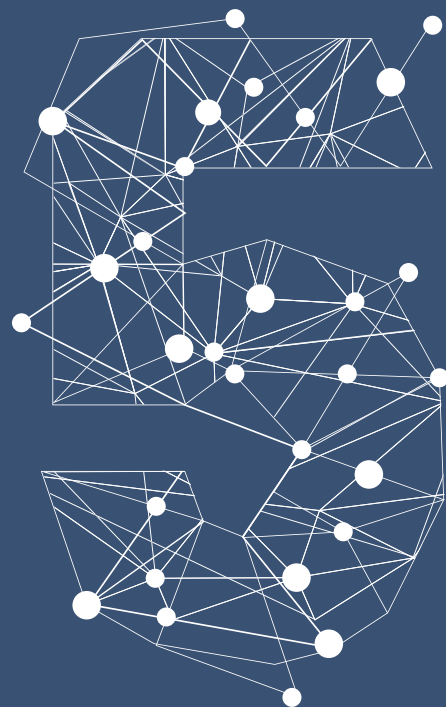


STOP HELING

*Samenwerken in de
strijd tegen heling*





JAAR STOP HELING

INHOUD

Voorwoord en colofon	3	Het stappenplan van het Centrum van Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)	30
Stop Heling: een HIC-project vol impact	6	Interview met Martin Stomp operationeel coördinator Heling Politie Rotterdam	34
Stop Heling Procesmodel	12	SODA – Wij komen op voor de belangen van de opkoper	38
Interview met drs. Maaïke van den Berg projectleider Heling Nationale Politie	14	Stop Heling in de media	40
Stop Heling Intern Overzichtsmodel	18	Interview met Jan Willem te Gussinklo Ohmann, PR & communicatiemanager Marktplaats	46
Interview met drs. Ivoline van Erpecum projectleider Heling Ministerie van Justitie en Veiligheid	20	Heling onderzocht: de 'highlights' uit het onderzoek 'Focus op Heling'	50
Facts & Figures Stop Heling	24	Interview met Sjak van Nieuwkuijk Manager veiligheid & preventie Interpolis	52
Interview met Hillebrand Tanja beleidsmedewerker gemeente Leeuwarden, en Thijs van Eijden, taakaccenthouder Heling Politie Leeuwarden	26	Nawoord	55

Dit jubileumboekje is door het creatief strategisch designbureau Ontwerpstyl ontwikkeld voor het 5-jarig bestaan van het project Stop Heling.

Fotografie: Barwerd van der Plas & Hans de Kort

Copyrights 2018 Stop Heling – alle rechten voorbehouden

VOORWOORD

**Het project
Stop Heling is
inmiddels al weer
5 jaar actief!
Een jubileum dus!**

De tijd vliegt voorbij, en er zijn veel mooie projecten die lopen. Het gebeurt ons geregeld dat wij daarmee resultaten boeken en aansluitend gewoon weer verder gaan met het volgende project. Maar juist het even stil staan bij wat wij doen en hebben gedaan kan heel inspirerend en verbindend werken.

Met het Stop Heling jubileumboek willen wij dan ook graag het succes, de omvang en het belang van dit project met jullie delen. Een project dat voorzichtig in 2008 is gestart met als doel om de verkoop van gestolen goederen te bemoeilijken en de pakkans voor heling en diefstal te vergroten. Een veelbelovende pilot in 2011 te Apeldoorn was een opstart naar het project Stop Heling dat sinds 2013 officieel draait onder High Impact Crimes (HIC).

Inmiddels zijn er bij het project veel in- en externe stakeholders betrokken en wordt heling breed in de maatschappij gedragen. In het boekje komen sommige van deze belangrijke betrokkenen aan het woord. Aanvullend zijn er verhelderende infographics, overzichts- en werkmodellen ontwikkeld en verdiepen we onderdelen van het project met artikelen.

Wij hopen je met dit jubileumboek een inspirerend beeld te kunnen schetsen en het belang te benadrukken van dit project.

Met vriendelijke groet,

Frans Heeres, Portefeuillehouder HIC



STOP HELING

*Zonder heler
geen steler*



‘ WIST JE DAT

De strafmaat van schuldheiling een jaar, van opzetheling vier jaar en gewoonteheiling zes jaar is. Voor alle categorieën kan ook een geldboete van maximaal 78.000 euro worden opgelegd. ’

HELING

De bestrijding van High Impact Crimes (HIC) is een van de landelijke prioriteiten van de politie en de aanpak van heling maakt hier deel vanuit. Onder heling wordt het kopen, bezitten of verkopen van gestolen goederen verstaan. Strafrechtelijk kent het drie vormen:

1. **Schuldheling:** wanneer iemand een vermoeden heeft dat het product dat hij of zij wilt verkopen of aanschaffen voortkomt uit misdrijf.
2. **Opzetheling:** indien iemand geen vermoeden heeft maar zich echt bewust is van het feit dat hij of zij een gestolen goed verkoopt of koopt.
3. **Gewoonteheling:** de persoon heeft een gewoonte gemaakt van opzetheling.

Ondanks dat heling en de schade ervan vaak ten onrechte wordt onderschat, blijkt circa 80% van de gestolen goederen uit diefstallen en inbraken doorverkocht te worden.

Mensen die nog niet bekend zijn met heling kunnen zich ook onbewust schuldig maken aan het delict op plekken zoals tweedehands markten, winkels en zelfs online verkoopplatformen. Dure telefoons, laptops en fietsen die ver onder de marktprijs worden aangeboden; het lijkt te mooi om waar te zijn. Vaak is dat ook zo en zijn de goederen van diefstal afkomstig. Op het eerste gezicht lijkt heling geen slachtoffers te maken, maar de rechtmatige eigenaren van de gestolen producten en opkopers die hierdoor hun inkomsten mislopen bewijzen het tegendeel.

Om High Impact Crimes tegen te kunnen gaan, hebben partijen zoals de Politie, het Ministerie van Justitie en Veiligheid, het Openbaar Ministerie, het CCV, gemeenten en online handelsplatformen de handen ineengeslagen om mensen zich hiervan bewust te maken en heling gezamenlijk te bestrijden.

PROJECT STOP HELING

Er zijn over de jaren heen meerdere projecten opgezet omtrent de bestrijding van heling. Sinds 2011 staat ook het Ministerie van Justitie en Veiligheid achter het gebruik van Stop Heling.

Bij een proef met het Digitaal Opkopers Register in Apeldoorn is bewezen dat de aanpak Stop Heling werkt. Er zijn toen meerdere zaken in no time opgelost. Sinds 2013 is Stop Heling officieel projectmatig ingericht onder het programma HIC en wordt met dit systeem de pakkans voor diefstal en heling vergroot en het aantal HIC-delicten verkleind. Stop Heling streeft ernaar om zoveel mogelijk mensen bewust te laten zijn van deze criminele activiteiten en wilt samen met alle partners voorkomen dat meer mensen het slachtoffer worden van heling.

Stopheling.nl en Stop Heling app

Via de Stop Heling app en website kan er gecontroleerd worden of (tweedehands) spullen als gestolen goederen staan geregistreerd bij de politie. Door het serienummer van bijvoorbeeld een smartphone of laptop in te vullen in de Stop Heling website of app, kunnen burgers en opkopers op een eenvoudige manier nagaan of een product dat ze willen aanschaffen van diefstal afkomstig is.

Ook kunnen burgers de Stop Heling app gebruiken om hun eigendommen te registreren. Op die manier kunnen zij makkelijker aangifte doen wanneer zij zelf slachtoffer zijn van diefstal of inbraak. Tevens is de kans groter dat hun goederen worden opgespoord en teruggebracht. Het komt immers regelmatig voor dat de politie bij de vondst van gestolen goederen niet kan achterhalen wie de rechtmatige eigenaar hiervan is.

Ook als de politie geen verdachte kan vinden, is het belangrijk dat burgers aangifte doen. Zo kan zij onderzoek doen naar welke misdrijven op welke locaties plaatsvinden en kunnen er maatregelen worden genomen. Denk bijvoorbeeld aan het inzetten van extra surveillance. Jaarlijks wordt er meer gebruik gemaakt van de Stop Heling tools en blijken deze te voldoen aan de behoeftes van burgers en opkopers.

Database Stop Heling

Om het systeem van Stop Heling zo effectief mogelijk te laten werken, wordt er gebruik gemaakt van een database met gestolen goederen. De database van Stop Heling wordt vanaf 2010 door de politie gevuld. In 2017 telde de database bijna 1.300.000 voornamelijk unieke gestolen goederen, waarvan fietsen, communicatieapparatuur en computers in de top 3 van geregistreerde producten staan.

Digitaal Opkopers Register (DOR)

Tevens kent het systeem een koppeling met het Digitaal Opkopers Register (DOR), waarin de goederen staan geregistreerd van de aangesloten opkopers in navolging van hun registratieplicht voor de inkoop van tweedehands goederen. Indien er bij inlevering van een tweedehandsgoed sprake is van een 'match' met een gestolen goed in het systeem, krijgt de politie een melding en kan zij direct actie ondernemen.

Digitaal Opkopers Loket (DOL)

De opkopers dienen zichzelf aan te melden bij het meldloket van hun gemeente. Om dat proces te versimpelen biedt het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) gemeenten het Digitaal Opkopers Loket (DOL) aan. Het DOL heeft een koppeling met het DOR, waardoor handelaren zich maar een keer hoeven aan te melden in hun gemeente.

Aanpak 'Zonder heler geen steler'

De bestrijding van heling draagt bij aan de bestrijding van HIC zoals inbraken, diefstallen, straatroven en overvallen. Immers, 'zonder heler geen steler'. Het is dus van belang dat alle relevante publieke en private partijen zich onderling sterk inzetten voor de aanpak. Nog belangrijker is dat deze actoren nauw met elkaar samenwerken. Voorbeelden van samenwerking zijn bijvoorbeeld het ontwikkelen van branche specifieke kaarten, waarin er rekening wordt gehouden met de verschillende registratiemethoden van de bedrijven binnen een specifieke branche.

Of de bewustzijns campagne van Stop Heling, waarin meerdere partijen vanuit hun bedrijfsomgeving de campagne richting de burgers ondersteunen. En heel cruciaal voor het totaal systeem de samenwerking met de gemeenten, waarmee het Digitaal Opkopers Loket (DOL) en het Digitaal Opkopers Register (DOR) vorm hebben gekregen.



Het is dus van belang dat alle relevante publieke en private partijen zich onderling sterk inzetten voor de aanpak.

Nog belangrijker is dat deze actoren nauw met elkaar samenwerken.

OPKOPERS

SODA

- Bemiddelt bij het terughalen van geleden schade van een opkoper te goeder trouw.

KAMER VAN KOOPHANDEL (KVK)

- Informeert en ondersteunt ondernemers.
- Handelsregister

MKB-NEDERLAND

- Lobby voor kansrijk ondernemersklimaat
- Informatie & communicatie

BRANCHEVERENIGINGEN

- Onder andere Federatie Goud en Zilver (FGZ)
- Metaal & Recycling Federatie (MRF)
- Communicatie

ONLINE HANDELS PLATFORM

Een online platform maakt het verhandelen van tweede-hands goederen mogelijk. Bijvoorbeeld Marktplaats, tweedehands.nl of Facebook

VERZEKERAARS

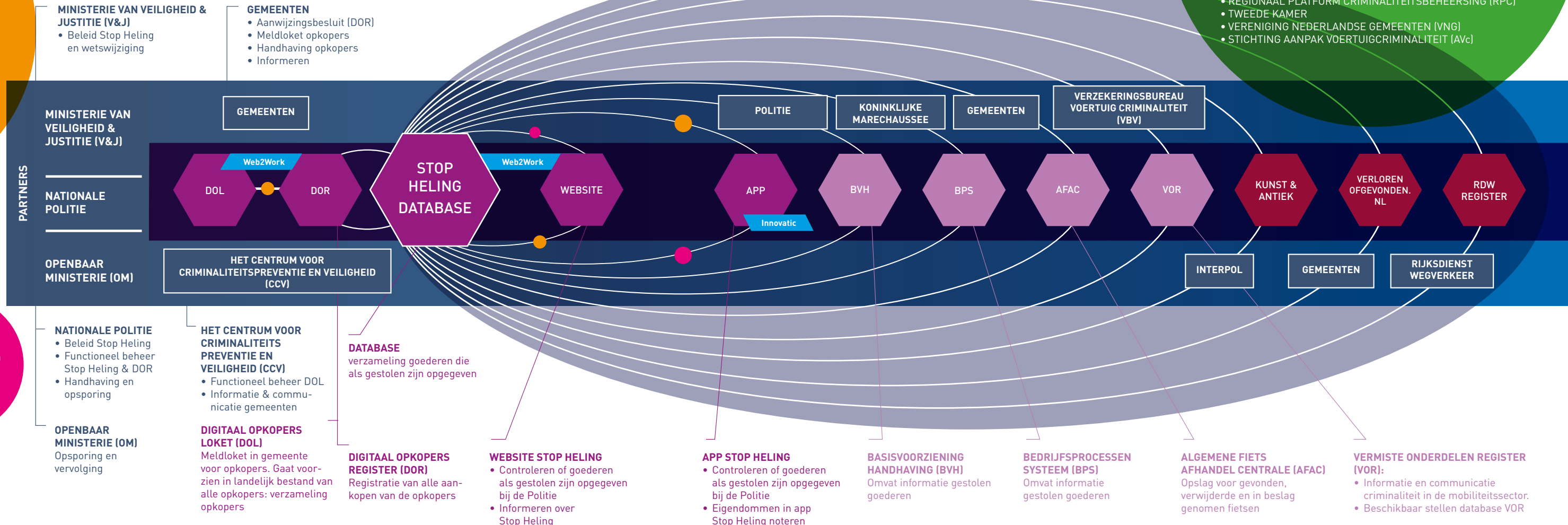
Klanten informeren over het belang van het registreren van eigendommen.

BURGER

- De burger koopt en verkoopt tweedehands goederen.
- Bewustwording van de strafbaarheid en impact van heling.

COMMUNICATIE, INFORMATIE & LOBBY

- REGIONAAL INFORMATIE CENTRUM & EXPERTISE CENTRUM (RIEC)
- LANDELIJK INFORMATIE CENTRUM & EXPERTISE CENTRUM (LIEC)
- NATIONAAL PLATFORM CRIMINALITEITSBEHEERSING (NPC)
- REGIONAAL PLATFORM CRIMINALITEITSBEHEERSING (RPC)
- TWEDE KAMER
- VERENIGING NEDERLANDSE GEMEENTEN (VNG)
- STICHTING AANPAK VOERTUIGCRIMINALITEIT (AVc)



Ik zie graag dat wij nog meer slimme zoekslagen in het DOR-systeem gaan maken, zodat je de mogelijkheden van het systeem volledig benut.

**DRS. MAAIKE VAN DEN BERG
PROJECTLEIDER HELING
NATIONALE POLITIE**

HOE HEBBEN JULLIE DE INRICHTING VAN HET PROJECT GEORGANISEERD?

We hebben gericht een netwerk voor heling opgezet, zowel in- als extern. Intern bij de politie kent iedere eenheid een implementatieleider voor heling/DOR.

Jaarlijks komen wij een paar keer per jaar samen met de implementatieleiders om de laatste ontwikkelingen, kennis en ervaring te delen en het algemeen beleid met elkaar af te stemmen. De implementatieleiders worden ondersteund door taakaccenthouders. Het is de bedoeling dat, op termijn, ieder basisteam een taakaccenthouder heeft.

Bij de externe inrichting van heling moet je denken aan het opzetten van een netwerk met bedrijven en organisaties zoals Marktplaats.nl, de Bond van Verzekeraars en de verzekeraars zelf, zoals Interpolis en Delta Loyd. Daarnaast werken we samen met partijen als Service Organisatie Directe Aansprakelijkstelling (SODA) en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Samen zorgen we ervoor dat de heling registratiesystemen en bewustwordingscampagnes steeds beter worden en goed op elkaar zijn afgestemd.

Welke doelen zijn er de afgelopen periode gerealiseerd?

Wij zijn onder andere verantwoordelijk voor de landelijke uitrol van het Digital Opkopers Register (DOR) en hebben tot nu toe bij 300 van de 388 gemeenten (78%) in Nederland de aansluiting kunnen realiseren. Voor marktpartijen die zelf al werken met een eigen administratie hebben we een DOR-interface ontwikkeld. Daarmee voorkomen we dat de ondernemers een dubbele administratie hebben. Daarnaast hebben wij met verschillende brancheverenigingen om de tafel gezeten om tot een efficiënte, gerichte registratiemethode te komen. Wij noemen dat 'zinnvolle registratie'.

Wij hebben de methodes nu met verschillende branches, zoals bijvoorbeeld de Federatie Goud en Zilver (FGZ) besproken en met hen samen 'branche specifieke kaarten' ontwikkeld.

Ook hebben we in 2015 een landelijk heling campagne ontwikkeld en gelanceerd om meer bewustzijn onder de burgers te creëren. Ieder jaar herhalen we die op radio, internet en op de socials. De campagne zorgt dat mensen de app downloaden en daadwerkelijk gebruiken. Een leuk detail hierbij is, is dat wij voor de radiocampagne 2016 genomineerd zijn geweest en in de race waren voor de 'beste radiocommercial' van Nederland. Ook zijn wij onder andere bij Opsporing Verzocht geweest met een item. En niet zonder succes! Het heeft een groot effect gehad op het aantal downloads.

Wat wil je dat er nog gaat gebeuren?

Momenteel zijn we met het ministerie van Justitie en Veiligheid een e-learning programma aan het opzetten voor zowel de politie als de gemeenten. We willen dat heling wordt opgenomen in het lesprogramma van de politieacademie, zodat er basiskennis aanwezig is bij de agenten. Op die manier zijn we ook meteen bezig voor het borgingsproces van heling. Want als kennis over heling in het 'DNA' van ons handelen komt te zitten, zijn we al een heel eind op weg richting de borging daarvan.

Om de borging van heling procesmatig verder te krijgen, zou het bovendien goed zijn als alle meldingen eenduidig vanuit Stop Heling en DOR binnen gaan komen bij het Regionaal Service Centrum (RSC). Nu is het namelijk nog zo dat de meldingen vanuit het Digitaal Opkopers Register (DOR) en Stop Heling op verschillende manieren binnenkomen bij de eenheden.

Ik zie graag dat wij nog meer slimme zoekslagen in het DOR-systeem gaan maken, zodat je de mogelijkheden van het systeem volledig benut. Als we dat combineren met goede handhaving, een landelijke dekking en het uniek maken van goederen kunnen we nog succesvoller zijn en grote stappen maken.

Zijn er veranderingen waar jullie rekening mee moeten houden in de toekomst?

Het zou natuurlijk mooi zijn als heling internationaal voet aan de grond krijgt. We zijn zelf internationaal koploper wat betreft de aanpak van heling en diverse omringende landen hebben interesse getoond in onze aanpak tijdens mijn presentatie bij Europol.

In het buitenland is het helaas wel moeilijker om heling te actualiseren, omdat ze daar nog helemaal geen of in beperkte mate wetgeving kennen op het gebied van het inkoopregister.

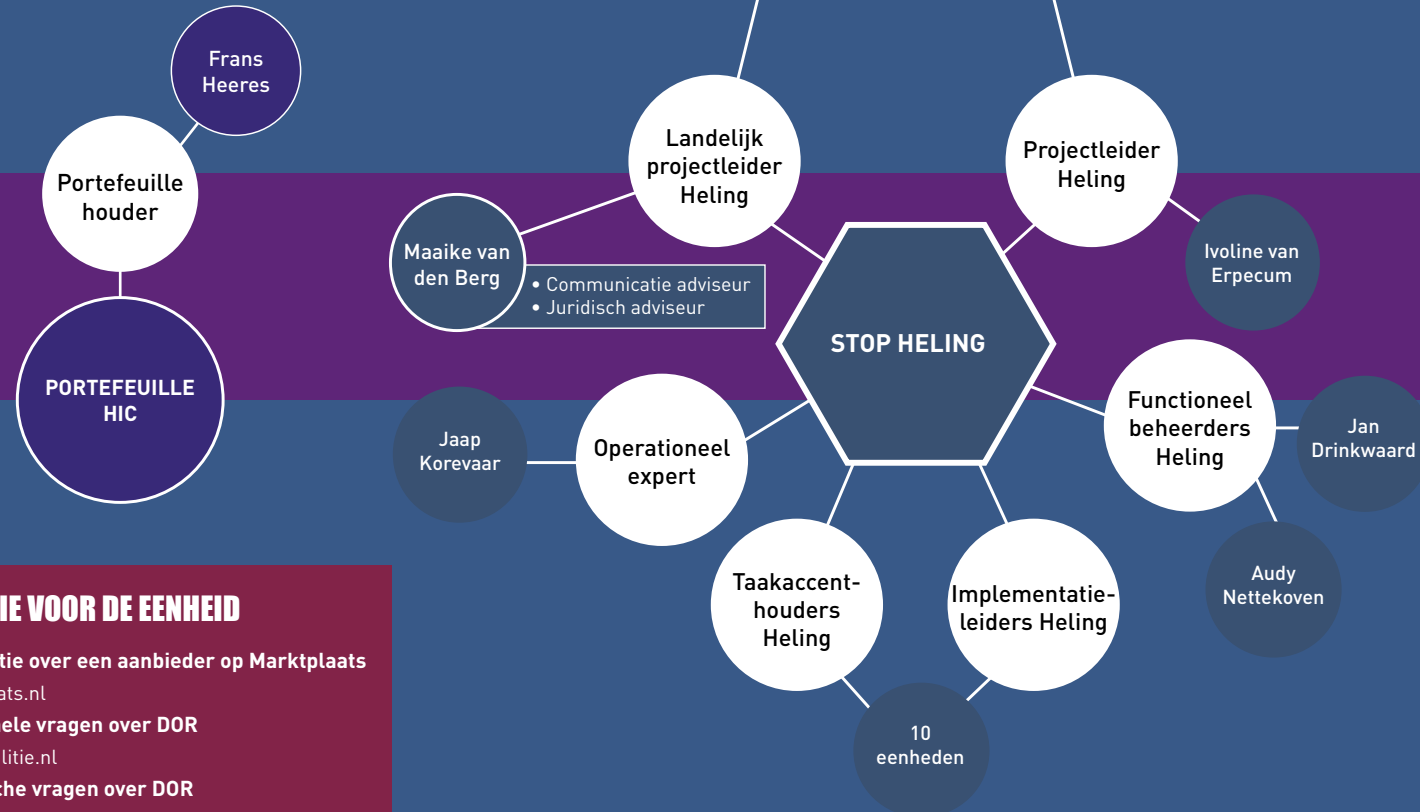
Overeenkomstig met het bovenstaande is een focus op nieuwe markten wel nodig. Als het Digitaal Opkopers Register in alle gemeenten is ingevoerd, zal daar namelijk een preventieve werking vanuit gaan. Dat betekent dat de politie zich meer zal moeten voorbereiden op de digitale markten en het buitenland, omdat er rondom heling marktverschuiving gaat plaatsvinden.

Om heling in de toekomst efficiënter aan te pakken, zullen we heling niet alleen bij High Impact Crimes (HIC) moeten onderbrengen, maar ook bij ondermijning. Hiermee krijgt het meer prioriteit en zal heling eerder de aandacht krijgen die het verdient.

Om heling in de toekomst efficiënter aan te pakken, zullen we heling niet alleen bij High Impact Crimes (HIC) moeten onderbrengen, maar ook bij ondermijning. Hiermee krijgt het meer prioriteit en zal heling eerder de aandacht krijgen die het verdient.

PROCESSTRUCTUUR

- Landelijk overleg implementatieleiders
- Werkgroep Heling techniek en organisatie (procesoptimalisatie, innovatie, doorontwikkelingsvraagstukken)
- Probleemgerichte expertgroepen (in- en externe experts)
- Periodiek overleg met stakeholders



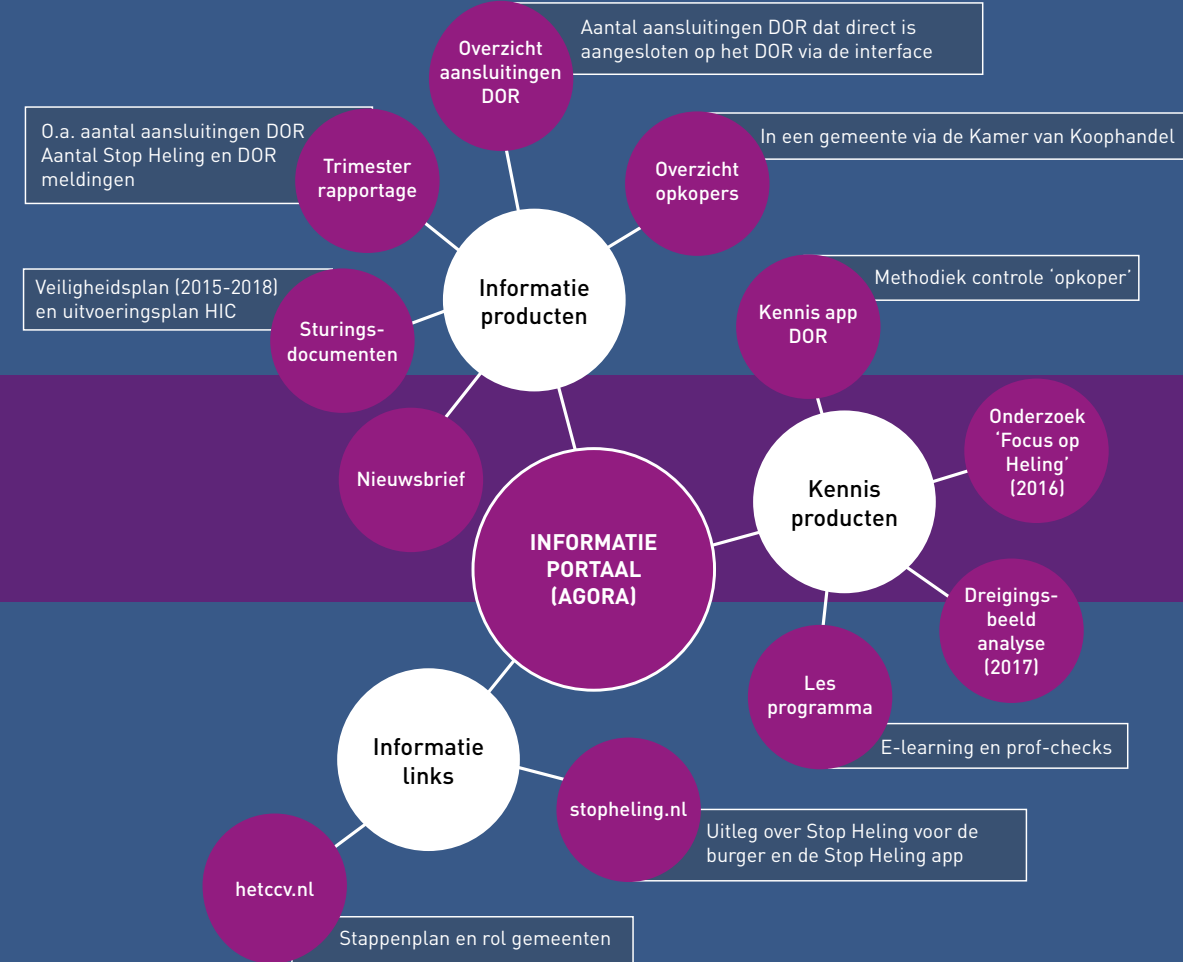
INFORMATIE VOOR DE EENHEID

Voor informatie over een aanbieder op Marktplaats
tns@marktplaats.nl

Voor functionele vragen over DOR
stopheling@politie.nl

Voor technische vragen over DOR
helpdesk@stopheling.nl

INTERNAL MAPPING POLITIE STOP HELING



HIC

Projectleiders en beheerders Stop Heling

Interne tools

STAKEHOLDERS

Brancheverenigingen

- Afstemmen belangen en invoer branche specifieke kaart in DOR

SODA

- Bemiddelt bij het terughalen van schade nav heling van een opkoper te goeder trouw

Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC)

- In actieprogramma NPC aanpak heling opgenomen

Openbaar Ministerie

- Bepalen landelijke richtlijn m.b.t. opvolging gebruik gegevens DOR. Stelt landelijke juridische kaders

Kamer van Koophandel

- Leveren handelsregister per kwartaal
- Portaal informatie

Verzekeraars

- Klanten informeren over belang registreren waardevolle eigendommen

'Ik zou graag zien dat alle opkopers in Nederland aangesloten zijn op het DOR.'

DRS. IVOLINE VAN ERPECUM
PROJECTLEIDER HELING
MINISTERIE VAN JUSTITIE & VEILIGHEID



WAT BETEKENT STOP HELING VOOR HET MINISTERIE VAN JUSTITIE & VEILIGHEID?

Met Stop Heling en het daaraan gekoppelde Digitaal Opkopers Register hebben we goud in handen. Daar is het ministerie van overtuigd.

Ogenschijnlijk is de aanpak van heling niet zo groots en meeslepend. Het is immers een slachtofferloos delict, waar zowel de verkopers als de kopers van het gestolen goederen wel bij varen. Maar aan heling kunnen ernstige delicten voorafgaan. Vooral voor de bestrijding van high impact crimes - overvallen, inbraken, straatroven - hebben Stop Heling en DOR een grote toegevoegde waarde. Ze dragen bij aan het frustreren van de afzetmarkt voor gestolen goederen én zijn zeer behulpzaam bij het opsporen van de dieven.

Er zijn vier principes geformuleerd voor de ideale helingaanpak. Ten eerste moeten gestolen goederen zoveel mogelijk herkenbaar zijn. Dit betekent onder meer dat diefstalgevoelige producten van tevoren voorzien zijn van unieke kenmerken en dat burgers hun waardevolle eigendommen inclusief die kenmerken registreren. Als die goederen vervolgens gestolen worden, moeten ze ten tweede onslijtbaar zijn via het kanaal van de opkopers.

Hiervoor is het nodig dat de opkopers aangesloten zijn op het DOR en dat de naleving van de registratieplicht gehandhaafd wordt. Ten derde moeten gestolen goederen niet verkocht kunnen worden via verkoopsites. Dit vergt van burgers dat ze vooraf controleren of een aangeboden tweedehands goed als gestolen geregistreerd staat en aan de politie doorgeven wanneer ze een gestolen goed aantreffen. Ten vierde moeten al die meldingen, net als de treffers tussen Stop Heling en het DOR opgepakt worden en leiden tot strafrechtelijk optreden.

De implementatie van het DOR heeft meer voeten in de aarde dan aanvankelijk was ingeschat. Aan het begin van het traject leek het simpel een kwestie van aansluiten van de opkopers en vergroten van de bewustwording van burgers. Maar gaandeweg is het traject steeds verder uitgedijd. Heling rijgt zich als een satépen door tal van beleidsdossiers, van de diefstal van auto's, fietsen en vaartuigen tot de diefstal van metalen, telefoons, juwelen, kunst en antiek. Ook technisch, communicatief en organisatorisch valt er veel te regelen. En dan heb ik het nog niet over het wijzigen van de uit 1880 daterende wetgeving aan de behoeften van de 21ste eeuw.

Wat heb je qua wetwijzigingen al kunnen realiseren?

Al voor de start van Stop Heling is er gesleuteld aan de opkoperswetgeving. In het kader van Actie Koperslag, dat medio 2011 van start ging om het sterk gestegen aantal koperdiefstallen op het spoor en in de elektriciteitssector te beteugelen, is het sanctiebeleid voor artikel 437 Sr opgesteld. Ook is artikel 552 Sv zodanig aangepast dat de boa's in domein 2, en naderhand ook in domein 1, bevoegd zijn de controle op de registratieplicht van de opkopers uit te voeren.

Welke wetswijzigingen liggen nog in het verschiet?

De directie Wetgeving van het ministerie werkt aan een algehele wijziging van de opkoperswetgeving en het bijbehorende Uitvoeringsbesluit. Twee zaken springen daarbij in het oog. Ten eerste de aanwijzing van het DOR als enige gewaarmerkte register. Het DOR biedt veel voordelen voor de helingaanpak, bijvoorbeeld omdat controles op afstand uitgevoerd kunnen worden en ook vanwege de automatische matches met de database Stop Heling met de aangiftes van gestolen goederen. Nu is het nog een lokale bevoegdheid om een gewaarmerkt inkoopregister aan te wijzen. Dit leidt tot een landelijke lappendeken.

Weliswaar sorteren nu al steeds meer gemeenten voor op de beoogde wetswijziging, maar er zijn nog steeds gemeenten waar ook het minder praktische papieren register gebruikt kan worden naast of in plaats van het DOR.

De tweede in het oog springende wijziging betreft de landelijke invoering van een bewaartermijn van vijf dagen voor goederen die door de opkoper opgekocht zijn.

Ook dit is nu nog een lokale bevoegdheid, die leidt tot een grote variëteit van 3 dagen tot een bewaartermijn van zelfs veertien dagen. In overleg met de politie zijn we gekomen tot een bewaartermijn van vijf dagen. Dat geeft de politie voldoende tijd om na een match een onderzoek in te stellen. Ook ondervang je daarmee

de aangiftes die enkele dagen na de diefstal zijn gedaan. Als de termijn van vijf dagen verstreken is, mag het opgekochte goed doorverkocht worden. Opkopers kunnen de goederen geen lange tijd vasthouden in verband met het mislopen van inkomsten. Op die manier denken wij ook mee met de commerciële belangen van de ondernemer.

Zijn er moeilijkheden met betrekking tot wetgeving in dit project?

Het wijzigen van de wet is weliswaar een arbeidsintensief en langdurig traject, maar levert op zich geen problemen op. Over het voornemen tot aanpassing van de wet is de Tweede Kamer bij brief van 15 september 2016 geïnformeerd en dat heeft bij de parlementaire behandeling op 2 februari 2017 niet tot politieke weerstand geleid. Sterker nog, de Tweede Kamer drong erop aan bij de wijziging van de wet ook de aanbevelingen uit het onderzoeksrapport Focus op heling te betrekken, waaronder een verbod op contante betalingen bij de handel in tweedehands goederen.

Kun je enkele sprekende resultaten van Stop Heling benoemen?

Er zijn drie zaken die mij het meest zijn bijgebleven. De eerste gaat over een onderzoek van de politie in Nijmegen naar twee dieven en twee helers. In het DOR blijken hun namen gekoppeld te kunnen worden aan een groot aantal gestolen goederen. Mede hierdoor zijn uiteindelijk in één klap honderd inbraken opgelost.

De tweede zaak gaat over een moord die gepleegd is tijdens een woninginbraak in Brabant, waarbij ook een aantal juwelen ontvreemd is. Omdat er aanwijzingen zijn dat de daders uit

Rotterdam komen, staan in die stad al acht rechercheurs klaar om bij alle juweliers langs te lopen en zo te achterhalen of bij een van hen de juwelen ingeleverd zijn. Het DOR is natuurlijk relatief nieuw en nog niet bij iedereen 'top of the mind'. Maar gelukkig komt men tijdig op het idee eerst het DOR te checken. Daar vinden ze meteen de juwelier bij wie de gestolen juwelen ingeleverd zijn, zodat direct actie ondernomen kan worden. Dat scheelde behoorlijk wat capaciteit en tijd.



De derde zaak gaat over gestolen grafornameenten in Tilburg, die de politie tijdens een controle aantreft bij een metaalhandelaar. Ze is net op tijd, want meestal worden de beelden snel omgesmolten en doorverkocht. De opkoper had de spullen niet in zijn inkoopregister geregistreerd en is vervolgd voor opzetheling. Naar schatting was voor zo'n tienduizend euro gestolen.

Wat is je ambitie met Stop Heling en DOR?

Ik heb nog wel wat wensen, zoals de aansluiting van alle gemeenten op het Digitaal Opkopers Loket, niet alleen ter vervulling van de meldplicht van opkopers, maar ook om de aansluiting van opkopers op het DOR en de handhaving te vergemakkelijken. Een gezamenlijke handhavingsmodule voor politie en boa's zou ook ideaal zijn. En ik zou graag zien dat alle opkopers aangesloten zijn op het DOR. Samen met Stop Heling kunnen we de afzetmarkt via internet en de fysieke kanalen dan zodanig frustreren, dat heling nauwelijks nog een kans krijgt en de diefstal als gevolg daarvan afneemt.

'Ik zou graag zien dat alle opkopers in Nederland aangesloten zijn op het DOR.'

FACTS & FIGURES STOP HELING

Dit is de Stop Heling infographic met enkele kerncijfers van Stop Heling. Sommige data zijn over de gehele periode van vijf jaar genomen, andere zijn op basis van het jaar 2017.

2013 - 2017



162.000
UNIEKE GEBRUIKERS
VAN DE WEBSITE IN
2017



4.200.000
SERIENUMMER CHECKS
OVER DE AFGELOPEN 5 JAAR
2017



1,3 MILJOEN GOEDEREN
IN HET STOP HELING DATABASE
IN DECEMBER 2017

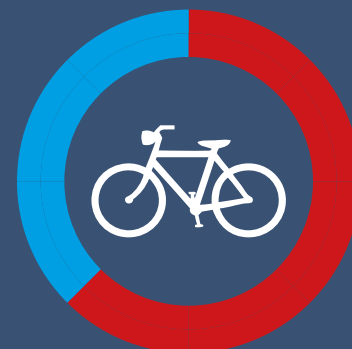


125.000
DOWNLOADS TUSSEN
2013 EN 2017

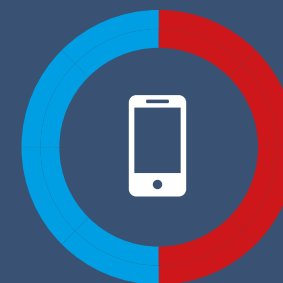


850.000
ZOEKOPDRACHTEN IN APP
TUSSEN 2013 EN 2017

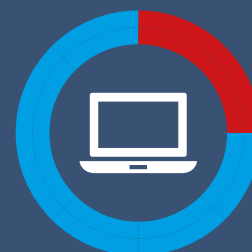
TOP 3 GOEDEREN IN STOP HELING (2017)



DE FIETS



COMMUNICATIE-
APPARATUUR



COMPUTER

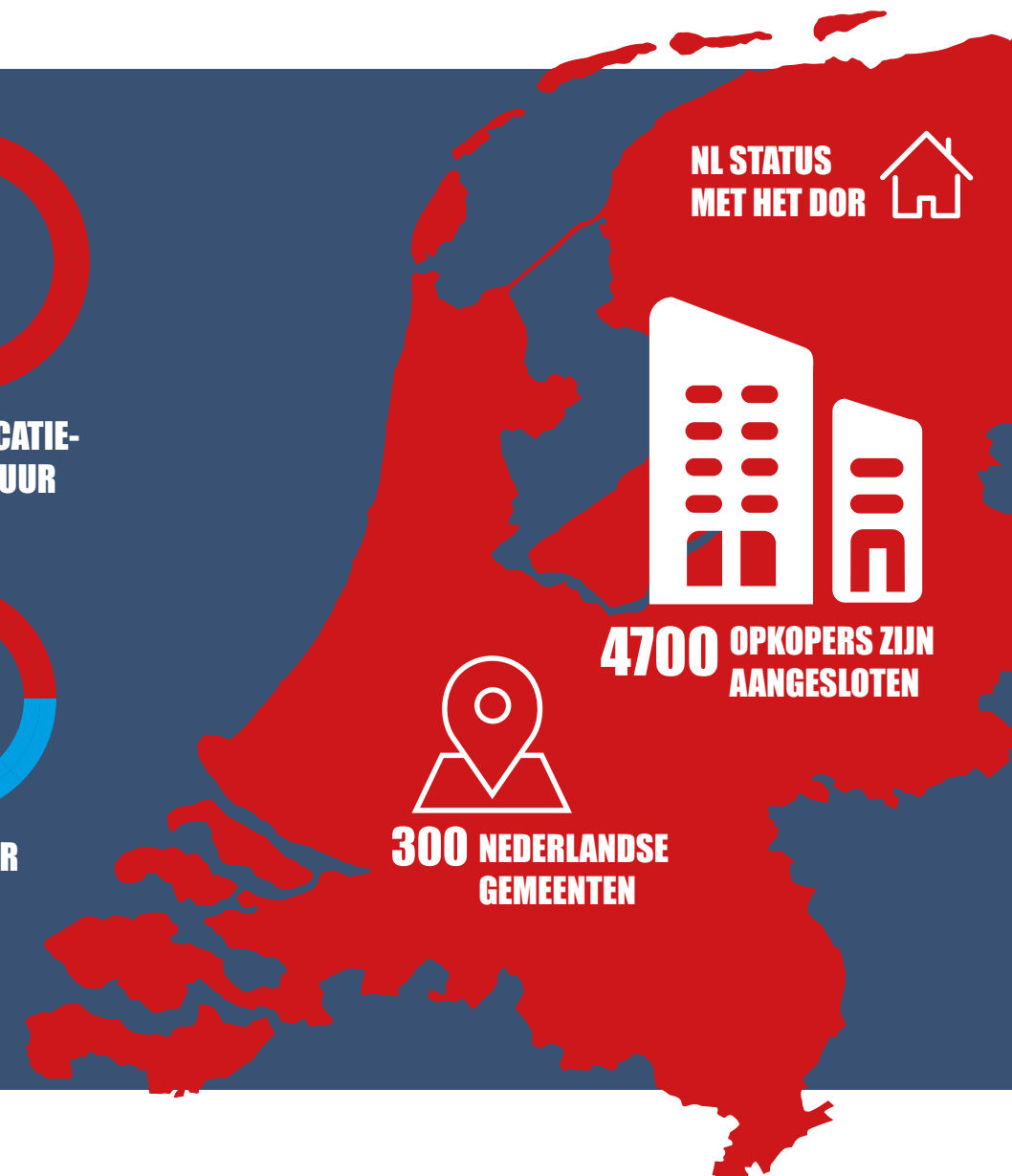
NL STATUS
MET HET DOR



4700 OPKOPERS ZIJN
AANGESLOTEN



300 NEDERLANDSE
GEMEENTEN



Je kan niet aan de onderlaag beginnen als je de bovenlaag niet goed kan controleren.

**HILLEBRAND TANJA BELEIDSMEDEWERKER
GEMEENTE LEEUWARDEN &
THIJS VAN EIJDEN TAAKACCENHOUDER
HELING POLITIE LEEUWARDEN**

ALS GEMEENTE BEN JE VERPLICHT EEN DIGITAAL OPKOPERS LOKET (DOL) IN TE RICHTEN VOOR HANDELAREN. KUN JE DAAR IETS MEER OVER ZEGGEN?

Het DOL is hét landelijk aanmeldpunt voor ondernemers. Het geeft aan de hand van een administratief overzicht weer wie er allemaal actief is binnen onze gemeente. Handelaren uit de desbetreffende gemeente moeten zich daar verplicht aanmelden.

Vroeger ging dat aanmelden nog heel traditioneel via een formulier, maar tegenwoordig gaat dat digitaal. Dat scheelt veel tijd. Hiermee kunnen we de gegevens beter controleren. Wij verwijzen handelaren via onze eigen website naar het DOL waar zij hun gegevens kunnen invullen en ter plekke direct de inloggegevens ontvangen voor het DOL. Ook dat is dus technisch een grote verbetering. Vroeger moesten we de handelaren namelijk per post een wachtwoord toesturen, maar dat hoeft dankzij het DOL niet meer.

Hoe hebben jullie als gemeente het DOR geïmplementeerd?

Leeuwarden heeft sinds 2014 de registerplicht voor handelaren in tweedehands goederen nieuw leven ingeblazen door het Digitaal Opkopers Register (DOR) bij handelaren te implementeren. Onze ervaringen hebben wij gedeeld met het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), die vervolgens het stappenplan heeft opgesteld. Voor de implementatie zijn wij begonnen met een aantal zaken administratief en procesmatig weg te zetten.

Verder hebben wij, met behulp van een financiële bijdrage van het ministerie, een regionale campagne opgezet om burgers in te lichten en bewustzijn te creëren rondom het registreren van hun eigendommen. Die campagne heet 'wie de baas is' en loopt nog steeds. Deze uitgebreide campagne is in het Fries en in het Nederlands gelanceerd op radio, tv en social media. Ook is er een website gelanceerd: www.wiedebaasis.nl. Daar is veel respons op gekomen!

Wanneer zijn jullie overgegaan op handhaving?

Vanwege andere prioriteiten zijn handelaren in tweedehands goederen jarenlang niet gecontroleerd of zij aan de registerplicht voldeden. Dan kun je natuurlijk niet meteen verwachten dat we een goedlopende en geoliede machine zijn met ons allen. Wij hebben daarom alle in het DOL geregistreerde handelaren eerst gevraagd om naar een voorlichtingsavond te komen. In totaal zijn er drie van zulke avonden georganiseerd. Daarbovenop hebben wij de handelaren een half jaar tot één jaar lang een helpende hand geboden, zodat zij allemaal op een lijn konden komen. Nu, na één jaar inlichten, is de tijd van het handhaven begonnen.

Als handelaren nu nog steeds niet weten hoe ze moeten registreren, worden ze aangepakt. Wij zijn dan ook blij dat wij met veertig BOA's genoeg capaciteit hebben georganiseerd om de daadwerkelijke controles uit te voeren. Het handhavingsarrangement is hierin het sluitstuk.

Wat houdt dat handhavingsarrangement precies in?

Wij hadden eerder in Leeuwarden een aantal sanctieregelingen bedacht betreffende het handhavingsarrangement, maar deze bleken achteraf gezien niet effectief genoeg. Die regels hebben het bij ons dan ook niet gered met als gevolg dat wij het handhavingsarrangement hebben herzien. Wij hebben de strakkere handhaving van onze collega's in Den Haag overgenomen en vastgesteld in onze gemeente. Dit is per 1 november 2017 ingegaan. Die methode houdt het volgende in: als het register niet goed wordt bijgehouden dan krijg je eerst een waarschuwing. Na twee waarschuwingen kunnen wij overgaan tot sluiting van de zaak, zeker als er sprake is van opzet- of schuldheling. De achterliggende gedachte is dat een sanctie in de vorm van een geldbedrag de criminaliteit niet zal stoppen. Het is immers bekend dat voor veel van dit soort bedrijven een opgelegde geldboete een schijntje is.

Merk je verschil met andere gemeenten qua prioriteit en inzet?

Leeuwarden had een grote urgentie om heling tegen te gaan, omdat er in Leeuwarden veel woninginbraken zijn. In 2013 telde de gemeente meer dan negenhonderd woninginbraken, maar met onze aanpak van woninginbraken en helingbestrijding is dat aantal met 30% gedaald. Bij omliggende gemeenten zien wij wel dat de capaciteit iets lager ligt dan bij ons, maar dat heeft vooral

met urgentie te maken. Verder hebben kleine gemeenten ook niet altijd budget om hun capaciteit op helingbestrijding in te zetten. Wij hebben in ieder geval geprobeerd de ambtenaren en burgemeesters van de gemeenten in Noord-Nederland te enthousiasmeren door inlichtingsavonden te organiseren en voorbeelden te laten zien, maar uiteindelijk ligt het besluit bij de gemeenten zelf.

Wat zou je nog gerealiseerd zien binnen Stop Heling?

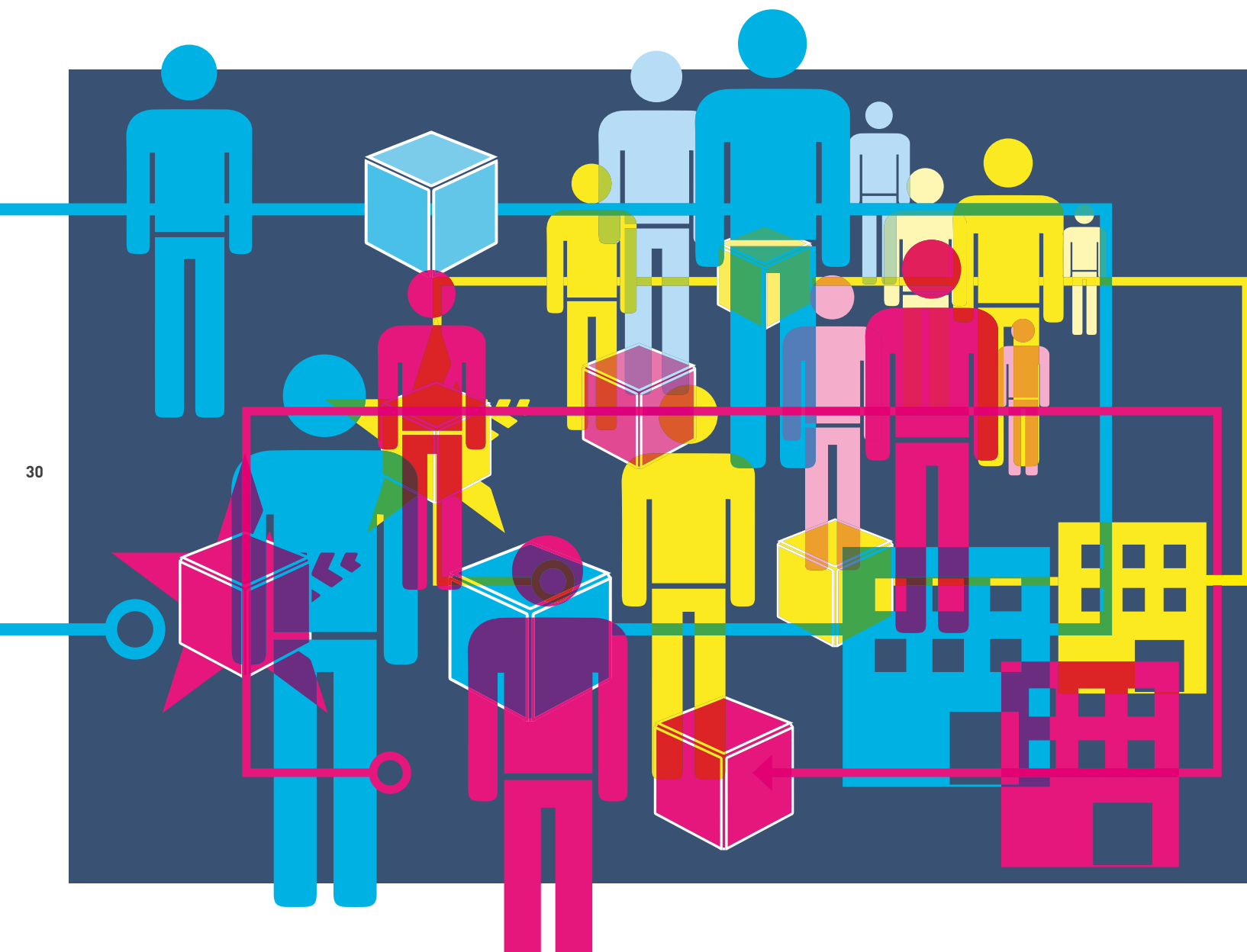
Het zal geweldig zijn als informatie tussen politie en gemeenten makkelijker gedeeld kan worden, zodat het minder administratieve handelingen en tijd vergt. Er zou daarvoor bijvoorbeeld een soort logboek opgezet kunnen worden waar allebei de partijen in kunnen komen. Nu gebeurt dat inefficiënt via vergaderingen en rapporten die over en weer gaan.

Om nieuwe ondernemers versneld bewust te maken en aan te laten haken bij het Digitaal Opkopers Loket (DOL), zou het goed zijn als de Kamer van Koophandel hen hierop attendeert of nog beter hen direct doorsluist naar het DOL.

Hoe mooi zou het zijn als er uit die nieuwe bedrijven vanaf dag een weer ambassadeurs opstaan, zoals bijvoorbeeld een Media Markt? Want met hen samen hebben wij burgers geattendeerd op het nut van de goederenregistratie in de app en de controle van goederen in Stop Heling. Kortom: zo kan een netwerk voor de bestrijding van heling snel ontstaan!



Het zal geweldig zijn als informatie tussen politie en gemeenten makkelijker gedeeld kan worden



HET STAPPENPLAN VAN HET CENTRUM VAN CRIMINALITEITS PREVENTIE EN VEILIGHEID (CCV)

In het onderstaand
stappenplan maken we
een onderscheid tussen de
voorbereidings-,
de implementatie-
en de uitvoeringsfase.

1. VOORBEREIDING

Creëer bewustzijn binnen de driehoek (gemeenten en politie)
Een belangrijke taak is om bewustzijn van het belang van een gezamenlijke aanpak te creëren binnen de driehoek van gemeenten, politie en bedrijven.

Committeer de driehoek aan de aanpak (gemeente en politie)
Het uitvoeren van controles vraagt capaciteit van de politie en/of de gemeente. Om borging voor deze capaciteit te garanderen, dient de introductie van het DOR en de daaruit voortvloeiende aanpak geaccordeerd te worden door de driehoek.

Formaliseer het DOR (gemeente)
Het DOR is een inkoopregister. Het inkoopregister heeft een strafrechtelijke basis in het Wetboek van Strafrecht. Alvorens opkopers met het DOR kunnen werken, dient dit als een gewaarmerkt register gekenmerkt te zijn. Hiervoor is een aanwijzingsbesluit van de burgemeester vereist.

Faciliteer de registratieplicht van opkopers (gemeente)
Om zoveel mogelijk opkopers op het DOR te kunnen aansluiten, is het van belang dat opkopers zich als zodanig kunnen registreren bij de gemeente.

Optioneel: betrek omliggende gemeenten in de aanpak (gemeente)
Het DOR leidt tot een hogere pakkans van helers en stellers. Een gevolg van het introduceren van het DOR is het zogenaamde verplaatsingseffect, waarbij helers uitwijken naar omliggende gemeenten die niet of minder intensief met het DOR werken. Het is daarom een voordeel wanneer het DOR regiobreed (bijvoorbeeld in een Veiligheidsregio) geïntroduceerd wordt.

2. IMPLEMENTATIE

Identificeer opkopers (politie en gemeente)

De praktijk leert dat een overzicht van opkopers in de eigen gemeente op basis van informatie van de Kamer van Koophandel (KvK) onvolledig is. Wel kan het overzicht van de KvK als groslijst (basislijst) worden gebruikt. Deze groslijst kan worden aangepast op basis van lokale kennis van gemeente- en politiefunctionarissen (wijkagenten) en openbronnenonderzoek.

Informeer opkopers (gemeente)

Het is belangrijk opkopers te informeren over de introductie van het DOR. Hiervoor is de gemeente verantwoordelijk. Het informeren van opkopers met een informatiebrief en een daarop volgende informatiebijeenkomst heeft de voorkeur.

Voorzie in voldoende controlecapaciteit (gemeente of politie)

Het uitvoeren van controles is van essentieel belang. Wanneer bona de ondernemers constateren dat er geen controle en handhaving plaatsvinden, kan de prikkel om mee te werken aan het DOR namelijk verdwijnen. Het is derhalve een randvoorwaarde om bij de implementatie van het DOR te voorzien in voldoende controlecapaciteit.

Hanteer een groeimodel (gemeente en politie)

De ervaring van meerdere gemeenten leert dat het verstandig is om bij de introductie van het DOR klein te beginnen. Daarbij kan bijvoorbeeld worden gekozen voor specifiek type goederen of een specifiek gebied binnen de gemeente.

3. UITVOERING

Besteed aandacht aan de bewaarplicht (gemeente)

De bewaarplicht betreft de periode waarin het opkopers niet is toegestaan aangekochte goederen door te verkopen. Momenteel verschilt de bewaarplicht in gemeenten tussen de drie en veertien dagen. Een minimale bewaarplicht van vijf (werk)dagen is aan te bevelen.

Stel eisen aan de registratie van goederen zonder unieke kenmerken (gemeente)

Sommige goederen – bijvoorbeeld sieraden – hebben geen unieke kenmerken zoals een serie- of identificatienummer. Het is daarom belangrijk dat goederen zonder unieke kenmerken op een andere wijze geregistreerd worden.

Controles bij opkopers (politie of gemeente)

Aan controles kan invulling worden gegeven door de politie en/of door de gemeente aangewezen buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) in domein I en II. Deze controles kunnen steekproefsgewijs en informatiegestuurd plaatsvinden.

Sanctionering (gemeente en/of politie)

Tegen opkopers die zich niet aan de geldende regelgeving houden (i.c. het strafrecht en de APV) kan de gemeente bestuursrechtelijk optreden.

Preventief goederen registreren en serienummers checken door burgers

Preventief kan een goede registratie van waardevolle eigendommen van burgers ertoe bijdragen dat – indien burgers het slachtoffer worden van diefstal – hun goederen sneller teruggevonden worden. Het registreren van gegevens kan uitsluitend via de app StopHeling.

(Bron: Bureau Beke (2015). De aanpak van heling. Stappenplan introductie van het Digitaal Opkopers Register)



Met het DOR kunnen we delicten op een efficiëntere wijze oplossen, maar bovenal voorkomen dat dit soort delicten überhaupt worden gepleegd.

**MARTIN STOMP
OPERATIONEEL COÖRDINATOR HELING
POLITIE ROTTERDAM**



WAT VOOR EEN IMPACT HEEFT STOP HELING OP HET POLITIEWERK?

Door actief in te zetten op Stop Heling wordt de afzetmarkt voor daders van vermogensdelicten verkleind. De vermogensdelicten zullen gaan teruglopen, omdat de dader te veel risico loopt om gepakt te worden.

Stop Heling (app) is ontwikkeld als tool voor de burger. De burger kan een (tweedehands) aangeboden goed met een uniek nummer controleren of dit bij de politie en de Koninklijke Marechaussee als gestolen is aangegeven. De burger kan dit vervolgens via de app melden bij deze diensten. De politie stelt een nader onderzoek in neemt het goed in beslag en houdt een eventueel een dader aan. Verder kan de burger via de app Stop Heling zijn goederen registreren.

Voor de opkoper is een Digitaal Opkopers Register (DOR) ontwikkeld. De opkoper is namelijk wettelijk verplicht om zijn verkregen goederen te administreren. Het DOR staat in verbinding met Stop Heling. Registreert een opkoper een goed in het DOR wat gestolen is en waarvan aangifte is of wordt gedaan dan krijgt de politie automatisch een seintje dat daar een gestolen goed ligt. De politie neemt het goed in beslag en ziet in de administratie van de opkoper wie dat goed heeft ingeleverd. De heler/dief kan worden aangehouden en weet dat hij zijn goed voortaan niet meer

zonder risico kwijt kan. Het DOR geeft de politie verder inzicht in mogelijke daders van vermogensdelicten of helers. Door vooraf het gesprek aan te gaan met frequente aanbieders weet een potentiële dader dat de politie hem in het snotje heeft. Bovendien geeft het DOR de politie inzicht of de buit van een vermogensdelict bij een opkoper wordt ingeleverd. Door adequaat in te spelen op deze informatie kan de politie de afzetmarkt voor kwaadwilligen frustreren.

Het DOR geeft de politie bovendien inzicht of een opkoper te goeder trouw handelt. Is dit niet het geval dan biedt het de politie de mogelijkheid om in samenwerking met de gemeenten om bestuurlijk te gaan handhaven en dat betekent in veel gevallen het sluiten van de zaak. De gemeente heeft daar zeker baat bij, want die vaart wel bij een gezond ondernemersklimaat. Minder inbraken straatroven en overvallen dragen immers bij aan een veiliger woon- en werkomgeving.

Kortom: met het DOR kunnen we delicten op een efficiëntere wijze oplossen maar bovenal voorkomen dat dit soort delicten überhaupt worden gepleegd. Zonder heler immers geen steler!

Als een opkoper te goeder trouw is, kan de opkoper dan iets terugkrijgen van de geleden schade?

De opkoper heeft een onderzoekverplichting. Voldoet hij aan die verplichting en het verkregen goed wordt conform de wettelijke bepalingen ingeschreven, dan betekent dat de opkoper "te goeder trouw" het goed heeft verkregen. Blijkt achteraf dat het goed toch gestolen is of volgt de aangifte later, dan wordt het goed ingenomen door de politie en is de opkoper het geld kwijt.

De te goeder trouw zijnde opkoper kan het geld in potentie terugkrijgen via de Serviceorganisatie Directe Aansprakelijkstelling (SODA). Opkopers kunnen hiervoor aangifte doen in het DOR, waarnaar stichting SODA achter het geld aangaat. Dat actiepotentiaal zit allemaal in het DOR verenigd en werkt als volgt: als de dader veroordeeld gaat worden krijgt SODA een melding via het systeem en kan de stichting direct een procedure tegen de dader starter. Zij nemen dan alles op zich en de opkoper is er nagenoeg geen tijd meer aan kwijt.

Kunt u een succesvolle zaak met behulp van DOR aangeven?

Een mooi voorbeeld die mij is bijgebleven gaat over niet-unieke goederen. Het betreft een juwelier uit Dordrecht. De opkoper belde mij op, want er bleek voor ca €6.000,- aan gouden kettinkjes gestolen te zijn uit zijn kluis. Hij had een sterk vermoeden wie het zou kunnen zijn en hij vroeg zich af wat hij hieraan zou kunnen doen. Ik had aangeraden om een camera in de kluis te plaatsen - dat mag - en om alle namen van zijn personeel door te geven, zodat ik de namen in het DOR zou kunnen checken. Helaas kwam daar op dat moment geen match, maar de juwelier had ook doorgegeven dat het om kettinkjes ging met een totaalwaarde van €6.000,-, naast het feit dat de hoofdverdachte in Hellevoetsluis woonde.

Ik ben toen op deze woonplaats gaan kijken via het DOR en zag dat er een inkoop had plaatsgevonden van €5.800,- in goud. De opkoper had bovendien een foto van de sieraden geplaatst in het DOR. Echter, de opgegeven naam had geen relatie met de opgegeven namen van de juwelier. Dus ik ben die naam gaan door-

spitten in het systeem en zag dat deze persoon vaker juwelen te koop aanbood in en ook buiten Hellevoetsluis. Bij al die opkopers zijn door de opkopers foto's gemaakt, dus er waren heel veel foto's van kettinkjes en plaatgoud van waaruit de sieraden worden gemaakt.

Vrijdag was de aangifte en zondag kon ik de juwelier de foto's laten zien. De juwelier zag direct dat het zijn kettinkjes waren, want zijn ontwerper ontwikkelde unieke sieraden alleen voor hem en dat was duidelijk te zien aan de oogjes van de sluitinkjes.

En aan het plaatgoud herkende de juwelier de kartels van zijn snijmachine. Daardoor kon de politie aantonen dat die persoon een relatie met zijn winkel had. De juwelier is toen verder gaan inventariseren in zijn winkel en kwam erachter dat er meer dan 30.000 euro uit zijn kluis was gestolen. Maar de link met die naam begrepen ze nog niet. Een dag later had de juwelier de dader op film vast weten te leggen. Het was een meisje uit de winkel die de sieraden in haar bh verstopte. Hij mocht zelf de dame aanhouden en kort daarop werd de jonge vrouw in kwestie door de politie ingerekend en meegenomen.

Bij onderzoek bleek dat de dame slachtoffer van een loverboy was die haar afperste en onder druk zette. De loverboy gebruikte op zijn beurt weer iemand anders om haar gestolen goederen te verkopen. Ook dat gaf het systeem feilloos aan.

Op basis van de informatie uit het DOR zijn ook de loverboy en de heler die het goud inleverde aangehouden.

Wat zou je graag nog veranderd zien in het proces?

Ik zou graag zien dat Stop Heling nog meer bekendheid krijgt onder burgers, zodat zo veel mogelijk mensen hun waardevolle spullen registreren en aangifte doen als zij slachtoffer zijn van een vermogensdelict. Het zou in deze mooi zijn als alle burgers hun eigen goederen bij aankoop al meteen zouden registreren.

Het zou mooi zijn als alle burgers hun eigen goederen bij aankoop al meteen zouden registreren

SERVICE ORGANISATIE DIRECTE AANSPRAKELIJKSTELLING (SODA)

**Wij komen op voor
de belangen van
de benadeelden**

Winkeliers, verzekeraars en opkopers zijn regelmatig slachtoffers van criminaliteit. Zo ondervinden zij het probleem van winkeldiefstal, verzekeringsfraude of heling en zitten zij met grote schadeposten.

Dankzij ServiceOrganisatie Directe Aansprakelijkstelling (SODA) zitten zij niet meer met lege handen, maar kunnen zij de schade vergoed krijgen.

Wat is SODA?

SODA staat in het belang van benadeelden en introduceerde in 2005 met haar komst de aanpak van directe aansprakelijkstelling. Met de SODA-aanpak kan de benadeelde de veroorzaker op laten draaien voor de schade die hij of zij veroorzaakt heeft. Immers, wie schade veroorzaakt is wettelijk verplicht die te vergoeden. In eerste instantie was de SODA-aanpak opgezet voor de directe aansprakelijkstelling bij winkeldiefstal.

Gezien de succesvolle resultaten helpt SODA inmiddels ook opkopers en verzekeraars met het incasseren van schadevergoeding bij heling en verzekeringsfraude. Ondanks dat men vaak denkt dat je van een kale kip niet kunt plukken bewijst de praktijk het tegendeel. In ongeveer 80% van de zaken in winkeldiefstal lukt het SODA om de aansprakelijkstelling te laten betalen door de veroorzaker.

De SODA-aanpak

Bij het inkopen krijgen opkopers regelmatig te maken met goederen die van diefstal afkomstig blijken te zijn. De spullen zijn niet meer verkoopbaar en de opkoper blijft achter met verloren tijd en aanzienlijke schade. Directe schade omdat de politie de gestolen goederen in beslag neemt en indirecte schade omdat zij inkomsten mislopen en tijd kwijt zijn aan het doen van aangifte en de administratieve handeling.

Om dit risico te verkleinen dienen zij de website of app Stop Heling te checken, de gegevens van de verkoper na te gaan en hun inkoop te registreren in het Digitaal Opkopers Register (DOR). Ondanks deze preventieve maatregelen kunnen zij echter alsnog slachtoffer zijn van heling. Via SODA kunnen opkopers en handelaars de schade halen op de heler.

Zowel de directe als de indirecte schade wordt door SODA verhaald op de heler. De directe schade betreft het inkoopbedrag zoals die is ingevoerd in het opkopersregister. Het indirecte schadebedrag heeft de serviceorganisatie vastgesteld op €206,-. Nadat de heler heeft betaald keert SODA de vergoedingen uit aan de benadeelde.

Nauwe samenwerkingen

Om onder andere heling en verzekeringsfraude te voorkomen, dan wel te verkleinen, werkt SODA nauw samen met partijen zoals de Nationale Politie, het ministerie van Justitie en Veiligheid en het Verbond van Verzekeraars. Tevens staat SODA onder toezicht van de stichting Directe Aansprakelijkstelling Aan Daders (DAAD) om de kwaliteit van de SODA-aanpak te waarborgen en deze voortdurend te verbeteren. Samen met hen helpt SODA de benadeelden om op een snelle en eenvoudige manier te krijgen waar zij recht op hebben en criminaliteit te bestrijden.



STOP HELING IN DE MEDIA

De Stop Heling campagne maakt sinds 2015 deel uit van een heldere meerjarige koepelstrategie 'preventie' van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Centraal in deze koepelstrategie staat het terugdringen van diverse vormen van criminaliteit: High Impact Crimes (HIC). Het doel van de preventiecampagne is om burgers ervan te overtuigen dat zij - evenals de overheid - zich medeverantwoordelijk voelen voor hun eigen veiligheid, voor zover zij de risico's kunnen overzien en zichzelf kunnen beschermen.

De campagne wordt gevoerd onder de noemer 'Maak het ze niet te makkelijk', met als achterliggende gedachte dat je met een klein beetje moeite jezelf een hoop ellende kunt besparen. De eerste HIC-campagne 'preventie woninginbraak' is in 2014 succesvol gestart met het inmiddels algemeen bekende en waarschuwend oranje zwaailicht figuurtje Harm Alarm.



DE WINNENDE CAMPAGNE- STRATEGIE

De eerdergenoemde
koepelstrategie is geënt
op meerdere strategische
pijlers en werd in 2015
door het reclamebureau
KesselsKramer gedeeltelijk
aangescherpt voor de
campagne van Stop Heling.

Het grondbeginsel voor de campagne is als volgt geformuleerd: wie gestolen goederen koopt en vermoedt dat deze van diefstal afkomstig zijn, maakt zich schuldig aan heling. De deelcampagne moet bijdragen aan terugdringing van het aantal helingzaken door burgers meer bewust te maken dat heling strafbaar is en dat zij zich hieraan (onbewust) schuldig kunnen maken wanneer zij tweedehands goederen kopen. Als heling wordt teruggedrongen, kunnen high impact crimes als straatroven, overvallen en woning-inbraken ook afnemen. Kortom, de deelcampagne heling heeft als doel om de effectiviteit te verhogen ten aanzien van het terug te dringen van helingzaken en het verhogen van het oplossingspercentage.

Doelgroepen

- Burgers - de kopers van tweedehands goederen.
- Burgers - de aanbieders van tweedehands goederen
- Bedrijven - aanbieders van tweedehands goederen
- Bedrijven - aanbieders van nieuwe producten



DE VIJF STRATEGISCHE PIJLERS VAN DE CAMPAGNE

1. De kracht van de herhaling.

Het doel van de koepelcampagne is niet alleen de kennis te vergroten, maar ook houding en gedrag te veranderen. Mensen moeten gaan vinden dat ze zelf ook verantwoordelijk zijn om hun eigen leefomgeving veiliger te maken (houding) en ook daadwerkelijk maatregelen gaan nemen (gedrag). Dat heeft tijd (en herhaling) nodig. Er is gekozen voor een lange termijn campagne met dezelfde hoofdboodschap 'Maak het ze niet te makkelijk' en hetzelfde 'character'. Zo bouwt elke deelcampagne aan de overall doelstellingen: met de kracht van herhaling. Of zoals Harm Alarm in de tv-commercial zegt: 'ik blijf het toch zeggen hoor'.

KesselsKramer: 'Maak het ze niet te makkelijk', we blijven het herhalen. Bij heling is echter wel een extra stap nodig, omdat heling-preventie gericht is op jij en ik, de onschuldige mens. Terwijl de 'ze' in de gebruikte pay-off gaat over de 'crimineel'.

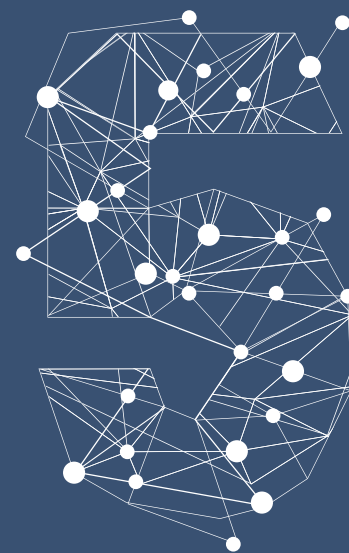
2. Sense of urgency (met humor).

Een van de belangrijkste barrières ten aanzien van preventie bij mensen is het ontbreken van urgentie, doordat de risicoperceptie erg laag is. We wanen ons over het algemeen veilig en magisch onschendbaar in ons eigen domein. We vergeten hoe makkelijk wij het criminelen maken. Het is nodig om de urgentie verder aan te wakkeren, en dat kan het beste positief en met humor.

KesselsKramer: Om de 'sense of urgency' te vergroten, moeten we in de campagne niet alleen zeggen maar ook daadwerkelijk laten zien hoe makkelijk het is om in te breken, in te sluipen, gestolen goederen te kopen en verkopen, enzovoort.

3. Faciliteren van een eenvoudig handelingsperspectief

Een belangrijke 'learning' met betrekking tot campagnes van de Rijksoverheid is dat ze beter werken als ze mensen faciliteren met een eenvoudig handelingsperspectief. Zo ook voor de preventiecampagnes. Harm Alarm fungeert derhalve niet alleen als 'alarm', maar juist ook als aanreiker van het handelingsperspectief. Daarbij is het motto 'hoe concreter, hoe beter'. De overheid kan mensen bovendien beter faciliteren door communicatie voor iedereen zo beknopt en toegankelijk mogelijk te maken. En door te communiceren op relevante plekken en momenten, waardoor het gewenste gedrag zo eenvoudig mogelijk wordt gemaakt. Voor het onderwerp 'heling' is dat bijvoorbeeld op Marktplaats.nl; daar waar de meeste tweedehands spullen worden verkocht.



We moeten niet alleen laten zien hoe makkelijk het is voor criminelen, we moeten ook laten zien hoe makkelijk het is om er zelf iets aan te doen. De deur op slotdraaien is een relatief eenvoudige oplossing. Het probleem is echter dat mensen met die oplossing gaan marchanderen; als ik lang weg ben wel op slot, als ik kort weg ben niet op slot bijvoorbeeld. En daar gaat het mis. Er moet een eenvoudige en duidelijke (sociale) norm worden gesteld; altijd op slot. Dan hoeft je er ook niet verder over na te denken en kan het handelen worden geautomatiseerd. Door vooraf te laten zien hoe makkelijk het is voor criminelen is ook duidelijker waarom het altijd noodzakelijk is: Doe **altijd** je deur op slot. Doe **altijd** je ramen dicht. Berg **altijd** je mobiel goed op. Check **altijd** het serienummer.

KesselsKramer: Het altijd checken van een serienummer is het eenvoudige handelingsperspectief waarop deze campagne focust. Het moet de nieuwe sociale norm worden.

4. Een gelaagde opbouw.

Onder de koepel doen de verschillende media en middelen hun eigen werk. Op televisie ligt de nadruk bijvoorbeeld op bewustwording en simpele handelingsperspectieven, op radio op verschillende handelingsperspectieven en in print en online op meer specifieke informatie.

Daarnaast wordt samengewerkt met allerhande partners die op de campagne moeten kunnen aanhaken en de campagne kunnen doortrekken naar hun eigen omgeving met behulp van een uitgebreide (media) toolkit. Dit is een goede manier om met

hoofdboodschappen en om te gaan. Bovendien worden op deze wijze mogelijke partners ingezet om de campagne breder te trekken.

KesselsKramer: In de gelaagde opbouw past onder andere het samenwerken met Markplaats.nl: dé plaats voor het kopen en verkopen van tweedehands spullen. Het zou heel sterk zijn als daar standaard ruimte en actieve promotie komt voor het serienummer bij het aanbieden van betreffende producten, idealiter zelfs met een meldknop en/of een link naar stopheling.nl.

5. Specifieke situaties

Deze pijler kan aan de strategie worden toegevoegd naar aanleiding van de eindrapportage van het campagne-effectonderzoek 'Preventie woninginbraak'. Dat geeft aan dat er een uitdaging ligt om ervoor te zorgen dat het besef toeneemt voor de situaties met betrekking tot het nemen van preventiemaatregelen.

Als de boodschap te algemeen wordt, dringt het nog niet helemaal door. Maar door zowel in de voorbeelden van situaties als het handelingsperspectief zo concreet mogelijk te zijn, worden de kennis (de specifieke risicosituaties), de houding (de sense of urgency) en het gedrag (het eenvoudige handelingsperspectief) effectiever aangestuurd.

KesselsKramer: De specifieke situaties zijn allereerst het kopen van tweedehands spullen (al dan niet via Marktplaats.nl). In het bijzonder elektronische apparaten (mobiele telefoons, tablets, laptops) en tweewielers (fietsen, brommers, scooters).

Media lancering

De Stop Heling campagne kreeg officieel in September 2015 de aftrap in samenwerking met Olivier van Duijn, de directeur van Markplaats.nl, en de minister van Justitie en Veiligheid Ard van der Steur. De campagne wordt jaarlijks herhaald tijdens een afgebakende periode, aangevuld met diverse aanhakers van verschillende landelijke en lokale initiatieven.

Zo gaf Van der Steur samen met politie Den Haag in 2016 het officiële startschot voor de campagne 'Registreer je waardevolle spullen', als onderdeel van de Stop Heling-campagne en konden mensen tijdens de winter van 2017 onder andere de preventietruck bezoeken in de Elfsteden van Friesland.

Via de preventietruck, advertenties en online video's werd de informatie gegeven over het registreren en controleren van serienummers. Meerdere partners hebben standaardisaties opgenomen in hun communicatie richting de burger. Zo vind je op belangrijke productpagina's binnen Marktplaats advertenties en attendeert Interpolis hun klanten op het gemak en nut van Stop Heling als onderdeel van hun informatievoorziening.

Free publicity

Ook is er de afgelopen vijf jaar veel relevante 'free publicity' geweest voor het onderwerp heling. Zowel via de partners als via publieke en commerciële nieuwszenders. Denk daarbij aan tv-programma's als Opsporing Verzocht en Brugklas op NPO, de vakbladen Opportuun van het Openbaar Ministerie en Secondant van het CCV of aan berichtgeving van onder andere RTL en Telegraaf rondom het activeren van de campagnes en de Stop Heling nominatie voor de beste radiocommercial via het Radio Advies Bureau (RAB).

Bron: Diverse interne documenten van Ministerie van Justitie & Veiligheid, Nationale Politie en KesselsKramer (2015-2017).



Het ontwikkelen en onderhouden van een up-to-date database vol gestolen goederen is voor ons lastig. Daarom is een tool als Stop Heling voor ons van groot belang!

JAN-WILLEM TE GUSSINKLO OHMANN
PR EN COMMUNICATIEMANAGER
MARKTPLAATS.NL

WAAROM IS STOP HELING VOOR JULLIE VAN BELANG?

In Nederland zijn wij marktleider in het samenbrengen van vraag en aanbod. Voor ons is het van belang dat zoveel mogelijk mensen succesvol kunnen handelen op ons platform.

En dat kun je op meerdere manieren uitleggen. Indien je het vanuit een technisch perspectief uitlegt ga je in op de KPI (Key Performance Indicator), die bijvoorbeeld de snelheid van de aan- en verkooptransacties benadrukt. Je kunt het ook uitleggen vanuit onze 'BHAG, de Big Hairy Audacious Goal', dat bij ons de voorkeur heeft. Onze BHAG is: 'Bought and sold in five minutes with a smile'. Wij hebben met opzet 'with a smile' toegevoegd, want je moet ook echt plezier hebben aan het handelen. En dat 'with a smile' slaat terug op preventieve tools zoals Stop Heling. Je moet namelijk geen twijfel hebben over wat je koopt. Vertrouwen kunnen hebben in ons platform draagt dus in grote mate bij aan de 'happiness factor' van onze gebruikers.

Het garanderen van die benodigde aankoopveiligheid kunnen we echter niet alleen. Om je een idee te geven: elk moment staan er ongeveer 11 miljoen advertenties live op Marktplaats. Voor onszelf is het dus niet te doen om alle advertenties te controleren,

daarvoor hebben wij een hele actieve gebruikersachterban. Bij elke advertentie op Marktplaats staat een meldknop. Als gebruikers iets verdacht vinden, kunnen ze dat heel gemakkelijk bij ons melden. Dan komt het bij onze klantenservice binnen en gaan we er direct naar kijken. Zo worden er advertenties weggehaald of gebruikers geblokkeerd en houden we het met elkaar schoon. Onze achterban maakt daarbij gebruik van de mogelijkheden van de Stop Heling database en het Landelijk Meldpunt Internet Oplichting (LMIO).

Wat doet Marktplaats.nl concreet met Stop Heling?

Stop Heling is een heel complex en breed probleem, waarbij veel partijen betrokken zijn. Het interessante ervan is dat iedere partij kijkt naar wat er vanuit zijn kerngebied gedaan kan worden. Voor ons betekent dat heel concreet dat wij een focus hebben op het geven van voorlichting aan kopers om Stop Heling onder de aandacht te brengen. Vervolgens is het de bedoeling, en dat hebben wij helaas niet zelf onder controle, dat de consument ook echt de 'tool' gaat gebruiken.

Kortom: het gaat dus om die bewustwording en wij kunnen dat goed bewerkstelligen. Ik zal dat verder toelichten. Als je aan heling denkt, dan denk je waarschijnlijk automatisch aan twee of drie categorieën. Dat zijn sowieso fietsen en elektronica. Vooral bij die laatste categorie denk je hoogstwaarschijnlijk aan laptops en mobieltjes. Dat zijn allemaal producten die op Marktplaats te vinden zijn. Als daar grotendeels het probleem van heling ligt, dan moeten wij in die categorieën specifiek actief zijn en moeten we daar werken aan de bewustwording van de gebruiker.

Op het moment dat iemand twijfelt, moet hij heel gemakkelijk kunnen controleren of die goederen OK zijn. En dat is nu zo mooi aan Stop Heling: je kunt zelf met een simpele handeling een zoekopdracht uitvoeren in de bestaande database.

Wanneer je zaken als heling benadrukt op je site, geef je natuurlijk aan dat je het als een probleem herkent. Dat creëert mogelijk een beeld bij de bezoeker dat het fenomeen heling zich ook op ons platform afspeelt. Het gevolg daarvan kan zijn dat het platform minder betrouwbaar overkomt. Juist door het gezamenlijk aan te pakken, zoals wij nu doen, wordt het eerder als een algemeen maatschappelijk probleem gezien. En dat is juist de bedoeling: herkenning en erkenning van het probleem in de gehele markt.

In 2015 zijn jullie gezamenlijk met de Politie en Ministerie van Justitie en Veiligheid een bewustwordingscampagne Stop Heling gestart. Kun je daar iets meer over vertellen?

Wij hebben destijds een campagne gedaan met online banners. Die campagne benadrukte de stelling: 'als iets te mooi is om waar te zijn, dan is dat vaak ook zo'. Voormalig minister Van der Steur is bij de aftrap aanwezig geweest.

Het continu benadrukken van zo'n boodschap is van belang, want Nederlanders zijn over het algemeen opportunistisch en altijd op zoek naar een goede deal. De kracht is dan ook om zo veel mogelijk relevante stakeholders aan te sluiten bij Stop Heling, zodat de eenduidige boodschap ook echt breed gedragen kan worden. Ethisch gezien hebben we namelijk nog wel echt een pad te bewandelen met ons allen.

Over de boodschap 'heling is niet goed en deugd niet' wordt namelijk nog wel door menig burger veel te licht gedacht. Dat fietsje of dat mobieltje voor een prikkie, 'who cares'? Precies daar is nog veel winst te behalen qua bewustzijn. Je moet zo'n campagne dan ook vaak zien op relevante plekken voor kopers, alvorens het beklijft. Onze rol is dan ook om vanuit de informatie van de politie, de verzekeraars en andere betrokkenen te leren hoe de helersmarkt zich ontwikkelt. Zo kunnen wij de Stop Heling boodschap daadwerkelijk op de meest effectieve plek online onder de aandacht brengen. Dan maximaliseer je in ieder geval het resultaat.

Uiteindelijk vind ik overigens wel dat er een hele grote verantwoordelijkheid ligt bij de verkoper en koper zelf. Indien iets te mooi is om waar te zijn, moet de koper zelf nadenken en snappen dat het dan ook in de meeste gevallen gewoon zo is.

De malafide verkoper moet hierbij beseffen dat hij makkelijk op de radar komt als hij zijn waar aanbiedt. Hij moet gewoon niet in de verleiding komen om die spullen te verkopen die zogenaamd van de vrachtwagen zijn gevallen.

Het Landelijk Meldpunt Internet Oplichting en Stop Heling, hoe verhouden die zich tot elkaar binnen Marktplaats.nl?

Er zijn voor het voorkomen van verschillende misstanden bijbehorende tools. Voor onze eigen reputatie is het bijvoorbeeld heel kwalijk als er tussen partijen handel wordt gedreven en er onderling niet aan de verwachtingen wordt voldaan. Met name als er sprake is van oplichting is dat voor ons funest. In de tool van het Landelijk Meldpunt Internet (LMIO), die wij samen met het Openbaar Ministerie en de Nationale Politie hebben opgezet, is een controlefunctie aanwezig waarop je een bankrekeningnummer, e-mailadres of telefoonnummer kunt invoeren en nalopen.

Zo kunnen partijen zich vooraf laten informeren over de betrouwbaarheid van elkaar. En juist door de duidelijke aanwezigheid van die tool in combinatie met de zoekfunctie van Stop Heling wordt de gebruiker van ons platform makkelijk in staat gesteld om een betrouwbare keuze te maken. De ene 'tool' richt zich namelijk meer op de partijen zelf en het ander op het product. Een combinatie die bij het juiste gebruik nog maar weinig ruimte over laat aan de sjoemelaars onder ons!

Kunnen we daar niet nog een stap verder in gaan door bijvoorbeeld de serienummers bij het aangeboden product verplicht te stellen?

Die vraag is inderdaad weleens in een discussie naar boven gekomen. Alleen is het goed om je te realiseren dat de verkopende partij gewoon van alles kan invullen qua serienummer.

En diegene weet natuurlijk zelf heel goed wat wel en niet handig is om in te vullen. De kans dat er een eerlijk antwoord wordt gegeven is dus niet zo heel erg groot. Er is vooralsnog namelijk niemand die dat betrouwbaar kan controleren. Bovendien vind ik dat iedere partij vooral moet blijven doen waar die goed is.

Wij zijn goed in het samenbrengen van vraag en aanbod op een daarvoor bestemd platform en voegen daar relevante gebruikers-elementen aan toe. Wij zijn echter veel minder goed in het ontwikkelen en onderhouden van een up-to-date database vol gestolen goederen. Juist daarom is een tool als Stop Heling voor ons van belang!





MEDIA FACTS

Stop Heling wordt eind 2017 door bijna 6 op 10 mensen (algemeen Nederlands publiek) herkend en onder de kopers van tweedehands goederen zijn dat 7 van de 10 mensen

Dat is substantieel meer dan vergelijkbare overheids campagnes die door de helft van de mensen worden herkend. De campagnes worden door het algemeen publiek met een 7,5 gewaardeerd. Dat is ook hoger dan vergelijkbare campagnes van de overheid met een gemiddelde beoordeling van 6,9.

Meer dan de helft van de mensen onder het algemeen Nederlands publiek weet inmiddels dat heling strafbaar is. Op dit moment hebben 4 op de 10 mensen de intentie om te checken of een goed gestolen is.

DE WAARDERING
VAN HET ALGEMEEN
PUBIEK...

7,5

HIGHLIGHTS FOCUS OP HELING

Het is belangrijk om te beseffen dat heling niet kan plaatsvinden zonder dat er een ander (vermogens)delict – zoals diefstal, inbraak, straatroof of overval – aan vooraf gaat.

Er zijn bronnen die aangeven dat 80 procent van alle diefstallen en inbraken plaatsvindt om de gestolen goederen vervolgens door te verkopen. Dit impliceert dat er zonder helers veel minder stellers zouden zijn, waarmee de aanpak van heling ook prioriteit zou moeten krijgen.

'Het dark number' voor heling is groot, want uit onderzoek blijkt dat een substantieel gedeelte van de jongeren aangeeft zich wel eens schuldig gemaakt te hebben aan heling.

Heling is een veel voorkomend verborgen delict dat slachtofferloos lijkt.

Heling draait om goederen die gestolen worden bij particulieren, bedrijven of instellingen. Deze goederen hebben een aantal overeenkomsten. Ze zijn ten eerste eenvoudig te verbergen en gemakkelijk te vervoeren en te stelen. Verder zijn het goederen met een hoge waarde die relatief snel en eenvoudig te verkopen zijn en waar mensen plezier aan kunnen beleven c.q. waar vraag naar is.

Uit onderzoek blijkt dat 79 procent van de goederen kan worden aangemerkt als uniek en 21 procent als niet-uniek. Unieke goederen – zoals een auto of GSM – hebben een serienummer of andere specifieke kenmerken die het identificeren ervan goed mogelijk maken. Meer dan de helft van de geregistreerde geheelde goederen (52%) bestaat uit (onderdelen van) voertuigen, waarbinnen etsen, personen- en bestelauto's en brom- en snor etsen de grootste subcategorieën vormen.

De populariteit van de genoemde goederen heeft allereerst te maken met de lagere prijs die voor het goed betaald moet worden. 'We zijn Nederlander' of zoals een respondent het verwoordt: in feite ben je met heling goedkoper uit.' Uit gesprekken met respondenten blijkt dat dit al gauw 50 procent of meer ten opzichte van de nieuwwaarde kan schelen. Ook het gemak om gestolen goederen te kopen via internet of op andere (tweedehands) markten, of het gemak en de veiligheid om gestolen goederen binnen het bekende sociale netwerk van bijvoorbeeld een wijk of buurt te kopen, speelt een belangrijke rol. Ten derde is er de relatief lage gepercipieerde pak-kans.

Bron: Ferwerda, H., Ham, T. van, Scholten, L., Jager, D. (2016). Focus op heling. Een onderzoek naar het functioneren van de helingmarkt, het beleid tegen en de gevolgen van heling. Eindrapport Bureau Beke & WODC.

Samen kunnen we de samenleving een stukje veiliger maken

**SJAK VAN NIEUWKUIJK,
MANAGER VEILIGHEID &
PREVENTIE INTERPOLIS**



HOE KAN STOP HELING KLANTEN VAN VERZEKERAARS HELPEN?

Preventie-advies en veiligheid staan bij ons hoog op de agenda. Wij zoeken vanuit die kernfilosofie naar meerwaarde voor de klant.

Uiteindelijk draait het bij ons om de verbindende vraag: hoe kunnen we samen de samenleving een stukje veiliger maken en met welke slimme oplossingen kunnen we dat vertalen naar onze klanten?

De Stop Heling app kan klanten helpen op basis van gemak en veiligheidsgevoel. In het kader van gemak geldt dat op het moment dat wij een diefstalschade van een klant mogen afhandelen. Wij vragen de klant om de informatie van het gestolen object, zoals productomschrijving aankoopbedrag en -datum. Heel vaak is die informatie niet meer in hun bezit. Dus als zij de spullen wel geregistreerd hebben in de Stop Heling app, is dat handig voor zowel ons als de klant. En dat geldt overigens niet alleen voor gestolen goederen: het is ook handig in het kader van brand. Als je huis uitbrandt, is het fijn om ergens je kostbaarheden geïnventariseerd en geregistreerd te hebben staan.

Het veiligheidsgevoel is een afgeleide van de impact van Stop Heling. De app draagt bij aan inbraakpreventie in het algemeen

en is een hulpmiddel voor het maken van een verstandige keuze. Als iemand bijvoorbeeld op een digitale marktplaats gaat kijken, en kan zien of iets al dan niet gestolen is via het serienummer, dan weet je als koper meteen of je het goed wel of niet moet aanschaffen. Want wie wil er gestolen goederen in zijn bezit hebben? En welke inbreker wil er nog handelen in producten die ze niet kwijt kunnen? Het werkt dus preventief, want 'zonder helers geen stellers'; het verlaagt het inbraakrisico en zorgt zo voor meer veiligheid.

Hoe zou je de app verder kunnen ontwikkelen ten behoeve van het gebruikersgemak?

Een van de zaken die mij opvallen, is dat er nog sprake is van een stuk inefficiëntie in de aangifte bij politie en de claim bij een verzekeraar. Nu moet de burger, die bijvoorbeeld iets is vergeten te melden bij de aangifte, bij de politie de goederenlijst laten aanvullen. Die lijst moet namelijk op alle plekken bijgewerkt zijn. Dat betekent dus weer opnieuw aangifte doen bij de politie, alvorens wij als verzekeraar er iets mee kunnen doen.

Een optie zou zijn om die goederenlijst in de 'cloud' bereikbaar te maken, zodat zowel de politie als de verzekeraar en de burger erbij kunnen. De politie of burger vult deze goederenlijst dan simpelweg in vanuit de bestaande app. Met andere woorden: de politie of burger klikt vanuit de Stop Heling app de betreffende goederen aan die gestolen zijn en de burger vult die eventueel aan met artikelen die nog niet geregistreerd staan. Zo wordt de gestolen goederenlijst online bijgewerkt en is die generiek voor alle partijen beschikbaar.

Wij hebben eerder samen met de Politie gekeken naar handige invulvelden binnen de app, zoals aankoopdatum en aankoopwaarde. Dit is in ieder geval al gebeurd in de Android-versie, waarbij je bijvoorbeeld een foto kunt invoegen van de aankoopbon. Nog gebruikersvriendelijker is het als je die kunt inscannen. Wellicht krijgen we dat voor elkaar in 2018!

Wat bemoeilijkt zo'n aanpassing of ontwikkeling aan het systeem volgens jou?

Eenzijds is dat prioriteit, maar anderzijds moet je ook alle verzekeraars en de andere eventuele betrokken partners op een lijn zien te krijgen. Daar gaat dus altijd wat tijd overheen, want vergis je niet hoe strak de processen op dit moment zijn ingericht. Het is niet altijd even makkelijk om daar iets aan toe te voegen en het totaal proces geactiveerd te krijgen.

Hoe komt het dat nog niet alle verzekeraars zich actief profileren met de app?

Onbekendheid met de app kan hierbij een rol spelen. Daarnaast moet wellicht het thema veiligheid en preventie, zoals wij dat hebben, ook echt doorgewinterd aanwezig zijn bij de verzekeraar zelf om intern de aandacht erop gevestigd te krijgen. Er zijn namelijk vaak veel projecten waar de aandacht over verdeeld moet worden. En het geprioriteerd krijgen van projecten is toch echt afhankelijk van de koers die gevaren wordt bij het bedrijf.

Ik zie wel dat preventie steeds hoger op de agenda komt bij andere verzekeraars. Dat is mooi, want wij streven allemaal naar een veiliger Nederland. Dat biedt dus kansen voor projecten zoals

Stop Heling van de Nationale Politie. Het past in de tijdsgeest, zullen we maar zeggen. Daar moet, mijns inziens, op geïnvesteerd blijven worden door bijvoorbeeld samen de bekendheid van het project en de bijbehorende tools te vergroten.

Er zijn momenteel twee verzekeraars betrokken, Interpolis en Delta Loyd. Het zou mooi zijn als alle verzekeraars zich hierbij zouden aansluiten.

Wat zijn nog andere punten om rekening mee te houden als we kijken naar het app-gebruik?

Het is best moeilijk om mensen in beweging te krijgen. Neem deze app, het is fantastisch, maar mensen moet je echt een tijdje aanmoedigen en sturen alvorens het in hun systeem gaat zitten. Het bewustwordingsproces vraagt de nodige tijd, dat moeten we niet onderschatten. Ik vind dat bijvoorbeeld 'Marktplaats' bij de start van de landelijke campagne Stop Heling, in samenwerking met Politie en de Ministerie van Justitie & Veiligheid, een dappere stap heeft gezet. Zij koppelen de app expliciet aan het koopgedrag, waarmee Stop Heling op een relevant moment bij de consument onder de aandacht komt.

Die bewustwording gaat gepaard met de nodige communicatie. Zou het gebruik ook verplicht moeten worden?

Ik geloof niet dat het een optie is. Niet alleen omdat het lastig is qua handhaving, maar ook omdat gebruikers vooral zelf de voordelen ervan moeten inzien en ervaren. Je moet dus echt in je communicatie op de voordelen van de tool gaan inzetten en tegelijk de meerwaarde via relevante marktplaatsen helder maken.

Aan welke communicatie doen jullie zelf om het gebruik te stimuleren?

Wij nemen de Stop Heling website en app mee in onze aanbevelingen voor risicobeperking. Als experiment zijn wij onlangs begonnen met het versturen van mailtjes, nadat mensen het schadeproces zijn doorlopen.

Met die mailtjes proberen wij klanten bewust te maken van de stappen die zij de volgende keer zouden kunnen nemen om het proces voor henzelf te vereenvoudigen en/of aan te geven hoe zij preventiever te werk kunnen gaan. In die communicatie past Stop Heling natuurlijk heel goed.

NAWOORD

Dit jubileumboek is geschreven in opdracht van Stop Heling ter gelegenheid van het 5-jarig bestaan.

Voor het samenstellen van het jubileumboek zijn de vertegenwoordigers van diverse betrokken partijen geïnterviewd, alsmede diverse aanwezige informatiebronnen geraadpleegd. Ik ben eenieder dankbaar die zijn medewerking heeft verleend aan het tot stand brengen van dit jubileumboek.

Na het lezen hiervan is ongetwijfeld duidelijk geworden dat veel mensen en partijen betrokken zijn bij het realiseren van de succesvolle ontwikkelingen van Stop Heling. Zonder het samenkomen van al die vooruitstrevende energie, afkomstig vanuit diverse hoeken, zou Stop Heling geen voet aan de grond hebben kunnen krijgen. En nu gedurende de afgelopen vijf jaar heeft het programma zichtbaar impact gehad op diverse fronten.

Zo hebben jullie onder andere kunnen lezen hoe succesvol wij zijn in het frustreren van de heling-praktijken aan de hand van verschillende strategieën, of de innovaties en veranderingen die nodig zijn geweest om Stop Heling te kunnen faciliteren.

Ik wil dan ook graag eenieder die van betekenis is geweest voor Stop Heling bedanken voor zijn en haar inzet en betrokkenheid. Dankjewel! Ik hoop dat wij gezamenlijk heling de benodigde 'schwung' en 'empowerment' vanuit een intrinsieke gedrevenheid kunnen blijven geven, al dan niet programmatisch ingestoken.

*Drs. Maaike van den Berg,
Projectleider Heling*

STOP HELING IS MOGELIJK GEMAAKT DOOR

Ministerie van Justitie & Veiligheid
en Nationale Politie

