

**Beknopte rapportage
nulmeting winkeliers
voorbeeld-project
Spijkenisse**

Ten behoeve van: de begeleidings-
commissie voorbeeld-project
Spijkenisse

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

Inhoudsopgave

	pag.
Inleiding	1
1 Kenmerken onderzoeksgroep	2
2 Onveiligheid en overlast	3
3 Slachtofferschap	4
4 Preventieve maatregelen	7
5 Waardering voor politie en gemeente inzake preventie	9
6 Resultaten lokale vragen	10
7 Samenvatting en conclusies	12

Inleiding

In deze beknopte rapportage worden de belangrijkste resultaten weergegeven van de nulmeting onder winkeliers in winkelcentrum De Akkershof.

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

In totaal zijn 32 winkeliers¹ gevestigd in het gehele winkelcentrum. Alle winkeliers zijn benaderd voor het onderzoek met het volgende resultaat.

Tabel 1: respons nulmeting

Totaal aantal winkeliers (N = 32)	
meegewerkt aan onderzoek	30
medewerking geweigerd	2
Totaal	32

De medewerking aan het onderzoek mag als 'zeer goed' worden beschouwd: 94% van alle winkeliers heeft meegedaan aan het onderzoek.

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 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 Spijkenisse zijn aangeleverd.

1 Kenmerken onderzoeksgroep

Aantal geënquêteerde winkeliers

Er hebben 30 winkeliers meegedaan aan het onderzoek.

Omvang bedrijf

In het merendeel van de winkelbedrijven ($n = 22$; 73%) zijn minimaal 2 en maximaal 10 mensen werkzaam. In 5 winkelbedrijven (17%) zijn 11 tot-en-met 25 mensen werkzaam en in 2 winkelbedrijven (7%) meer dan 50 werknemers. Slechts in 1 geval gaat het om een éénmansbedrijf.

Type branche

Qua branche zijn de winkelbedrijven als volgt onder te verdelen:

- levensmiddelen ($n = 8$; 27%);
- textiel en schoeisel ($n = 6$; 20%);
- doe het zelf/ontspanning/vrije tijd ($n = 6$; 20%);
- boeken/kantoorbenodigdheden ($n = 1$; 3%);
- genotmiddelen ($n = 1$; 3%);
- drogisterij/lichaamsverzorging ($n = 2$; 7%);
- anders ($n = 6$; 20%).

Functie respondenten

Het lag in de bedoeling dat van elk bedrijf de eigenaars, filiaalhouder of bedrijfsleider zou worden geënquêteerd. Dit is ook in 29 van de 30 gevallen gebeurd.

2 Onveiligheid en overlast

Veiligheid in de eigen winkel

Een groot deel van de winkeliers (80%) voelt zich over het algemeen redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel:

- 4 winkeliers (13%) zeggen zich zeer veilig te voelen;
- 20 winkeliers (67%) voelen zich redelijk veilig;
- 4 winkeliers (13%) antwoorden 'veilig noch onveilig';
- 2 winkeliers voelen zich tamelijk onveilig.

Ook het personeel voelt zich volgens de ondervraagde winkeliers over het algemeen zeer veilig (10%) of redelijk veilig (77%).

De resterende 2 winkeliers scoorden 'veilig noch onveilig'.

Overlast

Eén op de 10 winkeliers ($n = 3$) zegt veel last te hebben van overlast door bepaalde mensen of groepen mensen, 60% heeft hier in beperkte mate last van. Welke mensen deze overlast veroorzaken is onderstaand weergegeven.

Tabel 2: (groepen) mensen die overlast veroorzaken

	Aantal respondenten ($n = 21$)
Jongeren	9
Etnische minderheden	11
Verslaafden	6
Zwervers	1
Totaal³	27

Bijna alle overlast wordt volgens de winkeliers 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' ($n = 13$) en 'het lastig vallen van personeel of klanten' ($n = 7$). In mindere mate wordt hier genoemd geluidsoverlast ($n = 3$), 'vernielen' ($n = 3$), 'rondhangen' ($n = 2$) en 'beangstigen klanten/klanten blijven weg' ($n = 1$).

³ Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

3 Slachtofferschap

Winkeldiefstal

Iets meer dan de helft van de winkeliers (60 %) heeft de afgelopen 12 maanden één of meer winkeldieven betrappt op winkeldiefstal:

- 5 winkeliers (17 %) deden 2-4 betrappingen;
- 6 winkeliers (20 %) deden 5-10 betrappingen;
- 4 winkeliers (13 %) deden 11-20 betrappingen;
- 2 winkeliers (7 %) deden 21-30 betrappingen;
- 1 winkelier (3 %) deed 75-100 betrappingen.

De financiële schade ten gevolge van winkeldiefstal door klanten, personeel en derden gedurende de afgelopen 12 maanden was aanzienlijk. 19 Winkeliers (63 %) kunnen een opgave geven van deze vorm van derving.

Tabel 3: derving door winkeldiefstal

Aantal respondenten (n = 19)		
Geen schade	2	(11 %)
f 500,--	3	(16 %)
f 1.000,-- - f 2.000,--	5	(26 %)
f 3.000,-- - f 5.000,--	2	(11 %)
f 6.000,-- - f 8.000,--	3	(16 %)
f 35.000,--	1	(5 %)
f 55.000,--	1	(5 %)
f 100.000,--	2	(11 %)
Totaal	19	(100%)

De omvang van de derving door winkeldiefstal loopt sterk uiteen (van f 0,-- tot f 100.000,--). Dit hangt vermoedelijk ook samen met de uiteenlopende omvang van de winkelbedrijven. De gemiddelde schade bedroeg f 17.210,--. De hoogte van dit gemiddelde wordt echter sterk beïnvloed door de hoogste schadebedragen.

In geval van winkeldiefstal doet 60 % van de winkeliers altijd of meestal aangifte. Een kwart van de winkeliers (n = 7) doet daarentegen (bijna) nooit aangifte.

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

- 12 winkeliers (40 %) zeggen 'de politie wordt altijd ingeschakeld';
- 7 winkeliers (23 %) trachten tot een schikking te komen met de dader;
- 5 winkeliers (17 %) zetten de dader buiten zonder verdere actie;
- 2 winkeliers (7 %) zeggen geweld te gebruiken tegen de dader.

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

Tabel 4: slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers ⁵	Gem. Schade ⁴	Aangifte- bereidheid ⁶
Inbraak	1 keer: 5 (17%) 2-4 keer: 4 (13%) Totaal: 9 (30%)	f 14.439,-- ⁷ ontvr. goederen f 2.025,-- herstelkosten	100 %
Poging inbraak	1 keer: 9 (30%) 2-4 keer: 4 (13%) Totaal: 13 (43%)	f 481,-- herstelkosten	69 %
Beroving/roofoverval	1 keer: 1 (3%)	f 500,--	100 %
Graffiti	1 keer: 2 (7%) 2-4 keer: 2 (7%) 5-10 keer: 1 (3%) 11-20 keer: 2 (7%) 51-75 keer: 1 (3%) Totaal: 8 (27%)	f 164,-- herstelkosten	0 %
Vernieling	1 keer: 1 (3%) 2-4 keer: 1 (3%) 5-10 keer: 1 (3%) 11-20 keer: 1 (3%) 101-199 keer: 1 (3%) Totaal: 5 (17%)	f 700,-- schade	20 %
Bedreiging ⁸ (incl. chantage afpersing)	1 keer: 4 (13%) 2-4 keer: 8 (27%) 11-20 keer: 5 (17%) Totaal: 17 (57%)	n.v.t.	onbekend
Alleen chantage/ afpersing	1 keer: 3 (10%) 2-4 keer: 2 (6%) 5-10 keer: 2 (6%) Totaal: 7 (23%)	f 43,-- ⁹	43 %

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

5 Over de laatste 12 maanden.

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

7 Dit gemiddelde is **zeer** sterk beïnvloed door één extreem schadebedrag van f 100.000,--. Wanneer we deze extreme waarde weghalen, ligt het gemiddelde op f 2.216,--.

8 Dit betreft zowel winkeliers als ook medewerkers.

9 Hierbij gaat het in 6 gevallen om f 0,-- schade. In één geval bedroeg de schade f 300,--.

Conclusies slachtofferschap over de afgelopen 12 maanden (anders dan winkeldiefstal):

- Inbraak is een veel voorkomend probleem; 30% van de winkeliers kreeg ermee te maken, 43% van de winkeliers werd geconfronteerd met één of meerdere inbraakpogingen.
- De gemiddelde schade van de bij inbraak onvreemde goederen was aanzienlijk, namelijk ruim f 5.000,--.
- Ook bedreigingen komen veelvuldig voor, meer dan de helft van de winkeliers kreeg hiermee te maken.
- De aangiftebereidheid laat te wensen over bij alle onderzochte delicten, uitgezonderd inbraak.

Totale schade

Tweederde van de winkeliers (n = 22) 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 22 winkeliers bedroeg 3 ton (f 313.000,--).

Tabel 5: derving door winkelcriminaliteit

	Aantal respondent (n = 22)	
Geen schade	3	(14%)
f 500,-- - f 1.000,--	5	(23%)
f 2.000,-- - f 5.000,--	5	(23%)
f 6.000,-- - f 10.000,--	4	(19%)
f 11.000,-- - f 30.000,--	2	(9%)
f 40.000,--	1	(4%)
f 75.000,--	1	(4%)
f 107.500,--	1	(4%)
Totaal	22	(100%)

De schadebedragen lopen sterk uiteen. Het gemiddelde schadebedrag per winkelier ligt op f 14.227,--¹⁰. Dit is gemiddeld 1,5% van de totale bruto jaaromzet.

¹⁰ Ook hier geldt dat het gemiddelde een vertekening geeft van de werkelijkheid door de extreme waarden (van f 75.000,-- tot f 107.500,--). Het feit dat het gemiddelde schadebedrag bij winkeldiefstal kan verklaard worden door het feit dat beide enquêtevragen niet door dezelfde groep winkeliers werd beantwoord.

4 Preventieve maatregelen

Preventie winkeldiefstal

Bijna alle winkeliers (97 %) hebben preventieve maatregelen genomen om winkeldiefstal tegen te gaan.

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

- Regelmatig afkomen van kassagelden (n = 9; 30%)
- Overzichtelijke indeling van de winkel (n = 8; 27%).
- Instructie aan personeel om klanten te observeren (n = 7; 23%).
- Spiegels (n = 7; 23%).
- Kluis bij de kassa (n = 7; 23%).
- Elektronische artikelbeveiliging (n = 5; 17%).
- Afgesloten vitrines (n = 4; 13%).

Preventie inbraak

Het grootste deel van de winkeliers (93 %) heeft eveneens maatregelen getroffen tegen inbraak in de vestiging. Daarbij gaat het met name om 3 soorten maatregelen:

- inbraakveilig hang- en sluitwerk (n = 15; 50%);
- rolluiken (n = 15; 50%).
- inbraakalarm (n = 8; 27%);

Preventiekosten¹¹

Eénderde van de winkeliers (n = 10) heeft de laatste 12 maanden geen geld uitgegeven aan preventie maatregelen. Een iets grotere groep (n = 13; 43 %) maakte deze kosten wel¹²:

- 4 winkeliers (13 %) gaven tussen f 50,-- en f 500,-- uit;
- 1 winkelier (3 %) gaf tussen f 500,-- en f 1000,-- uit;
- 3 winkeliers (10 %) besteedden tussen f 2000,-- en f 5000,--;
- 5 winkeliers (16 %) besteedden meer dan f 5000,--, waar van één winkelier zelfs meer dan f 20.000,--.

Mening over eigen preventie

Tweederde van de winkeliers (n = 19) is van mening dat zij voldoende of ruim voldoende preventie maatregelen hebben getroffen om winkelcriminaliteit in de eigen winkel tegen te gaan. Zes winkeliers (20 %) doen hierover geen duidelijke uitspraak: slechts 4 winkeliers (13 %) vinden hun eigen preventieve maatregelen onvoldoende.

Gezamenlijke preventie

Bijna tweederde van de winkeliers (n = 19; 63 %) heeft preventiemaatregelen getroffen tezamen met andere winkeliers. Daarbij gaat het om:

- afspraken met collega's om elkaars hulp in te roepen bij onraad (n = 7; 23%);
- onderlinge alarmering (n = 7; 23%);
- gezamenlijk advies inwinnen voor beveiliging (n = 5; 17%).

11 Totale kosten zijn operationele kosten + afschrijving.

12 De overigen (n = 7) antwoordden 'weet niet' of 'wil niet zeggen'.

Behoefte aan meer gezamenlijke actie

Ondanks het feit dat er al veel gezamenlijk wordt ondernomen zegt tweederde van de winkeliers ($n = 20$) behoefte te hebben aan meer gezamenlijke actie.

Verder blijkt uit de enquête dat driekwart van de winkeliers ($n = 23$) 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 = 30)	politie (n = 30)
Ruim voldoende	1 (3 %)	--
Voldoende	5 (17 %)	9 (30 %)
Voldoende noch onvoldoende	7 (23 %)	10 (33 %)
Onvoldoende	10 (33 %)	5 (17 %)
Ruim onvoldoende	5 (17 %)	4 (13 %)
Weet niet/geen antwoord	2 (7 %)	2 (7 %)
Totaal	30 (100%)	30 (100%)

De winkeliers zijn meer tevreden over de politie dan over de gemeente. Een groot deel van de winkeliers is echter over beide instanties niet tevreden: 50% van de winkeliers geeft de gemeente een onvoldoende voor haar inspanningen inzake winkelcriminaliteitspreventie, 30% van de winkeliers geeft de politie een onvoldoende.

6 Resultaten lokale vragen

Diefstal door werknemers

Het merendeel van de winkeliers (n = 27; 90%) zegt de laatste 12 maanden niet geconfronteerd te zijn met (vermoedens van) diefstal door werknemers. Drie winkeliers kregen hier wél mee te maken, variërend van één keer tot maximaal 10 keer (gedurende de laatste 12 maanden).

Slechts één winkelier vindt diefstal door werknemers een groot probleem. De overigen antwoorden 'nauwelijks een probleem' (n = 7) of 'in het geheel geen probleem' (n = 21).

Reden om geen aangifte te doen

De vraag naar de voornaamste redenen om geen aangifte te doen werd beantwoord door de helft van de winkeliers (n = 15). De overigen zeiden altijd aangifte te doen.

Tabel 7: voornaamste redenen om geen aangifte te doen

	Aantal winkeliers (n = 15)
Als zaken niet ernstig genoeg zijn/niet de moeite waard	5
Wordt meestal intern afgedaan	2
Politie doet toch niets	1
Bang voor represailles	1
Justitie doet te weinig	1
Anders	5
Weet niet	1
Totaal	16¹³

De grootste groep winkeliers doet geen aangifte als men het niet de moeite waard vindt. Er zijn geen aanwijzingen dat de eerder geconstateerde lage aangiftecijfers voortkomen uit onvrede met politie/justitie.

Het doen van meldingen

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

13 Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

Tabel 6: meldingen

	Politie (n = 30)	Meldingen aan Gemeente (n = 30)	Conciërge winkelcentrum (n = 30)
Nooit	13 (43 %)	21 (70 %)	11 (37 %)
Een enkele keer	11 (37 %)	7 (23 %)	11 (37 %)
Vaker	6 (20 %)	2 (7 %)	8 (27 %)
Totaal	30 (100%)	30 (100%)	30 (100%)

Vooraf voor de gemeente geldt dat een groot deel van de winkeliers (70%) er nooit een melding aan doorgeeft. Ongeveer 60% van de winkeliers meldt wel eens iets aan de politie en aan de conciërge van het winkelcentrum.

Invoering onderling alarmeringssysteem

Een ruime meerderheid van de winkeliers (n = 20; 66%) is bereid om mee te werken aan de invoering van een onderling alarmeringssysteem.

7 Samenvatting

- Nagenoeg alle winkeliers hebben meegedaan aan de telefonische enquête in het kader van de nulmeting. In totaal gaat het om 30 respondenten.
- Er is sprake van een diversiteit in branches waarbij de levensmiddelenbranche, de textiel en schoeiselbranche en de doe-het-zelf branche het meest sterk zijn vertegenwoordigd.
- In driekwart van de winkelbedrijven zijn tussen 2 en 10 mensen werkzaam. Er zijn echter ook 7 grote winkelbedrijven (24%) in de onderzoeksgroep (met meer dan 10 werknemers). Dit gegeven is van belang bij de interpretatie van de onderzoeksresultaten over de omvang van de winkelcriminaliteit en de omvang van de derving.
- Het grootste deel van de winkeliers (80%) voelt zich over het algemeen veilig tot zeer veilig in de eigen winkel. Dit geldt volgens de winkeliers ook voor het personeel.
- Veel winkeliers (70%) zeggen last te hebben van overlast veroorzaakt door (allochtone) jongeren. Het gaat meestal niet om ernstige overlast. Deze jongeren veroorzaken overlast door te stelen en personeel of klanten lastig te vallen, aldus de winkeliers.
- Winkeldiefstal vormt een probleem: 60% van de winkeliers heeft het afgelopen jaar winkeldieven betrapt. Eén op de 5 winkeliers deed zelfs meer dan 10 betrapingen. De financiële schade tengevolge van winkeldiefstal is groot: gemiddeld f 17.210,-- over de laatste 12 maanden.
- Daarnaast vormt ook inbraak een probleem. Het slachtofferpercentage voor inbraak ligt op 30% voor inbraakpogingen zelfs op 43%. Ook hier is de financiële schade groot.
- Verder kreeg meer dan de helft van de winkeliers (57%) te maken met bedreigingen.
- Tegenover deze hoge slachtofferpercentages staan aangiftecijfers die te wensen over laten:
 - . slechts 60% van de winkeliers doet altijd of meestal aangifte van winkeldiefstal; (een kwart tracht zelf tot een schikking te komen);
 - . 70% van de winkeliers deed altijd of meestal aangifte van een poging tot inbraak;
 - . geen van de slachtoffers van graffiti (de laatste 12 maanden) deed hiervan altijd of meestal aangifte; bij vernieling ligt die percentage op 20%.
- Het totale schadebedrag ten gevolge van winkelcriminaliteit (de laatste 12 maanden) bedroeg ruim 3 ton (f 313.000,--). Dat is gemiddeld per winkelier f 14.227,-- en gemiddeld 1,5% van de totale bruto jaaromzet.
- Bijna alle winkeliers hebben preventiemaatregelen getroffen tegen winkeldiefstal (97%) en tegen inbraak (93%). Tweederde van de winkeliers is dan ook van mening dat ze op dit punt zelf voldoende hebben gedaan. Slechts 4 winkeliers (13%) vinden hun eigen preventieve maatregelen onvoldoende.
- Ook gezamenlijke preventie komt vaak voor: bijna tweederde van de winkeliers doet hieraan mee. Desondanks zegt een even grote groep **meer** behoefte te hebben aan gezamenlijke actie.
- Slechts een beperkt deel van de winkeliers is tevreden over de gemeente (inzake preventie van winkelcriminaliteit): bijna de helft vindt haar bijdrage onvoldoende. Over de politie is men meer tevreden: 30% vindt haar bijdrage onvoldoende.
- Lokale vragen.
 - . Diefstal door werknemers wordt nauwelijks als een probleem ervaren.

- . Meldingen aan politie, conciërge winkelcentrum worden door 60% van de winkeliers wel eens gedaan. Voor de gemeente ligt dit percentage lager (40%).
- . Als men geen aangifte doet, heeft dat slechts voor circa 10% van de winkeliers te maken met onvrede over politie/justitie. De eerder geconstateerde 'lage' aangiftecijfers zijn veel meer te wijten aan het feit dat men het niet de moeite waard vindt om aangifte te doen.
- . Een ruime meerderheid (66%) is bereid om mee te werken aan de invoering van een onderling alarmeringssysteem.