

DIEFSTAL EN AGRESSIE BIJ WINKELIERS

De feiten en cijfers (2011-2014)

door
Hendrik-Jan Kaptein

versie

Referentie

Utrecht, 3 oktober 2015

INLEIDING

Achtergrondinformatie

Een onveilige omgeving in winkelgebieden en op bedrijventerreinen zorgt vaak voor overlast en schade en kan de bedrijfsvoering flink in de wielen rijden. Om een veilige bedrijfsomgeving te waarborgen, is het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) ontwikkeld door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Het keurmerk verbetert op een gestructureerde manier de veiligheid van deze gebieden en terreinen. Het zorgt er tevens voor, dat een ondernemersvereniging samen met gemeente, politie en brandweer duurzame afspraken maakt om overlast, criminaliteit en onderhoud aan te pakken. Onder begeleiding van een KVO-adviseur van het CCV of MKB Nederland worden de veiligheidsproblemen in kaart gebracht, oplossingen gezocht en maatregelen genomen.

Met maatregelen zoals (overval)preventietrainingen, betere openbare verlichting, georganiseerd toezicht en brandbeveiliging zorgt het KVO voor een veiliger en prettiger omgeving. Bedrijfsschade neemt af en het imago van het winkelcentrum of bedrijventerrein verbetert. Daar heeft niet alleen de ondernemer, maar ook de gemeente baat bij. Bovendien maakt het KVO de aanpak van criminaliteit en brandveiligheid door politie en brandweer een stuk effectiever.

Tevens wordt een duidelijk signaal afgegeven, niet alleen richting werknemers en bezoekers, maar ook naar mensen met minder goede bedoelingen.

Metingen

Aan de hand van een enquête, met maar liefst 61 vragen verdeeld over 11 hoofdonderwerpen die door alle betrokken ondernemingen (in principe door de ondernemer zelf of een ander aangewezen persoon) moeten worden ingevuld, wordt inzichtelijk gemaakt welke veiligheidsproblemen er in het winkelgebied of op het bedrijventerrein spelen. Deze veiligheidsanalyse (0-meting) wordt vervolgens aangevuld met een schouw en politie- en brandweercijfers. Hierna wordt een plan van aanpak opgesteld, waarin de doelstellingen, maatregelen en activiteiten worden opgenomen die nodig zijn om de doelstellingen binnen een haalbare termijn te realiseren. Tot slot vindt een onafhankelijke toetsing plaats en verkrijgt het gebied de KVO-certificering.

In principe vindt na ongeveer 2 jaar weer een veiligheidsanalyse (1-meting) plaats. Hiermee wordt bekeken of de maatregelen, uitgevoerd na de eerste analyse, het gewenste effect hebben gesorteerd.

Een steekproef van ruim 8.500 0-metingen, zoals de afgelopen 4 jaar door ondernemingen ingevuld, is geanalyseerd en dient als basis voor dit onderzoeksrapport. In eerste instantie rapporteren we de enquêteresultaten uit 2014. Indien relevant vermelden we ook de resultaten van 2011 t/m 2013. De meest recente gegevens van 2015 gebruiken we niet, daar er sprake is van een seizoensverband gedurende het jaar, waardoor de cijfers over de eerste 6 maanden van 2015 een vertekend beeld zouden kunnen geven.

Bij het vergelijken van de 1- met de 0-meting hebben we alle KVO-gegevens gebruikt, zoals vanaf 2004 ingevoerd, zodat het verschil tussen beide metingen over langere tijd bezien, gevolgd kan worden. Het is goed om te beseffen, dat het gebruik van de cijfers over de gerapporteerde jaren 2011 t/m 2014 slechts toont dat de projecten (winkelgebieden) in die jaren van elkaar verschilden. Dat kan komen doordat eerst de 'schrijnende' projecten met KVO in zee zijn gegaan. Het kan ook duiden op een verandering in het beoordeelde aspect an sich.

Waar relevant, vermelden we de uitkomsten en conclusies van de diverse provincies. Tevens zullen we de gegevens van de diverse branches weergeven. Daarbij de volgende clusters hanterend:

- Horeca (alleen de daghoreca)
- Levensmiddelen

- Warenhuizen en grootwinkelbedrijven
- Overige winkels, te weten:
- Luxe- en genotsartikelen
- Textiel en schoeisel
- Sport- en vrijetijdsartikelen
- Wonen
- Technische apparatuur
- Boeken en kantoorbenodigdheden
- Dhz, hobby of recreatie
- Fiets- en autobenodigdheden
- Lichaamsverzorging

Van de branches die hieronder vermeld staan, zijn dusdanig weinig enquêtes bij de 0-metingen van het KVO betrokken, dat we er in dit onderzoeksrapport geen concrete uitspraken over kunnen doen:

- Dienstverlening
- Uitgaansgelegenheid
- Bankgebouwen
- Ambulante handel
- Fitness-, sport- of ontspanningscentra

ONDERZOEKSRESULTATEN

1. Onveilige situaties

Op de vraag of zich in het afgelopen jaar weleens situaties hebben voorgedaan waarin ondernemer of personeel zich onveilig voelde, geeft ruim een kwart (28%) van de respondenten aan dat dit het geval is. Vergeleken met 25% in 2011 en 26% in 2012 & 2013 is er dus slechts een kleine toename te constateren.

Provincies - Drenthe en Gelderland kennen, vergeleken met het landelijk beeld, in 2014 een lagere score van resp. 21% en 22%. Ook Utrecht scoort in 2014 lager met 24%. Limburg en Zuid-Holland echter laten een sterk hogere score zien in 2014: 42%. Voor Noord-Brabant en Overijssel geldt dit in mindere mate met resp. 32% en 30% in datzelfde jaar.

Branches - In de daghoreca hebben zich de afgelopen vier jaar minder situaties voorgedaan waarin men zich onveilig voelde. Slechts 1 op de 5 respondenten geeft dit aan (21% in 2011 vs 20% in 2014). Ook in de levensmiddelenbranche blijven de uitkomsten over deze jaren nagenoeg gelijk, zij het op een iets hoger niveau (33% in 2011 en 32% in 2014). Hoewel de waarnemingen bij de sector warenhuizen en grootwinkelbedrijf gering zijn in aantal (variërend over de jaren van 21 tot 148), valt toch op dat zich hier vaker onveilige situaties voordoen. In 2011 wordt een percentage opgegeven van 43 (n=134) en in 2014 van maar liefst 57 (NB in dat laatste jaar is de n slechts 21, dus moeten we voorzichtig zijn met al te harde conclusies). Het beeld dat de overige winkels tonen, komt sterk overeen met dat van alle branches. In 2011 zien we een percentage van 23, in 2014 van 29.

2. Daadwerkelijke bedreigingen

Een kwart van de respondenten wordt in hun bedrijf weleens bedreigd met lichamelijk en/of geestelijk geweld. Opvallend is dat dit in alle gerapporteerde jaren nagenoeg gelijk is gebleven: 25% in 2011 en 2012, 23% in 2013 en 24% in 2014.

1-meting - Ongeveer 2 jaar na de 0-meting, hebben ondernemingen met een KVO-certificaat opnieuw een veiligheidsanalyse (1-meting) uitgevoerd. Wat daarbij opvalt, is dat de ondernemingen die beide metingen hebben afgerond, na twee jaar aangeven 26% minder bedreigingen van henzelf of hun personeel te hebben meegemaakt. Hieruit blijkt dat de maatregelen, de uitvoering van het plan van aanpak met onder andere trainingen voor het personeel, duidelijk een positief effect hebben gesorteerd.

Provincies - In 2011 vallen bij de 0-meting 2 provincies op door duidelijk afwijkende scores met betrekking tot bedreigingen: Overijssel scoort 36%, terwijl Utrecht op een niveau van 30% zit. Drie jaar later nemen deze provincies een duidelijk betere positie in. Waar het landelijk gemiddelde op 24% uitkomt, scoort Overijssel nu 12% en Utrecht 20%. 2014 toont nog meer opmerkelijke resultaten: Drenthe (31%), Noord-Brabant (32%) en Zuid-Holland (35%) scoren aanzienlijk hoger dan het landelijk gemiddelde, terwijl Gelderland er met 16% in positieve zin uitspringt.

3. Kans op slachtofferschap

De ondernemers die de afgelopen 4 jaar deelnamen aan de KVO-enquête is gevraagd naar hun mening over de kans om als ondernemer slachtoffer te worden van een misdrijf. Bijna 2 van de 5 ondernemers (38%) is zowel in 2011 als 2012 van mening dat deze kans de afgelopen 3 jaar is toegenomen. De ondernemers die de enquête in de jaren erna invulden, komen met een lager percentage: 33% in 2013 en 31% in 2014.

Het deel van de ondernemers dat denkt dat de kans de afgelopen drie jaar gelijk is gebleven, blijft over alle jaren min of meer gelijk, namelijk zo'n 35%.

Dat de ondernemers iets positiever gestemd raken, wordt gedeeltelijk bevestigd door de scores van degenen die denken dat de kans op het slachtoffer worden van een misdrijf is gedaald. Denkt men in 2011 nog in 3% van de gevallen dat dit is afgenomen, in 2014 denkt het dubbele aantal dat (6%).

Provincies - In Noord-Holland raken de ondernemers bepaald optimistischer gestemd. Meent in 2011 nog 36% dat de kans op slachtofferschap van een misdrijf is toegenomen, in 2014 is dat percentage gedaald tot 22%. Dit wordt vooral veroorzaakt door een verschuiving naar het standpunt dat deze kans gelijk zal blijven; dit stijgt van 34% in 2011 naar 40% in 2014. Al met al meent 72% van de ondernemers in 2011 dat de kans is toegenomen of gelijk is gebleven; in 2014 scoren de twee meningen samen nog maar 62%.

In Noord-Brabant zien we het tegenovergestelde. Denkt in 2011 nog 42% dat de kans is toegenomen, in 2014 is dat gestegen naar 52%. Deze stijging wordt bijna volledig verklaard door de mening dat de kans gelijk is gebleven (daalt van 30% naar 22% in de genoemde jaren).

In Zuid-Holland laten de ondernemers een steeds positiever beeld zien. Denkt in 2011 nog 40% van de ondernemers, dat de kans op slachtofferschap is toegenomen de afgelopen drie jaar, in 2014 is dat gedaald naar 25%. De mening dat deze kans gelijk is gebleven, neemt ook licht af, namelijk van 31% in 2011 naar 28% in 2014. En denkt in 2011 nog 3% dat deze zal dalen, in 2014 is dat 17%.

Eenzelfde beeld is, sterker nog, waarneembaar in de provincie Gelderland. In 2011 is 43% van de ondernemers de mening toegedaan dat de kans op slachtofferschap is toegenomen, in 2014 denkt nog maar 18% dat. Het percentage dat denkt dat de kans gelijk is gebleven, stijgt van 28 naar 44%.

Branches - Voor de vergelijking tussen de branches gaan we uit van de gegevens uit 2014, waar 31% van de ondernemers aangeeft, dat de kans om slachtoffer te worden van een misdrijf is toegenomen. In de daghoreca en bij de ondernemers uit de sector overige winkels liggen die percentages nagenoeg gelijk, met resp. 29 en 32%. De ondernemers in de levensmiddelenhandel en in de warenhuizen en grootwinkelbedrijven denken daar met 37% en 43% duidelijk negatiever over.

4. Bedreiging en intimidatie

Van de 6.845 ondernemers die dit deel van de enquête de afgelopen 4 jaar invulden, geeft 71% aan geen last te hebben gehad van bedreiging of intimidatie in het afgelopen jaar. 29% geeft aan 1 of meerdere keren bedreigd of geïntimideerd te zijn. In hun onderneming werden zij zelf of hun personeel gemiddeld 8,3 keer bedreigd in 2014.

5. Reactie personeel bij betrappen van een dief

In elk van de afgelopen vier jaren wordt in ongeveer een kwart van de betrokken ondernemingen een dief door het personeel betrapt (in 2014: 27%). Slechts in een klein aantal gevallen (5%) wordt daar niets mee gedaan.

In ruim een op de acht ondernemingen wordt een signalement vastgelegd, met als doel dit later aan de politie door te geven. Het merendeel van de personeelsleden is echter doortastender: bijna drie op de vijf heeft de dief aangesproken, laten betalen of het gestolene teruggevraagd. Hier is over de jaren een toename te zien, van 46% in 2011 en 2012, via 55% in 2013 naar 57% in 2014. Een substantieel deel (een kwart in 2014) van de personeelsleden heeft de dief vastgehouden en overgedragen aan de politie. We zien hier wel een daling optreden, in 2011 was dit nog 35%.

Provincie en Branches - de gerapporteerde aantallen zijn, gesplitst over deze categorieën, te gering om uitspraken over te doen.

6. Reactie dief na betrappt te zijn

In bijna twee derde (63%) van de gevallen dreigde de dief niet met geweld, na te zijn aangesproken door een personeelslid met het verzoek te betalen of het gestolene terug te geven. Dit geldt ook voor het aanhouden en overdragen aan de politie. In een derde van de gevallen dreigde de dief daar weleens mee, terwijl 3% van de ondernemingen meldt dat er telkens door de dief met geweld is gedreigd.

1-meting - Verschillen tussen de 0- en 1-metingen zijn minimaal. Er valt een geringe stijging te constateren in het vaker aanhouden en overdragen aan de politie van de dief (0-meting: 26% vs. **1-meting: 32%**).

7. Maatregelen ter voorkoming diefstal

Aan de hand van een checklist werd aan de ondernemers gevraagd op te geven welke maatregelen in het bedrijf zijn genomen om diefstal van koopwaar, geld of waardepapieren te voorkomen. Men kon bij deze vraag meerdere antwoorden geven. We tonen in de onderstaande tabellen telkens de resultaten van de ondernemingen waarbij niet alleen een 0-meting heeft plaatsgevonden, maar die ook een **1-meting enquête** (in **blauw** weergegeven) hebben ingevuld, vanaf 2004 t/m 2014.

Gemiddeld geeft men aan 3 à 4 maatregelen ter voorkoming van diefstal te nemen.

De maatregelen die het meest genoemd worden, hebben alle betrekking op het veilig stellen van de geldstroom:

- Pin/chip mogelijkheid (68%) **71%**
- Afromen van de kassa (68%) **68%**

Vanzelfsprekend speelt het personeel ook een belangrijke rol bij de voorkoming van diefstallen:

- Instructie van het personeel (regels hoe op te treden) (58%) **58%**
- Training van het personeel (cursus gevolgd) (25%) **33%**

Extra bewaking(smogelijkheid) wordt als derde categorie maatregelen genoemd:

- Camera's (41%) **46%**
- Spiegels (22%) **29%**
- Bewakingsdienst (9%) **10%**

De laatste categorie vormt de maatregelen die het stelen moeten bemoeilijken, zoals:

- Elektronische artikelbeveiliging (28%) **28%**
- Vitruines (19%) **18%**
- Speciale verpakkingen (7%) **8%**
- Kap over de kassa (9%) **9%**
- Kleedklemmen (7%) **8%**

Provincies - Het gebruik van pin/chip ter voorkoming van diefstal van geld uit de kassa, wordt in Noord-Brabant, in de periode dat men met KVO werkt, iets vaker toegepast (67% en **74%**). In Overijssel zette men eerder (dus bij de 0-meting) al vaker in op deze optie (73% en **75%**).

Training voor het personeel om diefstal in de winkel te voorkomen, laat een wisselend resultaat binnen de provincies zien als het gaat om de verschillen tussen de 0-meting en de **1-meting**. Flevoland past dit het meest toe (15% en **39%**). Ook Overijssel zet hier flink meer op in (23% en **40%**), evenals Limburg (13% en **28%**) en Zuid-Holland (25% en 37%). De ondernemers in Groningen echter hanteren training

aanzienlijk minder (16% en 18%). Frappant is dat Friesland in de 1-metingen gelijk scoort aan het landelijk gemiddelde, maar bij de 0-meting dit middel juist vaker inzetten (36% en 33%). Er is hier dus sprake van een daling.

Opvallend is verder nog dat men in Flevoland frequenter bewakingscamera's inschakelt. Ligt het landelijk gemiddelde op 41% (46%), in deze provincie schakelen de ondernemers dit elektronische hulpmiddel vaker in (44% vs. 51%).

Branches - De sector warenhuizen en grootwinkelbedrijven valt op. Men neemt hier gemiddeld zo'n 6 maatregelen, waarbij het gemiddelde over alle winkels slechts 3 à 4 is. Het vaakst gebruikt men middelen om diefstal van kasgeld tegen te gaan. Het afnemen van kassa's gebeurt in 92% (89%) van de warenhuizen tegenover 68% bij alle winkels. Het stimuleren van het gebruik van pin/chip vindt plaats bij 82% (82%) van de warenhuizen, tegenover 68% bij alle winkels.

Men zet ook veel zwaarder in op instructie en training van het personeel. Is het gemiddelde bij instructie van personeel 58% (58%), warenhuizen zetten dit middel in 86% (88%) van de gevallen in om diefstal te voorkomen. Ook worden vaker trainingen gegeven: 53% (52%) tegen een gemiddelde van 25% (33%) over alle branches.

De sector daghoreca, scoort op alle hierboven genoemde onderdelen waar juist de warenhuizen zwaarder op inzetten, minder dan het gemiddelde van alle winkels. De daghoreca roemt de kassa in 61% (58%) van de gevallen af, tegenover het gemiddelde van 68%. Ook pin/chipgebruik blijft bij slechts 46% (54%), t.o.v. het gemiddelde van 68%. Met een stijging van 46% naar 54% van de 0- naar de 1-meting, is hier wel een toename te constateren.

Qua training en instructie van het personeel zien we tevens minder aandacht voor dit aspect van beveiliging tegen diefstal: in 48% (50%) van de ondernemingen wordt aan instructie van het personeel gedaan, tegenover een gemiddelde over alle branches van 58%; terwijl training van het personeel er nog bekaaid afkomt, met 17% (22%), tegenover gemiddeld over de branches 25% (33%).

De levensmiddelenbranche scoort op alle aspecten ongeveer gelijk aan het gemiddelde over alle branches.

8. Maatregelen ter voorkoming van beroving en overvallen

Met behulp van een opsomming werd de ondernemer in de gelegenheid gesteld aan te geven welke maatregelen hij/zij heeft genomen in het bedrijf dan wel winkel om beroving en overvallen te voorkomen. Gemiddeld neemt men 4 à 5 maatregelen.

Net als bij het voorkomen van diefstallen neemt men hier ook het meest maatregelen die de geldstroom veilig stellen:

- Afnemen van de kassa 62%
- Pin/chipknip mogelijkheid 69%
- Kluis totaal 67% (kluis alleen: 42%; met afstortmogelijkheid 15%; met ook nog tijdsvertraging 10%)
- Kasgeld tellen in beveiligde ruimte 28%
- Kap over kassa en kassa vastgezet 7%

Verder zet men in veel gevallen in op training en instructie van het personeel:

- Instructie van het personeel (regels hoe op te treden) 49%
- Training van het personeel (cursus gevolgd) 14%

Bewaking en alarm scoren relatief minder hoog:

- Deurbeveiliging (controle via spion of camera) 28%
- Overvalalarm (alarmknop en/of burenbelsysteem) 27%
- Goed toezicht in de winkel van buitenaf 20%

- Controlerondes (letten op verdachte situaties/personen 18%)
- Bewakingsdienst 8%

Slechts 12% van de respondenten neemt geen maatregelen tegen overvallen en beroving.

Na beroving of overval - Hoewel slechts 3,2% (n=341; dus slechts indicaties van verschillen) van alle ondernemingen die sinds 2004 een 0-meting hebben ingevuld daadwerkelijk beroofd of overvallen is, is het interessant om te analyseren of die ervaring heeft geleid tot ander gedrag. Het blijkt dat men vijf à zes (5,7) maatregelen neemt als men beroofd of overvallen is. Waar dat niet gebeurd is (n=10.577), neemt men 4 à 5 (4,5) maatregelen ter preventie.

NB De percentages zijn niet vergelijkbaar met die van de alinea hierboven, waar de gegevens uit 2014 staan vermeld.

	% beroofd:	/	%niet beroofd:
Afemen van de kassa	77%	/	70%
Pin/chipknip mogelijkheid	70%	/	72%
Kluis totaal	96%	/	75%
Kasgeld tellen in beveiligde ruimte	42%	/	30%
Kap over kassa en kassa vastgezet	12%	/	9%
Instructie van het personeel (regels hoe op te treden)	68%	/	54%
Training van het personeel (cursus gevolgd)	25%	/	16%
Deurbeveiliging (controle via spion of camera)	38%	/	26%
Overvalalarm (alarmknop en/of burenbelsysteem)	47%	/	31%
Goed toezicht in de winkel van buitenaf	44%	/	39%
Controlerondes (letten op verdachte situaties/personen)	42%	/	25%
Bewakingsdienst	13%	/	9%