



Nulmeting winkelcriminaliteit binnen de boekenbranche

Amsterdam, 16 juli 2004

Oberon Nauta
Anneke van Hoek

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
	Oplegnotitie	5
2	Conclusies en aanbevelingen	8
2.1	Conclusies	8
2.2	Aanbevelingen	10
3	Winkelcriminaliteit in de boekenbranche: kerncijfers	12
3.1	Slachtofferschap van winkelcriminaliteit	12
3.2	Winkeldiefstal van producten	12
3.3	Aard en omvang van overige vormen van winkelcriminaliteit	15
3.4	Derving	16
4	Maatregelen tegen winkelcriminaliteit	18
4.1	Individuele maatregelen tegen externe winkelcriminaliteit	18
4.2	Individuele maatregelen tegen interne winkelcriminaliteit	20
4.3	Voorraadadministratie	21
4.4	Kosten van maatregelen	22
4.5	Collectieve maatregelen	22
5	Samenhang tussen winkelcriminaliteit en bepaalde kenmerken van de boekhandels: nadere analyse	24
5.1	Winkelcriminaliteit naar aantal personeelsleden van de boekhandel	24
5.2	Winkelcriminaliteit naar vloeroppervlakte	26
5.3	Winkelcriminaliteit naar type winkel (zelfstandig ongebonden of commercieel inkoopverbond)	27
5.4	Winkelcriminaliteit naar grootte vestigingsplaats	29
5.5	Winkelcriminaliteit naar type locatie	31
5.6	Winkelcriminaliteit naar type boekhandel	33
	Bijlagen	
Bijlage 1	Verantwoording van onderzoeksmethode nulmeting	37
Bijlage 2	Resultaten quick scan	39

1 Inleiding

Net als andere branches binnen de detailhandel worden boekhandels geconfronteerd met winkelcriminaliteit. Een up-to-date beeld van de aard en omvang van deze criminaliteit en van de getroffen maatregelen binnen de boekenbranche ontbrak echter. Om in deze leemte te voorzien hebben het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) en de Nederlandse Boekverkoopersbond (NBb) DSP-groep gevraagd een nulmeting uit te voeren naar winkelcriminaliteit binnen de boekenbranche.

Ter oriëntering op de materie en ter voorbereiding op het kwantitatieve onderzoek is eerst een kwalitatieve quick scan uitgevoerd. De belangrijkste resultaten hiervan zijn opgenomen in bijlage 2. Op grond van dit vooronderzoek is, in nauw overleg met de begeleidingscommissie, de reikwijdte van het kwantitatieve onderzoek afgebakend, een schattingsmethode bepaald voor het berekenen van de omvang van de derving en een vragenlijst op maat ontwikkeld.

Deze enquête is telefonisch afgenomen onder een representatieve steekproef van boekhandels. Het kwantitatieve enquêteonderzoek is zo ingericht dat het op eenvoudige wijze herhaald kan worden, zodat ontwikkelingen in de tijd vastgesteld kunnen worden. De huidige rapportage kan dan ook opgevat worden als de verslaglegging van een nulmeting die in de toekomst mogelijk gevolgd wordt door periodieke vervolgmetingen.

Op bepaalde punten zijn de resultaten van de nulmeting vergeleken met cijfers die in een eerder onderzoek¹ uit 1995 voor de boekenbranche berekend zijn. Een groot aantal vragen van de huidige nulmeting is gelijk aan de vragen van dit onderzoek uit 1995, waardoor vergelijking in de tijd in principe mogelijk is. Omdat de definitie van de branche in dat onderzoek echter enigszins afwijkt van die in de huidige rapportage², moet wel bedacht worden dat de vergelijkingen alleen indicatief zijn.

In het kader van de huidige nulmeting is de boekenbranche zo gedefinieerd dat het uitsluitend boekhandels omvat die door de Koninklijke Vereniging van het Boekenvak (KVB) erkend zijn. In het jaarverslag 2003 van de NBb wordt hun aantal in 2003 geschat op 1.518. De representatieve steekproef heeft geresulteerd in 157 telefonische enquêtes wat neerkomt op ca. 10% van de branche. De respons op de enquête was zeer hoog (81%). Het veldwerk heeft plaatsgevonden tussen 10 en 15 mei 2004. In de bijlage wordt de technische kant van het onderzoek verder toegelicht.

De uitkomsten van het onderzoek geven een duidelijk beeld van de door de boekverkopers geschatte aard en omvang van de winkelcriminaliteit in 2003. Het onderzoek geeft echter aanleiding te veronderstellen dat de informatiepositie van de boekverkopers niet optimaal is en dat ze de problematiek onderschatten.

Noot 1 Zie: Criminaliteit en de detailhandel; resultaten van een enquête onder detaillisten, 1995. Van Dijk, Van Soomeren en Partners in opdracht van de Sector Onderzoek & Analyse van de directie Beleid van het Ministerie van Justitie. ISBN 90-5319-040-6.

Noot 2 In het onderzoek uit 1995 werd een bredere definitie van de boekenbranche gehanteerd, waardoor de branche "boek en kantoor" toen uit ruim 3.800 vestigingen bestond.

Ook geeft de nulmeting geen inzicht in de relatieve positie die de boekenbranche inneemt in de detailhandel als totaliteit: is de problematiek in de boekenbranche in vergelijking tot andere branches nu hoog, gemiddeld of juist laag? Om die reden is er voor gekozen een oplegnotitie aan deze rapportage toe te voegen waarin de uitkomsten van deze nulmeting vergeleken worden met cijfers die voor de gehele detailhandel beschikbaar zijn. Deze *oplegnotitie* staat in zekere zin los van de inhoud van de rest van de rapportage en volgt als nummerloos hoofdstuk direct na deze inleiding.

Over de resultaten van de nulmeting wordt als volgt gerapporteerd. In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste conclusies van het onderzoek weergegeven en enkele aanbevelingen gedaan. In hoofdstuk 3 worden de kerncijfers gepresenteerd: de aard en omvang van de winkelcriminaliteit, de schade als gevolg daarvan en informatie over de daders en de aangiftebereidheid van de boekverkopers. Hoofdstuk 4 beschrijft de door boekhandels getroffen (preventie) maatregelen en de daarmee gepaard gaande kosten. In hoofdstuk 5 wordt nader geanalyseerd in hoeverre er een samenhang bestaat tussen bepaalde winkelkenmerken (zoals type, locatie en grootte van de winkel) en de aard en omvang van de winkelcriminaliteit.

Ter aanvulling op de representatieve kwantitatieve gegevens van de nulmeting is in de bijlage aanvullende kwalitatieve informatie te vinden die vergaard is door middel van twee diepte-interviews met veiligheidsdeskundigen (resultaten quick scan).

Het onderzoeks- en rapportageproces is door een commissie begeleid.

Deze begeleidingscommissie bestond uit de volgende personen:

- Remon Enting (beleidsmedewerker Hoofdbedrijfschap Detailhandel, afdeling Onderzoek & Ontwikkeling);
- Margareth Gaasbeek (rayon manager Bruna);
- Robèrt Groeneboer (algemeen directeur boekhandel Paagman, Den Haag, zelfstandig zakelijk ongebonden boekhandel);
- Ton Gunsin (directeur boekhandels Gianotten, Van Piere en Adr. Heinen, onderdeel van Boekhandels Groep Nederland (BGN));
- Adriaan Langendonk, voorzitter (beleidsmedewerker Nederlandse Boekverkopersbond).

Oplegnotitie

De rapportage *Winkelcriminaliteit binnen de boekenbranche* verschaft een up-to-date beeld van de door boekverkoopers geschatte aard en omvang van winkelcriminaliteit in boekhandels. Voor het beantwoorden van de vraag of de winkelcriminaliteit in boekhandels hoog of laag is vergeleken met andere sectoren binnen de detailhandel, is het echter waardevol de uitkomsten te vergelijken met cijfers die de aard en omvang van winkelcriminaliteit in de totale detailhandel inzichtelijk maken.

Deze vergelijking is ook nog voor een andere reden van belang. De uitkomsten van het onderzoek geven namelijk een sterke indicatie dat boekverkoopers geen optimale informatiepositie hebben en de winkelcriminaliteit onderschatten. Voor het onderbouwen van deze conclusie en het verschaffen van een vergelijkingskader is deze oplegnotitie geschreven.

Voor deze oplegnotitie is van verschillende bronnen gebruik gemaakt. In de eerste plaats is de rapportage door de heer Arie van Os³ gelezen en voorzien van kritisch commentaar dat als basis heeft gediend voor dit hoofdstuk. Daarnaast is literatuur geraadpleegd waarbinnen winkelcriminaliteit in de detailhandel beschreven werd. Deze literatuur bestond uit: Monitor Bedrijven en Instellingen 2002 (MBI)⁴, kerncijfers van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD), kerncijfers van de Raad Nederlandse Detailhandel (RND) en de European Theft Barometer.

Slachtofferschap winkelcriminaliteit

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat 78% van de boekverkoopers slachtoffer is geworden van één of meer vormen van winkelcriminaliteit. Afgaand op de kernegegevens van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel, die voor 2002 een slachtofferpercentage voor de totale detailhandel berekende van 77%, is dit geen opvallende uitkomst.

Uit het onderzoek kwam verder naar voren dat 11% van de boekhandels slachtoffer is geweest van inbraak in 2003. Dit percentage ligt lager dan de 19% die voor de gehele detailhandel werd berekend in 2002 in de MBI, en nog lager dan de 20% die het HBD in 2002 voor de detailhandel becijferde.

Ongeveer 2% van de boekhandels is in 2003 één of meer keren beroofd. Voor de detailhandel is geen vergelijkbaar cijfer beschikbaar. Het slachtofferschap van beroving voor alle bedrijven en instellingen was echter in 2002 3%, een uitkomst die niet noemenswaardig verschilt van de boekenbranche.

Noot 3 De heer Van Os is zelfstandig trainer en adviseur en heeft diverse trainingen en security audits uitgevoerd in de boekenbranche en andere branches binnen de detailhandel

Noot 4 De MBI is gebaseerd op een tweejaarlijks enquête onder 5000 bedrijven in Nederland. Een van de bedrijfssectoren binnen deze monitor wordt gevormd door *detailhandel en autoreparaties*. Hoewel de autoreparaties qua risicoprofiel voor winkelcriminaliteit niet goed te vergelijken is met de gemiddelde onderneming in de detailhandel verschaft deze sector als geheel wel een redelijk vergelijkingskader.

Winkelcriminaliteit bestaat voor het grootste deel uit winkeldiefstal van producten (in het bijzonder boeken). 78% van de boekverkopers in het onderzoek zegt slachtoffer te zijn geweest van deze vorm van criminaliteit. In de detailhandel als geheel werd voor 2002 een slachtofferpercentage van 56% berekend. De boekenbranche scoort hier dus aanmerkelijk hoger.

In de meeste gevallen wordt de dader niet gepakt. Loopt deze echter wel tegen de lamp dan doet 34% van de boekverkopers aangifte. Dit percentage wijkt nauwelijks af van het landelijke gemiddelde van 31% dat voor alle bedrijven en instellingen berekend is.

Het door de boekverkopers geschatte totaal aantal diefstallen van producten levert in 2003 een aantal van 48.000 op. Afgaand op de gerapporteerde schade als gevolg van deze vorm van winkelcriminaliteit zou dit betekenen dat het gemiddelde schadebedrag 115 euro bedraagt. In een branche waar de meest gestolen productgroep bestaat uit boeken is dit een veel te hoog bedrag. Er vanuit gaande dat het met winkelcriminaliteit gemoeide schadebedrag door de boekverkopers eenvoudiger te schatten valt⁵ dan het aantal gestolen artikelen lijkt het gerechtvaardigd het gemiddelde schadebedrag aan te passen aan de gemiddelde verkoopprijs van een boek. Door de totale derving door winkeldiefstal van de branche (5.5 miljoen euro) te delen door de gemiddelde verkoopwaarde van dit artikel (ca 13 euro) wordt in 2003 een aantal van 460.000 diefstallen van producten berekend, wat neerkomt op 303 diefstallen per winkel per jaar. Overigens is hierbij cijfer ook de vraag in hoeverre het cijfer recht doet aan de werkelijkheid. Weliswaar lijkt het eenvoudiger voor boekverkopers om hun derving als gevolg van winkelcriminaliteit vast te stellen dan het aantal diefstallen, maar ook dit cijfer is meestal een schatting.

Interne versus externe diefstal

Binnen het onderzoek is onderscheid gemaakt tussen diefstal gepleegd door klanten, diefstal gepleegd door eigen personeel en diefstal gepleegd door derden⁶. Boekverkopers zeggen dat het overgrote deel van de winkeldiefstal van producten (95%) gepleegd wordt door externen. Het eigen personeel zou slechts een aandeel van 3% hebben, terwijl derden voor nog geen 1% van diefstallen verantwoordelijk zijn. Dergelijke percentages wijken opvallend af van de cijfers die voor de totale detailhandel beschikbaar zijn. Het HBD gaat er vanuit dat van de winkelcriminaliteit (uitgedrukt in schade⁷) circa 25% van de gevallen gepleegd wordt door het eigen personeel. De Raad van de Nederlandse Detailhandel becijfert het aandeel zelf rond de 30 à 40%. Terwijl aangiftecijfers bij de politie een aandeel van 50% indiceren.

Deze gegevens bevestigen het idee dat individuele boekverkopers de omvang van de interne criminaliteit onderschatten. Vraag blijft echter hoe groot de onderschatting is. Met enig recht van spreken valt namelijk te beweren dat boekhandels geen gemiddelde onderneming zijn binnen de detailhandel. In de eerste plaats lijken boeken namelijk, gezien hun geringe grootte, gevoeliger voor externe diefstal dan bijvoorbeeld huishoudelijke elektronica.

Noot 5 Zoals uit het onderzoek blijkt wordt derving, uitgedrukt in een schadebedrag, bij een groot aantal boekhandels geadministreerd (zie 4.3); dit in tegenstelling tot het aantal gestolen producten. Dit laatste gegeven lijkt daarom veel moeilijker te schatten voor de respondent.

Noot 6 Gedacht kan worden aan leveranciers of schoonmakers.

Noot 7 Dit schadebedrag omvat dan ook de schade die ontstaan is door inbraak en overvallen.

In de tweede plaats is het goed denkbaar dat werknemers in de boekenbranche meer affiniteit hebben met hun werk dan verkopers in de andere winkels. Dit resulteert in een andere type medewerker met een lager risico op diefstal dan gemiddeld in de detailhandel. Om deze redenen is het niet onaannemelijk dat het aandeel van interne diefstal lager ligt dan het gemiddeld in de detailhandel. Wat niet wegneemt dat een percentage van 3% interne diefstal vermoedelijk een flinke onderschatting blijft.

Branche- en koepelorganisaties lijken zich meer bewust van de omvang en ernst van interne diefstal en de noodzaak om hier maatregelen tegen te treffen. Zo heeft de RND in juni 2004 toestemming gekregen van het College Bescherming Persoonsgegevens om een *waarschuwingsregister* op te zetten. In dit register, dat ten behoeve van sollicitaties geraadpleegd kan worden door detaillisten, staan personen geregistreerd die zich schuldig hebben gemaakt aan interne fraude en/of diefstal.

Derving als percentage van de bruto omzet

Uit het onderzoek komt naar voren dat de derving als gevolg van winkelcriminaliteit ca. 6,3 miljoen euro bedraagt. Uitgedrukt als percentage van de totale omzet in de branche (voor 2003 geschat op 1,5 miljard euro⁸) levert dit 0,4% op. Een dergelijk percentage roept echter vraagtekens op. De *European Theft Barometer*, een monitor die jaarlijks de winkelcriminaliteit in 16 Europese landen in beeld brengt, berekent in 2003 voor de Nederlandse detailhandel een dervingpercentage van 1,3%. Overigens is dit inclusief niet criminele derving. De Boekhandels Groep Nederland heeft weer een lager dervingpercentage dat ligt tussen de 0,6% en 0,9%.

Voor het geschatte aantal diefstallen van producten in de boekenbranche betekent een hoger dervingpercentage een nog groter aantal winkeldiefstallen dan het reeds herberekende aantal van 460.000. Immers als het dervingpercentage door winkelcriminaliteit van de gehele branche niet op 0,4% ligt maar uiteindelijk 0,8%⁹ blijkt te zijn, dan ligt het totaal aantal diefstallen niet op 460.000 maar op 920.000. Dat zou neerkomen op gemiddeld 606 diefstallen per winkel per jaar in de boekenbranche, wat ca 12 diefstallen per week per boekhandel impliceert.

Conclusie

Hoewel het moeilijk is op basis van secundaire gegevens de aard en omvang van de winkelcriminaliteit in de boekenbranche eenduidig te nuanceren lijkt uit het voorgaande wel duidelijk naar voren te komen dat individuele boekverkopers de omvang van winkeldiefstal onderschatten en met name geen zicht hebben op de omvang van de interne criminaliteit.

Noot 8 Zie noot 19 pagina 17.

Noot 9 De gemiddelde derving bij de BGN boekhandels.

2 Conclusies en aanbevelingen

2.1 Conclusies

Winkelcriminaliteit laat de boekenbranche niet ongemoeid. In 2003 was 78% van de boekhandels slachtoffer van één of meer vormen ervan. Winkeldiefstal van producten is qua aantal en totale schade veruit het grootste probleem van de branche. 78% van de boekverkopers geeft aan hiervan slachtoffer te zijn geworden in het onderzoeksjaar. Inbraak wordt door 11% van de boekverkopers gemeld en het slachtofferschap van diefstal van geld en waardepapieren en beroving door 5% respectievelijk 2% genoemd wordt.

De buit bij winkeldiefstal bestaat in de meeste gevallen uit boeken, terwijl kantoorbenodigdheden daarna genoemd worden als meest gestolen productgroep. Slechts eenderde van de boekverkopers doet altijd aangifte wanneer een winkeldief op heterdaad betrapt wordt. Overigens wordt gemiddeld genomen in 43% van de betrapingen aangifte gedaan, wat betekent dat boekverkopers die jaarlijks meer dieven betrappen, vaker aangifte doen.

Het door de boekverkopers geschatte aantal winkeldiefstallen lijkt een onderschatting van het werkelijke aantal aangezien het totale schadebedrag als gevolg van winkeldiefstal van producten dat binnen dit onderzoek gemeld werd door boekhandels, gedeeld door het aantal winkeldiefstallen een gemiddeld schadebedrag per incident van 115 euro oplevert. Een dergelijk hoog bedrag lijkt onwaarschijnlijk in een branche waar de meest gestolen productgroep gevormd wordt door boeken. Met andere woorden: dit onderzoek verschaft een indicatie dat de informatiepositie van de boekverkopers niet optimaal is. Dit wordt bevestigd door wijze waarop de boekhandels hun voorraadadministratie voeren. Deze administratieve handeling, een van de belangrijkste informatiebronnen voor de boekverkopers om de omvang van het aantal diefstallen vast te stellen, vindt in de meeste gevallen slechts eenmaal per jaar plaats.

Het overgrote deel van de winkeldiefstallen van producten wordt volgens de boekverkopers gepleegd door externen. In de branche denkt men dat slechts 3% van de diefstallen gepleegd wordt door het eigen personeel terwijl ongeveer 1% door derden zou worden begaan. In hoeverre boekverkopers de interne criminaliteit onderschatten, is niet aan te tonen door middel van dit onderzoek. Gezien het feit dat uit ander onderzoek naar interne criminaliteit blijkt dat ondernemers in het algemeen geneigd zijn de criminaliteit door eigen werknemers sterk te onderschatten, is het zeer waarschijnlijk dat de interne criminaliteit in de boekenbranche flink hoger ligt dan uit de nulmeting naar voren komt. Nader onderzoek hiernaar zou hierover uitsluitsel kunnen geven.

Diefstal van geld en waardepapieren en beroving lijken qua omvang geen groot probleem binnen de branche. Ook qua totale schade vormen deze delicten slechts een klein percentage van de totale derving. Wel is het gemiddeld schadebedrag per incident bij deze delictsoorten aanzienlijk hoger dan bij winkeldiefstal van producten.

De totale derving als gevolg van winkelcriminaliteit binnen de boekenbranche bedroeg in 2003 een geschatte 6,3 miljoen euro. Als percentage van de totale omzet binnen de boekenbranche, die voor 2003 geschat wordt op 1,4 miljard, betekent dit 0,4% derving.

De meeste winkeliers (97,5%) hebben individueel maatregelen getroffen tegen externe diefstal. Het afroemen van kassageld, in de praktijk overigens gericht op diefstal van geld en waardepapieren, is de meest getroffen maatregel, gevolgd door een diefstal werende indeling van de winkel. Elektronische maatregelen zoals camerabewaking en elektronische artikelbeveiliging wordt door ongeveer eenderde van de boekverkopers toegepast om winkelcriminaliteit terug te dringen. Maatregelen tegen interne diefstal (eigen personeel) worden veel minder vaak genomen. Ongeveer de helft van de boekverkopers doet hier niets tegen. Dit lijkt in overeenstemming met het gegeven dat boekverkopers schatten dat de daders voor 96% uit externen bestaan. Zij die wel maatregelen tegen interne criminaliteit treffen, romen vooral het kassageld af en hebben vaste procedures voor het lenen van materiaal aan medewerkers.

Naast individuele maatregelen heeft 45% van de boekverkopers collectief maatregelen getroffen tegen winkelcriminaliteit. Onderlinge alarmering en afspraken over hulp wordt door eenderde respectievelijk eenvijfde van de boekhandels toegepast. Ongeveer 10% van de boekverkopers participeert in collectieve beveiliging.

Ongeveer de helft van de boekverkopers geeft aan gebruik te zullen maken van bronbeveiliging, indien het beschikbaar zou komen voor de branche.

In het onderzoek is de winkelcriminaliteit afgezet tegen de volgende achtergrondkenmerken van de boekhandels: grootte van het bedrijf uitgedrukt in aantal werknemers, grootte van de boekhandel uitgedrukt in verkoopvloeroppervlakte, type winkel uitgesplitst naar commercieel inkoopverband en zelfstandig ongebonden, grootte van vestigingsplaats, locatietype onderverdeeld naar hoofdwinkelcentra, ondersteunende (wijk-of buurt) winkelcentra, grootschalige concentraties (zoals woonboulevards) en gebieden met verspreide bewinkeling of solitaire ligging en type boekhandel onderverdeeld naar algemene boekhandels, specialistische boekhandels, kantoorboekhandel en inloopzaken/kiosken. Uit deze nadere analyse werd vooral duidelijk dat er een sterk verband bestaat tussen de grootte van de winkels (zowel uitgedrukt in verkoopvloeroppervlakte als in aantal personeelsleden in dienst) en de omvang van winkelcriminaliteit. De regel is: hoe groter de boekhandel hoe meer diefstal van producten. Bovendien bestaat de groep daders bij grotere winkels naar verhouding vaker uit eigen personeel. De getroffen maatregelen lijken dit verband te spiegelen. Grotere vestigingen treffen meer maatregelen die bovendien vaker elektronisch van aard zijn. Ook maatregelen tegen interne diefstal worden vaker in grote boekhandels getroffen dan in kleine.

Opmerkelijk is verder dat de grootte van de vestigingsplaats er niet veel toe doet. Boekhandels in grote steden worden niet vaker geconfronteerd met winkelcriminaliteit dan boekhandels in kleinere vestigingsplaatsen. Wat wel van belang lijkt is de locatie binnen de vestigingsplaats. Verspreide bewinkeling of solitaire vestigingen en winkels in ondersteunende winkelcentra hebben beduidend minder last van winkelcriminaliteit dan boekhandels in grootschalige concentraties en in hoofdwinkelcentra.

Bovendien wordt diefstal in boekhandels in verspreide bewinkeling volgens

de boekverkopers uitsluitend door externen gepleegd.

Winkelcriminaliteit lijkt ook te verschillen tussen de type boekhandels. Kantoorboekhandels worden het meest frequent slachtoffer van winkelcriminaliteit terwijl specialistische boekhandels juist relatief weinig melding maken van delicten. Dit laatste type winkel kent overigens volgens de boekverkopers alleen diefstal gepleegd door externen.

2.2 Aanbevelingen

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de informatiepositie van boekverkopers te wensen over laat. Niet alleen wordt hierdoor het werkelijke aantal diefstallen in boekhandels in grote mate onderschat maar bestaat er bovendien een onjuist beeld over de verhouding tussen interne en externe daders. Terwijl boekverkopers denken dat het overgrote deel van de diefstallen gepleegd wordt door "klanten" laat ander onderzoek duidelijk zien dat rekening gehouden moet worden met een aandeel van 25 tot 50% door het eigen personeel. Deze verkeerde opvatting over de aard en omvang van de winkelcriminaliteit heeft tot gevolg dat maatregelen niet optimaal afgestemd worden op de problematiek. Wij bevelen daarom aan dat de NBb via haar communicatiekanalen haar leden duidelijk maakt dat de informatiepositie van de boekverkopers verbetering behoeft, suggesties doet voor het verbeteren hiervan en toewerkt naar een attitudeverandering met betrekking tot interne criminaliteit.

Ook lijkt het zinvol om meer zicht te krijgen op de aard van de interne criminaliteit¹⁰ binnen de boekenbranche en maatregelen die boekverkopers in dit verband het beste kunnen treffen. Op grond hiervan zou het NBb gericht voorlichting kunnen geven over het signaleren, voorkomen en aanpakken van interne criminaliteit. Mogelijk is hier ook een rol weggelegd voor het HBD, aangezien interne criminaliteit en de afhandeling daarvan een branche-overstijgend probleem is waar alle detaillisten mee geconfronteerd worden¹¹.

Uit de nulmeting blijkt dat de aangiftebereidheid van boekverkopers vrij laag is en niet is gestegen sinds 1995. Dit roept de vraag op of boekverkopers wel op de hoogte zijn van de mogelijkheid om elektronische aangifte te doen. Het verdient aanbeveling dat de NBb hierover nadere voorlichting verschaft aan haar achterban.

Uit het onderzoek bleek ook dat *instructie van personeel* als middel voor het terugdringen van winkelcriminaliteit gezien wordt als een effectief wapen in de strijd tegen winkeldiefstal. Aangezien dit een gemakkelijke en relatief goedkope maatregel is met een naar verhouding hoge waardering en effectiviteit, adviseren we dat de NBb deze maatregel nog eens extra onder

Noot 10 Te denken valt b.v. aan een Modus Operandi onderzoek en/of het houden van (vertrouwelijke) groepssessies met verschillende soorten boekhandels.

Noot 11 In de tabaksbranche heeft men momenteel de ambitie om een apart "loket" / expertcentrum te maken rondom interne criminaliteit, waar winkeliers terecht kunnen met hun vragen. De gedachte is dat dit expertcentrum ook exit-gesprekken gaat voeren met werknemers die ontslagen zijn na betrapting. Wellicht dat het HBD hier een branche-overstijgende functie kan vervullen.

de aandacht brengt van haar leden en aangeeft op welke wijze de instructie het beste gegeven kan worden¹².

Ook het treffen van andere organisatorische maatregelen zoals het ontwikkelen van heldere procedures (b.v. voor het lenen van boeken door eigen personeel en procedures in het kader van interne criminaliteit) kan via voorlichting door de NBb gericht gestimuleerd worden.

Er lijkt een redelijk draagvlak te bestaan voor bronbeveiliging. Het al dan niet invoeren van bronbeveiliging vormt echter een strategisch proces, dat veel overleg met strategische partners vergt en nader onderzoek naar verschillende typen bronbeveiliging. Het verdient aanbeveling om hier een speciale commissie mee te belasten.

Opvallend was verder dat de meeste boekhandels er een matige tot slechte voorraadregistratie op na blijken te houden. Dit bemoeilijkt niet alleen het verkrijgen van inzicht in de aard en omvang van winkeldiefstallen, maar ook commercieel inzicht (welke boeken verkopen goed/matig/slecht). Het verbeteren van de voorraadregistratie is derhalve een middel om de branche verder te professionaliseren. De NBb zou in dit verband het toepassen van simpele, goedkope registratiesystemen (b.v. de indexmethode met stickers, zie pagina 41 van deze rapportage) kunnen stimuleren.

Om de bevindingen van het onderzoek verder te concretiseren en suggesties te kunnen doen voor het verbeteren van de informatiepositie, achten wij het waardevol dat de NBb een strategische expertmeeting organiseert. Hiervoor zouden vertegenwoordigers van verschillende typen boekhandels en andere strategische partners uitgenodigd kunnen worden, eventueel aangevuld met één of meer inhoudelijk experts op het gebied van winkelcriminaliteit.

Noot 12 Overigens is het optimaliseren van de klantvriendelijkheid van werknemers uiteraard een structureel aandachtspunt, zeker gezien de toenemende concurrentie van virtuele boekhandels.

3 Winkelcriminaliteit in de boekenbranche: kerncijfers

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de aard en omvang van de winkelcriminaliteit. Ook wordt gerapporteerd over type daders en de aangiftebereidheid van de boekverkopers. Daarnaast wordt een beeld geschetst van de totale omvang van de derving voor de gehele branche als gevolg van winkelcriminaliteit.

3.1 Slachtofferschap van winkelcriminaliteit

Uit tabel 3.1 blijkt dat maar liefst 78% van de boekhandels in 2003 te maken heeft gehad met 1 of meer vormen van winkelcriminaliteit.

Dit slachtofferpercentage ligt flink boven het niveau van 1995, toen 65% van de boekverkopers melding maakte slachtoffer te zijn geworden van winkelcriminaliteit.

Tabel 3.1 Slachtofferschap¹³ winkelcriminaliteit per type delict, 2003

	percentage			aantal (N)		
	Ja	Nee	totaal	Ja	Nee	totaal
slachtofferschap winkeldiefstal van producten	78	22	100	123	34	157
slachtofferschap winkeldiefstal geld en/of waardepapieren	5	95	100	8	149	157
slachtofferschap inbraak	11	89	100	18	139	157
slachtofferschap beroving	2	98	100	3	154	157
slachtofferschap van winkelcriminaliteit	78	22	100	127	30	157

Opmerking: Alleen in deze tabel is ter illustratie naast het percentage ook het aantal respondenten (N) op basis waarvan de percentages berekend zijn weergegeven. Omdat doorgaans, tenzij anders vermeld, het aantal respondenten op basis waarvan de berekening gedaan is, 157 bedraagt zullen alleen de percentages worden weergegeven.

Winkeldiefstal van producten is de meest voorkomende vorm (78%) van winkelcriminaliteit in de boekenbranche, gevolgd door inbraak (11%). Beroving komt het minst voor (2%).

3.2 Winkeldiefstal van producten

Aantal diefstallen

Winkeldiefstal van producten is de meest voorkomende vorm van winkelcriminaliteit in boekhandels. Het aantal diefstallen is op basis van de resultaten uit de enquête gegeneraliseerd naar een landelijk beeld.

Tabel 3.2 geeft een schatting van het totaal aantal winkeldiefstallen, uitgesplitst naar betraptingen en vermoedens.

Noot 13 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% omdat de soorten winkelcriminaliteit elkaar niet uitsluiten. Met andere woorden, men kan zowel slachtoffer zijn van winkeldiefstal van producten als slachtoffer van inbraak.

Tabel 3.2 Aantal diefstallen naar betrapingen en vermoedens in 2003 (schatting)¹⁴

	Aantal
betrapingen	Ca. 3.000
vermoedens	Ca. 45.000
totaal	Ca. 48.000

De resultaten in tabel 3.2 maken in de eerste plaats duidelijk dat de informatiepositie van de boekverkopers niet optimaal is. Het aantal betrapingen en in nog sterkere mate waarschijnlijk het aantal vermoedens is een onderschatting van het werkelijke aantal winkeldiefstallen. Naast het aantal winkeldiefstallen is namelijk gevraagd wat in 2003 aan schade als gevolg van winkelcriminaliteit ondervinden is. Dit schadebedrag gedeeld door de 48.000 delicten uit tabel 3.2 levert een gemiddeld schadebedrag van 115 euro op, een onwaarschijnlijk hoog schadebedrag in een winkelbranche waar het meest gestolen productgroep gevormd wordt door boeken (zie volgende paragraaf).

Uit tabel 3.2 blijkt overigens naast de gebrekkige informatiepositie dat de winkeldiefstal van producten moeilijk te beheersen valt. Op grond van de tabel blijkt dat slechts bij 7% van de diefstallen de dader betrapt wordt. Gezien op de grove onderschatting van het werkelijk aantal winkeldiefstallen ligt dit percentage nog lager. Het maximaal aantal betraping dat binnen het onderzoek door een boekverkoper gemeld werd bedroeg 20, het minimale aantal 0. Uit tabel 3.3 blijkt overigens dat de meeste winkels 5 of minder keer in 2003 een winkeldief betrapt hebben.

Tabel 3.3 Aantallen betrapingen door boekverkopers van winkeldieven

Aantal betrapingen (N=122)	%
0 t/m 5 keer	89
6 t/m 10 keer	9
11 t/m 15 keer	1
16 t/m 20 keer	2
Totaal	100

Tabel 3.4 maakt duidelijk dat de meeste winkels vermoeden dat er niet meer dan 20 keer per jaar gestolen wordt, oftewel minder dan 1 keer per twee weken. Het grootste aantal vermoede diefstallen in 2003 in één winkel bedroeg in dit onderzoek 400, wat neerkomt op ruim één diefstal per dag.

Tabel 3.4 Aantallen van vermoedelijk gepleegde winkeldiefstallen

Aantal vermoedens (N=91)	%
0 t/m 5 keer	16
6 t/m 10 keer	25
11 t/m 20 keer	24
21 t/m 50 keer	18
51 t/m 100 keer	7
100 en meer	10
Totaal	100

Noot 14 De landelijke cijfers zijn gebaseerd op een schattingsmodel dat in hoofdstuk 2 is toegelicht.

Wordt het totaal aantal winkeldiefstallen van producten gedeeld door het totaal aantal boekhandels binnen de branche dan levert dat een *gemiddeld aantal* van 32 diefstallen per boekhandel op voor 2003. Dit aantal ligt lager dan het gemiddelde van 43 dat voor 1995 berekend werd.

Type gestolen product

Tabel 3.5 laat zien welk type producten het meest gestolen worden bij boekhandels.

Tabel 3.5 Meest gestolen producten naar productgroep in 2003 (percentage van de respondenten dat aangeeft dat in deze productgroep de meeste diefstallen plaatsvinden)

	% van de respondenten
diefstal boeken komt het meest voor	39
diefstal kantoorbenodigdheden komt het meest voor	32
diefstal tijdschriften/kranten komt het meest voor	22
diefstal wenskaarten komt het meest voor	9
diefstal andere producten komt het meest voor	8

De productgroep "boeken" lijkt het meest diefstalgevoelig, op de voet gevolgd door "kantoorbenodigdheden". Wenskaarten worden relatief weinig gestolen. Opgemerkt zij dat overigens niet alle boekhandels wenskaarten verkopen.

Aangiftepercentage van winkeldiefstal

De aangiftebereidheid (zie tabel 3.6) ligt binnen de boekenbranche met 34% op het niveau van 1995 (was toen 35%). Opvallend is verder dat bijna de helft van de respondenten te kennen geeft "nooit" aangifte te doen bij winkeldiefstal. Als er overigens geen gemiddelde van de boekverkopers berekend wordt, maar naar de aangiftes als percentage van het aantal betrapingen gekeken wordt, dan levert dit voor 2003 een aangiftepercentage van 43% op¹⁵.

Tabel 3.6 Aangiftebereidheid boekverkopers¹⁶ in 2003

	%
boekverkopers die nooit aangifte doen	45
boekverkopers die altijd aangifte doen	34
boekverkopers die soms aangifte doen	21
totaal	100

Noot 15 Er kan gekeken worden naar de gemiddelde aangiftebereidheid van boekverkopers door de afzonderlijke scores van de vestigingen bij elkaar op te tellen en te delen door hun aantal. Het aantal betrapingen verschilt echter per boekhandel zodat dit cijfer nog weinig hoeft te zeggen over het gemiddeld percentage aangifte bij het totaal van betrapingen. Wanneer er bijvoorbeeld twee winkels A en B zijn, waarvan A 1000 betrapingen heeft en B slechts 2 en waarbij A in 100% van de betrapingen aangifte doet en B nooit, dan zal de gemiddelde aangiftebereidheid van winkels 50% zijn. Wordt echter gekeken naar het totaal aantal betrapingen dan is dat in dit rekenvoorbeeld de aangiftebereidheid 99,9%.

Noot 16 De categorieën "nooit", "soms" en "altijd" zijn gebaseerd op een hercodering van de antwoorden op de enquêtevraag: "In hoeveel procent van de gevallen heeft u, bij benadering, aangifte gedaan?". Het antwoord 0% levert de categorie "nooit" op, het antwoord 100% de categorie "altijd" en de overige percentages de categorie "soms".

Type dader

Diefstal kan door verschillende daders gepleegd worden. In tabel 3.7 wordt een onderscheid gemaakt tussen 'klanten', 'eigen personeel' en 'derden'.

Tabel 3.7 Winkeldiefstal van producten in 2003 naar type daders

	%
diefstal is gepleegd door "klanten"	96
diefstal is gepleegd door eigen personeel	3
diefstal is gepleegd door derden ¹⁷	1
totaal	100

Uit de cijfers blijkt dat diefstal in boekenbranche volgens de boekverkopers met name gepleegd wordt door externen (96%). Het eigen personeel wordt slechts in 3% van de gevallen genoemd als pleger van de winkeldiefstal, terwijl het aandeel van derden in de ogen van de boekverkopers met 1% verwaarloosbaar klein is.

3.3 Aard en omvang van overige vormen van winkelcriminaliteit

Uit tabel 3.1 was reeds gebleken dat naast winkeldiefstal van producten de branche ook te maken heeft met andere vormen van winkelcriminaliteit.

Diefstal van geld en waardepapieren

Ongeveer 5% van de branche had in 2003 te maken met diefstal van geld en waardepapieren. In tabel 3.8 is op basis van de enquête geschat hoeveel vermoedens en betrapingen van "diefstal van geld en waardepapieren" in 2003 moet hebben plaatsgevonden.

Tabel 3.8 Aantal diefstallen van geld en waardepapieren in 2003 (schatting)¹⁸

	Aantal
betrapingen	106
vermoedens	493
totaal	599

Uit de cijfers wordt duidelijk dat het aantal een fractie is van dat van winkelcriminaliteit van producten. Bovendien wordt duidelijk dat in tegenstelling tot deze categorie er veel vaker betrapting plaatsvindt. Was de geschatte pak kans bij diefstal van producten nog zo'n 7%, bij diefstal van geld en waardepapieren ligt dat rond de 18%. Belangrijke kanttekening bij deze bevindingen zijn het geringe aantal respondenten op basis waarvan dit landelijke beeld gegeneraliseerd is. In de steekproef van 157 respondenten bleken slechts 8 boekverkopers slachtoffer van deze vorm van winkelcriminaliteit.

Noot 17 Gedacht kan worden aan leveranciers of schoonmakers

Noot 18 De cijfers in deze tabel zijn in tegenstelling tot de andere geschatte cijfers niet gestratificeerd gewogen omdat de strata een te lage celvulling hadden. Zie voor een toelichting van de gehanteerde schattingsmethode hoofdstuk 6.

Inbraken en berovingen

Ongeveer 11% van de boekverkopers was in 2003 slachtoffer van inbraak. Geschat naar een landelijke cijfer voor de hele boekenbranche levert dit 260 inbraken op (waarbij opgemerkt moet worden dat de buit in veel gevallen tabakswaar en dus non-book betreft). Het aantal berovingen lag voor de boekenbranche voor 2003 op 2%. Wordt het aantal gegeneraliseerd naar een landelijk cijfer dan moet uitgegaan worden van zo'n 29 berovingen op jaarbasis. Net als bij de vorige tabel waarin diefstal van geld en waardepapieren aan de orde was, betreft het ook nu weer te kleine aantallen om een betrouwbaar beeld van te herleiden. De cijfers vormen daarom uitsluitend een grove indicatie.

Tabel 3.9 Aantal inbraken en berovingen in 2003 (schatting)¹⁹

	Aantal
inbraken (N=18)	260
berovingen	29
totaal	289

3.4 Derving

Om inzicht te krijgen in de omvang van winkelcriminaliteit is het zinvol om de schade als gevolg daarvan, vast te stellen. Tabel 3.8 geeft een overzicht. Wat direct opvalt is dat derving als gevolg van winkeldiefstal van producten veruit de grootste kostenpost vormt voor de boekverkopers.

In de tabel is verder het gemiddeld schadebedrag per incident opgenomen, dat berekend is door de totale derving per soort winkelcriminaliteit te delen door het totale aantal van het desbetreffende delict. Zoals we al eerder opmerkten in paragraaf 3.2 is de resulterende 115 euro een onwaarschijnlijk hoog bedrag voor een branche waar boeken de meeste gestolen producten zijn. Wij zijn geneigd te menen dat dit opgevat moet worden als een indicatie dat de winkeliers het aantal winkeldiefstallen onderschatten (zie de toelichting in de oplegnotitie). Het gemiddelde schadebedrag voor deze post ligt overigens zo'n 26% hoger dan de 91 euro die in 1995 berekend was. Wordt echter gecorrigeerd voor inflatie voor de periode 1995-2003 dan verdwijnt het verschil tussen beide meetmomenten grotendeels.

In de rechterkolom wordt de totale derving van de branche uitgedrukt als percentage van de totale contante bruto jaaromzet van de branche²⁰. Ondanks het aanzienlijke absolute schadebedrag, lijkt de derving als percentage van de contante jaaromzet met 0,4% wel mee te vallen.

Noot 19 De cijfers in deze tabel zijn in tegenstelling tot de andere geschatte cijfers niet gestratificeerd gewogen omdat de strata een te lage celvulling hadden. Zie voor een toelichting van de gehanteerde schattingsmethode hoofdstuk 6.

Noot 20 In het telefonische interview is aan de respondenten gevraagd een schatting te geven van hun contante bruto jaaromzet. Op basis hiervan wordt geschat dat de totale omzet van de branche in 2003 1.47 miljard euro bedraagt.

Tabel 3.10 Geschatte schade als gevolg van criminele en niet criminele oorzaken, uitgedrukt in totalen en als percentage van de contante jaaromzet in 2003

	Derving in duizenden euro's	Gemiddeld schadebedrag per incident	Derving als percentage van de contante jaaromzet
derving als gevolg van winkeldiefstal van producten	5.545	115	0,4%
derving als gevolg van diefstal van geld en waardepapieren ²¹	133	223	-
derving als gevolg van inbraak ²²	515	1.982	-
derving als gevolg van beroving ²³	150	5.168	-
totale criminele derving	6.343	-	0,4%
totale derving crimineel + niet-crimineel	6.493	-	0,4%

Derving kan ook op het niveau van de individuele boekwinkels berekend worden. Dit cijfer verschaft inzicht in het gemiddelde dervingpercentage per boekhandel²⁴. Voor deze methode wordt eerst per individuele winkel afzonderlijk vastgesteld hoe groot het schadebedrag is. Vervolgens wordt dit individuele schadebedrag gedeeld door de individuele jaaromzet van de desbetreffende winkel. Vervolgens wordt voor de gehele branche een gemiddeld dervingpercentage berekend door alle individuele percentages bij elkaar op te tellen en deze te delen door het aantal boekhandels uit de steekproef. Uit tabel 3.11 blijkt dat de gemiddelde boekhandel rekening moet houden met 0,5% derving als gevolg van winkeldiefstal van producten en met 0,8% derving als gevolg van criminele en niet-criminele oorzaken gezamenlijk.

Tabel 3.11 Derving als % van de contante jaaromzet: gemiddelde score op individueel niveau in 2003

soort derving	%
derving door winkeldiefstal van producten als % van de contante bruto jaaromzet	0,5%
totale criminele en niet criminele derving als % van de contante bruto jaaromzet	0,8%

Noot 21 Dit geschatte bedrag is gebaseerd op een zeer laag aantal respondenten (n=8). Het resultaat is daarom slechts te gebruiken als een grove indicatie.

Noot 22 Dit geschatte bedrag is gebaseerd op een zeer laag aantal respondenten (n=18). Het resultaat is daarom slechts te gebruiken als een indicatie.

Noot 23 Dit geschatte bedrag is gebaseerd op een zeer laag aantal respondenten (n=3). Het resultaat is daarom slechts te gebruiken als een grove indicatie.

Noot 24 Dit in tegenstelling tot de andere methode die weliswaar voor de branche als geheel het beeld schets maar weinig zegt over het gemiddeld dervingpercentage van de afzonderlijke winkels. In die berekening zal namelijk het dervingpercentage beïnvloed worden door bedrijven met veel omzet. Stel bijvoorbeeld dat de branche uit 100 bedrijven bestaat en dat één bedrijf 50% van de totale brancheomzet realiseert maar geen derving heeft. De resterende 99 bedrijven, die de overige 50% van de brancheomzet voor hun rekening nemen kennen in dit voorbeeld 2% derving als percentage van de omzet. Wordt een branchebreed cijfer berekend dat zal de gemiddelde derving in de branche 1% bedragen. Immers: $((50 \cdot 0\%) + (50 \cdot 2\%))/100 = 1\%$. Wordt nu echter per afzonderlijke winkel de derving berekend dan wordt de som $((99 \cdot 2\%) + (1 \cdot 0\%))/100 = 1,98\%$.

4 Maatregelen tegen winkelcriminaliteit

Om winkelcriminaliteit te verminderen zijn er tal van maatregelen te treffen. Daarbij is het van belang een onderscheid te maken tussen de volgende typen maatregelen:

1 *Individuele maatregelen:*

- Maatregelen die er op gericht zijn criminaliteit, gepleegd door 'externen', te verminderen
- Maatregelen die erop gericht zijn de winkelcriminaliteit, gepleegd door het eigen personeel of zogenaamde 'derden' terug te dringen.

2 *Collectieve maatregelen:*

- Gebiedsgerichte maatregelen: collectieve maatregelen die verschillende winkeliers in een bepaald gebied samen kunnen treffen (collectieve beveiliging, burenbelsysteem etc.).
- Ketengerichte maatregelen: collectieve maatregelen die de ketenpartners (uitgevers, de NBb namens de boekhandels etc.) kunnen treffen (bijv. bronbeveiliging).

Speciale aandacht verdient het (al dan niet automatisch) administreren van de voorraad. Dit is zowel een preventieve maatregel als een manier om de omvang van de winkelcriminaliteit in een boekhandel te kunnen vaststellen. Op deze maatregel wordt apart ingegaan.

4.1 Individuele maatregelen tegen externe winkelcriminaliteit

Tabel 4.1 geeft een overzicht van maatregelen tegen externe winkelcriminaliteit die op individueel niveau genomen worden. Hierbij is het van belang om te melden dat de tijdens het interview een lijst met maatregelen²⁵ werd opgelezen waarbij de respondenten gevraagd werd aan te geven of zij deze maatregel in hun boekhandel in 2003 getroffen hadden.

Noot 25 De maatregelen die werden opgenoemd tijdens het interview waren: gescheiden in- en uitgang, indeling winkel, afgesloten vitrines, kassa-afscherming, spiegels, speciale verpakkingen, elektronische artikelbeveiliging, camera bewaking, bordjes "bij diefstal..", instructie personeel, afroemen kassagelden, kluis bij kassa en anders, namelijk.

Tabel 4.1 Maatregelen tegen externe winkelcriminaliteit in 2003 (percentage dat maatregel treft)²⁶

	% treft maatregel
afromen kassageld	80
indeling van de winkel	68
instructie personeel	68
spiegels	48
afgesloten vitrines	46
kassa-afscherming	39
camerabewaking	39
elektronische artikelbeveiliging	31
bordjes met waarschuwing	31
kluis bij kassa	24
speciale verpakking	10
gescheiden in- en uitgangen	6
beveiligingspersoneel	1
andere maatregel ²⁷	5

Het afromen van kassageld wordt door 80% van de boekverkopers toegepast. Dit hoge percentage is enigszins opmerkelijk als bedacht wordt dat deze maatregel met name gericht is op het voorkomen van beroving of interne diefstal, delicten die volgens de boekverkopers nauwelijks voorkomen (zie paragraaf 3.3). Aan de andere kant is het natuurlijk ook mogelijk dat dankzij deze maatregel juist deze vormen van winkelcriminaliteit weinig voorkomen.

Maatregelen die een daadwerkelijke investering vergen (zoals camerabewaking of elektronische artikelbeveiliging) worden door minder dan de helft van de respondenten ingezet om winkelcriminaliteit te voorkomen. Van beveiligingspersoneel wordt zelden gebruik gemaakt.

Slechts 2,5% van de boekverkopers geeft aan geen enkele maatregel te treffen tegen externe diefstal.

In tabel 4.2 valt te lezen welke maatregelen het meest gewaardeerd worden door de boekverkopers.

Tabel 4.2 Meest effectieve maatregel in 2003

instructie personeel	27
camerabewaking	20
indeling winkel	19
elektronische artikelbeveiliging	14
afromen kassagelden	10
spiegels	5
afgesloten vitrines	2
goed opletten / aandacht voor klanten	2
afroonkluis bij kassa	1
beveiligingspersoneel	1
totaal	100

Goede instructie van het personeel wordt als meest effectieve maatregel gezien, gevolgd door camerabewaking, de indeling van de winkel en elektronische artikelbeveiliging.

Noot 26 De kolommen tellen niet op tot 100% omdat de respondenten meer dan één maatregel kunnen treffen tegen externe diefstal.

Noot 27 Bij andere maatregelen noemden de respondenten op eigen initiatief zaken als alarm, tralies voor de ramen en goed op de klanten letten.

Bij deze resultaten moet echter wel in gedachten worden gehouden, dat bepaalde maatregelen door een minderheid genomen zijn. Zo is beveiligingspersoneel slechts bij 1% van de boekhandels ingezet, maar wordt deze maatregel wel door deze boekverkopers gezien als de meest effectieve. Afromen van geld (80% treft deze maatregel) wordt slechts door 10% van de boekverkopers gezien als het meest adequate middel om winkelcriminaliteit te voorkomen.

4.2 Individuele maatregelen tegen interne winkelcriminaliteit

Naast individuele maatregelen tegen externe diefstal zijn er ook maatregelen te treffen tegen interne diefstal²⁸. Opvallend is dat 55% van de boekverkopers die personeel in dienst heeft, aangeeft geen maatregelen te treffen tegen interne diefstal.

Uit tabel 4.3 blijkt dat zij die dat wel doen, vooral de kassa afromen en vaste procedures hebben voor het lenen van materiaal aan medewerkers. Enkele bedrijven houden uitgangscntrole van het personeel.

Tabel 4.3 Maatregelen tegen interne winkelcriminaliteit in 2003 (percentage van de boekverkopers met personeel in dienst dat maatregel treft)²⁹

	% treft maatregel
treft geen maatregel	55
afromen kassagelden	34
vaste procedure voor het lenen van materiaal aan medewerkers	30
kluis bij kassa	13
uitgangscntrole van personeel	5
andere maatregel ³⁰	6

Uit tabel 4.4 blijkt dat de meest genoemde maatregelen ook gezien worden als de meest effectieve.

Tabel 4.4 Meest effectieve maatregel in 2003 (volgens de boekverkopers die 1 of meer maatregelen treffen)

Maatregel	% noemt maatregel
treft geen maatregel	55
Vaste procedure voor het lenen van materiaal aan medewerkers	44
Afromen kassagelden	36
Uitgangscntrole van personeel	6
Andere maatregel(en)	3
Vertrouwen van personeel	3
Kascontrole (kijken of alles klopt)	3
Camera's	3
Kluis bij kassa	1
Zelf afrekenen met personeel (niet onderling afrekenen)	1
Totaal	100

Noot 28 In het onderzoek is aan de boekverkopers met personeel een aantal maatregelen voorgelegd die zij kunnen treffen tegen interne maatregelen: vaste procedure voor het lenen van materiaal aan medewerkers; afromen kassagelden; kluis bij kassa; uitgangscntrole van personeel; anders, namelijk.

Noot 29 De kolommen tellen niet op tot 100% omdat de respondenten meer dan één maatregel kunnen treffen tegen externe diefstal.

Noot 30 In de groep "andere maatregelen" werden de volgende maatregelen genoemd: zelf afrekenen met personeel, vertrouwen van personeel, kascontrole, camera's.

Zoals gemeld werd treft 55% van de boekverkopers geen maatregelen tegen interne diefstal. In tabel 4.5 wordt duidelijk waarom: men vindt het niet nodig. Afgaand op hoofdstuk 3 lijkt dat misschien ook wel gerechtvaardigd; slechts 3% van het totaal aantal delicten werd volgens de respondenten gepleegd door eigen personeel. Uit ander onderzoek (zie oplegnotitie) blijkt echter dat het nog maar de vraag is of interne diefstal zo'n kleine rol speelt in de praktijk van de boekverkopers. Het is goed denkbaar dat het lage niveau van interne diefstal in dit onderzoek in de eerste plaats te wijten valt aan de slechte informatiepositie van de boekhandels.

Tabel 4.5 Reden waarom geen maatregelen getroffen zijn tegen interne diefstal

reden	% noemt reden
geen maatregelen nodig	68
geen personeel in dienst	15
vertrouwen in personeel	10
andere reden	2
weet niet, geen antwoord	2
(te hoge) investeringen	1
maatregelen helpen (waarschijnlijk) niet	1
totaal	100

4.3 Voorraadadministratie

Om op effectieve wijze winkelcriminaliteit terug te dringen is het van belang dat individuele boekverkopers goed zicht hebben op de omvang van de winkelcriminaliteit. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is een goede voorraadadministratie die inzicht geeft in de derving. Een bruikbaar systeem voor dit doel is de automatische voorraadadministratie, die gekoppeld aan de scanner bij de kassa ieder verkocht boek automatische afboekt van de voorraad. Uit tabel 4.6 blijkt dat ongeveer eenderde van de boekverkopers een automatische voorraadadministratie voert. Overigens blijkt dat tweederde van de boekhandels die een automatische voorraadadministratie voert deze ook benut om de derving vast te stellen. De meerderheid beschikt echter niet over een dergelijk systeem en maakt uitsluitend één keer per jaar bij de jaarafsluiting de balans op. Opvallend is verder dat 6% van de boekverkopers in het geheel geen voorraadadministratie voert. De eerder opgemerkte onderschatting van het werkelijk aantal winkeldiefstallen kan mogelijk herleid worden tot de gebrekkige informatiepositie van de boekhandels die naar voren komt uit de wijze waarop de voorraad geadministreerd wordt.

Tabel 4.6 Wijze van voorraadadministratie in 2003

wijze van administratie	%
handmatig, alleen bij jaarafsluiting	48
voorraadautomatisering	36 ³¹
handmatig, meer keren per jaar	9
geen voorraadadministratie	6
weet niet / geen antwoord	1
totaal	100

Noot 31 Twee bedrijven met een geautomatiseerde voorraadadministratie binnen dit onderzoek gaven aan dat ze verder nog meerdere keren per jaar een handmatige voorraadadministratie doen.

Een goede voorraadadministratie biedt naast inzicht in de aard en omvang van derving ook de mogelijkheid een dervingpercentage te begroten. Ca. 44% van de boekverkopers doet dit ook. In het onderzoek is aan de boekverkopers gevraagd aan te geven hoeveel procent van hun bruto jaaromzet begroot wordt als derving. In 2003 was de gemiddeld begrote derving 3%³². Dit percentage ligt aanzienlijk hoger dan de 0,4% die op basis van schattingen door de boekverkopers gegeven is van de schade door winkelcriminaliteit (zie hoofdstuk 3).

4.4 Kosten van maatregelen

Maatregelen tegen interne en externe diefstal kosten vaak geld. Het bedrag dat in 2003 gemoeid is met deze maatregelen wordt op 4 miljoen euro geschat³³.

4.5 Collectieve maatregelen

Naast individuele maatregelen kunnen er ook collectieve maatregelen genomen worden. Uit tabel 4.7 blijkt dat iets meer dan de helft van de boekverkopers niet meedoet met collectieve maatregelen. Zij die wel participeren in collectieve maatregelen, maken vooral gebruik van onderlinge alarmering. Nauw daaraan verwant zijn de afspraken over hulp die door één vijfde van de boekhandels gemaakt worden. Professionele beveiliging wordt door ca 10% van de boekverkopers genoemd als een gemeenschappelijke maatregel.

Tabel 4.7 Collectieve maatregelen in 2003³⁴

maatregel	%
onderlinge alarmering	30
afspraken over hulp	21
gezamenlijk volgen van cursussen	10
gezamenlijk contract met beveiligingsbedrijf	10
gezamenlijk advies inwinnen over beveiliging	10
andere maatregelen	1
geen gezamenlijke maatregelen	53
niet van toepassing: geen naburige detaillisten	2

Bronbeveiliging

Een nieuw wapen in de strijd tegen winkelcriminaliteit is bronbeveiliging. Aan de boekverkopers is gevraagd of zij bronbeveiliging, in de zin van het centraal beveiligen door bijvoorbeeld fabrikant of distributeur van producten, zouden willen toepassen wanneer het beschikbaar zou komen voor de branche. Uit tabel 4.8 blijkt dat de voorstanders en tegenstanders gelijk verdeeld zijn. De ene helft wil de maatregel toepassen terwijl de andere helft denkt geen gebruik te maken van bronbeveiliging.

Noot 32 Hierbij moet de kantekening gemaakt worden dat het aantal respondenten (n=43) waarop dit gemiddelde berekend is relatief gering is.

Noot 33 Het schattingsmodel levert een waarde op van 3.957.405 euro.

Noot 34 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% omdat de respondenten meer dan 1 antwoord konden geven.

Tabel 4.8 Zal gebruik maken van bronbeveiliging als dit beschikbaar komt voor de boekhandel

	%
ja	45
nee	43
weet niet / geen antwoord	11
totaal	100

5 Samenhang tussen winkelcriminaliteit en bepaalde kenmerken van de boekhandels: nadere analyse

In hoofdstuk 3 is aangegeven hoe de aard en omvang van de winkelcriminaliteit er voor de hele branche als totaliteit uitziet en wat er bekend is over de daders en de getroffen maatregelen.

In dit hoofdstuk wordt nader geanalyseerd in hoeverre deze kerngegevens over winkelcriminaliteit samenhangen met bepaalde kenmerken van boekhandels.

De kenmerken van de boekhandels, die nader in kaart zijn gebracht en in dit hoofdstuk gekruist zullen worden met de gegevens over winkelcriminaliteit zijn: personeelsgrootte, verkoopvloeroppervlakte, type winkel, grootte vestigingsplaats, type locatie en type boekhandel.

5.1 Winkelcriminaliteit naar aantal personeelsleden van de boekhandel

In het onderzoek is aan de boekverkopers gevraagd aan te geven hoeveel medewerkers zij voor minimaal 12 uur betaald in dienst hebben. Op basis van dit antwoord zijn de boekhandels in verschillende groepen ingedeeld.

Uit tabel 5.1 wordt duidelijk dat winkels met meer personeel vaker het slachtoffer zijn van winkeldiefstal van producten. Een vergelijkbare conclusie is lastiger te trekken voor de overige vormen van winkelcriminaliteit.

Tabel 5.1 Slachtofferschap x aantal werknemers (percentages dat in 2003 slachtoffer is geweest)³⁵

	=<2 (n=40)	3 t/m 5 (n=68)	6 t/m 9 (n=36)	10 of meer (n=36)
slachtofferschap winkeldiefstal van producten	58	81	92	92
slachtofferschap winkeldiefstal geld en/of waardepapieren	5	4	8	-
slachtofferschap inbraak	5	12	17	15
slachtofferschap beroving	3	1	3	-
Geen slachtoffer van winkelcriminaliteit	38	19	6	0

Tabel 5.2 laat zien dat er geen duidelijk verband is tussen het aantal personeelsleden en het type product dat het meest gestolen wordt.

Noot 35 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% omdat de respondenten van meerdere vormen van winkelcriminaliteit slachtoffer kunnen zijn.

Tabel 5.2 Meest gestolen producten x aantal werknemers in 2003 (percentage van de respondenten dat aangeeft dat in deze productgroep de meeste diefstallen plaatsvinden)³⁶

	=<2 (n=40)	3 t/m 5 (n=68)	6 t/m 9 (n=36)	10 of meer (n=36)
diefstal tijdschriften/kranten komt het meest voor	5	35	22	8
diefstal boeken komt het meest voor	33	32	44	77
diefstal wenskaarten komt het meest voor	18	7	6	-
diefstal kantoorbenodigdheden komt het meest voor	15	31	58	23
diefstal andere producten komt het meest voor	8	9	8	8

In tabel 5.3 wordt duidelijk dat naarmate een winkel meer mensen in dienst heeft, diefstal door eigen personeel toeneemt als aandeel op het totaal aantal plegers van winkelcriminaliteit.

Tabel 5.3 Achtergrond van de plegers van winkeldiefstal van producten x aantal werknemers in 2003

	=<2 (n=40)	3 t/m 5 (n=68)	6 t/m 9 (n=36)	10 of meer (n=36)
diefstal is gepleegd door "klanten"	100	97	95	91
diefstal is gepleegd door eigen personeel	0	3	5	7
diefstal is gepleegd door derden	0	1	0	2
totaal	100	100	100	100

Uit tabel 5.4 blijkt dat de grootte van de winkel uitgedrukt in het aantal personeelsleden invloed heeft op elektronische artikelbeveiliging, speciale verpakking, kluis bij kassa, gescheiden in- en uitgangen en camerabewaking. Deze maatregelen worden in grote winkels vaker ingezet dan in kleine.

Tabel 5.4 Maatregelen tegen externe winkelcriminaliteit in 2003 (percentage dat maatregel treft)³⁷

	=<2 (n=40)	3 t/m 5 (n=68)	6 t/m 9 (n=36)	10 of meer (n=36)
indeling van de winkel	63	69	75	62
elektronische artikelbeveiliging	8	26	50	69
gescheiden in- en uitgangen	-	4	8	31
afgesloten vitrines	15	47	72	62
kassa-afscherming	25	41	50	46
spiegels	33	53	56	54
speciale verpakking	-	6	25	23
camerabewaking	15	43	50	69
bordjes met waarschuwing	8	32	47	46
instructie personeel	33	76	86	77
afromen kassageld	65	76	97	100
kluis bij kassa	10	26	28	38
tralies voor de ramen	-	3	-	-
alarm	-	1	-	-
beveiligingspersoneel	-	-	-	15
goed opletten c.q aandacht voor klanten	5	3	-	-
andere maatregel	3	1	-	-
geen maatregel tegen externe diefstal	5	3	0	0

Noot 36 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% (maar daarboven) omdat de respondenten gevraagd was aan te geven in welke twee productgroepen het meest gestolen werd.

Noot 37 De kolommen tellen niet op tot 100% omdat de respondenten meer dan één maatregel kunnen treffen tegen externe diefstal.

5.2 Winkelcriminaliteit naar vloeroppervlakte

In de enquête is aan de boekverkopers gevraagd aan te geven hoe groot de verkoopvloeroppervlakte is. Op basis van de verdeling in de steekproef zijn er vier groepen winkels onderscheiden. Winkels met een verkoopvloeroppervlakte kleiner dan 100 m², met een vloeroppervlakte tussen de 100 en 150 m², met een vloeroppervlakte tussen de 150 en 250 m² en winkels die een vloeroppervlakte hebben van meer dan 250 m².

Niet verbazingwekkend overigens laat de grootte van de winkel uitgedrukt in verkoopvloeroppervlakte hetzelfde patroon zien als de grootte van de winkel uitgedrukt in personeelsleden. Immers, een grote winkel heeft doorgaans meer mensen in dienst.

Uit tabel 5.5 blijkt dat de grootte van de winkel samenhangt met de omvang van winkeldiefstal van producten: hoe groter de winkel hoe vaker slachtoffer.

Tabel 5.5 Slachtofferschap naar grootte winkel in m² (percentage dat in 2003 slachtoffer is geweest)³⁸

	< 100 m ² (n=37)	100m ² -150m (n=35)	150m ² -250m ² (n=49)	250m ² en meer (n=36)
slachtofferschap winkeldiefstal van producten	57	77	88	89
slachtofferschap winkeldiefstal geld en/of waardepapieren	5	9	6	-
slachtofferschap inbraak	5	9	10	22
slachtofferschap beroving	3	3	2	-
geen slachtoffer van winkelcriminaliteit	38	23	10	8

Uit tabel 5.6 valt op te maken dat er alleen tussen kantoorbenodigdheden en de grootte van de winkel een positieve samenhang bestaat wat wellicht verklaard kan worden door het feit dat kantoorboekhandels doorgaans grotere winkels zijn.

Tabel 5.6 Meest gestolen producten x grootte winkel in m², 2003 (percentage van de respondenten dat aangeeft dat in deze productgroep de meeste diefstallen plaatsvinden)³⁹

	< 100 m ² (n=37)	100m ² -150m (n=35)	150m ² -250m ² (n=49)	250m ² en meer (n=36)
diefstal tijdschriften/kranten komt het meest voor	8	20	37	19
diefstal boeken komt het meest voor	41	31	39	44
diefstal wenskaarten komt het meest voor	22	6	4	6
diefstal kantoorbenodigdheden komt het meest voor	3	31	43	50
diefstal andere producten komt het meest voor	5	11	8	8

Tabel 5.7 maakt duidelijk dat in grotere winkels vaker door het eigen personeel gestolen wordt dan in kleine winkels.

Noot 38 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% omdat de respondenten van meerdere vormen van winkelcriminaliteit slachtoffer kunnen zijn.

Noot 39 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% (maar daarboven) omdat de respondenten gevraagd was aan te geven in welke twee productgroepen het meest gestolen werd.

Tabel 5.7 Achtergrond van de plegers van winkeldiefstal van producten x grootte winkel in m2, 2003

	< 100 m2 (n=37)	100m2 -150m (n=35)	150m2-250m2 (n=49)	250m2 en meer (n=36)
diefstal is gepleegd door "klanten"	99	97	96	94
diefstal is gepleegd door eigen personeel	1	3	3	6
diefstal is gepleegd door derden	1	0	1	1
totaal	100	100	100	100

Net als bij winkelgrootte naar personeelsomvang valt nu ook op dat hoe groter de winkel, hoe vaker technische maatregelen worden getroffen en gescheiden in- en uitgangen worden ingezet om winkelcriminaliteit terug te dringen (zie tabel 5.8).

Tabel 5.8 Maatregelen tegen externe winkelcriminaliteit x grootte winkel in m2, 2003 (percentage dat maatregel treft)⁴⁰

	< 100 m2 (n=37)	100m2 -150m (n=35)	150m2-250m2 (n=49)	250m2 en meer (n=36)
indeling van de winkel	70	63	73	64
elektronische artikelbeveiliging	8	14	37	61
gescheiden in- en uitgangen	3	3	6	14
afgesloten vitrines	11	49	57	64
kassa-afscherming	27	26	53	47
spiegels	32	69	43	53
speciale verpakking	3	6	8	25
camerabewaking	14	40	41	64
bordjes met waarschuwing	3	26	35	58
instructie personeel	38	77	82	69
afromen kassageld	70	77	84	89
kluis bij kassa	14	31	16	36
tralies voor de ramen	-	3	2	-
alarm	-	3	-	-
beveiligingspersoneel	-	-	-	6
goed opletten c.q aandacht voor klanten	5	3	2	-
andere maatregel	3	3	-	-
geen maatregel tegen externe diefstal	8	3	-	-

5.3 Winkelcriminaliteit naar type winkel (zelfstandig ongebonden of commercieel inkoopverband)

Binnen dit onderzoek wordt een onderscheid gemaakt tussen winkels die zelfstandig ongebonden zijn en winkels die onderdeel uitmaken van een commercieel samenwerkingsverband.

Uit tabel 5.9 blijkt dat zelfstandig ongebonden winkels aanzienlijk minder vaak het slachtoffer worden van winkelcriminaliteit dan winkels die onderdeel uitmaken van een commercieel samenwerkingsverband. Dit betreft overigens niet alleen het slachtofferschap van winkelcriminaliteit maar ook dat van inbraak. De grootte van de winkel speelt hierbij enigszins een rol aangezien boekhandels in een commercieel samenwerkingsverband doorgaans ook wat groter zijn dan zelfstandig ongebonden winkels. Wordt gecontroleerd voor deze variabelen dan blijkt dat de gevonden relatie nog steeds bestaat.

Noot 40 De kolommen tellen niet op tot 100% omdat de respondenten meer dan één maatregel kunnen treffen tegen externe diefstal.

Met andere woorden: een winkel die onderdeel uitmaakt van een commercieel samenwerkingsverband is gevoeliger voor winkelcriminaliteit dan boekhandels die zelfstandig ongebonden zijn. Overigens is het goed denkbaar dat winkels die onderdeel vormen van een commercieel samenwerkingsverbanden een betere informatiepositie hebben dan de ongebonden zelfstandige boekverkopers omdat zij beter geautomatiseerd zijn en als gevolg daarvan een beter zicht hebben op derving. Dit heeft tot gevolg dat zij minder last hebben van de branchebrede onderschatting van de winkelcriminaliteit. De relatie tussen het type winkel en de winkelcriminaliteit is in dat geval in feite een schijnverband.

Tabel 5.9 Slachtofferschap naar type winkel (percentages dat in 2003 slachtoffer is geweest)⁴¹

	zelfstandig/ongebonden (n=119)	Commercieel samenwerkingsverband (n=38)
slachtofferschap winkeldiefstal van producten	73	95
slachtofferschap winkeldiefstal geld en/of waardepapieren	5	5
slachtofferschap inbraak	8	21
slachtofferschap beroving	3	-
geen slachtoffer van winkelcriminaliteit	24	5

In boekhandels die onderdeel vormen van commerciële inkoopverbanden worden vaker tijdschriften en kranten gestolen dan in zelfstandig ongebonden boekhandels (zie tabel 5.10).

Tabel 5.10 Meest gestolen producten naar type winkel, 2003 (percentage van de respondenten dat aangeeft dat in deze productgroep de meeste diefstallen plaatsvinden)⁴² naar

	zelfstandig/ongebonden (n=119)	Commercieel samenwerkingsverband (n=38)
diefstal tijdschriften/kranten komt het meest voor	19	32
diefstal boeken komt het meest voor	39	39
diefstal wenskaarten komt het meest voor	9	8
diefstal kantoorbenodigdheden komt het meest voor	30	39
diefstal andere producten komt het meest voor	7	13

Tussen de twee soorten boekhandels bestaan geen noemenswaardige verschillen wat de Type daders betreft.

Tabel 5.11 Achtergrond van de plegers van winkeldiefstal van producten naar type winkel, 2003

	zelfstandig/ongebonden (n=119)	Commercieel samenwerkingsverband (n=38)
diefstal is gepleegd door "klanten"	96	97
diefstal is gepleegd door eigen personeel	3	2
diefstal is gepleegd door derden	0	1
totaal	100	100

Noot 41 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% omdat de respondenten van meerdere vormen van winkelcriminaliteit slachtoffer kunnen zijn.

Noot 42 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% (maar daarboven) omdat de respondenten gevraagd was aan te geven in welke twee productgroepen het meest gestolen werd.

Zelfstandig/ongebonden boekhandels passen van vrijwel alle vormen van maatregelen er minder toe dan boekhandels die onderdeel vormen van een commercieel samenwerkingsverband.

Tabel 5.12 Maatregelen tegen externe winkelcriminaliteit naar type winkel, 2003 (percentage dat maatregel treft)⁴³

	zelfstandig/ongebonden (n=119)	Commercieel samenwerkingsverband (n=38)
indeling van de winkel	68	68
elektronische artikelbeveiliging	24	53
gescheiden in- en uitgangen	6	8
afgesloten vitrines	39	68
kassa-afscherming	37	47
spiegels	45	58
speciale verpakking	8	18
camerabewaking	35	53
bordjes met waarschuwing	26	45
instructie personeel	64	79
afroemen kassageld	76	95
kluis bij kassa	23	26
tralies voor de ramen	2	-
alarm	1	-
beveiligingspersoneel	-	5
goed opletten c.q aandacht voor klanten	3	3
andere maatregel	2	-
geen maatregel tegen externe diefstal	3	-

5.4 Winkelcriminaliteit naar grootte vestigingsplaats

Uit tabel 5.13 blijkt dat de grootte van de vestigingsplaats er niet zo veel toe doet. Boekverkopers in één van de vier grote steden zijn niet vaker slachtoffer dan boekhandels in plaatsen met minder dan 10.000 inwoners.

Tabel 5.13 Slachtofferschap naar grootte vestigingsplaats (percentage dat in 2003 slachtoffer is geweest)⁴⁴

	Vier grote steden (n=23)	> 100.000 inwoners (n=27)	50.000 - 100.000 inwoners (n=23)	25.000 - 50.000 inwoners (n=19)	10.000 - 25.000 inwoners (n=47)	< 10.000 inwoners (n=18)
slachtofferschap winkeldiefstal van producten	83	78	83	63	79	83
slachtofferschap winkeldiefstal geld en/of waardepapieren	4	7	9	-	4	6
slachtofferschap inbraak	-	19	13	16	13	6
slachtofferschap beroving	4	-	-	-	4	-
geen slachtoffer van winkelcriminaliteit	13	19	13	32	21	17

Tussen de grootte van de vestigingsplaats en de buit van de diefstal lijkt slechts een licht verband. Boekverkopers in de grote stad worden vaker bestolen van boeken terwijl boekhandels in kleinere steden en dorpen vaker het slachtoffer zijn van diefstal van kantoorbenodigdheden.

Noot 43 De kolommen tellen niet op tot 100% omdat de respondenten meer dan één maatregel kunnen treffen tegen externe diefstal.

Noot 44 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% omdat de respondenten van meerdere vormen van winkelcriminaliteit slachtoffer kunnen zijn.

Tabel 5.14 Meest gestolen producten naar grootte vestigingsplaats, 2003 (percentage van de respondenten dat aangeeft dat in deze productgroep de meeste diefstallen plaatsvinden)⁴⁵

	Vier grote steden (n=23)	> 100.000 inwoners (n=27)	50.000 - 100.000 inwoners (n=23)	25.000 - 50.000 inwoners (n=19)	10.000 - 25.000 inwoners (n=47)	< 10.000 inwoners (n=18)
diefstal tijdschriften/kranten komt het meest voor	9	22	13	21	34	22
diefstal boeken komt het meest voor	61	52	52	37	26	11
diefstal wenskaarten komt het meest voor	22	7	9	-	6	11
diefstal kantoorbenodigdheden komt het meest voor	9	22	30	21	53	39
diefstal andere producten komt het meest voor	9	4	9	5	9	17

Er bestaat geen samenhang tussen de mate van stedelijkheid en de achtergrond van de dader (zie tabel 5.15).

Tabel 5.15 Achtergrond van de plegers van winkeldiefstal naar grootte vestigingsplaats, 2003

	Vier grote steden (n=23)	> 100.000 inwoners (n=27)	50.000 - 100.000 inwoners (n=23)	25.000 - 50.000 inwoners (n=19)	10.000 - 25.000 inwoners (n=47)	< 10.000 inwoners (n=18)
diefstal is gepleegd door "klanten"	96	96	95	95	97	98
diefstal is gepleegd door eigen personeel	4	3	5	5	2	1
diefstal is gepleegd door derden	0	1	0	0	0	1
totaal	100	100	100	100	100	100

Er bestaat geen samenhang tussen de mate van stedelijkheid en de getroffen maatregel om winkelcriminaliteit terug te dringen (zie tabel 5.16).

Tabel 5.16 Maatregelen tegen externe winkelcriminaliteit naar grootte vestigingsplaats, 2003 (percentage dat maatregel treft)⁴⁶

	Vier grote steden (n=23)	> 100.000 inwoners (n=27)	50.000 - 100.000 inwoners (n=23)	25.000 - 50.000 inwoners (n=19)	10.000 - 25.000 inwoners (n=47)	< 10.000 inwoners (n=18)
indeling van de winkel	57	67	65	68	72	78
elektronische artikelbeveiliging	35	30	39	26	32	17
gescheiden in- en uitgangen	4	4	17	5	6	-
afgesloten vitrines	22	52	57	26	53	56
kassa-afscherming	43	26	48	32	47	33
spiegels	65	52	48	16	47	61
speciale verpakking	4	15	17	5	13	-
camerabewaking	26	48	26	32	43	61
bordjes met waarschuwing	22	33	26	21	40	28
instructie personeel	65	78	65	53	74	56
afroemen kassageld	70	93	83	74	83	72
kluis bij kassa	22	22	17	16	26	39
tralies voor de ramen	-	-	-	-	4	-
alarm	-	-	-	-	2	-
beveiligingspersoneel	9	-	-	-	-	-
goed opletten c.q aandacht voor klanten	-	4	4	-	2	6
andere maatregel	4	-	-	-	-	6
geen maatregel tegen externe diefstal	9	0	0	11	0	0

Noot 45 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% (maar daarboven) omdat de respondenten gevraagd was aan te geven in welke twee productgroepen het meest gestolen werd.

Noot 46 De kolommen tellen niet op tot 100% omdat de respondenten meer dan één maatregel kunnen treffen tegen externe diefstal.

5.5 Winkelcriminaliteit naar type locatie

Naast de uitsplitsing naar de grootte van de vestigingsplaats is het van belang te kijken naar de locatie van de boekhandel. Daarbij is in dit onderzoek een onderscheid gemaakt tussen hoofdwinkelcentra, ondersteunende (wijk- of buurt) winkelcentra, grootschalige concentraties (zoals woonboulevards) en gebieden met verspreide bewinkeling of solitaire ligging. Belangrijke opmerking bij de bevindingen in deze paragraaf is echter dat er een sterke samenhang is tussen bedrijfsgrootte (zowel uitgedrukt in personeelsaantal als verkoopvloeroppervlakte) en het type locatie: kleine winkels zijn relatief vaak solitair of gelegen in een gebied met verspreide bewinkeling. Een mogelijk verband tussen type locatie en winkelcriminaliteit kan dan feitelijk betekenen een verband tussen winkelgrootte en winkelcriminaliteit.

Uit tabel 5.17 blijkt dat boekhandels gelegen in grootschalige concentraties het meest last hebben van winkeldiefstal van producten. Boekverkopers in ondersteunende winkelcentra of in verspreide bewinkeling het minst.

Tabel 5.17 Slachtofferschap naar type locatie (percentages dat in 2003 slachtoffer is geweest)⁴⁷

	In een hoofd- winkelcentrum (n=82)	In een ondersteunend (wijk- of buurt) winkel- centrum (n=32)	In een groot- schalige concen- tratie (n=12)	In een gebied met ver- spreide bewinkeling of solitaire ligging (n=31)
slachtofferschap winkeldiefstal van producten	80	75	83	74
slachtofferschap winkeldiefstal geld en/of waardepapieren	6	3	8	3
slachtofferschap inbraak	12	13	8	10
slachtofferschap beroving	4	-	-	-
geen slachtoffer van winkelcriminaliteit	17	25	8	23

De meest gestolen productgroep verschilt tussen het type locatie. Uit tabel 5.18 blijkt dat boekhandels in verspreide bewinkeling nauwelijks last hebben van diefstal van tijdschriften en kranten en naar verhouding vaker het slachtoffer worden van diefstal van boeken. Boekverkopers in grootschalige concentraties geven daarentegen relatief vaak aan dat ze slachtoffer worden van diefstal van kantoorbenodigdheden⁴⁸.

Noot 47 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% omdat de respondenten van meerdere vormen van winkelcriminaliteit slachtoffer kunnen zijn.

Noot 48 Deze uitspraak is overigens uitsluitend indicatief. Het aantal respondenten in de categorie 'grootschalige concentratie' bedraagt namelijk slechts 12.

Tabel 5.18 Meest gestolen producten naar type locatie, 2003 (percentage van de respondenten dat aangeeft dat in deze productgroep de meeste diefstallen plaatsvinden)⁴⁹

	In een hoofd- winkelcentrum (n=82)	In een ondersteunend (wijk- of buurt) winkel- centrum (n=32)	In een groot- schalige concen- tratie (n=12)	In een gebied met ver- spreide bewinkeling of solitaire ligging (n=31)
diefstal tijdschriften/kranten komt het meest voor	24		31	25
diefstal boeken komt het meest voor	41		28	33
diefstal wenskaarten komt het meest voor	5		9	25
diefstal kantoorbenodigdheden komt het meest voor	33		25	50
diefstal andere producten komt het meest voor	11		6	-

Diefstal wordt bij winkels in solitaire ligging uitsluitend door "klanten" gepleegd terwijl boekhandels in ondersteunende winkelcentra naar verhouding vaker door het eigen personeel bestolen worden (zie tabel 5.19). Overigens moet hierbij opgemerkt worden dat solitaire winkels doorgaans ook kleine winkels zijn zodat de relatie tussen type locatie en type dader deels een schijnverband betreft.

Tabel 5.19 Achtergrond van de plegers van winkeldiefstal van producten naar type locatie, 2003

	In een hoofd- winkelcentrum (n=82)	In een ondersteunend (wijk- of buurt) winkel- centrum (n=32)	In een groot- schalige concen- tratie (n=12)	In een gebied met ver- spreide bewinkeling of solitaire ligging (n=31)
diefstal is gepleegd door "klanten"	96	94	96	100
diefstal is gepleegd door eigen personeel	4	5	3	0
diefstal is gepleegd door derden	1	1	1	0
totaal	100	100	100	100

Het type winkellocatie lijkt slechts licht van invloed op de getroffen maatregelen. Uit tabel 5.20 blijkt dat boekhandels gelegen in verspreide bewinkeling minder vaak afgesloten vitrines hebben en minder vaak hun kassa afschermen dan boekverkopers gevestigd in andere type locaties. Bovendien wordt het personeel minder vaak geïnstrueerd in dergelijke boekhandels en worden er minder vaak waarschuwingbordjes geplaatst.

Noot 49 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% (maar daarboven) omdat de respondenten gevraagd was aan te geven in welke twee productgroepen het meest gestolen werd.

Tabel 5.20 Maatregelen tegen externe winkelcriminaliteit naar type locatie, 2003
(percentage dat maatregel treft)⁵⁰

	In een hoofd- winkelcentrum (n=82)	In een ondersteunend (wijk- of buurt) winkel- centrum (n=32)	In een groot- schalige concen- tratie (n=12)	In een gebied met ver- spreide bewinkeling of solitaire ligging (n=31)
indeling van de winkel	70	66	58	71
elektronische artikelbeveiliging	35	22	42	23
gescheiden in- en uitgangen	7	9	-	3
afgesloten vitrines	52	50	42	26
kassa-afscherming	37	56	42	29
spiegels	52	53	33	39
speciale verpakking	15	13	-	-
camerabewaking	46	38	33	26
bordjes met waarschuwing	40	28	17	13
instructie personeel	73	75	75	42
afromen kassageld	79	88	75	77
kluis bij kassa	29	19	17	16
tralies voor de ramen	1	3	-	-
alarm	1	-	-	-
beveiligingspersoneel	2	-	-	-
goed opletten c.q aandacht voor klanten	4	-	-	3
andere maatregel	-	3	-	3
geen maatregel tegen externe diefstal	2	3	-	3

5.6 Winkelcriminaliteit naar type boekhandel

Binnen het onderzoek is een onderscheid gemaakt tussen verschillende typen boekhandels: algemene boekhandels, specialistische boekhandels, kantoorboekhandel en inloopzaken/kiosken⁵¹.

Uit tabel 5.21 blijkt dat kantoorboekhandels het meest gevoelig zijn voor winkelcriminaliteit. Specialistische boekhandels het minst. Dit geldt voor zowel winkeldiefstal van producten als voor inbraak.

Tabel 5.21 Slachtofferschap naar type boekhandel (percentages dat in 2003 slachtoffer is geweest)⁵²

	Algemene boek- handel (n=70)	Specialistische boekhandel (n=29)	Kantoorboekhandel / gemengd bedrijf (n=52)	Inloopzaak / kiosk (n=6)
slachtofferschap winkeldiefstal van producten	79	62	87	83
slachtofferschap winkeldiefstal geld en/of waardepapieren	3	7	6	17
slachtofferschap inbraak	10	3	17	17
slachtofferschap beroving	3	3		
geen slachtoffer van winkelcriminaliteit	20	34	10	17

In tabel 5.22 wordt duidelijk dat kantoorboekhandels -niet opmerkelijk overigens – het meest diefstal ondervinden binnen de productgroep kantoorbenodigdheden. Verder kennen specialistische boekhandels geen diefstal van tijdschriften en kranten, wat verklaard kan worden door het feit dat zij deze producten doorgaans niet verkopen. Algemene boekhandels krijgen, weinig verrassend, het meest te maken met diefstal van boeken.

Noot 50 De kolommen tellen niet op tot 100% omdat de respondenten meer dan één maatregel kunnen treffen tegen externe diefstal.

Noot 51 Deze laatste categorie is in het onderzoek slecht vertegenwoordigd zodat betrouwbare uitspraken voor dit type boekhandel niet te formuleren zijn.

Noot 52 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% omdat de respondenten van meerdere vormen van winkelcriminaliteit slachtoffer kunnen zijn.

Tabel 5.22 Meest gestolen producten naar type boekhandel, 2003 (percentage van de respondenten dat aangeeft dat in deze productgroep de meeste diefstallen plaatsvinden)⁵³

	Algemene boekhandel (n=70)	Specialistische boekhandel (n=29)	Kantoorboekhandel / gemengd bedrijf (n=52)	Inloopzaak / kiosk (n=6)
diefstal tijdschriften/kranten komt het meest voor	21	-	35	33
diefstal boeken komt het meest voor	49	38	27	33
diefstal wenskaarten komt het meest voor	7	17	6	17
diefstal kantoorbenodigdheden komt het meest voor	24	7	58	33
diefstal andere producten komt het meest voor	6	21	6	33

Uit tabel 5.23 blijkt dat de daders van winkeldiefstal van producten in specialistische boekhandels uitsluitend gepleegd wordt door externen (klanten). Overigens geldt ook hier weer dat waarschijnlijk dé achterliggende verklaring is dat de meeste boekhandels binnen dit type winkel bestaan uit eenmanszaken of weinig personeel in dienst hebben.

Tabel 5.23 Achtergrond van de plegers van winkeldiefstal van producten naar type boekhandel, 2003

	Algemene boekhandel (n=70)	Specialistische boekhandel (n=29)	Kantoorboekhandel / gemengd bedrijf (n=52)	Inloopzaak / kiosk (n=6)
diefstal is gepleegd door "klanten"	95	100	97	94
diefstal is gepleegd door eigen personeel	4	0	3	6
diefstal is gepleegd door derden	1	0	1	0
totaal	100	100	100	100

Uit tabel 5.24 blijkt dat specialistische boekhandels nauwelijks gebruik maken van elektronische artikelbeveiliging. Ditzelfde geldt voor het gebruik van bordjes met waarschuwingsteksten en de inzet van camerabewaking. Kantoorboekhandels scheiden van de vier typen winkels het meest vaak de in en uitgang terwijl zij ook het meest frequent afgesloten vitrines inzetten om winkelcriminaliteit terug te dringen.

Noot 53 Het kolomtotaal telt niet op tot 100% (maar daarboven) omdat de respondenten gevraagd was aan te geven in welke twee productgroepen het meest gestolen werd.

Tabel 5.24 Maatregelen tegen externe winkelcriminaliteit naar type boekhandel, 2003
(percentage dat maatregel treft)⁵⁴

	Algemene boek- handel (n=70)	Specialistische boekhandel (n=29)	Kantoorboekhandel / gemengd bedrijf (n=52)	Inloopzaak / kiosk (n=6)
indeling van de winkel	67	55	79	50
elektronische artikelbeveiliging	34	3	40	33
gescheiden in- en uitgangen	4	3	12	-
afgesloten vitrines	43	21	65	33
kassa-afscherming	37	24	50	50
spiegels	43	41	60	50
speciale verpakking	9	3	17	-
camerabewaking	33	24	56	50
bordjes met waarschuwing	29	7	48	17
instructie personeel	63	52	81	83
afromen kassageld	77	76	85	100
kluis bij kassa	23	21	29	-
tralies voor de ramen	-	3	2	-
alarm	-	3	-	-
beveiligingspersoneel	3	-	-	-
goed opletten c.q aandacht voor klanten	1	7	2	-
andere maatregel	-	7	-	-
geen maatregel tegen externe diefstal	4	0	2	0

Noot 54 De kolommen tellen niet op tot 100% omdat de respondenten meer dan één maatregel kunnen treffen tegen externe diefstal.

Bijlagen

Bijlage 1 Verantwoording van onderzoeksmethode nulmeting

Telefonische enquête

De gegevens op basis waarvan deze deelrapportage tot stand is gekomen zijn verkregen door een telefonische enquête onder 157 boekhandels in Nederland in de periode 10 t/m 14 mei 2004. Alle boekhandels in dit onderzoek zijn lid van de Nederlandse Boekverkopersbond (NBb) die tijdens het onderzoek 713 leden kende. Om de respons onder de boekverkopers zo groot mogelijk te laten zijn, heeft voor aanvang van de telefonische enquête, de NBb haar leden schriftelijk op de hoogte gesteld van het onderzoek. Dit heeft tot een zeer bevredigende respons van 81% geleid; slechts een op de vijf benaderde boekverkopers wilde of kon niet deelnemen aan de telefonische enquête. De vragenlijst die voor het onderzoek gebruikt is omvatte ca 40 vragen. Een digitale versie is per mail op te vragen bij de NBb: nbb@boekbond.nl

Steekproef

De onderzoekspopulatie van dit onderzoek is de boekenbranche. Deze is binnen dit onderzoek gedefinieerd als alle door de Koninklijke Vereniging van het Boekenvak (KVB) erkende boekhandels; in 2004 1.518 in totaal. Het ledenbestand van het NBb vormt een goede afspiegeling van de boekenbranche zodat er een representatieve steekproef genomen kon worden. Hierdoor was het mogelijk de cijfers naar een landelijk beeld te vertalen. De boekenbranche is echter niet homogeen. Dat wil zeggen niet ieder soort boekhandel heeft in gelijke mate met winkelcriminaliteit te maken. Bovendien verschillen boekhandels ook qua bedrijfsvoering en jaaromzet. Om te waarborgen dat de verschillende soorten boekhandels voldoende vertegenwoordigd zijn voor het berekenen van een representatief beeld, is in de uiteindelijke steekproefpopulatie er voor gekozen te stratificeren. Daarbij is een onderscheid gemaakt tussen boekhandels die onderdeel uitmaken van de Boekhandels Groep Nederland (BGN), Bruna boekhandels, en overige boekhandels. In de steekproef zijn de BGN boekhandels overigens oververtegenwoordigd. Hiertoe is besloten omdat een proportioneel aantal een te laag aantal respondenten opleverde om betrouwbaar te kunnen generaliseren. Uiteraard is deze oververtegenwoordiging later gecorrigeerd tijdens de berekening (zie volgende paragraaf).

Generalisatie

Op een aantal punten in de rapportage wordt een schatting gegeven voor de totale branche. Deze cijfers zijn gebaseerd op een schattingsmodule waarbij met verschillende factoren rekening is gehouden. Om een landelijk beeld te krijgen moest eerst worden vastgesteld met welke factor het bedrag uit de steekproef vermenigvuldigd moest worden. Omdat de totale branche uit 1.518 leden bestond en de steekproef uit 157, werd de vermenigvuldigingsfactor 9,7 (1518/157). Wanneer dus het totaal aantal betraptingen van winkeldiefstal in de steekproef 308 was dan leverde dit voor de totale populatie een aantal op van 2.983.

Omdat de strata echter niet volledig proportioneel⁵⁵ zijn werd er gewogen gegeneraliseerd. In plaats van 1.518 te delen door 157 werd er voor iedere afzonderlijke strata vastgesteld uit hoeveel de totale onderzoekspopulatie bestond. Door dit aantal te delen door het totaal aantal respondenten per stratum in de steekproef werden er drie afzonderlijke generalisatiefactoren berekend. Bruna 19,7 (375 Bruna vestigingen in totaal/19 Bruna vestigingen in de steekproef), BGN 1,8 (9 BGN bedrijven in totaal/5 BGN bedrijven in de steekproef) en "overige" 8,4 (1.116 overige boekhandels in totaal/133 overige boekhandels in de steekproef). (Zie onderstaande tabel).

Tabel B.1 Populatie

	Totale onderzoek populatie	Steekproef	Weegfactor
Bruna	375	19	19,7
BGN	9	5	1,8
Overige boekhandels	1116	133	8,4
Totaal	1518	157	9,7

Voor de respondenten was het vaak moeilijk cijfers te noemen over aantallen, derving en omzet. Ca 30% van de respondenten wist bijvoorbeeld niet aan te geven wat de contante bruto jaaromzet in 2003 is geweest. Binnen de schatting is hier op de volgende wijze rekening mee gehouden. Als bijvoorbeeld 100 respondenten aangaven dat zij het slachtoffer waren van winkeldiefstal van producten maar slechts 90 van hen bleek in staat een aantal te noemen dan werd de som van het totale aantal delicten, dat verkregen was door de afzonderlijke scores van deze 90 respondenten te sommeren, verhoogd door het gemiddelde van deze 90 te vermenigvuldigen met 10 (het aantal respondenten dat geen antwoord op de vraag wist te geven).

Bijvoorbeeld: 100 respondenten hebben aangegeven slachtoffer te zijn van winkeldiefstal van producten. 90 van weten het aantal betrappingen te noemen. Bij elkaar hebben zij 900 betrappingen gedaan. Dat betekent gemiddeld 10 betrappingen per winkel. De 900 betrappingen worden nu vermeerderd met 10*10 betrappingen, wat resulteert in een geschat totaal van 1.000 betrappingen voor de steekproefpopulatie. Dit aantal wordt vervolgens uiteraard weer vermenigvuldigd met 9,7 (1,518/157) om een landelijk beeld te krijgen.

Een aantal vragen binnen de telefonische enquête had betrekking op derving in absolute aantallen euro's. Omdat niet op voorhand duidelijk was op welke wijze de respondenten deze vragen konden beantwoorden, werd eerst gevraagd of zij het bedrag wilden noemen, vervolgens of het bedrag de inkoop – of verkoopwaarde betrof en tot slot of dit inclusief of exclusief BTW was. In de rapportage wordt hier echter geen aandacht meer aan gegeven omdat het in de meeste gevallen de verkoopwaarde inclusief BTW betrof. Voor de volgende meting binnen de branche worden deze cijfers weer relevant aangezien dan moet worden gekeken of de respondenten nog steeds de verkoopwaarde inclusief BTW noemen.

Noot 55 Hiertoe werd besloten om dat de celvulling anders te laag zou uitvallen voor de BGN vestigingen.

Bijlage 2 Resultaten quick scan

1 Inleiding

De kwalitatieve informatie die in deze bijlage wordt beschreven, is vergaard via:

- 1 Het scannen van een beknopte hoeveelheid relevante literatuur over winkeldiefstal en interne criminaliteit.
- 2 Het interviewen van twee deskundigen:
 - de heer van Os, zelfstandig trainer en adviseur, die diverse trainingen en security audits heeft uitgevoerd in de boekenbranche,
 - de heer van Dijk, medeoprichter en partner van DSP-groep, die jarenlange ervaring heeft met het doen van onderzoek in de detailhandel.

De bevindingen uit deze quick scan zijn gebruikt bij het afbakenen van de reikwijdte van het kwantitatieve onderzoek, het opstellen van de vragenlijst voor de nulmeting en het bepalen van een schattingsmethode voor de omvang van de derving.

Daarnaast heeft de quick scan extra kwalitatieve informatie over de oorzaken en achtergronden van winkelcriminaliteit in de boekenbranche opgeleverd, ter aanvulling op de kwantitatieve informatie uit de nulmeting. Deze aanvullende informatie is hieronder beknopt weergegeven. Opgemerkt zij dat de hier vermelde kwalitatieve informatie geen harde feiten betreffen, maar gebaseerd is op de kennis en ervaring van een enkele trainer en adviseur.

2 Oorzaken en achtergrond van derving

2.1 Randvoorwaarden voor diefstal

“Gelegenheid maakt de dief” wordt vaak gezegd.

Dat is zeker waar, maar er is meer voor nodig.

Voor diefstal is nodig:

- 1 *Een gemotiveerde dader*
Motieven kunnen o.a. zijn: economische motieven, emotionele motieven (de kick van het stelen, wraak tegen de (ex)-werkgever, psychologische drang bij kleptomanie etc.), psychosociale motieven (bekostigen van een drugsverslaving);
- 2 *Gelegenheid*: min of meer eenvoudige toegang tot goederen die gestolen kunnen worden;
- 3 Ontbreken van *interne, psychologische drempels* bij de dader (b.v. normbesef, binding met de winkel en het personeel);
- 4 Ontbreken van *externe drempels* in de sociale en fysieke omgeving (toezicht of andere preventieve maatregelen);
- 5 Een *aantrekkelijke buit*;
- 6 Een *vluchtweg*.

We zullen in onderstaande paragrafen nagaan in hoeverre deze voorwaarden aanwezig zijn in boekhandels. We gaan daarbij niet nader in op de motieven van daders, aangezien dat een gegeven is dat boekverkopers niet eenvoudig kunnen beïnvloeden. Wel beïnvloedbaar zijn de mate waarin gelegenheid wordt geboden, buit beschikbaar is en interne en externe drem-

pels worden opgeworpen (inclusief het belemmeren van een eenvoudige, onbewaakte vluchtweg).

2.2 Kenmerken en achtergronden van diefstal in boekhandels

Aantrekkelijke buit

Uit security audits is gebleken dat bepaalde type boeken extra diefstalgevoelig lijken, zoals:

- computerboeken;
- reisboeken;
- boeken op het gebied van filosofie/esoterie.

Een boek lijkt niet diefstalgevoeliger te worden naarmate het duurder is.

Gelegenheid

Uit security audits is gebleken dat bepaalde *plekken in de winkel* diefstalgevoeliger lijken, zoals:

- 1 schappen die uit het zicht staan;
- 2 boeken op de grond;
- 3 spullen op de toonbank;
- 4 spullen op 'platte' presentaties (op tafels);
- 5 spullen in de omgeving van de uitgang.

Bepaalde *kenmerken van de inrichting en goederen* vergroten de kans op diefstal, zoals:

- Chaos, ongeordendheid: je ziet dan minder snel dat er iets weg/anders is.
- Kapotte, vieze boeken: de aanwezigheid daarvan lijkt ook de drempel om iets te stelen te verlagen. Je zou hier parallel aan het verschijnsel erosie-vandalisme kunnen spreken van 'erosiediefstal'.
- Te krappe gangetjes tussen boekenschappen: hierdoor staan klanten noodgedwongen erg dicht op de schappen, waardoor het onderscheid tussen gewone klanten (die normaal op een zekere afstand van de schappen staan) en dieven (die dicht op de schappen staan om hun handen af te dekken) niet meer eenvoudig te signaleren valt.
- Slechte verlichting: het aanlichten van de boekenkasten (en daarmee de handen van eventuele dieven) werkt preventief.
- Slecht overzicht: zichtlijnen maken het uitvoeren van toezicht eenvoudiger; hulpmiddel hierbij vormen spiegels.

Interne drempels

Bepaalde *kenmerken van de bedrijfscultuur* beïnvloeden de kans op (interne) diefstal, zoals:

- De mate waarin werknemers binding hebben met het bedrijf.
- De mate van klantvriendelijkheid: besteden verkopers bewust aandacht aan klanten, door om zich heen te kijken, door bij binnenkomst en vertrek (oog)contact te maken met klanten, te letten op afwijkend gedrag van klanten (niet alleen diefstal maar ook klanten in een keuzeconflict: bejaarden in verwarring voor de schap met computerboeken bijv.).

In sommige boekhandels lijkt het namelijk wel alsof klanten de medewerkers 'storen' bij hun eigen drukke administratieve uitzoekwerk en is er alleen contact bij het afrekenen. Het preventief signaleren van afwijkend gedrag van klanten komt dan weinig voor. Verder werkt positieve interactie tussen klanten en personeel ook preventief (de medewerker als vriendelijke gastheer/vrouw waar je minder snel van steelt).

- De mate waarin het personeel belang hecht aan verkopen en geld verdienen. In bepaalde boekhandels lijkt dit secundair te zijn en staat de liefde voor boeken helemaal voorop. In dat geval zal het voorkomen van derving en dus het besparen van geld, nog minder prioriteit hebben dan in andere winkels met een meer commercieel karakter.
- De mate waarin normen en waarden binnen het bedrijf helder zijn en levend worden gehouden via discussies.
- De mate waarin het onder het personeel gewoon is om toezicht op elkaar te houden en elkaar aan te spreken op eventueel afwijkend gedrag.
- De mate van orde en netheid in de winkel, zowel in fysieke zin (boeken op de grond, rommelig, onverzorgd, krap) als in organisatorische zin (het al dan niet hebben van heldere protocollen en procedures etc.). Dit roept het gevoel op dat het de winkeleigenaar niet kan schelen als er iets beschadigd of kwijt raakt ("erosiederving").

Externe drempels

In het algemeen worden externe drempels tegen diefstal opgeworpen door het treffen van preventieve maatregelen.

Er wordt daarbij meestal onderscheid gemaakt tussen bouwkundige maatregelen (mede gericht op de inrichting van de winkel), elektronische maatregelen (zoals detectiepoortjes en camerabewaking) en organisatorische maatregelen (o.a. verbeteren van toezicht). In hoofdstuk 5 wordt nader ingegaan op deze maatregelen.

Een belangrijke organisatorische maatregel willen we hier echter nader bespreken, omdat die ons inziens de kern van de problematiek vormt.

Ondoorzichtige, onzorgvuldig uitgevoerde en slecht gecontroleerde procedures, vormen een belangrijke oorzaak van derving, gezien het fraudegevoelige karakter ervan. Het feit dat niet makkelijk ontdekt wordt dat er spullen weg raken, maakt het voor (interne) dieven aantrekkelijk om wat mee te nemen. Een lage ontdekkingskans betekent immers een lage betrappingskans.

En gebrek aan inzicht in wat er waar verdwijnt maakt het bovendien voor boekverkopers moeilijk om gericht maatregelen te treffen. Het nader analyseren van administratieve procedures en logistieke goederenstromen kan derhalve een startpunt vormen om meer inzicht te krijgen in derving. Dit vormt bovendien niet alleen een instrument om de problematiek nader in kaart te brengen, het verkrijgen van meer helderheid vormt een preventieve maatregel op zich. Het mes snijdt dan dus aan twee kanten.

Knelpunten, waardoor er verschillen ontstaan tussen de goederenstroom, de administratieve stroom en de financiële stroom, dus tussen de diverse 'werkelijkheden', zijn onder meer:

- Verschil tussen de administratieve en fysieke werkelijkheid.
Bijvoorbeeld: op de pakbonnen van de leveranciers staan 20 boeken, in werkelijkheid zijn het er 18.
- Niet administreren van afwijkende stromen.
Bijvoorbeeld: het even op verzoek toesturen van bepaalde boeken naar een ander filiaal wordt niet altijd nauwkeurig in- en uitgeboekt, waardoor de administratieve voorraad van beide filialen niet meer klopt.
- Niet clearen van boekenbonnen en andere provisiegoederen.
Bij niet correcte clearing van provisiegoederen ontstaan verschillen, waardoor manco's kunnen ontstaan. Deze verschillen zijn overigens in principe makkelijk te achterhalen, omdat provisiegoederen apart (maandelijks) geadministreerd worden.

- Niet administratief verwerken van afgeprijsde of niet verkochte goederen. Als boeken afgeprijsd of niet verkocht worden, daalt de waarde van de voorraad. Dit moet dus geregistreerd en administratief verrekend worden, hetgeen niet altijd gebeurt.
- Andere verschillen tussen de financiële en echte werkelijkheid. Te denken valt hier aan onopgehelderde of onontdekte kasverschillen of het fout, te goedkoop of te duur inboeken van bepaalde goederen. Zo is er een geval bekend waarin er sprake leek van een 'gouden boek'. Dit boek stond per abuis in de boeken vermeld met een waarde van enkele duizenden euro's.

Om meer inzicht te krijgen in bestaande verschillen tussen de papieren werkelijkheid en de echte, fysieke werkelijkheid, teneinde meer grip te krijgen op de aard en locatie van de derving, kunnen boekverkopers ertoe overgaan om een *indexmethode of intern monitorsysteem* toe te passen.

Dit kan een geautomatiseerd systeem zijn, maar ook een simpel en goedkoop handmatig systeem.

De kern van zo'n handmatig systeem kan zijn het steekproefsgewijs gedurende een bepaalde meetperiode specifieke boeken (in bepaalde schappen) voorzien van een merkteken (bijv. een sticker, die er niet uit kan vallen zoals een kaartje). Deze stickers worden, na afrekening van een verkocht boek, apart bewaard. De 'stickeradministratie' wordt na afloop van de meetperiode vergeleken met het aantal boeken dat in de genoemde schappen stond aan het begin van de periode minus de nu nog op de plank staande boeken.

Eventuele verschillen zijn toe te schrijven aan derving.

Na aldus een bepaald schap gedurende een bepaalde periode gemonitord te hebben, kan het volgende schap voorzien worden van stickers.

Op deze manier kan per schap/deel van de winkel inzicht gekregen worden in de omvang van de derving. En kan ook nagegaan worden welke schappen kwetsbaar zijn en bijvoorbeeld extra in de gaten gehouden of anders ingedeeld moeten worden.

De indruk bestaat dat er echter nog niet veel boekhandels zijn die zo'n monitorsysteem toepassen.