Voor het uitoefenen van deze rechten kan betrokkene zich in eerste instantie schriftelijk wenden tot de Afdeling Beveiliging van het Sligro hoofdkantoor te Veghel. Aansluitend – indien de betrokkene het oneens is met de motivering – kan deze zich wenden tot Overlastregistratie Nederland bv, Postbus 96849, 2509 JE te Den Haag en / of het College Bescherming Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ te Den Haag.



Bewaartermijnen

Een Civiele Aanzegging "Waarschuwing 1 jaar" geldt gedurende 1 jaar. Na deze termijn worden de persoonsgegevens automatisch en definitief verwijderd uit de database. Een Civiele Aanzegging "Collectieve Winkel Ontzegging voor 6 of 12 maanden" geldt gedurende 6 of 12 maanden. Daarna worden de betreffende persoonsgegevens ook automatisch uit de database verwijderd.

Opgemerkt moet worden dat deze termijnen in landelijk georganiseerd winkelverband zijn vastgesteld.

Klachtenprocedure

Betrokkene kan zich in eerste instantie schriftelijk wenden tot de Afdeling Beveiliging van het Sligro hoofdkantoor te Veghel. De klacht dient binnen 14 dagen na ontvangst van de Civiele Aanzegging te worden ingediend. De winkel dient binnen 28 dagen te reageren. Krijgt betrokkene hier onvoldoende antwoord, dan kan betrokkene zich schriftelijk wenden tot Overlastregistratie Nederland bv. Dat kan via info@overlastregistratie.nl. Hierbij wordt verzocht om het toevoegen van de gevoerde communicatie tussen betrokkene en de deelnemer (en de motivering). De klacht dient dus 14 dagen na ontvangst van de Civiele Aanzegging te worden ingediend. De klacht heeft géén schorsende werking. Wendt betrokkene zich dan aansluitend tot Overlastregistratie Nederland bv, dan doet Overlastregistratie Nederland bv de klacht binnen 14 dagen af. Op de Civiele Aanzegging is de klachtprocedure aangegeven.

Indien betrokkene van mening is dat zijn klacht niet op zorgvuldige en afdoende wijze door Overlastregistratie Nederland is behandeld, bestaat de mogelijkheid dat betrokkene een klacht of verzoek tot bemiddeling kan indienen bij het College Bescherming Persoonsgegevens, Postbus 93374, 2509 AJ te Den Haag.

Looptijd en evaluatie

De overeenkomst tussen Sligro Food Group Nederland bv en Overlastregistratie Nederland bv is in principe voor onbepaalde tijd en blijft bestaan zolang partners het zinvol achten.

Ingeval gedurende de looptijd van de overeenkomst sprake is van zodanige wijziging in de wijze van registratie dat deze niet meer overeenstemt met de registratie waarvoor door het College Bescherming Persoonsgegevens een rechtmatigheidsverklaring is afgegeven, zal daarvan door de verantwoordelijke melding worden gedaan bij het voornoemd College.

Nieuwe winkels

Nieuwe winkels behorende bij Sligro Food Group Nederland bv zullen ook gaan werken met deze applicatie. De laatste stand van zaken zal in principe altijd worden gecommuniceerd via de websites van bovengenoemde organisaties.



Plaatsing Protocol op website

Een uitgeklede versie van dit Protocol komt ook te staan op de verschillende websites waar de nadere informatie inzake het project wordt geplaatst.