

SEC

TUFSCHRIFT
OVER
SAMENLEVING
EN
CRIMINALITEITSPREVENTIE

Verschijnt vier maal per jaar
December 1991, 5e jaargang
nummer 4a

■ Speciale uitgave over
criminaliteit in
en rond de winkel



Criminaliteit in en rond de winkel

SEC-Special SEC-Special SEC-Special SEC-Special

SEC-Special SEC-Special SEC-Special SEC-Special

Colofon

SEC is een uitgave van de Directie Criminaliteitspreventie (DCP) van het Ministerie van Justitie, in samenwerking met het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatie Centrum (WODC). Deze speciale uitgave is gericht op het zelfstandige midden- en kleinbedrijf in Nederland. SEC wordt normaliter gratis verspreid onder diegenen, die werkzaamheden verrichten op het terrein van de criminaliteitspreventie. Opname van een artikel in het tijdschrift betekent niet dat de inhoud ervan het standpunt van de Minister van Justitie weergeeft.

Bijdragen

Belia Haasbroek, Victor Jammers, Ron van Kaam, Derk van Oosterzee, Jaap de Waard en Hans Willemse

Eindredactie en productie

Ron van Kaam

Aan dit nummer werkten verder mee:

ANP (foto), Arenoe Beveiliging (foto), Firma Hagenius (foto), Buro Hollandse Hoogte (foto's), Pauline de Savornin Lohman (DSP Amsterdam), Paul van Soomer (DSP Amsterdam) en Hans Sprangers (tekeningen)

Redactieadres

Ministerie van Justitie, Redactie SEC, DCP H 403, Postbus 20301, 2500 EH 's-Gravenhage. Telefoon (070) 3 70 65 42. Fax (070) 3 70 79 05

Abonnementenadministratie

Abonnementen zijn kosteloos en dienen schriftelijk - onder duidelijke vermelding van naam en functie - te worden aangevraagd bij de SEC-redactie (zie boven). (Adres-)wijzigingen dienen - eveneens schriftelijk en vergezeld van adreswikkeltje - te worden doorgegeven aan Vierhand BV, administratie SEC, Postbus 1620, 2003 BR Haarlem.

Layout

Frits Jansen/SDU Ontwerpgroep

Drukwerk

NV SDU

Artikelen, bijdragen en/of reacties kunnen in overleg met de redactie worden geplaatst. Tegen overname van artikelen uit dit tijdschrift (mits met duidelijke vermelding van bron en auteur) bestaat geen bezwaar, met uitzondering van het verhaal van Jules Deelder. Toezending van een bewijsnummer wordt op prijs gesteld.

ISSN 0920-5128

VOORWOORD

Bijna twee derde van de winkeliers heeft het vorig jaar met een of andere vorm van criminaliteit te maken gehad. Van alle soorten bedrijven die we in Nederland kennen, vormt de detailhandel waarschijnlijk het meest aantrekkelijke doelwit voor mensen met minder goede bedoelingen. Immers, omdat winkels aantrekkelijk moeten zijn voor de klanten, zijn zij makkelijk bereikbaar en toegankelijk voor het publiek, en de buit ligt als het ware 'voor het grijpen'.

Dit heeft tot gevolg dat als men een willekeurige winkelier vraagt of hij of zij ooit te maken heeft gehad met criminaliteit, het antwoord vrijwel zeker "ja" is. Een antwoord dat niet alleen de winkeliers in kwestie, maar ook de politie, de ministeries van Justitie en Economische Zaken, het Hoofdbedrijfschap Detailhandel, het KNOV, het NCOV en de Raad FGB niet lekker zit. Vorig jaar werd door al die betrokkenen een plan van aanpak opgesteld om de criminaliteit in en rond winkels terug te dringen.

Opvallend is dat bij deze aanpak de eenzijdige nadruk op winkeldiefstal, diefstal van koopwaar, werd vervangen door een breder uitgangspunt: de criminaliteit in en rond winkels. Immers, winkeldiefstal is bepaald niet het enige delict waarmee winkeliers worden geconfronteerd. Ook vandalisme, graffiti, bedreiging van personeel, overlast door jongeren, alcoholisten en dergelijke vinden plaats. Deze verbreding betekent echter ook dat lang niet alle te treffen maatregelen zich binnen de winkel afspelen.

Over dit plan van aanpak is slechts summier gepubliceerd. De redactie van SEC - een tijdschrift dat publiceert over criminaliteitspreventie in het algemeen - vond dat maar zo-zo, want zoiets moet toch onder de aandacht van de belangrijkste betrokkenen worden gebracht. Een dik rapport over dit onderwerp zal niet gauw door iedereen worden gelezen. Winkeliers hebben - zeker in de decembermaand - wel wat beters te doen, lijkt ons.

Een overzichtelijk, niet te dik tijdschriftnummer kan echter wel voldoen. Het leek daarom zinvol om met een *special* de goede en minder goede maatregelen tegen winkelcriminaliteit - voorzien van bruikbare tips en suggesties - op een rijtje te zetten. Bovendien heeft de redactie een exclusief onderzoek laten uitvoeren onder detailisten: wat wordt er nu gestolen/gedreigd/gegrepen, hoe, hoeveel en waar?

De redactie heeft met de publikatie van deze speciale uitgave niet de pretentie dat met het geven van basisinformatie 'de' criminaliteit in en rond de winkel kan worden uitgebannen. Het laat hopelijk wel zien dat er heel wat mogelijk is. En dat de aanpak van deze criminaliteitsvorm uitsluitend in goede samenwerking kan gebeuren.

Winkeliers staan er zeker niet alleen voor. De overheid - lokaal, regionaal en nationaal - denkt en werkt met hen mee. Maar detailisten mogen er op hun beurt niet van uitgaan dat de politie het in haar eentje kan rooien. Alle partijen zullen hun beste beentje moeten voorzetten. Als deze speciale aflevering van SEC daartoe een kleine bijdrage kan leveren, dan heeft zij ruimschoots aan haar bedoeling voldaan.

De samenstellers

Moderne tijden herleven

Den Haag en jazz zijn onverbrekkelijk verbonden sinds dagen van weleer, toen we nog deugdelijk onderwijs genoten op sedertdien verdwenen Hoogere Burger School, alwaar moderne jazz en Frans chanson, en wij ons als aanhangers van de eerste stroming met platvinken slechte vieux gewapend richting Scheveningen spoedden voor de laatste afleveringen JATP in het aloude Kurhaus, relikwie uit tijden van vliegende tering, laatstelijk verwoest in 1975, doch twee jaar later uit z'n eigen puin herrezen, gelijk de Phoenix uit zijn asch, met dien verstande dat thans binnen de muren geen nóót jazz meer klinkt, slechts beleefde muzak uit verborgen luidsprekers en het blaten der Amerikanen over gestegen hotelprijzen en een veranderde houding bij de Europeanen. Wie we daar in de Kurzaal niet allemaal zagen! Deels in hun nadagen, maar niettemin de Groten uit de Wereld van de Jazz, om met Willem Duys te spreken. De meesten zijn al dood, 'k zal sterven als het niet waar is! Coleman Hawkins, Don Byas, Ben Webster, Cannonball Adderley, Coltrane, Roland Kirk, Sonny Stitt en Thelonious Sphere Monk, de 'Hogepriester van de Bebop', van wie Bird ooit zei: 'The Monk runs deep.' Ademloos luisterden we toe, bang om een noot te missen. Alleen je voet bewoog of soms je hoofd. Spora-disch slaakte iemand een kreet als 'Yeah!' of 'Go!', maar meestal kon je een speld horen vallen. En dan na afloop de lacherige, door drank tot overmoed neigende stemming in de tram terug naar Hollands

Hans Sprangers



Spoor, waar we stevast een halte te vroeg uitstapten voor een avontuurlijke voettocht door de rosse buurt, in ons aller mond bestorven als 'Wijk 7'. Moderne tijden herleven! De gedichten die we schreven, ingegeven door de jazz, zoals dit over Chet Baker...

*'Hoe hij blies
een bloem van ijs
hoe hij zong
een voorzichtige slang'*

We schreven 1959 en natuurlijk stond ook toen het Eind der Dingen vast. Anderen zagen het minder zwart. Op feesten in kelders met visnetten versierden we meisjes uit de 3e op de tonen van Mingus en Miles Davis. Loes, Irene, Riet en Coby ... naaien deden ze nog niet; dat

kwam pas in de 4e. En de directeur maar schelden op je blauwe suède schoenen en de vage schaduw op je bovenlip, die soms met oogpotlood werd aangedikt. We droegen ons haar naar voren als gedegenereerde Romeinse keizers en wekten de wrevel van de 'kuiven', die van jazz geen moer begrepen en die ons bloed wel konden drinken. We waren 'vuile addestiekelingen'. We jatten als de raven. Boeken en platen. In herfst-en/of paasvacanties trokken we liftend naar andere steden - naar Leiden, Utrecht of Den Haag - waar we de lokale platenhandel ontdeden van ieder jazz-EPTje dat men in voorraad had. 45 toeren Extended Play's met vier nummers à f 6.25. We hielden van jazz en we hadden geen geld, dus wat deed je? Je zette wat van je gading was voorin de bak en klemde de hele stapel op een onbewaakt moment onder je trui tussen broeksband en buikwand. Gevolgd door een ongehaast vertrek. Buiten pleurden we de handel om de hoek in een grote tas, die werd gedragen door degene die niet mee durfde te jatten. Die was er altijd wel. Hatsekiedee! Volgende patiënt! We pakten zo veel mogelijk zaken in zo min mogelijk tijd. Wat was er mooier dan terug in Rotterdam bij een van ons thuis de buit te verdelen en de hele stapel voor het eerst een keertje door te spelen? Niks toch zeker!

*(J.A. Deelder, Modern Passé.
Amsterdam, 1984. ISBN 90 234
2374 7. Dit fragment uit het
verhaal 'Moderne tijden herleven'
is overgenomen met toestemming
van de auteur)*

De onbedoelde magneetwerking

Als men ergens in Nederland een winkel binnenstapt en de winkelier vraagt of hij of zij wel eens te maken heeft gehad met criminaliteit, dan zal het antwoord vrijwel zeker "ja" luiden. Bijna twee derde van de winkeliers heeft het vorig jaar met een of andere vorm van criminaliteit te maken gehad. Van alle soorten bedrijven die we in Nederland kennen, vormt de detailhandel waarschijnlijk het meest aantrekkelijke doelwit voor mensen met minder goede bedoelingen. Immers, alles wat een winkel aantrekkelijk moet maken voor de klanten heeft ook een magneetwerking op potentiële criminelen: winkels zijn goed bereikbaar en heel toegankelijk voor het publiek, en de buit ligt als het ware 'voor het grijpen'.

Maar wat wordt er nu gegrepen, hoe, hoeveel, waar en wanneer?

In het verleden zijn verschillende onderzoeken gedaan naar criminaliteit tegen de detailhandel (onder andere door het NIPO in 1985). Het ging daarbij echter om onderzoek naar bepaalde aspecten van criminaliteit (alleen winkeldiefstal), of om onderzoek onder een beperkt aantal detaillisten. Het meest recente grootscheepse onderzoek naar criminaliteit tegen - onder meer - de detailhandel is de Slachtofferenquête Bedrijven (SEB) die in 1989 is uitgevoerd in opdracht van de Ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken.

Maar in dat onderzoek was winkeldiefstal niet opgenomen.

Juist omdat de detailhandel met een aantal heel specifieke vormen van criminaliteit te kampen heeft, en omdat de bestaande onderzoeksgegevens verouderd waren, bleek een apart onderzoek nodig.

Dit onderzoek is kort geleden uitgevoerd. In dit artikel vatten we enkele eerste uitkomsten van het onderzoek samen. In de loop van 1992 zal de Directie Criminaliteitspreventie een uitgebreider rapport uitbrengen over het onderzoek 'winkelcriminaliteit'.

Slachtoffer

De eerste uitkomsten van het onderzoek 'winkelcriminaliteit' bevestigen de verwachting dat de detailhandel vaker slachtoffer wordt van criminaliteit dan de overige branches in het bedrijfsleven: ruim drie op de vijf detaillisten (63%) blijkt in het jaar voorafgaand aan het onderzoek last te hebben gehad van één of meer vormen van criminaliteit. Voor het gehele bedrijfsleven geldt dat in één jaar tijd ongeveer 42% slachtoffer werd van criminaliteit (SEB, 1990).

Welke vormen van criminaliteit komen veel voor in de detailhandel? Dit blijkt uit tabel 1, waarin staat vermeld welk percentage van de ondervraagde detaillisten slachtoffer werd van de genoemde delicten. Achter elk delict staat vermeld welke branches meer dan gemiddeld last hadden van dat delict.

Niet alle branches lopen evenveel risico om slachtoffer te worden van criminaliteit. Uit tabel 2 wordt duidelijk welk percentage van de detaillisten in elk van de 10 branches in het jaar voorafgaand aan het onderzoek slachtoffer is geworden van een vorm van criminaliteit.

Uit tabel 2 blijkt ondermeer dat warenhuizen, (kantoor)boekhandels, winkels voor technische huisraad en benzinestations een hoog risico lopen. Winkels die levensmiddelen verkopen, doe-het-zelfzaken en winkels voor woninginrichting lopen gemiddeld genomen het minste risico. Maar ook bij deze branches ligt het percentage slachtoffers nog beduidend hoger dan het gemiddelde voor het hele bedrijfsleven (42%).

Diefstal van koopwaar uit de winkel

In tabel 1 springt één delict direct in het oog: diefstal van koopwaar uit de winkel, de 'klassieke' winkeldiefstal. Bijna de helft van de ondervraagde winkeliers heeft in het jaar voorafgaand aan het onderzoek te maken gehad met winkeldiefstal. Een derde van de winkeliers heeft daadwerkelijk winkeldieven

Tabel 1 Slachtofferpercentages per delict

delict	slachtoffer percentage	grootste slachtoffers
diefstal koopwaar	48	warenhuizen, textiel & schoeisel, genotsartikelen, technische huisraad
diefstal geld/waardepapier	10	warenhuizen, benzinestation, boekhandels
inbraak in winkel	21	benzinestations, doe-het-zelf, woninginrichting
graffiti	14	warenhuizen, technische huisraad, genotsartikelen
vernieling	14	benzine, genotsartikelen
intimidatie personeel	7	warenhuizen, benzinestations
beroving	2	benzinestations
totaal (alle delicten)	63	

Tabel 2 Welke branches zijn het meest slachtoffer?

branche	slachtofferpercentage van alle vormen van criminaliteit tezamen
warenhuizen	89
(kantoor)boekhandel	80
technische huisraad*	80
benzinstations	79
genotsmiddelen	75
lichaamsverzorging	74
textiel en schoeisel	66
levensmiddelen	55
woninginrichting	53
doe-het-zelf	49
totaal	63

* = naast bijvoorbeeld audio/video en fotografie zijn ook juweliers in deze branche opgenomen.

Tabel 3 Gemiddelde jaarschade door diefstal van koopwaar (in gulden)

branche	jaarschade per winkel
levensmiddelen	7.300
genotsmiddelen	2.100
textiel en schoeisel	11.100
woninginrichting	4.700
technische huisraad	10.200
(kantoor)boekhandel	4.400
doe-het-zelf	28.100
lichaamsverzorging	5.300
warenhuizen	73.200
benzinstations	5.400
overigen	5.400
totaal gemiddeld	9.600

betrapt (31%), anderen hebben ernstige vermoedens dat er diefstallen zijn gepleegd. Bij degenen die winkeldieven hebben betrapt, bleef het zelden bij één betrapping: gemiddeld waren dat er zo'n 12 per jaar.

Nu wordt er vaak gedacht dat het bij winkeldiefstal gaat om 'kleine' diefstalletjes: een reep chocola hier of een rolletje drop daar. Als we kijken naar de onderzoeksgegevens komt echter een ander beeld naar voren: gemiddeld werd er *per diefstal* voor ruim 100 gulden aan koopwaar ontvreemd.

De winkeliers die slachtoffer zijn geworden van winkeldiefstal hebben ook opgegeven hoeveel schade zij in het afgelopen jaar hebben geleden door winkel-

diefstal. In tabel 3 staat de gemiddelde jaar-schade per winkel vermeld, uitgesplitst naar branche.

Diefstal van geld en waardepapier

In een winkel gaan niet alleen goederen om, maar ook geld en waardepapieren. Diefstal van deze zaken blijkt beduidend minder voor te komen: 10% van de winkeliers zegt dat er in het jaar voorafgaand aan het onderzoek geld of waardepapier is gestolen. Daarbij heeft 6% werkelijk dieven betrapt, de rest heeft alleen vermoedens over gelddiefstal. De detaillisten die gelddieven betraptten, hebben gemiddeld 1 à 2 gelddieven in de kladden gegrepen.

Bij de diefstal van geld of waardepapier werd naar schatting gemiddeld 300 gulden per keer gestolen. De slachtoffers meldden een gemiddelde jaarschade door gelddiefstal van ruim 17.000 gulden. De winkels voor woninginrichting vormen hierbij de grote uitschieter: zij melden een gemiddelde jaarschade door gelddiefstal van maar liefst 130.000 gulden.

Inbraak in de winkel

Eén op de vijf winkeliers (19%) heeft in het jaar voorafgaand aan het onderzoek één of meer pogingen tot inbraak of inbraken in de winkel meegemaakt.

Gelukkig slagen lang niet alle inbrekers in hun opzet: 9% van de winkeliers werd slachtoffer van

5

Geweld

Bij een overval wordt vrijwel altijd met geweld bedreigd; het is dan een angstaanjagende gebeurtenis. Niettemin wordt dat geweld zelden daadwerkelijk gebruikt. Een analyse van de overvallen vanaf 1988 in Amsterdam laat zien dat bij 65% van de overvallen met een vuurwapen wordt bedreigd, bij 20% van de overvallen met een steekwapen en bij 15% van de overvallen met lichamelijk geweld. In minder dan 5% van de overvallen wordt daadwerkelijk lichamelijk letsel toegebracht.

Bijna alle slachtoffers van overvallen hebben echter in meer of mindere mate te lijden van geestelijke schade. Dat maakt een

Gerard Wessel/HH



Tijdens een overval kan men de kans op lichamelijk letsel beperken door in ieder geval nooit de held te spelen

overval ondanks de geringe kans op lichamelijk letsel tot een aangrijpende gebeurtenis.

Tijdens een overval kan men de kans op lichamelijk letsel beperken door in ieder geval nooit de held te spelen. Overvallers zijn bijna altijd voorzien van wapens, waarvan zij in noodsituaties gebruik kunnen maken. Waag

daarom nooit je leven voor geld of goederen. Probeer in ieder geval kalm te blijven en volg de bevelen van de overvallers op. Liegen tegen overvallers, bij voorbeeld over beveiligingsmaatregelen, is gevaarlijk. Zeker professionele overvallers zullen zich niet door namaak-veiligheidsmaatregelen laten misleiden.

een geslaagde inbraak, de overigen hebben alleen één of meer inbraakpogingen te melden.

Winkeliers die slachtoffer werden van dit delict bleken meestal meerdere keren slachtoffer te worden: gemiddeld werden er ruim 2 inbraken en/of 2 inbraakpogingen (in één jaar tijd) gemeld.

De jaarschade door geslaagde inbraken is vrij aanzienlijk: gemiddeld ging het om bijna 30.000 gulden per jaar per slachtoffer. De schade door inbraakpogingen is minder groot: gemiddeld leed een slachtoffer hierdoor 10.000 gulden (braak)schade.

Vernieling en graffiti

Uit het onderzoek blijkt dat circa één op de zeven winkeliers in het jaar voorafgaand aan het onderzoek last heeft gehad van de activiteiten van bekladders (graffiti: 14%) en/of vandalen (vernieling: 14%). Ook bij dit delict geldt dat de meeste slachtoffers het vaker moeten ontgelden: gemiddeld kwam graffiti elf keer voor, en vernieling acht keer. Het herstellen van de aangerichte schade kostte de slachtoffers van graffiti gemiddeld 1.000 gulden. Herstel van aangerichte vernielingen kwam de slachtoffers gemiddeld op zo'n 6 mille te staan.

Beroving en bedreiging

De laatste jaren komen er van verschillende kanten geluiden dat winkeliers steeds vaker te maken krijgen met geweld. Over de meer extreme vorm daarvan, de gewapende roofoverval of beroving, staan regelmatig berichten in de krant. Daarnaast wordt er soms ook geklaagd over een meer algemene verruwing, een toename van gewelddadigheid bij het 'gewone publiek'.

Uit het onderzoek blijkt dat 2% van de detaillisten in het jaar voorafgaand aan het onderzoek slachtoffer is geworden van één of meer berovingen of roofovervallen. Benzinstations scoren hierbij opvallend hoog: maar liefst één op de acht (13%) maakte een

beroving mee. Naast de emotionele schade die zo'n beroving aanricht, is de financiële schade ook aanzienlijk: gemiddeld werd per beroving ruim 8.000 gulden buitgemaakt.

Winkeliers krijgen nog op andere manieren te maken met gewelddadig gedrag: 7% van de detaillisten meldt gevallen van bedreiging of intimidatie. Het kan

Centrale registratie winkeldieven

Winkeldieven zijn een mobiel volkje. De ene dag stelen ze hier, de andere dag daar. Iemand die voor het eerst steelt, komt er veelal met een waarschuwing vanaf, de doorzetter loopt echter meestal wel een keer tegen de lamp. Onderzoek uit 1986 van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel geeft aan dat nog geen 9% van de betrapte winkeldieven uiteindelijk wordt vervolgd. Dat komt voornamelijk omdat men gewoonweg niet weet of iemand voor het eerst, dan wel voor de zoveelste keer iets heeft gestolen.

Als de pakkans al zeer gering is (5-10%), wat dan als het ook aan repressie ontbreekt? Vanuit het bedrijfsleven is altijd

onderdeel uit te maken van een verantwoorde bedrijfsvoering van iedere individuele detaillist.

Daarbij kunnen detaillisten op bepaalde punten met elkaar samenwerken bij het nemen van voorzorgsmaatregelen, bijvoorbeeld door gezamenlijk een beveiligingsdienst in te huren, door afspraken te maken over onderlinge alarmering en hulp of door

aangedrongen op een centraal registratiesysteem winkeldiefstal. Een voorwaarde daarvoor is een proces-verbaal. Alle gegevens gaan in één centrale computer, waardoor het eenvoudig wordt om te bepalen of een winkeldief een voor het eerst steelt of dat hij of zij al eerder ergens in Nederland iets heeft gestolen en dus een recidivist is. Het Openbaar Ministerie kan met dit gegeven bepalen of men de zaak laat rusten, een boete oplegt of tot vervolging overgaat.

Het sleutelwoord bij een centraal registratiesysteem is dus 'recidive'. Aangiften van winkeldiefstal moeten daarom standaard worden geregistreerd. De gegevens moeten landelijk opvraagbaar zijn door de politie. Dit registratiesysteem is er inmiddels: het Herkennings Dienst Systeem (HKS), dat wordt beheerd door de overheid.

Diezelfde overheid (lees: Justitie) kan hier een vervolgings-

daarbij bijvoorbeeld gaan om ruzies met klanten of een tegenstribbelende winkeldief. Bedreiging en intimidatie wordt opvallend vaak gemeld door warenhuizen (38%). De bedreiging bleef meestal beperkt tot dreigen met woorden (70% van de gevallen), maar in één op de vijf gevallen (20%) werd ook fysiek geweld gebruikt. Soms (8% van de gevallen) werd bedreigd met een steekwapen of een vuurwapen.

Maatregelen tegen criminaliteit

Het nemen van maatregelen ter preventie van criminaliteit hoort

het gezamenlijk inwinnen van informatie over preventie en beveiliging. Uit de enquête blijkt dat er (nog) niet veel sprake is van samenwerking tussen detaillisten op het gebied van preventie en beveiliging: 25% van de detaillisten zegt bepaalde preventie-maatregelen gezamenlijk met naburige detaillisten te nemen. Het gaat daarbij vooral om onderlinge alarmering (11%) en wederzijdse hulp in geval van nood (8%).

Het overgrote deel van de preventiemaatregelen wordt dus individueel genomen, zonder

overleg of samenwerking met naburige detaillisten.

Wat betreft de preventie van (winkel)diefstal worden veel genoemd:

- een overzichtelijke indeling van de winkel (42%);
- goede instructie van het personeel (32%);
- gebruik van spiegels (29%);
- afgesloten vitrines (20%);

beleid aan koppelen. Hier is dus sprake dat de overheid (in de vorm van het Openbaar Ministerie) als sluitstuk fungeert, wanneer genomen preventieve maatregelen door onder meer winkeliers niet afdoende bleken te zijn. Centrale registratie kan preventief werken in de richting van (potentiële) daders. Preventie en repressie worden zo naast elkaar gezet, in plaats van onafhankelijk van elkaar.

In sommige gemeenten maakt

- inbraakveilig hang- en sluitwerk (62%);
- een eenvoudig (luid) inbraakalarm (29%);
- stil alarm en aansluiting op een meldkamer (14%);
- rolluiken (14%).

Er is echter ook een vrij grote groep winkeliers (20%) die totaal *geen* maatregelen neemt om inbraak te voorkomen.

men gebruik van uniforme aangifteformulieren. De winkelier wordt daarmee tijdverspilling bespaard: hij kan zelf het formulier invullen, terwijl de gang naar het bureau niet meer noodzakelijk is. Diezelfde winkelier moet echter wel de politie bellen om de verdachte op te laten halen. Gooi dus niet zo maar aan het eind van de week een stapeltje formulieren bij de politie in de bus: die informatie kan namelijk niet in het HKS worden opgenomen.

Hans Sprangers



- een kluis bij de kassa (11%);
- elektronische artikelbeveiliging (11%);

Uit deze opsomming blijkt dat een redelijk deel van de detaillisten wel iets doet op het gebied van preventie van winkeldiefstal, maar dat er ook een vrij grote groep is die deze voor de hand liggende maatregelen *niet* neemt. Zo verzuimt bijvoorbeeld nog een meerderheid (68%) het personeel goed te instrueren.

Om inbraak in de winkel te voorkomen worden vooral de volgende maatregelen veel genoemd:

Aangifte en afhandeling van gepakte winkeldieven

Uit de enquête onder bedrijven (SEB, 1990) was al bekend dat bedrijven bepaalde delicten niet zo vaak aangeven: meestal worden alleen ernstige delicten aangegeven en delicten waarvoor men een schadevergoeding kan claimen bij de verzekering (bijvoorbeeld inbraak).

Bij winkeliers zien we hetzelfde patroon: een (geslaagde) inbraak wordt bijna altijd aangegeven, en ook na een beroving neemt men meestal wel contact op met de politie. Grafitti wordt bijna

nooit aangegeven en van de gemelde vernielingen wordt in ongeveer 30% van de gevallen aangifte gedaan. Bij bedreiging zien we een groep detaillisten die vrij consequent aangifte doet van bedreigingen (ongeveer 40% van de slachtoffers), maar ook een grote groep (60%) die nooit aangifte doet van bedreigingen.

Bij diefstal van koopwaar en diefstal van geld/waardepapieren kunnen we het gemiddeld aantal aangiften tegen twee gegevens afzetten: tegen het gemiddelde aantal betrachte daders en tegen het totaal aantal diefstallen dat vermoedelijk is gepleegd (betrappingen plus vermoedens van diefstal).

Kijken we alleen naar betrappingen, dan wordt ruim 40% van de gepakte winkeldieven en bijna 100% van de gepakte gelddieven aangegeven bij de politie. Betrekken we alle gevallen erbij dat men wel diefstal vermoedde, maar geen dader te pakken kreeg, dan zakt het percentage winkeldiefstallen dat wordt aangegeven naar 10. Bij gelddiefstal zakt het percentage naar 30%, met andere woorden slechts één op de 3 gelddiefstallen die vermoedelijk gepleegd worden, komt ter kennis van de politie.

Het feit dat gepakte daders lang niet altijd worden overgedragen aan de politie, maakt nieuwsgierig naar wat winkeliers dan met deze daders doen.

Desgevraagd bleken de winkeliers (naast aangifte doen) de volgende afhandelingsmethoden toe te passen:

- met een waarschuwing laten gaan (28%);
 - zelf opleggen van een schadevergoeding aan de verdachte (19%);
 - opleggen van een zelfbedachte 'alternatieve straf' (7%);
- Verder werden spontaan nog genoemd:
- contact opnemen met ouders (7%);
 - gebruik van fysiek geweld (5%).
- Naast de officiële weg (politie/justitie) blijkt er dus

sprake te zijn van een onofficieel bestraffingscircuit dat een breed scala aan afhandelingsmethoden toepast: van seponering van een zaak tot en met het toepassen van fysiek geweld.

Verzekering

Het is algemeen bekend dat schade door criminaliteit niet altijd goed te verzekeren is. Toch blijkt 30% van de winkeliers in het jaar voorafgaand aan het onderzoek een schadevergoeding te hebben ontvangen van de verzekering, in verband met schade door criminaliteit. Bij de meeste uitkeringen (51%) ging het om vergoeding van een schade door inbraak, daarnaast werd een aantal malen schade door vernieling vergoed (29% van de uitkeringen).

Diefstal van koopwaar - het meest voorkomende delict - wordt bijna nooit vergoed door verzekeraars.

Tenslotte

Afsluitend zetten we de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek op een rijtje:

- Winkeliers worden zeer vaak slachtoffer van criminaliteit: in één jaar tijd heeft 63% van de winkeliers te maken gehad met een vorm van criminaliteit;
- Met name warenhuizen, (kantoor)boekhandels en winkels voor technische huisraad lopen een hoog risico;
- Diefstal van koopwaar uit de winkel (winkeldiefstal) is het delict dat het meeste slachtoffers maakt (48%). Maar ook andere delicten scoren vrij hoog, waarbij met name opvalt dat bedreigingen veel voorkomen (7% slachtoffer);
- De schade die winkels oplopen door de diverse vormen van criminaliteit is vrij aanzienlijk;
- De meeste winkeliers beperken zich bij preventie tot de bescherming van de eigen individuele winkel, samenwerking met naburige detailisten wordt door een minderheid genoemd (25%);

- Winkeliers passen een grote diversiteit aan individuele preventiemaatregelen toe, maar er is toch ook een vrij grote groep winkeliers die vrijwel geen maatregelen neemt ter preventie van criminaliteit;
- Een groot deel van de gepleegde criminaliteit wordt niet aangegeven bij de politie, met uitzondering van inbraak en beroving. Ook gepakte daders van diefstal komen lang niet altijd bij de politie terecht, winkeliers blijken gepakte daders vaak zelf 'af te handelen';
- De verzekering vergoedt een deel van de schade door criminaliteit, maar zeker niet alles. Eigenlijk is alleen inbraak goed te verhalen op de verzekering.

Het onderzoek 'winkelcriminaliteit' bestond uit telefonische interviews met detaillisten verspreid over het gehele land. De detaillisten hadden van tevoren een brief ontvangen van het Ministerie van Justitie, waarin aan hen gevraagd werd mee te werken aan het onderzoek. Hierop is door de meeste detaillisten zeer positief gereageerd, zodat het mogelijk was om in korte tijd 1000 geslaagde interviews af te nemen.

En wat doet Den Ha

Ongeveer een jaar geleden ontstond in Den Haag een 'plan van aanpak winkelcriminaliteit'. Twee maatregelen springen daarbij in het oog. Eén hiervan betreft de wettelijke invoering van de mogelijkheid voor politie om eenvoudige winkeldiefstallen met een boete af te doen (lik-op-stuk). De tweede maatregel zorgt ervoor dat de politie er makkelijk achter kan komen of een aangehouden winkeldief al eens eerder ergens met de politie in aanraking is geweest voor winkeldiefstal.

Niettemin blijft het uitgangspunt dat de winkelier als eerste verantwoordelijk is om aan preventie te doen in zijn eigen winkel. Daarbuiten kan en mag hij zo mogelijk een beroep doen op de overheid.

In december 1990 vond in Den Haag een overleg plaats tussen de Minister van Economische Zaken en de Minister en Staatssecretaris van Justitie met vertegenwoordigers van het Koninklijk Nederlands Ondernemersverbond (KNOV), het Nederlands Christelijk Ondernemersverbond (NCOV), de Raad voor het Filiaal- en Grootwinkelbedrijf (Raad FGB) en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD). Dit overleg vond plaats nadat eerder dat jaar de detailhandel was opgeschrikt door een overval met dodelijke afloop in een Albert Heyn-filiaal in Oosterbeek.

Ter voorbereiding op het overleg in december was door

ag er aan?

ambtenaren van Justitie en Economische Zaken een plan van aanpak opgesteld, waarmee het mogelijk zou moeten zijn om de criminaliteit in en rond winkels terug te dringen. Alle aanwezige partijen konden zich in deze aanpak vinden. In die maand is dan ook besloten dat de overheid en het bedrijfsleven zich samen in zouden spannen om de verschillende maatregelen uit te voeren.

Verbreden

De aanpak diende zich te verbreden van winkeldiefstal naar criminaliteit in en rond winkels.



Hans Sprangers

Immers, winkeldiefstal is bepaald niet het enige delict waarmee winkeliers worden geconfronteerd. Ook vandalisme, graffiti, bedreiging van personeel en zo voort vinden plaats. Deze verbreding betekent echter ook

dat lang niet alle te treffen maatregelen zich binnen de winkel afspelen.

Een prominente plaats binnen het plan van aanpak kreeg dan ook het opzetten van een aantal centrale voorbeeldprojecten. De

Ratjes

Wie kent er niet het televisie-filmpje van de jongens met de luiers, met als slagzin "Vandalisme is zóóó kinderachtig"? Deze spot was het eerste thema binnen de campagne Jeugd en Criminaliteit van het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Cultuur. Het tweede thema betreft de campagne "Winkeldiefstal, je zou jezelf eens moeten zien". Dit is het filmpje dat een aantal ratten winkeldiefstallen laat plegen.

Omdat er bij het onderwerp winkeldiefstal een relatie bestond tussen de campagne van WVC en het plan van aanpak van Justitie en Economische Zaken, hebben de laatstgenoemde twee besloten ook aan deze campagne deel te nemen. Bij de uitwerking van de campagne zijn de koepelorganisaties van de detailhandel,



zoals het Hoofdbedrijfschap Detailhandel en het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel betrokken. Samenwerking met de detailhandel is immers onmisbaar als het gaat om de strijd tegen winkeldiefstal.

De campagne richt zich primair op jongeren tussen 12 en 17 jaar. Uit onderzoek is

bekend dat circa twee derde van de jongeren zich ooit wel eens schuldig maakt aan winkeldiefstal (WODC, 1990).

De bedoeling van de postbus 51-spot is om - net zo als in de vandalisme-spot - jongeren bewust te maken van het a-sociale karakter van winkeldiefstal. Dit gebeurt door jongeren als het ware een spiegel voor te houden door in de spot winkeldieven als ratten af te beelden.

Naast de spot zijn er andere materialen ontwikkeld, zoals posters en affiches die in scholen, club- en buurthuizen, maar ook in winkels te zien zijn. Ten behoeve van de winkels is materiaal ontwikkeld, waarbij wel dezelfde slagzin wordt gehanteerd, maar niet de afbeelding van de rat. Dit is nagelaten omdat men ongewenste associaties wilde voorkomen.

bedoeling van de projecten is, dat door een gerichte samenwerking op lokaal niveau van winkeliers, politie, justitie en gemeente maatregelen getroffen kunnen worden om de criminaliteit een halt toe te roepen. Inmiddels zijn er op 8 lokaties in Nederland voor-onderzoeken verricht, waaruit zou moeten blijken of de verschillende partijen bereid zijn om samen aan de slag te gaan.

In een volgende fase worden er maatregelen bedacht die afgestemd zijn op de problemen, zoals die zich daar voordoen. De

Ministeries van Economische Zaken, Justitie en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel hebben hier gezamenlijk gelden voor uitgetrokken.

In de derde fase zullen de maatregelen worden uitgevoerd. De resultaten van de aanpak zullen onder een breder publiek worden verspreid, zodat ook anderen er iets aan hebben. Natuurlijk hopen we dat de projecten zo succesvol zijn, dat op veel meer plaatsen in Nederland dergelijke projecten van de grond zullen komen.

Afstemming

Het plan van aanpak omvat meer maatregelen dan alleen de projecten. Als uitgangspunt wordt gehanteerd dat criminaliteit in en rond winkels alleen dan succesvol kan worden aangepakt als preventieve en repressieve maatregelen op elkaar zijn afgestemd. Mede hierom is in het plan van aanpak ook een aantal maatregelen opgenomen op repressief terrein. Eén hiervan betreft de wettelijke invoering van de mogelijkheid voor politie om een transactie aan te bieden bij eenvoudige winkeldiefstallen. Hiermee wordt op een

HBD-campagne

Het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) heeft met steun van het Ministerie van Economische zaken vanaf 1987 een drie jaar durende campagne gevoerd tegen winkeldiefstal. De kern van deze campagne werd gevormd door lokale informatiebijeenkomsten (workshops). In het totaal zijn er 138 van deze bijeenkomsten gehouden. Daarnaast vonden er 48 branchegerichte projecten plaats. Tijdens deze kleinschalige bijeenkomsten kregen de winkeliers niet alleen informatie over preventieve maatregelen in de winkel, maar ook over administratieve problemen, zoals derving en lekkage. Bovendien werd hen duidelijk gemaakt waarop zij bij winkeldiefstal moesten letten, hoe zij moesten handelen en welke maatregelen in hun geval de beste waren.

De deelnemers waren zeer te spreken over de bijeenkomsten. Driekwart van hen zegt naar aanleiding ervan in de winkel preventieve maatregelen te hebben getroffen. Meestal gaat het hierbij om het instrueren van personeel, het plaatsen van spiegels of het overzichtelijker maken van de winkelindeling.

Collectieve maatregelen bleken minder van de grond te komen. De stap van alleen maatregelen te nemen naar iets gezamenlijks met collega's bleek iets te groot.

Wat had het voor effect? Er blijkt sprake te zijn van een duidelijke afname: de geconstateerde schade als gevolg van winkeldiefstal nam met meer dan de helft af. Daarnaast nam ook het aantal betrappingen door de deelnemers af, terwijl zij wel alerter waren dan voorheen. Al met al kan gesteld

worden dat de campagne positief heeft gewerkt op de volgende punten:

- de workshops zijn positief beoordeeld;
- er worden individuele preventieve maatregelen getroffen;
- de winkeldiefstalproblematiek is afgenomen.

Meer aandacht zal nog moeten uitgaan naar het vergroten van de bereidheid van de winkeliers om collectieve maatregelen te treffen.

Hans Sprangers



snelle wijze een strafrechtelijke reactie gegeven als winkeldieven worden aangehouden. Zie voor "lik-op-stuk" elders in dit nummer.

Voorts is in het plan van aanpak aangekondigd dat op korte termijn in heel Nederland het geautomatiseerde systeem van de politie operationeel zou zijn waardoor het voor de politie makkelijker is te achterhalen of een aangehouden winkeldief al eens eerder ergens met de politie in aanraking is geweest voor winkeldiefstal. Een ander aspect waaraan het plan van aanpak aandacht besteedt, betreft de problematiek rond de overvallen op winkeliers (zie ook elders in dit nummer).

Uitgangspunt blijft dat de winkelier primair verantwoordelijk is voor preventieve maatregelen in de winkel. Buiten de winkel, op de openbare weg, is primair de lokale overheid verantwoordelijk voor de veiligheid. Dit betekent niet dat winkeliers niet ook samen preventieve maatregelen kunnen treffen buiten de winkel: het is bijvoorbeeld heel goed mogelijk en denkbaar dat winkeliers in een bepaald winkelcentrum besluiten om samen een beveiligingsorganisatie in te schakelen.

Tot slot willen we met nadruk wijzen op de enkele maanden geleden gestarte voorlichtingscampagne "Winkeldiefstal, je zou jezelf eens moeten zien" (de Postbus-51 spots met de stelende ratten) van de Ministeries van WVC, Justitie en Economische Zaken (zie inzet).

ndernemer

Wat kan ik er zelf aan doen?

Dronkelappen, zakkenrollers, rondhangende jeugdbendes, intimiderend gedrag, vervuiling en graffiti bezorgen een winkelcentrum snel een slechte naam. Als daartegen door de gemeente en de politie slechts spaarzaam maatregelen worden getroffen, steekt het winkeliers-verwijt 'waar betaal ik in vredesnaam belasting voor' niet zelden de kop op.

"Jongerengroep teistert winkelcentrum: klanten zoeken hun heil elders". Dit zou een bericht kunnen zijn uit elke willekeurige krant. Een bericht dat voor de eigenaar van een winkel binnen dat centrum een nachtmerrie moet

zijn. Het gevolg van zo'n verloederingsproces binnen een winkelcentrum is dat potentiële klanten het centrum als een plek gaan beschouwen waar je je als fatsoenlijk burger niet vertoont.

Angst en dergelijk vermijdingsgedrag van klanten zijn voor de winkelier desastreus. Deze ziet immers zijn winstmarge aanzienlijk slinken. Bovendien, wat zal de toekomst hem brengen? Verloeding en criminaliteitsproblemen op buurtniveau hebben de afgelopen jaren veel aandacht gekregen. Er is echter nog maar weinig bekend hoe deze problemen ontstaan. Dit lijkt ons eigenlijk een vreemde zaak. Een winkelcentrum vormt namelijk een essentieel onderdeel van een

Bij constatering van winkeldiefstal 'klappen' personeelsleden uit angst nog al

eens 'dicht'. Geef hen daarom de juiste instructies of laat dat door experts doen.



Klaas Koppe/HH

buurt. Het geeft bewoners de gelegenheid om sociale contacten met elkaar te onderhouden, en zorgt er dus voor dat er buurtrelaties kunnen ontstaan.

Je zou kunnen stellen dat een winkelcentrum als het ware de barometer is van de toestand waarin een buurt zich bevindt. Gezien het economische en sociale belang van winkelcentra lijkt het dan ook voor de hand te liggen om daadwerkelijk (preventieve) aandacht te besteden aan criminaliteitsproblemen in en rond winkelcentra.

Er is een aantal factoren aan te wijzen waardoor winkelcentra in een vervalspiraal terecht kunnen komen. Kort samengevat zijn dit de volgende factoren:

- De samenstelling van vestigingen (is er horeca, zijn er speelhallen?);
- De plaats van het centrum in de stad of dorp;
- De vormgeving en het ontwerp van het centrum;
- De beveiligingssystemen en -wijzen die bij de diverse ondernemers in gebruik zijn;
- Het aanzicht van het winkelcentrum.

Vervuiling

Sociaal en fysiek verval van een buurt in een stad of dorp worden na verloop van tijd beschouwd als geaccepteerde verschijnselen. Vervuiling, onmaatschappelijk gedrag, alcohol- en druggebruik worden binnen zo'n omgeving dagelijkse bezigheden, waarover men zich uitsluitend in z'n hart misschien nog wel druk kan maken.

Dit geldt zeker ook voor winkelcentra. Wanneer dit te kampen heeft met graffiti, vervuiling, (parkeer)overlast, openlijk gebruik van alcohol of drugs, leegstaande winkels, rondhangende jongeren, intimidatie van het publiek en zo voort, dan is dit een overduidelijk signaal dat het "zelfreinigend vermogen" van een winkelcentrum ernstig is aangetast.

Dit sluipende proces doet zich

Fietsdiefstal

Fietsdiefstal is een van de meest voorkomende delicten. In 1990 werd van een kleine 200.000 gevallen van fietsdiefstal aangifte gedaan. Bijna elke Nederlander is hiervan wel eens het slachtoffer geworden. De meeste fietsen worden gestolen bij echte publiekstrekkingen, zoals winkelcentra of de binnenstad.

Wanneer er bij een bepaald winkelcentrum relatief veel fietsen worden gestolen, dan blijft dat niet zonder gevolgen. Immers, als het winkelend publiek weet dat wanneer zij gezellig op de fiets naar de stad gaat om boodschappen te doen, een relatief hoog risico loopt om de fiets kwijt te raken, kan dat er toe leiden dat zij in het vervolg de auto pakken en naar een ander winkelgebied gaan. Het is daarom dan ook in het belang van de winkeliers in zo'n winkelgebied dat er aandacht wordt geschonken aan fietsdiefstal.

Wat valt er zo al te doen? Een van de oplossingen zou het creëren van een fietsenstalling kunnen zijn. Dit is een relatief dure oplossing, waarvoor in veel gevallen ook de medewerking van de gemeente nodig zal zijn. Bij een fietsenstalling is een aantal aspecten van belang, zoals de ligging ten opzichte van het winkelgebied, de prijs per gestalde tweewieler en de openingstijden. Een iets minder dure maatregel is het plaatsen van goede fietsenrekken, waaraan fietsen op een deugdelijke manier kunnen worden vastgezet. Winkeliers kunnen hier samen afspraken over maken en het ook gezamenlijk uitvoeren. De fietsenrekken kunnen op zodanige plaatsen in het winkelgebied worden neergezet dat er vanuit de winkels toezicht op gehouden kan worden. Voordeel hiervan is bovendien dat de etalages niet volledig aan het zicht worden onttrokken: er worden geen fietsen (meer) tegenaan gezet.



Jan Lankveld/HH

Eén van de oplossingen zou het creëren van een betaalde fietsenstalling kunnen zijn

ook in Nederland voor. In 1988 bracht het Nederlands Christelijk Ondernemers Verbond de nota "Winkelcentra in Nederland" uit. In deze inventarisatie werd onder meer een beeld geschetst van een groot aantal verouderde, verpauperde en door leegstand en criminaliteit getroffen winkelcentra.

Sommige winkelcentra zijn

meer gevoelig voor criminaliteit en verloedering. Dit wordt vooral veroorzaakt door de lokatie en de attractiviteit. Een winkelcentrum roept als het ware criminaliteit en onmaatschappelijk gedrag op, wanneer er een mix van de factoren aanwezig is, zoals scholen in de buurt, de buurt zelf, horeca, het aanzicht, een stille

achterzijde en zo voort.

De daaruit voortkomende problemen kunnen zowel met gerichte situationele (lees: gericht op de criminaliteit oproepende factoren) en/of dadergerichte (lees: gericht op de personen die crimineel gedrag vertonen of dat oproepen) preventiemaatregelen worden aangepakt.

Om tot een juiste situationele aanpak te komen, is het belangrijk om eerst eens te bekijken met welke problemen het winkelcentrum te kampen heeft en met welke vormen van criminaliteit. Daarbij is een gedetailleerde beschrijving van de omgeving van het winkelcentrum van groot belang.

Dit geldt eveneens voor de verhouding tussen diefstal en verkoopstechniek. Daarmee bedoelen we te bekijken of bepaalde vormen van verkoopstechniek crimineel gedrag zouden kunnen oproepen of uitlokken. Een voorbeeld: het is nu eenmaal makkelijker een tube tandpasta te stelen, die in een zelfbedieningswinkel op een schap ligt, dan een die achter de toonbank ligt. Een juiste analyse van de lokatie, de sociale functie, de bereikbaarheid, de vormgeving en de toegepaste beveiligingssystemen van een winkelcentrum vormt de basis tot het nemen van de juiste situationele preventiemaatregelen.

Duidelijk is dat de verschillende partijen (management, bedrijfsleiders, winkeliers) in samenwerking met de politie tot oplossingen moeten komen. Alleen op die manier kan een succesvolle aanpak plaatsvinden door alle partijen die belang hebben bij veiligheid en orde in een winkelcentrum.

Met dergelijke overlegstructuren is het afgelopen jaar op verscheidene plaatsen in Nederland geëxperimenteerd. Langzaam maar zeker drong ook bij de winkeliers het besef door dat een groot aantal problemen kan worden voorkomen door zelf maatregelen te treffen. In de jaren

Openlijk alcohol- en druggebruik

Veel mensen vinden het aanzicht van openlijk alcohol- en druggebruik hinderlijk. Intimiderende opmerkingen van mannen met bierflessen in hun hand, publiekelijk urineren en sjofel geklede junks werken averechts voor de reputatie van een winkelcentrum.

Vanuit criminologisch oogpunt kun je winkelcentra bestempelen als potentiële pleegplaatsen voor criminaliteit en waar onmaatschappelijk gedrag duidelijk zichtbaar zal zijn. Simpel gezegd: waar veel mensen bij elkaar komen, waar de gelegenheid aanwezig is tot het plegen van criminaliteit, zal een bepaald percentage van deze mensen ook 'crimineel gemotiveerd' zijn.

Winkelcentra zijn vaak bij uitstek geschikt als ontmoetingsplaats voor bezoekers die niet alleen voor het winkelen komen.

In het centrum van Coventry is sinds november van het vorig jaar een zogenaamde *byelaw* van kracht (vergelijkbaar met een Algemene Politieverordening in Nederland). Daarin is een verbod opgenomen tegen publiekelijk alcoholgebruik.

De politie neemt binnen dit project het voortouw. Iemand die in het openbaar drinkt, wordt verzocht daarmee onmiddellijk te stoppen. In de praktijk bleek dat een dergelijke waarschuwing meestal voldoende was. Bij een enkeling bleek het noodzakelijk om tot een strafrechtelijke vervolging over te gaan. Uit voor-en nametingen onder 1200 bezoekers van het centrum bleek dat de *byelaw* als positief ervaren werd. Het vertrouwen nam toe en een aantal plaatsen in Coventry - waaronder het winkelcentrum - werd meer frequent bezocht. Het publiek beoordeelde de maatregel en het effect als zeer positief. Het spreekt vanzelf dat de winkeliers hier hun voordeel mee deden. Een simpele *byelaw*, in combinatie met een actieve opstelling van de politie had veel succes.

Klaas Koppe/HH



Veel mensen vinden het aanzicht van openlijk alcohol- en druggebruik hinderlijk

Dit wordt nog eens versterkt door de eenvoudige bereikbaarheid met bus of tram. Bovendien werken drankwinkels, snackbars, horeca of speelhallen als een magneet voor groepen die niet primair voor inkopen komen.

Vanuit preventief oogpunt is aan een dergelijke ontwikkeling zeker wat te doen. In Groot-Brittannië is een aantal preventieprojecten gestart, die zich in eerste instantie richtten op het terugdringen van openlijk alcoholgebruik in en rond winkelcentra.

Andere maatregelen zijn:

- Verwijderen van stoelen of banken, of vervangen door minder comfortabel zitmeubilair.
- Ophogen van ballustrades zodat deze niet als leun- of rondhangplek gebruikt kunnen worden.
- Samenscholingsverboden (met behulp van de APV)
- Intrekken van vergunningen door de gemeente (bij overlast door of vanuit cafés, snackbars en/of speelhallen)

daarvoor was dat - helaas - wel eens anders. Niet zelden uitten winkeliers hun ongenoegen over het feit dat winkelcentra verloedderden, omdat naar hun zeggen de lokale overheid en de politie te weinig maatregelen troffen om dat tegen te gaan. Vooral de politie kreeg vaak het verwijt te horen niets aan de problemen te doen: "betaal ik daar nu belasting voor?"

Gelukkig wordt deze dooddoener nog maar zelden gehoord. Inmiddels is het gros van de winkeliers doordrongen van het feit dat hun verkoopgebied

verder strekt dan de etalage of de toegangsdeur en dat het totaal-aanzicht van een centrum ook tot hun verantwoordelijkheden behoort. Dat vergt soms een financiële investering waarover nog wel eens wordt gesputterd - je bent immers ondernemer -, maar steeds vaker wordt aangetoond dat deze kosten zich op de lange termijn terugverdienen.

Maatregelen

Welke maatregelen zijn dat nu? Zoals gezegd, ze kunnen zowel situationeel, dader- als slachtoffergericht zijn. Soms kan de

winkelier eenvoudig zelf maatregelen treffen, in andere gevallen kan dat in samenwerking met collega's, de verhuurder, de gemeente en/of de politie. We zetten ze even op een rijtje.

Zelf:

- Zo min mogelijk (dure) spullen voor het grijpen leggen;
- Instructie van het personeel (bij constatering van winkeldiefstal 'klappen' personeelsleden uit angst nog al eens 'dicht'. Hiervoor zijn korte trainingen te verzorgen);
- Zet vuilnis goed ingepakt weg

Graffiti

Graffiti. Voor de één een vorm van kunstuiting, voor de ander een bron van ergernis. Hoewel over smaak niet valt te twisten, valt niet te ontkennen dat winkeliers vaak het slachtoffer worden deze vorm van spuitbus-terreur. Het aanzicht van de winkel en eventueel het centrum heeft daar soms ernstig onder te lijden, met alle gevolgen van dien: klanten blijven weg (het is immers een rotzooitje) en vervuiling neemt toe (rotzooi trekt rotzooi aan).

Winkeliers hoeven echt niet altijd te wanhopen. Soms is er met simpele maatregelen iets tegen te ondernemen:

- Rotzooi trekt rotzooi aan. Zet daarom vuilnis zo laat mogelijk op straat en biedt het zo veel als mogelijk is compact aan.
- Graffiti wordt vrijwel altijd met verfspuitbussen aange-

bracht. Onderzoek heeft aangetoond dat de meeste hiervoor gebruikte spuitbussen worden gestolen: leg ze daarom niet zo maar voor het grijpen.

- Blinde muren en stalen rolluiken zijn de graffiti-artiesten gewoon een doorn in het oog. In een poging het e.e.a. iets op te fleuren, brengen zij hun werk aan (zowel *tags*: schuilnamen als Dr. Bingo als *pieces*: futuristische schilderijen, al dan niet bestaande uit een kreet). Wees de kladvandalen vóór en zorg zelf of met collega's voor een fleuriger aanzicht.
- Let bij de keuze voor een rolluik eens op het materiaal: doorzichtige, kunststof rolluiken zijn tegenwoordig net zo sterk als stalen. Doorzichtige rolluiken trekken nauwelijks graffiti aan. En als men dat niet gelooft: waarom een rolluik niet aan de binnenzijde van de etalage aangebracht?

- Graffiti trekt graffiti aan. Mocht men bezoek hebben gehad van kladvandalen: maak dat onmiddellijk schoon of laat dat doen.

- Deze schoonmaakbedrijven (in de Gouden Gids onder Muurbespuiting) zijn tegenwoordig in staat om voor een gering meer-bedrag een laagje op muren en/of rolluiken aan te brengen, waardoor de spuitbusverf niet of nauwelijks meer hecht. Schoonmaken wordt dan een simpel klusje.

- Mocht men in een winkelcentrum vaker last van graffiti hebben, dan valt wellicht te overwegen ervoor te zorgen dat het centrum buiten de winkelopeningstijden afgesloten wordt.

- En als nu echt niets heeft geholpen, dan kan men nog denken aan het doelbewust laten aanbrengen van een *piece* op een blind rolluik. De graffiti-artiesten zijn soms echte professionals: nodig ze uit, laat ze een ontwerp maken (natuurlijk iets dat met de onderneming te maken heeft!) en stel de verf beschikbaar. Probeer desnoods de plaatselijke pers er bij te halen: voor een mooie *piece* sturen zij graag even een fotograaf langs. Kortom, gratis reclame.



Het doelbewust laten aanbrengen van een *piece* op een rolluik doet soms wonderen: geen andere graffiti meer, en het levert gratis reclame op. Voorloper op dit gebied was de firma Hajenius in Amsterdam, getuige deze *piece* uit het begin van de jaren tachtig

Zet vuilnis goed
ingepakt weg (rommel
trekt rommel aan)



(rommel trekt rommel aan);

- Plaats rolluiken (informeer bij de gemeente, omdat niet alle gemeenten rolluiken toestaan of daar voorwaarden aan verbinden);
- Denk eraan dat stalen rolluiken bijzonder uitnodigend zijn voor graffiti-artisten (plaats eventueel het rolluik achter de etalageruit of denk eens aan kunststof (doorzichtig!) rolluiken).

Met collega's:

- Onderlinge alarmering ("Kees, ik zag net die junk van gisteren weer rondlopen. Hou jij hem ook in de gaten?");
- Eén methode van beveiliging (Waarom allemaal verschillende? Beveiligingsbedrijven zijn vaak genegen kortingen toe te passen bij grote projecten, hetgeen een winkelier als koopman toch moet aanspreken!);
- Ringbeveiliging (ook onderlinge alarmering genoemd; bij melding van onraad in de winkel zijn de alarmsignalen ook bij collega-ondernemers te horen, die vervolgens maatregelen kunnen treffen);

Met of door de verhuurder:

- Verhuurders kunnen een collectief beveiligingscontract afsluiten, waaraan iedere huurder verplicht is deel te nemen (is vaak financieel aantrekkelijk voor de winkelier);
- Verhuurders eisen soms van huurders dat zij zoveel als mogelijk is criminaliteit voorkomen (niet alleen winkel-

diefstal, maar ook vervuiling.

De verantwoordelijkheid van de winkelier houdt immers niet bij de toegangsdeur op.);

- Het creëren van van alternatieve ruimten buiten of binnen het winkelcentrum om daar de tijd door te brengen, al dan niet in combinatie met de aanstelling van een straat-hoekwerker.

Met de politie:

- Doorgeven van "daderprofielen" van onruststokers en/of winkeldieven (wie zijn het, hoe zien ze eruit, wat doen ze, hoe doen ze het);
- Een verzoek om eens extra surveillance te plegen of toezicht te houden (een wijkagent met het centrum in zijn gebied kent na verloop van tijd niet alleen zijn pappenheimers, maar bouwt ook een goede relatie met winkeliers op. De politie krijgt daardoor een 'bekend gezicht');
- Een heroriëntatie op politieoptreden (misschien let de politie alleen maar op rondhangende jongeren, die al maanden vertier hebben gevonden. Waarom niet doorgegeven dat juist andere groepen voor overlast zijn gaan zorgen?).

Met de gemeente:

- Afspraken maken over de beveiliging van parkeerplaatsen op en rondom winkelcentra (moet in sommige gevallen ook met de verhuurder);
- Maatregelen gericht op specifieke groepen: jongeren, alcohol-, druggebruikers. (niet alleen met behulp van een APV, maar ook komen tot betere of versterkte opvang- en afhandelingsmogelijkheden);
- Woningen creëren boven winkelcentra (e.e.a. met het oog op - gratis! - sociale controle, ook 's avonds en 's nachts);
- Contactlegging met het onderwijs i.v.m. lesuitval en/of schoolverzuim (als er een les uitvalt, zitten veel jongeren liever in een winkelcentrum dan in een koud overblij-flokaal. Talloze afspraken zijn mogelijk);
- Inzet van Stadswachten (informeer bij de gemeente en/of de politie).

Een winkelier is ook maar een mens

Bart Snoek zou een winkelier kunnen zijn. Hij is eigen baas van een redelijk grote winkel in een winkelcentrum van een middelgrote plaats ergens in Nederland. Hij verkoopt drogisterij-artikelen, tabakswaren, snoep, kranten en tijdschriften. Bart Snoek heeft 3 man personeel; zaterdags komt er nog een extra kracht. Bart wilde per se niet dat zijn vrouw of andere familieleden in de winkel gingen werken. Gezinsleven en zaken doen moet je gescheiden houden, is het devies van Bart.

Deze ochtend komt Bart bij zijn winkel en ziet het al meteen: Er is vannacht kennelijk weer zo'n groep jongeren langs geweest. Zijn rolluik is nu gesierd met diverse tags. Dat is dan de vierde keer in drie weken. Als hij om zich heen kijkt, blijken ook de rolluiken van andere winkels het zelfde lot te hebben ondergaan. Wat een rotgezicht. En het vervelende is, zo heeft Bart ergens gelezen, dat als je niet snel de boel weer schoonmaakt, andere 'spuiters' ook zo nodig moeten. Maar dat snelle schoonmaken, dadelijk voor de vierde keer, biedt dus geen enkele garantie dat graffiti-artisten niet weer gewoon terugkomen. Dat schoonmaken kost nog een aardige duit. "Daar gaat m'n winstmarge weer", denkt Bart. Hij heeft dit schoonmaken wel eens aan de orde gesteld in een overleg tussen de winkeliersvereniging en de gemeente. De gemeente adviseerde toen ook al om zo snel mogelijk de graffiti te



Hans Sprangers

verwijderen. Ze kenden op het gemeentehuis zelfs een bedrijf dat dat wilde doen. Maar, de winkelier moest er zelf voor opdraaien. Die stomme rolluiken ook. Het is eigenlijk geen gezicht al die lelijke dingen voor die etalages. Hij kon zich goed voorstellen dat het publiek weinig behoefte had om 's avonds hier een wandeling te maken. Niks geen 'gezellig etalage kijken', niks geen 'consumenten die zich oriënteren op een eventuele aanschaf. Maar ja, het moest van de verzekering nadat er twee maal bij hem in de winkel was ingebroken. Overigens had Bart van een collega uit een

andere gemeente vernomen, dat daar plannen waren om in een winkelgebied woningen boven de winkels te creëren. Dat is goed voor de zogenaamde sociale controle, vooral in de avonduren. Bart kon zich hierbij wel wat voorstellen. Alleen, of dat ook in een winkelcentrum zou lukken?

Even later, de winkel is reeds



geopend en de eerste klanten zijn al geweest, komt een collega-winkelier zijn zaak binnen. "Bart, vanwege de graffiti van vannacht moeten we de koppen bij elkaar steken. Vanmiddag om half zes is er een bijeenkomst op het gemeentehuis, we hebben de politie uitgenodigd en er zal ook iemand van de gemeente zijn". Er vinden verder die ochtend geen noemenswaardige gebeurtenissen plaats. Het is niet druk, dus kan je alles goed in de gaten houden. Een paar moeders met kinderen, sommigen met een kinderwagen. Daar moest je goed op letten. Ze kunnen daar van alles in stoppen.

Diefstal door de werknemers

Bij het woord 'winkel-diefstal' denkt men vrijwel onmiddellijk aan winkeldieven en inbrekers. Dat mag zo zijn, maar diefstallen worden niet alleen gepleegd door mensen van buitenaf: ook werknemers kunnen bedrijfsbezit meenemen, verhandelen of beschadigen. Vaak gaan ondernemers er bij diefstal van uit dat deze door derden is gepleegd. En als men een eigen werknemer op diefstal betrapt, wordt daarvan niet of nauwelijks aangifte bij de politie gedaan. Op diefstal door de eigen werknemers rust in Nederland een loodzwaar taboe.

Uit een in 1989 gehouden slachtofferenquête blijkt dat 11% van de ondervraagde ondernemers wel enige vermoedens in die richting heeft gehad. Het werkelijke cijfer ligt waarschijnlijk veel hoger, aangezien sommige ondernemers deze vraag niet wilden beantwoorden of dat slechts met tegenzin deden. Engels onderzoek uit 1986 gaf aan dat het bij diefstal door de eigen werknemers vaak om veel hogere bedragen gaat dan bij diefstal door derden. Het probleem mag daarom niet worden onderschat.

Wat is er aan te doen? Allereerst zal het taboe moeten worden doorbroken: niemand is immers onfeilbaar. Deze stelling wordt onderschreven in de in 1988 door het Hoofdbedrijfschap

Detailhandel (HBD) uitgebrachte brochure over dit onderwerp. De beste manier hiervoor is het regelmatig voeren van open en zakelijke gesprekken met de eigen werknemers. Daarin zouden de



Op diefstal door de eigen werknemers rust in Nederland een loodzwaar taboe

volgende onderwerpen aan de orde moeten komen en later ook worden uitgevoerd:

- normen voor het personeel;
- controle van goederen- en geldstroom;
- interne regels voor kassa-instructie, magazijn- en sleutelbeheer.
- controle bij transport van goederen (aan- en toelevering). In Engeland heeft men de

Het is bij twaalf. Dadelijk is het pauze van de scholen, die vlak bij het winkelcentrum liggen. Op de winkelruit vlak naast de ingang heeft Bart een duidelijk leesbare aankondiging geplaatst: "Er mogen niet meer dan 2 scholieren tegelijkertijd in deze winkel zijn". Eerlijk gezegd een absurde mededeling. Het zijn toch ook klanten? Maar ja, hun aanwe-

zigheid in de winkel leidt eerder tot inkomstenderving dan tot omzet en winst. En als er dan zo'n 'school-excursie' in zijn winkel komt, is al het overzicht weg. Zijn personeel kan dan niet meer goed in de gaten houden wat er allemaal gebeurt. Ondanks de twee spiegels die Bart heeft laten aanbrengen. Hij heeft nog meer gedaan. Hij en zijn personeel zijn

- volgende tips voor ondernemers op een rijtje gezet:
- Zorg voor een goede mix qua leeftijd van het personeel (niet alleen maar vrouwen boven de veertig, of alleen maar jonge schoolverlaters);
- Houd in de gaten hoe goederen kunnen worden meegenomen (in jas of tas; in vuilnis verpakt en buiten gezet; meegenomen onder het mom van 'ik help de klant even dit in zijn auto te zetten') of weggegeven (vrienden kopen artikelen, maar er worden meer artikelen meegegeven dan waarvoor werkelijk is betaald of er worden stevige kortingen gegeven);
- Werknemers hoeven dus (zie hierboven) hun goederen niet altijd aan het eind van de dag mee te nemen; dit kan ook tijdens pauzes;
- Ga na hoe werknemers hebben geprobeerd de diefstallen te verdoezelen (facturen; opgeven als 'onherstelbaar beschadigd' et cetera); dit kan nog meer van dit soort gevallen boven tafel krijgen;
- Maak het werknemers niet te moeilijk (dit gaat ten koste van de werksfeer), maar ook weer niet te makkelijk!
- Schakel bij het vermoeden van grootschalige diefstal of fraude door werknemers de politie in. Dit voorkomt tevens de situatie waarin de ondernemer de werknemer van iets moet beschuldigen.

Bart weet dat zijn personeel daarop bedacht is. Er zijn ook wat oudere echtparen. "Ah", denkt Bart, "daar is die aardige dame met haar vriendin, die altijd even een praatje houdt". Ze kopen meestal wat tijdschriften en rookwaar en soms wat luxere toiletartikelen. Prettige en vaste klanten. Daar zou Bart er wel meer van willen hebben.

op bijeenkomsten geweest, georganiseerd door het Hoofdbedrijfschap Detailhandel. Ook de politie deed daar een duit in het zakje. Maar ja, eens is er een eind aan zijn mogelijkheden om preventieve maatregelen te treffen. Hij kan moeilijk al zijn waar van elektronische snufjes voorzien en dan zo'n 'poortje' bij de uitgang plaatsen. Wel heeft hij een goede afspraak met zijn personeel. Kijk naar je klanten, spreek ze aan, als ze 'iets zoeken'. Dan maakt hij

ook deel uit van het onderlinge waarschuwingssysteem. Gelukkig heeft Bart goed gemotiveerd personeel. Dat betekent niet dat hij aan hen geen aandacht meer hoeft te schenken. Hij betreft ze bij diverse zaken in de winkel, ook bij het nemen van preventieve maatregelen. Hij heeft duidelijke afspraken met ze gemaakt hoe te handelen bij het op heterdaad betrappen van een winkeldief. Een investering in goed personeel ziet Bart echt wel

zitten. Een goede sfeer, waarbij op een prettige manier wordt samengewerkt, is ook bevorderlijk voor de omzet. Een daar gaat het toch uiteindelijk om. Hij hoort wel eens andere verhalen. Kortom, Bart meent dat hij nu wel voldoende in veiligheid heeft geïnvesteerd.

Het wordt weer wat rustiger in de zaak. De scholieren zijn weer naar school. Zouden ze nog iets meegeenomen hebben? Dat weet je maar nooit. Ellis, een van zijn krachten,

Lekkage

Lekkage is - en dat weet elke ondernemer - het verschil in geld of goederen tussen de werkelijk aanwezige voorraad in winkel en magazijn en de voorraad die er volgens de administratie zou moeten zijn. Lekkage heb je in twee soorten: de criminele en de niet-criminele. De criminele ontstaat door diefstal, de niet-criminele door fouten, slordigheid, onoplettendheid en onvoldoende winkelverzorging.

Veel ondernemers zijn zich bewust van lekkage, maar weten vaak niet aan te geven wat nu het aandeel criminele en het aandeel niet-criminele is. Kortom, zij weten in feite niet hoeveel er wordt gestolen, want niet zelden wordt een missend artikel voor het gemak maar als 'gestolen' opgegeven.

Wat is er aan lekkage te doen? Allereerst door te kijken waardoor het ontstaat. Daarbij zijn drie zaken van belang:

- **Klanten.** Klanten kunnen haast hebben en in hun haast tegen allerlei goederen aanrijden, ze kunnen zware artikelen laten vallen, ze kunnen artikelen open maken. Doe voor de grap eens boodschappen in de eigen winkel: al gauw wordt duidelijk dat je breekbare goederen niet moet neerzetten op plaatsen waar een karretje tegenaan

kan rijden. Artikelen die op deze manier verloren gaan, moeten ook als zodanig als verlies worden geregistreerd.

- **Medewerkers.** Snelle kassamedewerkers zorgen wel voor snelheid, maar ook voor de meeste fouten! Laat kassamedewerkers dus rustig werken. Naar de prijs van ongeprijsde artikelen moet vaak worden geraden, zeker als iets in de aanbieding is. In sommige zelfbedieningswinkels is



Hans Sprangers

daarom afgesproken dat alleen geprijsde artikelen mogen worden aangeslagen. Het duurt misschien allemaal wat langer, maar fouten zijn daarbij vrijwel uitgesloten.

- **Leveranciers.** Fouten kunnen ontstaan bij aflevering; controleer daarom altijd de vrachtbrief met de eigen bestelbon. Kijk of de beprijzing klopt, loop direct manco's, beschadigingen en breuk na en noteer deze op het ontvangstbewijs. Noteer dit ook voor de eigen administratie! Wanneer de voorraad nu na verloop van tijd weer wordt geïnventariseerd, blijkt dat er lekkage is opgetreden. Gelukkig is dan duidelijk welk deel van de voorraad is verdwenen door fouten, slordigheid, onoplettendheid, breuk en onvoldoende winkelverzorging. En vervolgens dus ook het aandeel door diefstal en welke goederen er dus worden gestolen. Zonder deze gegevens is het onmogelijk om na te gaan of maatregelen om criminaliteit te voorkomen, wel effect hebben. Zowel effect hebben op korte termijn (beveilijk ik wel de juiste goederen?) als de lange termijn. Want na een aantal maanden wordt duidelijk hoeveel besparing er optreedt (minder verlies door diefstal in verhouding tot de preventie-investeringen).

komt naar hem toe. "Ik mis enkele flesjes zonnebrandolie en we geloven ook dat we twee luxe verpakkingen toiletzeep en een flesje *eau de toilette* kwijt zijn. Het zullen wel weer die schooljongens zijn geweest". Bart onderdrukt een gevoel van woede. Zie je wel, het is weer het zelfde liedje. Moet je dan maar je winkel sluiten tussen twaalf en één? Het zou hem overigens niets verbazen als bij de daders ook een of meer 'medelanders' zouden zitten. Van collega's had hij wel eens gehoord dat je voor die lui helemaal goed op je qui vive moet zijn. Hij zal dit nog eens vanmiddag bij die bijeenkomst aan de orde stellen. Het moet maar eens afgelopen zijn met dat jatten van die scholieren. Een goed gesprek met de directies van de scholen lijkt Bart een eerste vereiste. Die moeten toezicht houden op hun leerlingen, ook tijdens de pauzes! Het is toch te gek voor woorden dat je als hardwerkende winkelier ook nog eens als part-time 'schoolmeester' moet fungeren! En de politie moet zich maar eens vaker laten zien, zowel overdag als 's avonds. Het liefst lopend en niet alleen in die mooie auto rijdend over de parkeerplaatsen. Het is Bart zijn inkomen dat door winkeldiefstallen onder druk staat

Onderlinge alarmering



Arenoe

**Onderlinge alarmering
niet gebruiken bij
overvallen**

In sommige winkelcentra of winkelstraten maken winkeliers gebruik van het systeem van 'onderlinge alarmering'. Dat betekent dat winkeliers elkaar helpen als zij problemen hebben met klanten of winkeldieven die zich agressief gedragen. Het systeem is vrij eenvoudig: elke deelnemende winkelier heeft een alarmeringsknop in de winkel en is via een gesloten kabelsysteem met maximaal zeven collega's verbonden.

Heeft nu een winkelier problemen met klanten of met winkeldieven, dan kan hij met één druk op de knop de andere winkeliers waarschuwen. Met hen heeft hij afgesproken dat zij in een dergelijk geval even een kijkje komen nemen en - afhankelijk van

de situatie - zelf de helpende hand bieden of de politie waarschuwen. Soms kan via dit systeem de bewakingsdienst van het centrum worden gewaarschuwd. Wil het systeem succes hebben, dan moeten alle collega-ondernemers de onderling gemaakte afspraken te allen tijde nakomen. Wanneer één of meer van hen bij alarm niet reageren, verliest het systeem snel zijn waarde.

Onderlinge alarmering mag overigens niet worden gebruikt bij overvallen, omdat daar vaak wordt bedreigd met vuurwapens. De plotselinge komst van andere winkeliers kan de overvaller in paniek brengen, waardoor de kans dat hij zijn vuurwapen daadwerkelijk gebruikt, aanzienlijk groter wordt.

19

...Eerlijk gezegd een absurde mededeling. Het zijn toch ook klanten? Maar ja, hun

aanwezigheid in de winkel leidt eerder tot inkomstenderving dan tot omzet en winst!...

en dat is een groter probleem dan het stelen van autoradio's.

"Bart, de politie voor jou aan de telefoon", zegt Steven, zijn oudste medewerker. "Mijnheer Snoek, u spreekt met hoofdagente Van der Zon. Wij hebben hier twee wat oudere dames, die we zo juist meegenomen hebben naar het bureau op verdenking van winkeldiefstal. Zij hebben ook wat artikelen, die duidelijk uit uw winkel afkomstig zijn, zoals een luxe flesje *eau de toilette*, zeep en 3 flesjes met zonnebrandolie...". Bart voelt zich in de war. En hij moest ook maar met een ander verhaal komen in die bijeenkomst van zo meteen...

ANP-Foto



Wat doet de politie met de melding '310'?

Tot voor kort was Bertilde Kraaij werkzaam bij de uniformdienst van de gemeentepolitie van Utrecht, inmiddels werkt zij bij de afdeling Voorlichting van hetzelfde korps. SEC vroeg naar haar ervaringen met winkeldieven. "Sommige winkeliers bellen altijd, ook als het om de diefstal van een pakje kauwgom van 30 cent gaat. We gaan altijd, maar ik vind zelf dat de winkeliers een ondergrens zouden moeten hanteren, voordat zij de politie inschakelen."

"In een grote stad als Utrecht heeft de politie altijd een sterkteprobleem. Dat heeft tot gevolg dat we niet altijd direct kunnen reageren op een 310-melding, maar we komen altijd", aldus Bertilde Kraaij, werkzaam bij de Utrechtse gemeentepolitie. In het politie-jargon staat '310' (het nummer van het artikel in het wetboek van Strafrecht dat betrekking heeft op diefstal) voor het ophalen van een winkeldief.

In Utrecht werd in 1990 ruim 2000 keer aangifte gedaan van winkeldiefstal (gemiddeld 7 keer per winkelwerkdag), waarbij in 1715 gevallen proces-verbaal werd opgemaakt.

De meldkamer van de politie bepaalt de prioriteiten van de surveillancewagens. Als er tegelijkertijd een melding van een aanrijding met letsel en een verzoek om een winkeldief op te halen binnenkomt, wordt eerst de aanrijding afgehandeld. Bertilde Kraaij: "Winkeliers doen er dus goed aan om aan de meldkamer te

"Soms verzetten ze zich en moeten ze met enige kracht worden vastgehouden. Hulp van andere personeelsleden kan daarbij geen kwaad."

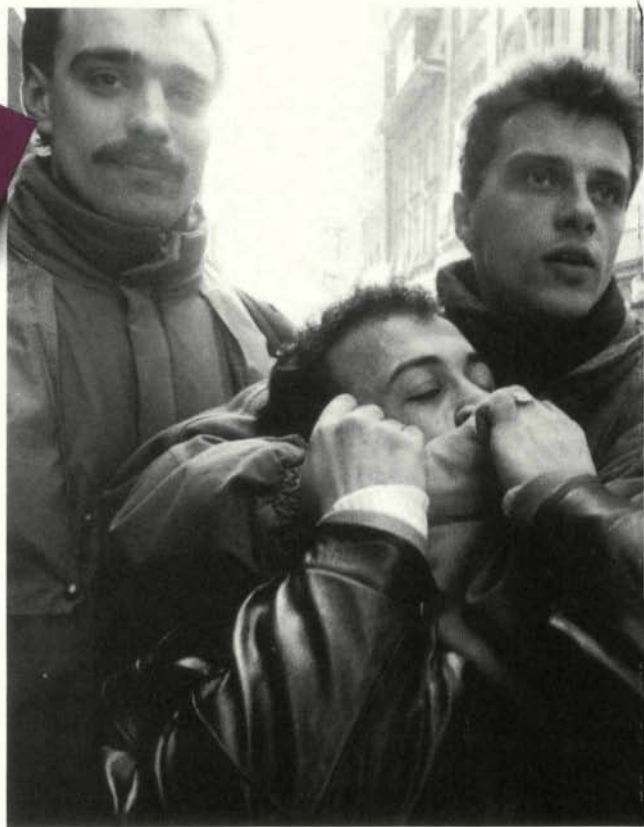
vragen hoelang het ongeveer gaat duren voordat de winkeldief wordt opgehaald."

Ook voor een pakje kauwgom?

Je kunt je afvragen of het nodig is om bij elke diefstal de politie in te schakelen. Bertilde Kraaij is er een voorstander van dat winkeliers selecteren: "Sommige winkeliers bellen altijd, ook als het om de diefstal van een pakje kauwgom van 30 cent gaat. Zoals gezegd, we gaan altijd, maar ik vind zelf dat de winkeliers een ondergrens van bijvoorbeeld tien gulden zouden moeten hanteren

voordat zij de politie inschakelen."

"We worden ook weleens bij twijfelgevallen geroepen. Vorig jaar werd in een supermarkt een vrouw aangehouden die onder haar tas in de winkelwagen nog voor 5 gulden niet afgerekende boodschappen had liggen. De vrouw moest tijdens het afrekenen haar aandacht verdelen over de boodschappen en haar kleine kind



en zei dat ze in de drukte de boodschappen onder de tas over het hoofd had gezien. De winkelier geloofde haar niet. De politie moet dan uitmaken wie van beiden er gelijk heeft."

Aanhouden en overdragen

Winkeldieven die worden aangehouden (nadat hij/zij de kassa gepasseerd is) blijven in het algemeen vrij rustig. Bertilde Kraaij: "Soms verzetten ze zich en moeten ze met enige kracht worden vastgehouden. Hulp van andere personeelsleden kan daarbij geen kwaad." Zij adviseert

echter winkeliers die geconfronteerd worden met een winkeldief die een mes of een ander wapen trekt, af te zien van heldhaftig gedrag: "Laat maar gaan en probeer een goed signalement te geven. Wat er ook gestolen is, het staat nooit in verhouding tot het gevaar van verwondingen."

Na aanhouding van een winkeldief moet gewacht worden

van de winkelier en we controleren de weggenomen spullen. Als de verdachte zegt dat de spullen zijn eigendom zijn, is de politie verplicht de spullen mee naar het bureau te nemen."

De Utrechtse politie stelt het standaard aangifteformulier voor winkeldiefstal kosteloos ter beschikking. Utrechtse winkeliers die het formulier willen gaan gebruiken krijgen bezoek van een agent die tekst en uitleg geeft over het formulier en met de winkelier het invullen oefent.

Pubers en junks

In Utrecht zijn er twee belangrijke groepen winkeldieven volgens Bertilde Kraaij: "Het grootste deel van de winkeldieven bestaat uit junks en pubers. Onder de pubers zijn er meer jongens dan meisjes. Meisjes stelen vaak make-up artikelen, sieraden en dergelijke, jongens hebben een voorliefde voor cd's en cassettebandjes. Junks stelen het liefst kleding, want die is gemakkelijk te verhandelen, maar als ze honger hebben stelen ze ook drank en etenswaren. Koopavonden en zaterdagavonden zijn de winkeldieven het meest actief. Zij doen hun werk net zoals zakkenrollers graag in drukke menigten."

Bertilde Kraaij vindt dat winkeliers ook niet altijd vrijuit gaan: "In Utrecht kennen we het voorbeeld van een winkel waar alleen maar meisjes van een jaar of achttien werken. Eén van de meisjes werd bedreigd door junks, waarna deze elke dag talloze winkeldiefstallen konden plegen zonder dat de meisjes hen een strobreed in de weg konden leggen. Een evenwichtiger opbouw van het personeel met mannen en vrouwen van verschillende leeftijden had deze problemen kunnen voorkomen."

Op het bureau

Op het politiebureau wordt volgens een standaardprocedure gewerkt. Bertilde Kraaij: "Op het politiebureau wordt altijd proces-

Lik-op-stuk

Een van de klachten die men wel eens van winkeliers hoort, is dat het soms wel eens maanden kan duren voordat de dader van een winkeldiefstal voor de rechter moet komen of voordat de officier van justitie heeft beslist wat er gaat gebeuren. Dit kan bij de winkelier en de dader de indruk wekken dat justitie niet zo veel waarde hecht aan winkeldiefstal.

Dit is natuurlijk niet zo. Om te proberen om een winkeldiefstal wat sneller af te handelen, is in het verleden op 5 plaatsen geëxperimenteerd met een zogenaamde lik-op-stuk benadering. Deze benadering houdt in dat de politie, namens de officier van justitie, de verdachte een soort boete oplegt, een transactie. Hierdoor wordt sneller gereageerd op de strafbare gedraging en merkt de dader direct dat hij niet vrijuit gaat.

De uitkomsten van deze experimenten waren voor de Minister van Justitie aanleiding om afgelopen zomer een wetsvoorstel naar de Raad van State te sturen, waardoor voor de politie de mogelijkheid ontstaat om bij eenvoudige winkeldiefstallen een transactie aan te bieden, een soort boete dus. Dit zal niet bij alle vormen van winkeldiefstal kunnen. Als er bijvoorbeeld geweld wordt toegepast, zal de zaak - net als nu - aan de officier van justitie worden voorgelegd.

verbaal opgemaakt, ook al twijfel je als agent of het verhaal klopt. Het proces-verbaal bespreek je met de hulpofficier van justitie die een besluit neemt op basis van het beeld dat de agent schetst. Als iemand al eens eerder gestolen heeft, dan krijgt hij of zij altijd een proces-verbaal. Als het de eerste keer is dat iemand met de

Gerard Wessel/HH



op de politie. Zonder toestemming van de dief mag een winkelier of beveiligingsmedewerker niet 'aan de kleding onderzoeken', laat staan dat hij mag fouilleren. Dat is voorbehouden aan de politie.

Tijdens het wachten kan een aangifteformulier worden ingevuld. Bertilde Kraaij: "De meeste winkeliers tikken het proces-verbaal gelukkig zelf uit. Sommigen leveren een handgeschreven proces-verbaal in, wat ons een hoop extra werk kost. We controleren na aankomst het ingevulde formulier in het bijzijn

politie in aanraking komt krijgt hij of zij ook een proces-verbaal, maar dat wordt vervolgens geseponeerd. In dat geval wordt het proces-verbaal wel door de politie geregistreerd. Die registratie is nodig, om bij een volgende keer te kunnen constateren dat iemand al iets op zijn kerfstok heeft. Sinds kort kunnen we controleren of iemand al eerder in de regio een

proces-verbaal voor winkeldiefstal heeft gehad. Op korte termijn wordt dat uitgebreid tot heel Nederland."

Met de hele procedure zijn twee agenten twee uur bezig, rekent Bertilde Kraaij voor: "Je moet hem ophalen, naar het bureau brengen, proces-verbaal opmaken. Je bent vaak maar een

derde deel van de dag aan het surveilleren. De rest van de tijd gaat op aan administratieve werkzaamheden."

Omdat er zoveel - administratieve - tijd in gaat zitten, vindt zij winkeldieven ophalen niet het leukste deel van het politiewerk, maar: "Als je er niets aan doet, weet je dat de winkeldieven elke dag terugkomen en dat het van

Overvallen

Van 1986 tot en met 1989 bleef het aantal overvallen op particuliere bedrijven ongeveer constant: jaarlijks werden 500 à 600 bedrijven het slachtoffer van een overval. In 1990 steeg het aantal overvallen ten opzichte van 1989 met bijna de helft: van 616 naar 908. Die stijging was voor het Landelijk Bureau Voorkoming Misdrijven (LBVM) aanleiding om nadrukkelijker dan voorheen

preventieve maatregelen te nemen. Overvallers willen in een zo kort mogelijke tijd hun slag slaan en daarbij zo min mogelijk risico lopen. Preventieve maatregelen zijn erop gericht hen in dat opzicht te ontmoedigen. De manier waarop een winkelier in de winkel te werk gaat en de manier waarop hij met geld omgaat, kunnen overvallers ervan weerhouden een overval te plegen.

dat zij herkend kunnen worden.

Laat overvallers weten dat de buit niet te bereiken is, bij voorbeeld door een voor de klanten leesbare mededeling (op de winkelruit) dat de kluis of inbraakwerende kast een tijdslot heeft. Houd het geld zoveel mogelijk onzichtbaar. Laat intern geldtransport op onregelmatige tijden plaatsvinden en met kleine bedragen per keer. Tel het geld in een afgesloten ruimte, uit het zicht van het publiek en op onregelmatige tijdstippen. Het gebruik van cheques of plastic geld mag wellicht iets meer kosten, maar leidt wel tot minder kasgeld. Vul na ontvangst meteen de naam van het bedrijf in op de cheques. Niet alleen maakt dat de cheques meteen onbruikbaar voor een overval, maar het spaart ook nog eens tijd bij de administratie. Wie het geld per auto of te voet naar bank of postkantoor transporteert, doet dat dan bij voorkeur overdag en met twee personen. Varieer de tijd en de route van het transport.

De inrichting van de winkel en de manier waarop het personeel met de klanten omgaat, is erop gericht mensen uit te nodigen om de winkel binnen te komen. Daarom kunnen preventieve maatregelen het risico van een overval nooit helemaal uitsluiten. Maar zij kunnen de kans op een overval wel zo klein mogelijk maken.



Michel Wijnbergh/HH

Het gebruik van cheques of plastic geld mag wellicht iets meer kosten, maar het leidt wel tot minder kasgeld.

aandacht te besteden aan de preventie van overvallen. De beschikbare kennis werd op een rijtje gezet en de Amsterdamse politie (in die gemeente was de stijging van het aantal overvallen het grootst) en het LBVM startten begin 1991 een project om nieuwe preventiemethoden te ontwikkelen.

Winkeliers en hun personeelsleden hoeven echter niet te wachten op de uitkomsten van het Amsterdamse project alvorens

Wees daarom tijdens het werk alert op mogelijke overvalsituaties. Gevaarlijke momenten zijn bij voorbeeld het openen en sluiten van de winkel. Observeer mogelijk gevaarlijke situaties (zoals afwijkingen van de normale gang van zaken of 'verdachte' personen of voertuigen). Wie in de winkel actief toezicht uitoefent door mensen welkom te heten en oogcontact te maken, schrikt potentiële overvallers af. Zij zijn dan niet meer anoniem, en weten

kwaad tot erger gaat." De hele gang van zaken en de vermanende woorden van de politie blijken op mensen die voor het eerst op een winkeldiefstal worden betrapt veel indruk te maken. Volgens Bertilde Kraaij ziet de politie 90% van de mensen die voor de eerste keer wegens winkeldiefstal wordt aangehouden nooit meer op het bureau terug.

Snel op straat

Winkeliërs hebben de indruk dat winkeldieven weer snel op straat staan. Bertilde Kraaij bevestigt de juistheid van die indruk: "Een junk die alleen winkeldiefstal pleegt, moet je weer laten gaan. De wet geeft de politie geen andere mogelijkheid. Als er geweld is gebruikt wordt hij wel langer vastgehouden." Je vraagt je af of het aanhouden van winkeldieven eigenlijk wel zin heeft. Bertilde Kraaij: "Ja en nee. Nee, omdat ze toch wel winkeldiefstal blijven plegen. Ja, omdat je ze na een eerste aanhouding haarscherp in de gaten kunt houden als ze weer in je winkel verschijnen. De beveiligingsmedewerkers van winkels kennen hun vaste klanten. Als een bekende winkeldief de winkel binnengaat wordt hij scherp in de gaten gehouden. Sommige winkels werken met ontzeggingen (de winkeldief wordt de toegang tot de winkel ontzegd, red). Als winkeldieven desondanks binnenkomen, worden ze op basis van de ontzegging aangehouden en krijgen daar een proces-verbaal voor."

Winkelhalt

In 1989 is in Rotterdam met steun van de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie van Criminaliteit een experimenteel project opgezet, dat tot doel had een bijdrage te leveren aan het terugdringen van winkeldiefstal onder minderja-

doorverwezen. De winkeliërs die aan het project hadden meegewerkt, waren tevreden over het experiment. Ze bleken in de praktijk goede ervaringen te hebben met de alternatieve werkzaamheden van de jeugdige winkeldieven in hun bedrijf, die varieerden van schoonmaakwerkzaamheden en vakken-vullen tot het verzamelen van winkelwagentjes in de buurt.

De jongeren die naar het project verwezen werden, hadden voorafgaand aan het project al verschillende delicten gepleegd, vooral winkeldiefstal en zwartrijden. De jongeren waren stuk voor stuk vaker met de politie in aanraking geweest dan hun doorsnee Nederlandse leeftijdgenoten.

Mag je nu zeggen dat winkel-HALT effect heeft? De onderzoekers houden daarbij nog een slag om de arm, omdat het in het onderzoek slechts een beperkte groep betrof en een beperkte periode. Het beschikbare materiaal wees in de richting van een positief effect. De bij het experiment betrokken jongeren pleegden in het half jaar na verwijzing naar het project minder vaak weer een winkeldiefstal dan de controlegroep. Dit pleit ervoor om met deze aanpak verder te gaan.

rigen. Er waren goede ervaringen opgedaan met de aanpak van vandalisme via een Halt-afdoening. Halt staat voor Het ALTERNatief: een alternatief voor justitiële vervolging door middel van schadevergoeding en/of schadeherstel door de dader. Dat deed het idee ontstaan om zoiets ook op jeugdige winkeldieven toe te passen. Het project bood onder bepaalde omstandigheden jongeren de mogelijkheid om aan strafvervolging te ontkomen, in ruil voor werkzaamheden ten gunste van de benadeelde; werkzaamheden in of bij de winkel waar de jongere op diefstal was betrapt.

In de projectperiode werden 153 jongeren naar Haltbureaus



"Sommigen leveren een handgeschreven proces-verbaal in, wat een hoop extra werk kost."



Een gratis abonnement op SEC

Het tijdschrift SEC is een uitgave van de Directie Criminaliteitspreventie (DCP) van het Ministerie van Justitie, in samenwerking met het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC). Het blad beoogt de uitwisseling van ervaringen op het gebied van de criminaliteitspreventie te bevorderen, teneinde

activiteiten op dat gebied te stimuleren.

Publikatie van artikelen geschiedt onder verantwoordelijkheid van de redactie (met uitzondering van ingezonden brieven in de rubriek 'SECond Opinion'). Opname van een artikel in het tijdschrift betekent niet dat de inhoud ervan het standpunt van de Minister van Justitie weergeeft. Het wordt verspreid onder

diegenen die werkzaamheden verrichten op het terrein van de criminaliteitspreventie. Abonnementen zijn kosteloos en kunnen alleen schriftelijk - onder duidelijke vermelding van naam en functie - te worden aangevraagd bij de SEC-redactie, DCP (H 403), Postbus 20301, 2500 EH 's-Gravenhage. Het blad wordt uitsluitend gezonden naar werkdressen.

Nuttige adressen:

ADVIES EN VOORLICHTING:

Hoofdbedrijfschap Detailhandel

Postbus 90703
2509 LS DEN HAAG
070 - 3 514 261

Directie Criminaliteitspreventie

Ministerie van Justitie
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG
070 - 3 706 710

Landelijk Bureau Voorkoming Misdriften

Ministerie van Justitie
Postbus 20301
2500 EH DEN HAAG
070 - 3 706 519

Gemeentepolitie

ambtenaar Voorkoming
Misdriften
Raadpleeg uw lokale telefoongids

Rijkspolitie

ambtenaar Voorkoming
Misdriften
Raadpleeg uw lokale telefoongids

NCOV

Postbus 5803
2280 HV RIJSWIJK
070 - 3 992 722

KNOV

Postbus 379
2280 AJ RIJSWIJK
015 - 600 191

Ministerie van Economische Zaken

afd. Voorlichting MKB
Postbus 20101
2500 EC DEN HAAG
070 - 3 798 911

Instituut MKB Nederland

Postbus 112
1110 AC DIEMEN
020 - 6 999 111

Verbond van Nederlandse Ondernemingen (VNO)

afdeling MKB
Postbus 93093
2509 AB DEN HAAG
070 - 3 497 373

Economisch Instituut voor het MKB

Postbus 7001
2701 AA ZOETERMEER
079 - 413 634

Raad MKB

Postbus 84272
2508 AG DEN HAAG
070 - 3 540 200

Raad FGB

Afdeling opleidingen
Postbus 29730
2502 LS DEN HAAG
070 - 3 543 727

PUBLIKATIES:

HBD

Detailhandel Magazine
(tijdschrift)
Diverse boek- en naslagwerken

Directie Criminaliteitspreventie

SEC (tijdschrift)
diverse rapporten

Landelijk Bureau Voorkoming Misdriften

diverse rapporten

NCOV

De Ondernemer (tijdschrift)

KNOV

Ondernemersvisie (tijdschrift)

EIM

diverse rapporten