

**Beknopte rapportage
nulmeting winkeliers
in het kader van de
evaluatie voorbeeld
project Etten Leur**

Ten behoeve van: de begeleidings-
commissie voorbeeld project Etten
Leur

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

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	
1 Kenmerken onderzoeksgroep	1
2 Onveiligheid en overlast	2
3 Slachtofferschap	3
4 Preventieve maatregelen	6
5 Waardering voor politie en gemeente inzake preventie	8
6 Resultaten lokale vragen	9
7 Samenvatting en conclusies	11

Inleiding

In deze beknopte rapportage worden de belangrijkste resultaten weergegeven van de nulmeting onder winkeliers (winkelcentrum en Bisschopsmolenstraat).

De meting werd uitgevoerd door middel van telefonische enquêtes die werden gehouden in de laatste week van februari 1992.

In totaal zijn 79 winkeliers¹ gevestigd in het gehele winkelgebied. Alle winkeliers zijn benaderd voor het onderzoek met het volgende resultaat.

Tabel 1: Respons nulmeting

Totaal aantal winkeliers (N = 79)	
meegewerkt aan onderzoek	63
medewerking geweigerd	14
onbereikbaar: fout telefoonnummer	2
Totaal	79

De medewerking aan het onderzoek mag als 'goed' worden beschouwd: 80% van alle winkeliers heeft meegedaan aan het onderzoek.

De meeste weigeringen kwamen voor bij de winkeliers die niet zelfstandig gevestigd zijn. De meest voorkomende redenen van weigering waren 'geen tijd' en 'hoofdkantoor moet toestemming geven'.

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 winkelcriminaliteit);
- de resultaten van het blok lokale vragen².

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 Dit betreft de vragen die door de begeleidingscommissie van Etten Leur zijn aangeleverd.

1 Kenmerken onderzoeksgroep

Aantal geënquêteerde winkeliers

Er hebben 63 winkeliers meegedaan aan het onderzoek.

Plaats van vestiging

Tweederde van de ondervraagde winkeliers ($n = 42$) is gevestigd in het winkelcentrum, een derde in de Bisschopsmolenstraat ($n = 21$).

Omvang bedrijf

In het merendeel van de winkelbedrijven ($n = 53$; 84%) zijn minimaal 2 en maximaal 10 mensen werkzaam. Slechts in 3 gevallen gaat het om een eenmansbedrijf. In één winkelbedrijf zijn meer dan 25 mensen werkzaam.

Type branche

Bijna de helft van de ondervraagde winkelbedrijven ($n = 26$; 41%) valt in de 'textiel en schoeisel' branche. Andere branches met een vertegenwoordiging van 10% of meer zijn:

- levensmiddelenbranche ($n = 9$; 14%);
- doe het zelf/ontspanning/vrije tijd ($n = 8$; 13%).

Functie respondenten

Het lag in de bedoeling dat van elk bedrijf de eigenaars, filiaalhouder of bedrijfsleider zou worden geënquêteerd. Dit is ook veelal gebeurd (in 59 van de 63 gevallen).

2 Onveiligheid en overlast

Veiligheid in de eigen winkel

Nagenoeg alle winkeliers (95%) voelen zich over het algemeen redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel:

- 27 winkeliers (43%) zeggen zich zeer veilig te voelen;
- 33 winkeliers (52%) voelen zich redelijk veilig;
- 2 winkeliers antwoorden 'veilig noch onveilig';
- 1 winkeliers voelt zich tamelijk onveilig.

Ook het personeel voelt zich volgens de ondervraagde winkeliers over het algemeen zeer veilig (30%) of redelijk veilig (67%).

De resterende 2 winkeliers scoorden respectievelijk 'veilig noch onveilig' en 'geen antwoord'.

Overlast

Eén op de 10 winkeliers zegt veel last te hebben van overlast door bepaalde mensen of groepen mensen, 40% heeft hier in beperkte mate last van. Welke mensen deze overlast veroorzaken is onderstaand weergegeven.

Tabel 2: (groepen) mensen die overlast veroorzaken

	Aantal respondenten (n = 31)
Jongeren	17
Etnische minderheden	9
Winkeldieven	4
Verslaafden	1
Anders	1
Totaal³	32

Bijna alle overlast 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 'stelen' (n = 11), 'rondhangen' (n = 8) of 'vernielen' (n = 7). In mindere mate wordt hier genoemd geluidsoverlast (n = 4), lastig vallen winkelpersoneel (n = 3), beangstigen klanten/klanten blijven weg (n = 2) en vallen klanten lastig (n = 1).

³ Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

3 Slachtofferschap

Winkeldiefstal

Iets meer dan de helft van de winkeliers (52%) heeft de afgelopen 12 maanden één of meer winkeldieven betrappt op winkeldiefstal:

- 7 winkeliers (11%) deden 1 betrapping;
- 14 winkeliers (22%) deden 2-4 betrappingen;
- 4 winkeliers (6%) deden 5-10 betrappingen;
- 5 winkeliers (8%) deden 11-20 betrappingen;
- 3 winkeliers (5%) deden 21-50 betrappingen.

De financiële schade ten gevolge van winkeldiefstal door klanten, personeel en derden gedurende de afgelopen 12 maanden was aanzienlijk:

- 45 winkeliers (71%) kunnen een opgave geven van deze vorm van derving, hun gemiddelde schade bedroeg f 8.752,-.

In geval van winkeldiefstal doet driekwart van de winkeliers altijd of meestal aangifte. Er is een groep van 11 winkeliers (17%) die soms of (bijna) nooit aangifte doet.

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

- 34 winkeliers (54%) zeggen 'de politie wordt altijd ingeschakeld';
- 8 winkeliers (13%) trachten tot een schikking te komen met de dader;
- 5 winkeliers (8%) zetten de dader buiten zonder verdere actie;
- 1 winkelier (2%) houdt de dader tijdelijk vast;
- 10 winkeliers (16%) antwoordden op deze vraag 'weet niet'.

De gegevens over slachtofferschap, anders dan door winkeldiefstal zijn weergegeven in tabel 3.

Tabel 3: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers	Gem. Schade ⁴	Aangiftebereidheid ⁵
Inbraak	3 (5%)	f 458,- ontvr. goederen f 2133,- herstelkosten	100%
Poging inbraak	6 (10%)	f 1504,- herstelkosten	100%
Berooving/roofoverval	geen	-	-
Graffiti	1 keer: 9 (14%) 2-4 keer: 14 (22%) 5-10 keer: 4 (6%) 11-20 keer: 6 (10%) 21-30 keer: 2 (3%) 31-75 keer: 6 (10%) Totaal: 42 (65%)	f 457,- herstelkosten	28%
Vernieling	1 keer: 10 (16%) 2-4 keer: 3 (5%) 5-10 keer: 1 (2%) Totaal: 14 (23%)	f 723,- schade	60%
Bedreiging ⁶ (excl. chantage afpersing) 76-100 keer: 1 (2%) Totaal: 12 (16%)	1 keer: 4 (6%) 2-4 keer: 5 (8%) 76-100 keer: 1 (2%)	n.v.t.	onbekend
Chantage/ afpersing	1 keer: 1 2-4 keer: 1 Totaal: 2 (3%)	f 0,00	50%

Conclusies slachtofferschap (anders dan winkeldiefstal):

- Graffiti heeft het hoogste slachtofferpercentage: tweederde van de winkeliers kreeg er mee te maken. Bijna 1 op de 4 winkeliers zelfs meer dan 10 keer.
- De aangiftebereidheid ligt bij het meest voorkomende delict (graffiti) het laagst. Slechts 28% doet altijd of meestal aangifte.
- 15% Van de winkeliers werd slachtoffer van (een poging tot) inbraak. Dit leidde vooral tot aanzienlijke herstelkosten.

⁴ De gemiddelde schade is berekend over de afgelopen 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken kregen.

⁵ Onder aangiftebereidheid wordt verstaan het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

⁶ Dit betreft zowel winkeliers als ook medewerkers.

Totale schade

Zeven van de 10 winkeliers (n = 44) waren 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 44 winkeliers bedroeg ruim 4 ton (f 418.654,-).

Het gemiddelde schadebedrag per winkelier ligt op f 9.515,-. Dit is gemiddeld 6.9% van de totale bruto jaaromzet.

De totale schade ten gevolge van winkelcriminaliteit wordt in zeer sterke mate bepaald door het delict winkeldiefstal (met een gemiddelde jaarschade van f 8.752,-; dit is 92% van het gemiddelde totale schadebedrag).

4 Preventieve maatregelen

Preventie winkeldiefstal

Bijna alle winkeliers (93 %) hebben preventieve maatregelen genomen om winkeldiefstal tegen te gaan.

Gemiddeld heeft men 2 maatregelen genomen. De **meest** genoemde maatregelen zijn:

- Instructie aan personeel om klanten te observeren (n = 20; 35 %).
- Overzichtelijke indeling van de winkel (n = 17; 27 %).
- Spiegels (n = 13; 21 %).
- Regelmatig afroken van kassagelden (n = 10; 16 %).
- Afgesloten vitrines (n = 8; 13 %).
- Elektronische artikelbeveiliging (n = 8; 13 %).
- Kluis bij de kassa (n = 7; 11 %).

Preventie inbraak

Het grootste deel van de winkeliers (87 %) heeft eveneens maatregelen getroffen tegen inbraak in de vestiging. Daarbij gaat het met name om 4 soorten maatregelen:

- inbraakveilig hang- en sluitwerk (n = 26; 41 %);
- inbraakalarm (n = 22; 35 %);
- stil alarm met aansluiting op meldkamer (n = 12; 19 %);
- rolluiken (n = 8; 13 %).

Preventiekosten⁷

Vier op de 10 winkeliers (n = 26) hebben de laatste 12 maanden geen geld uitgegeven aan preventie maatregelen. Een bijna even grote groep (n = 22; 35 %) maakte deze kosten wel⁸:

- 7 winkeliers (11 %) gaven tussen f 50,- en f 500,- uit;
- 4 winkeliers (6 %) gaven tussen f 500,- en f 1000,- uit;
- 6 winkeliers (9 %) besteedden tussen f 1000,- en f 2000,-;
- de overige 5 winkeliers (8 %) besteedden meer dan f 2000,-.

Mening over eigen preventie

Driekwart van de winkeliers (n = 46) is van mening dat zij voldoende of ruim voldoende preventie maatregelen hebben getroffen om winkelcriminaliteit in de eigen winkel tegen te gaan. Tien winkeliers (16 %) doen hierover geen duidelijke uitspraak: slechts 6 winkeliers (9 %) vinden hun eigen preventieve maatregelen onvoldoende.

Gezamenlijke preventie

Ruim de helft van de winkeliers (n = 35; 58 %) heeft preventiemaatregelen getroffen tezamen met andere winkeliers. Daarbij gaat het om:

- een gemeenschappelijk contract met een beveiligingsbedrijf (n = 21; 33 %);
- onderlinge alarmering (n = 11; 17 %);
- gezamenlijk advies inwinnen voor beveiliging (n = 3), het gezamenlijk volgen van een cursus (n = 4) en afspraken met collega's om elkaars hulp in te roepen bij onraad (n = 5).

7 Totale kosten zijn operationele kosten + afschrijving.

8 De overigen (N = 14) antwoordden 'weet niet' of 'wil niet zeggen'.

Behoeftte aan meer gezamenlijke actie

Ondanks het feit dat er al veel gezamenlijk wordt ondernomen zegt bijna de helft van de winkeliers ($n = 30$) behoefte te hebben aan meer gezamenlijke actie.

Verder blijkt uit de enquête dat driekwart van de winkeliers ($n = 48$) 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 4: Waardering voor politie en gemeente

	Waardering voor	
	gemeente (n = 63)	politie (n = 63)
Ruim voldoende	1 (2%)	6 (9%)
Voldoende	24 (38%)	27 (43%)
Voldoende noch onvoldoende	8 (13%)	9 (14%)
Onvoldoende	15 (24%)	13 (21%)
Ruim onvoldoende	2 (3%)	3 (5%)
Weet niet/geen antwoord	13 (21%)	5 (8%)
Totaal	63 (100%)	63 (100%)

De winkeliers zijn iets meer tevreden over de politie dan over de gemeente. Bij de politie geeft 52% van de winkeliers het oordeel (ruim) voldoende, bij de gemeente ligt dit percentage op 40%. Verder valt op dat men bij de vraag naar het oordeel over de gemeente vaker het antwoord 'weet niet' geeft.

6 Resultaten lokale vragen

Diefstal door werknemers

Het merendeel van de winkeliers (n = 54; 86%) zegt de laatste 12 maanden niet geconfronteerd te zijn met (vermoedens van) diefstal door werknemers. Zeven winkeliers kregen hier wél mee te maken, meestal één keer, een enkele keer vaker. Slechts één winkelier vindt diefstal door werknemers een groot probleem; 5 winkeliers (9%) vinden dit een beetje een probleem. De overigen antwoorden 'niet of nauwelijks een probleem'.

Reden om geen aangifte te doen

De vraag naar de voornaamste redenen om geen aangifte te doen werd beantwoord door tweederde van de winkeliers (n = 42). De overigen zeiden **altijd** aangifte te doen.

Tabel 5: Voornaamste redenen om geen aangifte te doen

	Aantal winkeliers (n = 42)	(%)
Als zaken niet ernstig genoeg zijn/niet de moeite waard	16	(38%)
Politie doet toch niets	5	(12%)
Wordt meestal intern afgedaan	5	(12%)
Bang voor represailles	4	(9%)
Politie/justitie kan weinig doen/ doet weinig	4	(9%)
Anders	6	(14%)
Weet niet	6	(14%)
Totaal	46⁹	(108%)

De grootste groep winkeliers (38%) doet geen aangifte als men het niet de moeite waard vindt.

Het doen van meldingen

In de enquête werd gevraagd of men wel eens een melding doorgeeft aan politie, gemeente of de eigenaar van het winkelcentrum¹⁰.

⁹ Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

¹⁰ Dit werd alleen gevraagd aan de winkeliers in het winkelcentrum.

Tabel 6: Meldingen

	Politie	Meldingen aan Gemeente	Eigenaar winkelcentrum
	(n = 63)	(n = 63)	(n = 42)
Nooit	27 (43 %)	39 (62 %)	21 (50 %)
Een enkele keer	32 (51 %)	16 (25 %)	17 (40 %)
Vaker	4 (6 %)	8 (13 %)	4 (10 %)
Totaal	63 (100%)	63 (100%)	42 (100%)

Voor alle drie 'instanties' geldt dat een groot deel van de winkeliers er nooit een melding aan doorgeeft.

Er wordt meer gemeld aan de politie dan aan de gemeente. De eigenaar van het winkelcentrum neemt een tussenpositie in.

Toezicht binnen het winkelcentrum¹¹

Ruim de helft (n = 24; 58 %) van de winkeliers in het winkelcentrum is tevreden met de surveillance door de NVD zoals die nu plaatsvindt. Bij de overigen overheersen twee standpunten:

- de activiteiten van de NVD zouden moeten worden uitgebreid in tijd (n = 5; 12 %);
- het toezicht zou anders geregeld moeten worden (bijvoorbeeld meer toezicht door politie of een vaste functionaris) (n = 5; 12 %).

Tenslotte werd gevraagd aan welk type functionaris men de voorkeur zou geven als het gaat om toezicht. Hierbij kon men kiezen uit de antwoordmogelijkheden:

'bewaker', 'gastheer', 'vraagbaak' en 'geen voorkeur'.

De bewaker kreeg de meeste stemmen (n = 20; 48 %), gevolgd door geen voorkeur (n = 11; 26 %).

De vraagbaak werd gekozen door 6 winkeliers (14 %) en 'de gastheer' door 3 winkeliers (7 %).

¹¹ Deze vraag werd alleen gesteld aan de winkeliers in het winkelcentrum.

7 Samenvatting

- 80% van alle winkeliers in het winkelcentrum Etten-Leur en de Bisschopsmolenstraat heeft meegedaan aan de telefonische enquête in het kader van de nulmeting.
- De grootste groep winkeliers (41%) heeft een winkelbedrijf in de 'textiel en schoeisel' branche.
- Bij de meeste winkelbedrijven (84%) zijn tussen de 2 en 10 mensen werkzaam.
- Nagenoeg alle winkeliers (95%) voelen zich over het algemeen veilig tot zeer veilig in de eigen winkel. Dit geldt volgens de winkeliers ook voor het personeel.
- De helft van de winkeliers heeft last van overlast die vooral wordt veroorzaakt door jongeren. Deze veroorzaken problemen door 'te stelen', 'rond te hangen' en 'te vernielen'.
- Winkeldiefstal vormt een probleem. De helft van de winkeliers heeft het laatste jaar winkeldieven betrapt. De financiële schade ten gevolge van winkeldiefstal is aanzienlijk (gemiddeld f 8.752,- over de laatste 12 maanden).
- Wat betreft andere vormen van winkelcriminaliteit:
 - . vooral graffiti komt veel voor; tweederde van de winkeliers kreeg hiermee te maken;
 - . 15% van de winkeliers werd slachtoffer van (een poging tot) inbraak.
- Het gemiddeld schadebedrag ten gevolge van **alle** winkelcriminaliteit ligt op f 9.515,- (over de afgelopen 12 maanden).
- Bijna alle winkeliers hebben preventiemaatregelen getroffen tegen winkeldiefstal (93%) en tegen inbraak (87%). Driekwart van de winkeliers is dan ook van mening dat ze op dit punt zelf voldoende hebben gedaan.
- Ook gezamenlijke preventie komt vaak voor: de helft van de winkeliers doet hieraan mee. Desondanks zegt bijna de helft van de winkeliers **meer** behoefte te hebben aan gezamenlijke actie.
- Men is matig tevreden over politie en gemeente (inzake preventie van winkelcriminaliteit). Ongeveer de helft vindt hun bijdrage (ruim) voldoende.
- Lokale vragen:
 - . diefstal door werknemers wordt meestal niet als een probleem ervaren;
 - . meldingen aan politie, gemeente en eigenaar winkelcentrum worden door de helft van de winkeliers nooit gedaan;
 - . als men geen aangifte doet, heeft dat slechts voor circa 10% van de winkeliers te maken met onvrede over politie/justitie;
 - . het merendeel van de winkeliers (58%) is tevreden met de surveillance van de NVD zoals die nu plaatsvindt;
 - . bij een toezichthouder in het winkelcentrum denkt men vooral aan iemand met een bewakende functie.