

BUREAU CRIMINALITEITS
PREVENTIE ■

EVALUATIE WORKSHOP

WINKELDIEFSTALPREVENTIE

NIEUWE EBBINGESTRAAT

GRONINGEN

Bureau Criminaliteitspreventie
B. van Dijk en
J. de Weert
Amsterdam, 6 april 1988

INHOUD

	Pagina:
1 Inleiding	1
2 Vergelijking deelnemers workshop met niet-deelnemers	3
3 Effecten van de workshop	5
4 Procesevaluatie	10
5 Slotconclusies	13
Bijlage 1: Vragenlijsten	
Bijlage 2: Tabellen	

1 INLEIDING

Gedurende de maanden september tot en met december 1987 heeft in het winkelgebied Nieuwe Ebbingestraat te Groningen een workshop winkeldiefstal plaatsgevonden. De Nieuwe Ebbingestraat is een uitloper van het centrum en heeft primair een wijkverzorgende functie.

In dit gebied zijn in totaal zo'n 85 winkeliers en 38 'overige bedrijven' gevestigd. De winkeliers ervaren in enige mate hinder van graffiti en vernielingen.

Dit wordt geweten aan de aanwezigheid van een school in de naaste omgeving van het winkelgebied. In mindere mate heeft een aantal winkeliers problemen van diefstal door drugsverslaafden in hun winkel. Dit betreft met name winkels in voeding- en genotmiddelenbranche alsmede de apotheek.

Er zijn geen politiegegevens verzameld over de mate van winkeldiefstal voor het gehele gebied.

Van het totaal aantal winkeliers (85) hebben zich er 23 aangemeld om de workshop winkelcriminaliteit te volgen.

De workshop had twee belangrijke doelstellingen:

- Het bieden van informatie waardoor winkeliers beter in staat zijn individueel preventieve maatregelen te treffen.
- Het komen tot een actieplan voor het treffen van collectieve preventiemaatregelen.

De workshopbijeenkomsten werden geleid door een op het terrein van winkeldiefstalpreventie deskundige projectbegeleider (NCOV-Noord; C. de Vries).

Opzet van de evaluatie

De workshop is geëvalueerd aan de hand van een standaardmodel, dat ook bij andere workshops toegepast zal worden.

Via de evaluatie moet in de eerste plaats worden nagegaan welke effecten de workshop heeft gehad; ondermeer op de mate waarin deelnemende winkeliers preventieve maatregelen (gaan) treffen en op de mate waarin zij last hebben van winkeldiefstal (effectmeting).

In de tweede plaats wordt het verloop van de workshopbijeenkomsten geëvalueerd (procesevaluatie).

De opzet van deze evaluatie ziet er in grote lijnen als volgt uit.

Op de eerste workshopbijeenkomst is door de deelnemers een vragenlijst ingevuld, waarin ondermeer vragen zijn gesteld over de omvang van de winkeldiefstalproblematiek, het treffen van preventieve maatregelen en de verwachtingen ten aanzien van de workshop (voormeting).

Na afloop van de workshop werd telefonisch in de maand februari 1988 nogmaals een enquête onder deelnemers gehouden (nameting). Hierin zijn de vragen over de omvang van de winkeldiefstalproblematiek en het treffen van preventieve maatregelen nogmaals gesteld, zodat eventuele effecten van de workshop gemeten konden worden. Tevens zijn voor de procesevaluatie enkele vragen gesteld over de beoordeling van de workshop.

Om de deelnemers te kunnen vergelijken met een controlegroep is een steekproef getrokken onder niet-deelnemers met een soortgelijke branche als die van de deelnemers, in totaal waren dit er 14. Deze niet-deelnemers zijn eveneens telefonisch in de maand februari geënquêteerd.

De vragenlijsten, die voor de drie enquêtes gebruikt zijn, zijn opgenomen in bijlage 1.

Schematisch weergegeven naar branche ziet de samenstelling van de drie enquêtes er als volgt uit:

Tabel A: Samenstelling enquêtepopulatie naar branche

Branche	deelnemers* voormeting (n=20)	deelnemers nameting (n=20)	niet-deelnemers (n=14)
voeding	2	2	2
modekleding	5	5	3
drogisterij	1	1	1
radio/tv	1	1	2
ijzerwaren	2	2	1
kunst/antiek	1	1	1
foto/juwelier	2	2	2
huishoud.artik.	-	-	1
overige	6	6	1
	—	—	—
totaal	20	20	14

*= In totaal hebben 22 deelnemers de eerste enquête ingevuld. De twee die niet de nametingenquête hebben beantwoord, zijn hier omwille van de vergelijkbaarheid buiten beschouwing gelaten.

Naast de enquêtes onder winkeliers is ten behoeve van de procesevaluatie de projectbegeleider gevraagd een verslag te maken over de gehouden workshopbijeenkomsten.

2 VERGELIJKING DEELNEMERS WORKSHOP MET NIET-DEELNEMERS

De vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers is gebaseerd op de enquêteresultaten van de **voormeting** onder deelnemers en de resultaten van de enquête onder niet-deelnemers (zie tabellen 1 tot en met 13 in bijlage 2). Uit deze vergelijking kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Er bestaat niet of nauwelijks verschil wat betreft het **aantal personeelsleden** en de **wijze waarop de goederen** worden verkocht (tabel 1 en 2). De meeste winkels hebben 1 tot 3 personeelsleden en er zijn slechts enkele winkels die uitsluitend zelfbediening kennen.
- Deelnemers en niet-deelnemers verschillen wel in de **mate waarin men winkeldiefstal als probleem beschouwt** (tabel 3). De antwoorden 'beetje probleem' en 'nauwelijks een probleem' worden het meest gegeven door de niet-deelnemers, tegen de antwoorden 'beetje probleem' en 'tamelijk een probleem' bij de deelnemers. Het antwoord 'groot probleem' wordt door acht deelnemers gegeven en door geen enkele niet-deelnemer.
- Gelet op de vorige conclusie is het opvallend dat er weinig verschil bestaat (tussen deelnemers en niet-deelnemers) in de **mate waarin men winkeldieven betrapt** (tabel 4). Er is ook weinig verschil in de waarde van het **gestolene** bij deze betrapingen (tabel 5). Wel kan worden geconstateerd dat diefstallen met een waarde tussen f 100,- en f 250,- vaker voorkomen bij deelnemers (4x) dan bij niet-deelnemers. Hetzelfde geldt voor diefstallen met een waarde boven f 1.000,- (bij deelnemers 3x, bij niet-deelnemers 1x). Ook wat betreft aangiftebereidheid (tabel 6) zijn er geen opvallende verschillen te constateren.
- Er bestaat geen verschil met betrekking tot het **bijhouden van een administratie van diefstalgevoelige artikelen** (tabel 7); slechts twee deelnemers en een niet-deelnemer zeggen dit te doen.
- Het meest opvallende verschil tussen deelnemers en niet-deelnemers heeft betrekking op het **treffen van preventie maatregelen**. Het blijkt dat deelnemers vaker organisatorische maatregelen (tabel 10) treffen dan niet-deelnemers, terwijl dat bij het treffen van technopreventieve maatregelen (tabel 8) precies omgekeerd is. Wanneer gekeken wordt naar afzonderlijke maatregelen (tabel 9 en 11) dan zijn ook enige opvallende verschillen te constateren. In de technopreventieve sfeer wordt door alle niet-deelnemers die dergelijke maatregelen treffen 'overzichtelijke indeling' genoemd; bij deelnemers is dit slechts iets minder dan de helft. In de organisatorische sfeer blijkt de maatregel- 'instructie personeel om klanten op een vriendelijke manier in de gaten te houden' hoog te scoren, zowel bij deelnemers als bij niet-deelnemers. Opvallend is dat bij de overige organisatorische maatregelen de niet-deelnemers over het algemeen hoger scoren.

Aan de niet-deelnemers is ook gevraagd naar de redenen om niet mee te doen aan de workshop (tabel 13).

Een belangrijke reden blijkt te zijn dat men niet op de hoogte was van de workshop (4 x genoemd). Even vaak wordt als reden 'geen tijd' genoemd. De reden 'geen last van winkeldiefstal' komt op de derde plaats (3 x genoemd).

Conclusie

Tussen deelnemers en niet-deelnemers zijn niet of nauwelijks verschillen te constateren wat betreft aantal personeelsleden, de wijze van verkoop en het aantal betrapte winkeldieven. Tegen deze achtergrond is het des te opvallender dat de deelnemers winkeldiefstal wel vaker als een groot probleem zien. Bovendien zijn deelnemers meer geneigd om maatregelen in de organisatorische sfeer te nemen, terwijl niet-deelnemers vaker naar technopreventieve middelen zoeken. Een belangrijke reden om niet mee te doen is dat men niet van de workshop op de hoogte was.

3 EFFECTEN VAN DE WORKSHOP

In deze paragraaf wordt een vergelijking gemaakt tussen de voormeting en nameting onder deelnemers. De verschillen tussen voor- en nameting worden beschouwd als effecten van de workshop.

Last van winkeldiefstal

Tabel B: Winkeldiefstal als probleem

	voormeting	nameting
groot probleem	8	2
tamelijk	4	3
beetje	6	4
nauwelijks	2	8
geheel niet	-	3
	—	—
totaal	20	20

De cijfers spreken voor zich, de mate waarin de deelnemers winkeldiefstal als probleem beschouwen is duidelijk teruggedrongen.

Aantal betrapte winkeldieven in de afgelopen zes maanden

In de voormeting heeft het aantal betrapte winkeldieven betrekking op de periode april tot en met september 1987; in de nameting op de periode september 1987 tot en met februari 1988.

Tabel C: Aantal personen betrapt op winkeldiefstal

	voormeting	nameting
geen	7	15
1-5	13	5
6-10	-	-
	—	—
totaal	20	20

Uit de tabel blijkt dat het aantal betrappingen duidelijk is afgenomen.

Tabel D: Waarde gestolen artikelen*

	vooronderzoek (13)	deelnemers (5)
<100	2	-
100-250	4	1
250-500	3	2
500-1000	1	1
>1000	3	1
	—	—
totaal	13	5

Gelet op de kleine aantallen is het moeilijk om aan deze tabel een conclusie te verbinden. Het lijkt erop dat de afname van winkeldiefstal het sterkst is bij die winkels waar de waarde van het gestolene gering is.

Het doen van aangifte

Tabel E: Aangifte doen*

	voormeting	nameting
altijd	2	2
meestal	2	-
soms	3	1
zelden	3	1
nooit	3	1
	—	—
totaal	13	5

Voor deze tabel geldt hetzelfde als bij tabel D maar dan in versterkte mate; er is dan ook geen conclusie te trekken over eventuele veranderingen in aangiftebereidheid.

Administratie bijhouden met betrekking tot diefstalgevoelige artikelen

Tabel F: Administratie diefstalgevoelige artikelen

	voormeting	nameting
ja	2	8
nee	18	12
	—	—
totaal	20	20

Er is hier sprake van een aanzienlijke stijging van het aantal deelnemers dat een administratie bijhoudt van diefstalgevoelige goederen. Daarbij moet echter wel direct worden aangetekend dat het merendeel van de deelnemers dat nog steeds niet doet.

Treffen van preventieve maatregelen

In de nameting is gevraagd welke technopreventieve respectievelijk organisatorische maatregelen de deelnemers naar aanleiding van de workshop hebben getroffen c.q. zullen gaan treffen. Het blijkt dat naar aanleiding van de workshop 9 deelnemers technopreventieve maatregelen en 13 deelnemers organisatorische maatregelen hebben getroffen c.q. nog gaan treffen. Wanneer we de antwoorden op deze beide vragen combineren, dan komen we tot de volgende tabel.

Tabel G: Treffen van preventieve maatregelen naar aanleiding van de workshop

	Aantal deelnemers
zowel technopreventieve en organisatorische maatregelen	7
een van beide type maatregelen	6
geen maatregelen	7
	—
totaal	20

Uit deze tabel blijkt dus dat 7 deelnemers geen enkele maatregel naar aanleiding van de workshop hebben getroffen.

Als we kijken naar de afzonderlijke maatregelen die men heeft getroffen c.q. gaat treffen (tabel 14 en 15 in bijlage 1) dan blijken bij de technopreventieve maatregelen vooral 'indeling van de winkel' en 'afsluiten vitrines' populair. Bij de organisatorische maatregelen springt de instructie van het personeel in het oog. Dit wordt door alle 13 deelnemers die organisatorische maatregelen hebben getroffen c.q. gaan treffen genoemd.

De maatregelen 'afkomen van kassagelden' en 'instructie personeel met betrekking tot aanhouden van winkeldieven' door 5 deelnemers genoemd.

Er is ook gevraagd naar de redenen om naar aanleiding van de workshop geen technopreventie respectievelijk organisatorische maatregelen te treffen.

De resultaten zijn weergegeven in tabel H.

Tabel H: Reden om geen maatregelen te treffen

	technopreventieve maatregelen	organisatorische maatregelen
weinig last	7	4
genoeg maatregelen	3	3
genoeg personeel	1	-
	—	—
totaal	11	7

Uit deze tabel blijkt dat de belangrijkste redenen om geen maatregelen te treffen gelegen zijn in 'weinig last van winkeldiefstal' gevolgd door 'al genoeg maatregelen getroffen'.

Effecten voor niet-deelnemers

Aangezien het denkbaar is dat niet-deelnemers -bijvoorbeeld via collega's die wel hebben deelgenomen- ook iets aan de workshops hebben gehad, is aan niet-deelnemers gevraagd of zij indirect profijt hebben gehad van de workshop. Dit bleek voor geen der niet-deelnemers het geval te zijn.

Conclusies

De belangrijkste effecten van de workshop zijn als volgt samen te vatten:

- De meeste deelnemers hebben naar aanleiding van de workshop maatregelen getroffen of zijn van plan dat (nog) te doen.
- Het aantal deelnemers dat zegt administratie van diefstalgevoelige goederen bij te houden is duidelijk toegenomen.
- Het aantal deelnemers dat winkeldiefstal als groot probleem beschouwd is duidelijk verminderd.
- Het aantal deelnemers dat betrappingen heeft gedaan is eveneens duidelijk verminderd.

De workshop heeft dus een duidelijk positief effect gehad: meer preventie maatregelen en minder last van winkeldiefstal.

4 Procesevaluatie

Voor de procesevaluatie is van de volgende bronnen gebruik gemaakt:

- Het verslag van de projectleider
- Enkele vragen uit de enquêtes onder deelnemers.

Inhoud van de workshop

Op de vier bijeenkomsten zijn de volgende onderwerpen aan de orde gekomen:

- problemen op het gebied van winkeldiefstal in het winkelgebied;
- het bijhouden van dervingsgegevens;
- instructie personeel ten aanzien van winkeldiefstal;
- de wijze waarop de politie tegen winkeldiefstal optreedt;
- winkeldieven en hun werkwijze;
- het doen van aangifte bij de politie;
- preventieve maatregelen inrichting winkel;
- preventieve maatregelen met betrekking tot de kassa;
- overige technische maatregelen;
- winkelomgeving;
- het betrappen en aanhouden van winkeldieven.

Volgens de gegevens van de projectleider zijn de deelnemers zeer sterk geïnteresseerd in de onderwerpen die samenhangen met de repressieve afhandeling van winkeldieven.

Dit komt ook overeen met het beeld van de verwachtingen aan de workshops die de deelnemers bij de voormeting hadden. Zo was de belangrijkste verwachting die men vooraf had het krijgen van informatie over het aanhouden van winkeldieven. (zie tabel 16 van bijlage 1).

In het onderwerp 'technische maatregelen' waren volgens de projectleider het minste deelnemers geïnteresseerd, hoewel het altijd nog meer dan de helft betrof. Ook dit sluit aan bij het feit dat bij de voormeting slechts 7 deelnemers informatie over het treffen van preventieve maatregelen verwachtten.

Tijdens de workshop is er geen duidelijk actieplan ontwikkeld voor het treffen van collectieve maatregelen. Wel is er onder de deelnemers een grote bereidheid om collectieve preventiemaatregelen te treffen in hun winkelgebied. Deze vraag is toegeschoven naar het bestuur van de ondernemingsvereniging. Het bestuur zal een inventariserend onderzoek verrichten met betrekking tot problemen die winkeliers collectief ervaren.

Het bijwonen van de bijeenkomsten

De opkomst tijdens de bijeenkomsten was aan sterke schommelingen onderhevig. De eerste keer waren er slechts 13, de tweede keer 23, de derde keer 15 en de laatste keer 22 deelnemers aanwezig.

Uit de enquête (nameting) blijkt dat 10 deelnemers op alle bijeenkomsten aanwezig zijn geweest en 10 deelnemers een of meer bijeenkomsten hebben gemist. Als belangrijkste reden om niet te gaan wordt 'te druk' (5 x genoemd) opgegeven; 'niet interessant' wordt drie keer opgegeven.

Oordeel over de workshopbijeenkomsten

Aan de deelnemers is een aantal oordeelsvragen over de workshop gesteld.

In de eerste plaats is een algemeen oordeel over de workshop gevraagd.

Tabel I: Oordeel over de workshop

	deelnemers
zeer zinvol	2
nuttig	9
soms nuttig	6
weinig zinvol	2
niet zinvol	1
	—
totaal	20

Een kleine meerderheid heeft een positief tot een zeer positief oordeel; slechts drie deelnemers hebben een duidelijk negatief oordeel. Als belangrijkste bezwaar komt naar voren dat vier avonden te veel was voor het informatie-aanbod; het had ook makkelijk op drie avonden gekund.

Drie deelnemers vonden de workshop te theoretisch.

Voorts werden het ontbreken van audiovisuele hulpmiddelen en praktische tips beiden twee keer als negatief punt genoemd.

In de tweede plaats is gevraagd naar het nut van het onderling uitwisselen van ervaringen.

Tabel J: Oordeel over onderlinge informatie-uitwisseling

	deelnemers
zinvol	14
wisselend	4
niet zinvol	2
	—
totaal	20

Het beeld is hier duidelijk positief; zelfs zo positief dat het de verwachtingen (zie tabel 16 bijlage 1) overtrof. Dit stemt ook overeen met de mening van de projectleider dat de bijeenkomsten plaatsvonden in een open sfeer "waardoor men onderling ervaringen met betrekking tot winkelcriminaliteit spontaan met elkaar uitwisselt".

Tenslotte is de deelnemers een oordeel gevraagd over de begeleiding van de workshop.

Tabel H: Oordeel over begeleiding

	deelnemers
goed	15
wisselend	4
slecht	1
	—
totaal	20

Ook hier komt een duidelijk positief beeld naar voren.

Conclusies

Het oordeel van de deelnemers over de workshop kan als gematigd positief tot duidelijk positief worden omschreven. Duidelijk positief is men ten aanzien van het nut van het onderling uitwisselen van ervaringen en de begeleiding door de projectbegeleider.

Gematigd positief is men over het inhoudelijke nut van de workshop. Een belangrijk bezwaar is dat de geboden informatie ook makkelijk in drie avonden behandeld had kunnen worden. Waarschijnlijk is dit ook een van de verklaringen voor het relatief grote aantal aanwezigen op twee van de vier bijeenkomsten.

Een ander aspect dat bij de beoordeling van de workshop kan meespelen, is de sterke interesse die de deelnemers vooraf hadden voor onderwerpen die verband houden met de afhandeling van winkeldieven. Aangezien tijdens de workshop een breed scala van onderwerpen aan de orde is geweest, kan dit een enigszins negatieve uitwerking op de beoordeling hebben gehad.

Overigens wil dit beslist niet zeggen dat in de workshop danmaar minder aandacht aan die overige onderwerpen besteed had moeten worden. In hoofdstuk 3 bleek immers ondermeer dat veel deelnemers op basis van de workshop preventieve maatregelen hebben getroffen c.q. van plan zijn te treffen.

Een negatief punt tenslotte is dat men niet aan een plan voor gezamenlijke maatregelen is toegekomen en dit op het bordje van de winkeliersvereniging geschoven heeft.

5 SLOTCONCLUSIES

De workshop in de Nieuwe Ebbingestraat te Groningen is redelijk geslaagd te noemen.

Als positieve effecten worden genoemd:

- De meerderheid van de deelnemers heeft naar aanleiding van de workshop preventieve maatregelen getroffen c.q. is van plan preventieve maatregelen te treffen.
- Het aantal winkeliers dat een administratie bijhoudt van diefstalgevoelige artikelen is aanzienlijk gestegen. Daarbij dient echter te worden aangetekend dat meer dan de helft van de winkeliers dat nog steeds niet doet.
- Het aantal deelnemers dat winkeldiefstal als groot probleem beschouwd is duidelijk verminderd.
- Het aantal deelnemers dat betrapingen heeft gedaan is eveneens duidelijk afgenomen.

Een negatief punt is dat een belangrijke reden om niet deel te nemen gelegen is in het feit dat men niet van de workshop op de hoogte was. Mede omdat er tussen deelnemers (vooraf) en niet-deelnemers weinig verschil bestaat in de mate waarin men betrapingen verricht, kan worden geconstateerd dat de doelgroep beter van de workshop op de hoogte gebracht had moeten worden. Overigens is het opvallend dat deelnemers (bij de voormeting) meer geneigd zijn tot het treffen van organisatorische maatregelen en niet-deelnemers meer bereid tot het treffen van technopreventieve maatregelen. Hier dient men bij de werving van deelnemers voor volgende workshops rekening mee te houden.

Over de opzet van de workshop kan ook een redelijk positief eindoordeel worden uitgesproken:

- Een kleine meerderheid van de deelnemers vindt de workshop nuttig tot zeer zinvol.
- Een grote meerderheid vindt de begeleiding goed.
- Een grote meerderheid vindt het onderling ervaringen uitwisselen nuttig.

Toch had het vermoedelijk nog wel wat beter gekund; een belangrijk bezwaar was dat de geboden informatie volgens de winkeliers makkelijk in drie in plaats van vier avonden gegeven had kunnen worden. Dit duidt erop dat bepaalde onderdelen te uitgebreid zijn behandeld. Overigens doet zich daarbij het probleem voor dat wat de ene deelnemer niet relevant vindt, voor de ander deelnemers juist zeer relevant kan zijn.

Dit zou wellicht ondervangen kunnen worden door op de eerste bijeenkomst een duidelijk programma voor de overige bijeenkomsten op te stellen. In zo'n programma moet dan ook duidelijk worden gemaakt hoe er naar een actieplan voor gezamenlijke preventie-activiteiten toegewerkt moet worden. Het blijkt namelijk dat aan dit onderdeel te weinig aandacht is geschonken in de workshop in de Nieuwe Ebbingestraat. Men heeft zich er wat makkelijk vanaf gemaakt door dit punt op het bord van de winkeliersvereniging te schuiven; dit moet in komende workshops worden vermeden.

BIJLAGE 1

ENQUETE VOOR DEELNEMERS WORKSHOP: VOORMETING

Naam winkel:

Adres :
.....
.....

Tel.nr. :

Periode van de workshop:

NB: gegevens blijven anoniem, deze informatie is nodig, om na het project nogmaals te kunnen enquêteren.

1. Hoeveel personeel is er in uw winkel werkzaam?
(NB: elke part-timer als 1 personeelslid tellen)

- geen personeel
- 1 t/m 3 personeelsleden
- 4 t/m 10 personeelsleden
- meer dan 10 personeelsleden

2. Welke hoofdbranche vertegenwoordigt u?

- voedings- en genotmiddelen
- kleding en mode-accessoires
- schoeisel, lederwaren en reisartikelen
- drogisterij, parfumerie en medische artikelen
- radio, t.v., grammofoonplaten, muziekinstrumenten
- ijzerwaren, verf, hout en sanitair
- huishoudelijke artikelen, glas, aardewerk
- kunstvoorwerpen, lijsten, antiek
- boeken, tijdschriften, kantoorbenodigdheden
- fotografische en optische artikelen, uurwerken en juweliersartikelen
- warenhuizen
- anders, te weten

3. Hoe verkoopt u uw goederen?

- via zelfbediening
- via toonbank
- beiden

4. Vormt winkeldiefstal voor u, als winkelier, een probleem?
 ja, een groot probleem
 ja, een tamelijk groot probleem
 ja, een beetje
 nee, nauwelijks
 nee, in het geheel niet
5. Hoe vaak heeft u de afgelopen zes maanden iemand in uw winkel betrappt op winkeldiefstal?
 geen winkeldiefstal (door naar vraag 8)
 1-5
 6-10
 11-20
 21-30
 31 of meer
6. Voor welke waarde hebben deze winkeldieven in deze zes maanden bij u gestolen:
 minder dan f 100,-
 f 100,- tot f 250,-
 f 250,- tot f 500,-
 f 500,- tot f 1.000,-
 meer dan f 1.000,-, te weten ongeveer f, -
7. Hoe vaak heeft u aangifte gedaan bij de politie van deze winkeldiefstallen?
 altijd
 meestal
 soms wel, soms niet
 zelden
 nooit
8. Houdt u bij, door middel van administratie van het aantal stuks dat wordt gestolen, welke artikelen diefstalgevoelig zijn?
 ja
 nee
9. Heeft u bepaalde technopreventieve maatregelen genomen om winkeldiefstal te voorkomen?
 ja
 nee (door naar vraag 11)

10. Kunt u aangeven welke maatregelen dat zijn?
(Meerdere antwoorden mogelijk).
- gescheiden in- en uitgang
 - een overzichtelijke indeling van de winkel
 - afgesloten vitrines
 - beschermkap op de kassa
 - spiegels
 - speciale verpakkingen (bijvoorbeeld blisterverpakkingen)
 - vertragingshaken
 - kleedklem
 - elektronische artikelbeveiliging (bijvoorbeeld poortjes)
 - gesloten TV-circuit
 - anders, namelijk
11. Heeft u bepaalde organisatorische maatregelen genomen om winkeldiefstal te voorkomen?
- ja
 - nee (door naar vraag 13)
12. Kunt u aangeven welke maatregelen dat zijn?
(Meerdere antwoorden mogelijk).
- bordjes met mededeling bij diefstal volgt aangifte
 - instructie personeel om de klanten op een 'vriendelijke' wijze in de gaten te houden
 - instructie personeel ten aanzien van het aanhouden van winkeldieven
 - controle op paskamers
 - regelmatig afkomen van de kassagelden
 - duidelijke instructie van het kassapersoneel ten aanzien van procedures bij het ruilen van goederen, het omgaan met kassabonnen, etc.
 - anders, namelijk
13. Kunt u aangeven welke type maatregelen in uw winkel volgens u het meest kunnen bijdragen aan het voorkomen van winkeldiefstal?
- technopreventieve maatregelen
 - organisatorische maatregelen
 - beiden zijn even belangrijk
 - weet niet
14. Wat verwacht u van deze workshop?
(Meerdere antwoorden mogelijk).
- het uitwisselen van ervaringen met andere winkeliers
 - informatie over derving door winkeldiefstal
 - informatie over wijzen van stelen en het herkennen van winkeldieven
 - het oefenen van vaardigheden in het aanhouden en vasthouden van winkeldieven
 - zelf preventieve maatregelen gaan invoeren
 - preventieve maatregelen treffen samen met andere winkeliers
 - het verbeteren van de relatie met de politie
 - anders, namelijk

ENQUETE VOOR NIET DEELNEMERS

Naam winkel:

Adres :
.....
.....

Tel.nr. :

Periode van de workshop:

NB: gegevens blijven anoniem, deze informatie is nodig, om na het project nogmaals te kunnen enquêteren.

Vraag 1 tot en met 13: Zie vraag 1 tot en met 13 van de 'Enquête voor deelnemers workshop: voormeting'

14. Is het u bekend dat er in uw winkelgebied een 'workshop'-winkeldiefstalpreventie voor winkeliers gehouden is?

ja

nee (einde enquête)

15. Wat zijn voor u de redenen geweest om niet aan deze workshop mee te doen?

weinig of geen last van winkeldiefstal

heb het te druk

kon die avonden niet

vond het te duur

onduidelijk wat workshop in zou houden

workshop leek niet interessant

anders, namelijk

16. Heeft deze workshop ook voor u nut gehad?

NB: enquêteur: als de winkelier deze vraag niet begrijpt of aarzelend beantwoord dan vragen of hij bijvoorbeeld via een deelnemende collega winkelier nuttige informatie over winkeldiefstalpreventie heeft gehad?

ja

nee

17. In welk opzicht was de workshop nuttig voor u?

informatie over preventiemaatregelen

meegedaan aan collectieve preventie-activiteiten

profijt gehad van bepaalde activiteiten (bijvoorbeeld betere contacten met de politie, etc.)

ENQUETE VOOR DEELNEMERS WORKSHOP: NAMETING

Naam winkel:

Adres :
.....
.....

Tel.nr. :

Periode van de workshop:

NB: gegevens blijven anoniem, deze informatie is nodig, om na het project nogmaals te kunnen enquêteren.

Vraag 1 tot en met 8: Zie vraag 1 tot en met 8 van de 'Enquête voor deelnemers workshop: voormeting'

9. Heeft u naar aanleiding van de workshop in uw winkel bepaalde technopreventieve maatregelen genomen om winkeldiefstal te voorkomen of bent u van plan bepaalde technopreventieve maatregelen op korte termijn te nemen?
- ja
 nee (door naar vraag 11)
10. Kunt u aangeven welke maatregelen dat zijn? (Meerdere antwoorden mogelijk).
- gescheiden in- en uitgang
 een overzichtelijke indeling van de winkel
 afgesloten vitrines
 beschermkap op de kassa
 spiegels
 speciale verpakkingen (bijvoorbeeld blisterverpakkingen)
 vertragingshaken
 kleedklem
 elektronische artikelbeveiliging (bijvoorbeeld poortjes)
 gesloten TV-circuit
 anders, namelijk
- Door naar vraag 12
11. Waarom heeft (gaat) u geen technopreventieve maatregelen getroffen (treffen)?
- niet of nauwelijks last van winkeldiefstal
 deze maatregelen zouden te duur zijn
 deze maatregelen hebben weinig of geen effect op het aantal winkeldiefstallen
 er zijn al voldoende technopreventieve maatregelen getroffen
 tref pas maatregelen als duidelijk is waar de problemen in mijn winkel liggen
 geen tijd om deze maatregelen te treffen
 anders, te weten

12. Heeft u naar aanleiding van de workshop in uw winkel bepaalde organisatorische maatregelen getroffen om winkeldiefstal tegen te gaan of bent u van plan bepaalde organisatorische maatregelen op korte termijn te nemen?
 ja
 nee (door naar vraag 14)
13. Kunt u aangeven welke maatregelen dat zijn?
 (Meerdere antwoorden mogelijk).
 bordjes met mededeling bij diefstal volgt aangifte
 instructie personeel om de klanten op een 'vriendelijke' wijze in de gaten te houden
 instructie personeel ten aanzien van het aanhouden van winkeldieven
 regelmatig afkomen van de kassagelden
 duidelijke instructie van het kassapersoneel ten aanzien van procedures bij het ruilen van goederen, het omgaan met kassabonnen, etc.
 uitbreiding van personeel
 meer toonbankbediening
 controle op paskamers
 anders, namelijk
 Door naar vraag 15
14. Waarom heeft (gaat) u geen organisatorische maatregelen getroffen (treffen)?
 (Meerdere antwoorden mogelijk).
 niet of nauwelijks last van winkeldiefstal
 deze maatregelen zouden te duur zijn
 deze maatregelen hebben weinig of geen effect op het aantal winkeldiefstallen
 er zijn al voldoende organisatorische maatregelen getroffen
 tref pas maatregelen als duidelijk is waar de problemen in mijn winkel liggen
 geen tijd om deze maatregelen te treffen
 anders, te weten
15. Kunt u aangeven welke type maatregelen volgens u in uw winkel het meest kunnen bijdragen aan het voorkomen van winkeldiefstal?
 technopreventieve maatregelen
 organisatorische maatregelen
 beiden zijn even belangrijk
 weet niet
16. Bent u op basis van de workshop de schade die u heeft ten gevolge van winkeldiefstal anders gaan berekenen?
 ja
 nee

17. Hoeveel workshopbijeenkomsten heeft u gemist?
 geen (door naar vraag 19)
 (aantal invullen)
18. Kunt u aangeven waarom u op bepaalde bijeenkomsten niet bent geweest?
 (meerdere antwoorden mogelijk)
 geen tijd
 vond de bijeenkomst niet zo interessant
 anders, te weten
19. Wat vond u over het geheel genomen van de workshop?
 zeer zinvol
 nuttig
 soms wel, soms niet nuttig
 weinig zinvol
 niet zinvol
20. Wat vond u van het uitwisselen van ervaringen met andere winkeliers inzake winkeldiefstal(preventie)?
 zinvol
 wisselend
 niet zinvol
- Toelichting:

21. Wat vond u van de begeleiding van de workshop?
 goed
 wisselend
 slecht
- Toelichting:

22. Wat heeft u in de workshop gemist?

23. Heeft u de indruk dat de schade door winkeldiefstal sinds de start van de workshop in uw winkel is toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?
 toegenomen
 gelijk gebleven
 afgenomen

BIJLAGE 2

Tabel 1: Aantal personeelsleden in dienst

personeel	deelnemers	niet-deelnemers
geen	2	3
1-3	12	8
4-10	5	2
10 of meer	1	1
	—	—
totaal	20	14

Tabel 2: wijze van verkoop

	deelnemers	niet-deelnemers
zelfbediening	1	1
toonbank	11	7
beiden	8	6
	—	—
totaal	20	14

Tabel 3: In hoeverre wordt diefstal als probleem ervaren

	deelnemers	niet-deelnemers
groot probleem	8	-
tamelijk probleem	4	3
beetje	6	6
nauwelijks	2	5
geheel niet	-	-
	—	—
totaal	20	14

Tabel 4: Betrapt op winkeldiefstal

	deelnemers	niet-deelnemers
geen	7	6
1-5	13	7
6-10	-	1
	—	—
totaal	20	14

Tabel 5: Waarde gestolen artikelen guldens*

	deelnemers (13)	niet-deelnemers (8)
<100	2	2
100-250	4	1
250-500	3	3
500-1000	1	1
>1000	3	1
	—	—
totaal	13	8

Tabel 6: Het doen van aangifte

	deelnemers (13)	niet-deelnemers (8)
altijd	2	2
meestal	2	2
soms	3	-
zelden	3	1
nooit	3	3
	—	—
totaal	13	8

Tabel 7: Administratie van diefstalgevoelige artikelen

	deelnemers	niet-deelnemers
ja	2	1
nee	18	13
	—	—
totaal	20	14

Tabel 8: Heeft u technopreventieve maatregelen getroffen?

	deelnemers	niet-deelnemers
ja	12	13
nee	8	1
	—	—
totaal	20	14

Tabel 9: Type technopreventieve maatregelen

	deelnemers	niet-deelnemers
gescheiden in/uitgang	-	-
indeling winkel	5	13
afgesloten vitrine	6	7
beschermkap kassa	1	5
spiegels	5	9
speciale verpakking	-	1
speciale haken	2	1
kleedklem	-	1
elec.art.beveiliging	4	1
gesloten tv-circuit	3	2
anders	-	1

Tabel 10: Heeft u organisatorische maatregelen getroffen?

	deelnemers	niet-deelnemers
ja	15	9
nee	5	5
	—	—
totaal	20	14

Tabel 11: Welke organisatorische maatregelen heeft u getroffen?

	deelnemers	niet-deelnemers
bordje 'bij diefstal wordt aangifte gedaan'	1	2
instructie personeel	14	9
instr.pers.winkeldiefstal	1	5
afromen kassageld	3	3
instructie kassa person.	4	7
uitbreiding personeel	3	6
toonbank bediening	-	2
controle paskamers	-	2
anders	-	-

Tabel 12: Voorkeur voor een bepaald type maatregel

	deelnemers	niet-deelnemers
technomaatregelen	3	2
organ.maatregelen	6	4
beiden	5	5
weet niet	6	3
	—	—
totaal	20	14

Tabel 13: Reden om niet deel te nemen aan de workshop

	Aantal niet-deelnemers
was niet op de hoogte	4
geen tijd	4
geen last van winkeldiefstal	3
niet interessant genoeg	2
geen uitnodiging gehad	1
	—
totaal	14

Tabel 14: Technische maatregelen naar aanleiding van workshop

	deelnemers
gescheiden in/uitgang	2
indeling winkel	8
afgesloten vitrine	6
beschermkap kassa	3
spiegels	4
speciale verpakking	2
speciale haken	2
kleedklem	2
electrische artikelbeveiliging	2
gesloten tv-circuit	1
anders	4

Tabel 15: Organisatorische maatregelen naar aanleiding van workshop

	deelnemers
bordje 'bij diefstal ...'	1
instructie personeel	13
instr.pers.winkeldiefstal	5
afromen kassageld	5
instructie kassa person.	2
uitbreiding personeel	4
toonbank bediening	2
controle paskamers	1
anders	-

Tabel 16: Verwachtingen aan de workshop bij de voormeting

	behoort wel tot verwachtingen	behoort niet tot verwachtingen
uitwisseling ervaringen met andere winkeliers	11	9
informatie over derving door winkeldiefstal	9	11
info over diefstalmethoden	12	8
oefening in aanhouden	16	4
informatie over het uitvoeren van preventieve maatregelen	7	13
het treffen van collectieve maatregelen	7	13
verbeteren van de relatie met de politie	9	11
anders	1	19