

Wat is er aan de hand?

Overlast, agressie en geweld nemen toe op de winkelvloer. De cijfers liegen er niet om. De aantallen geregistreerde winkeldiefstallen namen in de jaren 2020 en 2021 af¹ en waren in 2022 terug op het niveau van vóór 2020². In het eerste kwartaal van 2023 registreerde de politie een recordaantal winkeldiefstallen. Het hoogste aantal sinds elf jaar.

Daar komt bij dat winkeliers steeds vaker te maken hebben met fysieke en verbale agressie en geweld. Het aantal incidenten steeg met tientallen procenten en de mogelijke dadergroep breidt snel uit. Het is een negatieve tendens waar ook dienstverleners in de zorg en bij de politie mee te maken hebben, en die zich niet meer beperkt tot de Randstad of aandachtswijken in steden. Wij zien de effecten van minder verdraagzaamheid en een algemene verharding van de maatschappij als gevolg van normvervaging terug in onze winkels.

Laten we duidelijk zijn: veiligheid staat voorop. Het is een belangrijke voorwaarde voor medewerkers om hun werk goed, met plezier en een veilig gevoel te kunnen doen. Maar ook is het belangrijk om een veilige winkelervaring te kunnen bieden aan klanten.

Als winkeliers doen wij veel aan het weerbaar maken van onze medewerkers en aan het voorkomen van agressie en geweld. Er werken meer dan 800.000 mensen in de detailhandel in Nederland, die midden in de maatschappij staan en klanten helpen.

Wat doen wij?

Diefstal is helaas aan de orde van de dag. Winkelmedewerkers worden hier dagelijks mee geconfronteerd. Winkeliers treffen preventieve maatregelen door te investeren in techniek, training & opleiding en professioneel opgeleid toezicht. Als sprake is van winkeldiefstal 'op heterdaad', wordt aangifte gedaan bij politie. Het veiligheidsgevoel van de medewerker staat onder druk als de politie niet gelijk ter plaatse is. De politie heeft beperkte capaciteit, maar ziet ook dat winkeldieven op den duur structurele criminelen kunnen worden en dat het maatschappelijk gezien goed is om ze in een eerder stadium aan te pakken, vóór het omslaat.

Samen met onder anderen vakbonden zijn er trainingen ontwikkeld die aan medewerkers worden gegeven. Al tientallen jaren wordt geïnvesteerd in onze medewerkers door trainingen en cursussen die zich vooral richten op 'omgaan met agressie en geweld op de winkelvloer'. We houden het cursusmateriaal zelf up-to-date en passen het aan de veranderende klantreis en klantgedrag aan.

Naast al onze eigen inspanningen is het cruciaal om juist nú met elkaar gezamenlijk op te trekken tegen agressie en geweld, dat zich niet langer alleen afspeelt op straat maar ook in de winkel. Voor agressie en geweld bestaat nooit een excuus.

Wat vragen winkeliers?

Samen met de overheid, waaronder het Ministerie van Justitie en Veiligheid, werken we samen in het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC). Daarmee is vorig jaar in het Actieplan Veilig Ondernemen afgesproken om samen verder in te zetten op de drie prioriteiten: cybercrime, georganiseerde misdaad en gebiedsgerichte (vermogens)criminaliteit.

¹ Als gevolg van winkelsluitingen door Corona

² «Criminaliteit en rechtshandhaving 2022», WODC, Blz. 6

Winkeliers constateren dat het onderwerp agressie en geweld en de bijbehorende verharding van de maatschappij daaraan toegevoegd moeten worden. Deze onderwerpen hebben we samen afgesproken, maar daardoorheen lopen ook:

- De, veelal anonieme, online agressie op social media lijkt soms agressie en geweld tegen anderen te rechtvaardigen en ertoe op te roepen;
- Het bezit van (steek)wapens neemt toe. We vragen om een versnelling in verbeterde wet- en regelgeving inzake het in bezit hebben van steekwapens;
- De verharding van de georganiseerde misdaad, die niet beperkt blijft tot de onderwereld. Het gebruik van geweld in de openbare ruimte neemt toe. Identificeer deze criminelen en neem snel gepaste maatregelen.
- Onder “gebiedsgerichte (vermogens)criminaliteit” vallen winkeldiefstallen, overvallen en mobiele bendes, die veel impact hebben op de mensen die werken in winkels of soortgelijke plaatsen. Het is een veelvoorkomende vorm van criminaliteit waar agressie en geweld niet wordt vermeden.

Het is goed dat Platforms Veilig Ondernemen (PVO's) bestaan. Hierdoor is aandacht voor lokale en regionale criminaliteitsproblemen. Het gaat hier om de inzet voor veilige winkelgebieden, bedrijventerreinen, binnensteden én het buitengebied (waar je ook winkels vindt). Daarnaast gaat het om het opwerpen van barrières tegen diefstal, agressie, overvallen en jeugdcriminaliteit. De winkeliers in dezelfde straat, de lokale overheid en de PVO's kunnen de samenwerking initiëren en intensiveren.

Het stemt ons positief dat met Prinsjesdag is aangekondigd actief ervoor te gaan zorgen dat verwarde mensen passende zorg en ondersteuning krijgen en niet onnodig met politie en justitie in aanraking komen. Het is belangrijk om daar maatschappelijk nu flink in te investeren.

Maar wat vooral moet gebeuren, is dat we gezamenlijk optrekken tegen de toename van agressie en geweld in de maatschappij. Daarom hoort het onderwerp agressie en geweld - tegen iedereen wat ons betreft - ook thuis in het NPC. Agressie en geweld tegen winkelmedewerkers die werken in de private sector grenzend *aan* de publieke ruimte is niet minder erg dan agressie en geweld tegen ambulancepersoneel *in* de publieke ruimte.

We vragen 3 stappen:

- aandacht voor agressie en geweld in het Actieprogramma Veilig Ondernemen van het NPC;
- minder versnippering van initiatieven op het tegengaan van agressie en geweld;
- inzet op bijsturen van iedereen die zich schuldig maakt aan agressie en geweld tegen medewerkers in winkels. Dit is een taak van ons allemaal waaronder de overheid, winkeliers en ouderlijk gezag.