

**Eindrapportage
Voorbeeldprojecten
Winkelcriminaliteit**

Amsterdam, februari 1994
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
A.E. van Burik
A.G. van Dijk
R.W. van Overbeeke

Inhoud

	pagina
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding voorbeeldprojecten	1
1.2 Doelstellingen van de voorbeeldprojecten	1
1.3 Opzet voorbeeldprojecten	2
1.4 Leeswijzer	3
2 Onderzoeksopzet	5
2.1 Onderzoeksvragen	5
2.2 Onderzoeksinstrumenten	5
3 Landelijke ondersteuning	9
4 Spijkenisse	13
4.1 Projectkenmerken	13
4.2 Procesevaluatie	13
4.3 Effectevaluatie	19
4.4 Publieksmeting	23
4.5 Conclusies	26
5 Etten-Leur	29
5.1 Projectkenmerken	29
5.2 Procesevaluatie	29
5.3 Effectevaluatie	35
5.4 Conclusies	39
6 Almelo	41
6.1 Projectkenmerken	41
6.2 Procesevaluatie	41
6.3 Effectevaluatie	46
6.4 Conclusies	49
7 Lelystad	51
7.1 Projectkenmerken	51
7.2 Procesevaluatie	51
7.3 Effectevaluatie	57
7.4 Publieksmeting	61
7.5 Conclusies	64
8 Leiden	67
8.1 Projectkenmerken	67
8.2 Procesevaluatie	67
8.3 Effectevaluatie	72
8.4 Conclusies	77

Inhoud (vervolg)

	pagina
9 Zutphen	79
9.1 Projectkenmerken	79
9.2 Procesevaluatie	79
9.3 Effectevaluatie Zutphen	83
9.4 Resultaat publieksmetingen	87
9.5 Conclusies	91
10 Deventer	93
10.1 Projectkenmerken	93
10.2 Procesevaluatie	93
10.3 Effectevaluatie	97
10.4 Conclusies	101
11 Haarlem	103
11.1 Projectkenmerken	103
11.2 Procesevaluatie	103
11.3 Effectevaluatie Generaal Cronjéstraat	112
11.4 Effectevaluatie binnenstad	116
11.5 Conclusies	120
12 Totaaleffecten voorbeeldprojecten	123
13 Conclusies en aanbevelingen	131
13.1 Verloop van de projecten	131
13.2 Resultaten van de projecten	137
13.3 Mate waarin de overall-doelstellingen bereikt zijn	142
13.4 Aanbevelingen	145

1 Inleiding

1.1 Aanleiding voorbeeldprojecten

Sinds het midden van de jaren zeventig besteedt de detailhandel met steun van de overheid aandacht aan de aanpak van winkelcriminaliteit. Winkeldiefstal stond daarbij altijd centraal.

Sinds het begin van de jaren negentig is de aandacht verbreed van winkeldiefstal naar criminaliteit in en rond winkels. De reden hiervoor is, dat winkeldiefstal slechts één van de delicten is waarmee de ondernemers in de detailhandel worden geconfronteerd. In winkelgebieden vinden immers naast winkeldiefstal ook vandalisme, inbraak, vormen van agressie tegen publiek en winkelpersoneel en andere vormen van winkelcriminaliteit plaats.

Vertegenwoordigers van de Ministeries van Justitie en Economische Zaken en het Hoofdbedrijfsschap Detailhandel (HBD) hebben in 1991 in onderling overleg het plan 'aanpak winkelcriminaliteit' opgesteld. In dit plan geven de betrokkenen aan op welke wijze ze tot een samenhangende integrale aanpak willen komen om winkelcriminaliteit te voorkomen en te bestrijden. Acht voorbeeldprojecten op lokaal niveau vormen het hart van de aanpak. De acht voorbeeldprojecten worden gesubsidieerd door de Ministeries van Justitie en Economische Zaken en het HBD. Voor deze voorbeeldprojecten werd in totaal f 1.665.000,-¹ ter beschikking gesteld.

De projecten zijn met zorg geselecteerd. In augustus en september 1991 zijn in een aantal gemeenten haalbaarheidstudies uitgevoerd door externe bureaus. Daarbij is vooral gekeken naar de aard en omvang van de winkelcriminaliteit in het betreffende winkelgebied en naar het potentiële draagvlak voor een eventueel te starten voorbeeldproject.

De uiteindelijke selectie zag er als volgt uit:

- Almelo binnenstad;
- Deventer binnenstad;
- Etten-Leur, het winkelcentrum en de Bisschopsmolenstraat;
- Haarlem binnenstad en Generaal Cronjéstraat;
- Leiden binnenstad omgeving Breestraat en Haarlemmerstraat;
- Lelystad Gordiaan en Lelycentre;
- Spijkenisse De Akkerhof;
- Zutphen binnenstad.

1.2 Doelstellingen van de voorbeeldprojecten

In het Plan van aanpak zijn oorspronkelijk de volgende collectieve doelstellingen voor de voorbeeldprojecten geformuleerd.

- Het opdoen van ervaringen met een gemeenschappelijke preventieve aanpak van de winkelcriminaliteit door de samenwerkende detailhandel, afgestemd met de inspanningen van de lokale overheid (gemeente, politie en justitie).

¹ Dit bedrag is niet alleen bedoeld voor uitvoering van maatregelen, maar ook voor de financiering van projectbegeleiding en onderzoek.

- Het verkrijgen van inzicht in de effecten van een dergelijke aanpak op de omvang en de beheersbaarheid van criminaliteit, alsmede inzicht in de kosten en baten van criminaliteitsbestrijding voor de betrokken partijen in het winkelgebied.
- Het door middel van het communiceren van de resultaten en de ervaringen van de voorbeeldprojecten navolging op brede schaal stimuleren (met inachtneming van de uit de eerste twee punten te trekken lessen).

In feite zijn dit de leerdoelstellingen voor de voorbeeldprojecten. Later zijn er in het door het HBD opgestelde communicatieplan ook doelstellingen geformuleerd ten aanzien van de beoogde effecten:

- Het realiseren van een effectieve samenwerkingsaanpak, die dient te resulteren in een verbeterde criminaliteitsbeheersing en afname van de winkelcriminaliteit, waarbij inzicht in kosten en baten wordt verkregen.
- De aanpak dient te resulteren in een continuering van de activiteiten na de projectperiode.

Het evaluatie-onderzoek dient zowel om na te gaan in hoeverre de 'effect-doelstellingen' zijn gerealiseerd als om informatie op te leveren waarmee aan de leerdoelstellingen tegemoet wordt gekomen. Overigens is op initiatief van de landelijke organisaties ook reeds de nodige aandacht geschonken aan de derde leerdoelstelling. Er is onder meer een informatiebulletin met de titel Afrekenen uitgegeven, dat informatie biedt over de voortgang van de voorbeeldprojecten.

1.3 Opzet voorbeeldprojecten

Alle voorbeeldprojecten zijn conform de volgende hoofdlijnen opgezet:

- Het initiatief voor de uitvoering van het project werd neergelegd bij de winkeliersverenigingen.
- Er werd bij aanvang ten behoeve van de coördinatie van het project een project-leider² aangesteld en een lokale projectgroep of begeleidingscommissie opgericht. In deze projectgroep namen in ieder geval vertegenwoordigers van winkeliersvereniging(en), politie, gemeente en het Openbaar Ministerie (OM) zitting. In sommige lokaties werden ook andere lokale organisaties (bijvoorbeeld Halt-bureaus, Kamer van Koophandel, lokale afdeling Raad voor het Filiaal- en Grootwinkelbedrijf) in de projectgroep vertegenwoordigd. Tenslotte werden de vergaderingen ook bijgewoond door vertegenwoordigers van de landelijke organisaties, die de financiering van de projecten mogelijk maakten.
- De maatregelen moeten vanzelfsprekend zijn toegesneden op de lokale problematiek. Om dit te realiseren werd in elke lokatie onder begeleiding van een projectdeskundige een plan van aanpak opgesteld. De meeste plannen van aanpak zijn in de tweede helft van 1992 gereed gekomen; in een lokatie was men hier al in mei 1992 mee klaar.
- De uitvoering van de maatregelen is over het algemeen aan het eind van 1992 gestart; zij het dat in enkele lokaties sommige maatregelen wat eerder zijn uitgevoerd. De projecten werden tot eind 1993 gesubsidieerd.

² In zeven van de acht lokaties was deze projectleider afkomstig van het KNOV; alleen in Lelystad werd een projectleider aangesteld die niet aan het KNOV was verbonden.

1.4 Leeswijzer

Deze rapportage over het evaluatie-onderzoek van de voorbeeldprojecten is als volgt opgebouwd:

- in hoofdstuk 2 wordt de onderzoeksopzet beschreven;
- in hoofdstuk 3 wordt ingegaan op de evaluatieresultaten ten aanzien van de belangrijkste ondersteunende activiteiten die vanuit het HBD en de Ministeries van Justitie en Economische Zaken zijn ondernomen;
- in de hoofdstukken 4 tot en met 11 worden per lokatie (in volgorde van oplopende grootte van winkelgebieden) de evaluatieresultaten weergegeven;
- in hoofdstuk 12 wordt een overzicht gegeven van de totaaleffecten;
- in hoofdstuk 13 volgen de conclusies en aanbevelingen.

2 Onderzoeksopzet

2.1 Onderzoeksvragen

Op grond van de doelstellingen die voor de voorbeeldprojecten zijn geformuleerd (zie 1.2) is gekozen voor de volgende onderzoeksvragen:

1. Hoe is de voorbereiding en uitvoering van de projecten verlopen en welke leerervaringen worden hierbij opgedaan?
2. Worden de projecten na afloop van de subsidie gecontinueerd en zo ja, op welke wijze zal dit geschieden.
3. Wat zijn de effecten van de projecten op
 - de mate waarin winkeliers preventieve maatregelen treffen;
 - de verschillende vormen van winkelcriminaliteit en overlast;
 - de perceptie van (on)veiligheid en onveiligheidsgevoelens;
 - de waardering van winkeliers voor gemeente en politie.
4. Wat zijn de kosten en baten van de voorbeeldprojecten?

Bij deze onderzoeksvragen dienen de volgende kanttekeningen te worden geplaatst:

- de beantwoording van de eerste twee onderzoeksvragen vormt de procesevaluatie en de beantwoording van de derde en vierde onderzoeksvraag vormt de effectevaluatie.
- In het onderzoek heeft de nadruk gelegen bij de eerste drie onderzoeksvragen. De kosten-baten analyse is dus beperkt van opzet.
- Over het verloop van de voorbereiding van de projecten is reeds gerapporteerd in de Tussenrapportage Voorbeeldprojecten winkelcriminaliteit (A.G. van Dijk, A.E. van Burik en M.J.J. Lopez, Amsterdam 1993). In deze eindrapportage zal nog slechts summier worden ingegaan op de voorbereidende fase van de projecten.

2.2 Onderzoeksinstrumenten

Het belangrijkste instrument voor de effectevaluatie bestaat uit een voormeting en een nameting onder winkeliers.

In alle lokaties (uitgezonderd Haarlem-binnenstad³) is bij de voor- en bij de nameting eenzelfde procedure gevolgd bij de uitvoering van het onderzoek. In het voorjaar 1992 hebben de diverse Kamers van Koophandel⁴ een opgave verstrekt van alle winkeliers die op dat moment in een projectgebied gevestigd waren. De voormeting vond plaats in de periode februari - maart 1992. Alle winkelbedrijven, voorkomend op de opgave van de Kamer van Koophandel zijn eerst schriftelijk op de hoogte gesteld van het onderzoek en vervolgens telefonisch benaderd voor deelname aan het onderzoek. Bij de nameting, die plaats vond in begin november 1993, is opnieuw gewerkt met de lijsten van de Kamers van Koophandel uit 1992 en is dezelfde procedure herhaald.

3 Voor de verantwoording van het onderzoek uitgevoerd in Haarlem-binnenstad wordt verwezen naar paragraaf 7.4.

4 Het begrip winkel is als volgt afgeperkt: 'bedrijven waar materiële goederen verkocht worden' (met uitzondering van horecagelegenheden). Kapsalons en videotheken hebben wel meegedaan; reisbureaus, stomerijen en snackbars e.d. niet.

Het responspercentage bij de twee metingen lag tussen 50% (Haarlem Generaal Cronjéstraat) en 97% (Spijkenisse). In vijf van de acht lokaties heeft meer dan 60% van alle winkeliers meegedaan aan de metingen. Een dergelijk responspercentage kan als redelijk tot goed worden beschouwd. In de overige lokaties (Haarlem Generaal Cronjéstraat, Leiden en Deventer) is de respons matig geweest.

Bij de telefonische enquête is steeds gevraagd naar de redenen om niet mee te doen. Een beperkt deel van de non-respons moet toegeschreven worden aan externe factoren zoals 'fout telefoonnummer' en 'winkelbedrijf is niet meer hier gevestigd'. De meeste weigeringen (60% tot 95%) komen voort uit praktische redenen (geen tijd; bedrijfsleider niet aanwezig; hoofdkantoor moet toestemming geven; wil alleen schriftelijk meedoen). Van de overige weigeringen is geen reden bekend. Er zijn dus geen concrete aanwijzingen dat de non-respons van invloed is op de onderzoeksresultaten met betrekking tot de omvang en aard van winkelcriminaliteit.

Bij alle lokaties is gekeken of de voor- en de nameting op twee formele kenmerken, namelijk type branche en omvang bedrijf, goed met elkaar overeenkomen. Verschillen tussen voor- en nameting op deze formele kenmerken kunnen namelijk ten onrechte bijdragen aan eventuele verschillen in aard en omvang van winkelcriminaliteit tussen voor- en nameting. Wanneer de afwijking tussen beide metingen op deze kenmerken groter was dan 5%, is de vergelijking tussen voor- en nameting uitgevoerd op de groep respondenten die aan beide metingen meedeelde. Deze benadering maakt de waarde van een effectmeting groter, doch heeft als bijkomend nadeel dat de onderzoeksgroep wellicht een minder goede afspiegeling vormt van de totale groep winkeliers die in het winkelgebied gevestigd is.

Voor de volledigheid zij tenslotte vermeld dat alle gevonden verschillen tussen voor- en nameting opgevat kunnen worden als **werkelijke** verschillen, aangezien in beide metingen **alle** winkeliers benaderd zijn⁵.

In drie lokaties (Lelystad, Spijkenisse en Zutphen) is tevens een voor- en nameting onder het winkelend publiek uitgevoerd. Deze selectie is gebaseerd op de veronderstelling dat in deze drie lokaties de veiligheid van het winkelend publiek in vergelijking met de andere lokaties relatief veel aandacht zou krijgen.

Verder is voor de effectevaluatie gebruik gemaakt van politiegegevens over het aantal aangiften in de winkelgebieden. De aangiften betroffen de volgende delicten:

- winkeldiefstal;
- (poging tot) inbraak in winkels;
- (brom)fietsdiefstal;
- diefstal uit/vanaf auto's;
- diefstal van auto's;
- beroving;
- bedreiging;
- vernieling (inclusief graffiti).

Tenslotte is in een lokatie gebruik gemaakt van gegevens uit een gemeentelijke registratie van het reinigen van graffiti.

5 Er is dus geen sprake van verschillen die toegeschreven moeten worden aan toevalsfactoren ten gevolge van de steekproeftrekkingen.

Een beperking van het voor de effectevaluatie gebruikte instrumentarium is dat er niet wordt gemeten hoe de criminaliteit zich heeft ontwikkeld in vergelijkbare gebieden. Het is dus niet mogelijk om uitspraken te doen over hoe de ontwikkeling van de criminaliteit er uit had gezien als bepaalde maatregelen niet waren getroffen.

Voor de procesevaluatie is gebruik gemaakt van de volgende onderzoeks-instrumenten:

- periodieke telefonische interviews met de projectleiders gedurende voorbereiding en uitvoering van de projecten;
- inhoudsanalyse van vergaderstukken van de lokale projectgroepen;
- twee schriftelijke enquêtes onder de leden van de lokale projectgroepen. De eerste enquête heeft eind 1992 plaatsgevonden en had betrekking op de voorbereidingsfase; de tweede enquête is najaar 1993 gehouden en had betrekking op de uitvoeringsfase. Bij deze tweede enquête zag de verdeling van het aantal respondenten per lokatie er als volgt uit:

- Almelo	7
- Deventer	7
- Etten-Leur	7
- Haarlem	7
- Leiden	4
- Lelystad	5
- Spijkenisse	4
- Zutphen	6

Totaal	<u>47</u>
--------	-----------

- Tenslotte zijn in de nameting onder winkeliers enkele vragen gesteld over de beoordeling van onderdelen van het project.

3 Landelijke ondersteuning

Door vertegenwoordigers van de ministeries van Justitie en Economische Zaken en het Hoofdbedrijfshandelschap Detailhandel is in het kader van de voorbeeldprojecten een aantal ondersteunende activiteiten uitgevoerd.

Deze ondersteunende activiteiten bestonden in hoofdzaak uit:

- Het bijwonen van de vergaderingen van de lokale begeleidingscommissies⁶.
- Het verzorgen van informatie-bijeenkomsten waar vertegenwoordigers uit de acht verschillende locaties bijeenkwamen om ervaringen te kunnen uitwisselen.

Daarnaast is in opdracht van deze drie landelijke organisaties een aantal communicatiemiddelen vervaardigd. Het belangrijkste daarvan was het informatiebulletin 'Afrekenen', dat sinds de start van de voorbeeldprojecten eens per kwartaal is verschenen in een oplage van 15.000 exemplaren. 'Afrekenen' geeft informatie over de voorbeeldprojecten en andere maatregelen ter bestrijding van winkelcriminaliteit. Afrekenen wordt toegestuurd aan alle winkeliersverenigingen, politiekorpsen, gemeenten, parketten en Haltbureaus in Nederland en alle winkeliers in de gemeenten waar de voorbeeldprojecten zich afspelen.

In het kader van de procesevaluatie is zowel aan de projectleiders als aan de geïnterviewde leden van de lokale begeleidingscommissies een oordeel gevraagd over de hierboven genoemde activiteiten.

Bijwonen lokale begeleidingscommissies

Tabel 1: Oordeel over inbreng in lokale begeleidingscommissie

	Tevreden	Ontevreden	Geen oordeel
Almelo	7	0	0
Deventer	7	0	0
Etten-Leur	5	1	1
Haarlem	6	1	1
Leiden	4	0	0
Lelystad	4	0	1
Spijkenisse	2	2	0
Zutphen	5	1	0
Totaal	40	5	2

Dit beeld is zonder meer positief: 40 van de 47 respondenten (85%) zijn tevreden over de inbreng van de vertegenwoordigers van de landelijke organisaties. Als we de meningen per locatie bekijken, dan valt op dat alleen Spijkenisse een uitzondering vormt op het algehele positieve beeld; in deze locatie zijn de meningen verdeeld.

⁶ Het ministerie van Economische Zaken nam in principe niet deel aan lokale begeleidingsgroepen, tenzij als invaller voor één der vertegenwoordigers van het HBD of het ministerie van Justitie.

Als redenen voor de tevredenheid worden aangevoerd:

- Het overbrengen van zinvolle informatie over voorbeeldprojecten en andere relevante ontwikkelingen 30
- Het duidelijk aangeven van randvoorwaarden 22
- Het bevorderen van samenwerking 12

Degenen die ontevreden zijn, noemen allemaal verschillende kritiekpunten.

Ook de projectleiders zijn in meerderheid tevreden over de inbreng van de vertegenwoordigers van de landelijke organisaties.

Slechts één projectleider vond hun rol niet altijd even duidelijk: men was niet altijd aanwezig bij de vergaderingen en er kwamen steeds wisselende personen.

De overige projectleiders baseren hun positieve visie vooral op de nuttige kennis die door de vertegenwoordigers werd ingebracht.

Informatiebijeenkomsten

Gedurende de looptijd van de projecten zijn drie informatiebijeenkomsten gehouden waarvoor alle leden van de lokale begeleidingscommissies werden uitgenodigd. Op de avonden zelf werden korte inleidingen gegeven over bepaalde voorbeeldprojecten en bepaalde thema's. Aan de hand daarvan werd dan verder van gedachten gewisseld.

Door 22 van de 47 geïnterviewde leden van de lokale begeleidingscommissie zijn een of meer bijeenkomsten bijgewoond. Overigens is het opvallend dat uit Spijkenisse geen van de geïnterviewde leden op een van de informatiebijeenkomsten is geweest⁷.

Degenen die een of twee informatiebijeenkomsten hebben bijgewoond vonden deze bijeenkomsten op een uitzondering na zinvol.

Als redenen hiervoor worden genoemd:

- Verkrijgen van informatie over andere voorbeeldprojecten 19
- Leggen van nuttige contacten 16

De enige respondent die de bijeenkomsten niet zinvol vond, heeft dit beargumenteerd met de opmerking dat er geen aandacht werd geschonken aan de horeca-problematiek.

De projectleiders vonden de informatiebijeenkomsten over het algemeen nuttig voor de leden van de begeleidingscommissies, zelf hoorden zij weinig nieuws. In dit verband kan worden opgemerkt dat de projectleiders zelf een aantal malen bijeen zijn gekomen op initiatief van de projectleider van Spijkenisse, die een coördinerende rol vervulde voor de projectleiders die door het KNOV geleverd werden. Overigens was de enige projectleider die niet van het KNOV afkomstig was ook bij de gemeenschappelijke bijeenkomsten aanwezig.

Door deze bijeenkomsten, die door de projectleiders over het algemeen als een nuttige vorm van begeleiding werden gezien, waren de projectleiders goed op de hoogte van hetgeen er in de andere voorbeeldprojecten speelde.

Samenvattend kan worden gesteld dat de bijeenkomsten voor alle locaties, met uitzondering van Spijkenisse, een nuttige functie hebben vervuld.

⁷ Dit hangt samen met het feit dat de Spijkenisser projectleider zitting had in de landelijke begeleidingscommissie en bovendien zorgde voor informatie-uitwisseling tussen de projectleiders. Via hem was er bij de leden van de lokale begeleidingscommissie al veel informatie voorhanden over de gang van zaken in de andere projecten.

Afrekenen

Het blad 'Afrekenen' wordt door 30 van de 47 (64%) van de geïnterviewde leden van de begeleidingscommissie gelezen. Enkelen geven aan het blad niet te lezen omdat zij het niet ontvangen.

Van degenen die 'Afrekenen' lezen is de overgrote meerderheid (28) tevreden over het blad. Als redenen hiervoor worden opgegeven:

- Biedt interessante informatie over voorbeeldprojecten 22
- Genereert ideeën voor eigen voorbeeldproject 7

De twee ontevredenen vinden de inhoud te weinig gevarieerd c.q. weinig zinvol.

De meningen van de projectleiders zijn overwegend positief. Twee projectleiders zijn echter niet zo tevreden; een van hen geeft aan meer behoefte te hebben aan inbreng van de landelijke organisaties bij publiciteit op lokaal niveau.

Conclusie

Samenvattend kan worden vastgesteld dat de inbreng van de vertegenwoordigers van de landelijke organisaties in de lokale begeleidingscommissie overwegend positief wordt beoordeeld. Vooral het overbrengen van zinvolle informatie over de voorbeeldprojecten en andere relevante ontwikkelingen alsmede het duidelijk aangeven van randvoorwaarden werden als belangrijke elementen van hun inbreng gezien.

Voorts blijken zowel de georganiseerde informatiebijeenkomsten als het informatiebulletin een nuttige bijdrage te leveren aan de informatie-uitwisseling over de projecten.

4 Spijkenisse

4.1 Projectkenmerken

Het project heeft betrekking op winkelcentrum De Akkerhof. In dit winkelcentrum bevinden zich 32 winkels. De ondernemers zijn vertegenwoordigd via één ondernemersvereniging.

Betrokkenen in de lokale begeleidingscommissie zijn, behalve de projectleider (KNOV) en de landelijke partijen, de ondernemers (2), de gemeente (1), de politie (1), het Openbaar Ministerie (1), de eigenaar van het winkelcentrum (1) en de RET (1). Het project Spijkenisse heeft f 172.430,- aan subsidie gekregen.

Aanvankelijk was er door de externe opsteller van het Plan van Aanpak een organisatiestructuur gepland met drie werkgroepen: één voor de toezichthouders en het groepssignaleringssysteem, één voor voorlichting en één voor de maatregelen die betrekking hadden op de parkeergarage. Er is uiteindelijk niet gewerkt met werkgroepen omdat de leden van de begeleidingscommissie vreesden dat dit de coördinatie van het project en de snelheid waarmee maatregelen worden uitgevoerd niet ten goede zou komen.

4.2 Procesevaluatie

Voorbereiding

De voorbereidende fase is volgens alle betrokkenen te traag verlopen. De leden van de begeleidingscommissie waren in deze fase niet tevreden over elkaars inbreng bij het totstandkomen van het plan van aanpak. Alleen de inbreng van de politie en van bureau Halt werd ten tijde van de tussenrapportage door iedereen positief gewaardeerd. Over de inhoud het Plan van Aanpak, officieel gepresenteerd in januari 1993, was destijds niemand volledig tevreden. De meest geuite klacht was dat het te weinig concreet zou zijn. Bovendien zou er een aantal maatregelen in staan die niet nuttig werden gevonden, onder meer het instellen van toezichthouders (te duur ten opzichte van technopreventieve maatregelen), het ontzeggen van de toegang aan notoire winkeldieven (in de praktijk moeilijk uitvoerbaar), de lik-op-stuk aanpak (O.M. wilde liever de landelijke regelgeving volgen), de graffiti-bestrijding (er was geen graffiti-probleem). Overigens is één van deze maatregelen, namelijk het groepssignaleringssysteem wel ingevoerd en met succes (zie 'Uitgevoerde maatregelen'). Een ander kritiekpunt met betrekking tot het Plan van Aanpak betrof de werkgroepenstructuur; deze organisatiestructuur is niet ingevoerd (zie boven).

Samenwerking

Er was één begeleidingscommissie; deze heeft in totaal twaalf tot dertien keer vergaderd. Daarnaast heeft de projectleider veel bilateraal overleg gevoerd met zowel winkeliers als instanties.

De samenwerking in de begeleidingscommissie verliep goed, met name op het persoonlijke vlak, en is vanaf de start alleen maar verbeterd. Bij de afsluiting van het project waren alle leden van de begeleidingscommissie tevreden over de bereikte wijze van samenwerken. In dit verband wordt door één der leden van de begeleidingscommissie opgemerkt, dat men elkaars uitgangspunten leerde kennen en dat het draagvlak voor de maatregelen werd vergroot door gezamenlijk te overleggen.

De organisaties achter personen zorgden weleens voor vertraging, hetgeen te wijten was aan de bureaucratische aard van de betreffende organisaties (gemeente, RET) en aan een gebrek aan mandaat van de afgevaardigde personen. Bij de gemeente speelde het feit dat ze een artikel-12 status heeft, zodat uitgaven feitelijk dubbel (door de gemeente zelf en door het rijk) gefiatteerd moeten worden.

Die traagheid van de bureaucratische organisaties heeft voor het project enigszins belemmerend gewerkt: toezeggingen dat bepaalde maatregelen uitgevoerd zouden worden, konden niet in het beloofde jaar worden nagekomen. De betreffende maatregelen zullen overigens wel worden uitgevoerd, maar dan een jaar later. Het gaat hier met name om de surveillanten die de RET gaat inzetten op de perrons en in de metrorijtuigen; daarnaast gaat het om de parkeergarage waarvan het benedendek door de gemeente zou worden ingericht met winkels (zie 'Niet-uitgevoerde maatregelen').

Bevorderend is geweest dat alle partijen, met uitzondering van het O.M., optimaal medewerking hebben verleend. Het O.M. was niet vaak aanwezig bij vergaderingen en heeft - ten gevolge van grote werkdruk - drie à vier verschillende vertegenwoordigers afgevaardigd die telkens weer ingewerkt moesten worden. Overigens is de inbreng van het O.M. niet echt gemist. Zij hadden voornamelijk de rol van het informeren van slachtoffers van winkelcriminaliteit, wat door de slachtoffers wel op prijs gesteld werd, maar niet echt prioriteit had.

Het winkelcentrum is in maart 1993 van eigenaar veranderd (een pensioenfonds). De nieuwe eigenaar heeft zich bereid verklaard te participeren in de begeleidingscommissie.

Participatie detaillisten

Participatie is sinds februari gelijkgebleven: volgens de projectleider deed 90-100% van de ondernemers op één of andere wijze mee. Dit komt waarschijnlijk doordat het een klein winkelcentrum betreft en doordat het lidmaatschap van de winkeliersvereniging verplicht is. Participatie van de winkeliers is zodoende nooit een knelpunt geweest; ze stelden zich ook positief op. Toch waren er volgens de leden van de begeleidingscommissie enkele belemmeringen voor de ondernemers om te participeren:

- men had onvoldoende over effecten van criminaliteitspreventie nagedacht; deze belemmering zou volgens de commissie door middel van veel voorlichting kunnen worden verminderd;
- huidige financiële bijdrage van winkeliersvereniging (was een constant discussiepunt);
- angst voor financiële consequenties in de toekomst; de oplossing die de commissie daarvoor ziet, is: blijven uitleggen dat die consequenties er niet zijn;
- praktische belemmeringen, zodat het bestuur van de winkeliersvereniging voortdurend de leden moest inviteren mee te doen aan maatregelen, bijvoorbeeld de instructie- en oefenavonden.

Rol projectleider

In het algemeen heeft de projectleider zoveel mogelijk de spin-in-het-web gespeeld en getracht een vergadercultuur zoveel mogelijk te voorkomen door veel zaken praktisch in te vullen via bilateraal overleg (het bijeen trachten te krijgen van (sub)groepen levert altijd vertraging op, omdat altijd wel iemand niet kan). De voornaamste activiteiten van de projectleider hebben sinds februari '93 bestaan uit veel bilateraal overleg (voorbereiden besluitvorming), coördineren, initiatieven ontplooiën als reactie op eerdere acties of op besluiten van de begeleidingscommissie, schriftelijke produkten (nota's ter behandeling in begeleidingscommissie) en het secretariaat voeren van het project.

Er was voldoende tijd beschikbaar voor het projectleiderschap; aangetekend wordt dat projectleider echter niet alle uren op conto van het project geschreven heeft. Volgens de leden van de begeleidingscommissie heeft de projectleider een grote invloed gehad op de voortgang van het project. Zij zijn tevreden over zijn inbreng onder meer omdat hij de samenwerking en de coördinatie bevorderde en de besluitvaardigheid van de betrokken organisaties vergrootte.

Knelpunten bij de uitvoering van het projectleiderschap zijn geweest:

- bij de eerste evaluatie leek het alsof er niet veel gebeurde, maar er stond veel op stapel waarvan de projectleider wel op de hoogte was maar wat nog niet bekend mocht worden;
- lage participatie van het O.M.: met name het steeds wisselen van de afgevaardigde persoon zorgde voor vertraging omdat deze persoon ingewerkt moest worden, niet van alles op de hoogte was, het soms oneens was met reeds genomen besluiten, enz;
- meer willen dan mogelijk is: winkeliers hebben niet altijd tijd, de winkel gaat voor, vakanties zijn ook bij hen gespreid zodat er een groot deel van de zomer weinig gedaan kan worden.

Uitvoering

Er is met de uitvoering van maatregelen begonnen voor de definitieve goedkeuring van het Plan van Aanpak. De eerste maatregel was het geven van trainingen. De uitvoering van de overige maatregelen kwam pas in mei 1993 goed op gang. De leden van de begeleidingscommissie zijn allen tevreden over de inbreng van de deelnemende instanties tijdens deze fase.

Er was voor alle maatregelen volgens de projectleider veel draagvlak, met name voor het onderling alarmeringssysteem (bijna iedere winkelier is erop aangesloten). Bij de uitvoering van deze maatregelen hebben zich geen knelpunten voorgedaan; alleen het gebrek aan tijd zou zo betiteld kunnen worden: je hebt met een aantal logge organisaties te maken, het is onvermijdelijk dat die veel tijd nodig hebben. Er waren voldoende financiële middelen beschikbaar, er blijft zelfs geld over doordat er geen toezichthouders zijn gekomen in het winkelcentrum.

De tijdsplanning is in het algemeen gehaald, behalve voor bepaalde maatregelen van RET (toezicht op perrons/in rijtuigen) en gemeente (winkels op benedendek parkeergarage).

Op één na zijn alle leden van de begeleidingscommissie tevreden over de wijze waarop het actieplan is uitgevoerd. Het ene ontevreden lid noemt de trage uitvoering als verklaring voor zijn ontevredenheid.

Niet uitgevoerde maatregelen

Het aanstellen van toezichthouders in het winkelcentrum wordt definitief niet uitgevoerd. Op grond van een kosten-batenanalyse is dit niet haalbaar gebleken: de twee supermarkten (AH en Edah) hadden zelf al toezichthouders in dienst; zodoende bleven er te weinig en te kleine winkels over die de toezichthouders zouden moeten bekostigen (f 100.000 per toezichthouder op jaarbasis). Gegeven de vrij geringe dervingscijfers van deze winkels leek dit niet rendabel.

De volgende maatregelen zijn voor 1994 gepland:

- Inrichten benedendek parkeergarage als winkelgebied (gemeente is hierover intern nog aan het beraadslagen). De kleurstelling in de garage zal tegelijk met deze bouwkundige aanpassingen worden verbeterd (lichtere kleuren). Om het gebruik van de parkeergarage te bevorderen (er werd door het publiek regelmatig voor een ander parkeerterrein gekozen) en de mogelijkheid tot sociale controle te verhogen worden vuilcontainer, glasbakken en winkelwagenstalling verplaatst,

zodat ze logischer in de route vanaf de parkeergarage naar het winkelcentrum passen en de toegang tot de parkeergarage niet langer belemmeren.

- Fietsklemmen worden herplaatst (en tegelijk uitgebreid) om de toegang tot het winkelcentrum niet meer te belemmeren.
- RET-surveillance op perron en in rijtuigen⁸.

Uitgevoerde maatregelen

In onderstaand overzicht staan - naast een opsomming van de uitgevoerde maatregelen - tevens oordelen van winkeliers over de belangrijkste maatregelen verwerkt. Deze oordelen zijn gebaseerd op een enquête waaraan 27 winkeliers hebben meegewerkt. Het merendeel van de voorgenomen maatregelen is uitgevoerd:

- Trainingen (mei '92 - mei/juni '93) aan ondernemers (30) en personeel (45); één training besloeg drie avonden en omvatte een groep van plusminus twaalf personen. Van de geënquêteerde winkeliers blijkt 63 % de training te hebben gevolgd. Op één winkelier na die de training in het geheel niet nuttig vond, beoordelen zij de training als (zeer) nuttig (8).
- Security-checks door de politie (voorjaar '93). Driekwart (74 %) van de ondervraagde winkeliers heeft een security-check laten uitvoeren. Tien procent van hen vonden deze maatregel niet zo nuttig, de overigen vonden deze (zeer) nuttig.
- Voorlichtingsbijeenkomst (eind '92), waarop onder meer de politie het standaard-aangifteformulier introduceerde.
- Gebruik standaard-aangifteformulier (vanaf eind '92); overigens was het gebruik van een vereenvoudigd aangifteformulier niet nieuw, hiermee was men al begonnen voor de start van het voorbeeldproject. Uit politiegegevens blijkt dat het aantal aangiften van winkeldiefstal in 1993 is toegenomen terwijl het aantal gepleegde winkeldiefstallen volgens de enquête onder winkeliers juist is gedaald. Voorts blijkt dat in 1993 in 97 % van de gevallen waarin aangifte werd gedaan een of meer daders werden aangehouden; in 1992 was dat 74 %.
- Onregelmatigheidsmeldingen: bij de nameting geven meer winkeliers (tweederde van de ondervraagde winkeliers; voor het project was het de helft) weleens een melding aan de **politie** door over gevonden voorwerpen, overlast of iets dergelijks. Ook aan de **gemeente** wordt vaker een melding doorgegeven, namelijk door 50 % in plaats van 30 % van de geënquêteerde winkeliers. Het betreft dan bijvoorbeeld meldingen over vervuiling, kapotte straatverlichting en dergelijke. In Spijkenisse is er bovendien een **conciërge** in het winkelcentrum waaraan meldingen kunnen worden doorgegeven. Van deze mogelijkheid maakte voor het project tweederde van de ondervraagde winkeliers weleens gebruik, na het project is dat 80 %.
- Groeps-alarmeringssysteem (sinds medio november 1993; de eerste winkeldieven zijn inmiddels aangehouden). Het voorbereiden van deze maatregel bleek een vrij langdurig traject te vergen. Vanaf najaar 1992 is men begonnen met het inventariseren van de mogelijke typen systemen. Vervolgens heeft men bij diverse leveranciers offertes aangevraagd en de alternatieven vergeleken. In april 1993 is definitief de keuze voor een systeem gemaakt. De aanleg van het systeem heeft plaatsgevonden in mei 1993. Voor het systeem operationeel kon worden, dienden de gebruikers nog instructie te ontvangen. Er zijn diverse instructie-avonden belegd (één medio april, enkele na de zomervakantie). Het systeem is medio november officieel in gebruik genomen.
- Acties voor het publiek (pennen uitdelen met een positieve boodschap erop gedrukt, en dergelijke).

⁸ Eigenlijk zou na de realisering van deze maatregelen nog eens een effectmeting moeten plaatsvinden volgens de projectleider.

- Acties gericht op de pers: regelmatig artikelen sturen aan pers, persconferenties organiseren (onder meer naar aanleiding van de presentatie van het plan van aanpak en bij de officiële ingebruikname van het onderling alarmeringssysteem).
- Er is een aanvang gemaakt met het 'vriendelijker' maken van de parkeergarage door het weghalen van een betonnen middenstrook op de oprit (oktober 1993) en door verbetering van de verlichting in en rondom het winkelcentrum (oktober 1993). Overigens heeft de voorbereiding van deze aanpassingen van de parkeergarage (en omgeving) veel tijd in beslag genomen: najaar 1992 is een verzoek hiertoe bij de gemeente aangekaart, het college van b&w bracht medio 1993 een advies uit. Vervolgens diende een adviescommissie te worden gehoord. De eerste maatregelen zijn in oktober 1993 uitgevoerd; de ingrijpendere maatregelen volgen in 1994 (zie 'Niet uitgevoerde maatregelen').
- RET heeft medio 1993 een hek geplaatst op perron om te voorkomen dat men op het dak van winkelcentrum kan komen.

Resultaten en leerervaringen

Door begeleidingscommissie en projectleider worden als belangrijkste resultaten of sterke kanten van het project aangegeven:

- De collectieve aanpak (zelfs slagers en groentewinkels doen mee, terwijl hun voordeel veel indirecter is, namelijk op langere termijn meer omzet door meer bezoekers aan het winkelcentrum).
- De verbeterde samenwerking tussen organisaties. Er is een netwerk ontstaan tussen ondernemers en vertegenwoordigers van instanties, zodat men van elkaar weet wie waarop aangesproken kan worden.
- De onderlinge contacten die zijn ontstaan tussen de ondernemers, waardoor ondernemers eerder bereid zijn voor elkaar op te komen.
- Vergrote veiligheid in het winkelgebied.
- Winkeliers doen meer aan preventie van winkelcriminaliteit.
- Onveiligheidsgevoelens van winkeliers zijn verminderd.
- Het oog (leren) hebben voor elkaars problemen en (on)mogelijkheden.

Factoren die het verloop van het project positief hebben beïnvloed, zijn:

- het gezamenlijk optrekken van de participanten in de voorbereidingsfase om te komen tot een actieplan;
- het ervoor waken dat er niet teveel gepraat wordt maar dat er juist zo snel mogelijk tot concrete afspraken gekomen wordt;
- de subsidie.

De projectleider is naar eigen zeggen 'behoorlijk tevreden' over het project: al het haalbare is binnen het budget en met veel medewerking gerealiseerd. Het lijkt er zeker op dat het project in een behoefte voorzagt: de reacties van de ondernemers zijn bijzonder positief, ook de andere partijen zoals gemeente en politie zijn enthousiast. Dit wordt nog versterkt door de onlangs opgepakte winkeldieven, omdat dit een tastbaar resultaat betekent.

De maatregelen voldoen volgens de projectleider aan de verwachtingen: vooral de combinatie van maatregelen zorgt ervoor dat ondernemers zich veel veiliger en zekerder voelen; dit stralen zij ongemerkt uit naar het publiek.

Leerervaringen van de projectleider zijn:

- Er kan veel geregeld worden zonder kosten als je de betrokkenen tegelijk rond de tafel zet (in bilateraal overleg spelen ze derden vaak de zwarte piet toe). Je moet dan wel duidelijk aangeven wat het doel van de bijeenkomst is en dat het niet de bedoeling is op elkaar te gaan vitten. Enkele voorbeelden van wat er zo geregeld kan worden: security-checks, politie-surveillance.
- Winkeliers moeten goed ondersteund worden. Meedoen aan collectieve maatregelen kost hen veel tijd, die is nauwelijks beschikbaar want de winkel moet ook

draaiende gehouden worden. Ondersteuning is bijvoorbeeld nodig voor het leggen van contacten en advisering.

- Sommige problematiek is nu zo groot dat je haar niet oplost, maar waarschijnlijk verplaatst: denk bijvoorbeeld aan rondhangende junks. Dergelijke problemen, samenhangend met de nabije ligging van Rotterdam, kunnen niet op lokaal niveau worden opgelost.
- Wat betreft de randvoorwaarden voor het welslagen van dergelijke projecten, kan gezegd worden dat de situatie in De Akkerhof ideaal is: een klein winkelcentrum, verplicht lidmaatschap van de winkeliersvereniging, een klein en actief bestuur van die vereniging.
- Je moet geen haast hebben, met name bij bureaucratische organisaties. In het algemeen kan ten aanzien van besluitvaardigheid gesteld worden: hoe groter de bureaucratie van een organisatie, des te trager de besluitvorming. Voormasseren helpt wel (projectleider ging bijvoorbeeld bij de gemeente tevoren praten met burgemeester en betreffende wethouder).
- Als je de publiciteit zoekt moet je berichtgeving een positieve teneur hebben: niet praten over 'crimi-bestrijding', maar over 'winkelverbetering'.
- Om winkeliers over de drempel te helpen, is concrete en aanschouwelijke voorlichting ter plekke essentieel.
- Een aantal maatregelen zijn niet op korte termijn te realiseren. Hierdoor kan de motivatie van ondernemers inzakken, hetgeen je als projectleider kunt voorkomen door regelmatig iets te laten horen van het project; dit kan bijvoorbeeld in de vorm van publiciteit en regelmatig individueel toezenden van een overzicht van de stand van zaken.

Continuering

Na 1993 wordt het project voortgezet omdat sommige maatregelen nog uitgevoerd moeten worden en andere een doorlopend karakter hebben (onderlinge alarmering bijvoorbeeld). De ondernemers zelf zullen de kosten moeten financieren (het gaat dan vooral om het onderhoudscontract voor het alarmeringssysteem). Verder zijn contacten nu gelegd, het netwerk bestaat, de winkeliersvereniging kan nu zelfstandig doorgaan. Of er een coördinerende figuur komt, is niet duidelijk; wel is er bij iedere deelnemende organisatie al een contactpersoon. Voorts blijven de periodieke overlegmomenten met gemeente en politie bestaan.

De leden van de begeleidingscommissie vinden allemaal dat het project na afloop van de experimentperiode moet worden voortgezet en dat de samenwerking geformaliseerd moet worden. Over de wijze waarop dit precies vormgegeven zou moeten worden zijn zij het niet geheel eens: drie personen pleiten voor een samenwerkingsovereenkomst, één voor een constructie met contactpersonen die elkaar indien nodig weten te bereiken.

Eén der leden merkt tot slot op dat continuering alleen zin heeft als voldoende deelnemers bereid zijn met een frequentie van tenminste drie tot viermaal per jaar bijeen te komen. Een ander lid vindt het essentieel dat er grondig geëvalueerd wordt, dat daaraan een afspraak voor een vervolgtraject wordt verbonden en dat dit teruggekoppeld wordt naar de achterliggende organisaties. Voorts meent hij dat begeleiding noodzakelijk blijft teneinde de vaart en levendigheid in het project te houden.

4.3 Effectevaluatie

Deelname onderzoek⁹

Er zijn 32 winkeliers gevestigd in De Akkerhof. Zij zijn allen benaderd voor het onderzoek; 30 winkeliers (97%) deden mee aan de voormeting terwijl 26 winkeliers (81%) hun medewerking verleenden aan de nameting. Ondanks de hoge responspercentages bleken beide groepen op formele kenmerken niet goed genoeg overeen te komen om een verantwoorde vergelijking te kunnen maken tussen voor- en nameting. De effectmeting is daarom gebaseerd op de groep van 24 winkeliers die aan beide metingen meedeed. Dat is nog steeds 75% van alle winkeliers.

Omvang winkelbedrijven en type branche

Vijf van de 24 winkeliers (20%) hebben een bedrijf in de textiel- of schoenenbranche: zeven winkeliers (30%) zijn werkzaam in de levensmiddelenbranche. De overige twaalf winkeliers zijn verdeeld over diverse branches.

In driekwart van de winkelbedrijven werken twee tot tien mensen. Er is slechts één eenmansbedrijf en er zijn twee winkels met 50 tot 100 werknemers.

Bekendheid en deelname project

Bijna alle winkeliers (93%) uit de totale nameting zijn op de hoogte van het bestaan van het project. Bij de voormeting lag de bekendheid op 75%. De meeste winkeliers (80%) vinden dat ze voldoende geïnformeerd werden over de voortgang van het project. Meer dan de helft van alle winkeliers uit de nameting (61%) heeft zelf deelgenomen aan het project.

De meeste winkeliers die het project kennen (84%) vinden dat het project voortgezet zou moeten worden.

Preventieve maatregelen

Bijna alle winkeliers hadden bij de voormeting reeds een of meerdere maatregelen getroffen tegen winkeldiefstal (96%) en tegen inbraak (92%). Ruim de helft van alle winkeliers uit de nameting (58%) zegt naar aanleiding van het project (aanvullende) preventieve maatregelen te hebben getroffen. Het geldbedrag dat men gemiddeld genomen uitgaf aan preventie ligt in 1993 (nameting) echter aanzienlijk lager dan in 1992 (voormeting), namelijk op f 7.865,- (voormeting) en op f 1.228,- (nameting).

Het percentage winkeliers dat meedoet aan gezamenlijke preventie is flink gestegen: van 42% (voormeting) naar 96% (nameting). De belangrijkste bijdrage aan deze stijging wordt veroorzaakt door de hoge graad van participatie (87%) aan het onderlinge alarmeringssysteem. Ook voor alle andere vormen van collectieve preventie is het aantal deelnemende winkeliers sterk gestegen.

9 In bijlage 1 is de verantwoording van het onderzoek opgenomen.

Beoordeling veranderingen

Bijna de helft van de winkeliers (45%) die aan beide metingen meededen, vindt dat de totale schade ten gevolge van criminaliteit in de eigen winkel is afgenomen (in vergelijking met 1992), slechts drie winkeliers (12%) constateren een toename van deze vorm van derving.

De meningen over de ontwikkeling van de criminaliteit in het totale projectgebied lopen meer uiteen:

- 11 winkeliers (46%) vinden dat de criminaliteit gelijk is gebleven;
- 6 winkeliers (25%) vinden dat de criminaliteit is afgenomen;
- 5 winkeliers (21%) vinden dat de criminaliteit is toegenomen;
- 2 winkeliers (8%) weten geen antwoord te geven.

Slachtofferschap en aangiftebereidheid

De slachtoffergegevens van voor- en nameting zijn weergegeven in tabel 2.

Tabel 2: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers ¹⁰			Gemiddelde schade ¹¹		Aangifte-bereidheid ¹²	
	Keer	Voor	Na	Voor	Na	Voor	Na
Winkeldiefstal ¹³	0 keer	29%	46%	f 16.577,-	f 26.560,- ¹⁴	54%	58%
	1-4 keer	21%	21%	(f9.625,-)	(f4.593,-)		
	vaker	50%	33%				
Inbraak	0 keer	79%	96%	ontvreemde goederen:		100%	100%
	1 keer	8%	—	f 2.703,-	(f 3.500,-) ¹⁵		
	vaker	13%	4%	herstelkosten:			
				f 940,-	(f 2.500,-) ¹⁶		
Poging inbraak	0 keer	54%	75%	herstelkosten:		64%	50%
	1 keer	33%	21%	f 291,-	f 241,-		
	vaker	12%	4%				
Beroving/ roofoverval	0 keer	96%	92%	(f 500,-) ¹⁷	(f 700,-) ¹⁸	100%	100%
	1 keer	4%	8%				
	vaker	--	--				
Graffiti	0 keer	74%	75%	herstelkosten:		0%	0%
	1-10 keer	17%	25%	f 150,-	f 92,50		
	11-20 keer	9%	--				
Vernieling	0 keer	79%	92%	schade:		20%	33%
	1-5 keer	8%	4%	f 600,-	(f2.050,-) ¹⁹		
	vaker	13%	4%				
Bedreiging incl. chantage/ afpersing	0 keer	46%	58%	(f 300,-) ²⁰	(f 0,-) ²¹	chantage:	
	1 keer	13%	17%			100%	20%
	vaker	41%	25%				

10 Over de laatste 12 maanden.

11 Over de laatste 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken krijgen. Alleen bij winkeldiefstal is het gemiddeld berekend over alle winkeliers.

12 Het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

13 Aantal betrappingen.

14 De gemiddelden worden zeer sterk beïnvloed door een extreme waarde van f 100.000,- bij de voormeting en van f 400.000,- bij de nameting. De gemiddelden bij weglating van deze opgaven zijn tussen haakjes weergegeven.

15 Dit betreft slechts één geval.

16 Dit betreft slechts één geval.

17 Dit betreft slechts één geval.

18 Dit betreft slechts één geval.

19 Dit betreft slechts één geval.

20 Dit betreft slechts één geval.

21 Dit betreft slechts één geval.

De winkeliers zijn de laatste twaalf maanden duidelijk minder vaak het slachtoffer geworden van vijf van de zeven onderzochte delicten, alleen graffiti kwam even vaak voor als bij de voormeting. Beroving kwam bij de voormeting één keer voor en bij de nameting twee keer.

De derving ten gevolge van winkeldiefstal is (na aftrek van twee extreme schade-posten) gedaald. Bij de overige delicten gaat het vaak om een opgave van één of enkele gevallen. Deze laten een wisselend beeld zien. Wat betreft de aangifte-bereidheid valt een lichte stijging bij winkeldiefstal te constateren en een iets sterkere stijging bij vernieling. Daar staat tegenover dat pogingen tot inbraak en bedreiging minder vaak worden aangegeven.

Totale schade

Bij de voormeting hebben 18 van de 24 winkeliers (75%) een schatting gegeven van de totale derving als gevolg van criminaliteit (over de laatste twaalf maanden). Bij de nameting hebben we een dergelijke opgave van 16 winkeliers (66%). Bij de voormeting lag het gemiddelde schadebedrag per winkelier op f 14.842, bij de nameting op f 27.345,-. Deze bedragen worden echter sterk beïnvloed door een extreme opgave van f 107.000,- bij de voormeting en van f 400.000,- bij de nameting. Zonder deze bedragen is er sprake van een sterke afname van de gemiddelde schade: van f 10.111,- bij de voormeting tot f 2.502,- bij de nameting.

Veranderingen volgens politiegegevens

In de eerste drie kwartalen van 1993 is 60 keer aangifte van winkeldiefstal gedaan; in de eerste drie kwartalen van 1992 was dat slechts 23 keer. De meest logische verklaring hiervoor is dat onder invloed van het gebruik van het standaard-aangifteformulier en de verbeterde communicatie tussen politie en winkeliers de aangiftebereidheid sterker is toegenomen dan de enquêteresultaten doen verwachten. Het aantal aangiften van (poging tot) inbraak in winkels vertoont een duidelijke daling: van 27 naar 5.

Voor wat betreft de delicten die niet (alleen) tegen winkeliers zijn gericht zijn de veranderingen in het algemeen minder groot; het aantal aangiften van (brom)fiets-diefstal, van beroving, diefstal van auto's en van bedreiging blijft nagenoeg gelijk. Over de eerste drie kwartalen van 1993 zijn hier respectievelijk 76, 3, 1 en 2 aangiften van gedaan.

Wel is er een daling van vernieling (inclusief graffiti) te constateren van 22 naar 15 en zelfs een zeer forse daling van het aantal diefstallen uit auto's van 42 naar 7.

Onveiligheid

De meeste winkeliers (en hun personeel) voelden zich bij de voormeting reeds redelijk tot zeer veilig. Bij de voormeting zei 83% van de winkeliers zich redelijk of zeer veilig te voelen. Voor het personeel lag dit percentage (volgens de winkeliers) eveneens op 83%.

Bij de nameting is het gevoel van veiligheid nog verder toegenomen: 92% van de winkeliers zelf voelt zich nu redelijk tot zeer veilig. Bij het personeel ligt dit percentage (volgens de winkeliers) nu zelfs op 96% (zie tabel 3).

Tabel 3: Onveiligheid in de eigen winkel (in%)

	Winkeliers		Personeel	
	Voor	Na	Voor	Na
Zeer veilig	17%	33%	8%	21%
Redelijk veilig	67%	63%	76%	71%
Veilig noch onveilig	8%	4%	8%	8%
Tamelijk onveilig	8%	-	8%	-
Totaal	100%	100%	100%	100%

Overlast

De vraag of bepaalde (groepen) mensen overlast geven, werd bij de voormeting door 75% van de winkeliers (18 van de 24) bevestigend beantwoord. Bij de nameting ligt dit percentage op 71% (17 van de 24 winkeliers). In beide metingen vindt men dat etnische minderheden de meeste overlast veroorzaken. Deze groep wordt door respectievelijk 10 en 11 winkeliers genoemd.

Waardering voor gemeente en politie

In beide metingen is gevraagd of gemeente en politie voldoende doen om winkel-criminaliteit tegen te gaan (tabel 4).

Tabel 4: Waardering voor gemeente en politie

	Gemeente		Politie	
	Voor	Na	Voor	Na
Ruim voldoende	1 (4%)	1 (4%)	--	1 (4%)
Voldoende	5 (21%)	11 (46%)	8 (33%)	16 (67%)
Voldoende noch onvoldoende	6 (25%)	5 (21%)	9 (38%)	2 (8%)
Onvoldoende	7 (29%)	7 (29%)	4 (17%)	5 (21%)
Ruim onvoldoende	4 (17%)	--	2 (8%)	--
Weet niet/geen antwoord	1 (4%)	--	1 (4%)	--
Totaal	24 (100%)	24 (100%)	24 (100%)	24 (100%)

De waardering voor gemeente en politie is toegenomen. Het percentage dat (ruim) voldoende geeft voor de gemeente is gestegen van 25% naar 50%. Het percentage dat ditzelfde oordeel geeft over de politie steeg van 33% naar 71%.

4.4 Publieksmeting**Uitvoering onderzoek**

In het projectgebied van Spijkenisse is het winkelend publiek tweemaal mondeling geïnterviewd. Bij de voormeting hebben 210 mensen deelgenomen aan het onderzoek, bij de nameting zijn 201 mensen geïnterviewd. Als criterium voor deelname is gesteld dat men meer dan een keer per maand in het winkelgebied van Spijkenisse moest komen.

Kenmerken respondenten²²

De meeste mensen komen dagelijks (44%) of een paar keer per week (43%) in het winkelgebied. De ervaringskennis over het winkelgebied is dus groot. De meeste mensen (73%) komen echter alleen overdag in het winkelgebied. De overigen (27%) komen er zowel overdag als 's avonds. Bijna alle ondervraagde bezoekers (97%) wonen in Spijkenisse. In totaal 6 mensen wonen in of buiten de regio.

De leeftijdsverdeling ziet er als volgt uit:

- 6% is jonger dan 25 jaar;
- 20% is tussen 25 en 35 jaar;
- 25% is tussen 35 en 45 jaar;
- 17% is tussen 45 en 55 jaar;
- 31% is ouder dan 55 jaar.

Tijdens de nameting zijn 131 vrouwen (65%) geïnterviewd en 70 mannen (35%).

De voor- en nameting komen goed met elkaar overeen wat betreft de volgende formele kenmerken: de woonplaats, de frequentie waarmee men in het winkelgebied komt, het doel waarmee en het tijdstip waarop men komt.

De twee metingen lopen nogal uiteen wat betreft de variabelen 'seks' en 'leeftijd'²³. Bij de vergelijking tussen voor- en nameting is rekening gehouden met deze verschillen in steekproefsamenstelling.

Bekendheid project en opgemerkte veranderingen

Bij de nameting zegt 69% van de respondenten op de hoogte te zijn van het bestaan van het project. Bij de voormeting was nog slechts 16% bekend met het project. De grotere bekendheid bij de nameting hangt samen met het feit dat de meeste mensen in Spijkenisse zelf wonen. De meeste mensen kennen het project via de lokale media.

Een kwart (27%) van de mensen die het project kennen, heeft er ook iets van gemerkt. Dat is 18% van de totale nametingsgroep (37 van de 201 respondenten). De helft van deze mensen zegt dat ze opgemerkt hebben dat er meer toezicht is. Daarnaast noemen 11 respondenten als verandering dat er een alarmeringssysteem is ingevoerd.

Het merendeel van de respondenten (81%) is van mening dat het project in 1994 moet worden voortgezet. Verder blijkt 50% van de respondenten (zeer) tevreden te zijn met de huidige verlichtingssterkte in het projectgebied; 11% is hier niet tevreden over en 32% heeft geen mening (ervaring). Van de groep die 's avonds ook in het winkelgebied komt is 53% (zeer) tevreden en 31% ontevreden terwijl 16% geen mening heeft.

Onveiligheidsbeleving en vermijdingsgedrag

De onveiligheidsbeleving overdag blijkt nauwelijks veranderd te zijn bij de nameting:

- Bij de voormeting zegt 9% van de mannen zich overdag wel eens onveilig te voelen; bij de nameting ligt dit percentage op 11%.
- Bij de voormeting zegt 10% van de vrouwen dat zij zich overdag wel eens onveilig voelen; bij de nameting ligt dit percentage op 8%.

Er bestaat een tendens tot toename van het gevoel van onveiligheid in de avonden. Het geconstateerde verschil tussen voor- en nameting doet zich met name voor bij de mannen (doch is niet significant).

²² Gegevens uit de nameting.

²³ In de nameting zijn meer vrouwen geïnterviewd en meer mensen die ouder zijn dan 45 jaar.

- Bij de voormeting zegt 15 % van de mannen zich 's avonds wel eens onveilig te voelen, bij de nameting ligt dit percentage op 23 %.
- Bij de vrouwen liggen deze percentages respectievelijk op 56 % (voormeting) en 60 % (nameting).

De oorzaken van het gevoel van onveiligheid 's avonds zijn niet veranderd. Het metrostation wordt het meest genoemd vanwege de aldaar rondhangende jongeren. Bij het vermijdingsgedrag 's avonds bestaat dezelfde tendens tot verslechtering van de situatie:

- Bij de voormeting zegt 11 % van de mannen het winkelgebied wel eens te vermijden in de avonduren; bij de nameting geldt dit voor 31 %.
- Bij de vrouwen liggen deze percentages op respectievelijk 67 % en 72 %.

Slachtofferschap

De angst om slachtoffer te worden van criminaliteit is nagenoeg gelijk gebleven. Bij de voormeting denkt 46 % van de mannen en 59 % van de vrouwen wel eens of vaak aan de mogelijkheid om slachtoffer te worden. Bij de nameting lagen deze percentages op 54 % en 56 %. De gegevens over het feitelijk slachtofferschap zijn weergegeven in tabel 5.

Tabel 5: Feitelijk slachtofferschap

Delict	Keer	Aantal slachtoffers*		Aangiftebereidheid**	
		Voor (n=210)	Na (n=201)	Voor	Na
Fietsdiefstal	0 keer	184 (88 %)	181 (90 %)	89 %	65 %
	1 keer	17 (8 %)	17 (8 %)		
	vaker	9 (4 %)	3 (2 %)		
Auto-inbraak	0 keer	189 (90 %)	189 (94 %)	90 %	67 %
	1 keer	15 (7 %)	11 (5 %)		
	vaker	6 (3 %)	1 (1 %)		
Lastig gevallen/ bedreigd***	nee	197 (94 %)	189 (94 %)	-	-
	ja	13 (6 %)	12 (6 %)		
Zakkenrollerij	0 keer	208 (99 %)	198 (98 %)	0 %	100 %
	1 keer	2 (1 %)	3 (2 %)		
	vaker	-	-		
Beroving	0 keer	204 (97 %)	196 (97 %)	100 %	80 %
	1 keer	4 (2 %)	4 (3 %)		
	vaker	2 (1 %)	1 (-)		

* = Over de laatste 12 maanden in het projectgebied.

** = Het percentage dat (altijd of soms) aangifte doet.

*** = De variabele sekse is nauwelijks van invloed op deze variabele.

De verschuivingen bij het slachtofferschap zijn zeer gering en niet significant. Er lijkt sprake van een tendens tot afname van het slachtofferschap van auto-inbraak. Er zijn wel grote verschillen in de aangiftepercentages. Deze verschillen komen

echter voort uit het feit dat de percentages gebaseerd zijn op (zeer) kleine aantallen.

De grootste verschuiving tussen voor- en nameting doet zich voor bij de vraag of men voorzorgsmaatregelen neemt tegen criminaliteit. Zowel bij de mannen als bij de vrouwen is het aantal mensen dat **wel** voorzorgsmaatregelen significant toegenomen bij de nameting (zie tabel 6²⁴)

Tabel 6: Voorzorgsmaatregelen tegen criminaliteit

Treft voorzorgsmaatregelen	Aantal mannen		Aantal vrouwen	
	Voor (n=92)	Na (n=70)	Voor (n=118)	Na (n=131)
Ja	66 %	87 %	82 %	92 %
Nee	34 %	11 %	18 %	8 %

Voorals mannen blijken vaker voorzorgsmaatregelen te treffen tegen criminaliteit. De meest voorkomende preventiemaatregelen worden vaker toegepast. Daarbij gaat het om 'goed wegstoppen van je portemonnee', 'niet te veel geld en cheques meenemen' en 'zorgen dat je tas niet valt weg te trekken'.

Beoordeling binnenstad op kwaliteitsaspecten

Er is gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de aantrekkelijkheid van het winkelgebied. De beoordeling is nagenoeg gelijk gebleven; gemiddeld gaf men 7,3 bij de voormeting en 7,4 bij de nameting. Het oordeel over de vervuiling van het winkelgebied is ook niet veranderd. Bij de voor- en nameting gaf men gemiddeld het cijfer 6,3.

Het aantal mensen dat zegt overdag overlast te ervaren van bepaalde groepen is eveneens gelijk gebleven. (22 % bij de voormeting en 20 % bij de nameting).

4.5 Conclusies

De uitvoering van het project in de Akkerhof is voorspoedig verlopen. De samenwerking is volgens betrokkenen sinds de start van de uitvoering verder verbeterd. Bovendien kan ook de participatie van de winkeliers bevredigend worden genoemd. Volgens de enquête onder winkeliers heeft 61 %²⁵ aan een of meer van de maatregelen meegedaan. Verreweg de meeste winkeliers waren ook van mening dat zij goed geïnformeerd waren over het project. Deze participatie was in Spijkenisse in vergelijking met de andere projecten ook eenvoudiger te verwerven omdat het winkelgebied hier verreweg het kleinst was en de winkeliers bovendien verplicht lid zijn van de winkeliersvereniging.

Een knelpunt bleek te liggen in het feit dat enkele maatregelen ten gevolge van langdurige besluitvormingsprocedures bij gemeente en RET vertraging opliepen. Dit heeft er mede toe geleid dat het zwaartepunt van de uitgevoerde maatregelen sterk is komen te liggen bij maatregelen die direct op winkeliers zijn gericht

24 De verschillen tussen voor- en nameting doen zich voor bij de mensen (mannen en vrouwen) jonger dan 45 jaar. Deze groep is in de nameting ondervertegenwoordigd. Dit betekent dat de feitelijke verschillen tussen voor- en nameting nog iets groter zijn dan tabel 2 aangeeft.

25 In feite ligt dat percentage hoger als wordt uitgegaan van het percentage winkeliers (87%) dat meedoet aan het onderlinge alarmeringssysteem.

(trainingen, security-checks, onderling alarmeringssysteem en standaard-aangifte-formulier). Daarnaast is een begin gemaakt met het opknappen van de parkeer-garage.

De security-checks en cursus worden door vrijwel alle deelnemende winkeliers als nuttig beoordeeld²⁶.

De uitvoering van het project heeft ertoe bijgedragen dat de waardering van winkeliers voor de activiteiten die politie en gemeente ondernemen om winkel-criminaliteit te verminderen duidelijk is toegenomen.

Tevens blijkt een groot deel van het winkelend publiek (69 %) op de hoogte te zijn van het bestaan van het project²⁷. Ruim een kwart heeft ook iets gemerkt van het project.

Belangrijker nog is dat de maatregelen ook effectief blijken te zijn.

- De introductie van en voorlichting over het uniforme aangifteformulier heeft geleid tot een toename van het aantal aangiften van winkeldiefstal.
- Meer dan de helft van de winkeliers heeft naar aanleiding van het project preventieve maatregelen getroffen en het aantal winkeliers dat meedoet aan gezamenlijke preventie-activiteiten is meer dan verdubbeld en ligt inmiddels op 96 %. Vooral de deelname aan het uniforme alarmeringssysteem ligt bijzonder hoog. Zeer waarschijnlijk heeft dit ertoe bijgedragen dat de mate dat winkeliers zich veilig voelen (en van oordeel zijn dat het personeel zich veilig voelt) nog verder is toegenomen.
- Het slachtofferschap is voor vrijwel alle delicten waar winkeliers mee te maken krijgen gedaald. Het sterkst bij winkeldiefstal en (poging tot) inbraak. Ook de schade ten gevolge van winkeldiefstal en de totale schade zijn afgenomen. Bovendien is de mate waarin men zich veilig voelt nog hoger komen te liggen.
- Het aantal aangiften van diefstal uit auto's is duidelijk afgenomen. Uit de enquête onder het publiek lijkt sprake te zijn van een dalende tendens van het slachtofferschap van dit delict. Dit duidt erop dat ook de verbeteringen die in de parkeergarage zijn aangebracht effect hebben opgeleverd.

Voor overige vormen van criminaliteit en overlast geldt dat er over het algemeen weinig veranderingen te constateren zijn; dit kon ook niet verwacht worden, aangezien er geen maatregelen getroffen zijn die hier invloed op uit konden oefenen. Dit wordt ook weerspiegeld in de meningen van winkeliers over de ontwikkeling van de criminaliteit in het totale winkelgebied: bijna de helft vindt dat de criminaliteit gelijk is gebleven en het percentage dat spreekt van een afname is slechts iets groter dan het percentage dat spreekt van een stijging. Het lijkt dus zeker geen overbodige luxe om alsnog aandacht te besteden aan de veiligheid in de openbare ruimte, te meer daar de onveiligheidsgevoelens en het vermijdingsgedrag van het publiek in de avonduren een tendens tot toename vertonen.

26 Aangezien het onderlinge alarmeringssysteem op het moment dat de enquête plaatsvond nog niet was geïnstalleerd, kon hier geen beoordelingsvraag over worden gesteld.

27 Wellicht dat deze hoge bekendheid mede wordt verklaard door de speciale publieksacties die in Spijkenisse zijn gehouden.

5 Etten-Leur

5.1 Projectkenmerken

Het project in Etten-Leur had betrekking op het (overdekte) winkelcentrum en op één winkelstraat. In totaal gaat het om ongeveer 80 winkeliers. De ondernemers zijn vertegenwoordigd via de ondernemersvereniging Etten-Leur. Het project Etten-Leur heeft f 175.799,- aan subsidie gekregen.

In de begeleidingscommissie waren, behalve de projectleider (KNOV) en de landelijke partijen, vertegenwoordigd: ondernemers (3), de eigenaar van het winkelcentrum (1), gemeente (1), politie (1), Openbaar Ministerie (1) en het bureau Halt (1). De ondernemers waren vertegenwoordigd via de ondernemersvereniging Etten-Leur.

Het project is gestart in januari 1992 en was daarmee het eerste van de voorbeeldprojecten. Er is bij het begin van het project een aanzet gemaakt tot het instellen van een aantal werkgroepen. Alras bleek dat de meerwaarde hiervan niet duidelijk was en heeft men het opzetten van een werkgroepenstructuur laten varen.

5.2 Procesevaluatie

Voorbereiding

Etten-Leur was heel snel (mei 1992) met de presentatie van het plan van aanpak, doch het beschikbaar krijgen van gelden verliep heel traag. De respondenten waren ten tijde van de tussenrapportage unaniem tevreden over de inbreng van de projectleider, de winkeliersvereniging, het Openbaar Ministerie en het Halt-bureau in deze fase. Over de inbreng van de eigenaar van het winkelcentrum en van de gemeente Etten-Leur heerste ten tijde van de tussenrapportage enige ontevredenheid. Eén van deze respondenten merkt achteraf ten aanzien van de eigenaar van het winkelcentrum op dat deze een vertegenwoordiger zonder mandaat had afgevaardigd.

Eén respondent toont zich achteraf ontevreden over de inbreng van het externe bureau in deze fase, omdat deze in het plan van aanpak geen rekening zou hebben gehouden met lokale omstandigheden en bovendien bij herhaling de eigen visie als de objectieve waarheid trachtte te presenteren. Ook één der respondenten die over het geheel genomen tevreden zijn over de inbreng van het externe bureau, plaatst een kritische kanttekening: de afspraken en toezeggingen van het bureau zouden niet goed zijn nagekomen en de offertes en de facturering zouden niet op elkaar afgestemd zijn.

Het plan van aanpak had achteraf inderdaad iets meer op de lokale situatie toegesneden mogen zijn, aldus de projectleider.

Samenwerking

De frequentie waarmee de begeleidingscommissie vergaderde was ongeveer eens per twee maanden. In totaal is deze commissie ongeveer elf keer bijeen geweest. Over de samenwerking in de begeleidingscommissie is de projectleider heel tevreden. De opkomst was telkens naar behoren en ieder droeg bij. De deelnemers waren besluitvaardig te noemen. De enige belemmering was (en is), dat besluiten waarbij de gemeente betrokken is, per definitie lang op zich laten wachten, ook al zit er een afgevaardigde van de gemeente in de begeleidingscommissie. Dit is echter onvermijdelijk omdat dergelijke besluiten altijd aan een financiële commis-

sie, het college of de gemeenteraad voorgelegd moeten worden; één en ander is inherent aan de procedures.

Bevorderend voor de samenwerking was alleen al het feit dat alle betrokkenen tegelijk rond de tafel zitten en dat er onderling contacten gelegd zijn: veel problemen kunnen daardoor al meteen kortgesloten worden.

Vijf van de zeven respondenten uit de begeleidingscommissie zijn tevreden over de samenwerking, één is ontevreden vanwege de bij 'Voorbereiding' genoemde redenen en één onthoudt zich van het geven van een mening. Vijf respondenten (andere dan hiervoor overigens) menen dat de samenwerking sinds de start noch verbeterd, noch verslechterd is, één respondent meent dat de samenwerking verbeterd is en één meent dat de samenwerking wel goed was maar beter had gekund. Twee respondenten noemen samenwerkingsrelaties waarover ze niet tevreden zijn. Eén van hen verwijst naar zijn eerder genoemde ontevredenheid over de projectdeskundige, de andere respondent noemt de relaties winkeliers-politie (geen aangiften of meldingen), gemeente-politie (verkeerd verwachtingenpatroon) en politie-Halt (weinig tot geen verwijzingen). Deze relaties zouden volgens de laatstgenoemde respondent verbeterd kunnen worden door werkgroepen waarin mensen met mandaat deelnemen op basis van convenanten; die convenanten moeten meet- en controleerbare afspraken bevatten.

De respondent die ontevreden was over de projectdeskundige heeft het idee dat de relatie tussen dit bureau en de politie niet goed was. Als oplossing wordt aangedragen: een strakkere structuur en minder vrijheden geven.

Participatie van ondernemers

De participatie van de winkeliers is verbeterd sinds een voorlichtingsbijeenkomst op 15 maart 1993. Naar schatting is iets meer dan de helft van de (ongeveer 80) ondernemers nu op één of andere wijze bij maatregelen betrokken. Voor die datum was de participatie gering. Dit werd mede veroorzaakt door onvoldoende voorlichting over het project aan ondernemers: op genoemde bijeenkomst bleek de bekendheid van het project erg laag.

Toch is de participatie van ondernemers wel het belangrijkste knelpunt van het project geweest. Op diverse wijzen heeft de projectleider getracht de participatie te verhogen, onder meer via zoveel mogelijk publiciteit, een informatiebulletin en persoonlijke benadering. Persoonlijk benaderen blijkt dan nog het best te werken, maar is ondoenlijk als het om grotere aantallen ondernemers gaat. Er gaat teveel tijd in zitten als deze bij elke maatregel individueel benaderd moeten worden.

Ook de begeleidingscommissie beoordeelt de deelname van ondernemers als gering (oordelen lopen uiteen van zeer gering tot matig). Een aantal leden van de commissie voeren als mogelijke verklaring aan dat er enkele belemmeringen waren voor de ondernemers, namelijk:

- onvoldoende en te laat tijdstip van informatie-overdracht van projectleiding en projectdeskundige aan winkeliers in de beginfase, waardoor zij slecht op de hoogte waren van het project;
- weinig (organisatie)structuur;
- teveel aandacht van winkeliers voor het eigen belang op korte termijn zodat er te weinig zicht bestaat op het grote geheel en de langere termijn;
- niet of nauwelijks zichtbare resultaten;
- gebrek aan tijd en geld bij winkeliers.

Suggesties voor vermindering van deze belemmeringen zijn volgens hen:

- meer, betere en tijdige communicatie;
- winkeliers aanspreken op eigen verantwoordelijkheid en harder zijn: als winkeliers niets wensen in te brengen, moeten ze ook niet 'zeuren';
- proberen winkeliers meer te motiveren.

Rol van de projectleider

De activiteiten van de projectleider bestonden voornamelijk uit de vaart in het project houden, bemiddelen en verduidelijken, veel publiciteit verzorgen, het opstellen van de tekst van het informatie-bulletin en het voeren van het secretariaat van het project. Deze laatste activiteit kostte naar verhouding veel tijd; in de tweede helft van de looptijd van het project heeft de gemeente iemand beschikbaar gesteld om de verslaglegging van begeleidingscommissie-vergaderingen te verzorgen.

Er hebben zich geen echte knelpunten voorgedaan in het projectleiderschap. Wel had de projectleider meer **spontane** betrokkenheid verwacht van de ondernemers. De aan het projectleiderschap bestede tijd varieerde per periode, maar ligt gemiddeld rond een halve dag per week.

Het merendeel van de respondenten uit de begeleidingscommissie vindt dat de projectleider een grote invloed had op de voortgang van het project (twee personen reppen echter over een bescheiden invloed, één daarentegen over een zeer grote invloed). Op één na zijn alle respondenten tevreden over de inbreng van de projectleider tijdens de uitvoeringsfase. De ontevreden respondent vond dat de projectleider te weinig aan projectcoördinatie deed en te weinig aanstuurde op concrete acties. De tevreden respondenten noemen als motivatie dat de projectleider de projectcoördinatie en de samenwerking tussen de betrokken organisaties bevorderde; één respondent noemt de betrokkenheid van de projectleider als reden voor tevredenheid.

Uitvoering

Bij de uitvoering van de maatregelen is men op een aantal **knelpunten** gestuit, namelijk:

- de onwil van individuele ondernemers om te participeren uit een soort prestige-overweging: men wil vaak niet toegeven dat men zelf een probleem heeft op het gebied van criminaliteit of onvoldoende beveiliging
- de onwil van grootwinkelbedrijven om te participeren; dit laatste knelpunt leidt ertoe dat kleine zelfstandige ondernemers (nog) minder bereid zijn te participeren, omdat ze de kosten niet kunnen of willen opbrengen zonder die 'grote' winkels. Overigens valt op dat de grootwinkelbedrijven nu wel het meest gebruik maken van een aantal voorzieningen (de service-manager bijvoorbeeld).

De ter beschikking gestelde **financiën** waren volgens projectleider en begeleidingscommissie toereikend, hoewel één lid van de commissie vindt dat er zoveel geld is besteed aan het vervaardigen van allerlei rapporten dat er niet voldoende overschoot voor de uitvoering van maatregelen.

De **planning** is niet bij alle maatregelen gehaald: afgezien van die maatregelen waarbij men tegen gemeentelijke besluitvormingsprocedures aanloopt, lopen bijvoorbeeld die security-checks achter op het schema. Voor veel maatregelen geldt, dat er toch meer tijd mee heengaat dan verwacht. Dat komt vooral doordat er telkens een moment in het proces zit van overtuigen, 'meekrijgen' van de ondernemers. Dat moment kost veel meer tijd dan iedereen dacht. De winkeliers hebben bijvoorbeeld in bepaalde perioden van het jaar, bijvoorbeeld rond Sinterklaas en kerst geen oren naar onderwerpen die de eigen winkel overstijgen. Er was eigenlijk een periode van twee jaar nodig voor deze voorbeeldprojecten. Het ware wenselijk geweest als de landelijke organisaties wat soepeler met de tijdslimieten waren omgesprongen, aldus de projectleider.

Voor de bijdrage van de projectdeskundige in deze fase heeft de projectleider lof, met name voor diens kennis.

Van de zeven respondenten uit de begeleidingscommissie zijn er vijf ontevreden over de uitvoering van het actieplan. Het feit dat sommige maatregelen (nog) niet uitgevoerd zijn, is voor vier van hen aanleiding tot ontevredenheid. Andere redenen zijn het trage verloop van de uitvoering (door drie personen genoemd), het feit dat er onvoldoende bekendheid is gegeven aan de maatregelen (eenmaal genoemd) en het feit dat er teveel geld werd besteed aan 'allerlei rapporten' in plaats van het aan de uitvoering van concrete actiepunten (eenmaal genoemd).

Twee leden van de begeleidingscommissie noemen concrete maatregelen over de uitvoering waarvan ze niet tevreden zijn. Het betreft:

- de niet of niet voldoende van de grond gekomen aanpak van fietsendiefstal en graffiti²⁸;
- de lage respons op de instructie van winkeliers.

Niet-uitgevoerde maatregelen

Nog niet uitgevoerd zijn de maatregelen waarbij gemeentelijke besluitvormingsprocedures nodig zijn. Daarnaast wordt met een aantal maatregelen gewacht tot na de aanstaande renovatie van het winkelcentrum.

- Herinrichting openbare ruimte rond het winkelcentrum.
- Opvang van jongeren; dit was eerder al eens weggestemd door de politiek. Als zo iets eenmaal is gebeurd, is het zeer moeilijk dat weer op de politieke agenda te krijgen.
- Fietsenstalling, omdat dit veel geld kost en bovendien gekoppeld is aan de renovatie van het winkelcentrum; zolang niet duidelijk is hoe de renovatie precies uitvalt, wordt over de fietsenstalling ook geen besluit genomen door de projectontwikkelaar.
- Een ophoudruimte voor het tijdelijk vasthouden van opgepakte winkeldieven; hiervoor was geen geschikte ruimte vrij in het winkelcentrum. Na de binnenkort plaatsvindende renovatie van het winkelcentrum zal deze ruimte alsnog gerealiseerd worden.
- Een zogenaamde verblijfsplek voor jongeren in het winkelcentrum omdat de eigenaar van het winkelcentrum, een projectontwikkelingsmaatschappij, alle ruimte verhuurd had; er was dus geen ruimte vrij.
- Fietsen graveren, omdat men dit wilde koppelen aan een ludieke winkeliersactie; zo'n actie is er domweg nog niet geweest.

Voorts wordt definitief niet uitgevoerd:

- Groepssignalering: bij de conceptversie van het plan van aanpak is al besloten hiervan af te zien, omdat het niet nodig zou zijn voor het onderhavige winkelgebied.

Uitgevoerde maatregelen

In onderstaand overzicht van uitgevoerde maatregelen worden tevens de oordelen van de winkeliers over de belangrijkste maatregelen verwerkt; deze oordelen zijn ontleend aan een enquête die bij de afronding van het project onder winkeliers is gehouden. Aan deze enquête hebben 59 winkeliers meegewerkt.

- Graffiti-bestrijding; dit was volgens de projectleider de meest succesvolle maatregel bij ondernemers, vrijwel iedereen betaalde mee en deed mee; het ging hierbij vooral om schoonmaken van de gevels; eventueel kon men ook een anti-graffiti coating laten aanbrengen, maar dat is weinig gebeurd, waarschijnlijk

28 De opmerking over het niet (voldoende) van de grond komen van de graffiti-bestrijding bevreemdt ons nogal. Volgens de andere leden van de begeleidingscommissie is deze wel degelijk van de grond gekomen en zelfs één van de succesvolste maatregelen gebleken. Wellicht had de betreffende respondent een grondiger aanpak verwacht.

omdat men dat individueel diende te betalen. Het graffiti-bestrijdingsproject kon zich verheugen in het grootste draagvlak.

De helft van de geënquêteerde winkeliers vindt dat graffiti het afgelopen half jaar licht (24%) tot sterk (25%) verminderd is. Eén op de vijf (20%) weet niet of er meer dan wel minder graffiti is, 17% vindt dat het hetzelfde gebleven is en een minderheid van 9% meent dat de graffiti juist licht toegenomen is gedurende het laatste half jaar.

- Service-manager; deze maatregel was op één na de meest succesvolle. De service-manager is dienstverlenend aan het publiek, wijst het publiek op ongewenst gedrag en geeft praktische tips over beveiliging aan winkeliers. Hij is in dienst van één van de winkeliersverenigingen en is operationeel sinds juli 1993. Aanvankelijk was er niet zoveel draagvlak voor de invoering van een service-manager, maar toen deze functionaris eenmaal rondliep, werden steeds meer ondernemers enthousiast.

Negen op de tien winkeliers blijken op de hoogte van het bestaan van de service-manager. Het merendeel van deze groep (zeven op de tien) vindt de activiteiten die de service-manager onderneemt nuttig tot zeer nuttig. Een opvallend grote groep, namelijk een kwart van degenen die bekend zijn met de service-manager, zegt geen mening te hebben over diens activiteiten; de rest (4%) geeft geen antwoord.

- Trainingen, uitgevoerd in twee branches, namelijk in voorjaar 1993 en in september 1993. In totaal zijn er 5-6 trainingsavonden geweest; de animo onder de winkeliers om mee te doen was niet groot: de projectmedewerkers hebben flink veel 'masseerwerk' moeten verrichten. Uit de enquête onder winkeliers blijkt dat drie op de tien heeft meegedaan aan de trainingen. Degenen die hebben meegedaan waren enthousiast; ze beoordelen de training als nuttig tot zeer nuttig.
- Security-check; zat min of meer gekoppeld aan de training, in de zin dat de ondernemer liefst meegedaan moest hebben aan de training om een security-check te kunnen laten uitvoeren; het aantal deelnemers was/is daarom lager dan bij de trainingen (niet iedereen die een training heeft gevolgd, doet mee); de uitvoering hiervan liep overigens nog op het moment dat deze rapportage geschreven werd.

Uit de enquête blijkt dat op dat ogenblik één op de tien winkeliers een security-check had laten uitvoeren; in totaal gaat het om zes mensen. Vier van deze zes mensen vinden de security-check nuttig (3) of zeer nuttig (1). Twee mensen zijn minder positief: één vindt de cursus niet zo nuttig en één vindt deze in het geheel niet nuttig.

- Publiciteit (mailingen, brochures, informatie-bulletin, informatie-avond) gedurende de hele projectperiode, maar verhevigd vanaf medio maart 1993, toen de bekendheid met het project bij ondernemers gering bleek.
- Het gebruik van een uniform aangifteformulier; dit loopt na een trage start (maart 1993; in de eerste maanden daarna werd het nauwelijks gebruikt) redelijk goed, volgens de projectleider. Toch kan de aangiftebereidheid volgens hem nog hoger, bijvoorbeeld door dit te laten verlopen via de service-manager of een contactpersoon van de politie in de winkelstraten.
- Extra surveillance door de politie sinds medio 1993. De extra inzet is afkomstig van de reservepolitie.
- Onregelmatigheden melden: sinds deze maatregel van kracht is (maart 1993) meldt ruim de helft (57%) van de ondernemers weleens iets aan de politie omtrent overlast, gevonden voorwerpen of iets dergelijks. Het merendeel doet dat een enkele keer (51%), de rest vaker (6%). Door 43% van de winkeliers wordt weleens iets aan de gemeente gemeld, bijvoorbeeld over vervuiling, achterstallig beheer en dergelijke; 31% doet dit een enkele keer, 12% vaker.

- Terugkoppeling door het O.M. en de politie van wat er met een aangifte is gebeurd: ook dit is in uitvoering, maar onttrekt zich aan het zicht van de projectleider;
- Lik-op-stuk beleid: gebeurt sinds medio februari 1992 in samenwerking met Halt (voor minderjarigen). In het begin waren er zeer weinig doorverwijzingen, zodat er geen continuïteit was.
- Halt-afhandeling: gebeurt, maar projectleider heeft er geen goed zicht op. Bovendien kunnen er geen cijfers worden gegeven van Halt-afhandelingen die specifiek op het winkelgebied betrekking hebben.
- Extra voorlichting op scholen: is vanaf oktober 1993 gegeven door Halt.

Resultaten en leerervaringen

Het belangrijkste resultaat van dit project is volgens de projectleider dat er een bewustwording bij de deelnemers is ontstaan dat bij henzelf de situatie of de wijze van aanpakken voor verbetering vatbaar is. Dat geldt niet alleen voor ondernemers, maar ook voor instanties zoals bijvoorbeeld de politie. In die zin voorzagt het project bij alle deelnemers in een behoefte.

Al met al is de projectleider tevreden over wat er bereikt is binnen het project: lokaal werd het project goed opgepikt en met name de continuïteit lijkt gewaarborgd omdat de contacten die zijn ontstaan alom waardevol worden gevonden. De respondenten uit de begeleidingscommissie of de projectleider geven als belangrijkste resultaten of sterke kanten van het project aan:

- vergrote veiligheid in het winkelgebied;
- het aanstellen van een herkenbare beveiligingsbeambte (NVD), die zowel gastheer als toezichthouder is;
- minder onveiligheidsgevoelens bij het publiek;
- verbeterde samenwerking tussen de betrokken organisaties;

Volgens de projectleider zijn de belangrijkste leerervaringen:

- Als je met dergelijke projecten effect wilt sorteren, is er een langere termijn nodig (tenminste twee jaar).
- De (landelijke) financiering van de voorbeeldprojecten was wat ongelukkig geregeld: het moment waarop bekend werd hoeveel subsidie een project kreeg, had geschikter gekozen kunnen worden. Bovendien legden de 'verplichte onderdelen' geen evenredig beslag op de begroting van ieder van de projecten.
- De communicatie moet gedegen worden voorbereid om de doelgroep in voldoende mate te bereiken.
- Het is van belang de individuele ondernemer te bereiken en te laten zien hoe het project rendement oplevert voor de individuele ondernemer.
- Onderschat de benodigde tijd voor besluitvorming bij bureaucratieën niet (gemeente, projectontwikkelaars).
- Er moet bij de doelgroep voldoende draagvlak voor de maatregelen bestaan. Door een harde opstelling te kiezen, kan over de aanwezigheid van draagvlak snel duidelijkheid ontstaan: als een ondernemer wil profiteren van een maatregel moet hij bereid zijn ook een 'offer brengen' in geld of tijd.
- Regel de continuïteit ruim voor afloop van de subsidie, zodat er geen periode van onzekerheid ontstaat die de uitvoering ondermijnen kan.

Continuering

De begeleidingscommissie gaat verder met het project. Er komt een andere projectleider omdat de huidige een andere functie krijgt binnen het KNOV. Zijn opvolger zal waarschijnlijk ook projectleider worden van dit project, mits de ondernemers

bereid zijn de meerkosten²⁹ daarvan te betalen. Afhankelijk van de maatregel komen de overige kosten voor rekening van de ondernemers (de service-manager bijvoorbeeld) of voor de gemeente (inrichting openbare ruimte en dergelijke). Twee van de zeven respondenten vinden overigens dat het project niet voortgezet moet worden en één weet het niet zeker. Degenen die vinden dat het project wel voortgezet moet worden (vier personen), hebben uiteenlopende ideeën over de wijze waarop dat gestalte zou moeten krijgen: twee personen denken aan een samenwerkingsovereenkomst, twee aan een voortzetting van de begeleidingscommissie en één vindt dat de samenwerking niet geformaliseerd moet worden. Wat betreft de coördinatie denken twee personen aan het KNOV, één persoon aan de politie en één aan een kleine projectgroep bestaande uit vertegenwoordigers van politie, gemeente, winkeliersvereniging en de eigenaar/beheerder van het winkelcentrum.

5.3 Effectevaluatie

Deelname onderzoek

In het projectgebied (winkelcentrum Etten-Leur en Bisschopsmolenstraat) zijn in totaal 79 winkeliers gevestigd. Alle winkeliers zijn benaderd bij de voormeting en opnieuw bij de nameting. Bij de voormeting lag het responspercentage op 80 % (63 winkeliers), bij de nameting op 75 % (59 winkeliers). Omdat de voor- en nametingsgroepen te veel uiteen lopen wat betreft kenmerken als omvang bedrijf en type branche, is de vergelijking tussen de gegevens van beide metingen gebaseerd op de groep van 49 winkeliers die aan beide metingen meedeelde. Deze groep vormt 62 % van alle winkeliers in het projectgebied.

Omvang winkelbedrijven en type branche

In de meeste winkelbedrijven (80 %) werken 2 tot 10 mensen, er zijn 4 eenmansbedrijven en 6 bedrijven met meer dan 10 werknemers.

Bijna de helft van de winkelbedrijven (43 %) valt in de textiel- en schoeiselbranche; er zijn 5 winkelbedrijven (10 %) uit de levensmiddelenbranche. De 'woninginrichting-branche' is met 8 winkels (16 %) vertegenwoordigd.

Bekendheid en deelname project³⁰

Bij de nameting is 95 % van alle ondervraagde winkeliers bekend met het project. (Bij de voormeting lag dit percentage op 76 %). Twee derde van alle winkeliers die bij de nameting bekend zijn met het project vindt dat men onvoldoende geïnformeerd is over het project.

Minder dan de helft van de nametingsgroep (39 %) heeft zelf deelgenomen aan het project. 'Geen tijd' en 'geen last van winkeldiefstal' zijn de meest genoemde redenen om niet mee te doen. Deze twee redenen worden door 19 van de 33 winkeliers die niet meededen genoemd.

Drie kwart van de winkeliers die het project kennen (73 %) vindt dat het project in 1994 voortgezet moet worden.

29 Dat is het KNOV-beleid in dezen.

30 De vragen over 'bekendheid en deelname project' zijn voor alle 59 winkeliers uit de nameting weergegeven.

Preventieve maatregelen

Bijna alle winkeliers (92 %) hebben maatregelen genomen tegen winkeldiefstal; 86 % heeft inbraakpreventieve maatregelen getroffen. Deze percentages zijn bij de nameting gelijk gebleven. Wel geeft 25 % van de winkeliers te kennen naar aanleiding van het project maatregelen te hebben getroffen.

De gemiddelde kosten die men gemaakt heeft voor preventie in de 12 maanden voorafgaand aan de voormeting lagen op f 960,-. Bij de nameting is dit bedrag aanzienlijk hoger, te weten f 3.565,-. De stijging komt voor rekening van vijf winkeliers die tussen f 10.000,- en f 40.000,- uitgaven aan preventie. (Bij de voormeting gaf geen der winkeliers meer dan f 10.000,- uit.)

Het aantal winkeliers dat meedoet aan gezamenlijke preventie nam eveneens toe: van 55 % tot 63 %.

Opmerkelijk is dat het aantal winkeliers dat meedoet aan een systeem van onderlinge alarmering is afgenomen (van 10 naar 3). Er doen wel meer deelnemers mee aan het gezamenlijk contract met een beveiligingsbedrijf.

Beoordeling veranderingen

De meerderheid van de winkeliers die aan beide metingen meededen (57 %) vindt dat de totale schade als gevolg van criminaliteit in de eigen vestiging in 1993 gelijk is gebleven in vergelijking met 1992. Voor 23 % is de schade afgenomen en voor 17 % is de schade toegenomen.

Over de ontwikkeling van de criminaliteit in het totale projectgebied zijn de meningen verdeeld:

- 39 % zegt dat de criminaliteit in het winkelgebied is toegenomen;
- 29 % zegt dat de criminaliteit in het winkelgebied is afgenomen;
- 20 % constateert geen verandering;
- 12 % weet de vraag niet te beantwoorden.

Slachtofferschap en aangiftebereidheid

De vergelijking tussen voor- en nameting wat betreft slachtofferschap gedurende de laatste 12 maanden laat een gunstiger beeld zien, dan de inschattingen van veranderingen van de winkeliers zelf (tabel 7).

Tabel 7: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict (n=49)

Delict	Aantal slachtoffers ³¹			Gemiddelde schade ³²		Aangifte-bereidheid ³³	
	Keer	Voor	Na	Voor	Na	Voor	Na
Winkeldiefstal³⁴	0 keer 1-4 keer vaker	51 % 31 % 18 %	63 % 18 % 19 %	f 9.262,- f 3.976,- (f3,812,-)	f 3.976,- - (f3,812,-)	75 %	84 %
Inbraak	0 keer 1 keer vaker	96 % 4 % -	100 % - -	Ontvreemde goederen: f 187,- Herstelkosten: f 2.250,- (1 opgave)	- - -	100 %	-
Poging inbraak	0 keer 1 keer vaker	90 % 8 % 2 %	92 % 4 % 4 %	Herstelkosten: f 1.324,- f 50,- (2 gevallen)	- - (2 gevallen)	100 %	100 %
Beroving/ roofoverval	0 keer 1 keer vaker	100 % - -	96 % 4 % -	- f 1.900,- (2 gevallen)	- - (2 gevallen)	-	100 %
Graffiti	0 keer 1-10 keer 11-30 keer vaker	29 % 47 % 18 % 6 %	61 % 37 % 2 % -	Herstelkosten: f 481,- f 341,-	- - -	34 %	52 %
Vernieling	0 keer 1-4 keer vaker	78 % 20 % 2 %	88 % 8 % 4 %	Schade: f 622,50 f 1.303,- ³⁶ (f 363,-)	- - (f 363,-)	64 %	83 %
Bedreiging incl. chantage/ afpersing	0 keer 1 keer vaker	82 % 8 % 10 %	88 % 8 % 4 %	f 0,- f 0,-	- -	Chantage: 50 % (1 geval) (2 gevallen)	100 %

Voor vrijwel alle delicten is een daling van het slachtofferschap te constateren. Bij de meest voorkomende delicten, winkeldiefstal en graffiti, was de daling aanzienlijk. Bij winkeldiefstal nam het slachtofferpercentage af van 49 % tot 37 %. Bij graffiti was de daling zeer groot: bij de voormeting lag het slachtofferpercentage op 71 %, bij de nameting bleek 39 % van de winkeliers slachtoffer te zijn geworden van graffiti.

De gemiddelde schade van winkeldiefstal bleef ongeveer gelijk³⁷, terwijl bij graffiti sprake was van een lichte daling.

Bij winkeldiefstal, graffiti en vernieling is sprake van een toegenomen aangifte-bereidheid.

31 Over de laatste 12 maanden.

32 Over de laatste 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken krijgen. Alleen bij winkeldiefstal is het gemiddeld berekend over alle winkeliers (die hiervan opgave deden).

33 Het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

34 Aantal betrappingen.

35 Dit gemiddelde wordt sterk verhoogd door één extreme opgave van f 200.000,-. Zonder deze opgave ligt het gemiddelde op f 3.810,-.

36 Dit gemiddelde wordt verhoogd door een grote schadepost van f 6.000,-. Zonder deze opgave ligt het gemiddelde op f 363,-.

37 Wanneer we één extreme opgave bij de voormeting buiten beschouwing laten.

Totale schade

Bij de voormeting waren 38 van de 49 winkeliers (77%) in staat om een schatting te geven van de totale derving als gevolg van criminaliteit (over de laatste 12 maanden). Bij de nameting heeft 86% van de winkeliers een schatting gemaakt. Bij de voormeting lag het gemiddelde schadebedrag op f 9.633,-. Na aftrek van de extreme opgave van f 200.000,- (die het gemiddelde sterk beïnvloedt) resteert een gemiddelde derving van f 4.488,- per winkelier. Bij de nameting ligt de gemiddelde derving op f 4.229,-. Wanneer we de extreme derving van één winkelier buiten beschouwing laten, dan is de derving gemiddeld genomen iets gedaald.

Veranderingen volgens politiegegevens

Het aantal aangiften van winkeldiefstal is gelijk gebleven; zowel in de eerste drie kwartalen van 1992 als in de eerste drie kwartalen van 1993 werd 85 keer aangifte van winkeldiefstal gedaan. Dit sluit goed aan bij de constatering uit de enquête dat het slachtofferschap van winkeldiefstal is gedaald en de aangiftebereidheid voor dit delict is toegenomen.

Het aantal aangiften van inbraak in winkels is toegenomen van 7 naar 15 en ook het aantal aangiften van pogingen is toegenomen, namelijk van 1 naar 5. Uit de enquête bleek dat geen enkele respondent slachtoffer was geworden van inbraak. Kennelijk zijn het afgelopen jaar uitsluitend winkeliers die niet aan de enquête hebben deelgenomen slachtoffer van inbraak geworden. Als we uitgaan van de veronderstelling dat onder de niet-deelnemers van de enquête de deelname aan het project lager ligt, dan zou er dus sprake kunnen zijn van een verschuivingseffect: bij deelnemers aan het project is inbraak moeilijker geworden en daardoor slaan inbrekers hun slag bij (slechter beveiligde) niet-deelnemers.

Voor wat betreft aangiften van delicten die niet (alleen) tegen winkeliers gericht zijn valt er een daling te constateren van vernieling (inclusief graffiti) van 20 naar 13.

Voor vermogensdelicten (fietsdiefstal, diefstal uit auto's en diefstal van auto's) valt evenwel een duidelijke toename te constateren: in de eerste drie kwartalen van 1992 werden voor deze delicten slechts 2 aangiften geregistreerd; in de eerste drie kwartalen van 1993 zijn dat er 50 (waarvan 40 voor fietsdiefstal).

Onveiligheid

In 1992 voelden de meeste winkeliers zich reeds redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel. Dit gold volgens de winkeliers ook voor het winkelpersoneel. De onveiligheidsbeleving is bij de nameting nagenoeg onveranderd.

Tabel 8: (On)veiligheid in de eigen winkel

	Winkeliers				Personeel			
	Voor		Na		Voor		Na	
Zeer veilig	19	(39%)	21	(43%)	15	(31%)	14	(29%)
Redelijk veilig	27	(55%)	26	(53%)	32	(65%)	32	(65%)
Veilig noch onveilig	2	(4%)	1	(2%)	1	(2%)	1	(2%)
Tamelijk onveilig	1	(2%)	-		-		-	
Zeer onveilig	-		-		-		-	
Geen antwoord	-		1	(2%)	1	(2%)	2	(4%)
Totaal	49 (100%)		49 (100%)		49 (100%)		49 (100%)	

Overlast

Bij de voormeting gaf 47% van de winkeliers aan overlast te ervaren van bepaalde (groepen) mensen. Bij de nameting is dit percentage gedaald tot 31%. Jongeren en etnische minderheden waren en zijn volgens de winkeliers de belangrijkste veroorzakers van overlast. Ook de aard van de overlast is niet veranderd bij de nameting. De overlast wordt vooral veroorzaakt door 'stelen' en 'rondhangen'.

Waardering voor gemeente en politie

In beide metingen is gevraagd of gemeente en politie voldoende doen om winkelcriminaliteit te voorkomen (tabel 9).

Tabel 9: Waardering voor gemeente en politie

	Gemeente		Politie	
	Voor	Na	Voor	Na
Ruim voldoende	1 (2%)	2 (4%)	4 (8%)	2 (4%)
Voldoende	19 (40%)	21 (44%)	23 (48%)	26 (54%)
Voldoende noch onvoldoende	6 (12%)	7 (14%)	6 (12%)	5 (10%)
Onvoldoende	11 (22%)	10 (20%)	9 (18%)	8 (16%)
Ruim onvoldoende	2 (4%)	2 (4%)	3 (6%)	2 (4%)
Weet niet/geen antwoord	10 (20%)	7 (14%)	4 (8%)	6 (12%)
Totaal	49 (100%)	49 (100%)	49 (100%)	49 (100%)

De waardering van de winkeliers voor gemeente en politie is aan het einde van het project weinig veranderd, er kan hoogstens van een tendens tot toegenomen waardering (en dan met name voor de gemeente) worden gesproken. De grootste groep gaf en geeft een voldoende.

5.4 Conclusies

In Etten-Leur is een vrij breed pakket van maatregelen uitgevoerd: maatregelen die direct gericht zijn op het treffen van preventieve maatregelen door winkeliers (trainingen, cursussen), maatregelen gericht op het verbeteren van de repressieve benadering van winkeldieven, maatregelen gericht op het beheer van de openbare ruimte in combinatie met het vergroten van toezicht (graffiti-bestrijding, service manager en extra surveillance door reservopolitie).

De projectleider en de meerderheid van de leden van de begeleidingscommissie zijn tevreden over de samenwerking tussen de verschillende organisaties.

Over het algemeen zijn de winkeliers tevreden over de uitgevoerde maatregelen; opvallend is dat de leden van de begeleidingscommissie in meerderheid ontevreden zijn over de uitvoering van het actieplan. Belangrijkste reden daarvan is dat sommige maatregelen (nog) niet zijn uitgevoerd.

Ook over de participatie van de ondernemers is de begeleidingscommissie over het algemeen niet enthousiast. Voor de lage participatiebereidheid werd als een van de verklarende factoren aangevoerd dat de winkeliers onvoldoende over het project zijn geïnformeerd. Dit wordt bevestigd door de enquêteresultaten: twee derde deel van de winkeliers vindt dat men onvoldoende geïnformeerd is.

Desondanks is het percentage winkeliers dat uiteindelijk aan een van de project-onderdelen heeft deelgenomen in vergelijking tot de meeste andere projecten vrij hoog: 39%.

De overgrote meerderheid van de winkeliers die aan de cursus hebben meegedaan beoordeelt deze als nuttig of zeer nuttig. Ook de security-checks worden door een ruime meerderheid als positief beoordeeld; alleen waren er op het moment dat de enquête plaatsvond nog weinig winkeliers die al een security-check hadden laten uitvoeren. Over de service-manager wordt ook overwegend positief geoordeeld; 70% van de winkeliers vindt zijn werkzaamheden nuttig tot zeer nuttig. Opvallend is dat een kwart van de winkeliers geen mening heeft; dit kan mede een gevolg zijn van een gebrekkige communicatie over de resultaten van het project.

Het percentage winkeliers dat uiteindelijk naar aanleiding van het project preventieve maatregelen heeft getroffen ligt op 25%. Het percentage winkeliers dat meedoet aan een of meerdere vormen van collectieve preventie is licht gestegen: van 55% tot 63%.

De uiteindelijke effecten van het project zijn zonder meer positief te noemen:

- Voor vrijwel alle delicten is een daling van het slachtofferschap te constateren, het sterkst voor graffiti (van 71% naar 39%) en winkeldiefstal (van 49% naar 37%). Deze resultaten duiden erop dat zowel de maatregelen in het kader van graffiti-bestrijding als de maatregelen direct gericht op de winkeliers succesvol zijn geweest. Hierbij dient wel te worden aangetekend dat zich voor wat betreft inbraak in winkels een verschuivingseffect lijkt voor te doen: het is niet ondenkbaar dat inbrekers zich zijn gaan richten op niet-deelnemers.
- De aangiftebereidheid is bij verschillende delicten toegenomen; ook de maatregelen gericht op het verbeteren van de repressieve afhandeling van daders lijken dus vruchten af te werpen.
- De overlast die men ondervindt van bepaalde groepen mensen is duidelijk afgenomen; vermoedelijk zijn de komst van de service manager in combinatie met de extra surveillance hier verantwoordelijk voor.

Overigens is het opvallend dat deze resultaten niet of nauwelijks invloed hebben op de waardering die winkeliers hebben voor de inspanningen die gemeente en politie ondernemen om de criminaliteit in het winkelgebied terug te dringen.

Voorts zijn de meningen van de winkeliers over de ontwikkelingen van de criminaliteit in het winkelgebied verdeeld: het percentage dat vindt dat er sprake is van een toename ligt iets hoger dan het percentage dat van een daling spreekt. Op grond van dit gegeven, gevoegd bij de constatering dat het aantal aangiften voor verschillende vormen van vermogenscriminaliteit (fietsdiefstal, diefstal uit auto's en diefstal van auto's) sterk is toegenomen, verdient het aanbeveling dat in het winkelgebied op korte termijn meer aandacht wordt geschonken aan vermogenscriminaliteit die niet (alleen) tegen winkeliers is gericht.

6 Almelo

6.1 Projectkenmerken

Het voorbeeldproject in Almelo heeft betrekking op de binnenstad waar circa 200 winkels zijn gevestigd. Voor de uitvoering is een bedrag van f 214.558,- aan subsidie ter beschikking gesteld.

Voor de start van het project bestond er in Almelo een werkgroep Kleine Criminaliteit, voorgezeten door een ambtenaar die hiervoor speciaal was vrijgesteld. Deze werkgroep, tijdelijk uitgebreid met vier of vijf ondernemers, vormde de begeleidingscommissie van het project. Na 1993 zal deze groep weer in haar oude samenstelling verdergaan. In de begeleidingscommissie zijn - behalve de projectleider (KNOV), het HBD en het Ministerie van Justitie - de volgende partijen vertegenwoordigd: ondernemers (4), gemeente (3), politie (1), HALT (1), onroerend goed beheer (1), OM (1)³⁸. In de binnenstad van Almelo heeft bijna elke straat een eigen ondernemersvereniging met straatvertegenwoordigers. Deze ondernemersverenigingen vormen tezamen het Ondernemerskollektief Almelo. De winkeliers zijn met de volgende personen vertegenwoordigd in de begeleidingscommissie, te weten:

- een vertegenwoordiger van de Raad voor Filiaal- en Grootwinkelbedrijf;
- de voorzitter van het ondernemerskollektief;
- twee individuele winkeliers.

De eerste vergadering van de begeleidingscommissie markeert de start van het project; deze vond plaats in april 1992. Verder vonden er vergaderingen plaats in een kleine commissie bestaande uit vier personen (gemeente, politie, ondernemers en de projectleider). Er zijn geen werkgroepen met eigen taakvelden opgezet.

6.2 Procesevaluatie

Vorbereiding

De externe deskundige heeft in deze fase een gesprek gevoerd met alle partijen afzonderlijk en met het Ondernemerskollektief. Op basis hiervan werd een voorlopig plan van aanpak opgesteld. Dit is voorgelegd aan de begeleidingscommissie en vervolgens in een kleine commissie (van gemeente, politie, voorzitter ondernemerskollektief en projectleider) verder uitgewerkt.

Ten tijde van de tussenrapportage waren de acht respondenten uit de begeleidingscommissie tevreden over het tempo waarin het project zich tijdens de voorbereidingsfase ontwikkelde. De vergaderingen van de begeleidingscommissie werden door iedereen als constructief ervaren.

Over de inbreng van de politie en de gemeente in deze fase waren alle partijen tevreden. Bij de inbreng van de projectleider werd door twee respondenten een kanttekening geplaatst: één respondent vond dat de projectleider onvoldoende op de hoogte is van de plaatselijke situatie, een ander was van mening dat de projectleider zich teveel bezighoudt met uitvoerende zaken en te weinig met de beleidsmatige kant van het geheel. Drie respondenten hadden graag een grotere betrokkenheid van het Openbaar Ministerie bij het project gezien. Men vond het jammer dat de vertegenwoordiger van het O.M. frequent afwezig was tijdens de vergaderingen van de projectgroep. Over de inbreng van de vertegenwoordiger van

38 Tussen () staat het aantal vertegenwoordigers weergegeven.

het Halt-bureau waren ten tijde van de tussenrapportage twee respondenten ontevreden; deze zou te weinig betrokkenheid hebben getoond. Eén respondent is van mening dat de inbreng van de winkeliersvereniging te gering is.

Samenwerking

De samenwerking in de begeleidingscommissie verliep volgens de **projectleider** heel goed. Dit bleek onder meer uit de besluitvaardigheid en dat werkafspraken werden nagekomen zonder dat ze zwart op wit waren vastgelegd. De laatste maanden was er enige desinteresse van de zijde van ondernemers te constateren; vanaf februari 1993 verschenen zij niet meer op vergaderingen. Er is veel gemak ondervonden van de aanwezigheid van een voorzitter en een secretaris die veel tijd konden besteden aan voorbereiding en uitvoering van projectactiviteiten; met name voor de projectleider vormde hun aanwezigheid een verlichting van de eigen taken. Alle geïnterviewde leden van de **begeleidingscommissie** zijn tevreden over de samenwerking.

Participatie van ondernemers

De deelname van ondernemers aan de projectmaatregelen is over het geheel genomen matig geweest, volgens de leden van de begeleidingscommissie. De gratis cursussen mochten zich echter verheugen in een onverwacht groot aantal deelnemers. Het laatste half jaar is de participatie van de ondernemers ingezakt. Dit bleek onder meer uit het niet verschijnen van hun vertegenwoordigers op vergaderingen van de begeleidingscommissie, uit een geringe bereidheid om bij te dragen aan de kosten van de stadswachten en van het onderling alarmeringssysteem en uit het gebrek aan bereidheid te investeren in voortzetting van het project. Volgens vier van de zeven respondenten uit de begeleidingscommissie waren er belemmeringen die de geringe participatie van de middenstanders mogelijk verklaren. Gebrek aan geld of aan wil om financieel bij te dragen, wordt het vaakst genoemd. Andere mogelijke verklaringen zijn gebrek aan tijd en gebrek aan interesse. Als suggesties om deze belemmeringen te ondervangen noemen de respondenten vooral subsidiëring (hetzij alleen van starters, hetzij van allen); andere suggesties zijn mentaliteitsverbetering en verhoging van de motivatie.

Rol van de projectleider

Gedurende het laatste half jaar heeft de projectleider het vrij rustig gehad. Zijn voornaamste taken bestonden uit coördineren en bewaken van de voortgang. Enkele knelpunten bij het projectleiderschap waren de matige betrokkenheid van ondernemers en hun geringe bereidheid tot meebetalen.

De oordelen van de leden van de begeleidingscommissie over de invloed van de projectleider op de voortgang, lopen uiteen. Drie van de zeven respondenten vonden deze invloed bescheiden, twee respondenten vonden de invloed groot, één respondent vond deze gering en één weet niet te oordelen. Over de inbreng van de projectleider tijdens de uitvoering van het plan van aanpak lopen de meningen ook uiteen. Drie respondenten zijn hierover tevreden, twee zijn ontevreden en twee weten zich geen oordeel te vormen. De tevredenen voeren als motivatie aan dat de projectcoördinatie werd bevorderd (2) en dat de samenwerking tussen betrokkenen werd bevorderd. De ontevredenen menen dat de projectcoördinatie in onvoldoende mate werd bevorderd (2) en dat de projectleider teveel overliet aan andere instanties (1).

Uitvoering

Het zwaartepunt heeft in deze fase gelegen bij de cursussen. Bij de uitvoering hebben zich geen noemenswaardige knelpunten voorgedaan. Hoogstens kan de inzakkende participatie van ondernemers enige tijd na het volgen van de cursussen als zodanig aangemerkt worden. Het motiverende effect van dergelijke maatregelen (dat wil zeggen waaraan men actief mee moet doen) ebt na enige maanden kennelijk weg. Een verklarende factor is waarschijnlijk dat de cursussen kosteloos aan de middenstanders werden aangeboden en dat voor de overige maatregelen een financiële bijdrage gevraagd werd.

Vier van de zeven respondenten uit de begeleidingscommissie zijn tevreden over de algehele uitvoering van het plan van aanpak, twee niet en één respondent weet geen mening te vormen. De twee ontevreden voeren als reden aan dat bepaalde maatregelen niet van de grond zijn gekomen en dat problemen niet meer actueel zijn omdat ze in de loop der tijd 'vanzelf' zijn opgelost.

Er is f 30.000 minder aan subsidie toegekend dan begroot was. Hiermee heeft men binnen het project nogal moeite gehad. Er is toen voor gekozen de maatregelen tegen fietsdiefstal niet uit het projectbudget te betalen. Bovendien bleken maatregelen in het kader van graffiti-bestrijding niet meer uitgevoerd te hoeven worden. Op die manier is men toch binnen de begroting gebleven. Over de vraag of de financiën toereikend waren, lopen de meningen van de zeven respondenten uit de begeleidingscommissie uiteen. Drie van hen vonden de middelen niet toereikend, twee wel en twee mensen kunne niet tot een oordeel komen. Eén respondent merkt op dat de financiële consequenties van het aanstellen van een projectcoördinator en van andere 'verplichte onderdelen' relatief zwaar drukken op de beschikbare middelen. Het leek erop alsof iedereen iets wilde verdienen aan dit project. Daarentegen waren de bijdragen van instanties zoals gemeente en politie 'om niet'. Er was voldoende tijd om de maatregelen uit te voeren.

Niet-uitgevoerde maatregelen

- Graffiti-bestrijding. Er is althans geen projectgeld uitgegeven aan graffiti-bestrijding; er is geïnventariseerd om hoeveel graffiti het ging; dit bleek mee te vallen. Op eigen initiatief hebben winkeliers wel enige maatregelen getroffen en ook de gemeente had al een anti-graffitibeleid ontwikkeld. De meeste gevels in het centrum waren echter al van een anti-graffiti coating voorzien. Voorts is gepoogd een graffiti-bestrijdingsfonds op te zetten. Er was echter nauwelijks een graffiti-probleem; met het oppakken van twee 'graffiteurs' was het probleem vrijwel helemaal weg.
- Onderling alarmeringssysteem: is vertraagd, maar zal wel worden uitgevoerd. Er is lang gezocht naar goede systemen. Vervolgens is veel tijd heengegaan met het achterhalen van de prijzen van de verschillende alternatieven. Een aantal ondernemers wilde daarna eerst een proef uitgevoerd zien. Er wordt namelijk een grote bijdrage van de ondernemers gevraagd, terwijl er uit het projectbudget slechts een kleine subsidie kan komen. Half december 1993 wordt de definitieve opzet van dit project bekend.

Uitgevoerde maatregelen

- Cursussen over het omgaan met winkeldiefstal, -inbraak en -overval in de periode september 1992 - mei 1993; hiermee werd 10% oftewel 250 personen (ondernemers en personeelsleden) van alle mensen die in het Midden- en Kleinbedrijf werken, bereikt. Het animo voor de cursussen was groot, volgens de projectleider. In totaal hebben twaalf groepen meegedaan. Er was door de projectmedewerkers gerekend op vier of vijf groepen. Zij zijn geschrokken van het onverwacht grote aantal deelnemers, mede omdat hierdoor een groter beslag werd gelegd op het projectbudget.

Van de winkeliers die hebben meegewerkt aan de enquête blijkt 37% de cursus te hebben gevolgd. Vrijwel allen uit deze groep (94%) zijn tevreden over deze cursus: 59% vond de cursus nuttig en 35% vond deze zeer nuttig.

- Toezichthouders; vanaf 1992 zijn er door de Stichting Publiek-Private samenwerking Veiligheidszorg Twente (Stichting PPVT) opeenvolgende groepen stadswachten in het centrum van Almelo ingezet. Het project heeft een deel van de kosten gedragen. Eind 1992 kwam de klad erin omdat dit project afliep: onderhandelingen over voortzetting namen enige tijd in beslag. Inmiddels is er via de Stichting PPVT sinds juni 1993 weer een nieuwe groep stadswachten gekomen die tot mei 1994 zal blijven. Voor continuering daarna weigeren ondernemers vooralsnog te betalen.
- Voorlichtingsavond voor deelnemers en niet-deelnemers aan het project. Op deze avond heeft de Officier van Justitie onder meer de mogelijkheden van het OM toegelicht. Voorts is het gebruik van het uniforme aangifteformulier uitgelegd en zijn de plannen voor het onderling alarmeringssysteem besproken.
- Lik op stuk beleid bij politie (transactie-bevoegdheid bij aanhouding) en justitie (onder meer prioriteit aan winkeldiefstal) vanaf juni 1993.
- Niet seponeren bij justitie als gestolen object een waarde van meer dan f 25,= bedraagt. Hiertoe is een hulpofficier van justitie aangesteld.
- Halt-afdoening winkeldiefstal: voorbereidingen zijn in najaar 1993 getroffen, vanaf 1 januari 1994 zal de delictsuitbreiding van kracht zijn.
- Standaard aangifteformulier: was reeds geïntroduceerd voor de start van het project. De politie constateerde tijdens de uitvoering van het project echter een aanzienlijke toename in het aantal aangiften dat door winkeliers werd gedaan. Ook het aantal aanhoudingen van winkeldieven door de politie is in deze periode danig toegenomen.

Dit beeld wordt bevestigd door de verzamelde politiegegevens. In de eerste drie kwartalen van 1992 zijn 66 aangiftes van winkeldiefstal en 22 aangehouden verdachten geregistreerd en in de eerste drie kwartalen van 1993 zijn 129 aangiftes van winkeldiefstal en 54 aangehouden verdachten. Daarbij kan worden aangetekend dat de verhouding verdachten/aangiften van 33% naar 42% is gestegen. Overigens kan op grond van de enquête onder winkeliers geen stijging van de aangiftebereidheid worden geconstateerd. Wel stellen beduidend minder winkeliers dat ze geen aangifte doen omdat de politie of justitie toch niets doet (van 21% naar 5% gedaald).

- Bij het MBO is aangedrongen op aandacht voor criminaliteit in het onderwijs. Eén school heeft meegedeeld dit onderdeel in het lespakket en examenpakket voor de detailhandel op te nemen. Deze maatregel maakte tevens onderdeel uit van het project 'Criminaliteitspreventie in het detailhandelsonderwijs' van het Ministerie van Economische Zaken.
- Fietsdiefstal: Er loopt sinds april 1993 (tot heden) een project tegen fietsdiefstal, maar dat wordt niet uit projectgelden bekostigd. Er is aansluiting gezocht bij een project voor Noord-West Twente. Inmiddels is het project omgezet in een 'fiets-overlast project'. Dit houdt in dat winkeliers met stickers op de winkelruit zichtbaar maken waar men het parkeren van fietsen ongewenst vindt. Er worden plaatsen aangewezen waar de fietsen wel gestald mogen worden, 'fout-geparkeerde' fietsen krijgen een waarschuwingslabel van de toezichthouders en worden later weggehaald door de politie. Tegen betaling kan men de fiets weer ophalen. De kosten van dit project betalen de ondernemers zelf.

Resultaten en leerervaringen

De projectleider is zeer tevreden over de behaalde resultaten en zal dat eens te meer zijn als er overeenstemming is over de financiering van het onderling alarmerings-systeem. Volgens de projectleider voorzag het project zonder meer in een behoefte bij alle deelnemers.

Als belangrijkste resultaten worden door de leden van de begeleidingscommissie het vaakst genoemd:

- vermindering van onveiligheidsgevoelens bij winkeliers en winkelend publiek;
- toegenomen preventieve activiteiten van winkeliers;
- verbeterde samenwerking.

Als negatief resultaat wordt door de politie een verplaatsing van criminaliteit naar omliggende gemeenten (in het najaar van 1993) genoemd.

Als belangrijkste leerervaringen noemt de projectleider:

- zorg dat 'de neuzen dezelfde kant op staan' voordat je begint; de projectleider heeft in dezen bijvoorbeeld gemak gehad van in het feit dat er in Almelo al een werkgroep Kleine Criminaliteit bestond;
- zorg voor een duidelijke doelstelling;
- zorg voor duidelijke werkafspraken.

Continuering

Of het project zal worden voortgezet is nog niet duidelijk. Alle respondenten uit de begeleidingscommissie vinden unaniem dat het project gecontinueerd moet worden. Over de vraag wie in de toekomst de coördinatie zou moeten verzorgen, zijn zij verdeeld: een city-manager wordt driemaal genoemd, de winkeliersvereniging tweemaal, de politie tweemaal en de gemeente eenmaal. Ook over de vraag of de samenwerking geformaliseerd zou moeten worden lopen de meningen uiteen: vier respondenten vinden dat dit inderdaad zou moeten, drie weten het niet. Van de vier die voor een formele samenwerking zijn, vinden twee dat dit in de vorm van een samenwerkingsovereenkomst en twee dat dit in de vorm van een beheerovereenkomst zou moeten geschieden³⁹.

Overigens is er tijdens de looptijd van het project een stuurgroep Centrumbeleid opgericht, waar onder meer de werkgroep Kleine Criminaliteit door aangestuurd zal worden.

Er is al sprake van dat de politie opfris-cursussen winkeldiefstal-preventie zal verzorgen voor winkeliers en personeel. In de enquête onder winkeliers is gevraagd wat de winkeliers van dit idee vinden: het merendeel (86 %) vindt dit een goed idee. Om preciezer te zijn vindt 57 % van de ondervraagde winkeliers het nuttig en 29 % het zeer nuttig als de politie deze cursussen in de toekomst zou gaan geven. Ruim de helft (56 %) van de winkeliers zegt zelf hier behoefte aan te hebben.

Verder heeft de politie uitgesproken meer te willen doen voor de winkeliers, bijvoorbeeld security-checks, die samen met preventie-medewerkers van de Stichting PPVT. Ook ligt er een integraal preventie-plan van de Stichting PPVT voor de binnenstad van Almelo. De genoemde opfris-cursussen en security-checks vormen twee onderdelen hiervan. De andere onderdelen behelzen: opzet en realisatie van een onderling alarmeringssysteem en continuering van de toezichthouders.

Veel zal afhangen van de financiering. In dit verband wordt door een respondent opgemerkt dat er zo snel mogelijk duidelijkheid moet ontstaan over de vraag wie verantwoordelijk is voor de openbare veiligheid. Dit bepaalt onder meer wie de toezichthouders moet betalen.

39 In een beheerovereenkomst worden afspraken vastgelegd inzake het beheer van de openbare ruimte; in een samenwerkingsovereenkomst hebben de afspraken (ook) op andere aspecten betrekking.

Eén respondent merkt op dat het goed zou zijn in een eventueel vervolgproject aandacht te besteden aan de verplaatsingseffecten van winkelcriminaliteit naar gebieden buiten het centrum.

6.3 Effectevaluatie

Deelname onderzoek⁴⁰

Er zijn in totaal 198 winkeliers gevestigd in het winkelgebied. Alle winkeliers zijn benaderd bij de twee metingen. Er werkten 130 winkeliers mee aan de voormeting (responspercentage 66 %) en 131 winkeliers deden mee aan de nameting (eveneens een responspercentage van 66 %). Beide metingen zijn goed vergelijkbaar omdat de brancheverdeling en de grootte van het winkelbedrijf in beide metingen goed overeenkomen.

Omvang winkelbedrijven en type branche

In circa 80 % van de winkelbedrijven zijn twee tot tien mensen werkzaam. Er zijn negen eenmansbedrijven (7 %) en vijf winkels (4 %) met meer dan 25 werknemers. Tweederde van de winkelbedrijven valt binnen de textiel- en schoeiselbranche. Het aandeel van overige branches ligt beneden de 10 %.

Bekendheid en deelname project

Bijna driekwart van de winkeliers (73 %) uit de nameting kent het project. De helft van deze winkeliers vindt dat men voldoende geïnformeerd is over het project. Een grote meerderheid (82 % van de winkeliers die het project kennen) vindt dat het gecontinueerd moet worden.

Eenderde van alle winkeliers (34 %) heeft zelf deelgenomen aan een of meer projectonderdelen. Winkeliers die niet meededen gaven meestal als argument 'geen last' of 'geen tijd'.

Preventieve maatregelen

Bijna alle winkeliers (91 %) uit de voormeting hebben preventiemaatregelen tegen winkeldiefstal getroffen; 84 % trof inbraakpreventieve maatregelen. Bij de nameting zijn deze percentages nagenoeg gelijk.

Een op de vijf winkeliers (21 %) zegt naar aanleiding van het project preventieve maatregelen te hebben getroffen. De globale schattingen van de kosten van individuele preventiemaatregelen lagen in 1992 echter hoger dan in 1993 (in 1992 gemiddeld ongeveer f 3.500,- per winkelier, in 1993 ongeveer f 2.500,-).

Het percentage winkeliers dat meedoet aan gezamenlijke preventiemaatregelen is aanzienlijk gestegen: van 35 % naar 53 %. Daarbij gaat het met name om de volgende maatregelen:

- gezamenlijk volgen van een cursus (van 6 % naar 18 %);
- afspraken met naburige detaillisten (van 15 % naar 18 %);
- onderlinge alarmering (van 12 % naar 17 %).

Beoordeling veranderingen

De kleinste groep (17 %) denkt dat de schade door criminaliteit in de eigen winkel is afgenomen in vergelijking met 1992. De grootste groep (45 %) is van mening dat deze schadepost gelijk is gebleven en 38 % spreekt van een toename. Over de criminaliteit in het totale winkelgebied is men uitgesproken negatief:

- 73 % is van mening dat de criminaliteit in het winkelgebied is toegenomen;

40 Een verantwoording van het onderzoek is opgenomen in bijlage 1.

- 9 % vindt dat de criminaliteit aldaar gelijk is gebleven;
- slechts 8 % vindt dat de criminaliteit is afgenomen;
- 9 % weet de vraag niet te beantwoorden.

Slachtofferschap en aangiftebereidheid

De slachtoffergegevens van voor- en nameting zijn opgenomen in tabel 10.

Tabel 10: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers ⁴¹			Gemiddelde schade ⁴²		Aangiftebereidheid ⁴³	
	Keer	Voor	Na	Voor	Na	Voor	Na
Winkeldiefstal⁴⁴	0 keer	58%	52%	f 7.385,- ⁴⁵	f 6.030,- ⁴⁶	88%	84%
	1-4 keer	30%	22%	(f 3.096)	(f 3.466)		
	vaker	12%	26%				
Inbraak	0 keer	91%	84%	ontvreemde goederen:		100%	95%
	1 keer	7%	11%	f 5.830,-	f 8.325,-		
	vaker	2%	5%	herstelkosten:			
				f 2.577,-	f 1.750,-		
Poging inbraak	0 keer	74%	77%	herstelkosten:		83%	81%
	1 keer	14%	13%	f 1.568,-	f 795,-		
	vaker	12%	10%				
Beroving/ roofoverval	0 keer	95%	95%	f 105,-	f 1.612,50	100%	83%
	1 keer	4%	4%				
	vaker	1%	1%				
Graffiti	0 keer	57%	68%	herstelkosten:		27%	17%
	1-10 keer	34%	30%	f 319,-	f 165,-		
	11-50 keer	9%	2%				
Vernieling	0 keer	64%	65%	schade:		62%	51%
	1-5 keer	29%	24%	f 1.525,-	f 1.503,-		
	vaker	7%	11%				
Bedreiging incl. chantage/ afpersing	0 keer	79%	71%	f 475,-	f 714,-	chantage:	
	1 keer	15%	21%	(opgave van 3 gevallen)		80%	45%
	vaker	6%	8%				

41 Over de laatste 12 maanden.

42 Over de laatste 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken krijgen. Alleen bij winkeldiefstal is het gemiddeld berekend over alle winkeliers.

43 Het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

44 Aantal betrappingen.

45 Waaronder extreme waarden van f 175.000,- en f 200.000,-. Zonder deze waarden ligt het gemiddelde op f 3.096,-.

46 Waaronder 1 extreme opgave van f 200.000,-. Zonder deze opgave ligt het gemiddelde op f 3.466,-.

Winkeliers zijn in 1993 iets vaker slachtoffer geworden van winkeldiefstal, bedreiging en inbraak. Het slachtofferschap van graffiti is daarentegen gedaald. De aangiftebereidheid is over de gehele linie een klein beetje gedaald (maar is bij winkeldiefstal nog steeds groot).

De gemiddelde schadebedragen vertonen een beeld dat overeenkomt met de ontwikkeling van het slachtofferschap.

Totale schade

De vergelijking van opgaven van totale schade van winkelcriminaliteit over 1992 en 1993 laat een verslechtering zien. Over 1992 lag het totale schadebedrag gemiddeld op f 7.842,- en over 1993 op f 9.125,-. In beide jaren zijn er twee winkeliers die een extreem hoge schade opgeven van circa f 200.000,-. Wanneer we deze buiten beschouwing laten dan ligt de gemiddelde schade op f 3.475,- (voormeting) en f 6.537,- (nameting).

Veranderingen volgens politiegegevens

Het aantal aangiften van winkeldiefstal ligt in de eerste drie kwartalen van 1992 op 66 en stijgt in de eerste drie kwartalen van 1993 naar 129. Het aantal aangiften van inbraak en poging tot inbraak in winkels is stabiel gebleven: 68 in de eerste drie kwartalen van 1992 en 66 in de vergelijkbare periode van 1993.

Met name de gegevens ten aanzien van winkeldiefstal zijn anders dan op grond van de enquête onder winkeliers verwacht kan worden. Een verklaring zou kunnen zijn dat het aantal winkeliers dat winkeldiefstal constateert slechts licht is gestegen, maar dat het aantal daders dat gemiddeld per winkelier wordt betrapd duidelijk is toegenomen.

De delicten die niet (alleen) tegen winkeliers gericht zijn, geven over het algemeen een toename te zien. Vernieling stijgt licht van 32 naar 42, diefstal vanaf/uit auto stijgt sterk van 22 naar 62 en (brom)fietsdiefstal van 194 naar 418. Hierbij kan nog worden aangetekend dat de laatste twee vormen van criminaliteit in de eerste drie kwartalen van 1991 op een hoger niveau lag dan in dezelfde periode van 1992, maar op een lager niveau dan dezelfde periode van 1993.

Onveiligheid

Het merendeel van de winkeliers voelt zich bij de voormeting al redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel. Deze situatie is bij de nameting iets minder gunstig (zie tabel 11).

Tabel 11: Onveiligheid in de eigen winkel (in %)

	Winkeliers		Personeel	
	Voor	Na	Voor	Na
Zeer veilig	38 %	30 %	29 %	19 %
Redelijk veilig	56 %	66 %	66 %	74 %
Veilig noch onveilig	5 %	2 %	5 %	5 %
Tamelijk onveilig	1 %	2 %	--	1 %
Zeer onveilig	--	--	--	1 %
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %

Overlast

Het percentage winkeliers dat overlast ondervindt van bepaalde groepen of mensen is nagenoeg gelijk gebleven (52 % bij de voormeting tegenover 53 % bij de nameting). Jongeren, verslaafden en etnische minderheden veroorzaken de meeste overlast. Ook dit gegeven is niet veranderd.

Waardering voor gemeente en politie

In beide metingen is gevraagd naar een oordeel over de preventieve activiteiten van gemeente en politie.

Tabel 12: Waardering voor gemeente en politie (in %)

	Gemeente		Politie	
	Voor	Na	Voor	Na
Ruim voldoende	6%	6%	10%	5%
Voldoende	51%	57%	42%	50%
Voldoende noch onvoldoende	12%	8%	5%	12%
Onvoldoende	16%	19%	26%	22%
Ruim onvoldoende	5%	2%	3%	6%
Weet niet/geen antwoord	10%	8%	14%	5%
Totaal	100%	100%	100%	100%

De waardering van winkeliers voor gemeente en politie is sinds de start van het project iets gunstiger geworden: het percentage winkeliers dat het oordeel (ruim) voldoende geeft, is licht gestegen.

6.4 Conclusies

In Almelo vormen de gratis cursussen voor winkeliers en personeel de kern van het project. Daarnaast is veel aandacht besteed aan een betere aangifteprocedure en afhandeling van winkeldieven. Voorts is een reeds bestaand stadswachtenproject vanuit het voorbeeldproject mede gefinancierd.

Enkele leden van de begeleidingscommissie hadden graag gezien dat er meer maatregelen waren ingevoerd. Over de samenwerking is men wel unaniem tevreden, daarbij kan echter wel worden aangetekend dat er in Almelo al voor de start van het voorbeeldproject sprake was van een goede samenwerking tussen de verschillende betrokken organisaties.

Hoewel de participatiebereidheid van de ondernemers over het geheel genomen een knelpunt vormde, was het aantal deelnemers aan de cursussen hoog (37% van de winkeliers heeft met een of meerdere personen deelgenomen). Vrijwel alle geënquêteerde deelnemers beoordelen de cursus als nuttig tot zeer nuttig. Ongeveer een op de vijf winkeliers heeft naar aanleiding van het project preventieve maatregelen getroffen en het percentage winkeliers dat meedoet aan gezamenlijke preventie is van 35% naar 53% gestegen.

De waardering van de winkeliers voor de activiteiten die gemeente en politie ondernemen om de criminaliteit in het winkelgebied terug te dringen is licht toegenomen.

Het uiteindelijke effect van de maatregelen op de winkelcriminaliteit is beperkt. Waarschijnlijk hebben de cursussen er toe bijgedragen dat winkeliers en personeel meer alert geworden zijn op winkeldiefstal. In combinatie met de verbeterde aangifteprocedure en afhandeling van winkeldieven kan dit het sterk toegenomen aantal aangiftes van winkeldiefstal verklaren. De schade die winkeliers ten gevolge van winkeldiefstal hebben geleden is echter licht gestegen. De cursussen hebben ook geen positief effect gehad op inbraken in winkels; het slachtofferschap van winkeliers van inbraak is licht gestegen en de geleden schade is vrij sterk toegenomen.

De daling van de schade die winkeliers ten gevolge van graffiti lijden, sluit goed aan bij de constatering dat het graffiti-probleem in de binnenstad van Almelo als het ware vanzelf is afgenomen.

Het totaalbeeld geeft weinig aanleiding tot optimisme: de totale schade die winkeliers ten gevolge van criminaliteit lijden is duidelijk toegenomen.

Voorts is in 1993 is het aantal aangiftes inzake diefstal uit auto's en (brom)fietsdiefstal sterk gestegen ten opzichte van 1992. Terwijl in 1992 juist van een daling ten aanzien van 1991 sprake was. Een eerste mogelijke verklaring hiervoor is dat het stadswachtenproject eind 1992 tijdelijk is stopgezet en pas medio 1993 weer hervat is. Een tweede mogelijke verklaring is de toename van criminele activiteiten in de grensgebieden die voor rekening van Oost-Europeanen komen. Gelet op de stijging van het aantal aangiftes inzake diefstal uit auto's en (brom)fietsdiefstal is het tevens begrijpelijk dat de meerderheid van de winkeliers van mening is dat de onveiligheid in het winkelgebied als geheel is toegenomen.

•

7 Lelystad

7.1 Projectkenmerken

Het project in Lelystad richtte zich op de winkelgebieden De Gordiaan (ongeveer 165 winkels) en Lelycentre (ongeveer 45 winkels). De beide winkelcentra zijn ongeveer 500 meter van elkaar verwijderd. Om verplaatsing van criminaliteit te voorkomen is ervoor gekozen om het project beide winkelcentra te laten omvatten. Er was een bedrag van f 162.500,- aan subsidie beschikbaar. De projectleiding werd - in tegenstelling tot de overige voorbeeldprojecten - niet vanuit het KNOV verzorgd maar door een particulier bureau⁴⁷.

De organisatiestructuur bestond uit een begeleidingscommissie zonder werkgroepen. De begeleidingscommissie werd, naast de projectleider en de landelijke partijen, gevormd door politie (2), gemeente (1), ondernemers (3), Vereniging van Eigenaren (1) en OM (1). De ondernemers waren vertegenwoordigd via twee ondernemersverenigingen.

De feitelijke start⁴⁸ van het project heeft plaatsgevonden in april 1992. Overigens waren er voor de start van het onderhavige project reeds maatregelen uitgevoerd in het kader van een eerder project ter bestrijding en preventie van winkeldiefstal en ter verhoging van de aangiftebereidheid (met name workshops winkeldiefstalpreventie in 1990 en 1991). Hierdoor was er al enig draagvlak en bestonden er al enkele contacten (bijvoorbeeld tussen ondernemers en politie, tussen ondernemers en OM). Ook was er in september 1991 al een probleemverkenning annex haalbaarheidsonderzoek verricht voor een vervolgproject in De Gordiaan. Deze factoren zorgden ervoor dat er een 'vliegende start' gemaakt kon worden.

7.2 Procesevaluatie

Voorbereidende fase

De vergaderingen van de begeleidingscommissie tijdens de voorbereidingsfase werden blijkens de tussenrapportage door de destijds geënquêteerde begeleidingscommissieleden als zinvol tot zeer zinvol ervaren.

Het Plan van Aanpak was gereed in augustus 1992.

In de aanloopfase waren er enkele problemen, die er voor zorgden dat het project in Lelystad van alle projecten als laatste van start ging. Ten tijde van de tussenrapportage (november 1992) had Lelystad deze achterstand geheel ingelopen en bleek zij van alle projecten het verst gevorderd in de uitvoering van het plan van aanpak.

Samenwerking

De samenwerking in de begeleidingscommissie is volgens de projectleider goed verlopen. De begeleidingscommissie vergaderde globaal eens per twee maanden; in de vakantieperiodes was de tussenruimte tussen vergaderingen groter. In totaal is de commissie vanaf februari 1992 tot en met december 1993 ongeveer tien keer bijeengekomen. Afspraken over de bijdrage van elk van de deelnemers waren vastgelegd in het plan van aanpak. Iedere deelnemer beschikte over voldoende

47 Projectleider en projectdeskundige is in Lelystad één en dezelfde persoon.

48 In februari 1992 is de begeleidingscommissie voor de eerste keer bijeengekomen. Met het opstellen van het Plan van Aanpak werd in april 1992 begonnen. Deze datum wordt als startdatum gezien.

beslissingsbevoegdheden, ieder kwam ook de afspraken na. Van wezenlijk belang hierbij is dat de deelnemers allen zeer gemotiveerd waren. De commissie was dan ook erg besluitvaardig.

De voorzitter van deze commissie is tevens voorzitter van een winkeliersvereniging. Hierdoor bestonden er al diverse contacten en korte lijnen, bijvoorbeeld met een relevante wethouder. Dit heeft zeker in het voordeel van de uitvoering gewerkt.

De vijf leden van de begeleidingscommissie die meegewerkt hebben aan de enquête zijn allen (zeer) tevreden over de inbreng van de diverse instanties bij de uitvoering. De samenwerking is volgens hen sinds de aanvang van het project alleen maar verbeterd.

Participatie detaillisten

De participatie van ondernemers heeft volgens de projectleider nooit een knelpunt gevormd. Ten tijde van de nameting (november 1993) bedroeg deze ongeveer 45%. Dit wordt geïllustreerd aan de hand van het feit dat bijna 90 winkeliers (van de potentiële doelgroep van 210 winkeliers) willen investeren in een onderling alarmeringssysteem.

De meningen van de vijf respondenten uit de begeleidingscommissie lopen uiteen: drie van hen beoordelen de participatie van de winkeliers als (zeer) groot, één als matig groot en één als gering. Twee van de vier leden menen dat er belemmeringen waren voor de winkeliers:

- de financiën;
- bij de filiaalbedrijven wil het personeel vaak graag meedoen, maar geeft het hoofdkantoor geen toestemming omdat een landelijke visie wordt gehanteerd in plaats van een plaatselijke.

Als oplossing voor het gebrek aan financiën wordt subsidie genoemd, als oplossing voor het 'filiaalbedrijven-probleem' wordt gesuggereerd dat het HBD een landelijk overleg met de grote winkelketens zou kunnen opstarten.

Rol projectleider

De projectleider fungeerde tevens als projectdeskundige. Voorts heeft hij onder meer de trainingen en de security-checks verzorgd. Het feit dat de rollen van projectleider, trainer en deskundige in één persoon verenigd waren, heeft kostenbesparend gewerkt.

In de rol van projectleider bestonden de activiteiten uit veel overleg voeren, contact houden met de voorzitter van de begeleidingscommissie, contact houden met excursisten, individueel benaderen van alle winkeliers om deelname aan maatregelen te verhogen, sturen en coördineren van het project. Bij de uitvoering van het projectleiderschap hebben zich geen knelpunten voorgedaan.

Het projectleiderschap vergde iets meer dan één dag per week; deze tijd kon de projectleider daadwerkelijk vrijmaken.

Aan de voorzitter van winkeliersvereniging De Gordiaan heeft de projectleider veel steun gehad. Zo leverde zij bijvoorbeeld elke drie maanden een financieel verslag, hetgeen bij alle deelnemers veel vertrouwen in het project wekte. Ook in de uitvoering droeg zij aanzienlijk bij.

De vijf respondenten uit de begeleidingscommissie zijn allen van mening dat de projectleider een (zeer) grote invloed had op de voortgang van het project. Ze zijn unaniem tevreden over zijn inbreng tijdens de uitvoeringsfase, met name omdat hij de samenwerking bevorderde, de besluitvaardigheid van de betrokken organisaties vergrootte en de projectcoördinatie bevorderde.

Uitvoering

Er werd gemak ondervonden van het feit dat een aantal maatregelen al in een eerder stadium (voor de start van het onderhavige project) waren ingevoerd. Het gaat in concreto om:

- Snelle reactietijd politie. In het kader van eerder gemaakte afspraken garandeerde de politie in het centrum reeds voor de start van het project een aanrijtijd van minder dan tien minuten bij melding van winkeldiefstal
- Hanteren van de landelijke aangifteformulieren, zodat winkeliers niet naar het politiebureau hoeven te komen. De aangiftebereidheid onder winkeliers was hierdoor al hoog.
- Er bestond al prioriteit bij de politie en het OM ten aanzien van winkeldiefstal (o.m. voetpatrouilles op piekuren; seponeringsgrens scherper nl. bij f 25,-; vrijmaken van een hulpofficier van justitie, opgelegde straffen worden gemeld in de krant).
- Bij De Gordiaan was reeds een bewaakte fietsenstalling opgericht in het kader van het JWG-beleid⁴⁹.

Het **draagvlak** onder de detaillisten was voor alle maatregelen groot, volgens de projectleider. Bovendien is men binnen het **budget** gebleven. Drie van de vijf respondenten uit de begeleidingscommissie zijn van mening dat er voldoende financiële middelen ter beschikking waren, twee vinden van niet.

Met uitzondering van de rolluiken-maatregel is ook de **tijdsplanning** gehaald.

Knelpunt bij die rolluiken-maatregel was - naar de mening van de projectleider - de politiek, zowel gemeentelijk als provinciaal.

De genomen maatregelen voldoen alle aan de verwachtingen van de projectleider.

Niet uitgevoerde maatregelen

- Het vervangen van dichte rolluiken door tenminste 70% doorzichtige is nog niet uitgevoerd. De belangrijkste reden is dat hiermee een paar miljoen gulden gemoeid is. Dergelijke bedragen zijn niet beschikbaar. De gemeente was aanvankelijk niet bereid bij te dragen. Inmiddels ziet het er naar uit dat de provincie een groot deel van de kosten voor haar rekening neemt (uit het Meerjaren Investeringsplan). De onderhandelingen met de provincie duren al vanaf de start van het project en verlopen uiterst moeizaam. Door de projectleider is alvast een straat aangewezen die als voorbeeld zal dienen. Alle voorbereidingen (rolluikenleverancier gekozen, interesse bij winkeliers geïnventariseerd, maten genomen) voor die straat zijn al getroffen.

In de enquête is gevraagd of de winkeliers bereid zouden zijn hun rolluiken te vervangen als ongeveer de helft van de kosten zou worden gesubsidieerd. De antwoorden zijn niet eenduidig: 32% zegt zonder meer 'ja', 36% zegt 'nee' en maar liefst 23% weet het nog niet; 9% geeft geen antwoord.

- Er was een bewaakte fietsenstalling gepland bij het Lelycentre. Deze maatregel is niet doorgegaan omdat de begroting niet sluitend te krijgen was door de stichting die de stalling zou gaan exploiteren.

Uitgevoerde maatregelen

In het onderstaande overzicht worden tevens de gegevens van een enquête onder de winkeliers verwerkt. In deze enquête werd naar deelname aan en ervaringen met enkele van de belangrijkste maatregelen gevraagd. In totaal hebben 154 winkeliers meegewerkt aan de enquête.

49 JWG staat voor Jeugdwerkgarantieplan, een beleidsplan om jeugdwerkloosheid te bestrijden.

- Trainingen, gegeven door de projectleider, in preventie van en omgaan met winkeldiefstal, inbraak en overvallen. Per workshop werden drie avonden in beslag genomen. Gezien de veelheid aan informatie is begin 1993 besloten voor overvalpreventie separaat een extra avond en extra geld uit te trekken, zodat een workshop eigenlijk vier avonden besloeg. De politie stelde ieder keer ruimte beschikbaar wierp zich op als organisator. De workshops voor winkeldiefstal en inbraak zijn gegeven tussen oktober 1992 en maart 1993; de workshops overvalpreventie vonden plaats vanaf maart 1993 tot en met november 1993. In totaal hebben 194 winkeliers en personeelsleden meegedaan.
Van de geënquêteerde winkeliers blijkt 39% de cursus te hebben gevolgd. Zij zijn hier vrijwel unaniem lovend over (60% beoordeelt de cursus als 'zeer nuttig', 37% als 'nuttig', 2% als 'in het geheel niet nuttig' en 1% heeft er geen mening over).
- Beveiligingsadviezen aan een vijftigtal winkeliers, drie maanden later gevolgd door een controle in hoeverre het advies is opgevolgd. Aanvankelijk was het de bedoeling dat de ondernemers de helft van de kosten zelf droegen. Hiertoe waren zij echter niet te bewegen. Uiteindelijk zijn de beveiligingsadviezen en security-checks volledig uit het projectbudget betaald onder gelijktijdige verlaging van de projectbijdrage aan het onderling alarmeringssysteem van f 40.000 naar f 10.000.
Blijkens de enquête heeft een kwart van de winkeliers een beveiligingsadvies gekregen. Negen op de tien winkeliers is hier tevreden over (59% beoordeelt het advies als 'nuttig', 33% als 'zeer nuttig', 5% als 'niet zo nuttig' en 3% geeft geen mening).
- De openbare verlichting in winkelcentrum De Gordiaan is verbeterd door de gemeente. Het verlichtingsniveau is met circa 30% verhoogd sinds voorjaar 1993. Dit omdat er door het winkelcentrum een doorgaande route loopt die door het publiek ook 's avonds wordt gebruikt. Sinds de winkels gesloten rolluiken hebben aangebracht, was het verlichtingsniveau dermate gedaald, dat het publiek zich onveilig was gaan voelen.
Eén op de vijf geënquêteerde winkeliers is het opgevallen dat het verlichtingsniveau is verhoogd. Dit lijkt misschien weinig, doch er dient bedacht te worden dat de verlichting voornamelijk 's avonds brandt, wanneer de winkeliers meestal niet meer aanwezig zijn. Negen op de tien winkeliers die de grotere verlichtingssterkte hebben opgemerkt, is hierover tevreden of zeer tevreden.
- Onderlinge alarmering (clustergewijs), gepaard gaande met instructie op het politiebureau. Hiervoor was veel interesse onder de winkeliers. Alle winkeliers zijn individueel benaderd door de projectleider en een politiemann. Het eerste cluster winkels is vanaf medio 1993 met dit systeem gaan werken. Uiteindelijk zijn ongeveer 75 winkels op dit systeem aangesloten.
Uit de enquête blijkt dat 48% van de respondenten op dat moment was aangesloten op dit systeem. Bij bijna de helft van deze groep (47%) was het systeem al in werking, bij de overigen nog niet. Voor degenen bij wie het systeem operationeel was, gold dat negen op de tien winkeliers er tevreden over was.
Een uitstralingseffect van deze maatregel is dat clusters winkels op eigen initiatief hun rolluiken in dezelfde kleuren zijn gaan verven om het aanzien van de winkels 's avonds te verbeteren.
- Anti-graffiti maatregelen: men heeft vanaf begin 1993 in één van de winkelcentra getracht bij bestaande contracten (de gemeente had op haar panden reeds een anti-graffiti coating laten aanbrengen en een contract gesloten voor wekelijkse controle en eventuele verwijdering van graffiti) aan te sluiten voor verwijderen van bestaande graffiti en schoonhouden (inmiddels ook bij particuliere eigenaren). Het andere winkelcentrum bleek in handen van een vereniging van 7 eigenaars (beleggers) met evenzovele technische diensten. Dit bemoeilijkte een inte-

grale aanpak van graffiti. Er is gewacht tot de jaarvergadering van deze vereniging (medio 1993) met het benaderen van de eigenaars om hen te bewegen te investeren in bestrijding en voorkoming van winkelcriminaliteit. Zij bleken hiertoe gaarne bereid en toonden zich enthousiast over het project. Sindsdien zijn onderhandelingen met de eigenaars opgestart. In augustus en september 1993 zijn twee van de eigenaars (uit elk winkelcentrum één) aangesproken op hun nonchalance in het schoonmaken en voorkomen van graffiti.

Blijkens de enquête vindt het merendeel van de winkeliers dat de graffiti in het winkelcentrum (hieronder niet begrepen de rolluiken) is verminderd: 39% spreekt van een lichte afname, 20% van een sterke afname, 27% meldt dat er evenveel graffiti is, 4% meent een toename te hebben bespeurd en 10% weet zich geen oordeel te vormen.

- Aanpak fietsdiefstal, zowel repressief (onder meer aanpak helers met een lok-fiets) als preventief (graveren, gunstiger plaatsen van fietsklemmen); gestart in najaar 1992.
- Politie-surveillance op piekuren: op de koopavond en op marktdag wordt er te voet gesurveilleerd in uniform; tussen 18.00 uur en 18.30 uur wordt er bij banken gesurveilleerd (winkeliers brengen dan hun dagopbrengst naar de nachtkluizen). Op eigen initiatief heeft de politie medio 1993 zes city-bikes aangevraagd om het surveilleren in het winkelcentrum te vergemakkelijken. Deze heeft zij gekregen, grotendeels uit geld van de Vereniging van Eigenaren van De Gordiaan, die vier van de zes fietsen schonk.
- Voorlichting op scholen door de politie vanaf medio 1993; tevens is er gewerkt aan de samenstelling van een informatiepakket met verschillende modules voor scholen.

Gedurende het hele project was er aandacht voor publiciteit en voorlichting. Zo is er een bijeenkomst georganiseerd met het RBVM⁵⁰, is het project gepresenteerd op een congres over integraal veiligheidsbeleid in stads- en winkelcentra, zijn er diverse interviews gegeven (onder meer aan 'Het Parool', 'Afrekenen' en 'Kassa'). Voorts is het project (als onderdeel van een groter geheel van projecten in Lelystad, waarin onder meer ook buurtbeheerprojecten) kandidaat gesteld voor de Hein Roethofprijs, genomineerd en als tweede geëindigd. Ook is het project voorgedragen voor de plaatselijke Promotie Award. Bovendien is meegewerkt aan TV-opnamen voor een Teleac-cursus over preventie van winkelcriminaliteit.

Belangrijkste resultaten en leerervaringen

De belangrijkste resultaten zijn volgens de projectleider of de respondenten uit de begeleidingscommissie:

- winkeliers zijn meer aan preventie van criminaliteit gaan doen;
- onveiligheidsgevoelens van winkeliers zijn verminderd;
- onveiligheidsgevoelens van het publiek zijn verminderd;
- samenwerking tussen de betrokken organisaties is verbeterd;
- veiligheid in het winkelgebied is vergroot.

Factoren die aan het behaalde resultaat bijdroegen, waren:

- de inzet (motivatie) en het enthousiasme van de projectgroep;
- de samenwerking;
- persoonlijke benadering van winkeliers;
- aanvaarding van het feit dat het om een maatschappelijk probleem gaat, dat (dus) door iedereen opgelost dient te worden (in plaats van het op het bord van één instantie te schuiven);
- de maatregelen konden worden getroffen zonder commerciële bijbelangen; het

50 RBVM staat voor Regionaal Bureau Voorkoming Misdrijven.

draaide om eerlijke argumenten en kwaliteit.

Toch kleefden er ook enige nadelige kanten aan dit project:

- de uitvoering komt op een klein aantal enthousiaste mensen neer;
- ondernemers zijn niet erg bereid te investeren in technopreventieve maatregelen zoals een onderling alarmeringssysteem; leg daarom de nadruk op mogelijkheden tot scholing, bijvoorbeeld bij de politie.

Het geheel overziend is de projectleider volledig tevreden over de bereikte resultaten. Diverse groepen hebben gezien dat ze niet buiten elkaar kunnen en dat het criminaliteitsprobleem collectief aangepakt moet worden, niet individueel. Zo is tussen de politie en vrijwel alle winkeliers uit het projectgebied op één of andere wijze contact gelegd. De winkeliers hebben op die wijze vanzelf hun drempelvrees voor de politie overwonnen.

Ook de vijf respondenten uit de begeleidingscommissie zijn allen tevreden over de uitvoering.

Het project voorzag volgens de projectleider bij alle deelnemers in een behoefte; de leden van een winkeliersvereniging hebben er op de algemene ledenvergadering bijvoorbeeld mee ingestemd om de contributie te verhogen teneinde meer criminaliteitspreventieve maatregelen te kunnen treffen. Bij de Vereniging van Eigenaren is ook zo'n ontwikkeling gaande. De initiatieven die de politie nam naar aanleiding van het project (zie 'uitgevoerde maatregelen') geven aan dat ook bij deze organisatie in een behoefte werd voorzien. Bij de politie is het oplossingspercentage - mede door dit project - aanzienlijk gestegen.

Er zijn ook enige neveneffecten aan te geven: bij de politie bijvoorbeeld is nu speciale aandacht voor overvallen ontstaan. Op eigen initiatief heeft de politie een draaiboek samengesteld welke acties er genomen dienen te worden bij overvalsituaties. Bovendien zijn alle bedrijven in Lelystad bezocht om individuele afspraken te maken voor overvalsituaties. Voorts is ervoor gezorgd dat plattegronden van de banken in alle patrouillewagens aanwezig zijn.

Een tweede neveneffect is dat een ander winkelcentrum interesse heeft getoond in de cursussen en bereid is ervoor te betalen.

Als belangrijkste leerervaringen noemt de projectleider:

- De projectleider moet verstand hebben van criminaliteitspreventie en bekend zijn in de politiewereld (contacten hebben) en met de politiecultuur (sociale vaardigheden).
- Bij criminaliteitspreventieve projecten moet men nooit 100% effect willen halen; men moet niet verwachten dat criminaliteit helemaal verdwijnt.
- Als projectleider moet je met goede, onderbouwde argumenten komen bij winkeliers. Je moet hen duidelijke vragen stellen, bijvoorbeeld wat ze weten van criminaliteitspreventie, of ze denken dat criminaliteitspreventieve maatregelen leiden tot verhoging van hun rendement.
- Het is heel belangrijk bij de winkeliers te hameren op samenwerking. uit zichzelf zijn ze daar niet zo toe geneigd.

Continuering

Over het vervolg van het project zijn reeds afspraken gemaakt. De begeleidingscommissie gaat in dezelfde samenstelling door; wel zal de vergaderfrequentie iets lager worden (eens per drie à vier maanden). Het samenwerkingsverband zal van een informele aard zijn. Deelname geschiedt op basis van vrijwilligheid en afspraken worden niet formeel vastgelegd. Dat geeft naar de mening van de begeleidingscommissie het meeste resultaat.

De coördinatie zal door de winkeliersvereniging (in samenwerking met de politie) worden overgenomen. Ook de huidige projectleider blijft verbonden aan dit project, echter niet als projectleider maar om op gezette tijden cursussen te geven als er wat personeelsverloop is geweest bij de ondernemers.

Wat de financiële aspecten betreft: de leden van één van de winkeliersverenigingen hebben zoals gezegd (zie 'resultaten') ermee ingestemd de contributie te verhogen om criminaliteitspreventieve maatregelen te kunnen bekostigen; de Vereniging van Eigenaren gaat waarschijnlijk iets vergelijkbaars doen. Voorts zijn de gemeente, de politie, de eigenaars van de winkelcentra en de winkeliers benaderd voor financiële bijdragen aan het vervolg van het project.

7.3 Effectevaluatie

Deelname onderzoek⁵¹

Er zijn in totaal 208 winkeliers gevestigd in het winkelgebied. Alle winkeliers zijn benaderd voor het onderzoek. Bij de voormeting lag het responspercentage op 78 % (162 winkeliers), bij de nameting op 75 % (154 winkeliers). De voor- en nameting komen goed met elkaar overeen wat betreft belangrijke formele kenmerken (omvang bedrijf en type branche). Dit betekent dat het verantwoord is om voor- en nameting met elkaar te vergelijken.

Omvang winkelbedrijven en type branche

In de meeste winkelbedrijven (circa 85 %) werken 2 tot 10 mensen. Er zijn maar enkele eenmansbedrijven (2 %) en 4 winkelbedrijven met meer dan 150 werknemers.

Ruim 20 % van de winkelbedrijven behoort tot de textiel- en schoenenbranches. De levensmiddelenbranche en de vrijetijdsbranche zijn met ongeveer 15 % vertegenwoordigd. Het aandeel van andere branches komt niet boven de 10 %.

Bekendheid en deelname project

Bij de nameting is 86 % van de winkeliers bekend met het project. (Bij de voormeting lag dit percentage op 44 %). Driekwart van deze groep (76 %) vindt dat men voldoende geïnformeerd is over het project.

Ruim de helft van alle winkeliers (53 %) heeft zelf deelgenomen aan het project.

De redenen om niet mee te doen lopen uiteen. Het meest genoemd worden 'geen tijd' (22 %) en 'geen last van winkelcriminaliteit' (15 %).

Bijna alle winkeliers die het project kennen (90 %) vinden dat het project in 1994 voortgezet zou moeten worden.

Preventieve maatregelen

Bijna alle winkeliers (91 %) hebben één of meerder preventieve maatregelen genomen tegen winkeldiefstal. Daarbij gaat het met name om het regelmatig afkomen van kassagelden. Een overzichtelijke indeling van de winkel en het instrueren van personeel om klanten te observeren. Bijna alle winkeliers (97 %) hebben ook maatregelen genomen tegen inbraak. Rolluiken worden het meest genoemd (door 63 % van alle winkeliers) gevolgd door inbraakalarm en hang- en sluitwerk. Deze gegevens uit de voormeting zijn bij de nameting niet of nauwelijks veranderd. Toch geeft 36 % van de winkeliers uit de nameting aan naar aanleiding van het project preventieve maatregelen te hebben getroffen. Het gaat vermoedelijk meestal om eenvoudige dan wel gezamenlijke maatregelen. Het gemiddelde bedrag dat men uitgaf aan preventie is (over een periode van twaalf maanden) iets gestegen: van f 4.626,- bij de voormeting tot f 4.950,- bij de nameting.

51 In bijlage 1 is de verantwoording van het onderzoek opgenomen.

Het effect van het project wordt weerspiegeld in de stand van zaken ten aanzien van gezamenlijke preventie. Het percentage winkeliers dat meedoet aan gezamenlijke maatregelen van winkeliers is gestegen van 42% naar 66%. Deze toename heeft vooral betrekking op het onderlinge alarmeringssysteem, het gezamenlijk volgen van een cursus en afspraken voor onderlinge hulp.

Beoordeling veranderingen

Ruim een derde van de winkeliers uit de nameting (38%) vindt dat de totale schade ten gevolge van criminaliteit in de eigen winkel in 1993 is afgenomen (in vergelijking met 1992). De grootste groep (50%) constateert geen verandering. De kleinste groep (12%) vindt dat de derving ten gevolge van criminaliteit is toegenomen. Over de ontwikkeling van de criminaliteit in het totale winkelgebied is men over het algemeen positief gestemd:

- 51% vindt dat de criminaliteit in het winkelgebied is afgenomen;
- 25% zegt dat de criminaliteit in het winkelgebied gelijk is gebleven;
- 16% vindt dat de criminaliteit in het winkelgebied is toegenomen;
- 8% weet de vraag niet te beantwoorden.

Slachtofferschap en aangiftebereidheid

De slachtoffergegevens van voor- en nameting zijn weergegeven in tabel 13.

Tabel 13: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers ⁵²			Gemiddelde schade ⁵³		Aangifte-bereidheid ⁵⁴	
	Keer	Voor	Na	Voor	Na	Voor	Na
Winkeldiefstal ⁵⁵	0 keer	42%	47%	f 3.660,-	f 4.835,- ⁵⁶	70%	73%
	1-4 keer	37%	32%	(f3.079,-)	(f3.535,-)		
	vaker	21%	21%				
Inbraak	0 keer	86%	90%	ontvreemde goederen:		91%	100%
	1 keer	8%	7%	f 8.141,-	f 7.557,-		
	vaker	6%	3%	herstelkosten:			
				f 4.883,-	f 3.720,-		
Poging inbraak	0 keer	79%	85%	herstelkosten:		79%	80%
	1 keer	8%	8%	f 1.535,-	f 1.475,-		
	vaker	13%	7%				
Beroving/ roofoverval	0 keer	96%	95%	f 175,-	f 6.126,- ⁵⁷	100%	100%
	1 keer	3%	5%		(f2.668,-)		
	vaker	1%	--				
Graffiti	0 keer	42%	53%	herstelkosten:		3%	9%
	1-10 keer	36%	38%	f 478,-	f 336,-		
	11-50 keer	18%	7%				
	vaker	4%	2%				
Vernieling	0 keer	73%	81%	schade:		41%	40%
	1-5 keer	23%	16%	f 1.602,-	f 1.255,-		
	vaker	4%	3%				
Bedreiging incl. chantage/ afpersing	0 keer	59%	64%	f 760,-	f 82,-	chantage:	
	1 keer	15%	10%	(opgave van 2 gevallen)		75%	82%
	vaker	26%	26%				

Voor alle delicten (behalve beroving) geldt dat het slachtofferpercentage is gedaald. Over het algemeen is sprake van een beperkte daling; alleen bij graffiti en vernieling daalde het slachtofferpercentage wat sterker.

52 Over de laatste 12 maanden.

53 Over de laatste 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken krijgen. Alleen bij winkeldiefstal is het gemiddeld berekend over alle winkeliers.

54 Het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

55 Aantal betrappingen.

56 De gemiddelden worden verhoogd door twee extreme opgaven van f 70.000,- (voor) en f 200.000,- (na). Zonder deze waarden liggen de gemiddelden op f 3.079,- (voor) en f 3.535,- (na).

57 In de nameting zitten twee grote berovingen van f 13.000,- en f 30.000,-. Zonder deze gevallen ligt het gemiddelde op f 2.668,- (na).

Ook de gemiddelde financiële schade is over het algemeen licht gedaald, doch niet bij winkeldiefstal en beroving. Bij winkeldiefstal is de gemiddelde derving met f 500,- gestegen (na aftrek van extreme gevallen). Verder vond in de laatste twaalf maanden een viertal aanzienlijke berovingen/roofovervallen plaats waarbij het ging om bedragen van f 2.000,- tot f 30.000,-. Dit veroorzaakt een veel hogere gemiddelde schade dan in 1992.

Voorts is nagegaan of er opvallende verschillen in veranderingen bestaan tussen de beide winkelcentra. Het enig belangrijke verschil dat geconstateerd werd, is dat de inbraakproblematiek in het Lelycentre juist is gestegen en in de Grodiaan vrij fors is gereduceerd.

Totale schade

Bij de voormeting was 70% van de winkeliers in staat om een schatting te maken van de totale derving als gevolg van winkelcriminaliteit (over de laatste twaalf maanden). Bij de nameting kan 62% een dergelijke opgave geven. Bij de voormeting lag het gemiddeld schadebedrag per winkelier op f 7.185,-, bij de nameting op f 7.133,-. De totale derving is dus gemiddeld genomen nagenoeg gelijk gebleven.

Veranderingen volgens politiegegevens

Voor wat betreft criminaliteit die tegen winkels is gericht, geeft het aantal aangiften evenals de enquêtegegevens een daling te zien. In de eerste drie kwartalen van 1992 werden 167 winkeldiefstallen en 38 inbraken bij de politie aangegeven; in de eerste drie kwartalen van 1993 ging het om 147 aangiften van winkeldiefstal en 12 van inbraak.

Van de overige vormen van criminaliteit, die niet (alleen) tegen winkeliers gericht zijn, valt over het algemeen ook een daling in het aantal aangiften te constateren: vernieling (inclusief graffiti) van 75 naar 54, (brom)fietsdiefstal van 269 naar 178 en diefstal vanaf/uit auto's van 203 naar 115. Alleen van twee delicten die relatief weinig voorkomen is een stijging te constateren: diefstal van auto's is gestegen van 4 naar 19 en beroving van 3 naar 11.

Onveiligheid

In 1992 voelden de meeste winkeliers (en hun personeel⁵⁸) zich reeds redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel. Het gevoel van veiligheid is bij de nameting nog iets toegenomen (zie tabel 14).

Tabel 14: Onveiligheid in de eigen winkel (in %)

	Winkeliers		Personeel	
	Voor	Na	Voor	Na
Zeer veilig	33%	31%	26%	24%
Redelijk veilig	62%	67%	67%	73%
Veilig noch onveilig	2%	1%	4%	1%
Tamelijk onveilig	2%	1%	2%	2%
Zeer onveilig	1%	--	1%	--
Totaal	100%	100%	100%	100%

58 De winkeliers is gevraagd naar de onveiligheidsbeleving van het personeel.

Overlast

De vraag of bepaalde (groepen) mensen overlast bezorgen, werd bij de voormeting door 69 % van alle winkeliers bevestigend beantwoord. Bij de nameting is dit percentage gedaald tot 56 %.

Etnische minderheden en jongeren in het algemeen geven volgens de winkeliers de meeste overlast. De overlast van minderheden blijkt iets afgenomen: bij de voormeting noemde 74 % van de winkeliers met overlastklachten deze groep, bij de nameting ligt dit percentage op 64 %. Jongeren worden in de voormeting door 29 % genoemd en in de nameting door 21 %.

Waardering voor gemeente en politie

In beide metingen is gevraagd of gemeente en politie voldoende doen om winkelcriminaliteit te voorkomen (tabel 15).

Tabel 15: Waardering voor gemeente en politie (in %)

	Gemeente		Politie	
	Voor	Na	Voor	Na
Ruim voldoende	6 %	14 %	11 %	22 %
Voldoende	47 %	50 %	50 %	47 %
Voldoende noch onvoldoende	10 %	6 %	12 %	6 %
Onvoldoende	22 %	16 %	19 %	18 %
Ruim onvoldoende	3 %	2 %	4 %	3 %
Weet niet/geen antwoord	12 %	12 %	4 %	4 %
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %

Bij de voormeting was het oordeel al behoorlijk positief (slechts een kwart gaf een onvoldoende voor de gemeente/de politie). Bij de nameting is met name het aantal mensen dat 'ruim voldoende' geeft voor gemeente/politie gestegen (met circa 10 %).

7.4 Publieksmeting

Uitvoering onderzoek

In het winkelgebied van Lelystad zijn bij de voormeting 200 respondenten mondeling geïnterviewd. Bij de nameting zijn opnieuw mensen ter plekke benaderd voor medewerking aan het onderzoek. Bij deze meting zijn 206 mensen geïnterviewd. Alleen mensen die meer dan een paar keer per maand in het winkelgebied komen kwamen in aanmerking voor het interview.

Kenmerken respondenten⁵⁹

De meeste mensen komen dagelijks (41 %) of een paar keer per week (41 %) in het winkelgebied. Driekwart van de mensen (70 %) komt er alleen overdag, de overigen komen er ook 's avonds. Het merendeel van de mensen (88 %) woont in Lelystad; bijna iedereen komt om boodschappen te doen (61 %) of te winkelen (23 %).

⁵⁹ Gegevens uit de nameting.

De leeftijdsverdeling ziet er als volgt uit:

- 12% is jonger dan 25 jaar;
- 17% is tussen 25 en 35 jaar;
- 25% is tussen 35 en 45 jaar;
- 19% is tussen 45 en 55 jaar;
- 27% is ouder dan 55 jaar.

De nametingsgroep bestaat voor 59% uit vrouwen, en voor 41% uit mannen.

De voor- en nameting komen goed met elkaar overeen wat betreft de volgende formele kenmerken: bezoekfrequentie, het doel waarmee en het tijdstip waarop men komt en de man-vrouw verdeling. De beide metingen komen niet overeen wat betreft 'woonplaats' en 'leeftijd'. De mensen in de nametingsgroep zijn vaker woonachtig in Lelystad en gemiddeld genomen (iets) jonger dan de voormetingsgroep. Bij de vergelijking tussen voor- en nameting is met deze verschillen rekening gehouden.

Bekendheid project en opgemerkte veranderingen

Desgevraagd blijkt 45% van de nametingsgroep bekend te zijn met het project. Bij de voormeting lag dat percentage op 30%. De bekendheid bij de inwoners van Lelystad steeg van 29% naar 46%. Van de mensen van buiten Lelystad was en is 32% bekend met het project. De lokale media vormen de belangrijkste informatiebron. Twee derde van de mensen die het project kennen is via de lokale media geïnformeerd.

Bijna de helft van de mensen die het project kennen (43%) zegt er ook iets van gemerkt te hebben; dat is 19% van de totale nametingsgroep. Hierbij wordt vooral gezegd dat men gemerkt heeft dat er meer toezicht is (24 van de 40 respondenten) en dat er minder groepen rondhangen (8 van de 40 respondenten). Ruim driekwart van de nametingsgroep (78%) vindt dat het project voortgezet moet worden.

Op dit moment is bijna de helft van de respondenten (48%) (zeer) tevreden over de sterkte van de verlichting in het winkelgebied; 16% is ontevreden en de overigen (36%) antwoorden 'weet niet'. Bij de mensen die 's avonds ook daadwerkelijk in het winkelgebied komen is de ontevredenheid iets groter (24%) en de categorie 'weet niet' kleiner (22%); 54% is tevreden over de verlichtingssterkte.

Onveiligheidsbeleving en vermijdingsgedrag

De onveiligheidsbeleving overdag is niet veranderd bij de nameting. In tabel 16 zijn gegevens over overlast, onveiligheid en vermijdingsgedrag overdag weer-gegeven.

Tabel 16: Onveiligheidsgevoelens overdag (in %)

	Overlast		Onveiligheid		Vermijding	
	Voor (n=198)	Na (n=206)	Voor (n=199)	Na (n=206)	Voor (n=195)	Na (n=204)
Ja	19%	17%	7%	8%	18%	13%
Nee	81%	83%	93%	92%	82%	87%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%

De verschillen tussen voor- en nameting zijn klein en niet significant.

Uit tabel 17 blijkt dat de onveiligheidsgevoelens 's avonds ook weinig zijn veranderd.

Tabel 17: Onveiligheidsgevoelens 's avonds

	Overlast		Onveiligheid		Vermijding	
	Voor (n=42)	Na (n=56)	Voor (n=43)	Na (n=56)	Voor (n=42)	Na (n=56)
Ja	29 %	27 %	39 %	32 %	45 %	36 %
Nee	71 %	73 %	61 %	68 %	55 %	64 %
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Hoewel de verschillen niet significant zijn, is er sprake van een tendens tot afname van onveiligheidsgevoelens en vermijdingsgedrag in de avond.

Slachtofferschap

De angst om slachtoffer te worden van criminaliteit is eveneens niet (significant) veranderd. Bij de voormeting zegt 46% vaak of soms aan de mogelijkheid te denken om slachtoffer te kunnen worden van criminaliteit. Bij de nameting ligt dit percentage op 55%. De gegevens van voor- en nameting over feitelijk slachtofferschap zijn weergegeven in tabel 18.

Tabel 18: Feitelijk slachtofferschap

Delict	Keer	Aantal slachtoffers*		Aangiftebereidheid**	
		Voor (n=200)	Na (n=206)	Voor	Na
Fietsdiefstal	0 keer	165 (82 %)	177 (86 %)	66 %	76 %
	1 keer	18 (9 %)	21 (10 %)		
	vaker	17 (9 %)	8 (4 %)		
Auto-inbraak	0 keer	177 (88 %)	189 (92 %)	87 %	94 %
	1 keer	18 (9 %)	15 (7 %)		
	vaker	5 (3 %)	2 (1 %)		
Lastig gevallen/ bedreigd	nee	187 (93 %)	195 (95 %)		
	ja	13 (7 %)	11 (5 %)		
Zakkenrollerij	0 keer	195 (97 %)	202 (98 %)	60 %	100 %
	1 keer	5 (3 %)	4 (2 %)		
	vaker	-	-		
Beroving	0 keer	196 (98 %)	205 (99 %)	75 %	100 %
	1 keer	3 (2 %)	1 (1 %)		
	vaker	1	-		

* Over de laatste 12 maanden en in het winkelgebied.

** Het percentage dat (altijd of soms) aangifte doet.

De verschuivingen bij het slachtofferschap zijn klein en niet significant. De verschuivingen bij de aangiftecijfers zijn groot doch eveneens niet significant, omdat ze gebaseerd zijn op kleine aantallen. Wel is steeds sprake van een positieve tendens tot daling van slachtofferschap en stijging van aangiftebereidheid.

Er is wel sprake van een (significante) toename in het aantal mensen dat voorzorgsmaatregelen treft tegen criminaliteit. Het percentage mensen dat dergelijke maatregelen treft steeg van 78 % naar 89 %. Daarbij gaat het met name om maatregelen tegen diefstal, beroving en zakkenrollerij.

Beoordeling winkelgebied op kwaliteitsaspecten

In beide metingen is gevraagd om via een rapportcijfer de aantrekkelijkheid van het winkelgebied te beoordelen. Dit waarderingscijfer is licht doch wel significant gestegen (van 6,4 bij de voormeting naar 6,7 bij de nameting). Ook het rapportcijfer dat is gegeven voor de mate waarin men het winkelgebied schoon dan wel vuil vindt is licht (doch significant) gestegen van 6,6 naar 6,8.

7.5 Conclusies

Uit de procesevaluatie komt naar voren dat de uitvoering van het project over het algemeen goed is verlopen. De samenwerking in de begeleidingscommissie wordt door iedereen positief beoordeeld. Ook de participatie van winkeliers in projectactiviteiten is bevredigend: uit de enquête blijkt dat 53 % aan een of meer van de projectonderdelen heeft meegedaan. Drie kwart van de winkeliers is ook van mening dat zij goed over het project zijn geïnformeerd.

Ook het winkelend publiek blijkt redelijk op de hoogte te zijn van het project. Een deel van de maatregelen zijn direct gericht op het treffen van preventieve maatregelen door winkeliers: trainingen, beveiligingsadviezen en onderlinge alarmering. Vooral de deelname aan het onderling alarmeringssysteem is opvallend hoog te noemen: ongeveer 75 winkeliers hebben zich aangesloten. De persoonlijke benadering van winkeliers door een vaste vertegenwoordiger van de politie en de projectleider is een belangrijke verklaring voor dit succes.

De tevredenheid van de winkeliers over training, beveiligingsadvies en alarmeringssysteem is zonder uitzondering groot. Ook is de waardering voor de activiteiten die gemeente en politie ondernemen om de criminaliteit in het winkelgebied te verminderen licht toegenomen.

Uiteindelijk heeft 36 % van de winkeliers naar aanleiding van het project preventieve maatregelen getroffen en is het percentage winkeliers dat meedoet aan collectieve preventie met 24 % gestegen.

Naast de maatregelen die gericht zijn op winkeliers zijn er activiteiten ontplooid die gericht zijn op het verminderen van graffiti en fietsdiefstal, het verbeteren van de openbare verlichting en het vergroten van het toezicht door de politie.

Het project heeft tot de volgende resultaten geleid:

- De winkeliers uiten zich vrij positief (zeker in vergelijking met andere projecten) als gevraagd wordt naar de ontwikkeling van de derving van criminaliteit in hun winkel (38 % meent dat de totale schade is afgenomen tegenover slechts 12 % die vindt dat er sprake is van een toename).
- Voor winkeldiefstal komt uit de enquête een lichte daling van slachtofferschap, maar een lichte stijging van geleden schade naar voren. De politiegegevens laten een daling van het aantal aangiften zien, terwijl het aangiftepercentage ongeveer gelijk is gebleven. De conclusie luidt dan ook dat het aantal winkeldiefstallen daalt, maar dat er per winkeldiefstal voor een hoger bedrag wordt gestolen. Slachtofferschap en geleden schade ten gevolge van inbraak dalen licht, terwijl het aantal aangiften bij de politie sterk is gedaald (dit ondanks een nog hogere aangiftebereidheid bij de nameting). Het slachtofferschap van bedreiging en beroving is eveneens licht gedaald. Al

met al kan worden vastgesteld dat de op ondernemers gericht maatregelen in combinatie met vergroting van toezicht door de politie een positief effect heeft gehad.

- Slachtofferschap van graffiti en vernieling zijn volgens de enquête onder winkeliers rond de 10% gedaald. Dit stemt redelijk overeen met de daling in het aantal aangiften bij de politie, hoewel hierbij bedacht moet worden dat deze aangiften niet alleen op winkels betrekking zullen hebben.

In ieder geval kan geconcludeerd worden dat met de maatregelen ter bestrijding van graffiti een duidelijk preventief effect is bereikt.

- Voor wat betreft overlast door groepen mensen blijkt uit de enquête onder winkeliers een duidelijke afname. Deze afname duidt erop dat de geïntensiveerde surveillance door de politie ook op de ondervonden overlast een positief effect heeft gehad.
- Voor wat betreft overige delicten die niet (alleen) tegen winkeliers gericht zijn, geldt dat voor enkele delicten volgens de politiegegevens een duidelijke afname van het aantal aangiften is te constateren. Het betreft (brom)fietsdiefstal en diefstal uit auto's. Deze dalingen worden slechts ten dele bevestigd door de publieksmetingen; er is weliswaar sprake van een dalende tendens, maar deze is niet significant. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de steekproef bij deze metingen te klein is om het verminderd aantal (brom)fietsdiefstallen en diefstallen uit auto's vast te stellen.

Er kan derhalve met enige voorzichtigheid geconcludeerd worden dat de maatregelen gericht tegen (brom)fietsdiefstal succesvol zijn geweest; een vermindering van het aantal diefstallen uit auto's is moeilijk met het project in verband te brengen aangezien er geen maatregelen zijn genomen die specifiek op dit delict zijn gericht. Wellicht dat de verhoogde surveillance heeft bijgedragen aan een afname van het aantal aangiften van diefstal uit auto's.

- Ten aanzien van de verbetering van de verlichting kan worden opgemerkt dat ook hier sprake lijkt van een positief effect. Ongeveer de helft van het winkelend publiek is tevreden over het verlichtingsniveau en er is sprake van een tendens tot afname van onveiligheidsgevoelens en vermijdingsgedrag bij het winkelend publiek in de avonduren.

Samenvattend kan worden vastgesteld dat het project als geheel een flink aantal positieve effecten heeft bewerkstelligd, het sterkst ten aanzien van inbraak in winkels, graffiti en fietsdiefstal. Deze conclusie is bovendien in overeenstemming met het enquêtegegeven dat de helft van de winkeliers vindt dat de criminaliteit in het winkelgebied is afgenomen.

In Lelystad is men er dus in geslaagd om ten aanzien van een breed scala van delicten successen te boeken. Dit kan enerzijds worden verklaard door het slagvaardig opereren van de verschillende betrokkenen en anderzijds doordat in dit projectgebied al langer (vanaf 1990) aandacht werd geschonken aan preventie van winkelcriminaliteit.

Tenslotte kan als positief resultaat worden vermeld dat het winkelend publiek het winkelgebied op enkele kwaliteitsaspecten beter beoordeelt. Dit zal mede een gevolg zijn van de positieve wijze waarop het project in de publiciteit is gekomen.

8 Leiden

8.1 Projectkenmerken

Het project in Leiden richt zich op het winkelgebied in de binnenstad met als belangrijkste winkelstraten de Breestraat en de Haarlemmerstraat (ruim 260 winkels). Leiden heeft f 249.205,- aan subsidie gekregen.

Het project is van start gegaan in februari 1992. De feitelijke uitvoering van maatregelen is in januari 1993 begonnen.

De ondernemers zijn vertegenwoordigd in twee ondernemersverenigingen: de KNOV Afdeling Leiden en 'Leiden Leeft.' De laatstgenoemde vereniging is een koepelorganisatie voor de ondernemers van de binnenstad, die straatgewijs zijn georganiseerd.

Aanvankelijk was er op lokaal niveau een werkgroep en een begeleidingscommissie. Men was enige tijd van plan drie werkgroepen in te stellen (namelijk voor toezichthouden/groepssignalering, voorlichting en repressie). Een maand of twee nadat dit plan werd geopperd, is na bestudering van de voor- en nadelen besloten het werkgroepenmodel te verlaten omdat men vreesde dat de besluitvorming te verbrokkeld zou raken. Alleen de begeleidingscommissie is gehandhaafd gebleven.

Ad hoc zijn er soms afsplitsingen van de begeleidingscommissie belast met deeltaken. In de begeleidingscommissie zijn, behalve de projectleider (KNOV-Advies) en de landelijke organisaties, de volgende partijen vertegenwoordigd: gemeente (1), politie (1), OM (1) en ondernemers (2). De vergaderfrequentie van de begeleidingscommissie was eens per 4 weken; in totaal zijn er ongeveer achttien bijeenkomsten geweest.

8.2 Procesevaluatie

Voorbereidende fase

De voorbereidende fase heeft geduurd van februari 1992 tot medio november 1992. De officiële perspresentatie van het Plan van Aanpak, gevolgd door de toekenning van het genoemde subsidiebedrag, geldt als het einde van deze fase. Regelmatig is er in deze fase gewezen op het bestaan van een gering draagvlak. De voorbereiding is redelijk goed maar vrij traag verlopen volgens de begeleidingscommissie. Wantrouwen ten aanzien van de inbreng van de winkeliersvereniging, ingegeven door negatieve ervaringen uit het verleden, heeft in deze fase een rol gespeeld maar is na enige tijd verdwenen. De detaillisten toonden zich in deze fase matig betrokken; door meer en betere communicatie meende men dit te kunnen oplossen; dit is echter niet gelukt (zie ook 'Participatie ondernemers').

Samenwerking

De samenwerking in de begeleidingscommissie verliep goed volgens projectleider en begeleidingscommissie. Dit wordt geïllustreerd aan de hand van het feit dat beslissingen snel genomen werden, maatregelen vlot werden georganiseerd en de betrokkenheid groot was. De samenwerking en besluitvorming zijn steeds soepeler gaan verlopen.

Een pragmatische opstelling en een oplossingsgerichte sfeer waren kenmerkend voor de begeleidingscommissie. Het liefst richtte men zich op concrete maatregelen, die op korte termijn uitvoerbaar zijn. Aanvankelijk echter waren de sfeer en de omstandigheden vrij moeilijk, met name bij de politie en de ondernemers. Eén

lid van de begeleidingscommissie is ontevreden over de wisseling van vertegenwoordigers van de winkeliersvereniging.

Er zijn geen noemenswaardige belemmeringen in de samenwerking opgetreden. Wel is er een belangrijke factor die de samenwerking bevordert heeft, namelijk de motivatie van de ondernemers die in de begeleidingscommissie zitting hebben. Door de samenwerking zijn vooroordelen doorbroken en contacten gelegd of hersteld. Hierdoor brengt men meer respect op voor elkaars standpunt en is men meer bereid zaken met elkaar te doen. Dit is één van de belangrijkste resultaten van het project.

Participatie van ondernemers

Sinds het begin van de uitvoeringsfase is de participatie iets groter geworden, ongeveer 21% van de winkeliers doet nu actief mee aan het project.

De participatie van detaillisten is gedurende het hele traject een knelpunt geweest, volgens de projectleider en de begeleidingscommissie. De leden van de begeleidingscommissie beoordelen de participatie zelfs als 'matig' tot 'zeer gering'. Om de deelname te vergroten is gewerkt met informatie-bijeenkomsten, bulletins en heeft men ondernemers elkaar onderling te laten overtuigen. Met name het laten aanspreken van ondernemers door ondernemers werkte wel, de andere strategieën niet.

Volgens enkele leden van de begeleidingscommissie waren er belemmeringen voor de ondernemers om deel te nemen, namelijk:

- te weinig betrokkenheid bij het winkelgebied doordat men daar slechts korte tijd een winkel heeft of doordat men een filiaalbedrijf heeft;
- onwil om voor 'profiteurs' te betalen;
- niet in staat zijn kosten te maken omdat men een filiaalbedrijf heeft; de filiaalhouders willen vaak best meedoen, maar van het hoofdkantoor mogen ze niet. Één filiaalhouder van een grootwinkelbedrijf vormt hierop een uitzondering⁶⁰. Hij heeft gaandeweg steeds meer een trekkersfunctie op zich genomen.

Als mogelijke oplossingsrichtingen hiervoor worden aangegeven:

- centrum-management om tijdelijke winkels tegen te gaan en samenstelling van winkelaanbod te bewaken;
- baatbelasting⁶¹ om te voorkomen dat er 'profiteurs' zijn;
- grotere verantwoordelijkheid leggen bij filiaalpersoneel.

Een ander knelpunt in het begin was dat ondernemers vaak wel wilden meewerken, maar de verhuurders van hun winkelpand niet. Inmiddels is er ook bij hen meer aandacht ontstaan voor criminaliteitspreventie.

Rol projectleider

Rond januari 1993 heeft er een wisseling van projectleider plaatsgevonden omdat de toenmalige projectcoördinator een andere functie binnen het KNOV kreeg. De huidige projectleider heeft zich volgens eigen zeggen voornamelijk beziggehouden met coördinatie van activiteiten, het proces bewaken en zonodig versnellen, vergaderingen van de begeleidingscommissie voorbereiden en voorzitten. Af en toe hield de projectleider zich bezig met de uitvoering, wanneer de ondernemers te weinig tijd beschikbaar hadden. De bedoeling was driekwart dag per week te besteden aan het projectleiderschap; dit bleek iets te krap ingeschat: in de praktijk is er 10-20%

60 Dit is een boeiende bevinding. Betekent dit dat er per winkelketen een verschillend beleid bestaat of dat de filiaalhouders zich verschuilen achter dit argument en eigenlijk meer bevoegdheden hebben dan ze zeggen?

61 Een methode om ondernemers die wel profiteren van collectieve maatregelen maar er niet aan meebetalen (zogenaamde 'free-riders'), toch te laten bijdragen. Uit deze door de gemeente te heffen belasting voor ondernemers zouden collectieve ondernemersmaatregelen moeten worden bekostigd.

meer tijd in gaan zitten.

Ten aanzien van het leiderschap wordt door de projectleider gesteld dat je iemand nodig hebt met deskundigheid; enerzijds wat betreft het organisatorische werk (met name het komen tot daden vanuit het Plan van Aanpak), anderzijds wat betreft criminaliteitsbeheersing. Het organisatorische deel moet op termijn door de ondernemers worden overgenomen; wanneer dat gebeurt, zou de deskundigheid op het gebied van criminaliteitsbeheersing op afroep beschikbaar moeten zijn.

De leden van de **begeleidingscommissie** zijn allen tevreden over de inbreng van de projectleider, met name omdat hij grote invloed had op de voortgang van het project, de samenwerking en coördinatie bevorderde en voor continuïteit zorgde.

Uitvoering

Nadat het Plan van Aanpak opgesteld was, is men op pragmatische wijze - dat wil zeggen zonder voortdurend het plan erbij te halen voor details - met de uitvoering van maatregelen begonnen.

De **tijdsplanning** is in grote lijnen gehaald. In de eindfase is het volgens de projectleider lastig te bepalen welke maatregelen nog binnen de beschikbare tijd kunnen worden aangepakt en welke niet meer.

Over het geheel genomen was er volgens de projectleider voldoende budget om de maatregelen uit te voeren. De (andere) leden van de begeleidingscommissie menen echter dat er te weinig financiën ter beschikking waren.

Overzicht niet-uitgevoerde maatregelen

Het opzetten van een onderling alarmeringssysteem is niet van de grond gekomen. Volgens de projectleider is de voornaamste reden hiervoor, dat ondernemers het niet prettig vinden de eigen winkel te moeten verlaten (dit betekent soms namelijk: onbeheerd achterlaten) als een andere ondernemer alarm slaat.

Uit de ondernemersgroep is een alternatief naar voren gekomen, namelijk het ondersteunen van de oprichting van een particulier bewakingsbedrijf (zie uitgevoerde maatregelen).

Overzicht uitgevoerde maatregelen

De ondernemers in de binnenstad van Leiden zijn geënquêteerd over hun ervaringen met het project. In totaal hebben 164 ondernemers meegewerkt. Hun ervaringen zijn in het onderstaande overzicht van uitgevoerde maatregelen verwerkt.

- Security-checks: bij 61 winkels (ongeveer een vijfde van het totale aantal vestigingen) is in de periode november 1992 - oktober 1993 een beveiligingsinspectie (ReSec hetgeen staat voor Retail Security Check) uitgevoerd door een extern bureau.

Eenkwart (26%) van de geënquêteerde ondernemers heeft een security-check laten uitvoeren. Tweederde van deze ondernemers beoordelen de maatregel als nuttig (60%) of zeer nuttig (7%); de overigen als niet zo nuttig (19%) of in het geheel niet nuttig (14%).

- Training ondernemers en personeel: vanaf januari 1993 tot aan de zomervakantie 1993 heeft een aantal ondernemers en personeel deelgenomen aan een training criminaliteitspreventie. Volgens eigen zeggen heeft 13% van de ondernemers de cursus winkelcriminaliteit gevolgd, 85% niet; de overige 2% weet het niet zeker of geeft geen antwoord. Degenen die de cursus gevolgd hebben, beoordelen deze als nuttig (50%) of zeer nuttig (40%). Van de resterende 10% vond 5% de cursus niet zo nuttig en geeft 5% geen mening.
- Informatie-bulletin: in Leiden verschijnt sinds eind april 1993 eens per twee à drie maanden het bulletin 'Stop'. Dit bevat informatie over het lokale project winkelcriminaliteit en wordt in een oplage van 500 stuks verspreid onder detailisten en horeca-ondernemers in de binnenstad alsmede onder betrokkenen van

gemeente, politie, justitie en bureau Halt.

Bijna de helft van de ondernemers (42%) kent het bulletin. Van degenen die het bulletin kennen, vindt zes op de tien ondernemers de inhoud hiervan informatief (52%) tot zeer informatief (9%), geeft bijna een kwart (23%) geen mening en vindt eenzesde het bulletin nauwelijks (13%) tot niet (3%) informatief.

- Informatie-avond (eenmalig; medio november 1993); er waren tussen de 80 en 100 ondernemers aanwezig.
- Vereenvoudigde, uniforme aangifteformulieren: het merendeel (85%) van de geënquêteerde ondernemers heeft om uiteenlopende redenen geen ervaring met het aangifteformulier. Eenvijfde deel van deze groep zegt het formulier zelfs niet te kennen; eveneens eenvijfde deel zegt nooit aangifte te doen van winkeldiefstal; zeven procent wil het aangifteformulier niet gebruiken. De overigen hebben hun redenen om geen gebruik van het formulier te maken niet vermeld. Van de groep ondernemers die het aangifteformulier wel gebruikt (13%), hebben vrijwel evenveel mensen positieve (52%) als negatieve ervaringen (47%).
- Onregelmatigheidsmelding via eenvoudig formulier: iets meer dan de helft (54%) van de ondernemers geeft aan de gemeente nooit onregelmatigheden, zoals kapotte straatverlichting, vervuiling en dergelijke door. Eenderde deel (33%) doet dat een enkele keer, 13% doet dit vaker. Specifiek ten aanzien van graffiti geeft tweederde (66%) van de ondernemers nooit een melding door aan de gemeente, 17% doet dit een enkele keer en 16% vaker. Door 58% wordt weleens een melding doorgegeven aan de politie van bijvoorbeeld gevonden voorwerpen, overlast of een misdrijf waar iemand anders slachtoffer van werd; om precies te zijn doet 45% dit een enkele keer, 13% vaker. Daartegenover staat dat 42% van de ondernemers nooit dergelijke meldingen doorgeeft aan de politie.
- Lik-op-stuk beleid (ingevoerd begin 1993). Dit hield in dat een betrapte winkeldief de gelegenheid krijgt om de zaak af te doen via een zogeheten 'transactie': een betaling door de dader van de dubbele waarde van het gestolen goed. Dit geldt alleen binnen bepaalde randvoorwaarden, zoals: de waarde van het gestolen goed moet tussen de f25 en f250 liggen, de dader moet ouder zijn dan 18 jaar, het moet minstens twee jaar geleden zijn dat de dader voor hetzelfde feit is aangehouden. Normaliter kan alleen het OM zo'n transactie opleggen, maar in dit geval mocht ook de politie dit.
- Halt-afdoening van winkeldieven (van kracht sinds begin december 1993): jeugdige winkeldieven die voor het eerst worden aangehouden voor dit delict ('first offenders') krijgen de gelegenheid om via dienstverlening te voorkomen dat ze gerechtelijk vervolgd worden.
- Meldpunt voor winkeliers bij één der ondernemers. Dit was een tijdelijke maatregel voordat het toezicht op straat gerealiseerd was. Clusters van winkeliers hadden onderlinge afspraken over telefonisch alarmeren bij onraad. Bij de komst van de toezichthouder is deze maatregel overbodig geworden.
- Toezicht op straat (particuliere beveiliging): dit is een initiatief vanuit de ondernemers, genomen voor aanvang van het onderhavige project en financieel ondersteund vanuit het project. Bij aanvang werd het toezicht uitgeoefend door één man, een voormalig beveiligingsbeambte, die de lokale situatie grondig kent en goede contacten heeft met relevante personen (ondernemers, bestuurders, politie) zodat eventuele problemen via korte lijnen snel kunnen worden aangepakt. Inmiddels zijn er drie toezichthouders. Het bedrijf kan goedkoper werken dan een landelijke bewakingsdienst. Bij één van de ondernemers is enige tijd een soort contactpunt ondergebracht; via dit contactpunt konden de ondernemers de beveiligingsbeambte bereiken. Inmiddels zijn deze beampten voorzien van een draagbare telefoon.

De ondernemers in de binnenstad kunnen zich abonneren op de diensten van beveiligingsbedrijf VDL; 17% van de ondernemers heeft dat inderdaad gedaan. Acht op de tien van hen is tevreden (54%) tot zeer tevreden (29%) over de geleverde diensten, 7% is ontevreden. Van de resterende 10% zegt 7% geen mening te hebben, terwijl 3% geen antwoord geeft.

Het lijkt erop dat de toezichthouders-maatregel het meest effectief is: er is al een flink aantal aanhoudingen verricht, de politie werkt mee aan een snelle afhandeling en de zichtbaarheid op straat van de toezichthouder werkt door in de veiligheidsbeleving van de ondernemers.

Resultaten en leerervaringen

Als belangrijkste resultaten van het project worden - hetzij door de projectleider, hetzij door de begeleidingscommissie hetzij door beide - genoemd:

- verbetering van contacten tussen de deelnemers, zodat allerlei zaken (weer) bespreekbaar zijn geworden; hierdoor is een verbeterde samenwerking ontstaan;
- er is een draagvlak gekweekt voor continuïteit;
- er is een hoger veiligheidsgevoel bij de ondernemers;
- de veiligheid in het winkelgebied is vergroot;
- ondernemers doen meer aan criminaliteitspreventie;
- het project als geheel brengt een aantal uitstralingseffecten met zich mee: er is bij ondernemers en gemeente nu ook aandacht ontstaan voor centrum-management en voor zogenaamde 'baatbelasting'.

Er is echter ook een aantal zwakke kanten aan te wijzen:

- matige tot onvoldoende betrokkenheid van ondernemers: door gebrek aan tijd konden zij slechts beperkt iets betekenen in de uitvoering; ook de matige organisatiegraad van de ondernemers speelde hierin een rol. Daarnaast was er volgens één der leden van de begeleidingscommissie ook sprake van een te klein draagvlak onder de ondernemers: veel van de maatregelen kwamen neer op een kleine kern van - steeds dezelfde - ondernemers.
- het netwerk van sleutelpersonen (zie 'leerervaringen') is te laat ontstaan;
- onvoldoende probleem-analyse en verkeerde verwachtingen, met als resultaat dat er teveel werd afgegeven op elkaar en - in het Plan van Aanpak - op de bekende zondebokken: jongeren, verslaafden en allochtonen.

De projectleider is matig tevreden over wat er bereikt is met het project, maar tekent daarbij aan dat hij veeleisend is. Hij vindt dat de maatregelen die zijn uitgevoerd vrij simpel zijn en een tamelijk beperkte reikwijdte hebben.

Voor een aantal van de projectdeelnemers voorzag het project in een behoefte. De 80-100 ondernemers die naar de informatie-avond kwamen bijvoorbeeld, hebben te maken met omzetederving die voelbaar wordt. Toch zijn ondernemers in het algemeen maar in beperkte mate bereid hier collectief iets aan te doen. Dit is een structureel probleem. De lage bereidheid heeft te maken met het feit dat in bepaalde periodes van het jaar de individuele belangen van ondernemers zwaarder wegen dan de collectieve. In Leiden heeft het idee postgevat om dit te ondervangen door het invoeren van zogenaamde 'baatbelasting'.

De projectleider noemt de volgende leerervaringen.

- Ondernemers zijn pragmatisch. Gebruik daarom een zo kort mogelijke periode voor het opstellen van de probleeminventarisatie en het Plan van Aanpak; ga zo snel mogelijk over tot uitvoering. Hou het plan simpel; zorg dat de hoofdzaken als meetpunten te gebruiken zijn. Ga pas over tot het aanpakken van weer andere problemen als die meetpunten gehaald zijn.
- Breng zo snel mogelijk in kaart wie de sleutelpersonen zijn onder de ondernemers en andere projectdeelnemers. Deze figuren kunnen invloed uitoefenen en

hebben of krijgen een trekkersfunctie. Het is van belang een netwerk te vormen van deze sleutelpersonen.

- De begeleiding door een aantal landelijke instanties leidt de aandacht af van de lokale situatie. De aanpak van de lokale problemen zou directer kunnen als er minder energie gestoken hoefde te worden in de vereisten van de landelijke begeleiders. Met name het opstellen van een plan van aanpak zou veel simpeler en beknopter kunnen.
- Om een grotere participatie van ondernemers te bewerkstelligen kan men het best ondernemers elkaar laten overtuigen.
- Een projectleider moet deskundigheid bezitten op het gebied van organisatorisch werk (met name hoe te komen van plannen tot daden) en op het gebied van criminaliteitsbeheersing.
- Het opstellen van het Plan van Aanpak door een (extern) deskundige voorkomt tijdverlies.

Continuering

Er zijn voornemens om het project te continueren: er is een netwerk ontstaan dat goed functioneert, een kern van ondernemers wil graag doorgaan. Bij welke instantie de coördinatie zal worden ondergebracht is nog onduidelijk. Er is grote kans dat dit coördinatorschap informeel wordt vervuld, gezien de pragmatische instelling van de ondernemers: er moet volgens hun gewoon actie worden ondernomen; hiervoor vinden zij het waarschijnlijk niet nodig om de trekkersfunctie bij een officiële instantie onder te brengen. Verwacht wordt dat één van de ondernemers, die nu reeds een soort trekkersrol vervult, deze rol op zich zal nemen.

8.3 Effectevaluatie

Deelname onderzoek⁶²

Alle 263 winkeliers zijn benaderd voor het onderzoek. Bij de voormeting lag het responspercentage op 55 % (144 winkeliers), bij de nameting op 62 % (164 winkeliers). De voor- en nameting komen goed met elkaar overeen wat betreft belangrijke formele kenmerken (omvang bedrijf en type branche).

Omvang winkelbedrijven en type branche

In de meeste winkelbedrijven (circa 80 %) werken 2 tot 10 mensen. Er zijn 10 eenmansbedrijven (6 %) en 4 winkelbedrijven met meer dan 100 werknemers. Ruim 40 % van de winkelbedrijven behoort tot de textiel- en schoenenbranches. Het aandeel van de andere branches komt niet boven de 10 %.

Bekendheid en deelname project

Bij de nameting is 75 % van de winkeliers bekend met het project. (Bij de voormeting lag dit percentage op 43 %). Bijna de helft van deze groep (48 %) vindt dat men voldoende geïnformeerd is over het project.

Een kwart van alle winkeliers (24 %) heeft zelf deelgenomen aan het project. Bijna de helft van de winkeliers die niet meededen (41 %) gaf als reden dat men weinig of geen last heeft van winkelcriminaliteit.

Tweederde van de winkeliers (die het project kennen) vindt dat het project voortgezet zou moeten worden.

62 In bijlage 1 is de verantwoording van het onderzoek opgenomen.

Preventieve maatregelen

Bijna alle winkeliers (92 %) hebben één of meerder preventieve maatregelen genomen tegen winkeldiefstal. Het merendeel van de winkeliers (88 %) heeft ook maatregelen genomen tegen inbraak. Deze percentages zijn bij de nameting gelijk gebleven. Dat neemt niet weg dat 15 % van alle winkeliers bij de nameting zegt naar aanleiding van het project preventieve maatregelen te hebben getroffen. Het aantal maatregelen per winkelier is dus gestegen.

Het gemiddelde bedrag dat men uitgaf aan preventiemaatregelen ligt bij de nameting beduidend hoger dan bij de voormeting. Bij de voormeting gaf men gemiddeld f 2.551,- uit aan preventie. Bij de nameting was dat f 4.639,-⁶³.

Het percentage winkeliers dat meedoet aan gezamenlijke maatregelen van winkeliers is gestegen van 29 % naar 48 %. Deze toename heeft vooral betrekking op het gezamenlijk volgen van een cursus en een gezamenlijk contract met een beveiligingsbedrijf.

Beoordeling veranderingen

Bijna een kwart van de winkeliers (23 %) uit de nameting vindt dat de totale schade ten gevolge van criminaliteit in de eigen winkel in 1993 is afgenomen (in vergelijking met 1992). De grootste groep (62 %) constateert geen verandering. De kleinste groep (15 %) vindt dat de derving ten gevolge van criminaliteit is toegenomen. Over de ontwikkeling van de criminaliteit in het totale winkelgebied is men negatiever:

- 42 % vindt dat de criminaliteit in het winkelgebied is toegenomen;
- 24 % zegt dat de criminaliteit in het winkelgebied is gelijk gebleven;
- 19 % vindt dat de criminaliteit in het winkelgebied is afgenomen;
- 15 % weet de vraag niet te beantwoorden.

Slachtofferschap en aangiftebereidheid

De slachtoffergegevens van voor- en nameting zijn opgenomen in tabel 19.

63 Dit gemiddelde wordt sterk beïnvloed door één opgave van f 100.000,-. Zonder deze opgave ligt het gemiddelde bij de nameting op f 3.784,-.

Tabel 19: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers ⁶⁴			Gemiddelde schade ⁶⁵		Aangifte-bereidheid ⁶⁶	
	Keer	Voor	Na	Voor	Na	Voor	Na
Winkeldiefstal ⁶⁷	0 keer	39%	51%	f 6.463,-	f 3.985,- ⁶⁸	62%	61%
	1-4 keer	38%	25%	(f 4.083)	(f 2.975)		
	vaker	23%	24%				
Inbraak	0 keer	90%	93%	ontvreemde goederen ⁶⁹ :		100%	100%
	1 keer	9%	5%	f 13.280,- f 97.028,- (f 5.014) (f 3.875)			
	vaker	1%	2%	herstelkosten ⁷⁰ : f 2.358,- f 10.821,-			
Poging inbraak	0 keer	79%	83%	herstelkosten:		78%	79%
	1 keer	13%	10%	f 981,- f 5.050,- ⁷¹ (f 703)			
	vaker	8%	7%				
Beroving/ roofoverval	0 keer	95%	96%	f 5.400,-	f 5.433	88%	100%
	1 keer	4%	2%				
	vaker	1%	2%				
Graffiti	0 keer	38%	45%	herstelkosten:		12%	8%
	1-10 keer	42%	41%	f 703,-	f 170,-		
	11-50 keer	20%	9%				
	vaker	8%	4%				
Vernieling	0 keer	75%	80%	schade:		53%	45%
	1-5 keer	23%	17%	f 1.199,-	f 3.058,-		
	vaker	2%	3%				
Bedreiging incl. chantage/ afpersing	0 keer	70%	82%	f 0,-	f 1.000,-	chantage:	
	1 keer	23%	13%	(opgave van 2 winkeliers)		50%	50%
	vaker	7%	5%				

64 Over de laatste 12 maanden.

65 Over de laatste 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken krijgen. Alleen bij winkeldiefstal is het gemiddeld berekend over alle winkeliers.

66 Het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

67 Aantal betrappingen.

68 Bij de voormeting is een zeer hoge opgave van f 200.000,-. Bij de nameting is één hoge opgave van f 100.000,-. Wanneer we deze waarden weglaten, dan liggen de gemiddelden op f 4.083,- (voor) en f 2.975,- (na).

69 Bij de nameting zijn drie zeer hoge bedragen opgegeven van meer dan f 200.000,-. Bij de voormeting één hoog bedrag van f 130.000,-. Zonder deze bedragen ligt het gemiddelde op f 5.014,- (voor) en f 3.875,- (na).

70 Ook hier bij de nameting een extreme opgave van f 70.000,-. Zonder deze opgave ligt het gemiddelde op f 1.821,-.

71 Ook hier in de nameting twee extreme waarden: f 24.000,- en f 60.000,-. Zonder deze waarden ligt het gemiddelde op f 703,- (na).

Winkeliers zijn de laatste twaalf maanden minder vaak het slachtoffer geworden van criminaliteit in de eigen winkel. Bij de meeste delicten gaat het om een kleine afname. Bij winkeldiefstal en graffiti (de meest voorkomende delicten) en bedreiging is sprake van een grotere daling in slachtofferpercentage.

Voor de meeste delicten is eveneens sprake van een daling van de gemiddelde schade; wederom het duidelijkst bij winkeldiefstal en graffiti.

Bij andere delicten is de gemiddelde financiële schade soms toegenomen.

De aangiftebereidheid is over het algemeen weinig veranderd.

Totale schade

In beide metingen was tweederde van de winkeliers in staat om een schatting te maken van de totale derving als gevolg van winkelcriminaliteit (over de laatste twaalf maanden). Bij de voormeting lag het gemiddeld schadebedrag per winkelier op f 11.877,-, bij de nameting op f 13.402,-. Ook deze bedragen worden sterk beïnvloed door de eerder genoemde grote inbraken. Wanneer we deze grote schadebedragen (bij de voormeting, maar vooral bij de nameting) buiten beschouwing laten, dan is er sprake van een afname van de gemiddelde schade: van f 9.315,- (bij de voormeting) tot f 5.978,- (bij de nameting).

Veranderingen volgens politiegegevens en gemeentelijke graffitiregistratie

De aangiftecijfers bevestigen voor wat betreft criminaliteit tegen winkeliers het beeld dat uit de enquête onder winkeliers naar voren komt. Het aantal aangiften inzake winkeldiefstal is als de eerste drie kwartalen van 1993 vergeleken worden met de eerste drie kwartalen van 1992 gedaald van 277 naar 204. Het aantal aangiften van inbraak en poging tot inbraak daalde van 55 naar 33.

Voor wat betreft overige delicten die niet (alleen) tegen winkels gericht zijn, valt op dat met name het aantal aangiften van bedreigingen (van 2 naar 18) en diefstal van (brom)fiets van 18 naar 124 een zeer sterke stijging te zien geven. Ook het aantal aangiften van vernieling is gestegen, zij het in mindere mate van 23 naar 42. Uit een gemeentelijke registratie van het verwijderen van graffiti blijkt dat het aantal behandelde m² in de eerste drie kwartalen van 1993 beduidend lager ligt dan in de eerste drie kwartalen van 1992; het aantal gesauste, geschilderde of gereinigde m² daalde van 2.739 naar 1.713.

Onveiligheid

In 1992 voelden de meeste winkeliers (en hun personeel⁷²) zich reeds redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel. Het gevoel van veiligheid is bij de nameting nog iets toegenomen (zie tabel 20).

72 Aan de winkeliers is gevraagd een inschatting te maken van de onveiligheidsbeleving van het personeel.

Tabel 20: Onveiligheid in de eigen winkel (in %)

	Winkeliers		Personeel	
	Voor	Na	Voor	Na
Zeer veilig	34 %	48 %	19 %	31 %
Redelijk veilig	58 %	50 %	68 %	63 %
Veilig noch onveilig	5 %	1 %	9 %	1 %
Tamelijk onveilig	2 %	1 %	4 %	3 %
Zeer onveilig	1 %	--	--	2 %
Totaal	100%	100%	100%	100%

Overlast

De vraag of bepaalde (groepen) mensen overlast bezorgen, werd bij de voormeting door 56 % van alle winkeliers bevestigend beantwoord. Bij de nameting is dit percentage gedaald tot 48 %.

Verslaafden en jongeren in het algemeen geven de meeste overlast. De overlast van verslaafden blijkt iets toegenomen: bij de voormeting noemde 46 % van de winkeliers met overlastklachten deze groep, bij de nameting ligt dit percentage op 58 %. Jongeren worden in de voormeting door 28 % genoemd en in de nameting door 22 %.

Waardering voor gemeente en politie

In beide metingen is gevraagd of gemeente en politie voldoende doen om winkelcriminaliteit te voorkomen (tabel 21).

Tabel 21: Waardering voor gemeente en politie (in %)

	Gemeente		Politie	
	Voor	Na	Voor	Na
Ruim voldoende	1 %	4 %	4 %	4 %
Voldoende	22 %	35 %	28 %	41 %
Voldoende noch onvoldoende	17 %	11 %	15 %	10 %
Onvoldoende	41 %	29 %	41 %	33 %
Ruim onvoldoende	7 %	10 %	5 %	4 %
Weet niet/geen antwoord	12 %	11 %	7 %	8 %
Totaal	100%	100%	100%	100%

Er is meer waardering gekomen voor gemeente en politie. Bij de voormeting gaf slechts 23 % een voldoende voor de activiteiten van de gemeente, bij de nameting is dat 39 %. Voor de politie liggen deze percentages op respectievelijk 32 % en 45 %.

8.4 Conclusies

In zijn algemeenheid kan worden gesteld dat de uitvoering van het project goed is verlopen.

De leden van de begeleidingscommissie zijn unaniem van mening dat de onderlinge samenwerking tussen organisaties aanzienlijk verbeterd is. Bovendien is de waardering van winkeliers voor de inspanningen van de gemeente en de politie op het gebied van de preventie van winkelcriminaliteit duidelijk gestegen.

Het belangrijkste knelpunt was de geringe participatiebereidheid van de winkeliers. Het zwaartepunt van de uitvoering van maatregelen heeft in Leiden gelegen bij maatregelen die gericht zijn op vermindering van het slachtofferisico bij winkeliers. Al vanaf eind 1992 is een begin gemaakt met security-checks en trainingen voor ondernemers en personeel. Bovendien konden de ondernemers zich abonneren op de diensten van een beveiligingsbedrijf.

Het percentage winkeliers dat aan deze onderdelen heeft meegedaan varieert van 13% (training) tot 26% (security-check). De training en de diensten van het beveiligingsbedrijf worden door vrijwel alle deelnemende winkeliers positief gewaardeerd; bij de security-check is ongeveer twee derde tevreden.

Het percentage winkeliers dat zegt naar aanleiding van het project maatregelen te hebben getroffen ligt op 15%. Tegen deze achtergrond is het opvallend positief dat het percentage winkeliers dat meedoet aan collectieve preventie met 19% is gestegen.

Voorts kan worden opgemerkt dat met schriftelijke informatie over de voortgang van het project (via het informatiebulletin 'Stop') een deel van de winkeliers niet bereikt wordt; meer dan de helft van de winkeliers kende het blad niet en bovendien vindt een aanzienlijk deel dat zij onvoldoende geïnformeerd zijn over het project.

De op vermindering van slachtofferisico van winkeliers gerichte maatregelen hebben ondanks de vrij lage participatie toch duidelijk vruchten afgeworpen: het slachtofferschap van winkeldiefstal, graffiti en bedreiging is duidelijk gedaald en bij andere delicten is sprake van stabilisatie of een dalende tendens.

De totale schade die winkeliers ten gevolge van criminaliteit hebben geleden, is gedaald, wanneer althans de extreme gevallen buiten beschouwing worden gelaten. Voorts hebben iets minder winkeliers overlast ervaren en is het gevoel van veiligheid in de winkel nog iets groter geworden.

Ook het aantal m² dat de Zijl Bedrijven ten gevolge van graffiti moet behandelen is sterk gedaald. Overigens wordt dat vermoedelijk vooral veroorzaakt door het stringente reinigingsbeleid dat reeds een aantal jaren door de gemeente wordt gevoerd.

De maatregelen die gericht zijn op verbetering van de procedure van aangifte en afhandeling van winkeldiefstallen hebben er niet toe geleid dat de aangiftebereidheid onder winkeliers is vergroot. Bovendien zijn de ervaringen van de winkeliers over het geïntroduceerde aangifteformulier verdeeld. Wellicht hebben deze maatregelen er wel toe bijgedragen dat de waardering van winkeliers voor de inspanningen van de politie er duidelijk op vooruit is gegaan.

Tenslotte kan worden geconstateerd dat blijkens aangiften bij de politie de delicten die niet tegen winkeliers zijn gericht (met name bedreiging en fietsdiefstal), lijken toe te nemen in het winkelgebied. Gelet op de aard van de tot nu toe genomen maatregelen is dit ook niet vreemd. Hier ligt waarschijnlijk ook een verklaring voor het feit dat veel winkeliers van mening zijn dat de criminaliteit in het winkelgebied als geheel is toegenomen. Deze ontwikkelingen verdienen bij continuering van het project nadrukkelijk de aandacht.

9 Zutphen

9.1 Projectkenmerken

Het project in Zutphen speelt zich af in de binnenstad waar ongeveer 280 winkels gevestigd zijn. De ondernemers zijn georganiseerd op straatniveau en vertegenwoordigd via één overkoepelende organisatie van binnenstadondernemers. Voor het project is een subsidie van f 190.850,- ontvangen.

Er is een centrale projectgroep, die in februari 1992 voor de eerste keer bijeen is gekomen. In deze projectgroep zijn naast de projectleider (KNOV) en de landelijke organisaties de volgende partijen vertegenwoordigd: de gemeente (2), de politie (2), de ondernemers (2), de horeca (2), de grootwinkelbedrijven (1), het Openbaar Ministerie (1) en Halt (1).

In Zutphen is net als in Deventer en Haarlem gewerkt met een winkelgroepenstructuur, die op verschillende deelterreinen de voorbereiding van een maatregelenpakket ter hand hebben genomen. Eind 1992 worden de werkgroepen 'optimaliseren Halt-afhandeling, optimaliseren aangifte- en vervolgingstraject', 'vervuiling', 'verlichting' en 'overlast uitgaanspubliek' ingesteld. De eerste twee werkgroepen hebben een zeer concrete taak en hebben deze na enkele vergaderingen begin januari 1993 volbracht. In het voorjaar 1993 wordt besloten drie nieuwe werkgroepen in het leven te roepen, te weten: 'functioneel toezicht', 'fietsoverlast' en 'wonen boven winkels'. Er bestaan op dat moment dus zes werkgroepen. In al deze werkgroepen heeft de projectleider zitting. De meeste werkgroepen hebben 2 à 3 andere leden; alleen 'overlast uitgaanspubliek' en 'fietsoverlast' zijn wat groter. Najaar 1993 bestaan deze zes werkgroepen nog steeds.

Met ingang van januari 1993 zijn enkele maatregelen ingevoerd, daarna zijn pas weer begin november 1993 (ongeveer gelijktijdig met het moment waarop de informatie voor de eindevaluatie werd verzameld) enkele andere maatregelen in uitvoering genomen.

9.2 Procesevaluatie

Voorbereidende fase

Uit de tussenrapportage blijkt dat men over het algemeen tevreden was over de voorbereidende periode waarin het plan van aanpak werd opgesteld. Een jaar later zit men echter eigenlijk nog steeds ten dele in de voorbereidende fase en is ten opzichte van de in het plan van aanpak genoemde fasering van maatregelen vertraging opgelopen.

Hiervoor is een aantal oorzaken aan te geven. Er zijn in de eerste fase van het project veel maatregelen gepland waarvoor de medewerking van de gemeente of de politie nodig is. Bij de gemeente moet er eerst een raadsbesluit komen voordat met de uitvoering begonnen kan worden. Het traject daarvan is gewoon lang, dit is onvermijdelijk. Ook bij de politie moeten besluiten intern een lange weg bewandelen⁷³.

73 Dit kan overigens niet teruggevoerd worden op een gebrek aan mandaat van de vertegenwoordigers van de betreffende organisaties.

Ook de reorganisatie bij de politie heeft vertraging voor het project opgeleverd: er traden personele wisselingen op in de vertegenwoordiging van de politie in de projectgroep. De nieuwe vertegenwoordigers moesten ingewerkt worden, hetgeen tijd kost.

Het is gelet op de vertraging die bij de uitvoering is opgelopen opvallend dat alle zes respondenten uit de projectgroep het zinvol vinden dat er werkgroepen zijn ingesteld.

Als belangrijkste voordelen hiervan worden genoemd:

- vergroot de kwaliteit van maatregelen (4);
- vergroot de snelheid van uitvoering van maatregelen (4);
- vergroot het draagvlak voor maatregelen (3).

Bovendien zijn vijf van de zes respondenten tevreden over het functioneren van de werkgroepen. Een respondent is ontevreden over de werkgroep uitgaans-criminaliteit, die al een tijd niet meer bij elkaar is geweest.

Samenwerking

Volgens de projectleider kenden veel van de deelnemers in de projectorganisatie elkaar al. Daardoor verloopt de samenwerking soepel. De ondernemers hadden wel iets meer in de uitvoering mogen doen, maar hebben natuurlijk een winkel die voorgaat. Ze zorgden er in ieder geval altijd voor dat er tenminste één van de twee deelnemende ondernemers bij vergaderingen van de projectgroep aanwezig was.

De projectgroep kan als besluitvaardig en betrokken gekenschetst worden; het eerste blijkt uit het feit dat men vrij snel tot overeenstemming komt en de knoop dan doorhakt, het tweede uit het feit dat partijen ook meepraten over onderwerpen die niet op hun terrein liggen.

Alle geïnterviewde leden van de projectgroep zijn tevreden tot zeer tevreden over de samenwerking; twee respondenten vinden de samenwerking sinds de start van de uitvoering (nog) verder verbeterd.

Participatie van ondernemers

Volgens de projectleider vormt de participatie van de detaillisten in Zutphen geen probleem. Door het organiseren van informatie-avonden en het informatiebulletin over het project, dat persoonlijk bij winkeliers wordt afgeleverd, wordt de betrokkenheid van winkeliers voldoende gewaarborgd.

De geïnterviewde leden van de projectgroep hebben een minder positieve kijk op de participatie van ondernemers; zonder uitzondering beoordelen zij deze als matig. Drie respondenten signaleren belemmeringen voor de participatiebereidheid:

- De tijd die winkeliers in het project steken, gaat (ten dele) ten kosten van de aandacht die zij aan hun onderneming (kunnen) besteden.
- Gebrek aan belangstelling.

Rol projectleider

Er is begin 1993 een wisseling van projectleider geweest, omdat de toenmalige projectleider binnen het KNOV een andere functie kreeg.

De huidige projectleider neemt deel in alle werkgroepen en in de projectgroep. Samen met de vertegenwoordiger van de gemeente heeft hij alle maatregelen opgezet en de benodigde informatie daartoe ingewonnen. Voorts heeft hij twee voorlichtingsavonden georganiseerd en twee informatie-bulletins geschreven. Een belangrijk beslag op de tijd legde tenslotte het voeren van het secretariaat van het project. Dit laatste stond de uitvoering van het projectleiderschap eigenlijk danig in de weg; assistentie voor secretariële werkzaamheden werd node gemist.

De projectleider had een halve dag per week beschikbaar voor de projectwerkzaamheden; in de praktijk kostte dit werk echter een hele dag per week.

Vijf van de zes geïnterviewde leden van de projectgroep zijn tevreden over de rol

van de projectleider; zijn invloed op de voortgang van het project wordt door vier van hen (zeer) groot geacht.

Een respondent is niet zo tevreden over de rol van de projectleider. Hij had taken meer moeten verdelen.

Uitvoering

Niet uitgevoerde maatregelen

Op een aantal van de in het plan van aanpak genoemde terreinen zijn eind 1993 (nog) geen concrete maatregelen uitgevoerd. Voor de meeste van deze terreinen bestaan wel plannen voor uitvoering van maatregelen in 1994.

Het betreft de volgende maatregelen.

- Het stimuleren van wonen boven winkels heeft ten opzichte van andere deel-terreinen een lagere prioriteit gekregen; het is bovendien een deelterrein waarbij het lastig is om op korte termijn maatregelen te realiseren.
- Het tegengaan van overlast door uitgaanspubliek. Door de werkgroep is zomer 1993 een subsidieverzoek ingediend bij het Bedrijfschap Horeca. Centraal in het subsidieverzoek stond het idee om een cursus te organiseren van horeca-ondernemers over het omgaan met agressieve klanten. Het subsidieverzoek is echter afgewezen, omdat het Bedrijfschap zelf zo'n cursus organiseert. Vervolgens is bij het Ministerie van Justitie een subsidieverzoek ingediend en eveneens afgewezen. Toch is het voornemen voor deze cursus nog niet terzijde geschoven: in april 1994 zal nogmaals gepoogd worden de benodigde middelen te verkrijgen.
- De werkgroep fietsoverlast heeft haar activiteiten eind oktober afgerond met een voorstel om overlast door fietsen en fietsdiefstal terug te dringen. Dit voorstel houdt onder meer in dat er langs de belangrijkste invalsroutes stallingen worden gecreëerd en een permanent fietsverbod voor 'het Rondje'. Met de uitvoering van het plan is inmiddels begonnen, maar dit valt dus buiten de evaluatie.
- Een straatgewijze benadering van ondernemers, waarbij getracht zal worden maatregelen als een onderling alarmeringssysteem en trainingen voor het personeel te realiseren. Dit onderdeel van het actieplan is vrijwel geheel naar 1994 verschoven.
- Begin 1994 zal er een milieufunctionaris worden aangesteld. Deze functionaris heeft zowel een controlerende als verbaliserende functie en zal er op gaan toezien dat ondernemers zich gaan houden aan de regelgeving die gericht is tegen vervuiling.
- De werkgroep 'toezicht' heeft uiteindelijk gekozen voor stadswachten; het is de bedoeling dat er medio 1994 vier stadswachten aangesteld zijn.

Uitgevoerde maatregelen

- Begin 1993 is de Halt-afhandeling ook voor winkeldieven mogelijk gemaakt: *first* en *second offenders* die voor minder dan f 150,- hebben gestolen, komen voor een Halt-afdoening in aanmerking. Bij *second offenders* moet het vorige delict meer dan een jaar geleden zijn. Tot en met 30 september 1993 heeft het Halt-bureau 22 winkeldiefstalklanten afgehandeld⁷⁴.
- Begin 1993 is het gebruik van het uniform aangifteformulier voor winkeldiefstal gestroomlijnd. Er is voorlichting gegeven aan ondernemers over het gebruik van het formulier. Daarbij is er tevens op gewezen dat de politie altijd direct naar de

⁷⁴ Het patroon is hier vergelijkbaar (zij het minder pregnant) met dat in Deventer: in het eerste kwartaal vinden de meeste afhandeling plaats (9), daarna loopt het terug (13 afhandelingen in het tweede en derde kwartaal samen).

winkel komt als er een winkeldief is betrapt (hetgeen in Zutphen al jaren de beleidslijn is). Het Openbaar Ministerie zal er voor zorgen dat winkeldiefstallen sneller zullen worden afgehandeld. Uit de enquête onder winkeliers blijkt dat de wijze waarop aangiften van winkeldiefstal worden afgehandeld positief wordt gewaardeerd:

- . de meerderheid (61 %) is bekend met het feit dat de politie zo snel mogelijk naar de winkel komt als er aangifte wordt gedaan en als men ervaring heeft met het doen van aangifte is het oordeel over de wijze waarop de politie reageert over het algemeen positief: 69% geeft goed of zeer goed als oordeel; 26% geeft redelijk als oordeel en slechts 5% spreekt van slecht.
 - De activiteiten van de werkgroep 'uitgaanscriminaliteit' hebben ook geleid tot enige maatregelen die al wel in praktijk zijn gebracht. Er is inmiddels een tweewekelijks overleg tussen politie en horeca. In het kader van dit overleg wordt ook aandacht besteed aan overlast veroorzakende horecabezoekers die de toegang wordt ontzegd; er is afgesproken dat de politie regelmatig overzichten geproduceerd van personen die toegang is ontzegd.
 - Najaar 1993 is begonnen met het verbeteren van de verlichting in de binnenstad van Zutphen. Er wordt getracht winkeliers er toe over te halen na sluitingstijd een spaarlamp in de etalage te laten branden. Voorts zijn de plekken geïnventariseerd waar de openbare verlichting het dringendst verbetering behoeft; met deze verbeteringen is in november een aanvang gemaakt (en dit valt daarmee buiten de evaluatie).
 - Ter vergroting/bestending van het draagvlak onder winkeliers en om winkeliers en andere betrokkenen te informeren over de voortgang van het project is twee keer een informatiebulletin uitgebracht (januari en juni 1993), twee keer een informatie-avond gehouden en is in de lokale pers twee keer aandacht aan het project besteed.
- Uit de enquête onder winkeliers blijkt dat bijna 60% het informatiebulletin kent. Van de winkeliers die het bulletin kent, zegt bijna 70% het blad (zeer) informatief te vinden.

Volgens de projectleider is het enige knelpunt dat zich bij de uitvoering van maatregelen heeft voorgedaan de tijd die het kost om besluitvormingsprocedures bij bepaalde organisaties te doorlopen.

Vier van de zes geïnterviewde leden van de projectgroep zijn tevreden over de uitvoering van het actieplan. Een lid is ontevreden omdat de uitvoering te traag gaat en bepaalde maatregelen nog niet van de grond zijn gekomen. Een ander lid kan om dezelfde redenen nog geen oordeel geven over de uitvoering van het actieplan.

Belangrijkste resultaten en leerervaringen

Zowel volgens projectleider als alle geïnterviewde leden van de projectgroep is de verbeterde samenwerking tussen de verschillende organisaties het belangrijkste resultaat van het project tot nu toe. Twee leden van de projectgroep noemen voorts als belangrijk resultaat dat winkeliers meer aan de preventie van winkelcriminaliteit zijn gaan doen.

De projectleider noemt als belangrijkste leerervaringen:

- het belang om winkeliers en andere betrokkenen zoveel mogelijk informatie te verschaffen over de voortgang van het project;
- het had achteraf gezien beter geweest om de uitvoering van het project te starten met een aantal maatregelen die voor de winkeliers direct zichtbare resultaten hadden opgeleverd.

Continuering

Het projectleiderschap wordt per 1 januari 1994 aan de gemeente overgedragen. De huidige projectleider beëindigt zijn werkzaamheden dan officieel en ook de subsidie loopt ten einde. Het project zal worden ondergebracht bij het gemeentelijke project Veiligheidszorg. Van daaruit zullen ook de coördinatie en de financiën geleverd worden. De nieuwe projectleider start per 1 maart 1994; in de tussenliggende periode (januari - maart) neemt de huidige projectleider het projectleiderschap waar.

In de periode na 1993 zullen de meeste resultaten geboekt kunnen worden, omdat dan alle, veel eerder in gang gezette maatregelen in de uitvoeringsfase terecht komen.

Alle geïnterviewde leden van de projectgroep zijn van mening dat het project gecontinueerd dient te worden. Een meerderheid (4) van hen vindt dat de samenwerking tussen de betrokken organisaties geformaliseerd moet worden. De meningen over hoe dat het best kan gebeuren, lopen echter uiteen.

9.3 Effectevaluatie Zutphen

Deelname onderzoek⁷⁵

Het project is uitgevoerd in de binnenstad van Zutphen. Alle 280 winkeliers in dit winkelgebied zijn benaderd voor het onderzoek. Bij de voormeting leidde dit tot een responspercentage van 68 % (190 winkeliers); bij de nameting lag dit percentage op 61 % (172 winkeliers).

De voor- en nametingsgroepen bleken nogal uiteen te lopen wat betreft belangrijke formele kenmerken (grootte winkel en type branche). Ook bij Zutphen is daarom besloten om de analyse van de effectmeting uit te voeren op het bestand van winkeliers die aan beide metingen meededen. Deze groep bestaat uit 146 winkeliers; zij vormen dus 52 % van alle winkeliers in de binnenstad van Zutphen.

Omvang winkelbedrijven en type branche

In het merendeel van de winkels (82 %) werken twee tot tien mensen. Er zijn vijftien eenmansbedrijven (10 %). In de overige elf winkels (8 %) werken minimaal elf en maximaal vijftig mensen.

De verdeling van de respondenten over de verschillende branches ziet er als volgt uit:

- 33 winkels (23 %) uit de textiel- en schoenenbranche;
- 22 winkels (15 %) uit de levensmiddelenbranche;
- 16 winkels (11 %) uit de woninginrichtingsbranche;
- de overige branches zijn alle met minder dan 10 % vertegenwoordigd.

Bekendheid en deelname project⁷⁶

Het project is bekend bij 82 % van de winkeliers die meededen aan de nameting (bij de voormeting lag dit percentage op 37 %). Deze winkeliers vinden in meerderheid (74 %) dat men goed geïnformeerd werd over het verloop van het project. Slechts een minderheid van alle winkeliers (21 %) heeft zelf deelgenomen aan projectonderdelen. Ook in Zutphen luiden de meest gehoorde excuses 'geen last van winkelcriminaliteit' en 'geen tijd'. De meeste winkeliers (83 %) zijn voorstander van continuering van het project.

⁷⁵ In bijlage 1 is de verantwoording van het onderzoek opgenomen.

⁷⁶ Deze onderzoeksgegevens zijn weergegeven voor de totale nametingsgroep van 172 winkeliers.

Preventieve maatregelen

De meeste winkeliers (83 %) hebben ten tijde van de voormeting al preventieve maatregelen getroffen tegen winkeldiefstal. Dit geldt ook voor inbraak. Hier tegen heeft 85 % van de winkeliers maatregelen getroffen.

Ruimt een kwart (28 %) heeft naar aanleiding van het project aanvullende maatregelen getroffen. De kosten die men gemiddeld genomen maakte voor de invoering van preventieve maatregelen waren bij de voormeting hoger dan bij de nameting: respectievelijk f 2.058,- (voormeting) en f 1.713,- (nameting).

Het aantal winkeliers dat meedoet aan gezamenlijke preventie ligt in beide metingen op 43 % en is dus niet veranderd. Het aantal maatregelen waaraan men deelneemt is wel veranderd. Daarbij gaat het vooral om de toegenomen deelname aan twee maatregelen:

- onderlinge alarmering: bij voormeting 13 winkeliers (9 %); bij nameting 24 winkeliers (16 %);
- afspraken om elkaar bij te staan: bij voormeting 23 winkeliers (16 %); bij nameting 47 winkeliers (32 %).

Beoordeling veranderingen

De grootste groep winkeliers (73 van de 146; 50 %) is van mening dat de schade ten gevolge van criminaliteit in de eigen winkel niet is veranderd in vergelijking met een jaar geleden. Een kwart van de winkeliers (28 %) denkt dat de criminaliteit in de eigen winkel is toegenomen. De kleinste groep (22 %) vindt dat deze criminaliteit is afgenomen.

Over het totale winkelgebied is men somberder gestemd:

- 91 winkeliers (62 %) denken dat de criminaliteit is toegenomen;
- 30 winkeliers (21 %) denken dat deze gelijk is gebleven;
- 8 winkeliers (6 %) denken dat de criminaliteit is afgenomen;
- 17 winkeliers (12 %) weten de vraag niet te beantwoorden.

Slachtofferschap en aangiftebereidheid

In tabel 22 is de vergelijking tussen voor- en nameting weergegeven.

**Tabel 22: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict
(n = 146)**

Delict	Aantal slachtoffers ⁷⁷			Gemiddelde schade ⁷⁸		Aangifte-bereidheid ⁷⁹	
	Keer	Voor	Na	Voor	Na	Voor	Na
Winkeldiefstal⁸⁰	0 keer	56%	59%	f 2.888,- ⁸¹	f 1.046,-	70%	75%
	1-4 keer	35%	27%	(f 1.646,-)			
	vaker	9%	14%				
Inbraak	0 keer	88%	86%	ontvreemde goederen:		100%	95%
	1 keer	6%	7%	f 23.970,- ⁸²	f 5.869,-		
	vaker	6%	7%	herstelkosten: f 2.381,- f 2.252,-			
Poging inbraak	0 keer	78%	81%	herstelkosten:		78%	68%
	1 keer	12%	8%	f 833,-	621,-		
	vaker	10%	11%				
Beroving/ roofoverval	0 keer	97%	95%	f 0,-	f 162,-	100%	86%
	1 keer	3%	4%	(een opgave)		(een opgave)	
	vaker	--	1%				
Graffiti	0 keer	60%	70%	herstelkosten:		12%	25%
	1-10 keer	35%	26%	f 660,-	f 304,-		
	11-50 keer	4%	2%				
	vaker	1%	2%				
Vernieling	0 keer	71%	71%	schade:		54%	57%
	1-5 keer	23%	25%	f 814,-	f 1.974,-		
	vaker	6%	4%				
Bedreiging incl. chantage/ afpersing	0 keer	78%	79%	f 78,-	f 0,-	chantage:	
	1 keer	9%	11%	(een geval)		65%	100%
	vaker	13%	10%				(een geval)

77 Over de laatste 12 maanden.

78 Over de laatste 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken krijgen. Alleen bij winkeldiefstal is het gemiddeld berekend over alle winkeliers.

79 Het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

80 Aantal betrappingen.

81 Het gemiddelde bij de voormeting is sterk beïnvloed door twee extreme opgaves, zonder deze opgaves ligt het gemiddelde op f 1.646,-.

82 Ook dit gemiddelde is sterk beïnvloed door twee extreme opgaves; zonder deze opgaves ligt het gemiddelde op f 10.500,-.

De omvang van het slachtofferschap is nagenoeg gelijk gebleven. Alleen voor graffiti is een daling te constateren. De gemiddelde schade is bij alle delicten uitgezonderd vernieling gedaald. Het aangiftepercentage bij graffiti is gestegen van 12% naar 25%.

Totale schade

Bij de voormeting heeft 73% van de winkeliers een schatting gemaakt van de totale derving ten gevolge van criminaliteit. Bij de nameting kregen we deze opgave van 77% van de winkeliers.

Bij de voormeting lag het gemiddeld schadebedrag op f 8.281,-. Dit gemiddelde wordt echter sterk beïnvloed door de opgaves (van meer dan f 100.000,-) van twee van de 107 winkeliers. Wanneer we deze bedragen niet meerekenen dan komt het gemiddeld schadebedrag uit op f 5.582,-. Bij de nameting ligt het gemiddeld schadebedrag op f 2.008,-. Dit betekent een aanzienlijke daling.

Veranderingen volgens politiegegevens

Voor wat betreft criminaliteit tegen winkeliers laten de politiegegevens het volgende beeld zien. Het aantal aangiften van winkeldiefstal en (poging tot) inbraak in winkels is over de eerste drie kwartalen van 1993 fors gedaald ten opzichte van de eerste drie kwartalen van 1992. Voor winkeldiefstal van 45 naar 28 en voor (poging tot) inbraak van 33 naar 20.

Dit gegeven valt op het eerste gezicht niet te rijmen met de slachtofferpercentages die van deze beide delicten nagenoeg gelijk zijn gebleven. Wellicht dat de afname van schade voor winkeliers ten gevolge van deze delicten een verklarende factor vormt (als de schade geringer is dan is men minder snel geneigd aangifte te doen). Wat betreft de vormen van criminaliteit die niet (alleen) tegen winkeliers gericht zijn valt over het algemeen een sterke toename te constateren; voor (brom)fietsdiefstal van 106 naar 139, voor diefstal uit auto's van 2 naar 32 en voor vernieling (inclusief graffiti) van 3 naar 61. Voor wat betreft vernieling kan deze toename ten dele worden verklaard uit de toegenomen aangiftebereidheid van winkeliers ten aanzien van graffiti.

Onveiligheid

Aan de winkeliers is gevraagd naar het eigen gevoel van veiligheid en naar de veiligheidsbeleving van hun personeel (tabel 23).

Tabel 23: Onveiligheid in de eigen winkel (in %)

	winkeliers (n=146)		personeel (n=146)	
	Voor	Na	Voor	Na
Zeer veilig	47%	38%	35%	20%
Redelijk veilig	50%	57%	59%	65%
Veilig noch onveilig	1%	3%	2%	3%
Tamelijk onveilig	1%	1%	3%	3%
Zeer onveilig	--	--	--	--
Geen antwoord	1%	1%	1%	9%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Het gevoel van veiligheid is weinig veranderd.

Overlast

Bij de voormeting gaf de helft van de winkeliers (49%) aan overlast te ervaren van bepaalde (groepen) mensen. Bij de nameting is dit percentage nagenoeg niet veranderd (47%). Jongeren en verslaafden geven de meeste overlast. De overlast van de verslaafden lijkt iets toegenomen. Tijdens de voormeting noemt 21% van de winkeliers met overlastklachten deze groep. Bij de nameting is dit percentage toegenomen tot 41%.

Waardering voor gemeente en politie

In beide metingen is gevraagd of gemeente en politie voldoende doen om winkelcriminaliteit te voorkomen (tabel 24).

Tabel 24: Waardering voor gemeente en politie (in %)

	Gemeente		Politie	
	Voor	Na	Voor	Na
Ruim voldoende	1%	4%	7%	5%
Voldoende	37%	40%	48%	42%
Voldoende noch onvoldoende	10%	5%	12%	10%
Onvoldoende	22%	26%	20%	26%
Ruim onvoldoende	6%	7%	2%	6%
Weet niet/geen antwoord	24%	18%	11%	11%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Er blijkt weinig verandering gekomen te zijn in de waardering sinds de voormeting. De waardering voor de gemeente is iets toegenomen; die voor de politie licht afgenomen.

9.4 Resultaat publieksmetingen

Uitvoering onderzoek

Er is een voormeting en een nameting gehouden onder het winkelend publiek. Hiervoor zijn, verspreid over meerdere dagen en meerdere tijdstippen, mensen in de binnenstad van Zutphen aangesproken met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek. De vragenlijst is vervolgens ter plekke mondeling afgenomen. Bij de voormeting zijn 201 personen geïnterviewd, bij de nameting 202 personen. Er zijn alleen mensen geïnterviewd die meer dan eens per maand in de binnenstad komen.

Kenmerken respondenten⁸³

De meeste mensen komen dagelijks (53%) of een paar keer per week (28%) in de binnenstad van Zutphen. Twee derde van de respondenten (67%) woont in Zutphen zelf, 30% in een straal van circa 20 km rondom Zutphen, slechts 3% komt van buiten de regio.

⁸³ Gegevens uit de nameting.

Alle leeftijdsgroepen zijn goed vertegenwoordigd:

- 17% is jonger dan 25 jaar;
- 15% is tussen 25 en 35 jaar;
- 50% is tussen 35 en 65 jaar;
- 18% is ouder dan 65 jaar.

De vrouwen zijn iets sterker vertegenwoordigd:

- 60% van de respondenten is vrouw;
- 40% van de respondenten is man.

De voor- en nameting komen goed met elkaar overeen wat betreft de formele kenmerken: frequentie waarmee men in de binnenstad komt, het doel waarmee en het tijdstip waarop men komt en de man-vrouw verhouding. De beide metingen komen niet goed overeen wat betreft de kenmerken 'leeftijd' en 'woonplaats'. Bij de vergelijkende analyse tussen voor- en nameting is met dit gegeven rekening gehouden door 'leeftijd' en 'woonplaats'⁸⁴ steeds als controlevariabelen op te nemen.

Bekendheid project en opgemerkte veranderingen

Bij de nameting blijkt 37% van het winkelend publiek op de hoogte te zijn van het bestaan van een project in de binnenstad van Zutphen, gericht op het terugdringen van de criminaliteit. Van de mensen die in de regio wonen is 30% op de hoogte, terwijl 40% van de bewoners van Zutphen het project kent. Bij de voormeting lagen deze percentages op respectievelijk 32% en 30%. De bekendheid bij de Zutphenaren is dus met 10% toegenomen; bij de mensen uit de regio is de bekendheid echter afgenomen sinds de startfase van het project.

De mensen die het project kennen zijn meestal op de hoogte geraakt via de lokale media (76%) of via de winkeliers (12%).

Slechts 15% van de mensen die het project kennen heeft ook gemerkt dat er maatregelen zijn uitgevoerd. Dat is 5% van de totale onderzoeksgroep.

Ondanks de onbekendheid met het project is 76% van de respondenten van mening dat het project in 1994 moet worden voortgezet.

Tenslotte is gevraagd of men tevreden is met de huidige verlichtingssterkte:

- 35% is (zeer) tevreden;
- 20% is ontevreden en 6% is zeer ontevreden.

De grootste groep (39%) weet deze vraag niet te beantwoorden. Dit is niet verwonderlijk, omdat 61% van de respondenten alleen overdag in de binnenstad komt. Van de mensen die wel 's avonds in de binnenstad komen is 41% (zeer) tevreden met de verlichtingssituatie, 33% is (zeer) ontevreden; de overige 25% weet de vraag niet te beantwoorden.

Onveiligheidsbeleving en vermijdingsgedrag

In beide metingen is gevraagd of men zich overdag dan wel 's avonds het meest onveilig voelt in de binnenstad van Zutphen (tabel 25).

⁸⁴ De respondenten in de nameting zijn gemiddeld genomen 'ouder' en komen vaker uit Zutphen zelf.

Tabel 25: Onveiligheidsbeleving overdag en 's avonds

Onveilig	Overdag		's Avonds*	
	Voor (n=200)	Na (n=202)	Voor (n=81)	Na (n=76)
Ja	5 %	5 %	36 %	43 %
Nee	95 %	95 %	64 %	57 %
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %

* Alleen voor de mensen die 's avonds ook in de binnenstad komen.

De situatie overdag blijkt het afgelopen jaar niet veranderd te zijn: slechts een kleine minderheid voelt zich overdag wel eens onveilig. Het gevoel van onveiligheid blijkt 's avonds te zijn toegenomen. Bij nadere analyse blijkt er een significante toename van onveiligheidsgevoelens 's avonds bij respondenten jonger dan 35 jaar. (Bij de voormeting zegt 31 % zich wel eens onveilig te voelen; bij de nameting geldt dat voor 54 %).

De oorzaken van onveiligheidsgevoelens 's avonds zijn niet veranderd. De grootste groep noemt geen specifieke plekken of straten, ongeveer een kwart noemt het centrum als geheel. Als reden van onveiligheid worden in volgorde van belangrijkheid genoemd 'rondhangende jongeren', 'donker/slecht verlicht' en 'stil, geïsoleerd'.

Bij het vermijdingsgedrag is dezelfde verslechtering opgetreden als bij de onveiligheidsbeleving.

- Bij de voormeting zei 9 % overdag de binnenstad wel eens te mijden (vanwege onveiligheid), bij de nameting is dit nagenoeg gelijk gebleven (8 %).
- Het vermijdingsgedrag 's avonds is significant toegenomen. Bij de voormeting zegt 38 % (30 van de 78 respondenten die 's avonds wel eens in de binnenstad komen) de binnenstad soms 's avonds te mijden. Bij de nameting geldt dat voor 61 % (46 van de 75 respondenten). Deze verandering doet zich voor bij alle leeftijdsgroepen, doch het meest sterk bij de mensen jonger dan 35 jaar.

Slachtofferschap

De angst om slachtoffer te worden is niet veranderd het afgelopen jaar. In beide metingen zegt 11 % vaak te denken aan de kans om slachtoffer te worden, 45 % denkt hier soms aan en 44 % zelden of nooit. De gegevens van voor- en nameting over feitelijk slachtofferschap zijn weergegeven in tabel 26.

Tabel 26: Feitelijk slachtofferschap

Delict	Keer	Aantal slachtoffers*		Aangiftebereidheid**	
		Voor	Na	Voor	Na
Overlast	geen	151 (76 %)	149 (74 %)		
	ja, soms	40 (20 %)	45 (22 %)		
	ja, veel	8 (4 %)	8 (2 %)		
Fietsdiefstal	0 keer	167 (83 %)	163 (81 %)	85 %	80 %
	1 keer	19 (9 %)	28 (14 %)		
	vaker	15 (8 %)	11 (6 %)		
Auto-inbraak	0 keer	191 (95 %)	190 (94 %)	90 %	67 %
	1 keer	-	8 (4 %)		
	vaker	10 (5 %)	4 (2 %)		
Lastig gevallen/ bedreigd	nee	182 (90 %)	180 (89 %)	-	-
	ja	19 (10 %)	22 (11 %)		
Zakkenrollerij	0 keer	198 (98 %)	199 (98 %)	33 %	100 %
	1 keer	3 (2 %)	2 (1 %)		
	vaker	-	1 (1 %)		
Beroving	0 keer	198 (98 %)	193 (95 %)	33 %	81 %
	1 keer	2 (1 %)	6 (3 %)		
	vaker	1 (1 %)	3 (2 %)		

* Over de laatste 12 maanden in de binnenstad van Zutphen.

** Het percentage dat (altijd of soms) aangifte doet.

De verschuivingen bij het slachtofferschap zijn over het algemeen gering (niet significant). Alleen bij beroving is sprake van een significantie toename van drie slachtoffers bij de voormeting naar negen bij de nameting.

De veranderingen die te constateren zijn ten aanzien van de voorzorgsmaatregelen die men treft tegen criminaliteit sluiten aan bij de voorgaande gegevens. Mensen jonger dan 35 jaar blijken bij de nameting vaker voorzorgsmaatregelen te treffen. Bij de voormeting trof 44 % van deze leeftijdsgroep geen enkele preventieve maatregel. Bij de nameting is dit percentage gedaald tot 30 %. Daarbij gaat het om maatregelen als 'het goed wegstoppen van je portemonnee', 'niet te veel geld en cheques meenemen' en 'zorgen dat je tas niet valt weg te trekken'.

Beoordeling binnenstad op kwaliteitsaspecten

In beide metingen is gevraagd om de binnenstad als winkelgebied te beoordelen met een rapportcijfer. Deze beoordeling is nagenoeg gelijk gebleven. Bij de voormeting gaf men gemiddeld 7,1, bij de nameting is dat 7,0.

De beantwoording van de vraag 'hoe schoon of vuil' men de binnenstad vindt is ook niet veranderd. Bij de voormeting beoordeelde men de binnenstad op dit kwaliteitsaspect met het rapportcijfer 6,3. Bij de nameting ligt de beoordeling op 6,1. Bij de voormeting vindt 29 % van de respondenten het vandalisme een groot probleem. Bij de nameting ligt dit percentage op 35 %. Alle bovengenoemde verschuivingen zijn toe te schrijven aan schommelingen ten gevolge van de steekproefsamenstellingen. Met andere woorden, deze verschillen zijn niet-significant.

9.5 Conclusies

De uitvoering van maatregelen is in Zutphen traag op gang gekomen; dit valt grotendeels terug te voeren op het feit dat in de eerste fase van het project veel maatregelen zijn gepland waarvoor medewerking van politie en gemeente benodigd is. De besluitvormingsprocedures binnen deze organisaties nemen veel tijd in beslag.

Afgezien van maatregelen ter verbetering van de aangifteprocedure en afhandeling van winkeldieven en de informatievoorziening naar winkeliers is de uitvoering van de maatregelen uit het actieplan verschoven naar eind 1993 of 1994.

De samenwerking tijdens het project verliep desalniettemin goed. De verbeterde samenwerking tussen de verschillende organisaties wordt door de projectleider en alle geïnterviewde leden van de projectgroep ook als het belangrijkste resultaat tot nu toe beschouwd.

De participatiebereidheid van winkeliers vormt ook in Zutphen een knelpunt; 21 % van de winkeliers zegt dat ze aan een van de projectonderdelen hebben deelgenomen.

Het project blijkt niet of nauwelijks door te werken in de waardering die winkeliers voor de preventieve activiteiten van politie en gemeente hebben. Deze waardering lag al vrij hoog en is voor de gemeente licht toegenomen en voor de politie licht afgenomen. De meeste ondernemers zijn overigens goed te spreken over de wijze waarop de politie reageert op aangiften van winkeldiefstal. Dit lijkt ook te hebben geleid tot een lichte stijging van de aangiftebereidheid voor dit delict.

Bijna 30% van de winkeliers heeft naar aanleiding van het project preventieve maatregelen getroffen. Dit is opvallend omdat er geen speciale cursus of training voor winkeliers is georganiseerd. Kennelijk heeft de vele tijd die geïnvesteerd is in het voorlichten van winkeliers (waarbij ook een persoonlijke benadering werd gevolgd) via voorlichtingsavonden en nieuwsbrieven op dit terrein vruchten afgeworpen. De winkeliers zijn ook bijzonder tevreden over de informatievoorziening: drie kwart vindt dat men goed geïnformeerd werd.

Van het winkelend publiek blijkt ruim eenderde op de hoogte te zijn van het project.

Het project heeft voor de winkeliers in ieder geval positieve resultaten opgeleverd: hoewel het slachtofferpercentage voor deze delicten niet is afgenomen, is de schade die winkeliers ten gevolge van winkeldiefstal en inbraak lijden wel aanzienlijk gedaald. Voorts is het slachtofferpercentage voor graffiti gedaald. Aangezien er echter geen maatregelen zijn genomen die specifiek op graffiti gericht zijn, is het de vraag of hier sprake is van een positief effect van het project of van een autonome ontwikkeling zoals zich ook in Almelo heeft voorgedaan.

Gelet op de uitgevoerde maatregelen is het niet vreemd dat ten aanzien van andere vormen van criminaliteit die niet (alleen) op winkeliers zijn gericht en ten aanzien van onveiligheidsbeleving over het algemeen geen positieve effecten te constateren zijn.

Op grond van de aangiften bij de politie lijkt er sprake te zijn van een stijging van vernielingen, (brom)fietsdiefstal en diefstal uit auto's. Voorts blijkt uit de publieks-enquête dat de onveiligheidsbeleving in negatieve zin is veranderd. Bezoekers van de binnenstad geven bij de nameting vaker te kennen zich 's avonds onveilig te voelen en vertonen 's avonds ook wat meer vermijdingsgedrag. Bovendien denkt 62% van de winkeliers dat de criminaliteit in het winkelgebied is toegenomen. Deze resultaten duiden erop dat het van groot belang is dat de resterende maatregelen uit het actieplan zo snel mogelijk worden uitgevoerd.

10 Deventer

10.1 Projectkenmerken

Het project in Deventer richt zich op de binnenstad waar 288 winkels zijn gevestigd. De winkeliers zijn georganiseerd via de BOD (Binnenstad Ondernemingsvereniging Deventer) en de DOV (Deventer Ondernemers Vereniging). Er is een subsidie van f 237.308,- voor het project beschikbaar gesteld.

Er is een centrale projectgroep, die in maart 1992 voor het eerst bij elkaar is gekomen. In deze projectgroep zijn naast de projectleider en de landelijke organisaties de volgende partijen vertegenwoordigd: BOD, DOV, Groot winkelbedrijf Deventer, Horeca Deventer, de kamer van koophandel, de gemeente (afdeling economische zaken en de coördinator bestuurlijke preventie) de politie en het OM. Begin 1993 is ook een vertegenwoordiger van Bureau Halt aan de projectgroep toegevoegd.

Nadat het plan van aanpak gereed was gekomen is in Deventer gewerkt volgens een werkgroepstructuur.

Er worden naast de projectgroep 5 werkgroepen geformeerd; te weten de werkgroepen toezicht, aangiftebereidheid, jongeren communicatie en technopreventie. De werkgroep toezicht (waar de hoogste prioriteit aan gegeven is) komt eind oktober 1992 voor de eerste keer bijeen, de overige werkgroepen zijn pas begin 1993 van start gegaan. Alle werkgroepen zijn najaar 1993 nog steeds actief.

10.2 Procesevaluatie

Voorbereidende fase

De voorbereidende fase heeft geduurd van maart 1992 (eerste vergadering van projectgroep) tot en met augustus 1992 (gereed komen actieplan). Tijdens de voorbereidende fase werden twee knelpunten signaleerd:

- Onduidelijkheid over de projectleiding: naast de projectleider vervult ook de vertegenwoordiger van de DOV een coördinerende rol.
- Het niet-participeren van Bureau Halt.

Dit tweede knelpunt is begin 1993 weggenomen doordat Halt uitgenodigd is in de projectgroep zitting te nemen.

Over de inhoud van het actieplan toonden alle leden van de projectgroep zich destijds tevreden. Wel heerste er ontevredenheid over de hoogte van de voor het project toegekende subsidie.

Samenwerking

Volgens de projectleider had de onvrede met de hoogte van de toegekende subsidie aanvankelijk tot gevolg dat de besluitvaardigheid bij de projectgroep minder was dan tijdens de voorbereidende fase.

Na enige maanden had men zich over de tegenvaller heen gezet en verliep de samenwerking weer goed.

Alle geïnterviewde **projectgroepleden** zijn tevreden over de samenwerking en zes van de zeven respondenten vinden samenwerking sinds de start van het voorbeeldproject (verder) verbeterd. De zevende respondent vindt de kwaliteit van de samenwerking onveranderd.

Alle zes respondenten⁸⁵ die de vragen over het functioneren van de werkgroepen hebben beantwoord, vinden het zinvol dat er werkgroepen zijn ingesteld. Als redenen worden genoemd:

- vergroot de kwaliteit van de maatregelen (5);
- vergroot de snelheid waarmee maatregelen worden uitgevoerd (4);
- vergroot het draagvlak van maatregelen (3).

Ook zijn deze zes respondenten unaniem tevreden over het functioneren van de werkgroepen.

Participatie van ondernemers

Volgens de **projectleider** ligt de participatie van de ondernemers rond de 25%; hetgeen ongeveer met zijn verwachtingen overeenstemt.

Het winkelgebied is te groot voor een persoonlijke benadering van winkeliers, waardoor het moeilijk is om winkeliers bij het project te betrekken.

De geïnterviewde **projectgroepleden** schatten de participatie van de winkeliers over het algemeen laag in. Vier van hen spreken van geringe tot zeer geringe participatie, twee van matige participatie en een lid houdt het op "moet nog blijken".

Vier van de zeven respondenten signaleren knelpunten die de participatie van winkeliers in de weg staan. Genoemd worden:

- Het relatief grote aantal filiaalbedrijven waarvan de leidinggevenden niet zelfstandig kunnen beslissen over participatie aan onderdelen van het project.
- Een gebrek aan tijd onder winkeliers.
- Onwil om te investeren in criminaliteitspreventie.

Dit laatste knelpunt zou volgens de betreffende respondent verminderd kunnen worden door een persoonlijke benadering van de winkeliers.

Rol projectleider

De projectleider heeft nogal wat weerstand ondervonden; de ondernemingsvereniging vond dat zij de KNOV projectleider kreeg opgedrongen terwijl zij zelf had willen beschikken over het geld dat voor coördinatie gereserveerd was.

Door de projectleider werd het als een voordeel ervaren dat de ondernemersvereniging een vertegenwoordiger leverde die een trekkersrol vervulde. Dit verlichtte zijn taak aanzienlijk.

Het oordeel van de geïnterviewde leden van de **projectgroep** over het functioneren van de projectleider is overwegend negatief: 4 respondenten zijn niet tevreden over de inbreng van de projectleiders tijdens de projectuitvoering. Als belangrijkste reden voor deze ontevredenheid werden aangevoerd dat de projectleider onvoldoende aan projectcoördinatie heeft gedaan en dat hij onvoldoende op de hoogte was met de Deventer situatie.

Uitvoering

De meeste geïnterviewde projectgroepleden (6 van de 7) zijn tevreden over de wijze waarop het actieplan is uitgevoerd. De zevende respondent is ontevreden omdat het tijdsbestek voor de uitvoering van de maatregelen te krap is.

Over de inbreng van de participanten in deze fase zijn de projectleden in het algemeen tevreden, alleen de inbreng van winkeliers wordt door twee respondenten teleurstellend gevonden; één respondent is ontevreden over het feit dat de vertegenwoordiger van de horecabranche zelden vergaderingen bezocht of anderszins actief

85 Door één respondent zijn deze vragen niet beantwoord.

betrokken was.

Ondanks het feit dat bijna alle respondenten in zijn algemeenheid tevreden zijn over de uitvoering, zijn drie respondenten ontevreden over de uitvoering van bepaalde maatregelen. Het betreft dan met name maatregelen die direct op ondernemers zijn gericht; de belangstelling van winkeliers voor maatregelen als een cursus en een security-check viel tegen.

Tijdsdruk en geringe participatiebereidheid van winkeliers worden samen met een gebrek aan geld voor uitvoering door enkele werkgroepleden als belemmerende factoren beschouwd.

Niet uitgevoerde maatregelen

De werkgroep technopreventie heeft besloten geen aandacht te schenken aan de verlichting in de binnenstad; voorts is er nauwelijks aandacht besteed aan wonen boven winkels.

Uitgevoerde maatregelen

Door de werkgroep "verhoging aangiftebereidheid" is vanaf begin 1993 het gebruik van het landelijk "Aangifteformulier winkeldiefstal" gestimuleerd. Dit formulier kan worden meegegeven als de politie een aangehouden dader komt ophalen en bespaart de winkelier dus een gang naar het politiebureau. Voorts is de mogelijkheid gecreëerd dat winkeliers geïnformeerd worden over de afloop van "hun" zaak. Tenslotte is in het najaar van 1993 een informatie-avond gehouden voor winkeliers waar onder meer de politieke en justitiële aanpak van winkeldiefstal aan de orde is gesteld. De opkomst op deze avond was bevredigend: 100 winkeliers.

De werkgroep toezicht heeft bewerkstelligd dat sinds juni 1993 vier binnenstadsconciërges zijn aangesteld. De taken van deze conciërges luiden kort samengevat als volgt:

- in samenwerking met alle betrokkenen zorgen voor het schoonmaken en schoonhouden van het winkelgebied;
- fungeren als vraagbaak voor het winkelend publiek;
- regelmatig contact houden met en aanspreekpunt vormen voor ondernemers bij problemen rond veiligheid en netheid in de binnenstad;
- het binnen het kader van de bevoegdheden, regelend of oplossend optreden in situaties die het winkelend publiek hinderen en het daarbij zonodig inschakelen van andere instanties;
- het verrichten van kleine onderhoudswerkzaamheden;
- actieve en passieve informatievoorziening aan alle bij het functioneren van de bij de binnenstad betrokken instanties.

In de nameting is de winkeliers naar een oordeel over de binnenstadsconciërges gevraagd.

- 94 % van de respondenten is op de hoogte van de aanstelling van de conciërges;
- ongeveer de helft van de respondenten is van mening dat de conciërges de leefbaarheid in de binnenstad (enigszins of duidelijk) positief beïnvloeden. De andere helft van de respondenten is ongeveer gelijk verdeeld tussen "weet niet" en "geen invloed". Slechts een respondent vindt dat er sprake is van een enigszins negatieve invloed;
- 41 % vindt het optreden van de conciërges goed of zeer goed; 13 % geeft als oordeel redelijk en 14 % vindt het optreden slecht of zeer slecht. De resterende 32 % kan geen oordeel geven;
- 93 % van de respondenten doet suggesties voor de verbetering van het optreden van de binnenstadsconciërges. Het zal bij hen die bekend zijn met resultaten van evaluatie-onderzoek naar het functioneren van stadswachten geen verbazing wekken dat de volgende twee verbeteringen veruit het meest genoemd worden:

- meer bevoegdheden;
- vaker optreden tegen groepen die overlast veroorzaken.
- 86 % vindt dat het project binnenstadsconciërges moet blijven bestaan; 5 % is het tegendeel van mening en de resterende 9 % zegt dit niet te weten;
- 47 % vindt het aantal binnenstadsconciërges moet worden uitgebreid en 23 % vindt dat dit niet wenselijk is. De rest zegt dit niet te weten;
- 43 % zegt in de toekomst bereid te zijn financieel aan het project bij te dragen, 32 % is hiertoe niet bereid en de rest weet dit niet. De belangrijkste reden om niet bij te willen dragen is dat men financiering een zaak van de gemeente vindt.

De werkgroep jongeren heeft zich bezig gehouden met het nagaan van verschillende mogelijkheden om voorlichting aan jongeren te geven. Uiteindelijk is er voor gekozen om het Stut-theater schoolvoorstellingen van het toneelstuk *Hellend Vlak* te laten uitvoeren. Dit heeft in december 1993 plaatsgevonden en valt dus verder buiten de evaluatieperiode.

Bureau Halt⁸⁶ is begin 1993 gestart met de afhandeling van winkeldieven: first en second offenders die voor minder dan f 150,- hebben gestolen, komen voor een Halt-afdoening in aanmerking. Bij second offenders moet het vorige delict meer dan een jaar geleden zijn.

In de eerste drie kwartalen van 1993 zijn 19 jongeren die in het winkelgebied een winkeldiefstal hebben gepleegd door Halt afgehandeld. Opvallend daarbij is dat 10 van deze afhandelingen in het eerste kwartaal van 1993 hebben plaatsgevonden en slechts 9 in het tweede en derde kwartaal samen. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat in de loop van 1993 het knelpunt wordt gesignaleerd dat het filiaal- en grootwinkelbedrijf zijn medewerking aan de Halt-afhandeling heeft ingetrokken. Jongeren kunnen niet langer in het kader van een alternatief voor straf werkzaamheden in een filiaal- of grootwinkelbedrijf verrichten.

De werkgroep technopreventie heeft zich met de volgende onderwerpen beziggehouden:

- Het stimuleren van het vervangen van gesloten rolluiken door 'open' rolluiken. Bovenop de reeds bestaande gemeentelijke subsidie is daarvoor een subsidie vanuit het project voor beschikbaar gesteld. Nadat er geen spontane aanmeldingen van winkeliers binnenkwamen is er najaar 1993 besloten om de 38 winkels met gesloten rolluiken individueel te benaderen. Tot op heden heeft dit slechts 1 winkelbedrijf over de streep getrokken.
- Op de schriftelijke promotie voor onderlinge alarmering en telefoonketens hebben de winkeliers nauwelijks gereageerd. Er blijkt - buiten het project - een telefoonketen tot stand gekomen te zijn.
- Er is een extern bureau ingehuurd voor het uitvoeren van security-checks. Dit heeft plaatsgevonden na de evaluatie-periode.

De werkgroep communicatie heeft de informatievoorziening rondom de verschillende projectonderdelen verzorgd (communicatieplan, startavond, zorgen voor regelmatige aandacht in de pers voor het project) en heeft daarnaast gezorgd voor frequent verschijnende nieuwsbrieven over het project voor de ondernemers en andere betrokkenen.

Tenslotte is najaar 1993 door een extern bureau een cursus voor ondernemers en winkelpersoneel gegeven. Deze cursus viel buiten de evaluatieperiode.

⁸⁶ Bureau Halt werkt voor de stedendriehoek Apeldoorn, Deventer en Zutphen. In Zutphen is dan ook dezelfde maatregel uitgevoerd.

Belangrijkste resultaten en leerervaringen

De verbeterde samenwerking tussen organisaties kan als belangrijkste resultaat van het project worden beschouwd; afgaande op het feit dat zes van de zeven project-groepleden dit als een van de belangrijkste resultaten zien. Voorts wordt de vergroting van de veiligheid in het winkelgebied door 4 respondenten als belangrijk resultaat genoemd.

Als belangrijke leerervaringen worden door de projectleider genoemd:

- het is van belang om een projectleider te kiezen die afkomstig is uit de regio en contacten heeft met relevante lokale instanties;
- kies een beperkt gebied, zodat persoonlijk contact met winkeliers mogelijk is;
- zorg dat winkeliers mede verantwoordelijk zijn voor de kosten van de maatregelen.

Continuering

Er wordt nog gepraat over de wijze waarop het project zal worden gecontinueerd. Het voorstel is om de projectgroep om te vormen tot een platform; hetgeen onder meer betekent dat er minder vergaderd zal worden (4 keer per jaar) en de samenstelling verandert (vertegenwoordigers van bewoners en vakbonden zouden moeten toetreden).

Alle geïnterviewde leden van de projectgroep vinden dat het project gecontinueerd dient te worden. Op de vraag wie de coördinatie zou moeten overnemen zijn de meningen verdeeld; het vaakst genoemd worden een winkeliersvereniging en een citymanager.

Een meerderheid (5 van de 7) is van mening dat de samenwerking geformaliseerd moet worden; daarbij wordt de samenwerkingsovereenkomst het vaakst genoemd als de wijze waarop dit vorm gegeven moet worden.

10.3 Effectevaluatie

Deelname onderzoek⁸⁷

Alle winkeliers (288) zijn benaderd voor het onderzoek. Bij de voormeting lag de respons op 58% (168 winkeliers), bij de nameting op 60% (172 winkeliers). Beide groepen wijken nogal van elkaar af wat betreft belangrijke kenmerken zoals grootte van de winkel en type branche. Om de vergelijking tussen voor- en nameting zuiver te houden, is de effectmeting grotendeels gebaseerd op de groep van 114 winkeliers die aan beide metingen meewerkte. De groep vormt 40% van alle winkeliers in de binnenstad. Voor een enkel item zijn alle respondenten van de nameting in de analyse betrokken.

Omvang winkelbedrijven en type branche

De textiel- en schoenenbranche is met 47 winkels het sterkst vertegenwoordigd (41% van de onderzoeksgroep). De woninginrichting- en levensmiddelenbranche zijn elk met tien winkels vertegenwoordigd (9% van de onderzoeksgroep). In het merendeel van de winkels (75%) werken twee tot tien mensen. Er zijn twaalf eenmansbedrijven (10%) en vier bedrijven met meer dan 25 werknemers.

87 In bijlage 1 is de verantwoording van het onderzoek opgenomen.

Bekendheid en deelname project⁸⁸

De meeste winkeliers (87%) kennen het project. Bij de voormeting kende nog maar 42% het project. Het merendeel van deze winkeliers (81%) is tevreden over de informatievoorziening over het project.

Slechts een minderheid (20%) nam zelf deel aan het project. 'Geen tijd' en 'geen last van winkelcriminaliteit' zijn de meest genoemde redenen om niet deel te nemen. De meeste winkeliers die het project kennen (86%) zijn voorstander van continuering.

Preventieve maatregelen

Bij de voormeting had 93% van de winkeliers reeds een of meerdere preventieve maatregelen getroffen tegen winkeldiefstal. Preventieve maatregelen tegen inbraak zijn op dat moment reeds door 83% van de winkeliers ingevoerd. Daarbij gaat het met name om inbraakwerend hang- en sluitwerk, gevolgd door inbraakalarm en stilalarm met aansluiting op een meldkamer.

De vraag of men naar aanleiding van het project preventieve maatregelen heeft getroffen wordt door 13% van de winkeliers bevestigend beantwoord. Het gemiddelde bedrag dat men uitgaf aan preventie (de laatste twaalf maanden) lag bij de voormeting echter aanzienlijk hoger dan bij de nameting, namelijk f 3.914,- (voormeting)⁸⁹ en f 1.613,- (nameting).

Bij de voormeting lag het percentage winkeliers dat meedoet aan gemeenschappelijke preventie op 43%. Bij de nameting is dat nagenoeg gelijk gebleven (46%). Bij nadere analyse blijkt wel dat het aantal winkeliers dat meedoet aan een systeem van onderlinge alarmering is toegenomen van 16% (18 winkeliers) tot 25% (29 winkeliers).

Beoordeling veranderingen

De grootste groep winkeliers (57%) is van mening dat de schade ten gevolge van criminaliteit in de eigen winkel niet veranderd is (in vergelijking met 1992). Een beperkte groep (32%) denkt dat de criminaliteit is toegenomen en 11% denkt dat de criminaliteit is afgenomen.

Over de criminaliteit in het totale winkelgebied is men negatiever:

- 58% denkt dat deze is toegenomen;
- 19% denkt dat deze gelijk is gebleven;
- 8% denkt dat deze is afgenomen;
- 15% weet geen antwoord te geven.

Slachtofferschap en aangiftebereidheid

De vergelijking tussen voor- en nameting is weergegeven in tabel 27.

88 De beantwoording van de vragen over bekendheid en deelname is weergegeven voor de totale groep winkeliers die aan de nameting hebben meegewerkt (n=172).

89 Hierbij is een zeer hoog bedrag opgenomen (van f 100.000,-) dat het gemiddelde sterk beïnvloed. Zonder dat bedrag lag het gemiddelde bij de voormeting op f 2.727,-.

Tabel 27: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict (n=114)

Delict	Aantal slachtoffers ⁹⁰			Gemiddelde schade ⁹¹		Aangifte-bereidheid ⁹²	
	Keer	Voor	Na	Voor	Na	Voor	Na
Winkeldiefstal ⁹³	0 keer	53%	55%	f 2.172,-	f 5.836,- ⁹⁴	80%	70%
	1-4 keer	29%	27%	(f2.939,-)			
	vaker	18%	18%				
Inbraak	0 keer	90%	86%	ontvreemde goederen:		91%	100%
	1 keer	8%	12%	f 3.000,-	f15.051,- ⁹⁵ (f 4.337,-)		
	vaker	2%	2%	herstelkosten: f 1.949,- f 1.253,-			
Poging inbraak	0 keer	74%	74%	herstelkosten:		87%	80%
	1 keer	14%	15%	f 1.347,-	f 487,-		
	vaker	12%	11%				
Beroving/ roofoverval	0 keer	94%	96%	f 1.507,-	f 450,-	100%	100%
	1 keer	5%	4%				
	vaker	1%	--				
Graffiti	0 keer	55%	62%	herstelkosten:		31%	26%
	1-10 keer	38%	35%	f 154,-	f 200,-		
	11-50 keer	6%	3%				
	vaker	1%	--				
Vernieling	0 keer	69%	76%	schade:		60%	63%
	1-5 keer	24%	18%	f 1.767,-	f 892,-		
	vaker	7%	6%				
Bedreiging incl. chantage/ afpersing	0 keer	70%	82%	f 10,-	f 250,-	chantage:	
	1 keer	12%	10%			69%	50%
	vaker	18%	8%				

90 Over de laatste 12 maanden.

91 Over de laatste 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken krijgen. Alleen bij winkeldiefstal is het gemiddeld berekend over alle winkeliers.

92 Het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

93 Aantal betraptingen.

94 Waaronder de extreme opgave van f 200.000,-. Wanneer we deze weglaten dan ligt het gemiddelde op f 2.939.

95 Ook hier een extreme opgave (van f 150.000,-), zonder dit bedrag ligt het gemiddelde op f 4.337,-.

Bij drie delicten is een daling van het slachtofferpercentage te constateren; het betreft graffiti, vernieling en bedreiging. Voor de overige delicten doen zich geen noemenswaardige verschillen in slachtofferpercentages voor.

De gemiddelde schade bij de meest voorkomende delicten, winkeldiefstal en graffiti, is gestegen. Bij de meeste overige delicten is sprake van een afname van de financiële schade (uitgezonderd de gemiddelde waarde van de bij inbraak onvreemde goederen; hierbij gaat het echter om een klein aantal gevallen). De aangiftepercentages zijn weinig veranderd.

Totale schade

Bij de voormeting gaf 69 % van de winkeliers (n=114) een schatting van de totale derving ten gevolge van winkelcriminaliteit. Bij de nameting gaf 61 % deze opgave. Bij de voormeting bedroeg de gemiddelde schade f 3.549,-. Bij de nameting lag de gemiddelde schatting op f 8.975,-. Deze laatste opgave wordt echter sterk beïnvloed doordat drie van de 70 winkeliers een zeer hoog schadebedrag opgaven (van meer dan f 100.000,-). Wanneer we deze drie opgaven weglaten dan ligt het gemiddelde op f 3.832,-. Dit betekent een geringe stijging ten opzichte van de voormeting.

Veranderingen volgens politiegegevens

Voor winkeldiefstal en inbraak in winkels verschilt het aantal aangiften dat in de eerste drie kwartalen van 1992 is gedaan weinig van het aantal aangiften dat in de eerste drie kwartalen van 1993 is gedaan. Dit stemt overeen met de resultaten van de enquête onder winkeliers.

Opvallend is dat het aantal aangiften inzake vernieling fors is gestegen van 75 naar 220. Daarbij moet bedacht worden dat het daarbij niet alleen gaat om vernielingen aan winkels maar om alle vernielingen in het winkelgebied. Het aantal aangiften van diefstal uit auto's is eveneens fors gestegen van 113 naar 240. Het aantal aangiften van diefstal van (brom)fietsen is daarentegen gedaald van 439 tot 379.

Onveiligheid

In Deventer voelden de meeste winkeliers (98 %) zich bij de voormeting redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel. Volgens 95 % van de winkeliers geldt dit ook voor het personeel. Dit beeld is bij de nameting licht gewijzigd doch nog steeds overheerst het gevoel van veiligheid.

Tabel 28: Onveiligheid in de winkel (in%)

	Winkeliers		Personeel	
	Voor	Na	Voor	Na
Zeer veilig	38%	36%	32%	27%
Redelijk veilig	57%	56%	63%	62%
Veilig noch onveilig	4%	4%	2%	3%
Tamelijk onveilig	1%	4%	1%	5%
Geen antwoord	1%	-	3%	3%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Opvallend is dat de winkeliers zich in het winkelgebied als geheel veiliger⁹⁶ zijn gaan voelen. Bij de voormeting gaf 42% te kennen zich nooit onveilig te voelen in de binnenstad; bij de nameting is dit gestegen tot 56%.

Overlast

Ruimt de helft van de winkeliers (67 van de 114; 59%) antwoordde bij de voormeting bevestigend op de vraag of men wel eens overlast ervaart van bepaalde (groepen) mensen. Men noemt daarbij met name jongeren (54% van de winkeliers met overlastklachten).

Het percentage dat overlast ervaart is bij de nameting gedaald tot 45%. De belangrijkste bron van overlast, de jongeren, is niet veranderd.

Waardering voor gemeente en politie

In beide metingen is gevraagd of politie en gemeente voldoende doen om winkelcriminaliteit voorkomen (tabel 29).

Tabel 29: Waardering voor gemeente en politie (in %)

	Gemeente		Politie	
	Voor	Na	Voor	Na
Ruim voldoende	2%	4%	6%	4%
Voldoende	27%	48%	35%	47%
Voldoende noch onvoldoende	11%	5%	13%	9%
Onvoldoende	33%	23%	33%	27%
Ruim onvoldoende	7%	7%	8%	6%
Weet niet/geen antwoord	20%	13%	5%	7%
Totaal	100%	100%	100%	100%

De waardering voor zowel gemeente als politie is toegenomen. Het percentage winkeliers dat voor de preventie-activiteiten de gemeente (ruim) voldoende gaf, steeg van 29% naar 52%. Het percentage winkeliers dat de politie met (ruim) voldoende beoordeelde steeg met 10%: van 41% naar 51%.

10.4 Conclusies

De uitvoering van preventieve maatregelen is in de binnenstad van Deventer traag op gang gekomen. Het nam vrij veel tijd in beslag voordat de werkgroepen waren geformeerd. Bovendien was de animo voor het project tijdelijk ingezakt vanwege teleurstelling over de hoogte van het subsidiebedrag dat was toegekend.

De belangrijkste knelpunten die zich tijdens de uitvoering van het project hebben voorgedaan zijn:

- de moeilijke positie van de projectleider;
- de geringe participatiebereidheid van de winkelier.

96 De vraag naar veiligheidsgevoelens in het winkelgebied is alleen in Deventer gesteld.

Volgens de projectgroepleden is de verbeterde samenwerking tussen organisaties het belangrijkste resultaat tot nu toe van het project. Bovendien is de waardering van de winkeliers voor de inspanningen van de gemeente op het gebied van de preventie van winkelcriminaliteit duidelijk gestegen en de waardering voor de politieke activiteiten in lichte mate.

Ten aanzien van winkeldiefstal en inbraak in winkels zijn geen positieve veranderingen in slachtofferschap en geleden schade te constateren. Gelet op de aard van de maatregelen die in de evaluatieperiode zijn uitgevoerd en het tijdstip waarop deze zijn uitgevoerd kan op dit gebied ook geen positief resultaat verwacht worden. Er zijn ook maar weinig winkeliers (13 %) die naar aanleiding van het project preventieve maatregelen hebben getroffen en het percentage winkeliers dat meedoet aan een vorm van gezamenlijke preventie is nauwelijks veranderd. Wellicht dat de onlangs gehouden cursussen en security-checks voor winkeliers alsnog tot een daling van het slachtofferschap voor winkeldiefstal en inbraak in winkels zullen leiden.

Op grond van de enquête zijn ook enkele positieve ontwikkelingen te constateren:

- het slachtofferpercentage voor graffiti, vernieling en bedreiging is afgenomen;
- de mate waarin winkeliers overlast ervaren is afgenomen;
- de mate waarin winkeliers zich in het winkelgebied veilig voelen is toegenomen.

Vermoedelijk kunnen deze veranderingen voor een belangrijk deel verklaard worden door de vier binnenstadsconciërges die medio 1993 zijn aangesteld.

De waardering van dit projectonderdeel door de winkeliers is ook zonder meer bevredigend te noemen; hetgeen overigens niet wil zeggen dat hun functioneren niet voor verbetering vatbaar zou zijn. De suggesties van de winkeliers gaan met name in de richting van een krachtiger optreden tegen groepen die overlast veroorzaken. In dit verband klinkt ook de bekende (maar waarschijnlijk niet te verwezenlijken) roep om meer bevoegdheden.

Tenslotte moet worden opgemerkt dat gelet op de stijging van het aantal vernielingen en diefstal uit auto's (volgens de aangiftecijfers van de politie) de invloed van de binnenstadsconciërges niet overschat mag worden.

11 Haarlem

11.1 Projectkenmerken

Het Haarlemse project speelde zich af in twee gebieden: de binnenstad (circa 750-800 winkels) en het winkelgebied Generaal Cronjéstraat (ongeveer 140 winkels) in Haarlem Noord. Voor het project heeft Haarlem een subsidiebedrag van f 262.350,- gekregen.

Er is een organisatiestructuur met een projectgroep en diverse werkgroepen in het leven geroepen. De projectgroep bestreek beide winkelgebieden. In de projectgroep waren, behalve de projectleider (KNOV) en de landelijke partijen, vertegenwoordigd: gemeente (2), politie (2), ondernemers (2) en OM (1). De ondernemers zijn vertegenwoordigd via drie ondernemersverenigingen. Medio 1993 is besloten structureel een vertegenwoordiger van het FNV in de projectgroep te laten deelnemen. Het project is gestart in februari 1992.

11.2 Procesevaluatie

Voorbereidende fase

Er is een lange voorbereidingstijd geweest. Dit had als achtergrond dat men de aanbevelingen uit het Plan van Aanpak wilde opvolgen. Dit plan was door een extern bureau opgesteld. In het Plan van Aanpak werd sterk de nadruk gelegd op structurele maatregelen en het creëren van een breed draagvlak (via intensieve onderlinge communicatie in de vorm van seminars). Het zwaartepunt van de activiteiten is daarmee komen te liggen op een grondige voorbereidingsfase.

Voorts was in het Plan van Aanpak geadviseerd een organisatiestructuur op te zetten met diverse werkgroepen. Aanvankelijk zijn er vijf werkgroepen opgericht die zich elk op een aantal van de genoemde problemen richtten, namelijk de werkgroep verslaafden, werkgroep fietsenoverlast Cronjéstraat, werkgroep bedreiging en intimidatie, werkgroep aangiftebereidheid, werkgroep communicatie. Per werkgroep is een plan van aanpak opgesteld waarin staat aangegeven welke maatregelen men wil nemen en hoe deze worden gefinancierd. Het samenstellen van deze werkgroepen en het opstellen van plannen is een dermate tijdrovende bezigheid gebleken, dat men pas in april 1993 aan de uitvoering van maatregelen toekwam. Na enige tijd, toen deze organisatiestructuur te veel vertraging bleek te veroorzaken, is besloten met minder werkgroepen door te gaan, namelijk de werkgroep communicatie, de werkgroep verslaafden, en de werkgroep bedreiging/intimidatie.

Een andere reden voor de lange voorbereiding was dat het Plan van Aanpak gebaseerd was op de veronderstelling dat het project tot eind 1994 zou doorlopen. Dit bleek niet het geval: de subsidie was beschikbaar tot eind 1993. Aanvankelijk betekende dit dat alle geplande activiteiten in een kortere periode 'geperst' moesten worden. Er is daarom door de projectleider een jaarplan voor 1993 opgesteld, waarin wordt afgeweken van het plan van aanpak. Dit heeft uiteraard voor de nodige vertraging gezorgd. Inmiddels is besloten dat het project zonder externe projectleiding toch zal doorlopen tot 1994; er zijn verzoeken tot subsidieverstrekking ingediend om bepaalde maatregelen te kunnen financieren.

Overigens vond men het plan van aanpak zeer goed, maar het was te beleidsmatig van aard en gebaseerd op een te lange termijn.

Samenwerking

De projectgroep kwam maandelijks bijeen; in totaal zijn er sinds februari 1992 dus een twintigtal bijeenkomsten geweest. De samenwerking in de projectgroep verliep goed. Met name na de opstelling van het jaarplan stonden 'de neuzen dezelfde kant uit'. Dat jaarplan heeft volgens de projectleider eigenlijk het inluiden van een nieuwe fase betekend.

De leden van de projectgroep zijn allen tevreden over de samenwerking tussen de betrokken organisaties. Zij zijn unaniem van oordeel dat de samenwerking sinds de start van het project alleen maar verbeterd is. Toch noemt een respondent een samenwerkingsrelatie waarover hij ontevreden is: die tussen HBD en Justitie/politie. Het HBD zou zich weinig flexibel hebben opgesteld bij het streven naar verbetering van het plaatselijk gehanteerde aangifteformulier.

Volgens de projectleider hebben zich geen belemmeringen in de samenwerking voorgedaan. Wel had de groep te maken met lange besluitvormingsprocedures van bepaalde organisaties (politie, gemeente). Ondanks dat er in de projectgroep vrij 'hoge' functionarissen van deze organisaties deelnamen, werden besluiten of wensen van de projectgroep toch regelmatig tegengehouden binnen die organisaties. Voorts heeft de reorganisatie bij de politie personele wisselingen in de projectgroep tot gevolg gehad. Dit zorgde voor enige vertraging, met name door het verloren gaan van opgebouwde relaties, die weer opnieuw opgebouwd moeten worden.

Functioneren werkgroepen

Alle leden van de projectgroep vonden het zinvol dat er een werkgroepstructuur was ingesteld, met name omdat deze de kwaliteit van de maatregelen (5 maal genoemd), het draagvlak (3 maal genoemd) of de snelheid (3 maal genoemd) van de uitvoering vergroot. Op één na zijn alle leden tevreden over het functioneren⁹⁷ van de werkgroepstructuur. Degene die ontevreden is, geeft als reden op dat er met een werkgroepstructuur veel meer tijd nodig is om de achterban te mobiliseren.

De werkgroep verslaafden functioneerde volgens de projectleider goed. Met name de inbreng van de hulpverleningsinstantie viel op door haar deskundige en zakelijke opstelling. Ook de werkgroep communicatie draaide naar de mening van de projectleider goed. De projectleider nam zelf deel aan deze groep. Gaandeweg heeft hij om tijd te besparen steeds meer uitvoerende taken van deze groep overgenomen; dit onder het motto: het bijeenroepen van een groep (ongeacht welke) duurt vaak langer dan het alleen uitvoeren van activiteiten.

De werkgroep bedreiging/intimidatie functioneerde naar de mening van de projectleider aanvankelijk goed, maar ging geleidelijk aan een steeds breder scala van

97 Om een idee te geven van het functioneren van de werkgroepen, volgt een globale schets van hun activiteiten. De werkgroep 'Bedreiging en intimidatie' hield zich bezig met een breed scala van maatregelen: vooronderzoek naar bedreiging en intimidatie, onderlinge alarmering, wonen boven winkels, rolluiken-beleid; vanuit deze werkgroep werd bovendien contact gehouden met of deelgenomen aan de reeds bestaande (gemeentelijke) werkgroepen Onveilige Plekken en Rolluikenbeleid.

De werkgroep 'Aangiftebereidheid' hield zich bezig met voorlichting over schriftelijk aangifte doen, opzetten van een vergelijkend experiment met bestaande eenvoudige aangifteformulieren, onregelmatigheidsformulieren, schadeverhaal en slachtofferhulp, aansluiten van politiepost Grote Markt op BPS-systeem.

De werkgroep 'Communicatie' heeft zich beziggehouden met de organisatie van een informatie-avond annex veiligheidsbeurs, met het organiseren van de cursus Preventie van winkelcriminaliteit en security-checks en met publiciteit rond acties.

De werkgroep 'Verslaafden' heeft zich beziggehouden met een straatjunk-project, een 'Beware, watch out'-project voor overlast gevende jongeren, het onaantrekkelijk maken van (potentiële) verblijfplaatsen van verslaafden in de openbare ruimte, vaker laten bemannen van politiepost Grote Markt, uitbreiden van voetsurveillance door de politie.

onderwerpen behandelen die weinig met het probleemveld te maken hadden. Uiteindelijk is deze werkgroep medio 1993 opgeheven, omdat zij steeds meer met de projectgroep ging overlappen.

Eén lid van de projectgroep is ontevreden over het functioneren van de werkgroep 'communicatie' ('heeft zich te beperkt beziggehouden met communicatie; was eigenlijk alleen betrokken bij de voorbereiding van de veiligheidsbeurs. Had meer bij andere onderwerpen betrokken moeten worden') en de werkgroep 'intimidatie en bedreiging' ('had geen concreet doel, is later ook opgeheven'). Als suggestie ter verbetering geeft deze respondent aan:

- formuleer een concreet doel voor een werkgroep,
- zorg dat de deelnemers dit doel goed kennen,
- zorg dat de deelnemers een zekere bevoegdheid/mandaat hebben of duidelijk kunnen maken hoe procedures in hun eigen organisatie werken
- zorg dat voorzitter en secretariaat de acties volgen en besluiten formuleren
- kleinschaligheid: maximaal vijf mensen.

Participatie detaillisten

De animo onder detaillisten voor het project was en is niet groot (participatie Cronjéstraat 20-30%, Binnenstad 10-15%). Toch kan niet echt van een knelpunt worden gesproken, meent de projectleider. In deze specifieke winkelgebieden kon zijn inziens niet veel meer participatie verwacht worden. In een vrij grote stad als Haarlem zijn er tal van andere ontwikkelingen die concurreren met het project. In de binnenstad was het gebied bovendien dermate groot, dat de ondernemers niet persoonlijk te benaderen waren door de projectleider. Om hen bij de project-activiteiten te betrekken is gewerkt met mailingen. Dit blijkt niet te werken: de mailingen vallen niet op in de golf van ander foldermateriaal die de ondernemers overspoelt en men gooit ze (net als alle andere mailingen) weg. Bovendien bevinden zich in de binnenstad veel filiaalbedrijven, die van hun hoofdkantoor bijna per definitie niet mogen participeren aan dergelijke lokale projecten.

De mening van de leden van de projectgroep over de participatie van de detaillisten loopt uiteen: drie leden vonden deze zeer gering, twee matig, één groot en één lid is van mening dat de participatie nog moet blijken; de negatieve geluiden overheersen dus. Drie leden menen dat er belemmeringen waren voor de detaillisten om mee te doen:

- individuele instelling, houding 'wat wordt ik er beter van', 'niet verder dan mijn voorkeur'-visie;
- diversiteit aan winkeliers (filialen versus 'eigen zaken');
- desinteresse bij winkeliers;
- winkeliers menen dat winkelcriminaliteit voor henzelf geen probleem is, dat men het zelf wel op kan lossen, of dat andere instanties (politie, justitie bijvoorbeeld) het maar moeten oplossen.

Als suggesties om aan deze belemmeringen tegemoet te komen, wordt genoemd:

- goede probleemanalyse vooraf;
- draagvlakanalyse;
- keuze maken in de aanpak (niet alle vormen van winkelcriminaliteit, minder breed);
- geen algemene benadering, maar ondernemers individueel benaderen;
- winkelgebied niet te groot kiezen (onderlinge betrokkenheid lijkt van belang);
- voorlichting;
- cultuuromslag bewerkstelligen.

Rol projectleider

Aanvankelijk werd het project op aandringen van de ondernemers gecoördineerd door een projectleider uit het Haarlemse: de lokale KNOV-vertegenwoordiger. Wegens tijdgebrek heeft deze vanaf februari 1992 ondersteuning gekregen van een medewerker van KNOV-advies, zodat er feitelijk van een gedeeld coördinatorschap sprake was. In de praktijk lag het zwaartepunt van de coördinatie bij de vertegenwoordiger van KNOV-advies; als we het hierna over 'de coördinator' hebben, bedoelen we deze persoon.

In het afgelopen jaar heeft de projectleider zich voornamelijk beziggehouden met het opstellen van het jaarplan 1993, het bijstellen van de begroting, deelname aan de werkgroep 'Communicatie'. In het kader van het lidmaatschap van deze werkgroep heeft hij zich beziggehouden met het organiseren van cursussen 'Preventie van winkelcriminaliteit' en security-checks. Veel tijd en energie is gaan zitten in het organiseren van een informatie-avond en in het voeren van het secretariaat van het project.

Knelpunten in het projectleiderschap zijn geweest: het gebrek aan een secretariaats-medewerker en gebrek aan tijd. Wat dit laatste knelpunt betreft: de projectleider verkeerde in een moeilijker positie dan de projecten die geleid werden door een regionale KNOV-functionaris. Regionale functionarissen kunnen het projectleiderschap qua tijdsbesteding makkelijker combineren met hun reguliere activiteiten, omdat ze voor hun reguliere werk contacten hebben met mensen die ook voor het project van belang zijn. Op die manier kost het leggen van contacten of het organiseren van activiteiten voor het project veel minder tijd, dan wanneer je - zoals de onderhavige projectleider - niet uit de regio komt en telkens heen en weer moet reizen om contacten te leggen en activiteiten te organiseren. Niet alles is per telefoon te regelen.

De projectleider had achteraf meer begeleiding kunnen gebruiken. Met name het herschrijven van het plan van aanpak tot een jaarplan voor 1993 kostte de nodige hoofdbrekens. Hierbij liep de projectleider tegen een gebrek aan deskundigheid op het gebied van criminaliteitsbeheersing. Uiteindelijk heeft hij een extern deskundige uitgenodigd om structureel ondersteuning te bieden.

Vijf van de zeven leden van de projectgroep zijn van mening dat de projectleider een grote invloed op de voortgang van het project had, twee leden oordelen dat zijn invloed bescheiden was.

Vier leden zijn tevreden over de inbreng van de projectleider in de uitvoeringsfase, drie zijn ontevreden. De tevreden leden voeren aan dat hij de coördinatie (driemaal genoemd) en de samenwerking tussen de betrokkenen (tweemaal genoemd) bevorderde, of de besluitvaardigheid van de betrokkenen vergrootte (eenmaal genoemd). De ontevreden leden vinden dat de projectleider te weinig aan de projectcoördinatie deed (tweemaal genoemd), zich volgens één respondent 'teveel met administratieve zaken bezighield terwijl hij daar te duur voor was; anderzijds liet de projectgroep teveel uitvoerende taken aan hem over, waardoor hij niet genoeg aan de projectcoördinatie toekwam. Het was beter geweest de projectleider uit het Haarlemse te recruteren.' Een andere respondent vindt dat de projectleider 'er toch iets te ver vanaf stond en een te afwachtende houding' had.

Uitvoering

Het merendeel van de maatregelen is uitgevoerd in de periode april 1993 tot en met november 1993. Er is overwogen om het bureau dat het Plan van Aanpak had opgesteld, een rol te laten spelen als begeleider van de uitvoering. Hier was echter geen geld voor beschikbaar.

Een algemene indruk van de evaluatoren (met name gebaseerd op lezing van de notulen van de projectgroep en werkgroepen) is dat men in Haarlem vrij veel tijd heeft besteed aan het zich oriënteren op en anderszins voorbereiden van maatregelen. De overstap van voorbereiding naar uitvoering kostte dikwijls moeite.

Er was naar het oordeel van de projectleider voldoende **budget** voor de uitvoering; waarschijnlijk blijft er geld over. Op twee na zijn de leden van de begeleidingsgroep zijn het met hem eens; twee leden vonden dat de financiële middelen niet toereikend waren.

Men heeft zich niet aan de oorspronkelijke **planning** kunnen houden, door een trage start en de keuze voor een werkgroepstructuur.

Het **draagvlak** voor de maatregelen is met name in de binnenstad gering: de voorzieningen zijn gratis, maar moeten desondanks met inzet van veel energie aan de man gebracht worden. Dit betekent volgens de projectleider dat de ondernemers persoonlijk benaderd moeten worden, hetgeen onmogelijk is gezien de omvang van het winkelbestand. Als je echter zo moet 'leuren' betekent dat, dat er eigenlijk weinig behoefte aan de maatregelen is.

Voorts plaatst de projectleider vraagtekens bij het subsidiëren van bepaalde maatregelen die op ondernemers zijn gericht (met name de cursus en de security-check):

- Voor veel winkeliers is het feit dat er een collectief project loopt een reden om geen investeringen te doen in preventieve maatregelen.
- Als winkeliers een bepaald probleem werkelijk als nijpend ervaren, zijn ze wél bereid tot het doen van investeringen (en is subsidie overbodig).

De leden van de projectgroep zijn allen (zeer) tevreden over de inbreng die de betrokken organisaties hadden in de uitvoering. Over de wijze waarop de uitvoering plaats had, zeggen vier leden ontevreden te zijn. De voornaamste redenen voor de ontevredenheid zijn:

- de uitvoering ging traag (vier maal genoemd);
- bepaalde maatregelen zijn niet van de grond gekomen (vier maal genoemd);
- er is onvoldoende bekendheid gegeven aan de maatregelen (tweemaal genoemd).

Niet uitgevoerde maatregelen

De volgende maatregelen moeten nog uitgevoerd worden:

- Onderlinge alarmering (40 meldingen, start per 1/1/1994), voorlopig alleen in de Cronjéstraat. Er is veel tijd gaan zitten in het inventariseren van de mogelijke systemen en het interesseren van winkeliers. De Cronjéstraat is aangewezen als voorbeeldstraat voor deze maatregel.
- Straatjunk-project: afkicken of de gevangenis in. Dit soort onderwerpen speelt alleen in grotere steden en is complex van aard. Stadium: subsidie voor dit deelproject is in aanvraag bij WVC.
- Project Halt en zwerfvuil: een Halt-aanpak waarbij 'first offenders' van winkercriminaliteit (die hun alternatieve straf wegens ontevredenheid bij de grootwinkel- en filiaalbedrijven tijdelijk niet meer in winkelbedrijven mochten ondergaan⁹⁸; inmiddels heeft de Raad voor de Nederlandse Detailhandel besloten weer medewerking te verlenen aan de Halt-regeling) aan het opruimen van zwerfvuil worden gezet. Stadium: projectvoorstel. Overigens wordt een Halt-afhandeling van het delict winkeldiefstal al sinds maart 1991 toegepast op 'second offenders' in Haarlem.
- Toezichthouders: staat nog in kinderschoenen, stadium: projectvoorstel. Er is veel tijd besteed aan het inventariseren van mogelijkheden en ervaringen op dit

98 Halt-afdoeningen van winkeldiefstal komen in beide gebieden in de jaren 1991 tot en met 1993 (derde kwartaal) ook nauwelijks voor.

terrein. Voorts is er vrij veel tijd gaan zitten in overleg met de gemeente over het meest wenselijke alternatief. In het voorstel is gekozen voor het model van de 'Stadsconciërge'.

- Sponsoring: er worden pogingen gedaan om sponsors voor deelprojecten te interesseren. Dit heeft nog niet tot resultaten geleid.
- Onaantrekkelijk maken van (potentiële) verblijfplaatsen van junks in de (semi-) openbare ruimte, onder meer door het plaatsen van open telefooncellen en herinrichting van gebieden zoals een overdekte winkelpassage. Er is voor een deel van deze maatregelen wel geregeld dat ze uitgevoerd zullen worden (met name de open telefooncellen), maar de uitvoering moet nog plaatsvinden.

Er is definitief afgezien van:

- Het aanpakken van bedreiging en intimidatie: dit zou in samenwerking met het project in Deventer geschieden. Toen men in Deventer afzag van het aanpakken van dit onderwerp, is het ook in Haarlem stopgezet. De betreffende werkgroep is opgeheven per juli 1993.
- Onregelmatigheden melden: het invoeren van afzonderlijke formulieren hiervoor vond de werkgroep Aangiftebereidheid niet wenselijk. Eventueel kan op een verbeterd schriftelijk aangifteformulier de mogelijkheid geboden worden tot het melden van onregelmatigheden.
- Project BPS: een bepaald automatiseringssnuffje zou het mogelijk maken dat de politie op de politiepost op de Grote Markt (zie uitgevoerde maatregelen) makkelijker aangiften kan opnemen. De voorbereiding van deze maatregel heeft lang geduurd, onder andere omdat de kosten voor het project twee keer zo hoog uitvielen als begroot en de besluitvorming bij de politie over het financieren de maandelijkse abonnementskosten enige tijd in beslag nam. Uiteindelijk heeft de politie besloten de maandelijkse kosten niet te betalen, reden voor het niet doorgaan van deze maatregel.
De politiepost zelf was gewoonlijk alleen 's zomers geopend. Vanuit de werkgroep Verslaafden is erop aangedrongen om de post het hele jaar open te stellen. Ook dit is niet doorgegaan. Blijkens de enquête zijn twee projectleden hierover ontevreden, met name omdat het uitbreiden van de openingstijden niet mogelijk is gebleken.

Uitgevoerde maatregelen

De start van de uitvoering is gemarkeerd met een 'aftrap-avond', gepaard gaande met veel publiciteit.

In de winkelgebieden zijn de volgende maatregelen uitgevoerd:

- Fietsenoverlast in de Cronjéstraat is aangepakt, onder meer door fietswrakken te verwijderen (november 1992), door het plaatsen van nieuwe fietsklemmen (medio 1993), door de politie te laten surveilleren op 'tegen het verkeer in rijden' van fietsen (sinds november 1992).
- Informatie-avond/veiligheidsbeurs voorjaar 1993: dit was een gecombineerde produktpresentatie en informatie-bijeenkomst. Er waren 50-60 aanwezigen bij de lezingen, in totaal ± 100 bezoekers, waarvan ongeveer de helft ondernemer was. De projectgroep vond dit een teleurstellend aantal. Eén lid van de projectgroep meldt in de enquête ontevredenheid hierover. Hij vond dat er te weinig detailisten op af gekomen zijn.

- Cursus winkeldiefstalpreventie (oktober 1993)⁹⁹, waaraan 74 ondernemers hebben deelgenomen. Ook de leden van het FNV zijn in de gelegenheid gesteld de cursus met korting te volgen.
- Security-check in oktober 1993 (74 deelnemers vanuit beide winkelgebieden). De politie wilde geen voorrangsbehandeling garanderen voor degenen die deze check hebben laten uitvoeren.
- Project verhoging aangiftebereidheid, uitgevoerd in de loop van het tweede kwartaal van 1993 (voorlichting omtrent nut en resultaat, training in het invullen van het aangifteformulier op de cursus), gekoppeld aan een actie om waarschuwingsadressen door te geven aan de politie en huisnummers zichtbaar aan te brengen aan de winkelpui (234 deelnemers).

In Haarlem bestond voor winkeliers al enige jaren de mogelijkheid om schriftelijk aangifte te doen van winkelcriminaliteit. Via het project is deze mogelijkheid opnieuw onder de aandacht gebracht. Beduidend meer winkeliers zijn - blijkens de enquête - na dit project op de hoogte van deze mogelijkheid (voor het project 36 %, erna 87 %). In de praktijk heeft 10 % van de winkeliers dit sinds de start van het project gedaan (voor het project was dit 8 %). Het percentage winkeliers dat het schriftelijk aangifte doen een verbetering vindt lag bij de voormeting op 24 % en is bij de nameting gestegen naar 44 %. Het percentage winkeliers dat van mening is dat er geen sprake is van een verbetering is slechts toegenomen van 15 % naar 25 % en het percentage dat geen oordeel heeft gegeven is gedaald van 61 % naar 31 %. Daarbij kan nog worden aangetekend dat zowel de bekendheid met het formulier als de beoordeling of het schriftelijk aangifte doen een verbetering is bij de nameting in de binnenstad iets hoger ligt dan in de Cronjéstraat.

Er heeft een meningsverschil plaatsgehad omtrent de bruikbaarheid van het landelijk aangifteformulier. In Haarlem was al enige jaren een lokaal formulier in gebruik, dat eenvoudiger zou zijn. Uiteindelijk is in september 1993 een experiment opgezet waarin beide formulieren uitgetest worden; blijkens een tussenevaluatie is de (voorlopige) uitkomst van dit experiment dat het landelijk formulier beter voldoet.

- Uitbreiden van voetsurveillance in de binnenstad door de politie door middel van inzet van tien extra mensen in de tweede helft van 1993. Onduidelijk is hoeveel uren er extra gesurveilleerd is bovenop de gebruikelijke inzet. De versterkte inzet is overigens structureel geworden voor 1994.
- Mogelijkheid tot slachtofferhulp na slachtofferschap van winkelcriminaliteit (vanaf medio 1993).
- Project schade-verhalen: er is tijdelijk een medewerkster aangetrokken van Bureau Slachtofferhulp om te trachten de schade van winkelcriminaliteit te verhalen op de dader, en de politie ertoe te bewegen de schade registreren bij aangifte. Als de dader meewerkt, wordt bij het OM verzocht deze niet te vervolgen. Looptijd van dit deelproject: voorlopig van 1 september tot en met december 1993.
- Wonen-boven-winkels: door overleg met de gemeente heeft dit onderwerp nu hoge prioriteit gekregen in het Meerjarenplan Stadsvernieuwing.
- Publiciteit gedurende de hele projectperiode (regelmatig mailingen, nieuwsbrief; publikaties rond 'aftrap', een journalist laten deelnemen aan de cursus en erover laten schrijven).

99 Aangezien de cursussen nog gegeven werden op het moment dat de evaluatie plaatsvond, is de beoordeling van deze cursus door de winkeliers niet bekend. Hetzelfde geldt voor de security-checks.

Resultaten en leerervaringen

De belangrijkste resultaten zijn volgens de projectleider en/of de leden van de projectgroep:

- de gelegde contacten;
- verbeterde samenwerking tussen betrokken organisaties;
- winkeliers zijn meer aan preventie van winkelcriminaliteit gaan doen;
- garantie voor toekomstige samenwerking is in redelijke mate aanwezig.

Wat er uiteindelijk is uitgevoerd valt de projectleider mee, met name in de Cronjéstraat is er redelijk veel van de grond gekomen. Als vergeleken wordt met het jaarplan 1993 is vrijwel alles uitgevoerd; als naar het oorspronkelijk plan van aanpak gekeken wordt, valt de grote lijn natuurlijk tegen. De verwachtingen van de ondernemers waren overigens veel te hoog gespannen; zij zullen waarschijnlijk teleurgesteld reageren.

Wanneer de projectleider nog eens een dergelijk project zou moeten trekken, zou hij zich veel offensiever opstellen en kritischer ten aanzien van de te hanteren aanpak. Hij zou dan kiezen voor een plan met meer concrete aanknopingspunten en de nadruk leggen bij maatregelen die op korte termijn zichtbare resultaten opleveren.

Sterke kanten van dit project waren naar de mening van projectleider of begeleidingscommissie:

- een sterke voorzitter van de winkeliersvereniging (met name in de Cronjéstraat);
- grote betrokkenheid van diverse organisaties (bijvoorbeeld het O.M., die een speciale preventie-medewerker kon afvaardigen);
- het enthousiasme van de deelnemers;
- men leerde elkaars (on)mogelijkheden kennen;
- het benoemen van problemen als **gezamenlijk** probleem en deze vervolgens gezamenlijk oplossen.

Als zwakke kanten van het project worden genoemd:

- de grote omvang van het projectgebied, waardoor de totale communicatie in de binnenstad een structureel knelpunt vormde;
- de keuze van de projectleider, die geen lokale contacten had en deskundigheid ontbeerde op het gebied van criminaliteitsbeheersing;
- tijdgebrek, waardoor een minder goede voorbereiding mogelijk was ('sommige maatregelen vergen jaren voorbereiding; ook de tijdslimiet voor de besteding van beschikbare gelden is niet juist');
- extra belasting bovenop normale dagtaak;
- desinteresse van de winkeliers;
- traagheid besluitvorming bij (semi-)overheidsinstanties;
- verschil in de mate waarin verschijnselen als probleem ervaren worden door de projectgroep enerzijds en de achterban anderzijds;
- geen heldere, meetbare doelstellingen geformuleerd;
- door de lange voorbereiding zal de resultaatmeting niet veel zeggen.

Leerervaringen van de projectleider:

- kies een gebied met een beperkte omvang (max. 150 winkels) om een persoonlijke benadering van ondernemers mogelijk te maken;
- de aanwezigheid van een actieve winkeliersvereniging is wenselijk;
- geef ondernemers een grotere verantwoordelijkheid: niet alles subsidiëren, als ze echt een criminaliteitsprobleem hebben, zijn ze bereid veel te investeren;
- een trekkersfiguur in de projectgroep, die een deel van de uitvoering op zich neemt, is wenselijk;
- er moet een deskundige beschikbaar zijn;

- de projectleider dient uit de regio afkomstig te zijn en bestaande contacten te hebben met relevante figuren; voorts dient de projectleider over deskundigheid op het gebied van criminaliteitsbeheersing te beschikken.

Continuering

Het project in Haarlem wordt nog een jaar voortgezet zonder subsidie¹⁰⁰ en zonder projectleider. De winkelgebieden Cronjéstraat en Binnenstad zullen losgekoppeld worden, omdat in de binnenstad alles veel langer duurt vanwege de specifieke kenmerken van dit gebied. In de binnenstad blijft de projectgroep daarom voortbestaan. De secretariaatsfunctie is heel belangrijk; men zoekt een instantie die deze functie kan overnemen (bijvoorbeeld de Kamer van Koophandel).

In de Cronjéstraat wordt de projectgroep opgeheven. In plaats daarvan zal er tweemaal per jaar overleg plaatsvinden tussen de winkeliersvereniging en de politie, eventueel met ad hoc uitbreidingen.

Wat de financiën betreft, zullen de ondernemers zelf moeten bijdragen en wordt getracht aanspraak te maken op subsidieregelingen van gemeente en provincie. Het projectleiderschap zal niet vanuit een regionale KNOV-vestiging plaatsvinden, daar de winkeliersvereniging 'City Haarlem' geen lid is van het KNOV.

Op één na alle leden van de projectgroep vinden dat het project na de experimentperiode moet worden voortgezet. Als projectcoördinator wordt meestal de winkeliersvereniging (driemaal) of een city-manager (tweemaal) genoemd; één lid geeft de voorkeur aan de gemeente. Over de vorm waarin de samenwerking zou moeten worden voortgezet zijn de leden van de projectgroep het niet eens: vier wensen een formele vorm, twee een informele. De formele vorm zou gestalte kunnen krijgen in een samenwerkingsovereenkomst (driemaal genoemd) of een platform (eenmaal). Degene die vindt dat het project niet gecontinueerd moet worden, motiveert dit met een verwijzing naar de winkeliers, die niet of nauwelijks voor een activiteit te interesseren zijn.

Eén respondent uit de projectgroep merkt op dat er vooral doorgegaan moet worden met straatgewijs georganiseerde activiteiten. Een andere respondent beveelt aan om het hele project in te passen binnen de gedachtenontwikkeling over city-management. Dit omdat criminaliteit één van de factoren is die beïnvloeden in hoeverre het publiek zich prettig voelt. Voor concrete punten zoals aangiftebereidheid, relatie politie-winkeliers, fietsenstallingen en toezicht houden zou in klein verband verder gewerkt moeten worden. Bij deze kleinere, concrete punten is het initiatief van winkeliers een belangrijke factor. De brede visie-ontwikkeling ligt meer op het terrein van de gemeente.

Tot slot adviseert een respondent om een werkconferentie te organiseren, waar de probleemanalyse, de doelstelling (meetbaar) en het plan van aanpak, taakverdeling, uitzetten van het tijdpad en de wijze van evaluatie vastgesteld worden. Participanten aan de werkconferentie zouden al diegenen moeten zijn die een bijdrage kunnen leveren aan voorkoming of bestrijding van winkelcriminaliteit.

¹⁰⁰ Overigens zijn wel andere subsidies aangevraagd. Er is bovendien een selectie gemaakt van maatregelen waarvoor subsidieregelingen bestaan. Bij dergelijke maatregelen zal in 1994 het zwaartepunt van de uitvoering komen te liggen.

11.3 Effectevaluatie Generaal Cronjéstraat

Deelname onderzoek¹⁰¹

Er zijn in totaal 143 winkeliers gevestigd in de Generaal Cronjéstraat. Alle winkeliers zijn benaderd voor deelname aan het onderzoek. Bij de voormeting lag het deelnamepercentage op 54%; bij de nameting op 50%. Dit betekent een matige respons in vergelijking met een aantal andere projecten.

De beide metingen lopen nogal uiteen wat betreft formele kenmerken (grootte winkel en type branche). Om een verantwoorde vergelijking te kunnen maken tussen voor- en nameting is de groep winkeliers uitgeselecteerd die aan beide metingen heeft meegedaan. Dit zijn in totaal 47 respondenten (33% van de totale populatie winkeliers).

Omvang winkelbedrijven en type branche

Veertien van de 46 winkels (30%) vallen binnen de textiel- en schoenenbranche. De overige branches zijn met maximaal vijf winkels (11%) vertegenwoordigd in de onderzoeksgroep van winkeliers die aan beide metingen meededen. In bijna alle winkels (83%) werken twee tot tien mensen. Er zijn zeven eenmansbedrijven en er resteert één bedrijf waar 11 tot 25 mensen werkzaam zijn.

Bekendheid en deelname project

In totaal 86% van alle winkeliers uit de nameting is op de hoogte van het bestaan van het project. Bij de voormeting was dit nog maar 51%. Driekwart van deze groep (77%) is tevreden met de informatievoorziening over het project. Een kwart van alle winkeliers uit de nameting (25%) heeft actief deelgenomen aan project-onderdelen. De meest genoemde redenen om niet mee te doen waren 'niet of nauwelijks last van winkeldiefstal' (39% van alle winkeliers die niet meededen doch het project wel kenden) en 'geen tijd' (28%).

Het merendeel van de winkeliers die het project kennen (88%) vindt dat het gecontinueerd moet worden.

Preventieve maatregelen

De meeste winkeliers (87%) hebben ten tijde van de voormeting al preventieve maatregelen getroffen tegen winkeldiefstal, 83% heeft maatregelen genomen tegen inbraak. Bij de nameting is het aantal winkeliers dat maatregelen tegen inbraak trof gestegen tot 94%.

In totaal 20% van de winkeliers heeft naar aanleiding van het project preventieve maatregelen getroffen. Het gemiddelde bedrag dat men uitgaf aan preventie was echter niet hoger dan in 1992, namelijk f 2.956 (voormeting) en f 2.315,- (nameting).

Het percentage winkeliers dat meedoet aan gezamenlijke maatregelen is gestegen: van 34% bij de voormeting tot 47% bij de nameting. Daarbij gaat het om de volgende maatregelen:

- gezamenlijk advies inwinnen over beveiliging: bij voormeting 0 winkeliers, bij nameting 5 (11%);
- afspraken met naburige detaillisten over elkaar bijstaan: bij voormeting 6 winkeliers (13%), bij nameting 9 (19%);
- onderlinge alarmering: bij voormeting 4 winkeliers (8%), bij nameting 10 (21%).

¹⁰¹ In bijlage 1 is de verantwoording van het onderzoek opgenomen.

Beoordeling veranderingen

Ruim tweederde van de winkeliers die aan beide metingen meedeed (69 %) is van mening dat de schade ten gevolge van criminaliteit in de eigen winkel gelijk is gebleven in vergelijking met het jaar daarvoor). Een kwart (26 %) constateert een toename, de overigen (5 %) een afname van de criminaliteit in de eigen winkel.

Over de ontwikkeling van de criminaliteit in het gehele winkelgebied is men negatiever:

- 68 % constateert een toename;
- 4 % constateert een afname;
- 13 % zegt 'het is niet veranderd';
- 15 % weet de vraag niet te beantwoorden.

Slachtofferschap en aangiftebereidheid

In tabel 30 zijn slachtoffergegevens weergegeven van voor- en nameting.

Tabel 30: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict (n=47)

Delict	Aantal slachtoffers ¹⁰²			Gemiddelde schade- ¹⁰³		Aangifte-bereidheid ¹⁰⁴	
	Keer	Voor	Na	Voor	Na	Voor	Na
Winkeldiefstal- ¹⁰⁵	0 keer	55%	51%	f 1.674,- ¹⁰⁶	f 735,-	62%	60%
	1-4 keer	34%	40%	(f 840,-)			
	vaker	11%	9%				
Inbraak	0 keer	85%	72%	ontvreemde goederen:		100%	92%
	1 keer	9%	15%	f 3.142,-	f 10.673,-		
	vaker	6%	13%	herstelkosten:			
				f 3.571,-	f 2.681,-		
Poging inbraak	0 keer	87%	77%	herstelkosten:		86%	73%
	1 keer	6%	13%	f 1.783,-	f 2.228,-		
	vaker	6%	10%				
Beroving/ roofoverval	0 keer	98%	98%	f 2.500,-	f 8.000,-	100%	100%
	1 keer	—	2%	(een geval)	(een geval)		
	vaker	2%	—				
Graffiti	0 keer	89%	81%	herstelkosten:		0%	11%
	1-10 keer	9%	13%	f 33,-	f 68,-		
	11-50 keer	2%	6%				
Vernieling	0 keer	77%	77%	schade:		36%	46%
	1-5 keer	17%	19%	f 781,-	f 1.890,-		
	vaker	6%	4%				
Bedreiging incl. chantage/ afpersing	0 keer	89%	85%	f 300,-	f 0,-	chantage:	
	1 keer	4%	6%	(een geval)	(een geval)	0%	0%
	vaker	7%	9%				

De vergelijking tussen voor- en nameting geeft een weinig positief beeld te zien. Wat betreft het slachtofferschap doen zich voor de meeste delicten geen opvallende verschuivingen voor. Alleen de slachtofferpercentages bij (poging tot) inbraak zijn duidelijk gestegen en ook het slachtofferschap van graffiti komt wat vaker voor. Voor de meeste delicten is sprake van een toename van de gemiddelde schade.

¹⁰² Over de laatste 12 maanden.

¹⁰³ Over de laatste 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken krijgen. Alleen bij winkeldiefstal is het gemiddeld berekend over alle winkeliers.

¹⁰⁴ Het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

¹⁰⁵ Aantal betrapingen.

¹⁰⁶ Er is een extreme waarde in de voormeting van f 30.000,-, zonder deze opgave ligt de derving gemiddeld op f 840,-.

Alleen de gemiddelde schade van winkeldiefstal is gedaald. De aangiftepercentages zijn nauwelijks veranderd.

Totale schade

Bij de voormeting hebben 35 van de 47 winkeliers (74 %) een schatting gemaakt van hun totale derving ten gevolge van criminaliteit over de laatste twaalf maanden. Bij de nameting gaf 64 % een dergelijke schatting. Bij de voormeting lag het gemiddeld schadebedrag per winkelier op f 2.467,-; bij de nameting op f 4.868,-. Dit betekent een verdubbeling van de gemiddelde financiële schade.

Verandering volgens politiegegevens

Het aantal aangiften van winkeldiefstal ligt in de eerste drie kwartalen van 1993 op 47. Dat is aanzienlijk hoger dan de 31 aangiften die in de eerste drie kwartalen van 1992 zijn gedaan. Hoewel een verhoging van de aangiftebereidheid niet uit de enquête is af te leiden, is de meest voor de hand liggende verklaring dat de activiteiten rond de invoering van het uniform aangifteformulier voor een belangrijk deel de verklaring vormen van de toegenomen aantallen aangiften. De stijging komt namelijk geheel voor rekening van de verschillen tussen het derde kwartaal van 1992 en het derde kwartaal van 1993. De voorlichting over het aangifteformulier vond plaats in het tweede kwartaal van 1993.

Het aantal aangiften van inbraak in winkels is gestegen van 39 naar 62. Dit beeld ondersteunt de uitkomsten van de enquête dat slachtofferschap van inbraak is toegenomen.

Voor wat betreft delicten die niet (alleen) tegen winkeliers zijn gericht, vallen nauwelijks veranderingen te constateren. Het aantal aangiften van dergelijke delicten is overigens laag. Het hoogst scoort (brom)fietsdiefstal met 35 aangiften in 1992 en 38 aangiften in 1993.

Onveiligheid

De meeste winkeliers (91 %) voelden zich ten tijde van de voormeting reeds redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel. Volgens 94 % van de winkeliers voelt het personeel in zijn/haar winkel zich eveneens redelijk tot zeer veilig. Bij de nameting zijn deze percentages nagenoeg onveranderd (zie tabel 31).

Tabel 31: Onveiligheid in de eigen winkel (in %)

	Winkeliers		Personeel	
	Voor	Na	Voor	Na
Zeer veilig	55 %	30 %	49 %	21 %
Redelijk veilig	36 %	66 %	45 %	62 %
Veilig noch onveilig	4 %	2 %	2 %	2 %
Tamelijk onveilig	2 %	2 %	2 %	2 %
Geen antwoord	2 %		2 %	13 %
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %

Overlast

Een minderheid van de winkeliers heeft overlastklachten. Bij de voormeting was dat 32 %; bij de nameting 38 %. Men noemt bij de voormeting alleen maar 'jongeren' als groep die deze overlast veroorzaakt (11 van de 15 winkeliers). Bij

de nameting noemen zes van de tien winkeliers 'verslaafden' en vijf van de tien winkeliers 'jongeren'.

Waardering voor gemeente en politie

De waardering voor gemeente en politie is toegenomen (zie tabel 32).

Tabel 32: Waardering voor gemeente en politie (in %)

	Voor		Gemeente Na		Voor		Politie Na	
Ruim voldoende	1	(2%)	3	(7%)	4	(8%)	3	(7%)
Voldoende	12	(26%)	23	(49%)	21	(45%)	26	(55%)
Voldoende noch onvoldoende	2	(4%)	4	(8%)	4	(8%)	2	(4%)
Onvoldoende	15	(32%)	9	(19%)	9	(19%)	12	(26%)
Ruim onvoldoende	3	(7%)	--	--	3	(7%)	2	(4%)
Weet niet/geen antwoord	14	(29%)	8	(17%)	6	(13%)	2	(4%)
Totaal	47	(100%)	47	(100%)	47	(100%)	47	(100%)

Bij de voormeting gaf 28% een (ruim) voldoende voor de gemeente, bij de nameting is dat percentage gestegen tot 56%. De waardering voor de politie steeg van 53% (ruim) voldoende naar 62% (ruim) voldoende.

11.4 Effectevaluatie binnenstad

Uitvoering en deelname onderzoek

De effectmeting van het projectgebied Haarlem binnenstad wijkt qua opzet af van de overige effectmetingen. Vóór de start van het project is een schriftelijke enquête toegestuurd aan alle $\pm$ 750 horeca- en winkelbedrijven in de binnenstad van Haarlem. Er werden 234 ingevulde enquêtes geretourneerd. Dit betekent een responspercentage van 31%.

Bij de nameting is dezelfde procedure gevolgd als in de andere lokaties, met dien verstande dat de nameting niet is gehouden onder alle winkeliers in de binnenstad. Wegens het grote aantal winkeliers is gekozen voor een aselechte steekproeftrekking van 200 winkeliers. Deze 200 winkeliers zijn telefonisch benaderd voor het onderzoek. Dit heeft een responspercentage van 62% opgeleverd (125 winkeliers). De vergelijking tussen voor- en nameting is gebaseerd op 184 winkeliers¹⁰⁷ uit de voormeting en 125 winkeliers uit de nameting.

Deze effectmeting kent een aantal belangrijke beperkingen:

- Bij de voormeting is niet alleen een andere onderzoeksmethode gebruikt
 - namelijk een schriftelijke enquête - maar zijn deels ook andere vragen gesteld.
 De effectmeting van Haarlem binnenstad is daarom beperkt tot de items waar vergelijking mogelijk was.
- Het responspercentage bij de schriftelijke enquête van de voormeting was laag (31%). Er dient serieus rekening gehouden te worden met de mogelijkheid dat met name winkeliers die (veel) last hebben van winkelcriminaliteit, de moeite hebben genomen om de schriftelijke enquête in te vullen. Dit risico is minder

¹⁰⁷ De horeca-houders uit de voormeting zijn bij vergelijking buiten beschouwing gelaten.

- groot bij een telefonische enquête (de methode van de nameting). Deze methode stelt minder hoge eisen aan het eigen initiatief van de winkelier. Een en ander betekent dat verschuivingen (verbeteringen bij de nameting, bijvoorbeeld een afname van het slachtofferschap) gedeeltelijk of wellicht vrijwel geheel toegeschreven moeten aan de eerder geschetste vertekening bij de voormeting.
- Omdat er sprake is van een steekproeftrekking bij de nameting zijn er verschillen te verwachten tussen voor- en nameting die toegeschreven moeten worden aan toevalsfactoren. Als algemene leidraad kan gesteld worden dat slechts verschillen van circa 20% (tussen voor- en nameting) op te vatten zijn als **werkelijke** verbeteringen/verslechteringen.

Omvang bedrijf en type branche

De brancheverdeling van voor- en nameting is weergegeven in tabel 33.

Tabel 33: Brancheverdeling

	Voor (n=184)		Na (n=125)	
Levensmiddelen	13	(7%)	7	(6%)
Genotmiddelen	3	(2%)	3	(2%)
Textiel en schoeisel	49	(27%)	45	(36%)
Woninginrichting	29	(16%)	14	(11%)
Technische huisraad	7	(4%)	9	(7%)
Boeken/kantoor	7	(4%)	3	(2%)
Doe-het-zelf/hobby	6	(3%)	12	(10%)
Lichaamsverzorging	8	(4%)	6	(5%)
Warenhuizen	4	(2%)	1	(1%)
Anders	58	(31%)	25	(20%)

De beide metingen blijken nogal uiteen te lopen wat betreft de grootste branche (de textiel- en schoenenbranche). Deze is in de nameting sterker vertegenwoordigd. Bij de voormeting is de categorie 'anders' groter. Verder zijn vier warenhuizen opgenomen in de voormeting tegen één in de nameting. Dit laatste wijst op een verschil in omvang van de bedrijven tussen voor- en nameting.¹⁰⁸

Het type branche en vooral ook de omvang van het bedrijf zijn factoren die sterk van invloed zijn op de omvang van het slachtofferschap en van de derving ten gevolge van criminaliteit. Wanneer de bedrijven uit de voormeting gemiddeld genomen groter zijn dan de bedrijven in de nameting dan is alleen op grond van dit gegeven een afname van de criminaliteit te verwachten bij de nameting. De mogelijke verschillen tussen voor- en nameting wat betreft deze formele kenmerken vormen opnieuw een reden om voorzichtig te zijn met de interpretatie van de onderzoeksresultaten van Haarlem Binnenstad.

Bekendheid en deelname project

Bij de nameting is 70% van de ondervraagde winkeliers bekend met het project. Bijna de helft van deze groep (43%) vindt dat men voldoende geïnformeerd is over

¹⁰⁸ In beide metingen is een vraag gesteld over het aantal werknemers. De beantwoording is echter onderling niet goed vergelijkbaar.

het project. Slechts 10% van de winkeliers die het project kennen heeft zelf deelgenomen aan projectonderdelen. Dit is 7% van de totale nameting. Drie kwart van de winkeliers die het project kennen (77%) vindt dat het in 1994 voortgezet zou moeten worden.

Preventieve maatregelen

Bij de nameting zegt 77% van de winkeliers maatregelen te hebben getroffen tegen winkeldiefstal, terwijl 81% maatregelen trof tegen inbraak. Slechts 10 winkeliers (8%) troffen naar aanleiding van het project preventiemaatregelen. In de twaalf maanden voorafgaand aan de nameting gaf men gemiddeld f 2.893,- uit aan individuele preventie.

Er is geen sprake van een (significante) toename in gezamenlijke preventiemaatregelen sinds de start van het project.

Beoordeling veranderingen

De grootste groep winkeliers uit de nameting (63%) vindt dat de totale schade als gevolg van criminaliteit in de eigen winkel in 1993 gelijk is gebleven (in vergelijking met 1992). Een kwart (24%) zegt dat de derving is toegenomen. De overigen (13%) constateren een afname van de derving door criminaliteit.

Over de ontwikkeling van de criminaliteit in de totale binnenstad van Haarlem is men somberder gestemd:

- 52% zegt dat de criminaliteit is toegenomen;
- 6% zegt dat de criminaliteit is afgenomen;
- 24% zegt dat de criminaliteit gelijk is gebleven;
- 18% zegt de vraag niet te kunnen beantwoorden.

Slachtofferschap en aangiftebereidheid

De vergelijking tussen voor- en nameting is weergegeven in tabel 34. Wanneer geen vergelijking tussen voor- en nameting mogelijk was, zijn - ter informatie - wel de nametingsgegevens weergegeven.

Tabel 34: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers ¹⁰⁹			Gemiddelde schade- ¹¹⁰		Aangifte-bereidheid ¹¹¹	
	Keer	Voor	Na	Voor	Na	Voor	Na
Winkeldiefstal	0 keer	-	59%	f 3.787,-	f 3.026,-	-	58%
	1-4 keer	-	24%				
	vaker	-	17%				
Inbraak	0 keer	81%	86%	ontvreemde goederen		-	89%
	1 keer	14%	9%	-	f11.463,-		
	vaker	5%	5%	herstelkosten: f 6.600,-	f 6.186,-		
Poging inbraak	0 keer	69%	81%	herstelkosten:		-	58%
	1 keer	18%	8%	f 8.170,- ¹¹²	f 857,-		
	vaker	13%	11%	(f 2.614,-)			
Beroving/ roofoverval	0 keer	97%	93%	f 4.240,- ¹¹³	f 1.850,-	-	78%
	1 keer	2%	6%	(f 300,-)			
	vaker	1%	1%				
Graffiti	0 keer	40%	60%	herstelkosten:		-	2%
	1-10 keer	57%	35%	f 387,-	f 255,-		
	11-50 keer	2%	3%				
Vernieling	0 keer	46%	81%	schade:		-	33%
	1-5 keer	45%	17%	f 2.114,-	f 1.953,-		
	vaker	9%	2%				
Bedreiging incl. chantage/ afpersing	0 keer	73%	75%	-	f 137,50	chantage:	
	1 keer	12%	7%			-	50%
	vaker	15%	18%				

Bij graffiti en vernielingen is sprake van een (significante) afname van het slachtofferpercentage. De verschuivingen bij de overige delicten moeten toegeschreven

¹⁰⁹ Over de laatste 12 maanden.

¹¹⁰ Over de laatste 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken krijgen. Alleen bij winkeldiefstal is het gemiddeld berekend over alle winkeliers.

¹¹¹ Het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

¹¹² Dit gemiddelde wordt sterk beïnvloed door één extreme waarde van f 300.000,-. Zonder dit bedrag ligt het gemiddelde op f 2.614,-.

¹¹³ Dit gemiddelde over vijf gevallen wordt sterk beïnvloed door één extreme waarde van f 20.000,-. Zonder dit bedrag ligt het gemiddelde op f 300,-.

worden aan toevallige factoren¹¹⁴. Hetzelfde geldt over het algemeen ook voor de veranderingen in schadebedragen.

Veranderingen volgens politiegegevens

Volgens de politiegegevens is er sprake van een daling van het aantal aangiften van winkeldiefstal. Over de eerste drie kwartalen van 1992 zijn van dit delict 391 aangiften gedaan en over de eerste drie kwartalen van 1993 gebeurde dit 247 keer. Voor (poging tot) inbraak in winkels is het aantal aangiften licht gedaald van 160 naar 148.

Voor de delicten die niet (alleen) tegen winkeliers gericht zijn is over het algemeen ook sprake van een daling van het aantal aangiften: (brom)fietsdiefstal van 319 naar 246, diefstal uit auto's van 122 naar 109 en diefstal van auto's van 14 naar 8. Alleen het aantal aangiften van vernieling (inclusief graffiti) is duidelijk gestegen: van 46 naar 96. Het aantal aangiften van bedreiging en beroving is onverminderd laag gebleven.

Onveiligheid

Bij de nameting zegt 92% van de winkeliers zich redelijk tot zeer veilig te voelen in de eigen winkel. Volgens 78% van de winkeliers geldt dit ook voor hun personeel. Er zijn geen vergelijkbare gegevens over onveiligheid beschikbaar vanuit de voormeting.

Waardering voor gemeente en politie

In beide metingen is gevraagd of men vindt dat de politie zich voldoende inspent voor de bestrijding/voorkoming van criminaliteit.¹¹⁵

Tabel 35: Waardering voor de politie (in %)

Voldoende inzet	Voor	Na
Ja	26 %	42 %
Nee	30 %	38 %
Neutraal/weet niet	44 %	20 %

Er is sprake van een (significante) toename in waardering voor de politie. De categorie die neutraal scoort of 'weet niet' antwoordt is (significant) afgenomen bij de nameting.

11.5 Conclusies

De uitvoering van het project in Haarlem is traag op gang gekomen. Dit werd veroorzaakt doordat de aanvankelijk gekozen organisatiestructuur uit te veel werkgroepen bestond, die elkaar gedeeltelijk overlaptten. Bovendien was men aanvankelijk van mening dat het project tot eind 1994 kon doorlopen in plaats van eind 1993. Tenslotte zorgden ook de langdurige besluitvormingsprocedures bij politie en

¹¹⁴ Voortkomend uit het feit dat de nameting niet onder alle winkeliers maar onder een (aselecte) steekproef heeft plaatsgevonden.

¹¹⁵ De vraagstelling in voor- en nameting was niet identiek doch onderling wel vergelijkbaar.

gemeente en de personele wisselingen van de vertegenwoordiging van de politie in de begeleidingscommissie (ten gevolge van de reorganisatie) voor vertraging. De onderlinge samenwerking kan echter wel als positief worden gekwalificeerd; de geïnterviewde leden van de begeleidingscommissie zijn unaniem van mening dat de samenwerking sinds de start van het project verder verbeterd is.

Het trage verloop van de uitvoeringsfase heeft ertoe geleid dat op het moment van evaluatie nog slechts een deel van het maatregelenpakket was uitgevoerd. Dit zijn maatregelen die gericht zijn op het verbeteren van de aangifteprocedure en afhandeling van winkelcriminaliteit, het vergroten van toezicht, het verminderen van fietsoverlast (alleen in Cronjéstraat) en direct op ondernemers gerichte maatregelen (cursussen en security-checks). Deze laatste maatregelen waren overigens nog volop in uitvoering op het moment dat de evaluatie plaatsvond; er kan van deze maatregelen dus ook nog geen positief effect verwacht worden.

Een belangrijk probleem bij de uitvoering van de maatregelen was de geringe participatie van winkeliers. Dit probleem deed zich het sterkst voor in de binnenstad; de grootte van het winkelgebied was hier een extra belemmerende factor. Uit de enquête blijkt dat in de Cronjéstraat uiteindelijk 25% van de winkeliers heeft deelgenomen en in de binnenstad slechts 7%. De winkeliers in de binnenstad zijn ook minder tevreden over de informatievoorziening over het project dan in de Cronjéstraat (43% versus 77%).

Het project heeft (vooral in de binnenstad) (nog) weinig effect gehad op de mate waarin winkeliers preventieve maatregelen treffen. In de binnenstad heeft 8% van de winkeliers naar aanleiding van het project preventieve maatregelen getroffen en is het percentage winkeliers dat meedoet aan gezamenlijke preventieve maatregelen ongeveer gelijk gebleven.

In de Cronjéstraat liggen deze percentages hoger: 20% heeft naar aanleiding van het project preventieve maatregelen getroffen en het percentage dat meedoet aan gezamenlijke preventie is gestegen van 34% naar 47%.

De maatregelen die gericht zijn op het verbeteren van de aangifteprocedure lijken redelijk succesvol te zijn geweest. Het percentage winkeliers dat op de hoogte is van de mogelijkheid om schriftelijk aangifte te doen van winkeldiefstal is (voor beide gebieden gezamenlijk) gestegen van 36% naar 87%. Er wordt ook door iets meer winkeliers van deze mogelijkheid gebruik gemaakt (van 8% bij de voormeting naar 10% bij de nameting). Tenslotte lijkt ook de aangiftebereidheid voor winkeldiefstal onder winkeliers in de Cronjéstraat te zijn toegenomen (voor de binnenstad valt hier geen uitspraak over te doen).

Een tweede positief resultaat dat ten dele samenhangt met het voorgaande is dat er in de Cronjéstraat en de binnenstad sprake is van een duidelijk toegenomen waardering voor de preventieve inspanningen van de politie. In de Cronjéstraat geldt dat ook voor de preventieve inspanningen van de gemeente (voor de binnenstad vallen hier geen uitspraken over te doen).

Voor wat betreft de ontwikkeling van de winkelcriminaliteit zijn de volgende conclusies te trekken.

- In de Cronjéstraat zijn voor de meeste delicten nauwelijks veranderingen van het slachtofferschap van winkeliers te constateren. Er is echter wel sprake van een duidelijke toename van het slachtofferpercentage van (poging tot) inbraak in winkels en een lichte stijging van het slachtofferpercentage voor graffiti. Voor de meeste delicten is sprake van een toename van de gemiddelde schade. Alleen de gemiddelde schade van winkeldiefstal is gedaald. Ook de politiegegevens duiden op een stijging van het aantal inbraken.

Voor de delicten die niet (alleen) tegen winkeliers gericht zijn geldt dat het aantal aangiften vrij laag ligt en weinig veranderd is.

- Voor de binnenstad van Haarlem is het door de afwijkende voormeting moeilijk om een duidelijk beeld te geven van de ontwikkeling van de criminaliteit.

Op grond van de vergelijking tussen voor- en nameting kan alleen worden vastgesteld dat het slachtofferschap van winkeliers voor graffiti en vernieling is afgenomen, voor de overige delicten is de ontwikkeling onbekend.

Uit de politiecijfers blijkt een daling van het aantal aangiften van winkeldiefstal, (brom)fietsdiefstal en diefstal uit en van auto's. Er is echter gelet op de maatregelen die in het kader van het project zijn genomen en gelet op het oordeel dat winkeliers hebben over de ontwikkeling van de criminaliteit in het winkelgebied (22% meent dat deze is toegenomen) geen grond om te veronderstellen dat deze dalingen door het project zouden zijn bewerkstelligd.

12 Totaaleffecten voorbeeldprojecten

Inleiding

Bij de overall-effectevaluatie zijn de winkeliers in de binnenstad van Haarlem buiten beschouwing gelaten¹¹⁶. In de resterende projectgebieden zijn in totaal 1491 winkeliers gevestigd. De vergelijkende analyse tussen voor- en nameting is gebaseerd op 815 respondenten bij de voormeting (55 %) en 829 respondenten bij de nameting (56 %)¹¹⁷.

Bij de overall-effectevaluatie is gekeken naar de volgende items:

- bekendheid met en deelname aan projecten;
- het treffen van preventieve maatregelen;
- de onveiligheidsbeleving van winkeliers en personeel;
- veranderingen/effecten ten aanzien van winkelcriminaliteit;
- de waardering van winkeliers voor gemeente en politie als het gaat om preventie van winkelcriminaliteit.

Omvang winkelbedrijven en type branche

In de onderzoeksgroepen van de voormeting en van de nameting zijn de textiel- en schoeiselbranche (met 33 %) en de levens- en genotmiddelenbranche (met 14 %) het sterkst vertegenwoordigd.

In 82 % van de winkels zijn 2 tot 10 mensen werkzaam, 7 % van de winkels bestaat uit eenmansbedrijven.

Bekendheid en deelname¹¹⁸

Ruim 80 % van de winkeliers is op de hoogte van het project dat in de eigen lokatie is gehouden. Iets meer dan twee derde (68 %) van de winkeliers die op de hoogte zijn van het project is tevreden over de informatievoorziening over het project en 82 % van deze groep vindt dat het project gecontinueerd dient te worden.

Uiteindelijk heeft ruim een kwart (27 %) van alle winkeliers actief aan het project deelgenomen. De twee belangrijkste redenen om niet mee te doen luiden:

- niet of nauwelijks last van winkeldiefstal (genoemd door 30 % van de winkeliers die niet hebben deelgenomen);
- geen tijd om mee te doen (20 %).

Andere redenen worden beduidend minder vaak genoemd; als belangrijkste van deze overige redenen komt 'onderdelen niet afgestemd op mijn bedrijf' met 6 % naar voren. De redenen 'het was te kostbaar' (1 %) en 'geen toestemming van hoofdkantoor' (3 %) worden nauwelijks genoemd.

Preventieve maatregelen

Het percentage winkeliers dat naar aanleiding van het project preventieve maatregelen heeft getroffen ligt op 22 %.

De uitgaven van winkeliers voor preventieve maatregelen lagen bij de voormeting

¹¹⁶ Wegens de afwijkende voormeting die in de binnenstad van Haarlem is afgenomen.

¹¹⁷ Feitelijk deed 65 % van alle winkeliers mee aan de voormeting en 64 % aan de nameting. In 5 van de 9 locaties is de vergelijking tussen voor- en nameting echter gebaseerd op de groep die aan beide metingen meedeed. Bij de vragen die alleen in de nameting zijn gesteld, zijn alle respondenten in de analyse meegenomen.

¹¹⁸ Aangezien deze resultaten alleen op de nameting betrekking hebben, zijn hier alle respondenten die aan de nameting hebben meegedaan (ook die van Haarlem binnenstad) in de nameting meegenomen.

gemiddeld op f 3.345,- en bij de nameting gemiddeld op f 3.047,-.

Bij de voormeting zei 40% van de winkeliers mee te doen aan een bepaalde vorm van collectieve preventie. Bij de nameting is dit percentage gestegen tot 53%.

In tabel 36 is weergegeven om welke collectieve maatregelen het gaat.

Tabel 36: Collectieve preventie (in %)

	Aantal winkeliers	
	Voor	Na
Gezamenlijk advies inwinnen over beveiliging	3 %	7 %
Gezamenlijk cursus volgen	5 %	12 %
Gemeenschappelijk contact met beveiligingsbedrijf	4 %	10 %
Afspraken collega's/ elkaars hulp inroepen	15 %	22 %
Onderlinge alarmering	14 %	23 %
Anders	2 %	3 %

Uit tabel 36 blijkt dat alle soorten maatregelen vaker voorkomen.

(On)veiligheidsbeleving

In alle projectgebieden is het beeld van de (on)veiligheidsbeleving ongeveer gelijk. De meeste winkeliers zeggen zich redelijk tot zeer veilig te voelen en volgens de winkeliers geldt dit ook voor het winkelpersoneel. De vergelijking tussen voor- en nameting is weergegeven in tabel 37.

Tabel 37: (On)veiligheidsbeleving van winkeliers en personeel (in %)

	Winkeliers		Personeel	
	voor	na	voor	na
Zeer veilig	38 %	37 %	29 %	25 %
Redelijk veilig	56 %	59 %	65 %	69 %
Veilig noch onveilig	3 %	2 %	4 %	3 %
Tamelijk onveilig	2 %	2 %	2 %	3 %
Zeer onveilig	-	-	-	-
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %

De (on)veiligheidsbeleving van winkeliers en van personeel is bij de nameting nagenoeg niet veranderd.

Beoordeling veranderingen door winkeliers

De grootste groep winkeliers is van mening dat de schade ten gevolge van criminaliteit in de eigen winkel in 1993 niet veranderd is (in vergelijking met 1992). De groep die vindt dat de schade gestegen is, is ongeveer even groot als de groep die spreekt van een daling.

Over de ontwikkeling van de criminaliteit in het winkelgebied is men vrij negatief gestemd. Hier overheerst de mening dat de criminaliteit is toegenomen (zie tabel 38).

Tabel 38: Ontwikkeling criminaliteit volgens winkeliers (in %)

	Derving criminaliteit eigen winkel	Omvang criminali- teit winkelgebied
Toegenomen	23 %	54 %
Afgenomen	22 %	22 %
Gelijk gebleven	55 %	24 %
Totaal	100%	100%

Overlast

De vergelijking tussen voor- en nameting wat betreft overlast ervaren door winkeliers, is weergegeven in tabel 39.

Tabel 39: Overlast (in %)

	Winkeliers	
	voor	na
Ja, veel	17 %	16 %
Ja, enigszins	39 %	33 %
Nee	44 %	51 %
Totaal	100%	100%

In alle projectgebieden tezamen blijkt de overlast iets afgenomen. Het percentage winkeliers met overlastklachten daalde van 51 % naar 44 %. Een uitsplitsing naar de oorzaak van overlastklachten levert het volgende beeld op. De overlast van ver-slaafden nam licht toe (van 11 % naar 15 %). De overlast van jongeren nam af (van 24 % naar 17 %), evenals de overlast van etnische minderheden (van 21 % naar 17 %).

Slachtofferschap en aangiftebereidheid

De vergelijking tussen voor- en nameting is weergegeven in tabel 40.

Tabel 40: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers ¹¹⁹			Gemiddelde schade- ¹²⁰		Aangifte- bereidheid ¹²¹	
	Keer	Voor	Na	Voor	Na	Voor	Na
Winkeldiefstal¹²²	0 keer	49%	53%	f 4.886,-	f 4.741,-	71%	70%
	1-4 keer	33%	28%				
	vaker	18%	19%				
Inbraak	0 keer	89%	88%	ontvreemde goederen:		97 %	98%
	1 keer	7%	8%	f 10.571,-	f 18.398,-		
	vaker	4%	4%	herstelkosten:			
				f 2.913,-	f 4.269,-		
Poging inbraak	0 keer	77%	80%	herstelkosten:		81%	75%
	1 keer	12%	10%	f 1.234,-	f 1.529,-		
	vaker	11%	10%				
Beroving/ roofoverval	0 keer	96%	95%	f 1.824,-	f 4.161,-	97%	92%
	1 keer	3%	4%				
	vaker	1%	1%				
Graffiti	0 keer	50%	60%			15%	15%
	1-10 keer	35%	33%	f 489,-	f 236,-		
	11-50 keer	11%	4%				
	vaker	4%	3%				
Vernieling	0 keer	71%	76%	f 1.299,-	f 1.789,-	52%	51%
	1-5 keer	23%	19%				
	vaker	6%	5%				
Bedreiging incl. chantage/ afpersing	0 keer	72%	76%	chantage:		chantage	
	1 keer	10%	9%	f 226,-	f 285,-	58%	63%
	vaker	18%	15%				

¹¹⁹ Over de laatste 12 maanden.

¹²⁰ Over de laatste 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken krijgen. Alleen bij winkeldiefstal is het gemiddeld berekend over **alle** winkeliers.

¹²¹ Het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

¹²² Aantal betraptingen.

Over het geheel genomen is het slachtofferschap iets afgenomen. Bij de meest voorkomende delicten winkeldiefstal, graffiti, vernieling en bedreiging was meestal sprake van een lichte daling van circa 5%. Alleen bij graffiti was sprake van een flinke afname: het slachtofferpercentage daalde met 10%, van 50% naar 40%. Bij de meest voorkomende delicten winkeldiefstal en graffiti nam de gemiddelde schade licht af.

Bij de overige delicten is echter sprake van een stijging van de gemiddelde derving.

De aangiftecijfers zijn nauwelijks veranderd.

Totale derving

Aan de winkeliers is gevraagd om een schatting te maken van de totale derving ten gevolge van winkelcriminaliteit over de afgelopen 12 maanden. Bij de voormeting was 70% van de winkeliers in staat een opgave te geven, bij de nameting ligt dit percentage op 67%. De opgaven van totale dervingsbedragen zijn weergegeven in tabel 41.

Tabel 41: Derving ten gevolge van winkelcriminaliteit (in %)

	Winkeliers	
	Voor	Na
f 0,-	28%	35%
f 10,- - f 1.000,-	24%	25%
f 1.000,- - f 2.000	10%	9%
f 2.000,- - f 5.000,-	15%	14%
f 5.000,- - f 10.000,-	9%	7%
f 10.000,- - f 30.000,-	9%	5%
f 30.000,- - f 100.000,-	4%	4%
meer dan f 100.000,-	1%	1%

Het percentage winkeliers dat geen derving heeft gehad ten gevolge van winkelcriminaliteit is bij de nameting toegenomen (van 28% naar 35%). Bij de voormeting had 14% van de winkeliers een derving van meer dan f 10.000,-, bij de nameting heeft 10% een dergelijke schadepost. De gemiddelde schade is bij de nameting iets gedaald. Bij de voormeting lag de derving gemiddeld op f 7.719,-, bij de nameting is dat f 7.490,-. Dit betekent een daling van 3%.

Waardering voor gemeente en politie

In beide metingen is gevraagd of gemeente en politie voldoende doen om winkelcriminaliteit te voorkomen. De waardering bij voor- en nameting voor de winkeliers uit alle projectgroepen is weergegeven in tabel 42.

Tabel 42: Waardering voor gemeente en politie (in %)

	Gemeente		Politie	
	Voor	Na	Voor	Na
Ruim voldoende	3 %	6 %	8 %	8 %
Voldoende	36 %	46 %	41 %	47 %
Voldoende noch onvoldoende	12 %	8 %	12 %	9 %
Onvoldoende	27 %	23 %	26 %	25 %
Ruim onvoldoende	6 %	5 %	5 %	5 %
Weet niet/geen antwoord	16 %	12 %	8 %	7 %
Totaal	100 %	100 %	100 %	100 %

De waardering voor de inspanningen van de gemeente is aan het einde van de voorbeeldprojecten toegenomen. Het percentage winkeliers dat een (ruime) voldoende geeft voor de gemeente steeg van 39 % naar 52 %. De waardering voor de inspanningen van de politie is minder toegenomen. Nog steeds geeft 30 % een (ruime) onvoldoende (dit was 31 %), terwijl het percentage dat een (ruime) voldoende geeft toenam van 49 % naar 55 %.

Kosten versus baten

Zoals in hoofdstuk 2 reeds is aangegeven is in dit onderzoek vrij beperkt aandacht geschonken aan de analyse van kosten en baten. Zo is er geen poging ondernomen om een exact beeld te krijgen van de kosten. We volstaan met de hoogte van het toegekende subsidiebedrag als enige indicator van de kosten. Het zal duidelijk zijn dat de reële kosten hoger zijn, omdat naast de subsidie van de overheid ook andere financiële middelen zijn ingezet alsmede vele mesures van verschillende betrokkenen.

Ook de baten worden in het onderzoek slechts ten dele zichtbaar gemaakt; er kan alleen een schatting worden gemaakt van de afname van de totale schade die winkeliers lijden en de daling van de uitgaven van winkeliers aan preventieve maatregelen.¹²³ Niet in beeld gebrachte baten zijn onder meer een afname van het aantal mesures dat aan de afhandeling van verschillende vormen van winkercriminaliteit besteed wordt. Daarnaast zijn er nog baten die niet monetair te waarderen zijn, zoals bijvoorbeeld de verminderde ergernis onder winkeliers omdat ze minder vaak slachtoffer worden en de verbeterde samenwerking tussen bepaalde organisaties.

Tenslotte moet worden opgemerkt dat om bekende redenen Haarlem binnenstad buiten de kosten-baten vergelijking blijft.

De beperkte vergelijking van kosten en baten levert het volgende beeld op. Aan de kostenkant verschijnt het subsidiebedrag dat aan de lokaties ter beschikking is gesteld: f 1.443.428,-¹²⁴

¹²³ We beschouwen deze daling dus als een positief effect van het project: met name door het stimuleren van (gesubsidieerde) collectieve maatregelen zijn de kosten van preventie voor de winkeliers gedaald.

¹²⁴ Hierbij is op het totale subsidiebedrag van f 1.664.910,- een bedrag van f 220.000,- voor Haarlem binnenstad in mindering gebracht. In Haarlem is een subsidie van f 262.350,- voor binnenstad en Cronjéstraat samen ter beschikking gesteld. Als we dit bedrag verdelen naar rato van het aantal winkels in beide gebieden komen we voor de binnenstad uit op f 220.000,-.

Aan de batenkant tellen we de vermindering van de gemiddelde derving (f 229,-) en de daling van de gemiddelde uitgaven aan preventieve maatregelen (f 298,-) bij elkaar op en vermenigvuldigen dit met het totaal aantal winkels (1491). Dit sommetje resulteert in een bedrag van f 785.757,-.

Conclusies

Als we de totale resultaten in relatie brengen met de eerste effect-doelstelling die voor de voorbeeldprojecten zijn geformuleerd, kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- De projecten hebben ertoe geleid dat bijna een kwart van de winkeliers preventieve maatregelen heeft getroffen en het percentage winkeliers dat meedoet aan collectieve preventie met 13 % is gestegen en nu op 53 % ligt. De waardering van winkeliers voor de preventieve inspanningen van gemeente en politie is ook toegenomen.
Deze resultaten duiden erop dat er een efficiënte samenwerkingsaanpak is gerealiseerd.
- Voor de meeste vormen van criminaliteit is sprake van een daling van het slachtofferschap onder winkeliers: winkeldiefstal, vernieling en bedreiging namen licht af en graffiti nam sterk af. Voor de overige delicten bleef het slachtofferpercentage nagenoeg gelijk. Ook het percentage winkeliers dat last heeft van overlast nam af.

De totale schade ten gevolge van criminaliteit nam licht af.

Deze gegevens geven aan dat ook een daling van de criminaliteit is gerealiseerd. Daarbij dient dan wel te worden aangetekend dat dat uitsluitend de criminaliteit betreft die tegen winkeliers is gericht. Het feit dat winkeliers aanzienlijk minder positief zijn over de ontwikkeling van de criminaliteit in het winkelgebied dan over de ontwikkeling van de criminaliteit in de eigen winkel, duidt erop dat criminaliteit die niet tegen winkeliers is gericht zich minder gunstig heeft ontwikkeld.

13 Conclusies en aanbevelingen

13.1 Verloop van de projecten

Om het trekken van generale conclusies over het verloop van de projecten te vereenvoudigen, is een samenvattend overzicht gemaakt.

Schema 1: Procesmatig overzicht van de projecten

	Almelo	Deventer	Etten-Leur	Haarlem	Leiden	Lelystad	Spijkenisse	Zutphen
Omvang winkelcentrum/gebied	198	288	79	700-800 (1) 143 (2)	263	208	32	280
% Winkeliers dat tevreden is over informatievoorziening over project	50	81	66	43 (1) 77 (2)	48	76	80	74
Participatie winkeliers in %	34	20	39	7 (1) 25 (2)	24	53	87	21
Uitgevoerde maatregelen voor medio 1993	- Cursus - Voorlichtingsavond - Standaard aangifteformulier - Fietsoverlast project	- Standaard aangifteformulier - Halt-afhandeling winkeldieven - Nieuwsbrieven - Binnenstadconciërges	- Graffitibestrijding - Service-manager - Cursus - Informatiebulletin - Uniform aangifteformulier - Lik-op-stuk beleid - Melden onregelmatigheden	- Fietsenoverlast (2) - Informatieavond - Verhoging aangiftebereidheid - Uitbreiding surveillance (1) - Slachtofferhulp - Nieuwsbrief	- Security-checks - Cursus - Informatiebulletin - Onregelmatigheidsmelding - Uniform aangifteformulier - Lik-op-stuk beleid - Toezichthouders	- Cursus - Beveiligingsadviezen - Verbetering openbare verlichting - Graffitibestrijding - Extra surveillance	- Cursus - Security-checks - Standaard aangifteformulier - Onregelmatigheidsmeldingen - Publieksacties	- Halt-afhandeling winkeldiefstal - Uniform aangifteformulier - Informatiebulletin
Uitgevoerde maatregelen na medio 1993	- Lik-op-stuk beleid - Niet seponeren van winkeldiefstallen onder f 25,- - Stadswachten	- Informatieavond	- Security-checks - Extra surveillance - Voorlichting op scholen - Terugkoppelen over behandeling aangifte	- Cursus - Security-checks - Schadeverhaal - Prioriteit wonen boven winkels		- Onderlinge alarmering - Aanpak fietsendiefstal - Voorlichting op scholen	- Voorlichtingsbijeenkomst - Groepsalarmering - Vriendelijker maken parkeergarage - Plaatsing hek rond perron metro-halte	- Begin van het verbeteren van de verlichting

	Almelo	Deventer	Etten-Leur	Haarlem	Leiden	Lelystad	Spijkenisse	Zutphen
Nog uit te voeren maatregelen na 1 december 1993	- Halt-afdoening winkeldiefstal - Meer aandacht voor criminaliteit op scholen voor detailhandel - Onderling alarmeringssysteem	- Schoolvoorstelling Hellend Vlak - Cursus - Security-checks - Vervanging van rolluiken	- Herinrichting winkelcentrum - Fietsenstalling	- Onderlinge alarmering (2) - Straatjunksproject (1) - Halt zwerfvuil - Onaantrekkelijk maken verblijfsplaatsen van junks (1) - Stadsconciërges (1)	- Informatieavond - Halt-afdoening winkeldiefstal	- Vervanging van rolluiken	- Inrichten benedendek parkeergarage als winkelgebied - Fietsklemmen herplaatsen en uitbreiden - RET-surveillance	- Tegengaan overlast horeca - Tegengaan fietsoverlast - Cursus - Onderling alarmeringssysteem - Stadswachten - Milieufunctionaris

Toelichting:

1 = Haarlem binnenstad

2 = Haarlem Generaal Cronjéstraat

Uit dit schema kunnen de volgende conclusies worden getrokken.

- De participatiegraad van winkeliers blijkt een duidelijke samenhang te vertonen met de omvang van het winkelgebied: hoe groter het winkelgebied, des te lager de participatiegraad. Een duidelijke positieve uitzondering vormt het project in Lelystad; dit kan in mindere mate ook van Almelo worden gezegd.
- Over het algemeen is een ruime meerderheid van de winkeliers tevreden over de informatievoorziening. Alleen voor de projecten in Almelo, Haarlem (binnenstad) en Leiden ligt de tevredenheid onder de 60%.

De bekendheid met het project onder winkeliers is overigens niet in het schema opgenomen, omdat deze bijna overal boven de 75% ligt. De enige uitzondering is de binnenstad met Haarlem, met altijd nog een score van 70%.

- Vijf van de projecten hebben plaatsgevonden in binnenstadsgebieden. Twee van deze projecten lijken qua maatregelenmix sterk op elkaar. In Almelo en Leiden is gekozen voor een combinatie van maatregelen die direct gericht zijn op winkeliers, maatregelen die gericht zijn op verbetering van de aangifteprocedure en afhandeling van winkeldieven en het vergroten van toezicht.

Bovendien is men in deze projecten vrij snel van start gegaan met de uitvoering van de op winkeliers gerichte maatregelen.

Bij de drie andere projecten (Deventer, Haarlem en Zutphen) die in binnensteden hebben plaatsgevonden, is gekozen voor een brede invalshoek. Om een meer integraal project van de grond te krijgen zijn door werkgroepen op verschillende deelterreinen maatregelen voorbereid. Ten aanzien van deze aanpak kan worden vastgesteld dat men er in deze locaties binnen de vooraf vastgestelde projecttermijn niet in is geslaagd een dergelijke brede aanpak te realiseren. Bovendien werden de meeste van de direct op ondernemers gerichte maatregelen pas tegen het einde van de projectperiode gerealiseerd.

Tenslotte kan worden geconstateerd dat het project in Deventer uiteindelijk qua maatregelen die zijn uitgevoerd of nog uitgevoerd gaan worden vrij sterk lijkt op het maatregelenpakket van Almelo en Leiden.

In Haarlem en Zutphen is het pakket van uitgevoerde en nog uit te voeren maatregelen uiteindelijk breder. Daarbij kan worden aangetekend dat het in Zutphen ook nagenoeg zeker is dat de nog uit te voeren maatregelen inderdaad uitgevoerd gaan worden, terwijl dit in de binnenstad van Haarlem veel minder duidelijk is.

- Drie projecten hebben zich afgespeeld in winkelcentra: Etten-Leur, Lelystad en Spijkenisse. Vooral in Lelystad is het project breed van karakter; naast maatregelen direct gericht op winkeliers, maatregelen gericht op verbeteren van aangifteprocedure en afhandeling van winkeldieven en het vergroten van toezicht zijn hier ook maatregelen getroffen op het gebied van graffiti-bestrijding, voorlichting op scholen, fietsendiefstal en het verbeteren van de openbare verlichting. Afgemeten naar hetgeen van de grond is gekomen binnen een redelijk korte termijn is Lelystad dan ook duidelijk het meest succesvolle project.

Etten-Leur is voorlopig iets minder breed van karakter dan Lelystad, maar als de fietsenstalling en de herinrichting van het winkelcentrum alsnog worden gerealiseerd, dan komt Etten-Leur wat dit betreft op het niveau van Lelystad.

In het project van Spijkenisse heeft het zwaartepunt duidelijk gelegen bij maatregelen die direct op winkeliers zijn gericht en de maatregelen gericht op het verbeteren van de aangifteprocedure. Daarnaast is aandacht geschonken aan twee specifieke problemen: de overlast van drugsverslaafden die met de metro naar Spijkenisse komen en de unheimische parkeergarage. De aanpak van deze twee problemen is nog niet voltooid.

Samenwerking en inbreng samenwerkingspartners

Over het algemeen zijn de geïnterviewde leden van de lokale projectgroepen/begeleidingscommissies tevreden over de samenwerking; in een aantal locaties (met name Deventer, Haarlem, Leiden, Lelystad en Spijkenisse) is een duidelijke meerderheid van mening dat de samenwerking sinds de start van de uitvoering nog verder verbeterd is.

In alle locaties wordt de verbeterde samenwerking ook als een belangrijk resultaat van het project gezien; er is een goed draagvlak gecreëerd om(ook) in de toekomst samen te werken op het gebied van de preventie van winkelcriminaliteit.

Er kan ook worden geconstateerd dat de inbreng van de belangrijkste partners (winkeliersvereniging, gemeente, politie en Openbaar Ministerie) bij de uitvoering van de projecten over het algemeen bevredigend is geweest.

De projecten hebben er zeker toe bijgedragen dat deze organisaties bereid waren extra inspanningen te verrichten. De winkeliersverenigingen speelden een belangrijke rol in het benaderen van de winkeliers, de politie en het Openbaar Ministerie - vaak ook in samenwerking met het Halt-bureau - werkten in veel locaties mee aan het verbeteren van de aangiften- en afhandelingsprocedure en de politie zorgde in enkele locaties voor extra toezicht en de gemeenten zijn vooral actief geweest bij maatregelen die inrichting en beheer van de winkelgebieden betreffen.

Het enige knelpunt dat naar voren kwam is dat in sommige locaties de besluitvormingsprocedures binnen gemeente en politie traag verliepen.

Functioneren werkgroepen

In drie locaties (Deventer, Haarlem en Zutphen) is gekozen voor een structuur, waarbij werkgroepen zijn ingesteld om op verschillende deelterreinen maatregelen te realiseren.

Hoewel de leden van de lokale projectgroepen over het algemeen tevreden zijn over het functioneren van de werkgroepen, zijn er wel enkele kritische kanttekeningen te plaatsen.

- Het samenstellen van de werkgroepen kostte de nodige tijd, daardoor werd de uitvoering vertraagd.
- Het is de vraag of een dergelijke ingewikkelde structuur nodig is om maatregelen op een breed terrein van de grond te krijgen. In Lelystad is zonder een werkgroepstructuur wel degelijk een integraal project van de grond gekomen.

Participatie van ondernemers

De participatie van winkeliers wordt in alle projecten als een probleem gezien, in de projecten met de hoogste participatie (Lelystad en Spijkenisse) in mindere mate dan in de overige projecten.

Er worden verschillende belemmeringen voor de participatie van winkeliers gesignaleerd. De belangrijkste belemmeringen kunnen als volgt worden samengevat.

- Gebrek aan tijd.
- Gebrek aan financiële middelen.
- Het laten prevaleren van eigenbelang boven het collectieve belang van een veilig winkelgebied.
- Het ontbreken van bevoegdheid om te beslissen over participatie bij lokale vestigingen van filiaal- en grootwinkelbedrijven.

Uit de praktijk blijkt dat een persoonlijke benadering van winkeliers de beste strategie is om deze belemmeringen ten dele weg te nemen. Tevens is het van belang dat gestart wordt met enkele concrete maatregelen die direct op winkeliers zijn gericht. Het verstrekken van subsidies om het knelpunt van een gebrek aan finan-

ciële middelen weg te nemen is in alle locaties toegepast. Toch wordt hier ook een schaduwzijde gesignaleerd: het gevaar dreigt dat winkeliers hierdoor in onvoldoende mate een eigen verantwoordelijkheid nemen.

Rol projectleider

De projectleider had niet alleen een coördinerende functie, maar in de meeste projecten ook een uitvoerende rol. Daarbij ging het dan met name om het verzorgen van informatievoorziening (schrijven van nieuwsbrieven e.d.). Enkele projectleiders vonden het ontbreken van administratieve of secretariële ondersteuning een knelpunt; in de meeste projecten werd deze taak echter door een van de andere betrokken organisaties verzorgd.

In de meeste locaties (Etten-Leur, Leiden, Lelystad, Spijkenisse en Zutphen) zijn de geïnterviewde betrokkenen in grote meerderheid tevreden over de rol die de projectleider vervulde. In de drie andere locaties zijn de meningen over de projectleider verdeeld. De kritiek heeft vooral betrekking op de coördinerende taken van de projectleider. In twee van deze drie locaties (Deventer en Haarlem) speelt daarbij een rol dat de projectleider onvoldoende op de hoogte is van de lokale situatie.

Uit het scala van leerervaringen die de projectleiders hebben genoemd kan worden afgeleid dat met name de volgende aspecten van belang zijn.

- Kennis van criminaliteitspreventie en de organisaties die daarbij een cruciale rol spelen zijn eigenschappen die in de uitvoeringsfase goed van pas komen; dit is met name in Lelystad gebleken.
- Het creëren van een netwerk van sleutelpersonen die hun invloed kunnen uitoefenen in de betrokken organisaties en bij de winkeliers is van groot belang.
- Het is een voordeel als de projectleider goed op de hoogte is van de lokale situatie.

Uitvoering

In de meeste locaties (Deventer, Leiden, Lelystad, Spijkenisse en Zutphen) is een duidelijke meerderheid van de betrokkenen tevreden over de uitvoering van het plan van aanpak. In Almelo, Etten-Leur en Haarlem zijn de meningen hierover verdeeld. Voor wat betreft Etten-Leur is dit opvallend, omdat hier toch veel maatregelen van de grond gekomen zijn. Een mogelijke verklaring is dat hier de verwachtingen erg hoog gespannen waren. Naast de participatie van winkeliers deden zich tijdens de uitvoering de volgende knelpunten voor.

- De overgang van voorbereiding naar uitvoering kostte veel tijd; dit deed zich met name voor in de projecten met een werkgroepstructuur.
- In een aantal locaties werd men geconfronteerd met trage besluitvormingsprocessen van bureaucratische organisaties. Dit probleem deed zich het sterkst voor in locaties waar een vrij breed pakket van maatregelen is uitgevoerd of (ten dele) nog uitgevoerd moet gaan worden.
- In samenhang met de twee bovenstaande knelpunten werd in sommige locaties gesignaleerd dat de periode waarin het project moest worden uitgevoerd te kort was.

Continuering

In alle locaties is zowel een meerderheid van de betrokkenen als een meerderheid van de winkeliers voor continuering van het project.

In vijf van de acht locaties was in november 1993 ook duidelijk dat het project

gecontinueerd zou worden.

- In Etten-Leur gaat men verder in de huidige vorm, waarbij getracht zal worden een (nieuwe) projectleider te financieren via een bijdrage van de winkeliers.
- In Haarlem gaat men verder zonder projectleider; het secretariaat tracht men bij de Kamer van Koophandel onder te brengen. De bestaande projectgroep zal zich nog uitsluitend op de binnenstad richten. In de Cronjéstraat zal er twee maal per jaar overleg plaatsvinden tussen de winkeliersvereniging en de politie, zo nodig met ad hoc uitbreidingen. Voor de financiering zal een beroep worden gedaan op de winkeliers en op bepaalde subsidiemogelijkheden.
- In Lelystad komt de coördinatie bij de winkeliersvereniging te liggen. De financiële middelen tracht men via de contributie van de winkeliersvereniging en de Vereniging van Eigenaren te verwerven.
- In Spijkenisse wordt het project voortgezet: enerzijds omdat enkele maatregelen nog uitgevoerd moeten worden en anderzijds omdat bepaalde maatregelen (zoals het onderlinge alarmeringssysteem) een doorlopend karakter hebben. De winkeliers zullen de kosten voor het onderhoudscontract van dit systeem moeten dragen. Het is nog niet duidelijk of er een nieuwe coördinator komt; wel blijft er periodiek overleg tussen winkeliersvereniging, politie en gemeente bestaan.
- In Zutphen wordt het project overgenomen door de gemeente en ondergebracht bij het project Veiligheidszorg. De gemeente zal ook een coördinator voor het project aanstellen.

In de overige drie locaties wordt nog onderhandeld over de mogelijke continuering van het project.

13.2 Resultaten van de projecten

Om het trekken van conclusies ten aanzien van het resultaat van de projecten te vereenvoudigen, zijn twee schema's opgesteld.

Schema 2: Treffen van preventieve maatregelen, ontwikkeling aangiftebereidheid en waardering van gemeente en politie

	Almelo	Deventer	Etten-Leur	Haarlem binnenstad	Haarlem G.C.S.	Leiden	Lelystad	Spijkenisse	Zutphen
Preventieve maatregelen									
Preventieve maatregelen genomen n.a.v. project	21%	13%	25%	8%	20%	15%	53%	58%	28%
Toename gezamenlijke preventie	18%	3%	8%	0%	13%	19%	24%	54%	0%
Aangiftebereidheid									
Winkeldiefstal	toegenomen	gelijk gebleven	toegenomen	?	toegenomen	gelijk gebleven	gelijk gebleven	toegenomen	toegenomen
Waardering									
Politie	=	++	=	++	+	++	+	++	-
Gemeente	+	++	+	?	++	++	++	++	+

Schema 3: Ontwikkeling criminaliteit en onveiligheidsgevoelens

	Almelo	Deventer	Etten-Leur	Haarlem binnenstad	Haarlem G.C.S.	Leiden	Lelystad	Spijkenisse	Zutphen
Criminaliteit									
Overlast	=	++	++	?	-	+	++	+	=
Winkeldiefstal	-	=	++	?	-	++	+	++	=
Inbraak in winkel	-	-	+	?	-	=	+	++	=
Poging tot inbraak in winkel	=	=	=	?	--	+	+	++	=
Berooving	=	=	=	?	=	=	=	-	=
Graffiti	++	+	++	+	-	+	++	=	++
Vernieling	=	+	++	+	=	+	++	++	=
Bedreiging etc.	-	++	+	?	-	++	+	++	=
Totale derving	-	=	+	?	-	+	=	+	+
Onveiligheids- gevoelens in eigen winkel	=	=	=	?	=	+	+	++	=

Toelichting

De ontwikkeling van de verschillende vormen van criminaliteit is in beeld gebracht aan de hand van de slachtofferpercentages van de verschillende vormen van winkelcriminaliteit. De betekenis van de verschillende symbolen is als volgt:

- ++ Afname van 10% of meer
- + Afname van meer dan 3% en minder dan 10%
- = Afname kleiner dan 3% of toename minder dan 3%
- Stijging van meer dan 3% en minder dan 10%
- Stijging van meer dan 10% of meer

In combinatie met het schema uit paragraaf 13.1 kunnen uit deze schema's de volgende conclusies getrokken worden.

- Voor wat betreft het treffen van preventieve maatregelen springt vooral het resultaat van Spijkenisse in het oog. In dit kleinste winkelgebied is verreweg het hoogste bereik onder winkeliers. Ook het bereik in Lelystad is hoog te noemen. Ten aanzien van collectieve preventieve maatregelen hebben Deventer, Etten-Leur, Haarlem en Zutphen een vrij gering bereik. In drie van de vier locaties valt dit te verklaren door de gevolgde werkwijze waarin deelproblemen door werkgroepen werden behandeld. Bij deze werkwijze werd dus niet zoals in andere projecten van start gegaan met op ondernemers gerichte maatregelen. Etten-Leur is de vierde locatie in dit rijtje; de geringe stijging kan mede verklaard worden uit het feit dat het percentage dat al collectieve maatregelen trof al vrij hoog lag. Bij de voormeting kwam Etten-Leur met 55 % op de eerste plaats; bij de nameting is Etten-Leur met 63 % op een derde plaats beland, achter Spijkenisse (96 %) en Lelystad (66 %). In de overige locaties loopt het percentage uiteen van 43 % in Zutphen tot 53 % in Almelo.
- In de meeste projecten waar (een deel van) de direct op ondernemers gerichte maatregelen (cursus, security-checks e.d.) voor medio 1993 zijn uitgevoerd, zijn positieve effecten te constateren voor de slachtofferpercentages van winkeldiefstal of/en inbraak in winkels of/en de totale derving. Het sterkste geldt dit voor Spijkenisse, Leiden¹²⁵ en in iets mindere mate voor Etten-Leur en Lelystad. Het zijn, met uitzondering van Etten-Leur (waar dit percentage al erg hoog laag), de locaties waar de toename van collectieve preventie het grootst is¹²⁶. Bovendien geldt voor drie van deze locaties dat de mate waarin winkeliers zich in de winkel veilig voelen, is toegenomen. Een uitzondering vormt Almelo, waar ondanks een 'vroeg' cursus geen sprake is van een (duidelijk) positief effect op winkeldiefstal of inbraak en de totale schade ten gevolge van derving zelfs is toegenomen. Een mogelijke verklaring is dat Almelo de enige locatie is waar de cursus niet gecombineerd is met security-checks of beveiligingsadviezen. Het ligt in ieder geval voor de hand te veronderstellen dat de individuele benadering van een security-check of beveiligingsadvies meer rendement oplevert dan (alleen) een cursus. Tenslotte is het opvallend dat in Zutphen, waar noch een cursus is gehouden noch beveiligingsadviezen zijn gegeven, maar wel een relatief hoog percentage winkeliers naar aanleiding van het project maatregelen heeft getroffen er een daling van de totale schade is te constateren. Een mogelijke verklaring vormt het feit dat een individuele benadering van winkeliers in Zutphen een belangrijke leidraad is geweest. Deze vorm van informatie-overdracht is waarschijnlijk voor een niet onaanzienlijk deel van de winkeliers aanleiding geweest om preventieve maatregelen te treffen.
- In twee lokaties (Lelystad en Spijkenisse) hebben veel winkeliers zich aangesloten op een onderling alarmeringssysteem. De ervaringen hiermee zijn positief; het heeft geleid tot een aantal aanhoudingen van winkeldieven. In Spijkenisse (waar vrijwel alle winkeliers zich hebben aangesloten) heeft deze maatregel er bovendien toe bijgedragen dat de mate waarin winkeliers zich veilig voelen in de winkel verder is toegenomen.

125 In Leiden hebben de toezichthouders waarschijnlijk ook duidelijk bijgedragen tot vermindering van slachtofferschap van winkeldiefstal.

126 Voorts kan worden opgemerkt dat in deze 4 locaties de winkeliers het meest gunstige oordeel hebben over de criminaliteit in de winkel.

- In vier projecten waar voor medio 1993 een bepaalde vorm van toezicht is gerealiseerd, is sprake van een afname van de overlast die winkeliers ondervinden. Het betreft Deventer, Etten-Leur, Leiden en Lelystad¹²⁷. Voorts valt op dat in alle vier deze lokaties (ook) het slachtofferschap van bedreiging is afgenomen. Het lijkt er dus op dat verhoging van het toezicht ook ten aanzien van bedreiging van winkeliers een preventieve werking heeft. Overigens is ook in Spijkenisse het slachtofferschap van bedreiging afgenomen.
- In vijf van de zeven locaties waar maatregelen zijn getroffen gericht op het verbeteren van de aangifteprocedures kan een verhoogde aangiftebereidheid worden geconstateerd. Het betreft Almelo, Etten-Leur, Haarlem, Spijkenisse en Zutphen. In Deventer en Leiden kon op dit gebied geen positief effect worden geconstateerd. Ten aanzien van Leiden geldt dat hier alleen een vereenvoudigd aangifteformulier is ingevoerd zonder dat dit (zoals in andere locaties) begeleid is met voorlichting over het formulier voor winkeliers.
- In de twee locaties (Etten-Leur en Lelystad) waar maatregelen op het gebied van graffiti bestrijding zijn genomen is het slachtofferschap van graffiti onder winkeliers duidelijk gedaald. Overigens doen zich ook in Almelo, Deventer, Haarlem, Leiden en Zutphen dalingen van het slachtofferschap van graffiti voor. In Almelo en Zutphen lijkt dit delict min of meer vanzelf af te nemen. In Haarlem en Leiden wordt reeds geruime tijd - buiten het kader van het project - aandacht geschonken aan graffiti bestrijding. In Deventer kan de daling wellicht mede verklaard worden door de aanstelling van de binnenstadconciërges.
- In de meeste projecten is sprake van een duidelijke toename in de waardering door de inspanningen van de zijde van de gemeente en politie om criminaliteit tegen te gaan.

Voorts kunnen in combinatie met verzamelde politiegegevens nog enkele conclusies worden getrokken.

- In vijf van de acht lokaties (Almelo, Deventer, Etten-Leur, Leiden en Zutphen) is sprake van een toename van de aangiften bij de politie van delicten die niet (alleen) tegen winkeliers gericht zijn. In al deze lokaties is de grootste groep van de geënquêteerde winkeliers ook van mening dat de criminaliteit in het totale winkelgebied is toegenomen. In Zutphen (een van de drie lokaties waar ook een publieksmeting is gehouden) blijkt bovendien dat er sprake is van een toename van de onveiligheidsgevoelens in de avonduren. De verklaring voor deze ontwikkelingen is dat er in deze lokaties (nog) niet of nauwelijks maatregelen zijn uitgevoerd die invloed uit kunnen oefenen op de criminaliteit die niet tegen winkeliers is gericht. Daarbij kan worden aangetekend dat in Etten-Leur en Zutphen dergelijke maatregelen nog in voorbereiding zijn. In Almelo en Leiden is het ontwikkelde actieplan sterk gericht geweest op criminaliteit waar winkeliers slachtoffers van worden en kon dus ook niet verwacht worden dat criminaliteit die niet (alleen) tegen winkeliers is gericht zou afnemen. In Deventer tenslotte zijn de belangrijkste maatregelen op dit terrein niet van de grond gekomen.
- In Spijkenisse is sprake van een daling van het aantal aangiften van diefstal uit auto's. Dit duidt op een positief effect van de verbeteringen die in de parkeergarage zijn aangebracht. Voor de overige delicten die niet (alleen) tegen winkeliers zijn gericht is sprake van een stabilisatie. De meningen van de winkeliers over de ontwikkeling van de criminaliteit in het winkelcentrum zijn hier goed mee in overeenstemming: de grootste groep is van mening dat de criminaliteit

127 In de binnenstad van Haarlem is ook extra toezicht gerealiseerd, maar kon ten aanzien van overlast geen vergelijking tussen voor- en nameting worden gemaakt.

gelijk is gebleven.

Tenslotte blijkt (in Spijkenisse is ook een publiekmeting gehouden) er een tendens tot toename van de onveiligheidsgevoelens in de avonduren.

- In Haarlem is in de Cronjéstraat het aantal aangiften voor criminaliteit die niet alleen tegen winkeliers is gericht onveranderd laag. Desondanks is ook hier de grootste groep van de winkeliers van mening dat de criminaliteit in het winkelgebied is toegenomen. Dit wordt mogelijk verklaard uit het feit dat in dit gebied de ontwikkeling van de criminaliteit die tegen winkeliers gericht is negatief is (in tegenstelling tot de andere gebieden). In de binnenstad is een heel ander aangiftenpatroon geconstateerd: een sterke stijging van het aantal aangiften van vernieling en een daling van aangiften van (brom)fietsdiefstal en diefstal uit auto's en diefstal van auto's.

Aangezien er in de binnenstad van Haarlem (nog) nauwelijks maatregelen zijn genomen die deze delicten kunnen beïnvloeden en de grootste groep van de geënquêteerde winkeliers van mening is dat de criminaliteit in het winkelgebied is gestegen, is er geen grond om te veronderstellen dat de dalingen in het aantal aangiften door het project zijn bewerkstelligd.

- Lelystad is de enige lokatie waar reeds een breed maatregelenpakket is uitgevoerd, dat wil zeggen dat er ook veel maatregelen zijn uitgevoerd gericht op de veiligheid in het openbaar gebied. Dit heeft duidelijk positieve resultaten opgeleverd:
 - . van de geënquêteerde winkeliers is de grootste groep van mening dat de criminaliteit in het winkelgebied is afgenomen;
 - . een daling van het aantal aangiften inzake (brom)fietsdiefstal en diefstal uit auto's, in combinatie met een tendens tot afname van het slachtofferschap van deze delicten onder het publiek;
 - . een tendens tot afname van onveiligheidsgevoelens en vermijdingsgedrag van het publiek in de avonduren;
 - . een betere beoordeling van het winkelcentrum door het publiek.

Overigens kan dit succes van Lelystad voor een deel verklaard worden uit het feit dat in dit gebied al enige jaren aandacht wordt besteed aan de beheersing van de criminaliteit.

13.3 Mate waarin de overall-doelstellingen bereikt zijn

De doelen van de voorbeeldprojecten zijn als volgt omschreven.

- 1 Het realiseren van een effectieve samenwerkingsaanpak, die dient te resulteren in een verbeterde criminaliteitsbeheersing en afname van de criminaliteit¹²⁸, waarbij inzicht in kosten en baten wordt verkregen.
- 2 De aanpak dient te resulteren in een continuering van de activiteiten na de projectperiode.

De eerste doelstelling valt in drie elementen te ontleden:

- realiseren effectieve samenwerkingsaanpak;
- daling van criminaliteit;
- inzicht in kosten en baten.

¹²⁸ NB: het inzicht in kosten en baten is hier weggelaten; het is onmogelijk om vast te stellen in hoeverre hier op lokaal niveau inzicht in bestaat. Op grond van de evaluatieresultaten zouden hier wel enige globale uitspraken over gedaan kunnen worden, maar daar komt zeker geen positief beeld uit naar voren.

Realiseren effectieve samenwerkingsaanpak

- In alle lokaties wordt de samenwerking tussen betrokken organisaties positief beoordeeld.
- De inbreng van de belangrijkste partners (winkeliersverenigingen, gemeente, politie en Openbaar Ministerie) is over het algemeen bevredigend. Deze organisaties zijn bereid gebleken in het kader van het project extra inspanningen te verrichten.
- De projecten hebben er gezamenlijk toe geleid dat bijna een kwart van de winkeliers preventieve maatregelen heeft getroffen en het percentage winkeliers dat meedoet aan collectieve preventie met 13 % is gestegen en nu op 53 % ligt. Bovendien is de waardering van winkeliers voor de preventieve maatregelen van gemeente en politie toegenomen.
- In vijf locaties is een toename van de aangiftebereidheid (vooral ten aanzien van winkeldiefstal) geconstateerd.

Op grond van deze resultaten kan worden vastgesteld dat er zeker sprake is van een effectieve samenwerkingsaanpak.

Daling criminaliteit

- Voor de projecten gezamenlijk is sprake van een lichte daling van het slachtofferschap van winkeldiefstal, bedreiging en vernieling en een sterkere daling van het slachtofferschap van graffiti. Ook is er sprake van een lichte daling van de totale derving ten gevolge van winkelcriminaliteit. Tenslotte is overall gezien het percentage winkeliers dat overlast ondervindt, afgenomen.
- In zeven van de negen¹²⁹ locaties is de ontwikkeling van het slachtofferschap onder winkeliers overwegend positief.
Uitgesplitst naar delict zien de resultaten er als volgt uit.

Schema 4: Overzicht ontwikkeling slachtofferschap in negen locaties

	Aantal locaties met sterke daling slachtofferschap	Aantal locaties met lichte daling slachtofferschap	Aantal locaties met stabilisatie slachtofferschap	Aantal locaties met lichte stijging slachtofferschap	Aantal locaties met sterke stijging slachtofferschap
Winkeldiefstal*	3	1	2	2	0
Inbraak in winkels*	1	2	2	3	0
Poging tot inbraak in winkels*	1	2	4	0	1
Beroving*	0	0	7	1	0
Graffiti	4	3	1	1	0
Vernieling	3	3	3	0	0
Bedreiging*	3	2	1	2	0

* Voor winkeldiefstal, inbraak in winkels, poging tot inbraak in winkels, beroving en bedreiging was de ontwikkeling van het slachtofferschap in Haarlem binnenstad onbekend.

129 Haarlem binnenstad en Haarlem Cronjéstraat worden hier als aparte locaties beschouwd.

- Uit de politiegegevens kan worden opgemaakt dat de criminaliteit die niet (alleen) tegen winkeliers is gericht zich minder gunstig heeft ontwikkeld. In vijf locaties is sprake van een toegenomen aantal aangiften van vermogensdelicten - met name (brom)fietsdiefstal en diefstal van en uit auto's - al dan niet in combinatie met een toename van het aantal vernielingen. Daarbij dient te worden aangetekend dat in twee van deze locaties het actieplan ook geen maatregelen bevatte die op deze vormen van criminaliteit waren gericht. In twee locaties zijn dergelijke maatregelen nog in ontwikkeling en slechts in een locatie zijn dergelijke maatregelen nauwelijks van de grond gekomen. Van de overige vier locaties houden voor twee locaties dalingen van het aantal aangiften voor verschillende vormen van criminaliteit die aan de uitvoering van bepaalde maatregelen gerelateerd konden worden. Op grond van deze gegevens kan worden vastgesteld dat er zeker sprake is van een daling van de criminaliteit voor zover deze tegen winkeliers gericht is. In de meeste projecten lag hier bij de aanpak van winkelcriminaliteit ook de nadruk op. Voor wat betreft de criminaliteit die niet tegen winkeliers is gericht, zijn minder successen te melden. Dit heeft enerzijds te maken met het feit dat hier in de meeste projecten minder aandacht voor was en anderzijds met het feit dat voorbereiding en uitwerking van maatregelen gericht op deze vormen van criminaliteit vaak een lange adem vereisen.

Inzicht kosten-baten

Het onderzoek heeft slechts beperkt inzicht gegeven in de kosten en baten die aan deze aanpak verbonden zijn. Voor zover in beeld gebracht liggen de kosten hoger dan de baten. Het moet echter mogelijk zijn om de verhouding tussen kosten en baten in sterke mate te verbeteren. De kosten kunnen worden teruggedrongen doordat in de toekomst van de leerervaringen uit de voorbeeldprojecten gebruik kan worden gemaakt. De baten kunnen worden vergroot als het bereik onder winkeliers wordt vergroot en de maatregelen ter voorkoming van delicten die niet (alleen) op winkeliers gericht zijn hun vruchten af gaan werpen.

Afsluitend kan worden vastgesteld dat de eerste doelstelling grotendeels gerealiseerd is, maar dat het rendement van de aanpak nog verder vergroot kan worden.

Continuering

Ten aanzien van de tweede doelstelling kan worden vastgesteld dat het nu reeds zeker is dat in vijf steden de projecten door zullen gaan. Ook in twee andere steden lijkt voldoende draagvlak aanwezig voor continuering. Alleen ten aanzien van Almelo kan twijfel worden geuit over het draagvlak voor continuering. De vertegenwoordigers van de winkeliersvereniging hebben immers de laatste maanden geschitterd door afwezigheid in de lokale begeleidingscommissie. Samenvattend kan worden geconcludeerd dat ook de tweede doelstelling grotendeels gerealiseerd is.

13.4 Aanbevelingen

Gebiedskeuze

- Het gebied moet niet te groot zijn; het lijkt verstandig een bovengrens van ongeveer 250 winkels aan te houden. Grote gebieden kunnen in kleinere eenheden worden gesplitst.
- Kies geen gebied waar de problemen te groot zijn; in een gebied waar men bijvoorbeeld met veel drugsverslaafden heeft te kampen is een project winkelcriminaliteit niet het geëigende middel om (ook) deze problematiek aan te pakken.

Draagvlakmeting

- Voor aanvang van het project dient beter te worden nagegaan in hoeverre winkeliers daadwerkelijk bereid zijn aan het project deel te nemen. Daarbij verdienen twee aspecten aandacht:
 - . is er bereidheid om - via de winkeliersvereniging - een financiële bijdrage te leveren;
 - . hoe staan de filiaal- en grootwinkelbedrijven tegenover het project; er dient te worden voorkomen dat zij zich verschuilen achter het argument dat zij niet mogen meedoen van het hoofdkantoor.Een lokale vertegenwoordiger van de Raad van het Filiaal- en Grootwinkelbedrijf kan hierbij een belangrijke bemiddelende rol spelen.

Financiering

- Het is van belang dat winkeliers mede verantwoordelijk worden gemaakt voor de financiering van maatregelen.

Daarbij dient voorkomen te worden dat er een patstelling ontstaat omdat bepaalde winkeliers niet mee willen betalen. Het verdient daarom aanbeveling om daar waar het lidmaatschap van de winkeliersvereniging verplicht is de financiering van maatregelen via de lidmaatschapsbijdrage van de winkeliersvereniging te regelen. Daar waar dit niet mogelijk is, kan de invoering van baatbelasting worden overwogen.
- Het verdient aanbeveling dat door de gemeente bij de start van het project een budget voor het project wordt toegekend: er hoeft dan niet voor elk wisselwasje een raadsbesluit te worden genomen.

Organisatie

- Degene die verantwoordelijk is voor de coördinatie van het project dient te beschikken over:
 - . deskundigheid op het gebied van criminaliteitspreventie;
 - . goede contactuele en organisatorische vaardigheden;
 - . kennis van de lokale situatie.
- Het is van belang dat de winkeliersvereniging medeverantwoordelijk wordt gemaakt voor de aansturing van het project. De winkeliers zijn immers de grootste belanghebbenden bij een aanpak van winkelcriminaliteit.
- Creëer een netwerk van sleutelpersonen die binnen verschillende organisaties hun invloed kunnen aanwenden. Een werkgroepstructuur komt de slagvaardigheid niet ten goede. Als om strategische redenen toch voor een werkgroepstructuur wordt gekozen, dient het aantal werkgroepen zo beperkt mogelijk te worden gehouden. Dit voorkomt overlapping en verbrokkeling.

Werkwijze

- Formuleer de problemen waarop maatregelen gericht moeten zijn zo helder mogelijk; in sommige gevallen zijn initiatieven verzand omdat een te algemene probleemformulering was gekozen.
- Benader winkeliers waar mogelijk individueel en laat dit zoveel mogelijk door sleutelpersonen onder winkeliers doen.
- Maatregelen die gericht zijn op het verbeteren van de aangifteprocedure en afhandeling van winkeldieven blijken mits deze via de nodige voorlichting aan winkeliers worden begeleid zowel te kunnen leiden tot een verhoging van de aangiftebereidheid als een betere verstandhouding tussen winkeliers en politie. Het verdient dan ook aanbeveling dergelijke maatregelen reeds bij de start van een project in te voeren.
- Meer algemeen kan worden gesteld dat het aanbeveling verdient een project te starten met maatregelen die op ondernemers gericht zijn, relatief eenvoudig te realiseren zijn en zichtbaar resultaat opleveren. Dit is gunstig voor de verdere draagvlakontwikkeling onder winkeliers.
- In de projecten waar de deelname aan collectieve preventiemaatregelen het sterkst is toegenomen, is het slachtofferschap onder winkeliers het sterkst gedaald. Het verdient dus zeker aanbeveling deze vorm van preventie verder te stimuleren. Daarbij is het wel van belang dat alleen het organiseren van een cursus minder effectief lijkt te zijn dan een combinatie van cursus en security-check.
- Daar waar een onderling alarmeringssysteem is geïnstalleerd, heeft dit geleid tot de aanhouding van daders en een afname van onveiligheidsgevoelens van winkeliers. Deze maatregel verdient in andere winkelcentra zeker navolging.
- Het gezamenlijk inhuren van toezichthouders door winkeliers blijkt een positief effect te hebben op verschillende vormen van criminaliteit (inclusief overlast) waar winkeliers slachtoffer van worden. Deze maatregel dient vaker ingevoerd te worden.

Ook andere vormen van toezicht die vanuit de gemeente of de politie worden georganiseerd, zijn effectief.

Bij de afweging welke vorm(en) van toezicht in een bepaald gebied worden ingezet, moet in acht worden genomen dat het inhuren van toezichthouders van een particuliere beveiligingsbedrijf door winkeliers primair bedoeld is om slachtofferschap van winkeliers tegen te gaan en inzet van andere toezichthouders primair bedoeld is om de veiligheid en leefbaarheid in het openbaar gebied te vergroten.

- Een collectieve aanpak van graffiti, waarbij onder meer gezamenlijk een contract met een gespecialiseerd schoonmaakbedrijf wordt afgesloten, lijkt in veel locaties effectief en verdient navolging.
- Houdt er rekening mee dat de maatregelen die gericht zijn op delicten die niet alleen tegen winkeliers gericht zijn soms moeilijk te verwezenlijken zijn. Probeer ook hier te beginnen met maatregelen die wel eenvoudig te realiseren zijn.
- Ruim voor de afloop van een eventuele experimentele fase van een project dient duidelijkheid te bestaan over continuering. Onduidelijkheid hierover kan namelijk het laatste deel van deze fase negatief beïnvloeden.
- Bij de continuering van de huidige projecten dient de aanpak van criminaliteit die niet tegen winkeliers gericht is prioriteit te krijgen. Indien dit niet gebeurt, kunnen onveiligheidsgevoelens toenemen en leiden tot een afname van de aantrekkelijkheid van deze gebieden.