

**Rapportage resultaten
van de nulmeting onder
winkeliers in de binnen-
stad van Leiden**

Ten behoeve van de begeleidings-
commissie van het voorbeeld-project
in Leiden

Amsterdam, april 1992
Van Dijk, Van Someren en Partners
Henriëtte van den Heuvel

Inhoudsopgave

	pag.
Inleiding	1
1 Kenmerken onderzoeksgroep	2
2 Onveiligheid en overlast	3
3 Slachtofferschap	4
4 Preventieve maatregelen	8
5 Waardering voor politie en gemeente inzake preventie	10
6 Resultaten lokale vragen	11
7 Samenvatting	14

Inleiding

In dit onderzoeksverslag worden de belangrijkste resultaten weergegeven van de nulmeting onder winkeliers in de binnenstad van Leiden. Deze meting is uitgevoerd door middel van telefonische enquêtes. Dit gebeurde in de laatste week van maart 1992.

Er zijn in totaal 263 winkeliers¹ benaderd. In totaal 144 winkeliers hebben aan het onderzoek meegedaan (55%). In tabel 1 staat aangegeven waardoor de overigen niet mee wilden of niet mee konden doen.

Tabel 1: Respons nulmeting

	Totaal aantal winkeliers	263
Meegewerkt aan onderzoek	144	(55 %)
Telefonisch niet bereikbaar/ eigenaar afwezig	20	(8 %)
Medewerking alleen mogelijk ná geplande interviewweek ²	50	(19 %)
Weigering	39	(14 %)
Onbekend	10	(4 %)
Totaal	263	(100%)

Alhoewel de medewerking aan het onderzoek als 'redelijk' mag worden beschouwd, is toch enige voorzichtigheid geboden met het generaliseren van de onderzoeksresultaten naar het totale winkelgebied. Wanneer bijvoorbeeld een groot warenhuis niet heeft meegedaan aan het onderzoek, dan zal dit een duidelijk effect hebben op de resultaten. Hiernaast zal vermoedelijk de groep winkeliers die daadwerkelijk mee zal doen aan het voorbeeldproject 'winkelcriminaliteit' iets kleiner zal zijn dan de groep die mee heeft gewerkt aan dit onderzoek.

In dit onderzoeksrapport komen de volgende onderwerpen aan de orde:

- 1 de kenmerken van de winkels die geënuquêteerd zijn;
- 2 de onveiligheidsbeleving;
- 3 de ervaringen met winkelcriminaliteit in het afgelopen jaar;
- 4 de preventieve maatregelen tegen winkelcriminaliteit;
- 5 de waardering voor politie en gemeente inzake preventie;
- 6 de lokale situatie³.

1 Dit aantal komt voort uit een opgave van de Kamer van Koophandel. Het begrip winkel is als volgt afgeperkt 'bedrijven waar materiële goederen verkocht worden' (met uitzondering van horecagelegenheden). Kapsalons en videowinkels hebben wel meegedaan; reisbureaus, stomerijen, snackbars en dergelijke niet.

2 Deze respondenten waren wel bereid tot medewerking, doch pas na de geplande interviewperiode.

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

1 Kenmerken onderzoeksgroep

Aantal geënquêteerde winkeliers

Zoals in de inleiding al is aangegeven hebben 144 winkeliers meegedaan aan het onderzoek.

Omvang bedrijf

In de meeste winkelbedrijven (79%) werken tussen de 2 en de 10 mensen. In 7% van de gevallen gaat het om een eenmansbedrijf. In 20 winkelbedrijven (13%) zijn meer dan 10 mensen werkzaam, waaronder 4 winkelbedrijven met meer dan 100 werknemers.

Type branche

Qua branche zijn de winkelbedrijven, in volgorde van grootte, als volgt onder te verdelen:

- 1 textiel en schoeisel (40%);
- 2 woninginrichting (10%);
- 3 levensmiddelen (8%);
- 4 doe het zelf/ontspanning/vrije tijd (7%);
- 5 boeken/kantoorbenodigdheden (7%);
- 6 lichaamsverzorging/drogisterijen (6%);
- 7 genotmiddelen (5%);
- 8 overige (17%).

Functie respondenten

In de meeste gevallen is van elk bedrijf de eigenaar, filiaalhouder of bedrijfsleider geënquêteerd (89%). In de overige gevallen werd meestal de assistent-bedrijfsleider geïnterviewd (7%).

2 Onveiligheid en overlast

Veiligheid in de eigen winkel

Vrijwel alle winkeliers (92 %) voelen zichzelf over het algemeen redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel:

49 winkeliers (34 %) zeggen zich zeer veilig te voelen;

83 winkeliers (58 %) voelen zich redelijk veilig;

7 winkeliers (5 %) antwoordden 'veilig noch onveilig';

3 winkeliers (2 %) voelen zich tamelijk onveilig;

1 winkelier voelt zich zeer onveilig.

Ook het personeel voelt zich volgens de ondervraagde winkeliers over het algemeen zeer veilig (19 %) of redelijk veilig (65 %). Van de resterende winkeliers scoorden er 12 'veilig noch onveilig' (8 %), 5 'tamelijk onveilig' (4 %) en gaf 1 winkelier aan dat het personeel zich 'zeer onveilig' voelt. Tenslotte gaven 5 winkeliers geen antwoord op deze vraag.

Overlast

Op de vraag of er bepaalde (groepen) mensen overlast bezorgen, werd door meer dan de helft van de winkeliers (56 %) aangegeven dat dit inderdaad het geval is. In Tabel 2 staat aangegeven welke (groepen) mensen zijn genoemd.

Tabel 2: Mensen (of groepen mensen) die overlast veroorzaken

	Aantal respondenten 80	
Verslaafden	37	(46 %)
Jongeren	22	(28 %)
Etnische minderheden	20	(25 %)
Winkeldieven	8	(10 %)
Daders van andere delicten	2	(3 %)
Lastige klanten	2	(3 %)
Anders	9	(11 %)
Totaal⁴	100	(126 %)

De meeste overlast wordt volgens de winkeliers veroorzaakt door verslaafden, gevolgd door jongeren in het algemeen en etnische minderheden. De winkeliers is ook gevraagd wat de aard van de overlast is. Ook hier mochten meerdere antwoorden gegeven worden. Wat het meest wordt genoemd is 'stelen' (66 % van de winkeliers). De belangrijkste andere vormen van overlast zijn 'rondhangen' (26 %), 'lastig vallen van winkelpersoneel' (18 %), 'vernielen van dingen' (8 %) en 'lastig vallen van klanten' (8 %).

⁴ Omdat er meer dan één antwoord kon worden gegeven is het totaal aantal antwoorden groter dan het aantal respondenten. De percentages moeten dan ook worden gelezen als het percentage winkeliers dat een bepaalde groep noemt.

3 Slachtofferschap

De winkeliers is gevraagd van welke vormen van winkelcriminaliteit zij de afgelopen 12 maanden het slachtoffer zijn geworden. We zullen allereerst de resultaten geven met betrekking tot winkeldiefstal.

Winkeldiefstal

Meer dan de helft van de winkeliers (57%) heeft de afgelopen 12 maanden minimaal één keer winkeldieven betrapt op winkeldiefstal. In 19 gevallen (13%) ging dit om één betrapping. Tussen de 2 en de 10 betrappingen werden gerapporteerd door 49 winkeliers (34%). Twaalf winkeliers hebben meer dan 10, maar minder dan 100 betrappingen gedaan (7%). Tenslotte deed één winkelier tussen de 100 en 200 betrappingen, en vier winkeliers deden er zelfs meer dan 200 (3%). De financiële schade ten gevolge van winkeldiefstal door klanten, personeel en derden gedurende de afgelopen 12 maanden was aanzienlijk; 84 winkeliers (58%) kunnen een opgave geven van deze vorm van derving (tabel 3). Deze gegevens geven dus geen compleet beeld van de totale onderzoeksgroep, aangezien bijna de helft (42%) geen opgave kon doen van de financiële schade tengevolge van winkeldiefstal.

Tabel 3: Derving door winkeldiefstal

Aantal respondenten (n = 84)		
Geen schade	20	(24%)
f 1,-- - f 100,--	9	(11%)
f 200,-- - f 500,--	12	(14%)
f 600,-- - f 1.000,--	13	(15%)
f 1.100,-- - f 2.000,--	9	(11%)
f 2.500,-- - f 5.000,--	10	(12%)
f 5.500,-- - f 9.000,--	3	(4%)
f 12.500,--	1	(1%)
f 30.000,--	4	(5%)
f 40.000,--	1	(1%)
f 75.000,--	1	(1%)
f 200.000,--	1	(1%)
Totaal	98	(100%)

De omvang van de derving door winkeldiefstal loopt uiteen (van f 0,-- tot f 200.000,--). Dit hangt waarschijnlijk sterk samen met de uiteenlopende omvang van de winkelbedrijven. De gemiddelde schade bedroeg f 6.464,--⁵.

⁵ Het gemiddelde wordt vertekend door de extreme waarde van f 200.000,--.

De meeste winkeliers doen meestal of altijd aangifte wanneer zij iemand op winkel-diefstal betrappen (58%). Een kleiner deel zegt dit (bijna) nooit (19%) of soms (17%) te doen. De overigen antwoorden dat ze het niet weten.

Op de vraag wat men **zelf** met de dader doet, wanneer er **geen aangifte** wordt gedaan, antwoordt 34% dat de politie altijd wordt ingeschakeld. Verder tracht 32% van de winkeliers tot een schikking te komen met de dader; 28% zet de dader buiten zonder verder actie te ondernemen. Tenslotte zegt 15% van de winkeliers de dader te dreigen of geweld te gebruiken.

Andere vormen van winkelcriminaliteit

De winkeliers is ook gevraagd naar andere vormen van winkelcriminaliteit. In tabel 3 staat een overzicht hiervan, waarbij tevens is aangegeven wat de gemiddelde schade bedroeg en de mate waarin men bereid is aangifte te doen.

Tabel 4: Slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers⁷	Gem. Schade⁶	Aangifte- bereidheid⁸
Inbraak	1 keer: 13 (9%) 2-4 keer: 2 (1%) Totaal: 15 (10%)	f 13.280,-- ⁹ ontvr. goederen f 2.358,-- herstelkosten	100 %
Poging inbraak	1 keer: 18 (13%) 2-4 keer: 8 (6%) 5-10 keer: 3 (2%) Totaal: 29 (21%)	f 981,-- herstelkosten	78 %
Beroving/ roofoverval	1 keer: 6 (4%) 2-4 keer: 1 (1%) 5-10 keer: 1 (1%) Totaal: 8 (6%)	f 5.400,-- ¹⁰	88 %
Graffiti	1 keer: 11 (8%) 2-4 keer: 27 (19%) 5-10 keer: 22 (15%) 11-50 keer: 28 (20%) 51-100 keer: 6 (5%) 101-499 keer: 5 (4%) Totaal: 99 (71%)	f 186,-- herstelkosten	12 %
Vernieling	1 keer: 15 (10%) 2-4 keer: 17 (12%) 11-20 keer: 1 (1%) 21-30 keer: 1 (1%) 200-499 keer: 1 (1%) Totaal: 35 (25%)	f 1.199,-- schade	53 %
Bedreiging ¹¹ (incl. chantage afpersing)	1 keer: 11 (8%) 2-4 keer: 22 (15%) 5-10 keer: 3 (2%) 11-20 keer: 7 (6%) Totaal: 43 (31%)	geen	
Chantage/ afpersing	1 keer: 4 (9%) 2-4 keer: 2 (5%) 11-20 keer: 1 (2%) Totaal: 7 (16%)	geen	43 %

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

7 Over de laatste 12 maanden.

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

9 Dit gemiddelde wordt sterk beïnvloed door één extreme waarde van f 12.900,--.

10 Ook hier is sprake van een vertekening door één extreme waarde van f 300.000,--.

11 Dit betreft zowel winkeliers als ook medewerkers.

Uit de voorgaande tabel blijkt dat bijna driekwart van de winkeliers regelmatig het slachtoffer is van graffiti. In 12% van de gevallen wordt hiervan aangifte gedaan. Terwijl bijna een derde van de winkeliers het afgelopen jaar te maken heeft gehad met inbraakpogingen, blijkt 'slechts' 10% het slachtoffer te zijn geworden van een geslaagde inbraakpoging. Alle winkeliers die dit laatste overkwam heeft aangifte gedaan bij de politie. De kosten waren bij een geslaagde inbraak aanzienlijk, maar ook bij de inbraakpogingen bedroegen de kosten gemiddeld bijna f 1.000,=. Ook blijkt een derde van de winkeliers het slachtoffer te zijn geweest van bedreiging, in sommige gevallen gepaard gaand met chantage en afpersing. Dit leidde echter niet tot **materiële** schade. Tot slot wordt door een kwart van de winkeliers melding gemaakt van vernielingen, waarbij de helft dit aangaf bij de politie.

Totale schade

Tweederde van de winkeliers (65%) was in staat om een schatting te maken van de totale schade als gevolg van winkelcriminaliteit voor hun vestiging de afgelopen 12 maanden. Het totale schadebedrag voor deze 94 winkeliers bedroeg ruim 1 miljoen (f 1.116.424,--).

Tabel 5: Derving door winkelcriminaliteit

	Aantal respondent (n = 94)	
Geen schade	18	(19%)
f 10,-- - f 500,--	13	(14%)
f 600,-- - f 1.000,--	11	(12%)
f 1.500,-- - f 2.000,--	14	(15%)
f 2.100,-- - f 5.000,--	18	(20%)
f 5.500,-- - f 10.000,--	7	(7%)
f 11.000,-- - f 30.000,--	4	(4%)
f 35.000,-- - f 50.000,--	5	(5%)
f 76.000,--	1	(1%)
f 136.000,--	1	(1%)
f 200.000,--	1	(1%)
f 250.000,--	1	(1%)
Totaal	94	(100%)

De schadebedragen lopen uiteen van f 0,-- tot f 250.000,--. Het gemiddelde schadebedrag per winkelier ligt op f 11.877,--. Dit is gemiddeld 1,8% van de totale bruto jaaromzet.

4 Preventieve maatregelen

De winkeliers is gevraagd wat zij aan preventieve maatregelen hebben genomen ter bestrijding van winkeldiefstal en inbraak. Hierbij is tevens nagegaan welke kosten dit met zich mee heeft gebracht. Tenslotte is gevraagd naar hun mening over de huidige maatregelen, de behoefte aan nieuwe maatregelen en de bekendheid met het voorbeeld-project.

Preventie winkeldiefstal

Bijna alle winkeliers (92%) hebben één of meerdere preventieve maatregelen genomen om winkeldiefstal tegen te gaan. De **meest** genoemde maatregelen zijn:

- 1 Instructie aan personeel om klanten te observeren (40 winkeliers, 28%);
- 2 Overzichtelijke indeling van de winkel (30 winkeliers, 21%);
- 3 Kluis bij de kassa (29 winkeliers, 20%);
- 4 Elektronische artikelbeveiliging (29 winkeliers, 20%);
- 5 Regelmatig afromen van kassagelden (28 winkeliers, 19%);
- 6 Afgesloten vitrines (26 winkeliers, 18%);
- 7 Spiegels (19 winkeliers, 13%).

Preventie inbraak

Het merendeel van de winkeliers (88%) heeft ook maatregelen getroffen tegen inbraak. De meestgenoemde maatregelen zijn 'inbraakveilig hang- en sluitwerk' (66 winkeliers, 46%), een inbraakalarm (51 winkeliers 35%) en rolluiken (48 winkeliers, 33%).

Preventiekosten¹²

Bijna de helft van de winkeliers (46%) heeft **de laatste 12 maanden** geen geld uitgegeven aan preventie maatregelen. Van de winkeliers die het afgelopen jaar **wel** geld hebben uitgegeven (24%) aan preventieve maatregelen was de verdeling als volgt¹³:

- 6 winkeliers (4%) gaven tussen f 50,-- en f 500,-- uit;
- 4 winkeliers (3%) gaven tussen f 500,-- en f 1.000,-- uit;
- 11 winkeliers (8%) gaven tussen f 1.000,-- en f 2.000,-- uit;
- 3 winkeliers (2%) besteedden tussen f 2.000,-- en f 5.000,--;
- 4 winkeliers (3%) besteedden tussen f 5.000,-- en f 10.000,--;
- 6 winkeliers (4%) besteedden meer dan f 10.000,--.

Mening over eigen preventie

Precies driekwart van de winkeliers is van mening dat zij voldoende of ruim voldoende preventie maatregelen hebben getroffen om winkelcriminaliteit in de eigen winkel tegen te gaan. Dertien procent van de winkeliers vinden hun eigen preventieve maatregelen onvoldoende. De resterende groep van 17 winkeliers heeft hier geen duidelijke mening over, weet het niet of wil hier geen antwoord op geven.

12 Totale kosten zijn operationele kosten + afschrijving.

13 De 44 overige winkeliers antwoordden 'weet niet' of 'wil niet zeggen'.

Gezamenlijke preventie

Ruim een kwart van de winkeliers (29%) heeft preventiemaatregelen getroffen tezamen met andere winkeliers. Daarbij gaat het meestal om afspraken met collega's om elkaars hulp in te roepen bij onraad (12%) of onderlinge alarmering (17%).

Behoeftte aan meer gezamenlijke actie

Terwijl slechts een kwart van de winkeliers op dit moment gezamenlijk iets onderneemt blijkt de behoefte hieraan wel degelijk te bestaan. Door 40% van de winkeliers wordt gezegd dat zij behoefte hebben aan gezamenlijke actie. De groep mensen die deze behoefte niet heeft, is iets groter (55%). De overige winkeliers hebben hier geen mening over.

Bekendheid voorbeeldproject

Verder blijkt uit de enquête dat minder dan de helft van de winkeliers (43%) weet dat er binnenkort een winkelcriminaliteit-preventieproject gaat starten in hun winkelgebied.

5 Waardering voor politie en gemeente inzake preventie

In onderstaande tabel is weergegeven in hoeverre de winkeliers van mening zijn dat gemeente en politie voldoende doen om winkelcriminaliteit te voorkomen. Bijna de helft van de winkeliers is van mening dat zowel de gemeente als de politie onvoldoende doet om winkelcriminaliteit te voorkomen.

Tabel 6: Waardering voor politie en gemeente

Aantal respondenten	Waardering voor gemeente		Waardering voor politie	
	144		144	
Ruim voldoende	1	(1 %)	5	(4 %)
Voldoende	32	(22 %)	41	(28 %)
Voldoende noch onvoldoende	24	(17 %)	22	(15 %)
Onvoldoende	59	(41 %)	59	(41 %)
Ruim onvoldoende	10	(7 %)	7	(5 %)
Weet niet/geen antwoord	18	(12 %)	10	(7 %)
Totaal	144	(100%)	144	(100%)

6 Resultaten lokale vragen

De winkeliers in Leiden is tevens een aantal uiteenlopende vragen gesteld over achtereenvolgens 1. zaken waaraan iets gedaan zou moeten worden, 2. noodzakelijke algemene maatregelen ter bestrijding van de criminaliteit in de binnenstad, 3. de bereidheid mee te werken aan een onderling alarmeringssysteem, 4. de ervaringen met het schriftelijk aangifte doen van winkeldiefstal, 5. voorkeur voor het aanstellen van een bepaald type functionaris in het winkelgebied in Leiden, 6. verwachtingen ten aanzien van de lokale overheid op het gebied van preventie, 7. verwachtingen ten aanzien van de politie op het gebied van preventie, 8. het melden van onregelmatigheden aan de gemeente, 9. het melden van zaken aan de politie, en 10. de bereidheid zelf actief en/of financieel mee te werken aan maatregelen ter bestrijding van criminaliteit.

Zaken waaraan iets moet gebeuren

De winkeliers is een lijst met onderwerpen voorgelegd, waarbij werd gevraagd of er naar hun idee iets aan moest gebeuren. Meer dan de helft van de winkeliers was van mening dat er iets gedaan moets worden aan autokraak (60%), hondepoep (64%), graffiti (67%), en aan vervuiling in het algemeen (60%). Aan het brommen of fietsen op winkellokatie moest volgens de helft van de respondenten iets worden gedaan. Tussen de 20 en 50% vond dat er iets moet gebeuren aan het gebrek aan functioneel toezicht in het winkelgebied (45%), het gebrek aan onderlinge samenwerking (25%), de te veel gesloten rolluiken (22%), de slechte bestrating (26%) en de slechte openbare verlichting (21%). Tenslotte noemde tussen de 10 en de 20% de uitstalling van de burens (17%), de overlast door de horeca (13%) en het gebrek aan overleg (19%) als zaken waarin verandering moet komen.

Noodzakelijke maatregelen

De volgende vraag was welke maatregelen noodzakelijk zijn om de criminaliteit in de binnenstad van Leiden tegen te gaan. Een meerderheid van de winkeliers is van mening dat er functioneel toezicht moet komen in het winkelgebied (67%). Ook het stimuleren van het wonen boven winkels wordt door meer dan de helft van de respondenten als een noodzakelijke preventiemaatregel gezien (55%). Verder waren velen van mening dat er geleerd moest worden criminaliteit te voorkomen (50%) en dat de preventiemaatregelen in de afzonderlijke winkels verbeterd zouden moeten worden (54%). Bijna de helft van de winkeliers acht het stimuleren van open of doorzichtige rolluiken noodzakelijk (47%). Tenslotte vindt 24% van de respondenten dat de straatverlichting verbeterd zou moeten worden.

Onderling alarmeringssysteem

De meeste winkeliers (66%) is zondermeer bereid om mee te werken aan een onderling alarmeringssysteem, terwijl 19% aangeeft dit niet te weten of zegt dat dit afhankelijk is van bijvoorbeeld de kosten die hiermee gemoeid zijn. Slechts 15% van de ondervraagden wil hier niet aan deelnemen.

Schriftelijke aangifte van winkeldiefstal

De meeste winkeliers hebben geen ervaring met deze vorm van aangifte (75%), omdat ze geen aangifte doen (21%), omdat ze op andere wijze aangifte doen (37%) of omdat ze het formulier niet kennen (17%). Van diegenen die wel ervaring hiermee hebben (20%) zijn er meer mensen negatief (12%) dan positief (8%).

Het aanstellen van een functionaris in het winkelgebied

Precies de helft van de winkeliers heeft de voorkeur voor een bewaker. Een kleinere groep winkeliers stelt meer prijs op een 'gastheer' (8%) of 'vraagbaak' (17%). De overige 25% heeft geen voorkeur voor een bepaald type functionaris.

Verwachtingen ten aanzien van de lokale overheid

De winkeliers is gevraagd welke maatregelen de lokale overheid zou moeten nemen bij de bestrijding van criminaliteit in de binnenstad. In tabel 7 staat aangegeven welke maatregelen van belang worden geacht. Het was mogelijk om een voorkeur te geven voor meerdere maatregelen.

Tabel 7: Verwachtingen ten aanzien van de lokale overheid

	Aantal respondenten	144
Niets	31	(22%)
Verbeteren voorzieningen bewaakt parkeren	6	(4%)
Aanpak jongerenproblematiek	27	(19%)
Beter luisteren naar problemen winkeliers	9	(6%)
Verbetering straatverlichting	12	(8%)
Financiële bijdrage	12	(8%)
Samenwerking andere partijen	7	(5%)
Aanpak drugsproblematiek	18	(13%)
Verbetering schoonmaak (stadsreiniging)	7	(5%)
Anders	43	(30%)
Weet niet	16	(11%)
Totaal	188	(131%)

De verwachtingen ten opzichte van de lokale overheid blijken zeer uiteen te lopen. Alleen de drugsproblematiek en de jongerenproblematiek wordt door een groot aantal winkeliers genoemd.

Verwachtingen ten aanzien van de politie op het gebied van preventie

De winkeliers is ook gevraagd wat zij verwachten van politie en justitie. De winkeliers blijken ten aanzien van de politie een duidelijker verwachtingspatroon te hebben dan ten aanzien van de lokale overheid, zoals te zien is in tabel 8. Ongeveer de helft van de winkeliers vindt dat de politie meer zou moeten surveilleren in het winkelgebied, en dat zij strenger en sneller zouden moeten straffen.

Tabel 6: Verwachtingen ten aanzien van de politie/justitie

	Aantal respondenten	144
Niets	23	(16%)
Meer surveillance in winkelgebied	78	(54%)
Strenger/sneller straffen (lik op stuk beleid)	60	(42%)
Verbeteren aangifte mogelijkheden	7	(5%)
Aanpak druggebruikers	11	(8%)
Aanpak overlast jongeren en andere groepen	10	(7%)
Aanpak graffiti/vervuiling	5	(4%)
Meer aandacht voor preventie	8	(6%)
Beter luisteren naar problemen winkeliers	6	(4%)
Overige	24	(15%)
Totaal	232	(161%)

Melden van onregelmatigheden aan de gemeente

Op de vraag of de winkeliers de gemeente wel eens melding doorgaven over vervuiling, kapotte verlichting en dergelijken gaf de meerderheid te kennen dit nooit te doen (67%). Ongeveer 20% gaf aan dit in enkele keer te doen en slechts 15% zei dit vaker te doen.

Melden van zaken aan de politie

De winkeliers werd ook gevraagd of zij wel eens een melding doorgaven aan de politie over bijvoorbeeld een verloren/gevonden voorwerp of een misdrijf waarvan iemand anders het slachtoffer werd. Meer dan de helft van de winkeliers antwoordde dit een enkele keer of vaker te doen.

Bereidheid tot deelname aan preventiemaatregelen

Tot slot werd gevraagd of de winkeliers bereid waren om actief en/of financieel mee te werken aan maatregelen ter bestrijding van criminaliteit. Een derde van de winkeliers blijkt bereid om zowel actief als financieel een bijdrage te leveren. Slechts 13% wil niet mee doen aan preventiemaatregelen. Sommigen willen alleen een financiële bijdrage geven (6%), anderen zeggen alleen actief te willen zijn (13%). Ongeveer 30% houdt een slag om de arm, en 8 % zegt het niet te weten.

7 Samenvatting

- Ruim de helft van de winkeliers (55%) uit de binnenstad van Leiden heeft meegedaan aan de telefonische enquête in het kader van de nulmeting. In totaal gaat het om 144 respondenten. Deze respondenten kwamen uit verschillende branches, waarbij de textiel en schoeiselbranche met 40% het sterkst vertegenwoordigd was. De grootte van de bedrijven varieerde van eenmansbedrijven tot winkelbedrijven met meer dan 400 werknemers. In het merendeel van de bedrijven waren tussen de 2 en 10 mensen werkzaam (79%).
- Vrijwel alle winkeliers (92%) voelen zich over het algemeen veilig in hun eigen winkel. Zij veronderstellen dat dit tevens voor het personeel geldt (84%). Dit neemt niet weg dat meer dan de helft van de winkeliers (56%) regelmatig te maken heeft met overlast. De mensen waar ze het meeste last van hebben zijn verslaafden (46%). De meest genoemde vorm van overlast is stelen.
- Een groot deel van de winkeliers is regelmatig het slachtoffer van winkelcriminaliteit. De meest voorkomende vorm is graffiti, wat gemiddeld f 700,- aan kosten met zich meebrengt. Vijf bedrijven gaven zelfs aan meer dan 100 keer het slachtoffer te zijn geweest in de voorgaande 12 maanden. Ook winkeldiefstal blijkt veelvuldig voor te komen. Meer dan de helft van de winkeliers heeft in het afgelopen jaar één of meerdere keren winkeldieven betrapt. De twee vormen van criminaliteit die verder door veel winkeliers worden genoemd zijn bedreiging (31%) en vernieling (25%). De totale schade als gevolg van winkelcriminaliteit bedraagt 1,8% van de bruto jaaromzet.
- De meeste winkeliers blijken aangifte te doen wanneer er sprake is van (poging tot) inbraak, en in geval van een beroving of roofoverval. Bij vernieling en winkeldiefstal doet ongeveer de helft van de winkeliers aangifte. Bij graffiti is de aangiftebereidheid het kleinst: 13%.
- Bijna alle winkeliers hebben één of meerdere preventieve maatregelen genomen tegen winkeldiefstal en inbraak. De meeste winkeliers zijn van mening dat ze zelf voldoende aan preventie hebben gedaan. Een kwart van de winkeliers heeft ook gezamenlijke maatregelen genomen; 40% vindt dat er meer gezamenlijk aan preventie gedaan zou moeten worden. Bijna de helft van de winkeliers vindt dat zowel de gemeente als de politie te weinig doet om winkelcriminaliteit tegen te gaan. Tot slot blijkt iets minder dan de helft van de winkeliers op de hoogte te zijn van het bestaan van het voorbeeld-project.

Lokale vragen

Er zijn volgens de winkeliers een aantal zaken waar iets aan gedaan zou moeten worden. De meest genoemde ergernissen zijn autokraak, hondepoep, graffiti en vervuiling in het algemeen. De belangrijkste maatregel is volgens de meeste winkeliers het zorgen dat er functioneel toezicht komt in het winkelgebied. De helft van de winkeliers geeft aan dat dit een bewaker zou moeten zijn. Hiernaast blijkt het merendeel van de respondenten bereid om mee te werken aan een onderling alarmeringssysteem. Dit zijn er overigens meer dan het aantal dat aangaf **behoefte** te hebben aan het nemen van gezamenlijke maatregelen. Op de meer concrete vraag of men actief en/of financieel bij zal dragen blijkt echter een groot deel van de winkeliers een slag om de arm te willen houden.

Behalve vragen over de eigen bijdrage zijn ook vragen gesteld over de verwachtingen ten aanzien van de lokale overheid en de politie. De meningen over wat de lokale overheid zou moeten doen lijken sterk uiteen te lopen. Ten aanzien van de

politie bestaat een duidelijker verwachtingspatroon. Ongeveer de helft van de winkeliers is van mening dat er door de politie meer gesurveilleerd zou moeten worden, en dat zij strenger en sneller zouden moeten straffen.