

**Beknopte rapportage
nulmeting winkeliers
evaluatie voorbeeld
project Haarlem
(Gen. Cronjéstraat)**

Ten behoeve van: de begelei-
dingscommissie voorbeeld project
Haarlem

Amsterdam, maart 1992
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
Agnes van Burik

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	1
1 Kenmerken onderzoeksgroep	3
2 Onveiligheid en overlast	4
3 Slachtofferschap	5
4 Preventieve maatregelen	9
5 Waardering voor politie en gemeente inzake preventie	11
6 Resultaten lokale vragen	12
7 Samenvatting en conclusies	13

Inleiding

In deze beknopte rapportage worden de belangrijkste resultaten weergegeven van de nulmeting onder winkeliers¹, gevestigd in de Gen. Cronjéstraat te Haarlem. De meting werd uitgevoerd door middel van telefonische enquêtes die werden gehouden in de eerste week van maart 1992.

In totaal zijn 143 winkeliers² gevestigd in het gehele winkelgebied. Alle winkeliers zijn benaderd voor het onderzoek met het volgende resultaat.

Tabel 1: respons nulmeting

	Totaal aantal winkeliers (n = 143)	
	abs	%
meegewerkt aan onderzoek	77	54
medewerking geweigerd	48	33
onbereikbaar: fout telefoonnummer	18	13
Totaal	143	100

De medewerking aan het onderzoek is dus matig geweest: 54% van de winkeliers heeft meegedaan aan het onderzoek.

Van ruim eenderde van alle weigeringen is bekend wat de reden van weigering was:

- vakantie (n=5);
- hoofdkantoor moet eerst toestemming geven (n=3);
- geen zin (n=3);
- wil alleen schriftelijk meedoen (n=2);
- bedrijfsleider niet aanwezig (n=2);
- geen tijd (n=2);
- spreekt geen Nederlands (n=1).

Alle winkeliers hebben, voordat het onderzoek van start ging, hiervan een schriftelijke aankondiging gekregen. Hierin is medegedeeld dat het onderzoek wordt uitgevoerd in het kader van het 'voorbeeldproject winkelcriminaliteit'. Het grote aantal weigeringen wijst erop dat de betrokkenheid van de winkeliers in de Gen. Cronjéstraat bij het voorbeeldproject in Haarlem, dat binnenkort van start gaat, op dit moment nog te wensen overlaat.

Er zijn geen aanwijzingen dat de hoge non-respons van invloed is op de onderzoeksresultaten die betrekking hebben op de omvang van de winkelcriminaliteit. Enige voorzichtigheid met het generaliseren van de resultaten naar alle winkeliers in de Gen. Cronjéstraat blijft echter geboden.

1 Het begrip winkel is als volgt afgeperkt "bedrijven waar materiële goederen verkocht worden". Kapsalons en videowinkels hebben wel meegedaan, reisbureaus, stomerijen, snackbars en dergelijke niet.

2 Volgens opgave van de Kamer van Koophandel.

In de rapportage komt achtereenvolgend aan de orde:

- kenmerken van de winkels die geënquêteerd zijn;
- onveiligheidsbeleving;
- overlast slachtofferschap van winkeliers;
- preventieve maatregelen;
- de waardering voor politie en gemeente (wat betreft preventie van winkel-criminaliteit);
- de resultaten van het blok lokale vragen³.

³ Dit betreft de vragen die door de begeleidingscommissie van Haarlem zijn aangeleverd.

1 Kenmerken onderzoeksgroep

Aantal geënquêteerde winkeliers

Er hebben 77 winkeliers meegedaan aan het onderzoek.

Omvang bedrijf

In het merendeel van de winkelbedrijven ($n = 66$; 86%) zijn minimaal 2 en maximaal 10 mensen werkzaam. In 10 gevallen (13%) gaat het om een eenmans-bedrijf. In één winkelbedrijf (een warenhuis) zijn tussen 11 en 25 mensen werkzaam.

Type branche

Bijna eenderde van de ondervraagde winkelbedrijven ($n = 23$; 30%) valt in de 'textiel en schoeisel' branche. Andere branches met een vertegenwoordiging van meer dan 5% zijn:

- doe het zelf/ontspanning/vrije tijd ($n = 7$; 9%);
- levensmiddelenbranche ($n = 6$; 8%);
- woninginrichting ($n = 6$; 8%);
- technisch huisraad ($n = 6$; 8%);
- lichaamsverzorging/drogisterij ($n = 5$; 6%);
- anders ($n = 16$; 21%);

Functie respondenten

Het lag in de bedoeling dat van elk bedrijf de eigenaar, filiaalhouder of bedrijfsleider zou worden geënquêteerd. Dit is ook veelal gebeurd (in 71 van de 77 gevallen).

2 Onveiligheid en overlast

Veiligheid in de eigen winkel

Nagenoeg alle winkeliers (94 %) voelen zich over het algemeen redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel:

- 34 winkeliers (44 %) zeggen zich zeer veilig te voelen;
- 38 winkeliers (49 %) voelen zich redelijk veilig;
- 1 winkelier antwoordde 'veilig noch onveilig';
- 1 winkelier voelt zich tamelijk onveilig;
- 3 winkeliers (4 %) hebben deze vraag niet beantwoord.

Ook het personeel voelt zich volgens de ondervraagde winkeliers over het algemeen zeer veilig (54 %) of redelijk veilig (39 %).

De resterende 5 winkeliers scoorden respectievelijk 'veilig noch onveilig' (n = 3) tamelijk onveilig (n = 1) en 'geen antwoord' (n = 1).

Overlast

Een kleine groep winkeliers (n = 6; 8 %) zegt veel last te hebben van overlast door bepaalde mensen of groepen mensen, 27 % (n = 21) heeft hier in beperkte mate last van. Bijna tweederde van de winkeliers (64 %) ervaart dus geen overlast.

Welke mensen deze overlast veroorzaken is onderstaand weergegeven.

Tabel 2: (groepen) mensen die overlast veroorzaken

	Aantal respondenten (n = 27)
Jongeren	15
Etnische minderheden	9
Verslaafden	2
Lastige klanten	2
zwervers	1
anders	2
Totaal⁴	31

Bijna alle overlast die de winkeliers ervaren, wordt dus veroorzaakt door jongeren in het algemeen of etnische minderheden in het bijzonder.

De aard van de overlast bestaat voor de winkelier vooral uit 'rondhangen' (n = 12), 'stelen' (n = 8) of 'vernieren' (n = 7). In mindere mate wordt hier genoemd geluidsoverlast (n = 2), lastig vallen winkelpersoneel (n = 2) en vallen klanten lastig (n = 1).

⁴ Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

3 Slachtofferschap

Winkeldiefstal

Iets meer dan de helft van de winkeliers (53%) heeft de afgelopen 12 maanden één of meer winkeldieven betrappt op winkeldiefstal:

- 11 winkeliers (14%) deden 1 betrapping;
- 14 winkeliers (18%) deden 2-4 betrappingen;
- 5 winkeliers (6%) deden 5-10 betrappingen;
- 1 winkelier (1%) deed 11-20 betrappingen;
- 1 winkelier (1%) deed 21-50 betrappingen;
- 1 winkelier (1%) kon deze vraag niet beantwoorden.

Vervolgens is gevraagd naar de financiële schade ten gevolge van winkeldiefstal door klanten, personeel en derden gedurende de afgelopen 12 maanden. Drievierde van de winkeliers (n = 57; 74%) kunnen een opgave geven van deze vorm van derving.

Tabel 3: Financiële schade winkeldiefstal

	Aantal respondenten (n=57)	
Geen schade	21	(37%)
f 25,-- - f 100,--	6	(10%)
f 101,-- - f 500,--	11	(19%)
f 501,-- - f1000,--	4	(7%)
f1001,-- - f2000,--	5	(9%)
f2001,-- - f5000,--	8	(14%)
f10.000,--	1	(2%)
f30.000,--	1	(2%)
Totaal	57	(100%)

De grootste groep winkeliers (37%) heeft geen derving gehad ten gevolge van winkeldiefstal. Tien winkeliers (18%) hadden een schade van meer dan f2000,--. De gemiddelde schade bedroeg f1.537,---⁵.

In geval van winkeldiefstal doet 60% van de winkeliers altijd of meestal aangifte. Er is een groep van 5 winkeliers (6%) die soms aangifte doet. Eén op de 5 winkeliers (n = 16; 21%) doet echter (bijna) nooit aangifte.

Wat doet men **zelf** met de dader als geen aangifte wordt gedaan?

- 22 winkeliers (29%) zeggen 'de politie wordt altijd ingeschakeld';
- 18 winkeliers (23%) zetten de dader buiten zonder verdere actie;
- 14 winkeliers (18%) trachten tot een schikking te komen met de dader;
- 15 winkeliers (19%) antwoordden op deze vraag 'weet niet' of gaven geen antwoord.

⁵ Het gemiddelde geeft een scheef beeld vanwege de twee 'extreme' waarden f10.000,- en f30.000,-.

Er worden echter ook andersoortige activiteiten ondernomen ten opzichte van gepakte winkeldieven zoals 'dreigen of geweld gebruiken' (n = 5), 'tijdelijk vasthouden' (n = 2), fouilleren (n = 1) en 'persoonlijke gegevens achterhalen' (n = 1).

De gegevens over slachtofferschap, anders dan door winkeldiefstal zijn weergegeven in tabel 4.

Tabel 4: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers ⁶	Gem.schade ⁷	Aangiftebereidheid ⁸
Inbraak	1 keer: 4 (5%) 2-4 keer: 3 (4%) Totaal : 7 (9%)	f 3.143,-- ontv. goederen f 3.571,-- herstel- kosten ⁹	100 %
Poging inbraak	1 keer: 5 (6%) 2-4 keer: 6 (8%) 5-10 keer: 1 (1%) Totaal: 12 (15%)	f 1.355,-- herstel- kosten ¹⁰	69 %
Beroving/roofoverval	2-4 keer: 1 (1%)	f 2.500,-- schade	100 %
Graffiti	1 keer: 5 (6%) 2-4 keer: 3 (4%) 5-10 keer: 1 (1%) 11-20 keer: 1 (1%) 21-30 keer: 1 (1%) 31-75 keer: 6 (10%) Totaal: 11 (14%)	f 35,-- herstel- kosten	0 %
Vernieling	1 keer: 8 (10%) 2-4 keer: 5 (6%) 5-10 keer: 3 (4%) 11-20 keer: 2 (3%) 51-75 keer: 1 (1%) 76-100 keer: 1 (1%) Totaal: 20 (26%)	f 1.517,-- schade ¹¹	24 %
Bedreiging ¹² (incl. chantage afpersing)	1 keer: 5 (6%) 2-4- keer: 3 (4%) 5-10 keer: 1 (1%) Totaal: 9 (12%)	n.v.t.	onbekend
Alleen chantage/ afpersing	1 keer: 4 (5%) 2-4 keer: 1 (1%) Totaal: 5 (6%)	f 232,--	20 %

6 Gedurende de laatste maanden.

7 De gemiddelde schade is berekend over de afgelopen 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken kregen.

8 Onder aangiftebereidheid wordt verstaan het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

9 Dit gemiddelde is sterk beïnvloed door één extreme waarde van meer dan f 10.000,-.

10 Zie 9.

11 Zie 9.

12 Dit betreft zowel winkeliers als ook medewerkers.

Conclusies slachtofferschap (anders dan winkeldiefstal):

- Eén op de 10 winkeliers is de afgelopen 12 maanden minstens één keer slachtoffer geworden van inbraak. De waarde van de ontvreemde goederen was groot: gemiddeld per slachtoffer f 3.143,--.
- Het hoogste slachtoffercijfer vinden we bij 'vernielingen', een kwart van de winkeliers heeft hiermee te maken gekregen. Enkele winkeliers (n = 4; 5%) maken melding van zeer frequent voorkomende vernielingen. Slechts een kwart van de winkeliers heeft hiervan altijd of meestal aangifte gedaan.

Totale schade

Drie kwart van de winkeliers (n = 57) was in staat om een schatting te maken van de totale schade als gevolg van winkelcriminaliteit voor hun vestiging de afgelopen 12 maanden. Het totale schadebedrag voor deze 57 winkeliers bedroeg f 135.350,--

Tabel 5: Totale derving winkelcriminaliteit

Aantal respondenten (n=57)	
Geen schade	24 (43%)
f 50,-- f 100,--	3 (5%)
f 101,-- f 500,--	6 (10%)
f 501,-- f 1000,--	7 (12%)
f 1001,-- f 2000,--	5 (9%)
f 2001,-- f 5000,--	4 (7%)
f 5001,-- f 10.000,--	5 (9%)
f 10.001,-- f 30.000,--	3 (5%)
Totaal	59 (100%)

De grootste groep had in het geheel geen schade ten gevolge van (43%) winkelcriminaliteit. Het gemiddelde schadebedrag per winkelier ligt op f 2374,--. Dit is gemiddeld 1.2% van de totale bruto jaaromzet.

4 Preventieve maatregelen

Preventie winkeldiefstal

Het grootste deel van de winkeliers (90%) heeft preventieve maatregelen genomen om winkeldiefstal tegen te gaan.

De **meest** genoemde maatregelen zijn:

- Overzichtelijke indeling van de winkel (n = 20; 26%).
- Regelmatig afkomen van kassagelden (n = 14; 18%).
- Spiegels (n = 12; 16%).
- Kluis bij de kassa (n = 12; 16%).
- Instructie aan personeel om klanten te observeren (n = 10; 13%).
- Afgesloten vitrines (n = 7; 9%).
- Elektronische artikelbeveiliging (n = 5; 6%).

Preventie inbraak

Een groot deel van de winkeliers (83%) heeft eveneens maatregelen getroffen tegen inbraak in de vestiging. Daarbij gaat het met name om 4 soorten maatregelen:

- inbraakveilig hang- en sluitwerk (n = 22; 29%);
- inbraakalarm (n = 21; 27%);
- rolluiken (n = 13; 17%).
- stil alarm met aansluiting op meldkamer (n = 4; 5%);

Preventiekosten¹³

Bijna 4 op de 10 winkeliers (n = 28; 36%) hebben de laatste 12 maanden geen geld uitgegeven aan preventie maatregelen. Een bijna even grote groep (n = 31; 40%) maakte deze kosten wel¹⁴:

- 7 winkeliers (9%) gaven tussen f 50,-- en f 500,-- uit;
- 7 winkeliers (9%) gaven tussen f 500,-- en f 1000,-- uit;
- 3 winkeliers (4%) besteedden tussen f 1000,-- en f 2000,--;
- 8 winkeliers (10%) besteedden tussen f 2000,-- en f 5000,--;
- de overige 6 winkeliers (8%) besteedden tussen f 5000,-- en f 20.000,--.

Mening over eigen preventie

Ruim drie kwart van de winkeliers (n = 61; 79%) is van mening dat zij voldoende of ruim voldoende preventiemaatregelen hebben getroffen om winkelcriminaliteit in de eigen winkel tegen te gaan. Tien winkeliers (13%) vinden hun eigen preventieve maatregelen (ruim) onvoldoende.

Gezamenlijke preventie

Een kwart van de winkeliers (n = 21; 27%) heeft preventiemaatregelen getroffen tezamen met andere winkeliers. Daarbij gaat het om:

- afspraken met collega's om elkaars hulp in te roepen bij onraad (n = 10; 13%).
- onderlinge alarmering (n = 6; 8%);

13 Totale kosten zijn operationele kosten + afschrijving.

14 De overigen (n = 18) antwoordden 'weet niet' of 'wil niet zeggen'.

Behoeftte aan meer gezamenlijke actie

De behoefte aan meer gezamenlijke actie is beperkt. Eenderde van de winkeliers (n = 27; 35%) zou wel meer gezamenlijke actie willen, ruim de helft van de winkeliers (n = 44; 57%) heeft hier geen behoefte aan.

Verder blijkt uit de enquête dat de helft van de winkeliers (n = 39; 51%) weet dat er binnenkort een winkelcriminaliteit-preventieproject gaat starten in hun winkelgebied.

5 Waardering voor politie en gemeente inzake preventie

In onderstaande tabel is weergegeven in hoeverre de winkeliers van mening zijn dat gemeente en politie voldoende doen om winkelcriminaliteit te voorkomen.

Tabel 6: Waardering voor politie en gemeente

	Waardering voor			
	gemeente (n = 77)		politie (n = 77)	
Ruim voldoende	2	(3 %)	5	(6 %)
Voldoende	21	(27 %)	31	(40 %)
Voldoende noch onvoldoende	6	(8 %)	11	(14 %)
Onvoldoende	21	(27 %)	18	(23 %)
Ruim onvoldoende	7	(9 %)	4	(5 %)
Weet niet/geen antwoord	20	(26 %)	8	(10 %)
Totaal	77	(100%)	77	(100%)

De winkeliers zijn meer tevreden over de politie dan over de gemeente. Voor de politie geeft 46 % van de winkeliers het oordeel (ruim) voldoende, voor de gemeente ligt dit percentage op 30 %. Verder valt op dat men bij de vraag naar het oordeel over de gemeente veel vaker het antwoord 'weet niet' geeft.

6 Resultaten lokale vragen

Maatregelen ter bestrijding van criminaliteit

Aan de winkeliers werden 4 maatregelen voorgelegd met de vraag welke van deze maatregelen uitgevoerd zouden moeten worden ter bestrijding van de criminaliteit in de Cronjéstraat.

- Er moet meer toezicht komen van de politie zegt 65% van de winkeliers (n=50).
- Er moet bij de straatinrichting meer rekening gehouden worden met criminaliteit zegt 23% van de winkeliers (n=18).
- Er moeten meer individuele subsidiemogelijkheden komen ..., zegt 22% van de winkeliers (n=17).
- Er moet meer/beter samengewerkt worden tussen gemeente en politie zegt 22% van de winkeliers (n=17).

Verder wordt gevraagd:

- als er een "pool" gevormd zou worden van bedrijven die in samenwerking met een jurist via standaard-procedures probeert schade te verhalen aan de daders, zou u zich daar dan bij willen aansluiten?

Acht op de 10 winkeliers (n=62) zegt hieraan mee te willen doen, 10 winkeliers (13%) niet.

Cursussen winkelcriminaliteitspreventie

Zes op de 10 winkeliers (n=46) zijn op de hoogte van het bestaan van cursussen op het gebied van criminaliteitspreventie voor bedrijven. Van deze groep van 46 winkeliers zeggen er slechts 9 (20%) dat iemand van hun vestiging wel eens zo'n cursus heeft gevolgd.

Schriftelijke aangifte doen van winkeldiefstal

Minder dan de helft van de winkeliers (n=33; 43%) zegt op de hoogte te zijn van de mogelijkheid om schriftelijk (via een aangifteformulier) aangifte te doen. Slechts 2 winkeliers hebben wel eens op deze wijze aangifte gedaan. Bijna eenderde van de winkeliers (n=23; 30%) beschouwt de schriftelijke aangifte-procedure als een verbetering. Een even grote groep vindt het geen verbetering.

Crimobiel

Bijna eenderde van de winkeliers (n=24; 31%) kent de crimobiel, de overigen (n=53, 69%) niet. Niemand heeft de crimobiel ooit bezocht.

7 Samenvatting

- De helft van alle winkeliers in de Gen. Cronjéstraat heeft meegedaan aan de telefonische enquête in het kader van de nulmeting. Eenderde van de winkeliers was niet bereid tot medewerking.
- De hoge non-respons vormt een aanwijzing dat de betrokkenheid van de winkeliers bij het binnenkort te starten voorbeeldproject-winkelcriminaliteit nog onvoldoende is. Dit wordt bevestigd door enkele onderzoeksgegevens:
 - . slechts de helft van de winkeliers weet van het bestaan van het project
 - . slechts eenderde heeft behoefte aan gezamenlijke preventieve activiteiten.
- De grootste groep winkeliers (30%) heeft een winkelbedrijf in de 'textiel en schoeisel' branche.
- Bij de meeste winkelbedrijven (86%) zijn tussen de 2 en 10 mensen werkzaam. Slechts één winkelbedrijf heeft meer werknemers (tussen 11 en 25).
- Nagenoeg alle winkeliers (94%) voelen zich over het algemeen veilig tot zeer veilig in de eigen winkel. Dit geldt volgens de winkeliers ook voor het personeel.
- Een minderheid van de winkeliers (35%) heeft last van overlast die volgens hen vooral wordt veroorzaakt door allochtone jongeren. Deze veroorzaken problemen door 'rond te hangen', 'te stelen', en 'te vernielen'.
- De helft van de winkeliers heeft het laatste jaar winkeldieven betrappt. Meestal ging het om minder dan 5 betrappingen. De financiële schade ten gevolge van winkeldiefstal bedroeg gemiddeld f 1.537,-- over de laatste 12 maanden.
- Eén op de 5 winkeliers doet (bijna) nooit aangifte van winkeldiefstal. Als geen aangifte wordt gedaan zet een kwart van de winkeliers de dader zonder meer buiten de deur. Doch ruim een kwart (29%) stelt zich bij de eigen afhandeling actief op, meestal door een schikking te treffen, soms ook door te dreigen of door geweld te gebruiken e.d.
- Wat betreft andere vormen van winkelcriminaliteit:
 - . vooral vernielingen komen regelmatig voor; een kwart van de winkeliers kreeg hiermee te maken;
 - . 10% van de winkeliers werd slachtoffer van inbraak; de gemiddelde schade hierbij was hoog.
- Het gemiddeld schadebedrag ten gevolge van **alle** winkelcriminaliteit ligt op f 2.374,-- (over de afgelopen 12 maanden). Dit is 1,2% van de totale bruto jaaromzet.
- Bijna alle winkeliers hebben preventiemaatregelen getroffen tegen winkeldiefstal (90%) en tegen inbraak (83%). Drie kwart van de winkeliers is dan ook van mening dat ze op dit punt zelf voldoende hebben gedaan.
- Slechts een kwart van de winkeliers doet aan een of andere vorm van gezamenlijke preventie.
- Men is matig tevreden over gemeente (inzake preventie van winkelcriminaliteit). De tevredenheid over de politie is iets groter. Minder dan de helft van de winkeliers vindt hun bijdrage (ruim) voldoende.
- Lokale vragen:
 - . Tweederde van de winkeliers vraagt om meer toezicht door politie in de Cronjéstraat.
 - . Het merendeel van de winkeliers (80%) is voorstander van een gezamenlijke aanpak om schade te verhalen op daders.
 - . De bekendheid met cursussen op het gebied van criminaliteitspreventie en de deelname aan dergelijke cursussen is tot nog toe beperkt gebleven onder winkeliers in de Gen. Cronjéstraat.

- . Het schriftelijk aangifteformulier bij winkeldiefstal wordt nog nauwelijks gebruikt. Dit is met name van belang omdat de aangiftebereidheid bij winkeldiefstal op dit moment slechts matig is (60% doet altijd of meestal aangifte).
- . Eenderde van de winkeliers kent de crimobiel, niemand heeft de crimobiel ooit bezocht.