



Strategische manieren om winkeldiefstal te bestrijden



Samenvatting

Deze strategische gids biedt een grondig kader voor de aanpak van winkeldiefstal, een belangrijk probleem dat van invloed is op de winstgevendheid en activiteiten van retailers. De aanzienlijke bijdrage van externe diefstal, waaronder georganiseerde winkelcriminaliteit, aan de totale derving – gemiddeld 36% van de verliezen in de Amerikaanse detailhandel – onderstreept het belang van proactieve en innovatieve maatregelen. Deze gids benadrukt de noodzaak van een systematische risicobeoordeling, gericht op het identificeren van gebieden met een hoog risico, diefstalpatronen en interne kwetsbaarheden om effectieve preventiestrategieën te implementeren.

Een goed ontworpen winkelinrichting die de zichtbaarheid vergroot en dode hoeken minimaliseert, speelt een cruciale rol bij het ontmoedigen van diefstal en het behouden van een positieve klantervaring. Personeelstraining en een duidelijk gedefinieerd beleid stellen werknemers in staat om diefstalincidenten te signaleren en adequaat aan te pakken, waardoor een cultuur van waakzaamheid en samenwerking wordt bevorderd. Geavanceerde beveiligingstechnologieën, zoals bewakingscamera's, elektronische artikelbewaking, RFID en toegangscontroles, worden gepresenteerd als essentiële hulpmiddelen om diefstal tegen te gaan en het voorraadbeheer te verbeteren.

De gids benadrukt ook het belang van effectief incidentbeheer om naleving van de wet te waarborgen en voortdurende verbetering te stimuleren door middel van grondige documentatie en evaluatie van diefstalincidenten. Klanten betrekken door

hen bewust te maken van de gevolgen van winkeldiefstal en de anonimiteit in de winkel te verminderen, kan crimineel gedrag verder ontmoedigen. Voortdurende verbetering blijft een prioriteit, waarbij periodieke beveiligingsaudits, gegevensanalyse en feedback helpen retailers zich aan te passen aan veranderende diefstaltactieken, terwijl ze tegelijkertijd de operationele efficiëntie behouden.

Met het oog op de toekomst verkent de gids het potentieel van opkomende technologieën zoals winkels zonder kassa's en AI-gestuurde bewaking. Hierbij wordt de nadruk gelegd op de noodzaak van hybride benaderingen die geavanceerde technologie combineren met traditionele beveiligingsmaatregelen. Door deze strategieën te omarmen, kunnen retailers derving verminderen, activa beter beschermen en een veilige maar uitnodigende winkelomgeving creëren, waarmee ze zich positioneren voor blijvend succes in een steeds veranderend winkellandschap.



1. Waarom diefstalpreventie cruciaal is voor Nederlandse supermarkten

Diefstalpreventie kan een aanzienlijke impact hebben op de winstgevendheid en de activiteiten van een winkel. Gezien het gemiddelde derving percentage van 2% in supermarkten, waarvan diefstal een belangrijk onderdeel is, is het belangrijk om te weten wat de impact van winkeldiefstal is en hoe dit kan worden voorkomen. Volgens het Retail Security Europe-rapport uit 2019 is winkeldiefstal de meest voorkomende oorzaak van derving en op de tweede plaats beroving. Respondenten van het National Retail Security-onderzoek in 2023 (VS) geven aan dat hun derving verschillende oorzaken heeft, waarbij externe diefstal, inclusief georganiseerde winkelcriminaliteit, goed is voor gemiddeld 36% van het totale verlies. Ze melden dat interne diefstal (door werknemers) goed is voor 29% van het derving percentage.

Microbendes in de detailhandel verwijzen naar kleine, georganiseerde groepen individuen die samenwerken om diefstal te plegen, vaak gericht op specifieke winkels of producten. Deze groepen werken meestal met gecoördineerde tactieken, waardoor hun diefstallen efficiënter en moeilijker op te sporen zijn dan die van individuele winkeldieven.

Microbendes werken vaak samen om personeel af te leiden, veiligheidsmaatregelen te overweldigen en waardevolle of gemakkelijk door te verkopen artikelen te stelen, zoals elektronica, designerartikelen of cosmetica. Hoewel ze niet zo groot of geavanceerd zijn als georganiseerde detailhandel criminaliteit, kunnen microbendes toch aanzienlijke verliezen voor detailhandelaars veroorzaken door herhaaldelijk

dezelfde winkels te bezoeken. Bij het onderzoeken van interne diefstal, of diefstal door werknemers, kunnen de methoden sterk variëren, maar dit zijn de meest voorkomende:

1. Diefstal van goederen
2. Verduistering van geld uit de kassa
3. Frauduleuze retourzendingen
4. Volledige of gedeeltelijke annulering van kassabonnen
5. Consumptie van producten
6. Frauduleus gebruik van klantenkaarten

Als we met name kijken naar de detailhandel in voedingsmiddelen, dan zien we dat de caissière het vaakst betrokken is bij interne diefstal/fraude.

“Retailers zijn het erover eens dat de belangrijkste oorzaak van het criminaliteit gerelateerde onderdeel van derving externe diefstal is, gevolgd door interne diefstal (of diefstal door werknemers) en diefstal door leveranciers op de derde plaats.”

Retail Security Europe 2019

Om winkeldiefstal beter te begrijpen en aan te pakken, wordt het gecategoriseerd in interne en externe diefstal.

Winkeldiefstal wordt gezien als de meest voorkomende vorm van externe diefstal, gevolgd door beroving en vervolgens inbraak. Omdat winkeldiefstal de meest voorkomende vorm van externe diefstal is en in de meeste landen in

Europa de meest toenemende vorm van diefstal, is het belangrijk om te begrijpen hoe winkeldiefstal in zijn werk gaat. De manier van werken kan worden onderverdeeld in de individuele winkeldieven en de microbendes (2-3 personen). Hoewel ze bijna onzichtbaar zijn in de winkel, geeft 71,8% van de detailhandelaren (Retail Security Europe 2019) aan dat micro-gangs het meest voorkomende type dader zijn.



2. Maak een risicoanalyse en identificeer kwetsbaarheden in uw winkel

Risicoanalyse en identificatie van kwetsbare punten in winkels met betrekking tot winkeldiefstal is een systematisch proces om te begrijpen waar en hoe diefstal plaatsvindt, zodat effectieve preventieve maatregelen kunnen worden genomen. Dit proces kan de volgende stappen omvatten:

1. Het beoordelen van gebieden met een hoog risico:

Bepaalde delen van de winkel, zoals drukbezochte gebieden of gebieden met dure, kleine of gemakkelijk te verbergen artikelen, zijn gevoeliger voor diefstal. Deze afdelingen moeten worden aangemerkt als zones met een hoog risico en krijgen prioriteit wat betreft bewaking of fysieke barrières, zoals beveiligde winkelschappen.

2. Diefstalpatronen analyseren:

Door incidenten van winkeldiefstal uit het verleden te bekijken, kunnen patronen worden ontdekt, zoals het tijdstip van de dag of specifieke producten die vaak worden gestolen. Deze informatie helpt bij het efficiënter toewijzen van middelen, zoals het verhogen van de aanwezigheid van personeel tijdens kwetsbare periodes van de dag.

3. Bestaande beveiligingsmaatregelen evalueren:

Evalueer de huidige middelen voor diefstalpreventie, waaronder beveiligingscamera's, EAS-tags (Electronic Art Surveillance) en de indeling van de winkel. Lacunes in de dekking, slecht functionerende apparatuur of ineffectieve monitoring kunnen

worden geïdentificeerd als kwetsbaarheden.

4. Interne kwetsbaarheden:

Soms kan winkeldiefstal in de hand worden gewerkt door interne zwakheden, zoals onoplettend personeel, slecht gehandhaafd beleid of ongetraind personeel.

Een gebrek aan waakzaamheid van werknemers of een inconsequente toepassing van beveiligingsprotocollen vergroot de kans op diefstal.

5. Klantgedrag en dode hoeken:

Bepaalde delen van de winkel, zoals hoeken of schappen die niet goed zichtbaar zijn voor medewerkers, kunnen worden misbruikt door winkeldieven. Het identificeren van deze blinde vlekken en het verbeteren van de zichtbaarheid door middel van winkelinrichting of beveiligingstechnologie kan het risico op winkeldiefstal verkleinen.

Het uitvoeren van een grondige risicoanalyse helpt om deze kwetsbare plekken aan te pakken door het implementeren van gerichte diefstalpreventiemaatregelen die de derving verminderen en de algehele veiligheid verbeteren.





3. Ontdek het belang van een strategische winkelinrichting

Een strategische winkelinrichting speelt een belangrijke rol bij het terugdringen van winkeldiefstal door een omgeving te creëren die voor potentiële dieven moeilijk te benutten is. Goed geplaatste gangpaden, duidelijke zichtlijnen en georganiseerde productdisplays verbeteren de zichtbaarheid, waardoor het voor winkeldieven moeilijker wordt om onopgemerkt te werk te gaan.

Het plaatsen van waardevolle artikelen in de buurt van de kassa of in gemakkelijk te controleren gebieden ontmoedigt diefstal. De inrichting kan ook spiegels, beveiligingscamera's en strategisch geplaatst personeel omvatten om de activiteiten van klanten in de gaten te houden.

Door de winkel zo in te richten dat er zo min mogelijk dode hoeken zijn en er zo veel mogelijk toezicht is, kunnen winkeliers de kans op diefstal verkleinen, waardoor de algehele veiligheid verbetert en de derving afneemt.

Naast de indeling van de winkel speelt ook de locatie van de winkel een belangrijke rol bij de toename van winkeldiefstal of derving. Volgens het Retail Security Europe Report hebben winkels die zich buiten een winkelcentrum bevinden gemiddeld meer last van derving. In grote steden (met meer dan 250.000 inwoners) verschilt het niveau van derving niet veel tussen winkels in winkelcentra of straten. Winkels met meer dan 2.400 m² winkelloppervlak die in een straat zijn gevestigd, hebben echter het meeste last van derving.

4. Personeelsbeleid en -training

Personeelsbeleid en -training zijn belangrijke onderdelen bij het voorkomen van winkeldiefstal in winkels, aangezien werknemers in de frontlinie staan bij het identificeren en beperken van diefstal. Effectief beleid en trainingsprogramma's voorzien het personeel van de kennis en vaardigheden om verdacht gedrag te herkennen, adequaat te reageren op incidenten en een veilige omgeving te handhaven. Omdat veel supermarkten met (jonge) parttimers werken, is er veel wisseling van personeel. Trainingen om diefstal te voorkomen en op te sporen zullen daarom regelmatig moeten worden gehouden, vooral voor nieuwe medewerkers.

1. Duidelijk beleid en duidelijke procedures: Stel een duidelijk beleid op waarin de verantwoordelijkheden van werknemers bij het voorkomen van winkeldiefstal worden beschreven. Dit omvat richtlijnen voor het monitoren van klantenactiviteiten, wanneer en hoe vermoedelijke winkeldieven te benaderen en protocollen voor het melden van incidenten aan het management of beveiligingspersoneel. Dit beleid moet ook de rol van alle medewerkers definiëren, van kassiers tot medewerkers op de werkvloer.

2. Training van werknemers: Organiseer regelmatig trainingssessies over diefstalpreventie om het personeel te helpen verdacht gedrag te herkennen, zoals klanten die rondhangen in bepaalde gebieden of goederen proberen te verbergen. Medewerkers moeten worden getraind in niet-confronterende technieken om vermoedelijke winkeldieven aan te pakken en in het gebruik van beveiligingsmiddelen zoals bewakingssystemen en EAS-tags.

3. Een cultuur van bewustzijn creëren: Stimuleer een cultuur van waakzaamheid, die ervoor zorgt dat alle medewerkers actief betrokken zijn bij het voorkomen van diefstal. Medewerkers moeten worden aangemoedigd om sterk aanwezig te zijn op de werkvloer, klanten te begroeten en hulp te bieden, wat potentiële dieven kan afschrikken. Regelmatige opfriscursussen en teambesprekingen over diefstalpreventie helpen om elke werknemer op de hoogte te houden en te focussen op diefstalpreventie.

4. Interne diefstalpreventie: Het personeelsbeleid moet ook aandacht besteden aan interne diefstal en ervoor zorgen dat het personeel de gevolgen begrijpt van het zelf frauderen. Dit omvat strenge voorraadcontroles, toezicht op aankopen door werknemers en het opzetten van controles om ongewoon gedrag onder het personeel op te sporen. Deze controles moeten worden uitgevoerd door verschillende winkelmanagers om de betrouwbaarheid van het proces te garanderen.

5. Samenwerking en communicatie: Werknemers moeten worden aangemoedigd om openlijk te communiceren over zorgen omtrent diefstal en om samen te werken met elkaar en met beveiligingspersoneel. Het creëren van een omgeving waarin medewerkers zich gesteund voelen bij het melden van incidenten of verdachte activiteiten kan winkeldiefstal aanzienlijk terugdringen. Als een winkelmanager het gevoel heeft dat dit onderwerp niet openlijk kan worden besproken, kan een externe partij worden ingeschakeld om als vertrouwenspersoon op te treden.

Door een uitgebreid personeelsbeleid te implementeren en doorlopend trainingen te geven, worden werknemers in staat gesteld om een actieve rol te spelen bij het minimaliseren van diefstal, waardoor zowel de veiligheid van de klant als de bescherming van de bedrijfsmiddelen wordt gewaarborgd.

5. 4 goedwerkende beveiligingstechnologieën en -systemen

Er zijn veel soorten beveiligingssystemen die in winkels kunnen worden toegepast. Dit zijn er enkele die van invloed zijn op het voorkomen van winkeldiefstal:

• CCTV (Closed Circuit Television):

Bij dit systeem worden videocamera's gebruikt om activiteiten in en rond een winkel te controleren en op te nemen. CCTV helpt bij het identificeren van dieven en dient als afschrikmiddel voor potentiële dieven.

• EAS (Electronic Article Surveillance):

Dit systeem maakt gebruik van veiligheidstags of labels die aan goederen worden bevestigd. Deze tags activeren een alarm als ze door de beveiligingspoortjes bij de uitgang van de winkel gaan zonder te worden gedeactiveerd tijdens het afrekenen. EAS is vooral effectief in kledingwinkels en andere winkels waar waardevolle artikelen worden verkocht.

• RFID (radiofrequentie-identificatie):

RFID-technologie gaat een stap verder dan traditionele EAS en biedt niet alleen beveiliging, maar ook nauwkeurige opvolging van de voorraadniveaus. Elk artikel met een RFID-tag kan worden gevolgd vanaf het moment dat het de winkel binnenkomt totdat het wordt verkocht, waardoor zowel diefstalpreventie als voorraadbeheer worden verbeterd.

• Toegangscontrolesystemen:

Deze systemen beheren wie toegang heeft tot bepaalde gebieden in een winkel of magazijn. Toegangscontroles kunnen PIN-codes, vingerafdrukherkenning, kaartlezers of gezichtsherkenningstechnologieën omvatten. Ze zijn nuttig voor het beveiligen van achterkamers, magazijnen of andere gevoelige gebieden tegen ongeoorloofde toegang.

Elk van deze systemen heeft zijn eigen voordelen en kan afzonderlijk of in combinatie worden gebruikt, afhankelijk van de specifieke behoeften en risico's van een winkel.

6. Winkelbeleid en -procedures

Winkelbeleid en -procedures met betrekking tot winkeldiefstalpreventie zijn essentieel voor het creëren van een gestructureerde, proactieve benadering van veiligheid in winkels. Een duidelijk beleid zorgt ervoor dat al het personeel op één lijn zit wat betreft de aanpak van winkeldiefstal en helpt diefstal te ontmoedigen door middel van duidelijke richtlijnen. Hoewel ze overlappen met het personeelsbeleid, zijn ze daarom niet minder belangrijk. De belangrijkste elementen van een goed winkelbeleid zijn onder andere een duidelijk winkeldiefstalprotocol. Zorg voor goed gedocumenteerde procedures over hoe om te gaan met vermoedelijke winkeldieven en bespreek dit op de eerste werkdag van elke werknemer. Deze protocollen kunnen specifieke stappen beschrijven die werknemers moeten volgen, zoals:



Betrokkenheid

Als een poging tot winkeldiefstal wordt vermoed, moeten werknemers duidelijke procedures volgen over hoe ze beveiligingspersoneel of managers moeten inschakelen om de situatie af te handelen, zodat het risico voor personeel en andere klanten tot een minimum wordt beperkt.



Niet-confronterende aanpak

Het beleid moet de nadruk leggen op niet-confronterende methoden, zoals hulp aanbieden of een gesprek aangaan met klanten om winkeldiefstal te ontmoedigen.



Observatie

Personeel is getraind om klanten die verdacht gedrag vertonen discreet te observeren zonder directe beschuldigingen te uiten.



Wetshandhaving

Stel procedures op voor wanneer en hoe wetshandhaving moet worden ingeschakeld als een winkeldiefstalincident escaleert.

Naast een goed winkelbeleid is voorraadbeheer een ander belangrijk element in het voorkomen van winkeldiefstal. Een nauwkeurig voorraadbeheer helpt bij het snel detecteren van voorraadafwijkingen, die tekenen kunnen zijn van interne diefstal of winkeldiefstal. Regelmatige inventariscontroles kunnen als volgt worden uitgevoerd:

- **Dagelijkse/Wekelijkse controles:** Door regelmatig steekproeven uit te voeren op artikelen met een hoge waarde of die veel worden gestolen, wordt vermiste voorraad snel opgespoord.

- **Cyclustellingen:** In plaats van te wachten op een jaarlijkse inventariscontrole, maken cyclustellingen het mogelijk om continu verschillende secties van de winkel te controleren op een roterende basis.

- **Volledige inventariscontroles:** Periodiek moeten uitgebreide, fysieke inventariscontroles

worden uitgevoerd om de werkelijke voorraad te vergelijken met wat er in het systeem is vastgelegd. Dit helpt om grotere patronen van diefstal of fouten op te sporen.

Om deze inventariscontroles uit te voeren bespaart het gebruik van voorraadbeheerssoftware veel tijd en geeft het een goed overzicht van alle afwijkingen. Menselijke fouten worden verminderd en er kunnen snel beslissingen worden genomen over preventieve maatregelen.



7. Wat kan u doen binnen de Nederlands wet- en regelgeving?

Een supermarkt en zijn personeel moeten binnen de grenzen van de wet opereren bij het afhandelen van vermoedelijke diefstal. Als dit niet het geval is, kan een supermarktorganisatie worden aangeklaagd. Medewerkers moeten de rechten van zowel de werkgever als de klanten begrijpen, inclusief wanneer en hoe ze een vermoedelijke winkeldief mogen benaderen.

De regels voor het omgaan met winkeldieven verschillen van land tot land. In de meeste landen kunnen echter de onderstaande stappen worden ondernomen.

1. De winkeldief kan worden aangehouden als je hem/haar op heterdaad betrapt. Dit is een strafbaar feit en in de meeste landen mag je dan ingrijpen als ondernemer en burger.

2. Pak de winkeldief op een rustige manier aan, zorg dat er een ander persoon bij is voor een veilige situatie. Klopt de waarneming van de diefstal en brengt de dief de producten niet terug? Bel in dit geval de politie. Als de dief de producten wel teruggeeft, kan het incident tussen jou als ondernemer en de dief worden afgehandeld zonder tussenkomst van de politie.

3. Als de dief bij zijn arrestatie weigert mee te werken, mag er dwang maar geen geweld

worden gebruikt. Je mag in de meeste gevallen proberen de dader tegen te houden, maar gebruik absoluut geen geweld. Dwang kun je opvatten als iemand dwingen om in de winkel te blijven zonder hem iets aan te doen, maar het is een vaag begrip waarbij het opnieuw beter is om de hulp van de politie in te roepen.

4. Bij arrestatie mag de dief niet gewoon worden vastgehouden tot bijvoorbeeld de politie arriveert. Het is belangrijk dat de dader niet langer dan nodig in een aparte ruimte wordt opgesloten, al dan niet op slot, zodat er geen vrijheidsberoving plaatsvindt.

In alle gevallen is het belangrijk om de lokale handhaving in te schakelen om ongepaste acties te voorkomen. Werknemers moeten de rechten van zowel de werkgever als de klanten kennen. Acties zoals onterechte aanhouding of onredelijk geweld kunnen de winkel blootstellen aan juridische risico's. Daarom moet het beleid de nadruk leggen op niet-confronterende methoden en het volgen van wettelijke protocollen.

8. Incidentbeheer en reactie

Zodra een diefstalincident wordt ontdekt, is een passende reactie noodzakelijk om toekomstige diefstal te voorkomen, intern te analyseren wat er fout is gegaan en voor naleving van de wet. Nauwkeurige rapportage zorgt ervoor dat de diefstal op de juiste manier wordt aangepakt door de wetshandhaving en dat het bedrijf voldoet aan de wettelijke vereisten.

Een diefstalincident kan worden gerapporteerd door de volgende informatie te documenteren:

- **Details van het incident:** Datum, tijd, locatie en beschrijving van wat er is gebeurd.
- **Informatie over de verdachte:** Beschrijving van de verdachte(n), inclusief fysieke verschijning, gedrag en eventuele opvallende details.
- **Gestolen voorwerpen:** Lijst van gestolen voorwerpen, inclusief hoeveelheid en waarde.
- **Informatie over getuigen:** Namen en contactgegevens van eventuele getuigen.
- **Ondernomen acties:** Stappen ondernomen door het personeel, zoals het vasthouden van de verdachte of contact opnemen met de wetshandhaving.

• **Betrokkenheid van de politie:** Details van het politierapport, inclusief zaaknummer en betrokken agent.

• **Video- of fotobewijs:** Alle beschikbare bewakingsbeelden of foto's.

Wanneer het diefstalincident wordt gemeld, kan de zaak niet 'gesloten' worden. Een uitgebreide nazorg- en evaluatieprocedure voor diefstalincidenten is ook erg belangrijk. Niet alleen de winkel heeft te lijden onder een diefstal in de vorm van geld en tijd, ook het personeel kan er last van hebben. Het is relevant om het incident samen met de betrokken medewerkers te evalueren, te analyseren wat er fout is gegaan en wat er verbeterd moet worden. Na deze evaluatie moeten de nodige maatregelen worden genomen om de veiligheid van de winkel te verbeteren. Dit zal de veiligheid van de werknemers en de winkel zelf ten goede komen.

“Niet alleen de winkel heeft te lijden onder een diefstal in de vorm van geld en tijd, ook het personeel kan er last van hebben.”





9. Hoe betrekt u de klant bij diefstalpreventie in uw winkel?

Winkels kunnen educatieve initiatieven lanceren om klanten te informeren over de gevolgen van diefstal, zoals juridische vervolgstappen of boetes. Bewegwijzering in de winkel of digitale campagnes kunnen benadrukken dat winkeldiefstal illegaal en schadelijk is, en zo het bewustzijn vergroten over de impact ervan op winkels en prijzen.

Naast het bewustmaken van klanten van de gevolgen van diefstal, moeten ook de preventiemaatregelen duidelijk zijn. Het belangrijkste is dat de preventiemaatregelen de winkelervaring niet verstoren. Maatregelen zoals bewakingscamera's, aanwezigheid van personeel, elektronische artikelbeveiligingstags (EAS) en beveiligingssystemen voor

winkelwagens zijn zichtbaar, maar zullen de klanten niet direct storen. Tenminste niet als ze hun boodschappen op de juiste manier doen. Het verminderen van de anonimiteit van de klanten helpt ook veel bij het voorkomen van winkeldiefstal. Zodra een klant zich 'gezien' voelt door het personeel zal het moeilijker zijn om te stelen.

10. Belangrijke analyses en verbeteringen

Het instellen van de juiste procedures, het inzetten van verschillende beveiligingssystemen, het informeren van klanten en het goed opleiden van personeel dragen allemaal bij aan het voorkomen van diefstal. Toch bestaat het gevaar dat de gekozen strategieën routine worden en daardoor vaak minder effectief.

Supermarkten moeten regelmatig de beveiligingsmaatregelen evalueren, derving gegevens analyseren en bewakingsbeelden bekijken om trends of patronen in diefstal te identificeren. Hierdoor wordt beter duidelijk of de huidige maatregelen, zoals bewakingscamera's, beveiligingspersoneel en winkelindelingen, werken zoals bedoeld. Daarnaast kan het verzamelen van feedback van medewerkers ter plekke operationele kwetsbaarheden aan het licht brengen.

Om de veranderende diefstaltactiek voor te blijven, moeten winkels continu verbeteren door nieuwe technologieën te implementeren en

bestaande methoden te verfijnen. Regelmatige gegevensanalyses en evaluatiemomenten moeten deze verbeteringen stimuleren, zodat bedrijven hun strategieën kunnen aanpassen op basis van opkomende trends en interne audits.

Bovendien moet de training van het personeel worden aangepast in lijn met deze ontwikkelingen om ervoor te zorgen dat het personeel goed toegerust blijft om beveiligingsuitdagingen effectief aan te pakken. Door te focussen op voortdurende innovatie kunnen winkels de risico's op diefstal beperken en tegelijkertijd een positieve klantervaring behouden.



11. De trends van morgen voor diefstalpreventie

Naarmate de wereld van de detailhandel zich ontwikkelt, veranderen ook de methoden om diefstal te voorkomen. Opkomende technologieën en veranderend consumentengedrag zijn de drijvende kracht achter deze verandering en bieden zowel nieuwe kansen als uitdagingen voor retailers.

Twee belangrijke gebieden die de toekomst van diefstalpreventie bepalen, zijn de opkomst van technologieën waarbij geen kassamedewerkers meer nodig zijn en de impact van veranderende winkelgewoonten, zoals de groei van online boodschappen doen.



Opkomende technologieën:

Winkelen zonder kassamedewerkers en zelfscankassa's

Een van de meest opvallende technologische ontwikkelingen op het gebied van diefstalpreventie is de introductie van zelfscankassa's en winkelen zonder (kassa) medewerkers. Bedrijven als Amazon hebben baanbrekend werk verricht met deze aanpak, met innovaties zoals Amazon Go-winkels, waar klanten naar binnen kunnen lopen, artikelen kunnen pakken en weer weg kunnen gaan zonder dat ze artikelen hoeven te scannen bij een traditionele kassa. Dit systeem maakt gebruik van sensoren, camera's en kunstmatige intelligentie om bij te houden wat klanten meenemen en dit automatisch van hun rekening af te schrijven.

“Winkeldiefstal bij gebruik van zelfscankassa's is een aanhoudend probleem.”

Hoewel deze technologie een belangrijke stap voorwaarts betekent, heeft het ook tegenslagen gekend. In een recent rapport van CNN werd bijvoorbeeld opgemerkt dat de 'kassaloze' technologie van Amazon niet zo succesvol is in grotere supermarktketens. De complexiteit van

het handhaven van voorraadnauwkeurigheid en het voorkomen van diefstal heeft het lastig gemaakt om technologie effectief op te schalen. Winkeliers ervaren uitdagingen bij het tegengaan van winkeldiefstal, vooral wanneer er minder personeel op de winkelvloer aanwezig is om toezicht te houden. Dit creëert mogelijkheden voor winkeldieven om te profiteren van zwakke plekken in het systeem, zoals onjuist geregistreerde artikelen of sensoren die gestolen goederen niet detecteren.

Zelfs traditionele zelfscankassa's, die wereldwijd door veel supermarkten worden gebruikt, brengen uitdagingen met zich mee. Zoals experts in een rapport uit 2024 opmerkten, is winkeldiefstal bij zelfscankassa's een aanhoudend probleem. Klanten kunnen deze systemen gemakkelijk manipuleren door artikelen verkeerd te labelen of niet alle producten te scannen. Ondanks het gemak dat deze kassasystemen bieden, creëren ze ook een omgeving waarin diefstal gemakkelijker is als er geen adequate beveiligingsmaatregelen worden genomen. Oplossingen zoals geavanceerde machine learning-algoritmen die transacties op onregelmatigheden controleren, of gezichtsherkenningstechnologie om herhaalde overtreders af te schrikken, kunnen een grote rol spelen bij het aanpakken van deze beveiligingslekken.



De weg vooruit:

Hybride benaderingen van diefstalpreventie

De toekomst van diefstalpreventie zal waarschijnlijk bestaan uit een hybride aanpak die geavanceerde technologieën integreert met traditionele beveiligingsmaatregelen. Winkeliers zullen waarschijnlijk meer vertrouwen op AI en machine learning om winkelgedrag te monitoren en winkeldiefstal te voorkomen, maar deze technologieën moeten menselijk toezicht aanvullen in plaats van vervangen.

Veranderende winkelgewoonten:

Online boodschappen doen

Een andere belangrijke factor in de toekomst van diefstalpreventie is de verschuiving in winkelgewoonten, met name de opkomst van online boodschappen doen. Hoewel e-commerce veel industrieën heeft veranderd, heeft het diefstal in fysieke kruidenierswinkels niet zo sterk teruggedrongen als je zou verwachten. Online boodschappen doen heeft, ondanks de groeiende populariteit, niet geleid tot een afname van winkeldiefstal in fysieke winkels.

Traditionele winkeldiefstal blijft een hardnekkig probleem omdat het winkelgedrag in winkels blijft voortduren, gedreven door klanten die nog steeds de voorkeur geven aan persoonlijk rondkijken en het kopen van levensmiddelen en andere behoeften.

Interessant genoeg suggereert deze trend dat online winkelen weliswaar is gegroeid, maar nog

niet de behoefte aan een fysieke winkel heeft vervangen, vooral voor levensmiddelen. Daarom blijven diefstalpreventiestrategieën in fysieke winkels cruciaal. Winkeliers moeten zich aanpassen aan een hybride model waarin zowel online als in de winkel winkelen prominent aanwezig zijn. Dit betekent een evenwicht vinden tussen investeringen in online beveiliging en voortdurende waakzaamheid tegen diefstal in winkels.

“Winkeliers zullen waarschijnlijk meer vertrouwen op AI en machine learning om winkelgedrag te monitoren en winkeldiefstal te voorkomen.”

Verliespreventieteam, beveiligingspersoneel en zelfs winkelmedewerkers zullen nog steeds een cruciale rol spelen bij het identificeren van verdacht gedrag dat machines mogelijk over het hoofd zien.

Naarmate consumentenvoorkeuren evolueren, kunnen retailers bovendien investeren in het creëren van een veiligere winkelervaring, zowel online als in de winkel. Het garanderen van een wrijvingsloos en veilig afrekenproces, of dat nu gebeurt met technologie zonder kassa's of met traditionele middelen, zal essentieel zijn bij het afschrikken van diefstal en het behouden van de klanttevredenheid.

Hoewel technologieën zoals kassaloos winkelen en veranderende gewoonten zoals de opkomst van online boodschappen doen het winkellandschap zullen veranderen, brengen ze ook nieuwe uitdagingen met zich mee. Winkeliers moeten voorbereid zijn om geavanceerde tools in te zetten en hun beveiligingsstrategieën aan te passen om geraffineerde diefstaltechnieken voor te blijven en tegelijkertijd in te spelen op het genuanceerde gedrag van moderne consumenten.



www.rocateq.com