

Smile!

You're on (candid) camera...

Camera's in je bedrijf gebruik je om dingen vast te leggen. Winkel-dieven, overvallers of klanten die zich misdragen, maar ook pension-gasten. Steeds meer huisdierenbezitters willen 24/7 kunnen checken of hun dier het nog naar zijn zin heeft in jouw pension. Hoe ga jij om met die toenemende wens? En wat doe je met camera-beelden van dieven of ander tuig? Mag je zulke mensen samen met hun daden aan de schandpaal nagelen?

TEKST: JANINE VERSCHURE | FOTO'S: PAWEŁ CZERWIŃSKI EN SHUTTERSTOCK

Het liefst zou je willen dat de hele wereld weet wie jou bestolen heeft. Door foto's van winkeldieven of overvallers op te hangen in je winkel of door filmpjes op social media te plaatsen. Wij vroegen winkeliers en pensionhouders naar het gebruik van camera's en checken ook even bij het Openbaar Ministerie wat je nu eigenlijk mag met die beelden.

In principe niet strafbaar

Désirée Wilhelm, persvoorlichter Openbaar Ministerie Parket-Generaal vertelt dat je in principe foto's van vermeende winkeldieven mag ophangen op je winkel deur, en dat je camera-beelden van een overvaller op Facebook mag zetten. "Burgers en ondernemers plaatsen regelmatig beelden van vermogens- en geweldsmisdrijven op social media of websites", zegt ze. "Een bekend voorbeeld zijn winkeldiefstallen. Een winkelier die bijvoorbeeld een printscreen maakt van een persoon die onder toezicht oog van de beveiligingscamera een diefstal pleegt en deze afbeelding vervolgens op internet of in de etalage van zijn winkel plaatst, is in principe niet strafbaar. Afhankelijk van de situatie kan het plaatsen van dit soort beelden met begeleiden de teksten een beschuldiging van smaad of belediging opleveren, óf volgens het civiele recht een onrechtmatige daad."

Aangifte doen

Het Openbaar Ministerie begrijpt dat ondernemers en burgers preventief beveiligingscamera's gebruiken. Désirée: "Naast de preventieve werking kunnen de beelden ook worden gebruikt bij het snel oplossen van de misdrijven en het aanhouden van de daders. Burgerparticipatie is belangrijk bij het voorkomen en oplossen van misdaden. Niet zelden is het informatie van burgers die uiteindelijk leidt tot het opsporen van de daders. Daarom vraagt het OM ondernemers en burgers om altijd aangifte te doen van misdrijven. De politie beschikt over de middelen en de ervaring om camerabeelden te beoordelen op strafbare feiten en de identiteit van daders. De politie verbindt zaken, doet opsporingsonderzoek en heeft de middelen en de ervaring om de identiteit van een verdachte en het strafbare feit te beoordelen."

DIERENSPECIAALZAKEN

Vogel- en Dierenspeciaalzaak Geldof

→ FOTO IN DE WINKEL, POLITIE WEET ER GEEN RAAD MEE

Hugo Geldof van Vogel- en Dierenspeciaalzaak Geldof in Waalwijk vertelt dat hij het "af en toe hartstikke beu is". "Bij ons in de winkel wordt veel gestolen," zucht hij, "van plantenzaadjes tot hondentuigen tot vogels; we maken het te vaak mee. Je wilt



niet weten hoe vaak wij losgetrokken prijskaartjes vinden. We hebben nu een camerasysteem aangeschaft met zes camera's, zodat we onze klanten overal in de winkel in de gaten kunnen houden. Jammer dat het moet."

Hugo vertelt dat hij enige tijd geleden de foto's van mannen die kostbare vogels hadden gestolen, aan de deur hing. "De reacties daarop waren wisselend", zegt hij. "De ene agent kwam hier in de zaak en vertelde dat we die foto's moesten weghalen, terwijl een collega ervan overtuigd was dat het gewoon mag. De dieven zijn uiteindelijk wel opgepakt, maar ik heb geen idee of dat mede

dankzij die foto's was. Wij betrappen regelmatig winkeldieven. En wat ik ook wel eens zou willen weten is: wanneer moet je ze nou aanhouden? Op het moment dat ze iets onder hun jas stoppen, of wacht je tot ze de kassa passeren?"

We vragen het voor de zekerheid nog even na bij Désirée van het OM: "Het lastige is dat degene die een product onder zijn jas stopt, kan zeggen dat hij het alsnog wilde afrekenen, dat hij het alleen even daar opborg", zegt ze. "Maar in principe zijn camerabeelden van zo'n actie – dus van het verstopten van de goederen – wel heel belangrijk. Het beste kun je echter inderdaad zo'n klant in de smiezen houden en wachten tot hij bij de kassa staat of de kassa passeert. Als hij dan de spullen onder zijn jas niet afrekent, betrap je hem op heterdaad."

Aalbers Dier & Tuin

→ "ACTIEF OMGAAN MET WINKELDIEFSTAL WERKT WEREND"

"Wij bekijken per situatie wat we met de beelden doen", zegt Gert-Jan van Delden van Aalbers Dier & Tuin, alias 'De Meelmuis'. "Gelukkig is de laatste jaren het percentage winkeldiefstallen door ons adequate optreden en de aanwezigheid van camera's aanzienlijk verminderd. Enkele jaren geleden verscheen een krantenartikel waarin stond hoe wij, in samenwerking met de politie, overvallers die een greep in de kassa deden eigenhandig hebben opgepakt. Ik denk dat dat er ook voor gezorgd heeft dat winkeldieven in spe zich nog eens achter het oor krabben voordat ze hier proletarisch komen winkelen. Mensen die binnenkomen en 'naar boven kijken'



houden wij standaard in de gaten, daar hangt namelijk niets waar een consument voor zou kunnen komen. Als wij een dief niet op heterdaad kunnen betrappen en het is een lokale dief, zoeken wij hem op Facebook op. Dan mailen we het filmpje of plaatsen een foto in een persoonlijk bericht. Over het algemeen doen wij aangifte van diefstal, maar dat ligt ook aan de prijs van het weggenomen artikel. Actief omgaan met winkeldiefstal werkt werend, zo is bij ons gebleken.”

De Groot Diervoeders

→ 1200 KEER GEDEELD EN 140.000 KEER BEKEKEN

“Eind 2015 plaatsten wij een onduidelijke video op Facebook waarop te zien was hoe twee jongens op een scooter een vogelhuisje meenamen”, vertelt Wim de Groot. “We zetten erbij: ‘Wie kent deze boys? Wil graag even met ze babbelen...! Binnen een dag was de video 1200 keer gedeeld en 140.000 keer bekeken. Ook kregen we de adresgegevens van de jongens. Daarna hebben we de video direct verwijderd.”

Tuincentrum Ockenburgh

→ CAMERABEELDEN PRINTEN EN DADERS IN DE GATEN HOUDEN

“Wij betrappen de dief het liefste zelf en dan halen we direct de politie erbij”, vertelt Marie-Claire van Tuincentrum Ockenburgh. “Lukt dat niet dan bekijken we de camerabeelden, we printen ze uit en leggen ze in de kantine. We spreken met de medewerkers af dat zodra die klant weer in de winkel komt, we hem in de gaten houden. We houden elkaar op de hoogte van waar hij zich bevindt en wat hij doet. De beelden plaatsen we niet online. We delen ze alleen met de politie, dit in verband met de privacy van de dief. Ook als er sprake is van verzekeringswerk, bijvoorbeeld als er schade is aan een auto geven we de beelden vrij.”

DIERENPENSIONS

Klanten worden veeleisender, natuurlijk geldt dat ook voor dierenpensionklanten. Die zouden het liefst willen dat internetcamera's continu in beeld brengen hoe Fikkie en Minou spelen, eten en slapen. Dieren in hun kennels, dieren op het uitrenveld, maar óók jouw medewerkers en jijzelf. Geef jij gehoor aan de wens van jouw klanten die 24/7 naar hun dier willen kunnen kijken?

Dierenhotel Marijke

→ ZAKEN WAAR JE REKENING MEE MOET HOUDEN:

“Wij hebben sinds een jaar of drie camera's voor de gasten”, vertelt Dennis de Heer van Dierenhotel Marijke. “Er is bij ons niet echt veel vraag naar, maar er zijn inderdaad klanten die het leuk vinden. Er zijn echter ook best veel nadelen. Ik laat de privacy van het personeel even buiten beschouwing, maar de nadelen of dingen waar je rekening mee moet houden zijn toch wel:

- Aanschafkosten. Er zijn natuurlijk ook goedkope camera's maar ik ben van mening dat als je camera's gaat ophangen waarop een klant gaat inloggen, je dan wel een goede camera moet nemen. Een goede binnencamera kost minimaal 275 euro en een buiten is nog wat duurder.
- Je moet de mogelijkheid hebben de camera bekabeld aan te sluiten. Via wifi geeft toch te veel problemen, zo is onze ervaring.
- Als de klant toegang wil tot een camera zal hij een app moeten downloaden. In die app voert hij zijn toegangsgegevens in. Zeker bij



JE MAAKT WAT MEE...

We hebben eens iets grappigs meegemaakt met de camera”, vertelt Dennis van Dierenhotel Marijke. “Een hond had met het brengen last van een pootje. Als de klachten erger werden, zouden we verband om het pootje doen. Op een gegeven moment belde de klant bozig op, met de vraag waar wij mee bezig waren. Hij zag op de camera dat we het verband om de verkeerde poot hadden gedaan. Toen bleek dat hij de camera gespiegeld had ingesteld waardoor links opeens rechts werd!”

de klanten die niet technisch zijn, geeft dit in de praktijk toch wat problemen.

- In het buitenland heeft niet iedereen even goed internet en dan werkt een camera niet.
- Bij ons kan er alleen op bepaalde tijden ingelogd worden, mensen die in een andere tijdzone zitten moeten dan op vrij onmogelijke tijden inloggen. Het is handig ze daar even op te wijzen.
- Zelf moet je ook wel technisch zijn aangelegd. Bijvoorbeeld om regelmatig de toegangscode aan te passen, een nieuw of gereset internetmodem weer juist in te stellen, zodat de camera van buitenaf te benaderen is, enz.
- Je hebt een stabiele en snelle internetverbinding nodig op je locatie.”

Dierenopvang Tholen

→ GEEN FILMSTER

Cok Verhoek van DierenOpvangcentrum Tholen vertelt dat de camera voor een bedrijf een belangrijk veiligheidsaspect kan vormen, maar dat hij het niet ziet zitten om zijn pensiongasten constant te filmen. “Ik vind het belangrijk dat onze klanten als ze op vakantie zijn aan hun rust denken. Af en toe plaatsen wij filmpjes van spelende, rennende



en lol hebbende honden of katten op Facebook. We doen dat echter niet op speciaal verzoek van klanten. Onze kwaliteiten liggen namelijk bij de verzorging van dieren, en niet bij het spelen als filmster. Daarnaast beschermen wij onze personeelsleden. Een tijd geleden gaf een ontwikkelaar aan dat hij werkte aan een app voor pensions. Deze app zou door de personeelsleden bediend kunnen worden, zodat ze op aanvraag van eigenaren hun dieren konden filmen. Wij zien daar niets in. Ik denk dat het niet goed is voor de veiligheid van het personeel. Als mensen tijdens hun werk afgeleid worden, kan dat een risico zijn.”

Dierenopvang Zevenhoven

→ FILMEN VOOR EIGEN GEBRUIK

Corné Voshart: “In ons pension zijn camera’s geïnstalleerd in de binnenkennels en bij de uitrenvelden. Wij hebben er bewust voor gekozen om de beelden alleen te gebruiken voor eigen doeleinden. Bijkomend voordeel is dat je de beelden zou kunnen gebruiken als bewijs naar de klant. Bij ons mogen klanten ‘binnenkijken’ bij het halen en brengen van de hond, zodat ze zien hoe en waar hij gehuisvest wordt. Maar constant filmen voor onze klanten, dat doen wij niet.”

De Hooge Meet

→ FACEBOOKFILMPJES LEVEREN TIJDSWINST OP

“Bij ons zijn vier camera’s aanwezig die aangesloten zijn op een tape-recorder”, vertelt Petra Bakker van dierenpension De Hooge Meet. “Alleen bij beweging wordt daarmee opgenomen. De beelden maken wij alleen voor beveiligingsdoeleinden. Deze werkwijze hebben wij op het ingangsbord en bij de entree deur ook kenbaar gemaakt. Natuurlijk zijn er klanten die aangeven dat ze het leuk zouden vinden als ze live-streaming kunnen volgen, maar dat gaat ons te ver. Wij plaatsen regelmatig beelden online van honden die aan de lijn worden uitgelaten, altijd met toestemming van het personeelslid of stagiair die de hond vastheeft. Daarnaast filmen we soms honden en katten tijdens het spelen of eten, en ook dat plaatsen we op Facebook. Klanten vinden het leuk om hun dier bewegend te zien en voor mij scheelt dat een hoop ge-sms. Vroeger nam dat in het hoogseizoen soms

wel anderhalf tot twee uur in beslag, en een telefoonrekening waar je u tegen zei. Alle filmpjes gaan zonder naam van dier of eigenaar op de site, dit in het kader van de AVG. Als er klanten zijn die niets geplaatst willen hebben, dan houden wij daar natuurlijk ook rekening mee. Mocht de klant zijn huisdier spotten en op een filmpje reageren, dan is dat zijn eigen actie. Wij zullen daar zelden op reageren.”

Dierenverzorgingscentrum Den Inkel

→ “GEEN CAMERA’S, OOK NIET IN DE TOEKOMST”

“Wij hebben geen camera’s in het pension en zullen die ook niet nemen”, vertelt Diana Bruijn van DVC Den Inkel. “We vinden dat geen aanvulling op onze diensten. De klant moet het vertrouwen hebben dat wij goed voor de dieren zorgen en een camera maakt onzeker. Elk dier en elk personeelslid is wel eens uit zijn doen en dat hoeft niet op camera. Ook is het niet goed voor de privacy van het personeel. Nogmaals, het gaat om vertrouwen en als dat er niet is, moeten ze hun huisdier niet bij ons brengen.”

Dierenhotel De Hamert

→ “WEL VIDEOBEWAKING, NIET VOOR DE KLANTEN”

Gerda Janssen-Hermsen van Dierenhotel de Hamert vertelt dat er op haar bedrijf videobewaking is op de speelweide en de binnenplaats in de hal. “Maar we geven de klanten geen inlogcodes. Wat ik wel doe, is regelmatig filmpjes maken van honden op de speelweides of als ze aan het slapen zijn in hun verblijf. Dat vinden de mensen heel leuk.”

Dierenhotel Abdissenbosch

→ CAMERA BLEEK GESABOTEERD

Els de Kok van Dierenhotel Abdissenbosch vertelt dat ze wel camera’s hebben opgehangen, maar die dienen voor hun eigen veiligheid. “Jaren geleden was er hier een roofoverval. Toen hing er een camera boven de kassa maar die bleek gesaboteerd te zijn. Daarom hangen er nu meerdere camera’s rondom het pand. Wat wij zien dat zien onze klanten ook, als ze aan de balie staan. In de kennels wordt niet constant gefilmd. Wel maken we regelmatig foto’s en filmpjes van onze gasten die we op onze Facebookpagina zetten. Dat wordt zeer gewaardeerd door onze klanten.”

Dierenhotel De Hendrikshoeve

→ “PERSONEEL VINDT HET NIET PRETTIG, DUS GEEN CAMERA’S”

“Wij krijgen geregeld de vraag of we 24/7 willen filmen”, vertelt Henk Puijk. “Vooral van klanten die voor het eerst bij ons komen, maar wij doen het niet. We hebben het met het personeel erover gehad en die zien het niet zitten dat er de hele dag iemand meekijkt met wat ze aan het doen zijn. Als je dan bijvoorbeeld net die ene hond wat meer aandacht geeft, vindt de eigenaar van een andere hond dat niet leuk. Als je dat uitlegt aan de klanten, begrijpen ze het prima. Een oplossing is Facebook en Instagram. Daarop posten wij geregeld foto’s en filmpjes van de honden en katten. Zo kunnen klanten vanaf hun vakantieadres toch zien wat hun huisdier de hele dag uitspookt. Op deze manier heb je controle over wat er naar buiten komt en de klanten waarderen dat. Als een hond of kat jarig is, vieren wij zijn verjaardag en met dierendag doen we ook wat extra. Dan hebben we het eigenlijk niet meer over cameratoezicht, maar voor de klant gaat het erom dat hij zijn huisdier weer even heeft gezien. Klanten die geen social media hebben kunnen een mailtje sturen en dan sturen we foto’s en filmpjes door via de mail.” ←