

POSITION PAPER

Toename van overlast, agressie en geweld op de winkelvloer *Nu samenwerken voor een veilige werk- en winkelomgeving*

[Intro]

De winkelvloer is de plaats waar maatschappelijke trends samenkomen. In positieve zin, maar ook in negatieve zin. De verharding van de samenleving is daar helaas geen uitzondering op. Overlast, agressie en geweld nemen flink toe op de winkelvloer. Voor de honderdduizenden medewerkers in de retail leidt deze toename steeds vaker tot een onveilig gevoel op de werkvloer. Ook de veilige winkelomgeving voor consumenten staat onder druk. Daarom is nu gezamenlijke actie nodig om deze trend te keren.

Wat is er aan de hand?

Overlast, agressie en geweld nemen toe op de winkelvloer. Het aantal incidenten is de afgelopen jaren gestegen en de mogelijke dadergroep breidt zich steeds verder uit. Dagelijks worden medewerkers geconfronteerd met scheldpartijen, spuugincidenten, dreigen met geweld of zelfs vechtpartijen. Ook het aantal geregistreerde winkeldiefstallen is gestegen tot recordhoogtes. Deze negatieve tendens beperkt zich niet langer tot de Randstad of aandachtswijken in steden. Het tij móet gekeerd worden.

Wij schrikken van de normalisering van deze ontwikkeling. Het wordt als steeds normaler gezien dat een winkelmedewerker wordt uitgescholden. Dat jongeren massaal steekwapens bezitten en gebruiken 'hoort bij deze tijd'. Onacceptabel gedrag wordt in het maatschappelijke debat gebagatelliseerd tot de eigen schuld van de winkelier. Noodkreten van winkeliers worden eenvoudig weggewuifd als nevenschade. Soms worden deze noodkreten gekoppeld aan een alternatieve inrichting van de klantreis die voortkomt uit de maatschappelijke opgave om onszelf aan te passen aan een krappere arbeidsmarkt, technologische ontwikkelingen en veranderende klantbehoeften. Voor ons is het simpel: er is *geen* excuus voor de toename van overlast, agressie en geweld in winkels.

De toename van overlast, agressie en geweld heeft een negatief effect op het veiligheidsgevoel van onze honderdduizenden medewerkers. Het belang van een veilig gevoel op de werkvloer mag niet worden onderschat. Iedereen verdient een veilige en prettige werkomgeving. Dat geldt ook voor onze medewerkers op de winkelvloer, die open is en grenst aan de openbare ruimte. Winkeliers willen dan ook hun medeverantwoordelijkheid nemen om een veilige winkelomgeving te creëren en te koesteren. De grens tussen winkelruimte en publieke ruimte is klein.

De toename van overlast, agressie en geweld in winkels kan niet los worden gezien van een bredere normvervaging in onze samenleving. De coronapandemie en de maatschappelijke polarisatie hebben geleid tot een verharding van onze maatschappij. Onze kernnormen- en waarden vervagen in een land waar soms het recht van de sterkste of brutaalste lijkt te gelden. Door breed achter onze gezamenlijke normen en waarden te staan, zetten we de eerste stap om deze zorgwekkende trend te keren. Er is echter meer nodig.

Wat doen winkeliers nu al?

Veiligheid staat voor winkeliers voorop. De ruim 800 duizend medewerkers in de detailhandel moeten hun werk goed, met plezier en veilig kunnen doen. Vanzelfsprekend willen wij ook de klanten een veilige winkelervaring bieden. Deze verantwoordelijkheid nemen wij zeer serieus. Dat doen wij onder andere op de volgende manieren:

- **Preventie.** Ondernemers zijn zelf verantwoordelijk om overlast, agressie en geweld, mede veroorzaakt door diefstal, zoveel mogelijk te voorkomen. Winkeliers treffen preventieve maatregelen door te investeren in fysieke beveiliging, training & opleiding en professioneel opgeleid toezicht.
- **Training van medewerkers.** Samen met o.a. vakbonden zijn trainingen ontwikkeld die aan medewerkers worden gegeven. Al tientallen jaren wordt geïnvesteerd in onze medewerkers door trainingen en cursussen die zich onder andere richten op *'omgaan met agressie, diefstal en geweld op de winkelvloer'*. We houden het cursusmateriaal zelf up-to-date en passen het aan de veranderende klantreis en klantgedrag aan.

- **Samenwerking met overheden.** We werken zowel op nationaal als lokaal overheidsniveau samen. Op nationaal niveau werken we met het ministerie van Justitie en Veiligheid samen in het Nationaal Platform Criminaliteitsbestrijding (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. Onder die laatste groep valt bijvoorbeeld winkeldiefstal. Hier is nog ruimte voor een specifieke aanpak op overlast, agressie en geweld. Op lokaal niveau werken we samen met gemeenten en wijkagenten aan maatwerkpakketten. Met name de lokale aanpak wordt door winkeliers zeer gewaardeerd.

Waar stukt de aanpak?

Met de sterke toename in overlast, agressie en geweld in winkels raken winkeliers de grenzen van wat zij kunnen doen bij de opsporing en handhaving. Wanneer iemand in de winkel wordt aangesproken op onacceptabel gedrag, ontstaan vaak de onveilige situaties. Dit brengt winkeliers in een ongemakkelijk vacuüm: als werkgever ben je verantwoordelijk om je eigen medewerkers te beschermen tegen onveilige situaties, maar tegelijkertijd is handhaving niet de taak van een winkelier.

De politie is bevoegd voor de handhaving van de rechtsorde, maar kan met de capaciteitsproblemen niet altijd aanwezig zijn. Tegelijkertijd erkent ook de politie dat de kans bestaat dat winkeldieven later structurele criminelen worden. Dit bevestigt in onze ogen de noodzaak om onacceptabel gedrag in winkels al in een vroeg stadium aan te pakken. Tegelijkertijd wordt in het publieke debat aangenomen dat de ondernemer niet alleen verantwoordelijk is voor de preventie van onacceptabel gedrag, maar ook voor de handhaving en afhandeling. Ondernemers zouden deze taak niet moeten afschuiven op de politie, zo wordt met enige regelmaat gesteld. Dit brengt onze branche naar een onontgonnen gebied, omdat dit immers feitelijk niet onze taak is. Het leidt tot brede vragen en mogelijk tot een hiaat dat ertoe leidt dat geweldplegers en dieven met hun gedrag/daden weg kunnen komen. Daarom is nu een gezamenlijke aanpak nodig.

Wat is er nodig?

Winkeliers, overheid en politie moeten zo snel mogelijk in overleg over de handhaving bij overlast, agressie en geweld in de detailhandel. Winkeliers willen geen grijze gebieden overtreden in de handhaving en opsporing van onacceptabel gedrag. Een duidelijk en afgestemd kader stelt duidelijke grenzen.

Winkeliers mogen soms zelf maatregelen opleggen, zoals een winkelverbod. Een ondernemer kan zelf kiezen welke vorm van overlast of strafbare feiten dit rechtvaardigt. Bovendien kunnen winkeliers een € 181 schadevergoeding eisen als iemand op heterdaad wordt betrapt op diefstal. Het is fijn dat de politie daarvoor niet altijd nodig is, maar met de groei aan problemen groeit het risico van een lappendeken aan individuele regimes. Dat leidt er weer toe dat meer aangiftes ongeregistreerd blijven en dus onder de radar blijven.

Daarnaast is het onduidelijk hoe ver winkeliers mogen en kunnen gaan bij de handhaving van onacceptabel gedrag. Zij kunnen beveiligers inzetten om op te treden tegen overlast, agressie en geweld, maar onduidelijk is hoe ver zij mogen gaan in hun optreden. Het geweldsmonopolie is geen private aangelegenheid, maar ook beveiligers kunnen geconfronteerd worden met geweld. Daarnaast moeten winkeliers balanceren tussen enerzijds innovaties om onacceptabel gedrag te voorkomen (zoals kunstmatige intelligentie) en anderzijds de privacyregelgeving. Het grijze gebied is groot – en groeit. Winkeliers zijn nu eenmaal geen politieagenten, maar willen wel bijdragen. Het is daarom belangrijk dat er uniformiteit en duidelijkheid komt over hoe winkeliers zelf kunnen omgaan met overlast, agressie en geweld.

Winkeliers stellen de volgende vijf prioriteiten om overlast, agressie en geweld in winkels tegen te gaan:

1. **Publiek-private oplossing en boodschap.** Het bedrijfsleven en de overheid moeten meer en beter samenwerken op dit onderwerp. Een gezamenlijke oplossing is op korte termijn nodig. Een eerste stap is om gezamenlijk de maatschappelijke grens te stellen en deze in campagnes uit te dragen, zoals nu ook gebeurt voor de zorg en de politie.

2. **Steekwapens aanpakken.** Er moet zo snel mogelijk verbeterde wet- en regelgeving komen over het bezit van steekwapens. De toename in bezit en gebruik van steekwapens vraagt om een stevige aanpak.
3. **Winkeldiefstalaangiftes soepel afhandelen.** Het is belangrijk dat winkeliers frictieloos en snel aangifte kunnen doen van winkeldiefstal. Winkeliers en politie kunnen hierin samenwerken. Dit voorkomt dat winkeldiefstallen niet worden gemeld en dus niet in de statistieken voorkomen. De in België toegepaste 'lik-op-stuk-boete' bij winkeldiefstal zou ook in Nederland effectief zijn.
4. **Winkelontzettingen landelijk vastleggen.** Er is een landelijk platform nodig om winkelontzettingen te registreren. Dat voorkomt een lappendeken aan individuele maatregelen en biedt duidelijkheid voor alle partijen.
5. **Aanpak hangjeugd prioriteren.** De problematiek van hangjeugd en de toenemende druk op de maatschappelijke opvang vereist een structurele inzet. Preventie moet hierbij centraal staan, zodat onacceptabel gedrag al in een vroeg stadium wordt tegengegaan.

Samen stellen wij de grens

Overlast, agressie en geweld op de winkelvloer zijn *nooit* acceptabel. Het manifest tegen agressie en geweld (initiatief van D66-Kamerleden Sneller & Van der Werf) pleitte voor meer aandacht en samenwerking rondom deze negatieve tendens in de publieke ruimte. Ook bij het rondetafelgesprek op 25 oktober 2023 in de Tweede Kamer luidden winkeliers, maar ook ov-medewerkers en ambulancezorgmedewerkers de noodklok over deze maatschappelijke negatieve spiraal. Deze oproepen mogen niet worden genegeerd. Een gezamenlijke aanpak is nú nodig.

Winkeliers willen bijdragen aan het voorkomen van onacceptabel gedrag, het handhaven van de regels en het beschermen van een veilige werk- en winkelomgeving voor medewerkers en klanten. De vervaging van onze kernnormen- en waarden vraagt om een gezamenlijke aanpak tussen bedrijfsleven en overheid. Samen scheppen we de kaders waarbinnen we samen optreden tegen overlast, agressie en geweld op de winkelvloer. Samen stellen wij de grens.

