



CCV  
DEELNEMER  
COLLECTIEF  
WINKELVERBOD

Aan winkeldieven en overlastgevers  
kan de toegang worden ontzegd.

**CCV** centrum voor  
criminaliteitspreventie en  
veiligheid

## Protocol (collectief) winkelverbod

# Inhoudsopgave

|   |          |
|---|----------|
| <b>Protocol (collectief) winkelverbod</b>           | <b>3</b> |
| <b>Artikelen</b>                                    | <b>4</b> |
| 1. Doel van het winkelverbod                        | 4        |
| 2. Definities/omschrijvingen                        | 4        |
| 3. Procedurebeschrijving                            | 5        |
| 4. Bescherming privacy                              | 6        |
| 5. Gegevens betrokkene                              | 7        |
| 6. Betrokken partijen; rol en verantwoordelijkheden | 7        |
| 7. Klachten en Inzage                               | 8        |
| 8. KVO  | 8        |
| <b>Bijlage: verklaring individuele deelnemer</b>    | <b>9</b> |

# Protocol (collectief) winkelverbod

Dit protocol heeft betrekking op het (collectief) winkelverbod van de ondernemersvereniging. Het protocol geeft een beschrijving van taken, verantwoordelijkheden en procedures. Dit met het oog op een juist en integer gebruik van het winkelverbod en de bescherming van de privacy.



## Gegevens vereniging

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

## Gegevens bewerker

Naam: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Telefoon: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

Lokale website: \_\_\_\_\_

Aldus vastgesteld te \_\_\_\_\_ op \_\_\_\_\_

Voorzitter ondernemersvereniging

\_\_\_\_\_  
Naam

\_\_\_\_\_  
Handtekening

# Artikelen

## Artikel 1. Doel van het winkelverbod

De criminele derving in de detailhandel is 1 miljard euro per jaar. Voor een gemiddelde winkel betekent dit dat 1 dag in de week voor niets wordt gewerkt (zonder derving een extra netto resultaat van 17%). De toename van geweld en agressie wordt zelfs als een nog groter probleem ervaren.

Op veel plaatsen zijn winkeliers, gemeente, politie en Openbaar Ministerie (veelal in het kader van een Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) project) met elkaar in overleg over een geschikte manier om veelplegende winkeldieven en structurele overlastveroorzakers in winkelgebieden aan te pakken. In de praktijk blijkt een van de meest effectieve maatregelen het instellen van een collectief winkelverbod. Het betreft een maatregel waarbij een 'ongewenste klant' de toegang tot meerdere winkels ontzegd kan worden.

De voordelen van een collectief winkelverbod zijn:

1. Persoon die een strafbaar feit pleegt in een winkel kan ook direct toegang tot andere (aangesloten) winkels worden ontzegd.
2. Preventieve werking ten aanzien van potentiële winkeldieven.
3. Reductie van schade/kosten veroorzaakt door winkeldiefstal en geweldsdelicten (voor de betrokken ondernemers, maar ook voor politie en OM).
4. Positief signaal richting bezoekers van het winkelgebied.

Daarnaast is het een instrument dat relatief weinig kost en is het een heel effectief middel om het lidmaatschap van een ondernemersvereniging, dan wel de deelname aan een KVO project te bevorderen.

In eerste instantie krijgt iemand na een strafbaar feit een waarschuwing voor een jaar. Gedurende dit jaar kunnen de winkels nog steeds worden bezocht. Wanneer betrokkene in deze periode nogmaals in de fout gaat, wordt gedurende een of twee jaar de toegang ontzegd tot alle deelnemende ondernemingen in het betreffende winkelgebied, dan wel (wanneer sprake is van een winkelgebied met één eigenaar) tot het winkelcentrum zelf.

Andere winkelgebieden, of winkels van niet deelnemende ondernemingen blijven dus toegankelijk. Uiteraard kan ook nog steeds gebruik worden gemaakt van bezorgdiensten e.d. zodat niemand de mogelijkheid wordt ontzegd om aan de eerste levensbehoeften te komen.

Een individueel winkelverbod is bedoeld om een overlastgever uit een specifieke winkel te weren. Deze verboden worden (onzichtbaar voor iedereen behalve de bewerk) wel in het systeem opgenomen. Hiermee wordt het mogelijk om, wanneer blijkt dat het iemand betreft die in meerdere winkels overlast veroorzaakt, het individueel verbod te wijzigen in een collectief verbod.

## Artikel 2. Definities/ omschrijvingen

### Verantwoordelijke:

De ondernemersvereniging is eigenaar van het collectief winkelverbod en stelt het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vast. De ondernemersvereniging is verantwoordelijk voor het functioneren van het systeem en is het uiteindelijke aanspreekpunt bij problemen en klachten.

### Bewerker:

De bewerk is benoemd door de ondernemersvereniging, zonder onder rechtstreeks gezag van deze ondernemersvereniging te vallen. Hij of zij is als enige bevoegd en in staat om gegevens van personen aan het systeem toe te voegen of te wijzigen.

### Deelnemer:

Ondernemer die lid is van de ondernemersvereniging en die middels het ondertekenen van dit protocol aanvaardt in te stemmen met de afspraken zoals die in dit protocol zijn vastgelegd.

### Betrokkene:

Persoon die een waarschuwing, een individueel, of collectief winkelverbod heeft gekregen.

**Waarschuwing:**

Plegers van een gering feit krijgen eerst een waarschuwing opgelegd. Indien na een waarschuwing wederom een gedraging wordt geconstateerd als vermeld in dit protocol, wordt een collectieve winkelontzegging opgelegd.

**Individueel winkelverbod:**

Ontzegging van de toegang tot de winkelpanden van de deelnemer die het winkelverbod heeft opgelegd.

**Collectief winkelverbod:**

Ontzegging van de toegang tot de winkelpanden van al de aangesloten deelnemers.

**Lokale website:**

Door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) aan de ondernemersvereniging aangeboden site waar een database/systeem op beschikbaar is voor het bijhouden van winkelverboden en waarschuwingen.

**Database/systeem:**

Centrale lokale database waarin de waarschuwingen en de collectieve winkelontzeggingen zijn opgenomen en die via de lokale website door de deelnemers kan worden geraadpleegd.

**Huisvredebreuk:**

Bij overtreding van een collectieve winkelontzegging doet de deelnemer die de huisvredebreuk heeft geconstateerd aangifte bij de politie wegens overtreding van artikel 138 Sr.

**Aangifte:**

Van strafbare feiten (en huisvredebreuk) doen deelnemers altijd aangifte bij de politie.

**Overlast:**

Onder het begrip overlast vallen onderstaande gedragingen:

- verbaal geweld, zoals uitschelden en beledigen;
- lastig vallen van personeel en/of andere klanten;
- ander gedrag dat duidelijk (volgens de algemeen geldende moraal) niet in een winkel of winkelgebied thuishoort en waar ondernemers, medewerkers of bezoekers zich aan kunnen storen; ernstige misstand.

**Strafbaar feit:**

Onder het begrip strafbaar feit vallen, in het kader van deze regeling, de onderstaande gedragingen:

- vernielingen;
- zakkenrollen;
- bedreiging en intimidatie;
- winkeldiefstal;

- geweldpleging;
- huisvredebreuk;
- handtastelijkheden.

**KVO:**

Keurmerk Veilig Ondernemen. Het betreft een aanpak om met betrokken partijen in een (winkel)gebied gezamenlijk tot afspraken te komen over de aanpak van veiligheid. Het realiseren van een systeem voor een (collectief) winkelverbod past goed binnen een KVO proces.

## Artikel 3. Procedurebeschrijving

**3.1** De ondernemersvereniging is de verantwoordelijke voor het collectief winkelverbod. Gelet op de gevoeligheid van de materie moet er volstrekte duidelijkheid zijn over hoe de database wordt bijgehouden. Het is hierbij van groot belang dat één iemand hier de regie over voert. In de praktijk betekent dit dat de ondernemersvereniging iemand formeel benoemt (bewerker) die zowel de deelnemende ondernemers registreert, als de databank met “ongewenste personen” bijhoudt. Met betrekking tot het laatste zullen goede afspraken gemaakt moeten worden met de politie over ondermeer het verifiëren van persoonsgegevens en het al dan niet onderling verstrekken van foto's. Daar waar sprake is van een strafbaar feit en een aanhouding is de politie altijd ter plaatse. Op dat moment kan ook de identiteit worden gecontroleerd.

**3.2** Ondernemers die deelnemen aan het collectief winkelverbod conformeren zich schriftelijk aan de formele eisen en aan de eisen die gelden met betrekking tot de privacy van de in het systeem aanwezige personen. Dit gebeurt door dit protocol te tekenen en te doen toekomen aan de ondernemersvereniging, of akkoord te gaan tijdens uw online registratie. De ondernemer maakt deelname kenbaar door zowel het gebruik van huisregels als door middel van een raamsticker. Een afdruk van de gebruikte raamsticker staat op de eerste pagina van dit document. Ondernemers en medewerkers die gaan werken met het (collectief) winkelverbod krijgen instructie over het gebruik hiervan.

**3.3** In geval van overlast kunnen deelnemers een individuele winkelontzegging geven aan betrokkene. Hierbij wordt gebruik gemaakt van het standaard formulier dat hiervoor door het CCV is ontwikkeld en beschikbaar is op de lokale website.

Het individueel winkelverbod is een jaar geldig. Het verbod wordt per fax, e-mail (na scannen) of per post toegezonden, of overhandigd aan de bewerker, evenals een beschrijving, dan wel foto van de betrokkene. De bewerker plaatst de gegevens, onzichtbaar voor deelnemers, in het systeem. Na een jaar worden de gegevens automatisch verwijderd.

Wanneer blijkt dat de betrokkene ook al bij een andere deelnemer een individueel winkelverbod heeft gekregen, krijgt het verbod een collectief karakter en worden de gegevens zichtbaar voor alle deelnemers in het systeem gezet. De deelnemer die het laatste individuele winkelverbod heeft uitgevaardigd wordt door de bewerker verzocht dit te wijzigen in een collectief winkelverbod. De bewerker stuurt (indien NAW gegevens bekend zijn) per aangetekende post een kopie naar de betrokkene.

- 3.4** In het geval van een strafbaar feit wordt in principe altijd aangifte gedaan bij de politie en wordt, ter plekke en in aanwezigheid van de politie, een waarschuwing gegeven aan betrokkene. De waarschuwing is in principe een jaar geldig vanaf de datum zoals die is vermeld op het formulier.

Er dient door de deelnemer altijd rekening gehouden te worden met mogelijke verzwarende of verlichtende omstandigheden. Bij verlichtende omstandigheden wordt de betrokkene niet in het collectieve systeem opgenomen. Hierbij kan gedacht worden aan iemand die in een verwarde bui vergeet om af te rekenen of een jong kind dat onopgemerkt door de moeder een rolletje drop meeneemt. In het geval van een ernstig feit zoals diefstal met geweld hoeft niet eerst een waarschuwing gegeven te worden maar kan direct een collectief winkelverbod worden opgelegd van twee jaar.

De waarschuwing (bij voorkeur met handtekening van betrokkene) wordt per fax, e-mail (na scannen) of per post toegezonden, of overhandigd aan de bewerker, evenals een beschrijving, dan wel foto van de betrokkene. De bewerker plaatst de gegevens, voor zover de betrokkene minimaal 16 jaar is, zichtbaar voor alle deelnemers in de databank. Een standaard formulier (inclusief een samenvatting in verschillende talen) is beschikbaar op de lokale website.

- 3.5** Wanneer betrokkene binnen een jaar (na de datum zoals die is vastgelegd op het formulier) opnieuw een strafbaar feit pleegt wordt een collectief winkelverbod

opgelegd van een jaar. Het formulier (met handtekening van betrokkene) wordt per fax, e-mail (na scannen) of per post toegezonden aan de bewerker, evenals een beschrijving, dan wel foto van de betrokkene. De bewerker plaatst de gegevens, zichtbaar voor alle deelnemers, in het systeem. In dit geval (dus bij herhaald strafbaar feit) worden ook gegevens van minderjarigen zichtbaar in het systeem gezet. Een standaard formulier (inclusief een samenvatting in verschillende talen) is beschikbaar op de lokale website.

- 3.6** Indien een betrokkene met een collectief winkelverbod één van de bij het collectief winkelverbod aangesloten ondernemingen betreft, wordt hij of zij aangesproken door een medewerker, ondernemer of beveiligingspersoneel. Diegene kan op dat moment de verdachte aanhouden op grond van artikel 138 wetboek van Strafrecht. Hij of zij belt in dat geval direct de politie en doet aangifte van huisvredebreuk en eventueel een ander strafbaar feit. Het Openbaar Ministerie neemt vervolgens de zaak in behandeling. Een standaard formulier huisvredebreuk is beschikbaar op de lokale website.

- 3.7** Bij invoering van de gegevens van betrokkene door de bewerker in het systeem wordt altijd de startdatum aangegeven (dit is de datum zoals die is weergegeven op het formulier) en de betreffende termijn (1 of 2 jaar). Het systeem zorgt er (op geautomatiseerde wijze) voor dat bij het passeren van de genoemde termijn de betrokkene uit het systeem wordt verwijderd en vernietigd. Deelnemers bewaren geen gegevens met betrekking tot collectieve winkelverboden.

## Artikel 4. Bescherming privacy

Ondernemers mogen met inachtneming van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) onderling gegevens (video-opnamen, foto's of persoonsbeschrijvingen) delen met andere ondernemers over plegers van winkelcriminaliteit. Belangrijke voorwaarde is wel dat gebruik wordt gemaakt van een afgeschermd informatiecircuit. De databank is opgenomen in een lokale site. Het onderdeel winkelverboden is extra beschermd zodat uitsluitend deelnemers inzage kunnen krijgen in de gegevens. Gebruikte foto's worden door het systeem automatisch voorzien van ip- en deelnemersnummer zodat bij een eventuele print kan worden achterhaald waar deze vandaan komt. Hiermee kan de betreffende deelnemer dus worden achterhaald. Wanneer blijkt dat een deelnemer

niet voldoende zorgvuldig omgaat met de vertrouwelijke gegevens wordt deze onmiddellijk de toegang tot het systeem ontzegd.

## Artikel 5. Gegevens betrokkene

Een collectieve winkelontzegging, dan wel een waarschuwing, kan het best opgelegd en uitgereikt worden indien de NAW-gegevens van de betrokkene bekend zijn. De betrokkene kan door de daarvoor aangewezen verantwoordelijke medewerker van de deelnemer naar zijn/haar gegevens/identiteitsbewijs gevraagd worden. De betrokkene is echter niet verplicht om te antwoorden of mee te werken. In dat laatste geval zullen de NAW-gegevens in bijzijn van de politie op het formulier worden ingevuld. Iemand die een strafbaar feit pleegt, maar die voordat hij of zij kan worden aangehouden de winkel uit vlucht, kan mits het een ernstige misstand betreft (dus geen verlichtende omstandigheden) op basis van alleen een omschrijving en of een foto een collectief winkelverbod opgelegd krijgen. Ook in dit geval wordt het standaard formulier gebruikt.

Indien een overlastveroorzaker weigert mee te werken kan hij of zij de winkel uitgestuurd worden. Als de betrokkene weigert de winkel te verlaten en dit na een tweede vordering nog steeds doet, kan hij/zij direct worden aangehouden vanwege huisvredebreuk. Omdat het dan om een strafbaar feit gaat waarop aanhouding volgt, kunnen de NAW-gegevens in bijzijn van de politie ingevuld worden. Tevens kan hij/zij omdat het om een strafbaar feit gaat en niet meer om overlast een collectieve winkelontzegging opgelegd krijgen.

Een overlastveroorzaker die zijn/haar NAW-gegevens niet wil geven, maar vervolgens wel op vordering van de winkelier/ ondernemer de winkel verlaat, kan wel een individueel winkelverbod krijgen op basis van bijvoorbeeld een omschrijving en of een foto.

In het systeem worden in principe de volgende gegevens opgenomen:

- NAW
- Geboortedatum
- Vastgestelde gedragingen
- Verzwarende of verlichtende omstandigheden

Een en ander op basis van de gegevens zoals die op het formulier zijn weergegeven.

## Artikel 6. Betrokken partijen; rol en verantwoordelijkheden

De ondernemersvereniging is verantwoordelijk voor het (collectief) winkelverbod systeem, in het bijzonder de database en de administratie van aangesloten deelnemers (de ondertekende protocollen worden door het secretariaat van de ondernemersvereniging bewaard). De ondernemersvereniging benoemt een bewerker.

De bewerker neemt het dagelijks beheer voor zijn of haar rekening. Hij of zij is als enige bevoegd en in staat om gegevens van personen aan het systeem toe te voegen of te wijzigen. In dit verband wordt door de bewerker ieder formulier zoals aangereikt door een deelnemer beoordeeld op basis van de aard van de zaak en de verzwarende of verlichtende omstandigheden.

Deelnemers zijn bij de ondernemersvereniging aangesloten ondernemingen die, door het ondertekenen van dit protocol, hebben ingestemd met de aanpak en de bijbehorende verantwoordelijkheden. De deelnemers zijn degenen die de waarschuwingen of verboden opleggen en uitschrijven en doorgeven aan de bewerker. Hierbij wordt door de deelnemers rekening gehouden met eventuele verlichtende of verzwarende omstandigheden.

Omdat deelnemers de database kunnen raadplegen worden zij geacht zich op de hoogte te stellen van de personen tegen wie een collectief winkelverbod is uitgevaardigd. Deelnemers maken zichzelf kenbaar door middel van de sticker collectief winkelverbod zoals die is afgebeeld op de eerste pagina van dit protocol en die gratis beschikbaar wordt gesteld door het CCV. Daarnaast maken deelnemers gebruik van huisregels waarnaar kan worden verwezen in geval van overlast gevende personen.

De politie is een belangrijke partij waarmee voorafgaand aan het inrichten van een (collectief) winkelverbod overleg wordt gevoerd. Betrokkenen worden na aanhouding door de deelnemers overgedragen aan de politie, die zorgt voor verdere doorgeleiding van de zaak naar het Openbaar Ministerie.

Het (collectief) winkelverbod en het systeem van de politie dienen wel gescheiden te blijven. Dit betekent dat de politie een eigen registratie heeft van de waarschuwingen en verboden. De bewerker stuurt hiertoe op het moment dat een betrokkene wordt opgenomen in de database een kopie van het formulier naar de politie.

Het Openbaar Ministerie is geen direct betrokken partij, maar het is wel goed op voorhand een en ander af te stemmen.

## Artikel 7. Klachten en Inzage

Het (collectief) winkelverbod is de verantwoordelijkheid van de ondernemersvereniging. Door de ondernemersvereniging is een bewerker aangewezen die (als enige) de mogelijkheid heeft personen op te nemen in het systeem. De desbetreffende bewerker is tevens eerste aanspreekpunt voor mensen die een verbod opgelegd hebben gekregen.

Een betrokkene kan de verantwoordelijke verzoeken zijn of haar persoonsgegevens te verbeteren, aan te vullen, te verwijderen, of af te schermen indien deze 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. Het verzoek bevat de aan te brengen wijzigingen. De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.

Er kan een klacht worden ingediend door de betrokkene bij de ondernemersvereniging. Dit verzet heeft geen opschortende werking. De verantwoordelijke bericht de verzoeker binnen vier weken na ontvangst van het verzoek schriftelijk of dan wel in hoeverre hij daaraan voldoet. Een weigering is met redenen omkleed.

Betrokkene kan zich vervolgens wenden tot een klachtencommissie die speciaal met het oog hierop is ingesteld bij het CCV en die onafhankelijk is ten opzichte van de ondernemersvereniging. Het oordeel van deze klachtencommissie is bindend.

Indien de betrokkene vervolgens nog steeds van mening is dat de klacht niet op zorgvuldige en afdoende wijze is behandeld, kan een verzoek tot bemiddeling worden ingediend bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Daarnaast kunnen in deze fase andere gerechtelijke stappen ondernomen worden.

De verantwoordelijke kan voor het in behandeling nemen van een verzet een vergoeding van kosten verlangen, die niet hoger mag zijn dan een bij of krachtens algemene maatregel van bestuur vast te stellen bedrag. De vergoeding wordt teruggegeven in geval het verzet gegrond wordt bevonden.

## Artikel 8. KVO

Het collectief winkelverbod heeft, zo blijkt uit landelijke ervaringen, een grotere slagingskans indien het betrokken winkelgebied goed georganiseerd is en er ook goede contacten zijn met de andere betrokken partijen (gemeente, politie en OM). Het Keurmerk Veilig Ondernemen is een methode om deze samenwerking op een structurele manier vorm te geven. Het CCV heeft adviseurs in dienst die (gratis) kunnen helpen bij het doorlopen van een KVO proces.

Er wordt zeer nadrukkelijk geadviseerd om het instellen van een collectief winkelverbod uit te voeren in het kader van een KVO project.





# Verklaring individuele deelnemer

Ondergetekende:

Naam onderneming \_\_\_\_\_

Naam eigenaar \_\_\_\_\_

Verklaart zich in te stemmen met het Protocol (collectief) winkelverbod zoals deze wordt gehanteerd door de ondernemersvereniging \_\_\_\_\_

te \_\_\_\_\_

Dit betekent onder meer dat conform de in het protocol weergegeven richtlijnen zal worden omgegaan met de privacy van de betrokkene(n). Ondergetekende is zich er van bewust dat bij overtreding hiervan (door ondergetekende of een van zijn of haar medewerkers) de onderneming zal worden uitgesloten van het systeem.

Ondergetekende machtigt de bovengenoemde ondernemersvereniging om de verplichte melding te verzorgen richting de Autoriteit Persoonsgegevens.

\_\_\_\_\_  
Plaats

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Naam

\_\_\_\_\_  
Handtekening

Na ondertekenen dient deze verklaring (uitsluitend dit A4-tje volstaat) te worden overhandigd aan de bewerker die zorgt voor een archief.

CCV colofon  
© het CCV, juni 2016

**CCV** centrum voor  
criminaliteitspreventie en  
veiligheid

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) is een onafhankelijke stichting die partijen en veiligheidsprofessionals helpt om Nederland veiliger en leefbaarder te maken.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid  
Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht  
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

T (030) 751 67 00  
E [info@hetccv.nl](mailto:info@hetccv.nl)  
I [www.hetccv.nl](http://www.hetccv.nl)

