



OVERLASTREGISTRATIE  
NEDERLAND

## Protocol Overlastregistraties door winkelketens

# H&M



## Algemeen

Winkeldiefstal en overlast vormen vandaag de dag een groot probleem in Nederland. H&M Hennes & Mauritz Netherlands B.V., bestaande uit de formules H&M, Monki, COS Collection Of Style, Weekday & Other Stories en Arket en mogelijke toekomstige brands hanteert een ketenaanpak in haar streven om een veilige winkelomgeving te creëren (hierna "H&M Nederland"). Men streeft naar een verdergaande reductie van de winkelcriminaliteit en overlast. Ongeacht of de diefstal door gelegenhedsvievers of in georganiseerd verband wordt gepleegd (lees: "mobiele bendes"). Het streven is veelplegers te weren. Verder gaat er dus een preventieve werking uit van deze gerichte aanpak. H&M Nederland zal in principe altijd aangifte doen bij de politie. Dit betekent dat zij gebruik maakt van een applicatie om incidenten te registreren, Civiele Aanzeggingen uit te schrijven en werkt met schadeloosstellingen. Op 16-01-2018 is goedkeuring voor de ketenaanpak verleend door de Autoriteit Persoonsgegevens (Meldingsnummer: M00000237). De aanvraag is formeel gedaan door H&M Hennes & Mauritz Netherlands B.V. Zij zijn als afnemer / gebruiker de "verantwoordelijke". Overlastregistratie Nederland is de aanbieder van de applicatie en wordt derhalve gezien als "bewerker". In dit document wordt eea verder summier uiteengezet.

## Definities / omschrijvingen

### Deelnemer

Winkelketen sec de hierbij aangesloten winkels. In dit Protocol betreft het dus H&M Hennes & Mauritz Netherlands B.V. (evenals Monki, COS Collection Of Style, Weekday & Other Stories en Arket en mogelijke toekomstige brands) (hierna H&M brands) (hierna "H&M Nederland"). De vijf formules maken dus gebruik van dezelfde aanpak en treden dus op als één groep (H&M Nederland).

### Database

Centrale database waarin de registraties zijn opgenomen en die via de website [www.overlastregistratie.nl](http://www.overlastregistratie.nl) of via het internet / intranet van H&M Nederland (alles via beveiligde verbindingen) door deze deelnemer 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 H&M Nederland is de verantwoordelijke voor een correct gebruik van de applicatie. Onder H&M Nederland vallen een kleine 150 winkels, behorende bij een vijftal formules. Alle formules / winkels staan vermeld op de verschillende websites ([www.hm.com](http://www.hm.com), [www.cosstores.com](http://www.cosstores.com), [www.weekday.com](http://www.weekday.com), [www.monki.com](http://www.monki.com), [www.stories.com](http://www.stories.com) en [www.arket.com](http://www.arket.com)) en op [www.overlastregistratie.nl](http://www.overlastregistratie.nl). H&M Nederland 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 12 maanden" heeft.

## **Winkelontzegging**

Ontzegging van de toegang tot de winkelpanden / betreden van de percelen behorende bij die winkelpanden van de aangesloten deelnemers (dit betreft standaard een uitsluiting voor de periode van 12 maanden). Een ontzegging geldt dus voor de duur van die ontzegging en geldt voor alle winkels vallende onder H&M Nederland (dus ongeacht welke formule).

## **Waarschuwing**

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

Deelnemers (de winkels behorende bij de formules) conformeren zich aan de aanpak zoals beschreven in dit Protocol. Zij kunnen dit aan de buitenwereld kenbaar maken via een deursticker (ingangen / uitgangen), mogelijk via stickers / posters in het filiaal, via de hierboven genoemde websites 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](http://www.overlastregistratie.nl) en op de site van de gebruiker.

## **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 aan-

biedt 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. Via de decentrale winkel registraties komt het hoofdkantoor te beschikken over incidentinformatie van alle winkels behorende bij de vijf formules. Via beoordeling van die informatie kan men besluiten aanvullend beleid te ontwikkelen en / of signalen uit te sturen naar de winkels. Blijkt bijvoorbeeld dat er veel diefstal plaatsvindt van rokjes, dan kan men besluiten de verkoop / stalling van deze goederen op een andere manier te organiseren, zodat het voor dieven lastiger / onmogelijk wordt deze goederen nog te stelen.

### **Gedragingen**

Elke winkel kan via de aangever zelfstandig bepalen welke maatregel zij zal toepassen en welke Civiele Aanzegging zal worden opgelegd. Uitgangspunt voor H&M Nederland is dat elke verdachte een ontzegging ontvangt voor een periode van 12 maanden, geldend voor alle winkels behorende tot H&M Nederland.

### **Minderjarigen**

In geval van een minderjarige in de leeftijd tot 14 jaar kan altijd eerst een Civiele Aanzegging "Waarschuwing 1 jaar" worden 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 12 maanden geldt. In dat geval krijgt betrokkene direct een ontzegging voor 12 maanden opgelegd. De politie zal de ouders altijd informeren indien een minderjarige wordt overgedragen.

### **Werkwijze**

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 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 BV, evenals de geregistreerde gegevens van de verdachte. Deelnemers kunnen via een wachtwoord en password inloggen in de database via de website van Overlastregistratie Nederland BV of via het eigen intranet. De bevoegdheid hiertoe is functie gerelateerd. Alleen de onder-

ners, leidinggevers, bepaalde medewerkers of beveiligingsmensen zijn gerechtigd een melding te doen (de "aangevers"). Steeds vaker worden de gegevens doorgebeld naar de Helpdesk van Overlastregistratie Nederland.

De betreffende winkel 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. Ontbreekt er informatie, dan kan dit worden nagevraagd bij de WPG loketten van de politie of het Openbaar Ministerie.

### **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. Eea voldoet verder aan alle benodigde vereisten.

### **Melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens**

Het geheel van gegevensverwerkingen dat ter uitvoering van dit Protocol plaatsvindt, is eind 2017 gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens. Goedkeuring is verkregen per 16-01-2018 (Meldingsnummer: M00000237).

### **Waarborgen voor betrokkene**

Betrokkene (dief / verdachte / overlastgever) krijgt van de winkel of de politie 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 (12 maanden; hierna worden, na betaling, 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 H&M Hennes & Mauritz Netherlands B.V., Security Department, Keizersgracht 271, 1016 ED te Amsterdam. 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 en doorwerking**

Een Civiele Aanzegging geldt gedurende 1 jaar. Na deze termijn worden de persoonsgegevens automatisch en definitief verwijderd uit de database. Koppeling / connectie tussen incident en persoon is dan niet meer mogelijk. Opgemerkt moet worden dat - bij niet voldoening van het bedrag van de aansprakelijkstelling (schadevergoeding, directe- en indirecte kosten) – H&M Nederland zich het recht voorbehoudt om de ontzegging na afloop wederom met één jaar te verlengen.

### **Klachtenprocedure**

Betrokkene kan zich in eerste instantie schriftelijk wenden tot H&M Hennes & Mauritz Netherlands B.V. te Amsterdam. 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](mailto: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 BV 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 H&M Hennes & Mauritz Netherlands B.V. (vertegenwoordigt dus alle formules vallende onder H&M Nederland) 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 de Autoriteit Persoonsgegevens een rechtmatigheidsverklaring is afgegeven, zal daarvan door de verantwoordelijke melding worden gedaan bij het voornoemd College.

### **Nieuwe winkels**

Nieuwe winkels behorende bij de groep H&M Nederland (en dus bij de individuele formules of nieuwe formules) zullen ook gaan werken met deze applicatie. De laatste stand van zaken zal in principe altijd worden gecommuniceerd via de websites van bovengenoemde organisaties.