

Vals alarm

De detectiepoortjes die winkeliers plaatsen tegen diefstal gaan te pas en te onpas af. Dat maakt boodschappen doen niet aangenamer. En dat is weer slecht voor de omzet.

Machteloos lag hij op de grond. Twee beveiligingsmannen trokken hem overeind en duwden hem naar het magazijnhok. Daar sloten ze hem op, in afwachting van de politie.

Even een mapje foto's ophalen bij de MediaMarkt. De Rotterdammer L. Stroop heeft het geweten. Toen hij de winkel wilde verlaten, loeiden de detectiepoortjes. Dat dit kwam door een fout bij een ander filiaal, waar de streepjescode van twee eerder afgehaalde mapjes foto's niet goed was gedeactiveerd, wilde de beveiligingsman die hem aanhield niet geloven. "Voordat ik de kans kreeg om het uit te leggen, gooiden twee mannen me op de grond," vertelde Stroop aan het Rotterdams Dagblad.

Zo heftig gaat het er meestal niet aan toe, maar ook kleine alarmincidenten kunnen een winkelmiddag grondig

vergallen. Managers van winkelbedrijven snappen best hoe vervelend het is om onschuldig te kijk te staan. Zij haasten zich te vertellen hoe voorkomend en correct zij vals alarm afhandelen. Dat dit in werkelijkheid niet altijd gebeurt, blijkt uit het verhaal van Paul en Marja, bij wie het alarm afging toen zij C&A in de Rotterdamse Oosterhof wilden binnengaan. Een oud radiootje was de boosdoener, bleek bij controle alras. Toch stonden de beveiligers erop dat de tas van het paar openging. "Dat radiootje kon hun niet schelen, ze zeiden dat ze wilden kijken of er iets was gestolen," vertelt Marja. Toen Paul weigerde, werd met politie bedreigd. Zo ver kwam het niet. Het alarm ging opnieuw af en de beveiligers stortten zich vol overgave op verse slachtoffers.

Vroeger kregen onschuldige alarmmakers nog weleens een bloemetje aangeboden, zoals Ria Gevaerts meemaakte bij het inmiddels verdwenen Rotterdams warenhuis Termeulen. "Dat gebeurt niet

meer." Misschien omdat dit voor winkels een hoge kostenpost wordt, gezien het aantal onterechte alarmen? Gevaerts sluit het niet uit: "Soms worden je spullen twintig keer langs die poort gehaald en weten ze nog niet waar het aan ligt. Ze zijn wel hoffelijk, maar je ziet de mensen naar je kijken. Ik ben ook weleens gewoon doorgelopen. Er kwam niemand achter me aan."

De auteur van dit artikel was op dit punt minder gelukkig. Met de neus in de wind passeerde zij een gierende detectiepoort bij de Rotterdamse Bijenkorf. Ze had het even gehad met winkelalarmen, die haar al een week lang verwelkomden en uitluidden in elke winkel die ze aandeed. Haar aftocht ging helaas niet ongemerkt voorbij aan een drietal surveillanten, dat haar op straat in de kladden greep en door de winkel duwde, ondanks de bereidheid gehoorzaam mee te lopen. En dat allemaal vanwege een paar schoenen waarvan de



Een beveiligingsbeambte houdt de wacht bij de uitgang van een kledingwinkel

THOMAS SCHLIJPER / HOLLANDESE HOOGTE

code niet correct was 'gedeactiveerd'.

Deactiveren of ontkoppelen is het weghalen van beveiligingselementen die de leverancier of de fabriek in de vorm van bijvoorbeeld labels of magneetclips in of op artikelen aanbrengt. Volgens de branche is het niet afdoende deactiveren van deze beveiligingselementen een van de voornaamste oorzaken van onterecht alarm. Verder kunnen detectiepoortjes op tilt slaan door rolstoelen, sleutelbossen en creditcards.

En hoop ellende zou kunnen worden voorkomen als er één standaard zou komen voor bronbeveiliging, die consequent gebruikmaakt van dezelfde beveiligingscodes. Het vaktijdschrift *Beveiliging* uitte onlangs bezorgdheid over het uitblijven van zo'n standaard. Bronbeveiliging is het plaatsen van beveiligingslabels of -chips tijdens de fabricage, het verpakken of de distributie van producten. Een universeel systeem kan ervoor zorgen dat spullen die in winkel A zijn gekocht in winkel B geen gepiep veroorzaken.

Maar voorlopig blijft het tobben. V&D kwam recentelijk in het nieuws door problemen met veelvuldig vals alarm. Volgens het *Algemeen Dagblad*, dat V&D's personeelsblad *Vide* citeert, gingen de alarmen bij de warenhuisketen zo vaak af dat het kassapersoneel op een intensieve deactiveringscursus moest.

Veel nodeloos gepiep wordt ook veroorzaakt door ondeugdelijke alarmsystemen. Beveiligers merken dat bedrijven te lang met verouderde apparatuur werken en vaak voor het goedkoopste systeem kiezen. Er bestaan grote kwaliteitsverschillen in detectiepoorten.

Er zijn geen cijfers over vals alarm, maar de geïnterviewde medewerkers van winkelbedrijven en beveiligingsbedrijven schatten dat het alarm in de helft van de gevallen ten onrechte afgaat. De afwikkeling van alarmincidenten verschilt per bedrijf. Maar branche-organisaties geven wel richtlijnen, onderverdeeld in *do's* en *don'ts*. De *do's* zijn: in eerste instantie uitgaan van technische fouten; vriendelijk een controle uitvoeren; excuses maken bij onterecht alarm. En de *don'ts*: de klant direct beschuldigen; in discussie gaan; achter iemand aanrennen die naar buiten loopt.

Over de interpretatie van deze richtlijnen bestaat verwarring. Hoe ver mogen surveillanten gaan? Volgens de wet heb-

ben zij dezelfde bevoegdheden als iedere burger die iemand op heterdaad betrapt op een strafbaar feit, en dus mogen zij zo iemand vasthouden tot de politie komt. Bij verzet mag 'proportioneel' geweld worden toegepast. Gepaste dwang is toegestaan, maar iemand mishandelen mag nooit.

Houden surveillanten zich aan deze regels? En wat is precies heterdaad? "De ontdekking van een strafbaar feit terwijl het wordt begaan en terstond nadat het wordt begaan," luidt de definitie in het Wetboek van Strafrecht. Valt het negeren van winkelalarm hier ook onder? Paul Mevis, hoogleraar strafrecht aan de Erasmus Universiteit Rotterdam, vindt poortalarm te mager voor heterdaad. "Zien hoe iemand sokken in zijn zak steekt en vervolgens zonder betalen de winkel uitloopt, is duidelijk een heterdaad. Iemand door een piepend detectiepoortje heen zien lopen niet."

Maar het grote aantal diefstallen (volgens cijfers van de Raad Nederlandse Detailhandel goed voor een verlies van 750 miljoen euro) brengt middenstanders in de verleiding om het begrip 'heterdaad' in de praktijk ruim te interpreteren. De definitie van heterdaad is voor het laatst bijgesteld in 1926, toen alarmpoorten nog moesten worden uitgevonden.

Maar een ruimere interpretatie wordt problematisch als alarmpoortjes in de helft van de gevallen ten onrechte piepen. Nu verspillen surveillanten nodeloos veel tijd aan het controleren van onschuldige consumenten. Hoe dat er in de praktijk aan toe gaat, valt te lezen in het V&D-blad *Vide*, waarin hoofd Beveiliging Ernst Boon toegeeft dat hij ondanks de deactiveringscursussen niet de illusie heeft weldra van alle vals-alarmproblemen verlost te zijn. Hij beschrijft hoe de beveiligingsmensen bij de uitgang steeds weer de klos zijn. Zij zijn als het druk is in de winkel soms aan één stuk door bezig met afhandelen van poortalarmen.

Het leed valt niet te overzien als deze mensen extra bevoegdheden krijgen. Vele werkuren zullen worden verspild aan de jacht op burgerlijk ongehoorzame, hardhorende, onwetende, verstrooide of haastige klanten die het alarm negeren en worden afgestraft met tijdrovende onderzoeken en ondervragingen.

En ondertussen wandelen de echte dieven doodgemoedereerd met hun buit langs zwijgende detectiepoortjes. |

Klein is fijn

Kleine politieke partijen hebben het niet gemakkelijk. Ze worden weleens het zout in de parlementaire pap genoemd, maar in de Kamer wordt weinig naar hen geluisterd en in het kabinet moeten ze zich schikken naar de wil van de grote jongens. Vooral D66 is te beklagen. De partij is ooit opgericht met de niet geringe ambitie het oude bestel tot ontploffing te brengen, maar ze mag vandaag de dag blij zijn als ze tussen de oudjes een plaats in de regeringsploeg mag bezetten.

Toch is D66 momenteel niet ontevreden. Zoals fractievoorzitter Boris Dittrich vorige week in *HP/De Tijd* liet weten, kan zijn partij volledig instemmen met de regeringskoers die naar zijn mening blijkt geeft van gezonde hervormingsdrang. Daarentegen vaart de voornaamste oppositiepartij, de PvdA, een volstrekt behoudende koers.

De nuchtere constatering van de interviewer dat de PvdA in de peilingen met vijftig zetels wordt beloond terwijl D66 het met vijf zetels moet doen, bracht Dittrich niet in verlegenheid. De PvdA is de gevangene van haar populariteit: ze durven niets te zeggen dat hun positie in gevaar kan brengen. Dat werkt verlamdend.

D66 heeft daar geen last van. Dittrich: "Het is natuurlijk helemaal niet leuk om zo laag te staan, maar het werkt ook bevrijdend. Onze handen zijn helemaal vrij om te zeggen wat wij echt vinden. Ik denk echt dat mensen over vijf, tien of vijftien jaar zullen zeggen: wat goed dat jullie dat toen hebben durven denken en doen."

Het is een knappe argumentatie, die een ogenblik stil maakt, maar niettemin volslagen onzin is. Om te beginnen heeft een partij in het heden niets aan de hulde van een dankbaar nageslacht, waarop Dittrich zich al bij voorbaat verheugt. Ze moet nu scoren of ze faalt.

Bovendien, en dat is belangrijker, gaat het in de politiek niet om te zeggen 'wat je echt vindt' (dat is zelfs knap stom), maar om standpunten in te nemen die stemmen trekken. Politiek gaat niet over mooie meningen, maar over macht.

Alleen partijen die weten nooit tot regeringsverantwoordelijkheid te zullen worden geroepen, kunnen zeggen wat ze willen. Soms met fataal gevolg, zoals destijds de CPN, die tegelijk hogere lonen en lagere prijzen eiste, niet gehinderd door welk economisch inzicht ook, maar vastberaden van plan te zeggen 'wat men echt vindt'. |