

BUREAU CRIMINALITEITS
PREVENTIE

OVERALL-EVALUATIE
VAN DE EERSTE 19
WORKSHOPS WINKELDIEFSTAL

Bureau Criminaliteitspreventie
A.E. van Burik, A.G. van Dijk
en R. Molenaar
Amsterdam, 16 februari 1989

 VAN DIJK & VAN SOOMEREN B.V. 

KANTOOR VANDIEMENSTRAAT 410 412 020 257537 266970
POSTADRES MARIOTTEPLEIN 9 1098 NW AMSTERDAM

INHOUD

Pagina

1.	Inleiding	1
2.	Verantwoording van het onderzoek	3
2.1	De doelstelling	3
2.2	De materiaalverzameling	3
2.3	De voor- en nameting onder de deelnemers	4
2.4	De onderzoeksperiode van de voor- en nameting	5
2.5	De controlemeting	6
2.6	Samenvatting	8
3.	Beschrijving winkelgebieden, deelnemers en workshops	9
3.1	Beschrijving winkelgebieden en deelnemers	9
3.2	Beschrijving workshops	14
3.3	Samenvatting	19
4	De vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers	20
4.1	Inleiding	20
4.2	De totale deelnemersgroep en de totale controlegroep onderling vergeleken	20
4.2.1	Kenmerken van winkeliers	21
4.2.2	Winkeldiefstalgegevens van de 2 groepen winkeliers	23
4.2.3	Winkeldiefstalpreventie door deelnemers en niet-deelnemers	27
4.2.4	Administratie van diefstalgevoelige artikelen	30
4.2.5	Redenen om niet deel te nemen aan de workshop	31
4.3	De vergelijking deelnemers en niet-deelnemers per workshop	32
4.4	Samenvatting en conclusies	35
5.5	De effectmeting	37
5.1	Inleiding	37
5.2	Het treffen van preventieve maatregelen als effect van de workshop	38
5.3	Het effect van de workshop op de winkeldiefstalproblematiek	46
5.3.1	Inleiding	46
5.3.2	Winkeldiefstalgegevens	46
5.3.3	Overige effecten	50
5.4	De workshops onderling vergeleken	51
5.5	Samenvatting	53

INHOUD (vervolg)

Pagina

6. Procesevaluatie	55
6.1 Beoordeling door de deelnemers	55
6.2 Overige aspecten	65
7. Samenvatting en aanbevelingen	71
7.1 Overall conclusies	71
7.2 Conclusies vergelijking workshops	74
7.3 Aanbevelingen	75

Bijlagen

- 1: enquêtes voor deelnemers, niet deelnemers en projectbegeleiders/uitvoerders
- 2: CBS-indeling naar gemeente
- 3: - Nadere uitwerking van de workshop-gebonden vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers
- Tabellen behorend bij hoofdstuk 4
- 4: - Nadere uitwerking van de samenstelling van effectscores per workshop
- Tabellen behorend bij hoofdstuk 5

1 INLEIDING

Lokale preventieprojecten vormen de kern van de, in 1987 gestarte Winkeldiefstalpreventie Campagne van het Hoofd Bedrijfschap Detailhandel (HBD). Deze, in principe 3 jaar durende campagne, is mede mogelijk gemaakt door een subsidie van het Ministerie van Economische Zaken. Met preventieprojecten in duidelijk herkenbare winkelgebieden, wordt getracht de hoofddoelstelling "ondernemers/detaillisten aanzetten tot het zelf nemen van preventieve maatregelen" te realiseren. De voorbereiding en begeleiding van deze workshops vindt plaats in samenwerking met de centrale ondernemers organisaties, het KNOV en het NCOV.

Een lokaal project heeft een aantal kenmerken:

1. kleinschaligheid; gewerkt wordt in groepen van $\pm$ 20 deelnemers;
2. deelnemers zijn primair de ondernemers; in beperkte mate heeft ook personeel deelgenomen;
3. de nadruk ligt op het nemen van preventieve maatregelen in de eigen winkel (individueel preventieplan); daarnaast wordt ook aandacht geschonken aan samenwerking tussen ondernemers met de politie (collectief preventieplan);
4. een workshop zal ongeveer 3 maanden in beslag nemen. In deze tijd worden 4 à 5 bijeenkomsten gehouden. Drie maanden later vindt een afsluitende bijeenkomst plaats waarbij wordt geïnventariseerd welke preventieve maatregelen daadwerkelijk zijn gerealiseerd.

Eind 1988 waren 19 workshops, verspreid door het land, afgerond en geëvalueerd. Van elke workshop werd een afzonderlijk evaluatieverslag uitgebracht.

In het onderhavige rapport wordt de balans opgemaakt van de projectmatige aanpak, zoals die op basis van 19 workshops is verlopen. Enerzijds wordt nagegaan in hoeverre het project aan haar doelstellingen heeft beantwoord (effectevaluatie), anderzijds wordt het verloop van de workshops onder de loupe genomen (procesevaluatie).

Leeswijzer

Voordat de resultaten van het onderzoek gepresenteerd worden, komen in hoofdstuk 2 eerst de verzameling en de generaliseerbaarheid van de onderzoeksgegevens aan de orde.

Hoofdstuk 3 vormt het beschrijvende gedeelte: de winkelgebieden, de deelnemende winkeliers en de workshops worden aan de hand van een aantal kenmerken beschreven.

In hoofdstuk 4 worden de deelnemende winkeliers vergeleken met een controlegroep van niet-deelnemers. Met deze vergelijking wordt beoogd na te gaan in hoeverre winkeliers die het meest voor een workshop in aanmerking kwamen, daadwerkelijk zijn bereikt.

In hoofdstuk 5 komt de centrale onderzoeksvraag aan de orde: in hoeverre is de doelstelling van het project gerealiseerd? De onderzoeksresultaten worden getoetst aan de hoofddoelstelling en aan enkele subdoelen.

Hoofdstuk 6 behandelt de procesmatige kant van de workshops. Hierbij speelt de beoordeling door de deelnemers een belangrijke rol.

Tenslotte worden in een afsluitend hoofdstuk de belangrijkste conclusies samengevat hetgeen resulteert in aanbevelingen voor nog volgende workshops.

2 VERANTWOORDING VAN HET ONDERZOEK

2.1 De doelstelling

De evaluatie van de workshops heeft een 3-ledige doelstelling. In de eerste plaats zal worden nagegaan wat de effecten van de workshop zijn (**de effectmeting**). Kort gesteld gaat het hierbij om twee vragen:

- hebben deelnemers op basis van de workshop preventieve maatregelen tegen winkeldiefstal getroffen of zijn ze van plan dit te doen;
- is de omvang van de winkeldiefstalproblematiek afgenomen.

In de tweede plaats wilden we informatie verzamelen over het verloop van de workshops (**de procesevaluatie**): welke onderwerpen komen in een workshop aan de orde, hoe verloopt het groepsproces en hoe wordt een workshop beoordeeld door deelnemers en begeleider/uitvoerder.

Tenslotte hebben we ons de vraag gesteld of de deelnemers zich onderscheiden van niet-deelnemers uit eenzelfde winkelgebied (**de controlemeting**). Hierbij gaat het er vooral om na te gaan of de deelnemers ook de winkeliers zijn met de meeste problemen inzake winkeldiefstal.

2.2 De materiaalverzameling

Voor het verkrijgen van de benodigde gegevens is van een aantal bronnen gebruik gemaakt.

- Een **voormeting** onder de deelnemers.
Vóór de start van een workshop hebben de deelnemende winkeliers een vragenlijst voorgelegd gekregen. Hierin werden vragen gesteld over de omvang van de winkeldiefstalproblematiek (gedurende de laatste 6 maanden), het treffen van preventiemaatregelen en de verwachtingen omtrent de workshops.
- Een **nameting** onder de deelnemers.
Enkele maanden na de afloop van een workshop werden de deelnemers opnieuw (maar nu telefonisch) benaderd met de zelfde vragen, zodat eventuele effecten gemeten kunnen worden. Verder werden ten behoeve van de **procesevaluatie** enkele vragen gesteld over organisatorische en inhoudelijke aspecten van de workshop.
- Een **controlemeting** onder niet-deelnemers.
Er wordt een steekproef getrokken uit alle niet-deelnemende winkeliers afkomstig uit het winkelcentrum waar de workshop werd gehouden. Daarbij werd er naar gestreefd dat de brancheverdeling van de niet-deelnemers gelijk was aan die van de deelnemers.
De telefonische enquête onder niet-deelnemers vond plaats gelijktijdig met de nameting onder de deelnemers.

- Ten behoeve van de **procesevaluatie** werd elke workshopbegeleider verzocht per bijeenkomst een vragenlijstje in te vullen over de opkomst van de deelnemers de besproken onderwerpen en de betrokkenheid van de deelnemers. Na afloop van de workshop wordt een verslag gemaakt -door de begeleider- over het verloop van de workshop en mogelijke knelpunten die zich hierbij voordeden.

De voor de enquêtes gebruikte vragenlijsten zijn opgenomen in bijlage 1.

2.3 De voor- en nameting onder de deelnemers

De omvang van de onderzoeksgroep

De effectmeting is gebaseerd op de ervaringen van de deelnemers van 19 workshops die in den lande werden gehouden, in de periode september 1987/november 1988.

In totaal hebben 420 mensen deelgenomen aan deze workshops. Niet alle deelnemers hebben ook meegewerkt aan het onderzoek. Indien meerdere deelnemers afkomstig uit één winkel, de workshops volgden, dan werd slechts een van hen (de eigenaar filiaalhouder of bedrijfsleider) betrokken in het onderzoek. Dit betekende dat in totaal 340 winkeliers in aanmerking kwamen voor het onderzoek. Van dit totaal zijn 48 winkeliers voor het onderzoek afgefallen.

Sommige deelnemers hebben om praktische redenen niet meegedaan; slechts bij uitzondering was men niet bereid om mee te werken aan het onderzoek.

In onderstaande tabel zijn de redenen van non-response cijfermatig weergegeven.

Tabel 1: het verschil tussen de onderzoekspopulatie en de onderzoeksgroep: de non-response

	Aantal	%
Totaal aantal deelnemers-onderzoek	292	85%
Reden van non-response		
Aantal deelnemers buiten winkelgebied	12	4%
Weigering deelname onderzoek	7	2%
Alleen meegedaan aan voormeting/nameting wegens vakantie en dergelijke	6	2%
Deelname workshop voortijdig gestopt	6	2%
Onbekend	17	5%
Totaal onderzoekspopulatie	340	100%

In totaal heeft 85% van de onderzoekspopulatie meegewerkt aan het onderzoek, hetgeen te beschouwen is als een hoog response-percentage.

Desalniettemin dienen we ons de vraag te stellen of de redenen van non-response aanleiding geven om te veronderstellen dat de uitval (15%) selectief is geweest. Dit is bij twee redenen het geval; de weigering om deel te nemen en, meer nog, het voortijdig stoppen van deelname aan de workshop. In beide gevallen gaat het echter slechts om 2% van de onderzoekspopulatie, hetgeen te verwaarlozen percentages zijn. We kunnen dus concluderen dat de onderzoeksresultaten ten aanzien van de effectmeting een beeld geven dat representatief is voor de totale onderzoekspopulatie.

2.4 De onderzoeksperioden van de voor- en nameting

Zoals reeds vermeld is de effectmeting gebaseerd op de vergelijking tussen voor- en nameting ten aanzien van een tweetal punten:

- de omvang van de winkeldiefstalproblematiek;
- de stand van zaken wat betreft winkeldiefstalpreventie door winkeliers.

De antwoorden op deze vragen zijn gebaseerd op een periode van 6 maanden voorafgaande aan beide metingen.

Nu zijn winkeldiefstalgegevens gevoelig voor seizoensinvloeden (vooral de maand december). Bij een aantal van 19 workshops verspreid over 1,5 jaar, zou men echter kunnen verwachten dat de factor seizoensinvloed ongeveer gelijk verdeeld is over de perioden van de voormeting enerzijds en onderzoeksperioden van de nameting anderzijds.

Na toetsing van deze verwachting moeten we echter constateren dat dit niet het geval is. De maand december blijkt namelijk 17 keer onderdeel uit te maken van de onderzoeksperioden van de voormeting, terwijl dit slechts 5 keer het geval is bij de nameting.

Dit betekent dat een deel van de -tussen voor- en nameting-geconstateerde verschillen in aantallen betrapte winkeldieven en omvang van de schade toegeschreven moet worden aan de factor seizoensinvloed. Ditzelfde geldt ook voor de gevonden verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers (controlegroep). De meting onder niet-deelnemers werd namelijk gelijktijdig met de nameting onder deelnemers gehouden. Bij het lezen van dit rapport dient men hiermede rekening te houden.

2.5 De controlemeting

De samenstelling van de groep niet-deelnemers

In 16 van de 19 winkelgebieden werd een controlegroep van niet-deelnemers ondervraagd. In de gemeenten Breda, Hoorn en Westerbork was het aantal winkels in het betreffende winkelgebied te klein om een vergelijkende groep samen te stellen.

Bij de vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers zijn deze workshops buiten beschouwing gelaten. De vergelijking deelnemers en niet-deelnemers is aldus gebaseerd op 234 deelnemers en 226 niet-deelnemers.

In deze paragraaf komen vervolgens twee vragen aan de orde:

- vormt de onderzoeksgroep van niet-deelnemers een goede afspiegeling van alle niet-deelnemers?
- vormt de controlegroep een goede vergelijkingsgroep van de groep deelnemers?

De vergelijking tussen onderzoeksgroep en onderzoekspopulatie

De controlegroep werd samengesteld uit een onderzoekspopulatie van ongeveer 1.700 winkels*.

De steekproeftrekking gebeurde niet volledig a-select; er is getracht om bij elke deelnemer een niet-deelnemende winkelier te zoeken uit hetzelfde winkelgebied en uit dezelfde branche (zie tabel 2). We komen hier dadelijk op terug.

De vraag of de steekproef -met inachtneming van de selectie naar branche- een goede afspiegeling vormt van de onderzoekspopulatie kan opnieuw beantwoord worden door te kijken naar de non-response. De controlemeting werd - evenals de nameting onder de deelnemers - telefonisch uitgevoerd. In totaal werden 280 winkels gebeld, hiervan hebben 226 meegewerkt. Dit impliceert dat 18% van de benaderde winkeliers niet bereid gevonden werd tot medewerking. Precieze gegevens over de reden van weigering ontbreken. Naar schatting 25% gaf aan geen tijd te willen vrijmaken om mee te werken; nog eens 25% zei niet mee te mogen of willen werken omdat hiervoor schriftelijk toestemming gevraagd diende te worden al dan niet bij het moederbedrijf. Verder zei ongeveer de helft van de weigerachtigen niet geïnteresseerd te zijn.

Geen tijd en geen interesse vormen indicaties dat het onderwerp de betrokkene niet zo na aan het hart ligt. Het feit dat een moederbedrijf om toestemming gevraagd moet worden, maakt duidelijk dat men geen (kleine) zelfstandige ondernemer aan de telefoon heeft.

Er zijn dus aanwijzingen dat de non-responsegroep niet volstrekt willekeurig van samenstelling is.

*= Het totaal aantal winkels in de winkelgebieden in Oss en Zutphen (2e workshop) is onbekend. Het totale aantal winkels in de overige 14 winkelgebieden is 1.637.

Vermoedelijk zijn in de non-responsegroep de grotere niet-zelfstandige winkels en de winkels met weinig interesse in- c.q. last van winkeldiefstal oververtegenwoordigd, hetgeen betekent dat deze winkels in de controlegroep ondervertegenwoordigd zijn.

Bij het lezen van dit verslag dient hiermee rekening te worden gehouden.

De vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers

Teneinde een groep samen te stellen die goed vergelijkbaar was met de deelnemersgroep hebben we gekozen voor een selectie naar branche. Door de non-response bij de steekproeftrekking en het soms geringe aantal winkels per winkelgebied is het de vraag of we in onze opzet zijn geslaagd. Het antwoord is weergegeven in tabel 2. Deze tabel is gebaseerd op alle workshops waarbij een controle meting werd gehouden.

Tabel 2: de brancheverdeling voor de deelnemersrespondenten en de niet-deelnemersrespondenten

	Deelnemers (n= 234)		Niet-deelnemers (n= 226)	
	abs.	%	abs.	%
Voedings/genotsmiddelen	36	15	33	15
Kleding/mode-accessoires	70	31	77	34
Schoeisel, leder, reisartikelen	7	3	10	4
Drogisterij, parfumerie, medische artikelen	12	5	18	8
Radio, t.v., muziek	10	4	15	7
IJzerwaren, verf, hout, sanitair	9	4	8	3
Huishoudelijke artikelen, glas aardewerk	14	6	8	3
Kunst, lijsten, antiek	1	-	3	1
Boeken, tijdschriften, kantoorbenodigheden	12	5	6	3
Fotograaf, optische artikelen, uurwerken, juweliersartikelen	19	8	17	8
Overig	<u>44</u>	<u>19</u>	<u>31</u>	<u>14</u>
Totaal	234	100	226	100

De brancheverdelingen van beide groepen blijken goed met elkaar overeen te komen. Het verschil tussen deelnemers en niet-deelnemers is maximaal slechts 5%.

Dit betekent dat beide groepen onderling goed vergelijkbaar zijn ten aanzien van de brancheverdeling.

2.6 Samenvatting

De evaluatie bestaat uit 3 onderdelen:

1. de **effectmeting** komt tot stand door een vergelijking van gegevens omtrent winkeldiefstal en preventie in een periode van 6 maanden voorafgaand aan een workshop en eenzelfde periode voorafgaand aan de nameting: men dient rekening te houden met enige vertekening bij de geconstateerde effecten, omdat de maand december -als piekperiode in aantallen winkeldiefstallen- naar verhouding vaker voorkomt in het tijdsbestek van de voormeting. Wel vormt de onderzoeksgroep van deelnemers een goede afspiegeling van de totale groep deelnemers.
2. De **procesevaluatie**. Deze is gebaseerd op ervaringen en meningen van begeleiders en deelnemers ten aanzien van de inhoud en het verloop van de workshops.
3. De vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers vormt eveneens onderdeel van de evaluatie.
Hiermee wordt nagegaan of het workshop-project de winkeliers bereikt heeft, die daarvoor het meest in aanmerking komen. Bij deze vergelijking zijn alleen de projecten betrokken, waar een controlemeting is gehouden. Dit is het geval in 16 van de 19 winkelgebieden.
De deelnemersgroep en de niet-deelnemersgroep vormen onderling goed vergelijkbare groepen althans wat betreft de brancheverdeling. Doch in vergelijking met de totale groep niet-deelnemers, bevat de controlegroep vermoedelijk te weinig grotere onzelfstandige winkels en te weinig winkels met weinig of geen last van winkeldiefstal.

3 BESCHRIJVING WINKELGEBIEDEN, DEELNEMERS EN WORKSHOPS

3.1 Beschrijving winkelgebieden en deelnemers

verdeling naar type gemeente

Indien we de gemeenten waar workshops werden gehouden classificeren volgens de CBS-classificatie (bijlage 2), blijkt een overtegenwoordiging van verstedelijkte gemeenten. Veertien van de negentien workshops hadden plaats in zo'n verstedelijkte gemeente (tabel 3). Drie workshops vonden plaats in een zogenaamde verstedelijkte plattelandsgemeente, en in plattelandsgemeenten zijn twee workshops gehouden.

Tabel 3: gegevens winkelcentra

Gemeente/Winkelcentrum	Gemeente indeling CBS*	Verzorgingsfunctie winkelcentra	Aantal winkels
01. Assen/Mercuriuscentrum	C3	wijk	34
02. Best/Centrum	B3	lokaal	90
03. Breda/Hoge Vught	C5	lokaal	50
04. Emmen/Weiart	C3	regionaal	200
05. Groningen/Nieuwe Ebbingestr.	C5	wijk	85
06. Haaksbergen/Centrum	B2	lokaal	113
07. Hogeveen/Hoofdstraat	C2	regionaal	99
08. Hogeveen/Kerkstraat	B2	lokaal	53
09. Hoorn/Huismolen	C2	wijk	30
10. Maastricht/Brusselse Poort	C5	wijk	37
11. Maastricht/Heer	C5	wijk	66
12. Meppel/Centrum	C2	regionaal	150
13. Oss/Centrum	C3	lokaal	?
14. Raalte/Centrum	A4	regionaal	100
15. Rotterdam/Boulevard Zuid	C5	wijk	210
16. Rotterdam/Nieuwe Binnenweg	C5	lokaal	200
17. Westerbork/Centrum	A3	lokaal	30
18. Zutphen/'t Rondje	C2	regionaal	100
19. Zutphen/overig	C2	wijk	127
Totaal			

* = CBS 1987, Bevolking der gemeenten van Nederland (zie bijlage 2).

Verdeling naar type winkelcentrum

In tabel 3 vinden we ook gegevens over de winkelcentra waar de workshops gehouden werden.

Uit de kwalitatieve verdeling, naar verzorgingsfunctie, blijkt dat er workshops plaatsvonden in regionale-, lokale- en wijkcentra. De winkelcentra met een lokale verzorgende functie en een functie op wijkniveau zijn even sterk vertegenwoordigd: elk met zeven workshops. De overige vijf centra hebben een regionale functie.

Uit de kwantitatieve verdeling, het aantal winkels per centrum, blijkt dat er een grote variatie is: de kleinste centra bestaan uit zo'n dertig winkels terwijl het grootste centrum ruim tweehonderd winkels telt. We komen op deze kwantitatieve verdeling straks terug, als we het aantal deelnemers per workshop bespreken.

De deelnemers

De workshops zijn in de eerste plaats georganiseerd voor zelfstandige ondernemers, bedrijfseigenaren en bedrijfsleiders van filialen van grootwinkelbedrijven. Behalve door deze winkeliers werden de workshops ook bezocht door andere geïnteresseerden, hoofdzakelijk personeelsleden. In tabel 4 een overzicht van het aantal deelnemers per workshop, uitgesplitst naar bedrijfseigenaren/bedrijfsleiders en overige deelnemers.

Tabel 4: deelnemers naar functie

Winkelcentrum	Bedrijfseigenaren/ Bedrijfsleiders abs	Overigen abs	Totaal
01 Assen	12	-	12
02 Best	22	3	25
03 Breda	22	28	50
04 Emmen	18	-	18
05 Groningen	23	-	23
06 Haaksbergen	10	8	18
07 Hogeveen	23	-	23
08 Hoogezand	27	-	27
09 Hoorn	24	-	24
10 Maastricht/Brusselse Poort	9	-	9
11 Maastricht/Heer	14	16	30
12 Meppel	12	-	12
13 Oss	25	10	35
14 Raalte	14	3	17
15 Rotterdam/Boulevard Zuid	19	-	19
16 Rotterdam/Nieuwe Binnenweg	12	5	17
17 Westerbork	16	1	17
18 Zutphen/City	21	-	19
19 Zutphen/Overig	<u>23</u>	<u>-</u>	<u>16</u>
totaal	346	74	420

Het totaal aantal deelnemers schommelt tussen de 8 en 35 (Breda buiten beschouwing gelaten).

Indien we alleen de bedrijfseigenaren/bedrijfsleiders tellen, varieert het aantal deelnemers van 9 tot 27.

Over de verhouding bedrijfseigenaren/bedrijfsleiders versus personeelsleden kunnen we een aantal opmerkingen maken. In Breda, Maastricht/Heer, Haaksbergen en Oss is het aantal overige deelnemers relatief gezien hoog.

In Maastricht/Heer en Breda is dit zelfs een meerderheid. In Maastricht/Heer betreft hier ook deelnemers die wel eigenaar/bedrijfsleider zijn, maar niet in winkelgebied Heer gevestigd zijn. In Breda werden drie workshops gehouden, de personeelsleden waren in twee daarvan geconcentreerd.

Bij het bovenstaande dient rekening te worden gehouden, met het gegeven, dat een lokaal project een boven- en een ondergrens kent. Er wordt uitgegaan van een groep van 15-25 deelnemers. In sommige gevallen is het aantal deelnemers eigenlijk te gering geweest (Assen, Maastricht/Brusselse Poort, Meppel).

Aantal deelnemende winkelbedrijven en grootte winkelcentra

In tabel 3 werd de grootte van de winkelcentra gepresenteerd. Het is ook interessant om het aantal deelnemers af te zetten tegen het aantal winkels. We gaan hierbij uit van de 346 deelnemende winkelbedrijven, daar we geïnteresseerd zijn in het percentage bereikte winkels.

Tabel 5: Aantal deelnemende winkelbedrijven en grootte van de winkelcentra

Gemeente/Winkelcentrum	Totaal aantal winkels	Aantal deelnemende winkelbedrijven	
		absoluut	percentueel
Assen/Mercuriuscentrum	34	12	35
Best/Het Centrum	90	22	24
Breda/Hoge Vught	50	22	44
Emmen/Weiart	200	18	9
Groningen/Nieuwe Ebbingestr.	85	23	27
Haaksbergen/Centrum	113	10	9
Hoogeveen/Hoofdstraat	99	23	23
Hoogezand/Kerkstraat	53	27	51
Hoorn/Huesmolen	30	24	80
Maastricht/Brusselse Poort	37	9	24
Maastricht/De Heer	66	14	21
Meppel/Centrum	150	12	8
Oss/Centrum	?	25	?
Raalte/Centrum	100	14	14
Rotterdam/Boulevard Zuid	210	19	9
Rotterdam/Nieuwe Binnenweg	200	12	6
Westerbork/Centrum	30	16	53
Zutphen/'t Rondje	100	21	21
Zutphen/overig	127	<u>23</u>	18
Totaal		346	

In de laatste kolom van tabel 5 is aangegeven welk percentage van alle winkels per centrum heeft deelgenomen. Bij vijf centra wordt onder de tien procent gescoord: Emmen, Haaksbergen, Meppel, Rotterdam 'Nieuwe Binnenweg' en 'Boulevard Zuid'. Daarnaast zien we dat in Breda, Hoogezand, Hoorn en Westerbork het percentage deelnemende winkelbedrijven het hoogst is (meer dan 40%).

Verdeling naar branche

In tabel 6 is de verdeling naar branche weergegeven.

Tabel 6: samenstelling naar branche

Branche	Aantal absoluut	deelnemers percentueel
voeding/genotmiddelen	52	18
mode/schoeisel	79	27
lederwaren	9	3
drogisterij	15	5
radio en t.v.	13	5
doe het zelf	16	4
huishoudelijke artikelen	17	5
kunst/antiek	1	0
boekhandel	15	5
foto/juwelier	23	8
overig	<u>57</u>	<u>20</u>
totaal	292	100%

De meeste deelnemende winkeliers zijn afkomstig uit de kleding- en de voedingsbranche. Van de overige branches scoort geen enkele boven de 8%. Aangezien we niet over de verdeling naar branche voor alle in de betreffende winkelgebieden gevestigde winkels beschikken, kunnen er geen conclusies worden getrokken ten aanzien van een mogelijke over- of ondervertegenwoordiging per branche.

Samenstelling naar bedieningswijze

Er is ook gekeken naar de wijze van verkoop bij de deelnemende winkeliers.

Tabel 7: wijze van verkoop

	Aantal absoluut	deelnemers percentueel
zelfbediening	36	12
toonbank	100	34
beide	<u>156</u>	<u>53</u>
totaal	292	100

Een meerderheid van de winkeliers verkoopt zijn goederen zowel via zelfbediening als over de toonbank. Winkeliers die alleen over de toonbank verkopen vormen eenderde deel van de onderzoekspopulatie, terwijl slechts 12% uitsluitend via zelfbediening verkoopt.

Aantal personeelsleden

Tot slot werd er gevraagd of de deelnemende winkeliers personeel in dienst hadden, en zo ja, hoeveel personeelsleden het betrof.

Tabel 8: aantal personeelsleden

Personeelsleden in dienst	Aantal deelnemers	
	absoluut	percentueel
geen	27	9
1-3	108	37
4-10	113	39
10>	<u>44</u>	<u>15</u>
totaal	292	100

Ook voor deze tabel geldt wat we reeds bij tabel 6 noemden: gegevens ter vergelijking ontbreken. Conclusies over overdanwel ondervertegenwoordiging kunnen niet worden getrokken. Het blijft bij de uitspraak dat het aantal deelnemende winkeliers zonder personeel klein is.

3.2 Beschrijving workshops

Aantal bijeenkomsten

In tabel 9 is een overzicht gegeven van het aantal bijeenkomsten per workshop.

Tabel 9: aantal bijeenkomsten

Gemeente/Winkelcentrum	Aantal bijeenkomsten
01. Assen/Mercuriuscentrum	4
02. Best/Het Centrum	4
03. Breda/Hoge Vught	4
04. Emmen/Weiart	4
05. Groningen/Nieuwe Ebbingestraat	4
06. Haaksbergen/Centrum	5
07. Hogeveen/Hoofdstraat	7
08. Hogeveen/Kerkstraat	4
09. Hoorn/Huesmolen	4
10. Maastricht/Brusselse Poort	4
11. Maastricht/de Heer	4
12. Meppel/Centrum	4
13. Oss/Centrum	4
14. Raalte/Centrum	6
15. Rotterdam/Boulevard Zuid	4
16. Rotterdam/Nieuwe Binnenweg	7
17. Westerbork/Centrum	4
18. Zutphen/'t Rondje	4
19. Zutphen/Overig	4

Over het algemeen werden er per workshop vier bijeenkomsten gehouden conform het standaardmodel van het HBD. Een enkele maal werd hiervan afgeweken.

Opkomst

Niet alle deelnemers waren op alle bijeenkomsten aanwezig. In tabel 10 een overzicht van het aantal gemiste bijeenkomsten.

Tabel 10: aantal gemiste bijeenkomsten

	Deelnemers	
	Absoluut	Percentueel
geen	127	43
1 keer	108	37
2 keer	38	13
3 keer	4	1
> 3	1	-
onbekend	<u>14</u>	<u>5</u>
totaal	292	100

We zien dat een groot deel (43%) van de deelnemers bij elke bijeenkomst aanwezig was. Ruim éénderde van de deelnemers heeft slechts éénmaal de workshop gemist. We kunnen stellen dat de opkomst over het totaal genomen redelijk goed is geweest.

Aan de deelnemers die één of meer malen een avond hadden gemist, is gevraagd naar de reden van afwezigheid.

Tabel 11: reden om niet te gaan

	Deelnemers	
	Absoluut	Percentueel
te druk	68	41
niet zinvol	10	6
overig	77	46
onbekend	<u>10</u>	<u>6</u>
totaal	165	100

De reden die het vaakst werd opgegeven is 'te druk'. Aangezien we niet weten waarom de deelnemers het te druk hadden, is het moeilijk om hier een conclusie aan te verbinden. Een positief gegeven is in ieder geval dat "niet zinvol" slechts zeer weinig als reden voor afwezigheid is opgegeven.

Op verdere vragen die de beoordeling van de workshop betreffen wordt in het zesde hoofdstuk nader ingegaan.

Inhoud van de workshops

Tot slot van deze paragraaf een overzicht van de aan de orde gekomen onderwerpen.

Tabel 12: In workshops behandelde onderwerpen

Onderwerp	Workshops
Collectieve maatregelen treffen	19
Bijhouden dervingsgegevens	19
Betrappen/aanhouden dieven	19
Optreden politie	19
Instructie personeel	19
Preventieve maatregelen inrichting winkel	19
Overige technische maatregelen	19
Overige organisatorische maatregelen	19
Winkeldieven en hun werkwijze	18
Preventieve maatregelen met betrekking tot de kassa	18
Inspectie bij andere deelnemers	11
Diefstal door personeel	7
Juridische aspecten	7
Plaatselijke problematiek	6
Winkelomgeving	4
Herkennen vals geld	3

We zien dat een groot aantal onderwerpen in alle, dan wel bijna alle workshops aan de orde is geweest. Daarnaast is er een aantal onderwerpen die in minder workshops aandacht hebben gekregen.

Het onderwerp '**treffen van collectieve maatregelen**' is wel in alle workshops besproken. Het was ook een doelstelling van de workshops om een collectieve aanpak (samenwerking) op te zetten. Uit een analyse van de verslagen van de begeleiders blijkt echter dat in 9 workshops geen of slechts vage plannen voor collectieve maatregelen zijn ontwikkeld. Het betrof de workshops in Best, Emmen, Haaksbergen, Hoorn, beide workshops in Maastricht, Oss en beide workshops in Rotterdam.

- In 3 workshops was het aantal deelnemers/ondernemers uit het winkelgebied hiervoor te klein (Maastricht/Brusselse Poort, Rotterdam/Boulevard Zuid en Maastricht/Heer).
- In Rotterdam/Nieuwe Binnenweg bestond er onder de winkeliers geen animo voor.
- Uit het verslag van de workshop Best blijkt dat er wel interesse is voor een zogenoemde burenbel. Volgens de begeleidster is het echter onwaarschijnlijk dat het bestuur dit echt opneemt.
- In het workshopverslag Emmen treffen we alleen de opmerking aan dat men de burenbel een goed idee vond.
- In een aantal winkelgebieden (Best, Oss, Emmen, Maastricht/Heer) lijken ook geen specifieke problemen in het winkelgebied te bestaan volgens de deelnemers, ofwel er wordt reeds actief op gereageerd (door schoolleiding en dergelijke).

In de overige 10 workshops (Assen, Breda, Hoogeveen, Hoogezand, Groningen, Meppel, Raalte, Westerbork, Zutphen City en Zutphen overig) was er wel animo voor. De ideeën gaan uit naar telefoonketens, het winkelwaarschuwingssysteem, voorlichtingsavonden voor personeel en het collectief naar de politie of gemeente stappen.

In Groningen blijkt reeds een collectieve maatregel te zijn ingevoerd. Op 26 winkelpanden werd een geel zwaailicht aangebracht. Als er moeilijkheden zijn kan de ondernemer zijn zwaailicht aanzetten zodat zijn collega's en politie te hulp kunnen komen.

Overigens doet de geografische concentratie (in het noord-oosten des lands) van workshops met plannen voor collectieve maatregelen vermoeden dat de aanpak van de projectleiders een niet onbelangrijke invloed heeft op het al dan niet tot stand komen van deze plannen. Voorts lijkt er een licht verband te bestaan met het percentage winkels (zie tabel 5) dat bereikt is.

In winkelcentra met een laag percentage deelnemers lijkt een collectieve aanpak moeilijker te realiseren dan in winkelcentra met een hoger percentage deelnemers.

Tenslotte moet worden opgemerkt dat het vaak onduidelijk is in hoeverre de plannen ook daadwerkelijk geconcretiseerd zullen worden.

Naast deze onderwerpen zijn er in een aantal winkelcentra ook speciale avonden georganiseerd.

In Breda werd een lezing gehouden over de gevolgen van een op stapel staande overkapping van het winkelcentrum. Daar de inhoud slechts zijdelings met winkeldiefstal te maken had, was de lezing niet op zijn plaats. De deelnemers oordeelden hierover in het algemeen negatief.

In Hoogeveen was als speciale activiteit een discussie-avond georganiseerd met een aantal ex-winkeldieven. Hier waren de deelnemers wel enthousiast over. Tot slot werd in Raalte en Haaksbergen ter afsluiting van de workshop een bijeenkomst gehouden voor de ondernemers en al hun personeel. Doel was om gezamenlijk een preventieplan per winkel op te zetten. Ook hier werd positief over geoordeeld.

3.3 Samenvatting

- De workshops werden vooral gehouden in stedelijke gemeenten.
 - De winkelcentra waarin de workshops plaatsvonden hadden over het algemeen een lokaal verzorgende functie en varieerden in grootte van 30 tot 200 winkels.
 - Totaal waren er 420 deelnemers; 82% daarvan, ofwel 346 deelnemers was bedrijfseigenaar dan wel bedrijfsleider.
 - Het totaal aantal deelnemers per workshop varieerde van 9 tot 35; het aantal deelnemende winkelbedrijven van 9 tot 27.
 - In acht workshops bestonden de deelnemers behalve uit ondernemers ook uit andere geïnteresseerden waaronder veel personeelsleden.
 - De verhouding bedrijfseigenaren/bedrijfsleiders versus overige deelnemers verschilde per workshop. In Breda, Maastricht/Heer, Haaksbergen en Oss was het aantal personeelsleden relatief hoog.
 - Het percentage winkels dat per winkelcentra werd bereikt schommelde ook. In Emmen, Haaksbergen, Meppel, Rotterdam/Nieuwe Binnenweg en Rotterdam/Boulevard Zuid nam minder dan 10% deel aan de workshops. Bij Breda, Westerbork, Hoogezand en Hoorn meer dan 40%.
 - De deelnemers waren voornamelijk afkomstig uit twee branches: de voeding/schoeiselbranche.
 - Het aantal deelnemende winkels zonder personeelsleden was klein.
 - Het aantal deelnemende winkeliers die uitsluitend via zelfbediening verkopen was eveneens klein.
 - Per workshop werden over het algemeen 4 bijeenkomsten gehouden. De meeste bijeenkomsten (7) werden gehouden in Hoozevee en Rotterdam Nieuwe Binnenweg.
 - De opkomst was over het algemeen goed.
 - Voornaamste reden van afwezigheid was dat de deelnemers het te druk hadden.
 - Het nemen van collectieve maatregelen is wel in alle workshops besproken, maar in slechts 10 workshops is men over gegaan tot het opstellen van een collectief actieplan. De geografische concentratie (in het noord-oosten des lands) doet vermoeden dat de aanpak van de projectleiders een niet onbelangrijke invloed heeft op het al dan niet tot stand komen van collectieve plannen. Bovendien lijkt een collectieve aanpak in winkelcentra met een laag percentage deelnemers iets moeilijker te realiseren dan in centra met een hoger percentage deelnemers.
- Tenslotte moet worden opgemerkt dat het onduidelijk is in hoeverre de plannen ook gerealiseerd zullen worden.

4 DE VERGELIJKING TUSSEN DEELNEMERS EN NIET-DEELNEMERS

4.1 Inleiding

In de meeste winkelgebieden zijn de nodige activiteiten ontplooid voordat een workshop daadwerkelijk van start kon gaan. Winkeliersverenigingen werden geïnformeerd en gemotiveerd; deze benaderden op hun beurt -vaak via speciale voorlichtingsavonden- hun leden met het gedane aanbod om een workshop winkelcriminaliteitspreventie te houden. Hoewel de werving van deelnemers niet gericht was op een -van te voren omschreven- doelgroep van winkeliers, is het toch zinvol om achteraf na te gaan of de groep die daarvoor het meest in aanmerking kwam bereikt is. Immers mocht dat niet het geval zijn dan dient men zich af te vragen of de bestaande, open wijze van werving en selectie geen bijstelling behoeft. Deze redenering is gebaseerd op de veronderstelling dat het volgen van een workshop het meest nuttig is voor winkeliers, met de meeste last van winkeldiefstal en de minste preventiemaatregelen.

In dit hoofdstuk zullen we op twee manieren een antwoord geven op de vraag of deze winkeliers inderdaad bereikt zijn (onderzoeksvraag 2).

Eerst wordt (in paragraaf 4.3) -analoog aan de lokale rapportages- een vergelijking gemaakt tussen deelnemers en niet-deelnemers. Hiermee kunnen we nagaan in hoeverre in de projectmatige aanpak als geheel de winkeliers die de workshop "het meest nodig hadden" zijn bereikt.

In deze totaalcijfers wordt echter geen rekening gehouden met het feit dat het antwoord op deze onderzoeksvraag, althans gedeeltelijk, workshopgebonden zal zijn. Na de presentatie van het totaalbeeld zullen we dan ook **per workshop** in kaart brengen in hoeverre winkeliers met de meeste winkeldiefstalproblemen én de minste preventiemaatregelen sterker vertegenwoordigd zijn in de deelnemersgroep dan in de niet-deelnemersgroep (paragraaf 4.3). Dit gebeurt op een beknopte wijze zodat direct kan worden nagegaan of er op dit punt grote verschillen bestaan tussen de workshops onderling.

4.2 De totale deelnemersgroep en de totale controlegroep onderling vergeleken

In paragraaf 2.4 is reeds vermeld dat in 3 plaatsen -Breda, Hoorn en Westerbork- geen controlegroep van niet-deelnemers ondervraagd is. De workshops die in deze plaatsen werden gehouden, blijven in de vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers dan ook buiten beschouwing.

De deelnemers en niet-deelnemers worden op de volgende aspecten vergeleken:

- formele kenmerken;
- winkeldiefstalprobleem;
- treffen van preventieve maatregelen;
- administratie van diefstalgevoelige artikelen.

Tot besluit worden de redenen om niet deel te nemen op een rijtje gezet.

4.2.1. Kenmerken van winkels

Uitgaande van het gegeven dat de groep deelnemers en de controlegroep, wat betreft brancheverdeling, goed met elkaar overeenkomen (zie tabel 2, paragraaf 2.4) hebben we ons afgevraagd of dit ook het geval is voor de wijze waarop men zijn goederen verkoopt.

Immers men mag veronderstellen dat zelfbediening meer uitnodigt tot winkeldiefstal dan toonbankbediening.

In onderstaande tabel zijn deelnemers en controlegroep onderling vergeleken ten aanzien van de wijze van verkoop.

Tabel 13: de vergelijking van de verkoopwijze bij de groep deelnemers en de groep niet-deelnemers

	Deelnemers (n= 234)		Controlegroep (n= 226)		Totaal (n= 460)	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Zelfbediening	28	12	17	8	45	10
Toonbank	78	33	96	42	174	38
Beide	<u>128</u>	<u>55</u>	<u>113</u>	<u>50</u>	<u>241</u>	<u>52</u>
Totaal	234	100	226	100	460	100

Deelnemers en niet-deelnemers hebben met elkaar gemeen dat men het meest (respectievelijk 55% en 50%) zowel via de toonbank alsook via zelfbediening verkoopt. Het minst wordt er **alleen** via zelfbediening verkocht (respectievelijk 12% en 8%).

Er bestaat echter ook enig verschil tussen beide groepen.

De controlegroep verkoopt vaker via de toonbank dan de deelnemersgroep. Er bestaat op dit punt tussen beide groepen een verschil van 9%.

De categorie 'beide' vormt echter de grootste categorie, doch geeft ons tegelijkertijd slechts weinig informatie. Wellicht krijgen we meer inzicht in een mogelijke verschil tussen beide groepen als we het aantal personeelsleden wat men in dienst heeft onderling vergelijken. Deze vergelijking is uitgewerkt in tabel 14.

Tabel 14: verdeling van het aantal personeelsleden voor de deelnemers en de controlegroep

	Deelnemers (n= 234)		Controlegroep (n= 226)		Totaal (n= 460)	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Geen personeel	22	9	31	14	53	11
1-3 personen	76	32	102	45	178	39
4-10 personen	102	45	76	34	178	39
10 personen	<u>34</u>	<u>14</u>	<u>17</u>	<u>7</u>	<u>51</u>	<u>11</u>
Totaal	234	100	226	100	460	100

Van de niet-deelnemers heeft 59% 3 personeelsleden of minder in dienst, bij de deelnemers is dat bij 41% van de respondenten het geval. Voor beide groepen geldt weliswaar dat men meestal 1-3 mensen of 4-10 personeelsleden in dienst heeft, maar bij de niet-deelnemers vormt de categorie 1-3 personeelsleden de grootste groep (45%) terwijl dat bij de deelnemers de categorie 4-10 personeelsleden (45%) is.

De vergelijking van de cijfers laat dus zien dat niet-deelnemers over het algemeen minder personeel in dienst hebben dan workshopdeelnemers. Dit ondersteunt het gevonden verschil in verkoopwijzen bij de twee groepen. Niet-deelnemers hebben vaker kleine(re) winkels waar via de toonbank verkocht wordt. Men mag verwachten dat deze groep over het algemeen minder last van diefstal heeft dan de grotere winkels met zelfbediening al dan niet gecombineerd met toonbankverkoop. Dit is een eerste aanwijzing dat winkels met veel last van winkeldiefstal inderdaad vaker deelgenomen hebben aan de workshops.

4.2.2 Winkeldiefstalgegevens van de 2 groepen winkeliers

Een minder voorzichtig antwoord op de tweede onderzoeksvraag wordt verkregen als we beide groepen direct vergelijken wat betreft winkeldiefstalgegevens. Bij deze vergelijking dienen we er echter wel rekening mee te houden dat gevonden verschillen voor een deel veroorzaakt kunnen worden door de factor seizoensinvloed. De maand december komt naar verhouding immers vaker voor in de voormeting in vergelijking met de onderzoeksperioden van de nameting (zie paragraaf 2.4). Overigens wordt ten aanzien van dit punt een interessante conclusie getrokken in paragraaf 4.3.

De mate waarin men last heeft van winkeldiefstal is voor deelnemers- en controlegroep weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 15: de mate waarin winkeldiefstal als probleem ervaren wordt door deelnemers en niet-deelnemers

	Deelnemers (n= 234)		Controlegroep (n= 226)		Totaal (n= 460)	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Groot probleem	36	15	13	6	49	11
Tamelijk groot	76	33	42	19	118	26
Beetje	80	34	72	32	152	32
Nauwelijks	32	14	81	35	113	25
Geen probleem	7	3	18	8	25	5
Onbekend	3	1	-	-	3	1
Totaal	234	100	226	100	460	100

De grootste verschillen tussen beide groepen vinden we bij de categorieën 'tamelijk groot probleem' (33% tegenover 19%) en 'nauwelijks een probleem' (14% tegenover 35%).

Slechts weinigen vinden winkeldiefstal geen probleem; naar verhouding vindt men winkeldiefstal ook niet vaak een groot probleem. Dit geldt voor deelnemers én voor niet-deelnemers. Tweederde van de controlegroep ervaart deze vorm van criminaliteit een beetje of nauwelijks als een probleem. Daar staat tegenover dat tweederde van de deelnemers winkeldiefstal als een tamelijk groot probleem of een beetje als een probleem ervaart, althans dat was de stand van zaken voor de start van de workshops.

Het aantal winkeldieven dat betrapt is in de winkel, gedurende de laatste 6 maanden voorafgaand aan de meting is weergegeven in tabel 16.

Tabel 16: het aantal betrappingen door de deelnemersgroep en de controlegroep

	Deelnemers (n= 234)		Controlegroep (n= 226)		Totaal (n= 460)	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Geen	98	42	138	61	236	52
1-5	107	46	74	33	181	39
6-10	13	5	6	3	19	4
11-20	8	3	2	1	10	2
21-30	2	1	3	1	5	1
> 30	2	1	2	1	4	1
Onbekend	4	2	1	-	5	1
Totaal	234	100	226	100	460	100

Deelnemers en niet-deelnemers verschillen vooral in het aantal keren dat men **geen** winkeldief heeft betrapt; het verschil tussen beide groepen bedraagt 19% (42% tegenover 61%). Beide verdelingen laten echter zien dat het vrij weinig voorkomt dat men meer dan 5 winkeldieven betrapt in een periode van een half jaar. Bij de deelnemersgroep is dat door 10% van de respondenten gemeld, slechts 61% van de niet-deelnemers heeft 6 of meer winkeldieven betrapt in 6 maanden tijd.

Belangrijker dan het aantal betrappingen zijn de gegevens over de waarde van de goederen die de betrapte winkeldieven zich hadden toegeëigend (tabel 17).

Tabel 17: de waarde van de gestolen goederen weergegeven voor de deelnemers en de niet-deelnemers, die winkeldieven hebben betrapt

Waarde van het gestolene	Deelnemers (n= 136)		Niet-deelnemers (n= 88)		Totaal (n= 224)	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
< f 100,-	26	19	39	45	65	29
f 100,- - f 250,-	32	24	18	20	50	22
f 251,- - f 500,-	26	19	18	20	44	20
f 501,- - f 1.000,-	20	15	5	6	25	11
> f 1.000,-	17	12	1	1	18	8
Onbekend	15	11	7	8	22	10
Totaal	136	100	88	100	224	100

De schadebedragen zijn bij de groep deelnemers veel meer gespreid dan bij de controlegroep.

Bij bijna tweederde (65%) van deze laatste groep bedroeg de waarde van het gestolene minder dan f 250,-. Bij de deelnemers bedraagt dit percentage 43%. Een kwart van de deelnemersgroep (27%) heeft geantwoord dat alle betrapte winkeldieven tesamen van plan waren om voor meer dan f 500,-- aan goederen mee te nemen.

Wanneer we tabel 16 en 17 naast elkaar leggen en we kijken naar de verdelingen van de groep deelnemers, dan krijgt men de indruk dat -ook al was het aantal betrapte winkeldieven beperkt (5 of minder)- de schade toch groot kon zijn.

Dat dit inderdaad het geval is is weergegeven in tabel 18.

Tabel 18: het aantal betrappingen en de waarde van het gestolene tijdens deze betrappingen voor de groep deelnemers

Waarde gestolene	Aantal betrappingen					Onb.	Tot.
	1-5	6-10	11-20	21-30	>30		
< f 100,-	20	3	1	-	-	-	24
f 100,- - f 250,-	28	3	1	-	-	-	32
f 251,- - f 500,-	20	3	1	-	1	-	25
f 501,- - f 1.000,-	15	1	3	1	-	-	20
> f 1.000,-	13	3	1	-	-	-	17
Onbekend	<u>11</u>	<u>-</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>4</u>	<u>18</u>
Totaal	107	13	8	2	2	4	136

Een kwart van de deelnemers met 1-5 betrappingen geeft f 500,- of meer op als waarde van de goederen die men aantrof bij de betrappingen. Dit betekent een 'schadebedrag' van minstens f 100,- per betrapte winkeldief bij 12% van de hele groep deelnemers. Van alle niet-deelnemers met 1-5 betrappingen -in totaal waren dat 75- had er slechts 1 een schadebedrag van f 500,- of meer.

Het geschatte* gemiddelde schadebedrag per winkeldiefstal bij de deelnemers bedraagt f 82,- tegenover f 36,- bij de niet-deelnemers. Dit is des te opvallender wanneer men zich realiseert dat beide groepen qua brancheverdeling sterk overeenkomen.

*= We kunnen alleen schattingen geven omdat in de enquête gewerkt is met categorie-indelingen in plaats van exacte aantallen.

De aangiftebereidheid bij deelnemers en niet-deelnemers

Tijdens een workshop wordt ook aandacht besteed aan de relatie tussen winkeliers en plaatselijke politie. Een goede relatie tussen beiden is niet in de laatste plaats van belang om te bereiken dat winkeliers in principe altijd aangifte doen van winkeldiefstal.

Veel gehoorde argumenten van winkeliers om geen aangifte te doen zijn 'het kost te veel tijd' en 'het heeft toch geen zin'. Het bespreken van dergelijke bezwaren kan er toe bijdragen dat de aangiftebereidheid toeneemt.

Dit onderdeel van de workshop zal dus het meest besteed zijn aan winkeliers die winkeldiefstal over het algemeen zelf afhandelen.

In onderstaande tabel is weergegeven hoe vaak deelnemers en niet-deelnemers aangifte hebben gedaan van winkeldiefstal gedurende 'de laatste 6 maanden'.

Tabel 19: de aangiftebereidheid bij deelnemers en niet-deelnemers die betraptingen hebben gedaan

	Deelnemers (n= 136)		Niet-deelnemers (n= 88)		Totaal (n= 224)	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Altijd	49	36	35	40	84	38
Meestal	18	13	14	16	32	14
Soms	27	20	20	23	47	21
Zelden	19	14	4	4	23	10
Nooit	23	17	13	15	36	16
Onbekend	-	-	2	2	2	1
Totaal	136	100	88	100	224	100

De bereidheid tot het doen van aangifte lijkt bij de controlegroep inderdaad iets groter te zijn. De verschillen zijn echter beperkt; 51% van de deelnemers en 42% van de niet-deelnemers heeft alleen soms, zelden of nooit aangifte gedaan van de door hen betrapte winkeldieven (gedurende een periode van 6 maanden). Bij beide groepen kan (kon) er dus nog het een en ander verbeterd worden op dit punt.

Samenvatting diefstalgegevens

Er bestaan duidelijke verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers wat betreft de ernst van de winkeldiefstalproblematiek. In het algemeen kan gesteld worden dat:

- 48% van de deelnemers winkeldiefstal als een (tamelijk) groot probleem ervaart tegenover 25% van de controlegroep.
- Wanneer we alleen kijken naar het aantal betrappingen dan is het verschil tussen beide groepen beperkt; 88% van de deelnemers en 94% van de niet-deelnemers deed (slechts) 0-5 betrappingen.
- De vergelijking van de waarden van deze gestolen goederen laat een groter verschil zien; 27% van de deelnemers antwoordde dat het schadebedrag boven de f 500,- lag tegenover slechts 7% van de controlegroep.
- Deelnemers en niet-deelnemers onderscheiden zich vooral van elkaar doordat de geschatte gemiddelde schade per winkeldiefstal bij de deelnemers veel groter is dan bij de niet-deelnemers.

4.2.3 Winkeldiefstalpreventie door deelnemers en niet-deelnemers

Winkeldiefstalpreventie was zeker geen onbekend gegeven bij de winkeliers die zich opgaven voor de workshops. Ook het merendeel van de respondenten uit de controlegroep doet aan winkeldiefstalpreventie.

Van de deelnemers had 79% reeds op enigerlei wijze technopreventieve maatregelen getroffen voor de start van de workshop. Ditzelfde geldt voor 73% van de controlegroep. Bij de organisatorische preventieve maatregelen liggen de percentage iets lager; 75% van de deelnemers had dergelijke maatregelen reeds getroffen tegenover 68% van de niet-deelnemers.

Beide groepen verschillen weinig in de keuze van technopreventieve maatregelen (zie tabel 1, bijlage 3). Een winkelindeling, die niet uitnodigt tot winkeldiefstal wordt het meest vaak door beiden toegepast, op de tweede en derde plaats gevolgd door spiegels en afgesloten vitrines. Minder dan 15% van beide groepen maakt gebruik van meer elektronische ontwikkelingen op preventiegebied, zoals elektronische artikelbeveiliging of een gesloten t.v.-circuit.

Ook bij de organisatorische maatregelen komt de top-3 van meest toegepaste maatregelen bij beide groepen overeen. Het instrueren van personeel om klanten op een 'vriendelijke' wijze in de gaten te houden wordt het meest toegepast. Het afkomen van kassagelden komt op de tweede plaats, gevolgd door een duidelijke instructie van het kassapersoneel ten aanzien van procedures bij het ruilen van goederen, het omgaan met kassabonnen, etc.

Gevraagd naar een mogelijke voorkeur voor technopreventieve dan wel sociopreventieve maatregelen zijn de twee groepen het ook grotendeels met elkaar eens.

Eenvijfde van beide groepen kiest voor organisatorische maatregelen; de helft heeft geen voorkeur, terwijl eveneens eenvijfde 'weet niet' antwoordt.

Dat deelnemers iets vaker bevestigend antwoorden op de vraag of men aan preventie doet, is niet verwonderlijk wanneer men bedenkt dat de winkeldiefstalproblematiek bij deze groep ook groter is. We zijn dan ook nagegaan hoe de diefstalproblematiek zich verhoudt tot winkeldiefstalpreventie. Daarbij is het vooral interessant om het percentage winkeliers dat wèl last heeft van winkeldiefstal maar géén preventiemaatregelen heeft getroffen, bij beide groepen te vergelijken. We doen dit eerst voor technopreventieve maatregelen en dan voor organisatorische maatregelen.

Tabel 20: de relatie tussen winkeldiefstalproblematiek en het treffen van technopreventie; voor deelnemers en niet-deelnemers

Techno- preventie	Perceptie van winkeldiefstalprobleem								Nauwelijks/niet			
	(Tamelijk) groot				Beetje							
	Deeln.		Contr.		Deeln.		Contr.		Deeln.		Contr.	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Ja	91	81	44	80	63	79	57	79	27	69	65	65
Nee	<u>21</u>	<u>19</u>	<u>11</u>	<u>20</u>	<u>17</u>	<u>21</u>	<u>15</u>	<u>21</u>	<u>12</u>	<u>31</u>	<u>34</u>	<u>35</u>
Totaal	112	100	55	100	80	100	72	100	39	100	99	100

In de categorie '(tamelijk) groot probleem' vinden we geen verschil tussen deelnemers en controle-groep ten aanzien van de verhouding wel tegenover geen technopreventie.

Dit betekent dat de interessante groep van winkeliers met veel winkeldiefstalproblemen maar geen technopreventie -bij constanthouding van de factor 'perceptie winkeldiefstalproblematiek'- niet sterker vertegenwoordigd is in de deelnemersgroep dan in de controlegroep.

Ook binnen de categorieën 'beetje last' en 'nauwelijks of geen last' bestaan geen noemenswaardige verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers.

We hebben tot nog toe alleen gekeken naar de mate waarin (ernstige) winkeldiefstalproblematiek samengaat met het ontbreken van technopreventie.

Tabel 21 laat zien dat voor organisatorische maatregelen in feite hetzelfde geldt.

Tabel 21: de relatie tussen winkeldiefstalproblematiek en organisatorische preventieve maatregelen; voor deelnemers en controlegroep

Socio- preventie	Perceptie van winkeldiefstalprobleem								Nauwelijks/niet			
	(Tamelijk) groot				Beetje							
	Deeln.		Contr.		Deeln.		Contr.		Deeln.		Contr.	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Ja	94	84	47	85	60	75	59	82	19	49	48	49
Nee	<u>18</u>	<u>16</u>	<u>8</u>	<u>15</u>	<u>20</u>	<u>25</u>	<u>13</u>	<u>18</u>	<u>20</u>	<u>51</u>	<u>51</u>	<u>51</u>
Totaal	112	100	55	100	80	100	72	100	39	100	99	100

Wanneer we de perceptie van de winkeldiefstal problematiek constant houden dan blijken we nauwelijks verschillen te zien tussen deelnemers en niet-deelnemers in het toepassen van organisatorische maatregelen.

Samenvatting winkeldiefstalpreventie

Uit de analyse van het onderzoeksmateriaal is gebleken dat deelnemers en niet deelnemers nauwelijks van elkaar verschillen wat betreft winkeldiefstalpreventie.

Weliswaar hebben deelnemers iets vaker reeds daadwerkelijk maatregelen getroffen maar dit verschil verdwijnt nagenoeg als we de factor perceptie winkeldiefstalproblematiek constant houden. Ten aanzien van de beantwoording van onze onderzoeksvraag betekent het bovenstaande dat deelnemers -wat betreft winkeldiefstalpreventie- vermoedelijk niet meer of minder in aanmerking kwamen voor het workshopproject dan niet-deelnemers. Anders dan bij de winkeldiefstalproblematiek heeft er op dit punt dus geen duidelijke selectie plaatsgevonden.

4.2.4 Administratie van diefstalgevoelige artikelen

We hebben in de enquête ook gevraagd of men, door middel van vergelijking van administratieve voorraad en werkelijke voorraad, bijhoudt welke artikelen diefstalgevoelig zijn. Winkeliers weten namelijk vaak slechts bij benadering wat hun derving is ten gevolge van winkeldiefstal. Het is dan ook een belangrijk onderdeel van een workshop om winkeliers te stimuleren een dergelijke administratie op te zetten. In tabel 22 zijn de antwoorden van deelnemers en niet-deelnemers weergegeven op de vraag of men zo'n administratie bijhoudt.

Tabel 22: het administreren van diefstalgevoelige artikelen door deelnemers en niet-deelnemers

	Deelnemers (n= 234)		Niet-deelnemers (n= 226)		Totaal (n= 460)	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Administratie	59	25	82	36	141	31
Geen administratie	173	74	143	64	316	68
Onbekend	<u>2</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>-</u>	<u>3</u>	<u>1</u>
Totaal	234	100	226	100	460	100

Van beide groepen houdt slechts een minderheid een dergelijke administratie bij. Deelnemers blijken dit nog iets minder vaak te doen dan niet-deelnemers (25% tegenover 36%).

Het stimuleren van winkeliers om een dergelijke administratie op te zetten zou dus ook een zinnige zaak geweest zijn voor veel niet-deelnemers.

4.2.5 Redenen om niet deel te nemen aan de workshop

Tenslotte hebben we nog een aanvullende bron van informatie waarmee we -in meer algemeen zin- na kunnen gaan of de werving van deelnemers goed is verlopen. We hebben de controlegroep gevraagd of men wist dat er een workshop werd gehouden. Als dit het geval was, dan werd gevraagd wat de reden was dat men zich niet opgegeven had.

De helft van de niet-deelnemers zegt niet op de hoogte te zijn van het bestaan van de workshop. Dat is nogal wat wanneer men bedenkt dat er meestal veel tijd en energie is besteed aan de voorbereiding van een workshop. Het feit dat deze vraag meestal pas een half jaar of nog langer na de start van een workshop werd gesteld relativeert dit gegeven enigszins. Ten tijde van de voorbereiding van de workshop was de bekendheid wellicht groter.

Onderstaande tabel geeft weer wat de redenen waren om niet mee te doen aan een workshop.

Tabel 23 redenen om niet mee te doen aan een workshop voor de groep die wel bekend was met de workshop

	Controlegroep (n= 115)	
	Abs.	%
Weinig of geen last winkeldiefstal	36	31
Heb het te druk	31	27
Kon die avonden niet	9	8
Vond het te duur	5	4
Onduidelijk wat inhoud zou zijn	2	2
Workshop leek niet interessant	1	1
Anders	21	18
Onbekend	<u>10</u>	<u>9</u>
Totaal	115	100

Eenderde van de winkeliers zegt weinig of geen last te hebben van winkeldiefstal. Eenzelfde percentage wekt de indruk zijn prioriteiten anders te leggen. ('heb het te druk' en 'kon die avonden niet').

Op basis van de gegevens, gepresenteerd in deze subparagraaf, krijgt men de indruk dat de controlegroep voor een niet onbelangrijk deel uit potentiële deelnemers voor een eventuele volgende workshop winkeldiefstalpreventie bestaat.

- De helft van de controlegroep was het niet bekend dat er een workshop gehouden werd.
- Bijna de helft van de niet-deelnemers (41%), die wel bekend waren met dit feit, noemt een reden op basis waarvan men niet kan concluderen dat ze niet in aanmerking kwamen voor de workshop.

4.3 De vergelijking deelnemers en niet-deelnemers per workshop

In de voorgaande paragraaf werden de deelnemers van 19 HBD-preventieprojecten, die het afgelopen anderhalf jaar zijn gehouden, vergeleken met de totale vergelijkingsgroep van niet-deelnemers.

Op basis van deze vergelijking kon een duidelijk antwoord gegeven worden op de vraag in hoeverre de winkeliers die zich inschreven voor een workshop ook degenen waren die daarvoor het meest in aanmerking kwamen.

Een beperking van een dergelijke wijze van vergelijken is gelegen in het feit dat geen recht wordt gedaan aan mogelijke verschillen per workshop of winkelgebied.

Op basis van de reeds verschenen lokale rapportages krijgt men sterk de indruk dat dergelijke verschillen wel degelijk bestaan. We hebben dan ook gezocht naar een manier om de lokale resultaten van de vergelijking tussen deelnemers en controlegroep op een overzichtelijke, doch verantwoorde wijze te presenteren.

In de eerste plaats hebben we een selectie gemaakt uit alle variabelen die in de vorige paragraaf de revue zijn gepasseerd. Dit heeft ertoe geleid dat de workshopgebonden vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers is gebaseerd op een viertal variabelen:

- De mate waarin men winkeldiefstal als probleem ervaart.
- De financiële schade tengevolge van de betrappingen die werden gedaan gedurende een periode van 6 maanden.
- Het al dan niet toepassen van technopreventieve maatregelen in combinatie met de mate waartoe men winkeldiefstal als probleem beschouwd.
- Het al dan niet toepassen van organisatorische preventieve maatregelen in combinatie met de mate waarin men winkeldiefstal als probleem beschouwd.

In de tweede plaats hebben we scores toegekend aan de individuele antwoorden van deelnemers en niet-deelnemers op deze 4 afzonderlijke variabelen. Daarna is een totaalscore per groep -deelnemers en niet-deelnemers- berekend (voor een verantwoording van deze uitgevoerde bewerking verwijzen we naar bijlage 3).

De richting van de scores (hoog versus laag) werd zodanig gekozen dat een hoge score samengaat met een grote mate van winkeldiefstalproblematiek al dan niet in combinatie met het ontbreken van preventieve maatregelen.

In tabel 24 hebben we de gemiddelde totaalscores van deelnemers en controlegroep weergegeven. Het moge duidelijk zijn dat een groot verschil tussen beide scores impliceert dat er grote verschillen bestaan tussen beide groepen ten aanzien van de geselecteerde variabelen; met andere woorden hoe groter de verschillscore hoe meer de winkeliers die het meest in aanmerking kwamen voor een workshop bereikt zijn.

Tabel 24: de vergelijking tussen deelnemers en controlegroep

Workshop	Gem. Score Deeln.	Gem. Score Controle	Totaal*	Vershil Deeln. Contr.
Maastricht Brusselse Poort	72	36	108	36
Haaksbergen	72	37	109	35
Zutphen 't Rondje	50	28	78	22
Maastricht Heer	43	21	64	22
Oss	56	34	90	22
Hoogeveen	48	27	75	21
Hoogezand	50	33	88	17
Best	40	23	63	17
Groningen	55	40	95	15
Raalte	41	29	70	12
Assen	44	33	77	11
Zutphen Overig	39	31	70	8
Rotterdam Nieuwe Binnenweg	51	43	94	8
Meppel	36	30	66	6
Rotterdam Boulevard Zuid	55	52	107	3
Emmen	41	40	81	1

*= De totaalscore vormt slechts een indicatie van de ernst van de winkeldiefstalproblematiek per winkelgebied. Men dient zich hierbij te realiseren dat de controlegroep, als vergelijkingsgroep van de deelnemers, niet geheel a-select werd samengesteld uit de totale deelnemersgroep (zie paragraaf 2.4).

- In het algemeen kan gesteld worden dat de winkeldiefstalproblematiek bij de deelnemers groter is dan bij de niet-deelnemers. Er bestaan echter aanzienlijke verschillen tussen de workshops onderling. Bij een 5-tal workshops zijn de verschillen klein tot minimaal. Het betreft: Emmen, Rotterdam/Boulevard Zuid, Meppel, Rotterdam 'Nieuwe Binnenweg' en Zutphen Overig.
- De grootste verschillen tussen deelnemers en controlegroep vinden we bij de workshops gehouden in Maastricht/Brusselse Poort en Haaksbergen. Zij onderscheiden zich duidelijk van de rest. De workshops van Zutphen/'t Rondje, Maastricht/Heer, Oss, Hoogeveen en Hogeveen, Best en Groningen kunnen beschouwd worden als middengroep.
- Maastricht/Brusselse Poort en Haaksbergen hebben beide ook een hoge totaalscore. Deze laatste score vormt een indicatie voor de ernst van de winkeldiefstalproblematiek in een winkelgebied. Zij zijn op dit punt goed te vergelijken met Rotterdam/Boulevard Zuid. Deze vergelijking met Rotterdam/Boulevard Zuid is opmerkelijk. Bij deze laatste workshop onderscheiden deelnemers en niet-deelnemers zich nauwelijks van elkaar.
- De aandachtige lezer zal ten aanzien van de lage verschillen kunnen opmerken dat deze direct samen kunnen hangen met een geringe spreiding van scores. Met andere woorden als in een winkelcentrum bijvoorbeeld nagenoeg alleen winkels zijn met een grote winkeldiefstalproblematiek dan kan een lage verschillen score niet toegeschreven worden aan het feit dat de 'juiste doelgroep' niet bereikt is. We zijn voor de laagstgeplaatste workshops - Raalte, Assen, Zutphen 'Overig', Rotterdam 'Nieuwe Binnenweg', Meppel, Rotterdam/Boulevard Zuid en Emmen - nagegaan hoe de spreiding van scores ligt (zie bijlage 3, tabel 5 en 6). De tabellen laten zien dat er bij deze workshops sprake is van een redelijke tot goede spreiding van de scores, in vergelijking met de totaalverdelingen. De lage verschillen kunnen dus niet of nauwelijks toegeschreven worden aan een gebrek aan differentiatie van scores.
- De variabele 'onbekendheid met het starten van een workshop' vormt geen duidelijke aanwijzing voor een optimale selectie van deelnemers. Zowel in Haaksbergen als in Maastricht/Brusselse Poort gaf de helft van de controlegroep te kennen onbekend te zijn met de workshop. Dit percentage komt overeen met het gemiddeld percentage van alle niet-deelnemers (zie paragraaf 4.2.5).
- Er bestaat vermoedelijk wel enige samenhang tussen een grote mate van winkeldiefstalproblematiek in een winkelgebied -althans de indicatie daarvoor- en een succesvolle werving van deelnemers. Immers zowel Maastricht/Brusselse Poort als Haaksbergen hebben een hoge totaalscore. Deze factor is echter niet sterk bepalend want, de winkelgebieden met het laagste niveau van winkeldiefstalproblematiek zijn te vinden in de zogenoemde middengroep (Maastricht/Heer, Best).

- De variabele 'beleving van winkeldiefstalproblematiek' draagt gemiddeld genomen bijna evenveel bij aan het geconstateerde verschil tussen deelnemers en controlegroep als de variabele 'financiële schade tengevolge van winkeldiefstal'. Er bestaan echter op dit punt aanzienlijke verschillen tussen de winkelgebieden onderlinge. (voor de scores per variabele, per winkelgebied verwijzen we naar bijlage 3).
De variabelen 'winkeldiefstalpreventie in combinatie met beleving van winkeldiefstalproblematiek' dragen nauwelijks bij aan de geconstateerde verschillen. Dit was ook niet te verwachten gezien de uitkomst van de overall vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers. (zie paragraaf 4.2.3).
- De grootte van de verschillen hangt niet samen met de verzorgingsfunctie van de winkelgebieden (wijk, lokaal of regionaal). Er bestaat ook geen relatie tussen de verschillen en de aard van de gemeentes volgens de CBS-classificatie (zie bijlage 3, tabel 4).
- Tenslotte kunnen we vermelden dat deze workshop-gebonden vergelijking een aanwijzing opleverde dat de factor 'seizoensinvloed' geen sterk bepalende en dus ook geen sterk vertekende rol speelt.
Zoals reeds vermeld geldt voor de meeste projecten dat de maand december in de onderzoeksperiode van de voormeting viel terwijl deze in de onderzoeksperiode van de nameting niet voorkwam. Er zijn een 4-tal winkelgebieden waar december ofwel in beide onderzoeksperiodes voorkomt ofwel juist alleen in de nameting. Dat zijn de workshops van Groningen, Maastricht/Heer, Hoogeveen en Hoogezand. De verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers van deze winkelgebieden vallen allen in de zogenaamde middengroep.

4.4 Samenvatting en conclusies

In dit hoofdstuk is nagegaan of de winkeliers die het meest in aanmerking kwamen voor deelname aan het workshop-project bereikt zijn. Dit blijkt over het algemeen inderdaad het geval te zijn geweest:

- Niet-deelnemers zijn vaker afkomstig uit kleinere winkels waar via de toonbank verkocht wordt. Dergelijke winkels hebben over het algemeen minder last van winkeldiefstal dan de grotere zelfbedieningswinkels.
- Deelnemers ervaren winkeldiefstal in veel sterkere mate als probleem. Voor alle afzonderlijke workshops geldt dat de deelnemers hogere scores wat betreft winkeldiefstalproblematiek dan de niet-deelnemers.
- Het aantal betrappingen ligt bij deelnemers ook aanzienlijk hoger dan bij de niet-deelnemers.
- Deelnemers houden (nog) minder vaak dan niet-deelnemers een administratie van diefstalgevoelige artikelen bij.
- Deelnemers doen eveneens (nog) iets minder vaak dan niet-deelnemers aangifte van winkeldiefstal.

Op een punt verschillen deelnemers en niet-deelnemers echter weinig van elkaar: het betreft het treffen van preventieve maatregelen.

Hierbij dient wel vermeld te worden dat voor beide groepen geldt dat men vaak al preventieve maatregelen heeft getroffen. Meer specifiek: we vonden noch onder deelnemers, noch onder niet-deelnemers een potentiële doelgroep van enige omvang bestaande uit winkeliers die veel last hebben van winkeldiefstal maar (nog) niets aan preventie hebben gedaan. Al met al kan worden geconstateerd dat de deelnemers over het algemeen meer in aanmerking kwamen voor de workshops dan de niet-deelnemers. Toch wil dat niet zeggen dat de werving vlekkeloos is verlopen.

- De helft van de niet-deelnemers heeft immers te kennen gegeven dat zij niet op de hoogte waren van de workshop. Wellicht wordt dit gegeven enigszins negatief beïnvloed door het feit dat de niet-deelnemers pas een half-jaar na de start van de workshops zijn geïnterviewd. Dit neemt echter niet weg dat tot deze groep niet-deelnemers ongetwijfeld een flink aantal potentiële deelnemers zal behoren.
- Bovendien geldt dat van de overgebleven groep niet-deelnemers bijna de helft een reden voor niet-deelname noemt, waaruit niet afgeleid kan worden dat men niet in de workshop geïnteresseerd zou zijn (met excuses voor de dubbele ontkenning!).

Tenslotte komt uit de vergelijking van deelnemers en niet-deelnemers van individuele workshops het volgende beeld naar voren:

In 5 van de 19 geëvalueerde workshops - Zutphen 'Overig', Rotterdam 'Nieuwe Binnenweg', Meppel, Rotterdam/Boulevard Zuid en Emmen - bestaat er nauwelijks verschil tussen deelnemers en niet-deelnemers ten aanzien van de winkeldiefstalproblematiek. Bij de aanmelding van winkeliers voor deze workshop lijken andere factoren dat de ernst van de winkeldiefstalproblematiek bepalend te zijn geweest.

Bij de workshops Maastricht/Brusselse Poort en Haaksbergen is het verschil tussen deelnemen en niet-deelnemers op de schaal van winkeldiefstalproblematiek juist het grootst.

Uit de analyse van het onderzoeksmateriaal komt slechts een factor naar voren die deze verschillen tussen de individuele workshops kan verklaren.

In winkelgebieden waar de ernst van de winkeldiefstalproblematiek het grootst is, is het verschil tussen deelnemers en niet-deelnemers op de schaal van winkeldiefstalproblemen over het algemeen het grootst.

Dit zou veroorzaakt kunnen worden door het feit dat in een winkelgebied met veel problemen de kans groter is dat winkeliers zich georganiseerd hebben danwel reeds op andere wijze aandacht besteden aan (criminaliteits)preventie. Hierdoor kan wellicht de 'juiste doelgroep' het meest makkelijk bereikt worden. We vinden een bevestiging voor deze verklaring in het feit dat het bereiken van alle winkeliers in een winkelgebied niet van doorslaggevend belang lijkt te zijn indien men uiteindelijk de juiste winkeliers wil bereiken. Het aantal niet-deelnemers dat zegt niet op de hoogte te zijn geweest van het bestaan van een workshop wijkt in Maastricht/Brusselse Poort en in Haaksbergen niet af van het (hoge) gemiddelde ($\pm 50\%$).

5 DE EFFECTMETING

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zullen we ons bezighouden met de vraag naar het rendement van het workshop-project. Daarbij staan twee vragen centraal:

- Hebben deelnemers op basis van de workshop preventieve maatregelen getroffen of zijn ze van plan deze te treffen*?
- Is de omvang van de winkeldiefstalproblematiek afgenomen?

Ter herinnering wordt nogmaals vermeld dat de effectmeting is gebaseerd op de vergelijking van onderzoeksgegevens verzameld tijdens 2 metingen; een voormeting welke werd gehouden tijdens de eerste workshop-bijeenkomst en een nameting die maximaal 6 maanden na de start van de workshop werd uitgevoerd. De vragen die tijdens de 2 metingen werden gesteld hadden betrekking op een onderzoeksperiode van ± 6 maanden, voorafgaand aan de meting.

De geconstateerde verschillen tussen de 2 metingen zullen worden beschouwd als effecten van de workshop. Hierbij kan echter sprake zijn van enige vertekening ten gevolge van de factor 'seizoensinvloed'. Bij de vergelijking van de onderzoeksperiodes is namelijk gebleken dat de decembermaand als vermoedelijke piekperiode, van verkoopcijfers maar ook van winkeldiefstallen, veel vaker voorkomt in de voormeting dan in de nameting. In paragraaf 4.3 werd overigens reeds geconcludeerd dat het effect van deze seizoensinvloed waarschijnlijk beperkt is gebleven, althans bij de vergelijking van de voormeting (deelnemersgroep) en de controlemeting (niet-deelnemersgroep). Of dit ook gezegd kan worden van de vergelijking van de voor- en nameting komt in paragraaf 5.3 aan de orde.

In paragraaf 5.2 zullen we het effect van de workshops op het toepassen van preventiemaatregelen in de eigen winkel nagaan. Dit zal gebeuren voor de totale groep deelnemers. Het onderwerp collectieve maatregelen blijft hier buiten beschouwing. Dit wordt besproken in de paragrafen 3.2 en 6.3.

In paragraaf 5.3 komt eveneens voor de totale groep het effect van de workshops op de winkeldiefstalproblematiek, de aangifte-bereidheid en de administratie van diefstalgevoelige artikelen aan de orde.

Tenslotte zullen we de geconstateerde effecten voor elke workshop afzonderlijk presenteren. Hiermede wordt in beeld gebracht of de workshops onderling op dit punt sterk uiteenlopen (paragraaf 5.4).

*= Gezien de vrij korte periode tussen de laatste workshop en de nameting (6 à 8 weken) is het niet altijd mogelijk dat ondernemers al concreet (extra) preventieve maatregelen hebben getroffen.

5.2 Het treffen van preventieve maatregelen als effect van de workshop

De vraag of en in hoeverre deelnemers naar aanleiding van een workshop preventieve maatregelen hebben ingevoerd, dan wel van plan zijn om hiertoe over te gaan, valt in vier deelvragen uiteen:

- Aantal deelnemers dat maatregelen heeft getroffen?
- Welke maatregelen zijn er zoal getroffen?
- Bestaat er samenhang tussen winkelierskenmerken (zoals aantal personeelsleden, soort branche, de wijze van verkoop) en het feit of men al dan niet maatregelen heeft getroffen of denkt te gaan treffen?
- Welke argumenten worden genoemd als reden om geen maatregelen te treffen?

Aantal deelnemers dat maatregelen heeft getroffen

Aan de deelnemers is gevraagd of men naar aanleiding van de workshop preventieve maatregelen had ingevoerd of van plan was om dit te gaan doen. De antwoorden zijn weergegeven in tabel 25.

Tabel 25: aantal winkeliers dat technopreventieve en/of organisatorische maatregelen toepast

Technopreventieve maatregelen	Deelnemers (n= 292)	
	Abs.	%
Ja	108	37
Nee	<u>184</u>	<u>63</u>
Totaal	292	100
Organisatorische maatregelen		
Ja	164	56
Nee	<u>128</u>	<u>44</u>
Totaal	292	100

De tabel laat zien dat de workshop het meest vaak een aanzet gaf tot organisatorische preventie. Ruim de helft van de winkeliers heeft op dit vlak iets ondernomen. Eenderde van de deelnemers (35%) trof een of meerdere technopreventieve maatregelen.

Bij nadere analyse blijkt dat 25% van alle deelnemers beide soorten maatregelen -organisatorische en technopreventie- heeft ingevoerd. Eenderde van alle deelnemers (32%) zegt geen van beide typen maatregelen te hebben toegepast.

Naar aanleiding van het geconstateerde verschil tussen de toepassing van organisatorische en technopreventieve maatregelen rijst de vraag of de workshop ook effect heeft gehad op de voorkeur die de deelnemers uitspraken voor een van beide type maatregelen. Zowel bij de voor- als bij de nameting is hier een vraag over gesteld.

In tabel 26 zijn de antwoorden van de beide metingen weergegeven.

Tabel 26: de voorkeur voor type preventie

	Voormeting (n= 292)		Nameting (n= 292)	
	Abs.	%	Abs.	%
Organisatorische preventie	64	22	76	26
Technopreventie	30	10	20	7
Beide	137	47	162	55
Weet niet	53	18	32	11
Onbekend	8	3	2	1
Totaal	292	100	292	100

De verschuivingen bij deze vraag zijn slechts klein (maximaal 8%). Men geeft na de workshop iets vaker inderdaad de voorkeur aan organisatorische preventie of aan beide maatregelen. De antwoorden "technopreventie" en "weet niet" worden wat minder vaak gegeven.

Welke maatregelen zijn getroffen

In de volgende tabel is weergegeven welke technopreventieve maatregelen, naar aanleiding van de workshops werden of zullen worden ingevoerd.

Tabel 27: de frequentie van toegepaste technopreventieve maatregelen

	Deelnemers (n= 292)			
	Ja		Nee	
	Abs.	%	Abs.	%
Andere indeling winkel	71	24	221	76
Spiegels	35	12	257	88
Afgesloten vitrines	21	7	271	93
Gesloten tv-circuit	12	3	280	97
Electronische artikelbeveiliging	9	3	283	97
Gescheiden in- uitgang	7	2	285	98
Beschermkap kassa's	6	2	286	98
Speciale verpakkingen	5	2	287	98
Kleedklem	4	1	288	99
Vertragingshaken	2	1	290	99
Anders	17	6	275	94

De winkel zodanig inrichten dat de dode hoeken en onoverzichtelijke plekken verdwijnen werd of wordt het meest toegepast door de workshopdeelnemers. Een kwart van alle deelnemers is hiertoe overgegaan naar aanleiding van de workshop. In veel zo niet alle workshops is dan ook uitgebreid aandacht besteed aan dit onderwerp bijvoorbeeld door het bezoeken en beoordelen van elkaars winkel.

Een op de 10 deelnemers heeft inmiddels spiegels aangebracht om winkeldiefstal tegen te gaan, of is dit van plan. Vergelijking met de cijfers over technopreventie vóór de start van de workshop (tabel 1, bijlage 3) maakt duidelijk dat zowel een aangepaste indeling van de winkel als ook het aanbrengen van spiegels reeds de meest favoriete maatregelen waren voordat de workshops van start gingen. Blijkbaar zijn dit gemakkelijk in te voeren maatregelen met een (volgens winkeliers) naar verhouding groot rendement.

In tabel 28 is het effect van de workshop op de organisatorische maatregelen weergegeven.

Tabel 28: de frequentie van toegepaste organisatorische maatregelen

	Deelnemers (n= 292)			
	Abs.	%		
	Ja		Nee	
	Abs.	%	Abs.	%
Instructie personeel toezicht	152	52	140	48
Afroken kassagelden	76	26	216	72
Instructie personeel betrapping	82	28	209	72
Instructie kassapersoneel	47	16	245	84
Bordjes 'bij diefstal aangifte'	11	4	281	96
Controle paskamers	12	4	280	96
Meer personeel	7	2	285	98
Meer toonbankbediening	6	2	285	98
Overig	13	4	279	96

Maar liefst de helft van de deelnemers heeft naar aanleiding van de workshop zijn/haar personeel geïnstrueerd om (meer) oplettend te zijn ten aanzien van winkeldiefstal. Een kwart van de deelnemersgroep heeft maatregelen genomen ten aanzien van het afroken van kassagelden. Eenzelfde percentage heeft instructies gegeven met betrekking tot het aanhouden van winkeldieven. De workshops hebben dus vooral een duidelijk effect gehad op de omgang van het personeel met het verschijnsel winkeldiefstal.

De meest toegepaste maatregelen blijken overigens ook bij de organisatorische preventie overeen te komen met de maatregelen die reeds vóór de workshops het meest favoriet waren.

We kunnen dus concluderen dat de workshops effect hebben gehad op de meest voor de hand liggende en vermoedelijk meest breed toepasbare preventiemaatregelen.

Kenmerken van winkeliers en het al dan niet treffen van maatregelen

We hebben ons afgevraagd of er nog iets meer gezegd kan worden over de winkeliers die wel preventiemaatregelen hebben ingevoerd in vergelijking met de winkeliers die dat niet hebben gedaan. Bijvoorbeeld zijn het vooral de grote(re) winkels die van de workshop hebben geprofiteerd of juist de kleine(re)?

In onderstaande tabel is de relatie tussen de grootte van de winkel en de toepassing van preventiemaatregelen naar aanleiding van de workshops weergegeven.

Tabel 29: de relatie tussen aantal personeelsleden en toepassing van preventie naar aanleiding van de workshop

	Aantal personeelsleden							
	Geen		1-3		4-10		>10	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Technopreventie								
Ja	8	30	42	39	40	35	18	41
Nee	19	70	66	61	73	65	26	59
Organisatorische maatregelen								
Ja	11	41	51	47	74	65	28	64
Nee	16	59	57	53	39	35	16	36

Enige voorzichtigheid bij de interpretatie van deze tabel is geboden: het aantal winkeliers dat geen personeel in dienst heeft is vrij klein ($n = 27$). Een geringe verschuiving in aantallen kan dus bij deze categorie een groot verschil in percentages geven.

Bij beide tabellen zien we een bepaalde tendens: hoe groter de winkel hoe meer preventiemaatregelen gepland of uitgevoerd zijn. Deze relatie is overigens sterker voor organisatorische maatregelen dan voor technopreventieve maatregelen. Bovendien valt op dat er tussen winkels met 1-3 personeelsleden en 4-10 personeelsleden geen verschil is in de mate waarin men technopreventieve maatregelen heeft getroffen, maar juist een groot verschil in de mate waarin men organisatorische maatregelen heeft getroffen.

Van de kleinere winkels (3 of minder personeelsleden) heeft 46% organisatorische maatregelen toegepast na de workshop.

Bij de grotere winkels (meer dan 3 personeelsleden) ligt dit percentage op 65%.

Op basis van bovenstaande gegevens kunnen we verwachten dat er ook een verband bestaat tussen preventiemaatregelen en verkoopwijze. Immers, zelfbediening komt naar verhouding vaker voor bij grotere winkels. Deze samenhang is inderdaad aanwezig; 44% van de zelfbedieningswinkels heeft technopreventieve maatregelen gepland of ingevoerd tegenover 29% van de toonbankzaken. Voor de organisatorische preventie bedragen deze percentages respectievelijk 72% en 42%.

Tenslotte hebben we gekeken of de soort branche van invloed is geweest op de toepassing van preventiemaatregelen naar aanleiding van de workshops (tabel 30).

Omdat de brancheverdeling onevenredig gespreid is over de diverse branches - 45% van de deelnemende winkels valt in de categorieën voedings/genotmiddelen en modeartikelen - hebben we een restcategorie gemaakt van alle overige - weinig voorkomende - branches.

Tabel 30: de relatie tussen soort branche en toepassing van preventie

	Soort branche		Mode		Overig	
	Voedings/genot (n= 52)		(n= 79)		(n= 161)	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
Technopreventie						
Ja	18	40	26	33	64	40
Nee	34	60	53	67	97	60
Organisatorische maatregelen						
Ja	24	46	49	62	91	56
Nee	28	54	30	38	70	44

De modezaken hebben in vergelijking met de overige branches, iets minder vaak technopreventieve maatregelen ingevoerd na afloop van de workshops. Diezelfde modebranche heeft echter - zeker in vergelijking met de voedings- en genotmiddelenbranche - vooral organisatorische maatregelen ingevoerd (62% tegenover 46%).

Argumenten om geen preventiemaatregelen in te voeren

We hebben aan de winkeliers - die na de workshop niets in hun winkel veranderd hebben wat betreft winkeldiefstalpreventie - gevraagd wat hiervoor de redenen waren. De antwoorden zijn weergegeven in tabel 31.

Tabel 31: redenen om geen preventiemaatregelen te treffen

Redenen	Technopreventie (n= 184)		Organ. preventie (n= 128)	
	Abs.	%	Abs.	%
Geen last van winkeldiefstal	54	27	48	37
Te duur	9	6	-	-
Verwacht geen effect	1	-	1	1
Al genoeg maatregelen	90	50	56	44
Onvoldoende kennis van eigen winkeldiefstalprobleem	5	3	3	2
Geen tijd	6	4	7	6
Anders	16	8	13	10
Onbekend	3	2	-	-
Totaal	184	100	128	100

De helft van de winkeliers (die geen maatregelen hebben getroffen) vindt dat men al genoeg preventiemaatregelen heeft ingevoerd. Ongeveer 30% vindt de last die men van winkeldiefstal heeft niet groot genoeg om tot (meer) preventie over te gaan. Met andere woorden: men noemt vooral redenen die samen te vatten zijn onder de noemer "geen noodzaak voor (meer) maatregelen". Redenen, die een negatief oordeel over bepaalde maatregelen inhouden worden nauwelijks genoemd.

Samenvatting

Het effect van de workshops op winkeldiefstalpreventie kunnen we puntsgewijs als volgt samenvatten.

- Het project heeft haar primaire doel - stimuleren tot preventie - in ruime mate bereikt. Meer dan de helft van de winkeliers heeft organisatorische maatregelen ingevoerd. Eenderde heeft een of meerdere technopreventieve maatregelen toegepast naar aanleiding van de workshop of is alsnog van plan om dit te gaan doen.
- Wat betreft de concrete maatregelen kan gezegd worden dat meestal overgegaan werd tot die maatregelen die in het algemeen besproken het meest worden gebruikt ter voorkoming van winkeldiefstal: het instrueren van het personeel en een andere indeling van de winkel.

- De workshop heeft meer effect gehad voor grotere winkels dan voor kleinere winkels: het blijkt dat de grote winkels vaker preventieve maatregelen hebben getroffen dan kleine winkels. Dit verschil is voor organisatorische maatregelen groter dan voor technopreventieve maatregelen.
- De workshop heeft meer effect gehad voor zelfbedieningswinkels dan voor winkels waar via de toonbank word verkocht.
- Modezaken hebben vooral organisatorische maatregelen ingevoerd. Bij de voedings- en en genotmiddelen werden beide type preventiemaatregelen ongeveer even vaak toegepast.
- Winkeliers die geen preventiemaatregelen troffen, vinden meestal dat ze op dit punt al genoeg ondernomen hebben. Ongeveer driekwart van de winkeliers had voor de start van de workshop dan ook al preventiemaatregelen getroffen (zie paragraaf 4.2.3). Hierbij dient men zich ook te realiseren dat er meestal slechts met een beperkte variatie in preventiemaatregelen gewerkt wordt. Met andere woorden men komt snel op eenzelfde soort maatregel uit.

5.3 Het effect van de workshop op de winkeldiefstalproblematiek

5.3.1 Inleiding

Deze paragraaf is gewijd aan de vraag of deelname aan de workshop geleid heeft tot een afname van de winkeldiefstalproblematiek.

In de enquêtes zijn hierover een 3-tal vragen gesteld:

- In hoeverre vormt winkeldiefstal voor u als winkelier, een probleem?
- Hoe vaak heeft u de afgelopen 6 maanden iemand in uw winkel betrapt op winkeldiefstal?
- Voor welke waarde hadden deze winkeldieven in deze 6 maanden bij u gestolen?

Deze 3 vragen werden in de voormeting gesteld en bij de nameting opnieuw herhaald. Het verschil tussen beide metingen wordt beschouwd als effect van de workshop. Dat hierbij mogelijk enige vertekening optreedt is beschreven in de inleidende paragraaf 5.1.

Aan het einde van paragraaf 5.3 wordt ook nog bekeken wat het effect van de workshop is geweest op de aangiftebereidheid bij de deelnemers en de bereidheid om dervingscijfers te administreren.

5.3.2 Winkeldiefstalgegevens

De mate waarin deelnemers bij voor- en nameting winkeldiefstal als probleem ervaren is weergegeven in tabel 32.

Tabel 32: de beleving van winkeldiefstalproblematiek tijdens de voor- en nameting

	Voormeting (n= 292)		Nameting (n= 292)	
	Abs.	%	Abs.	%
Groot probleem	46	16	33	11
Tamelijk groot	87	30	70	24
Beetje	94	32	89	31
Nauwelijks	53	18	82	28
Geen probleem	9	3	18	6
Onbekend	3	1	-	-
Totaal	292	100	292	100

We zien een licht positief effect van de workshops op de mate waarin men winkeldiefstal als probleem beleeft. Vóór de workshop werd winkeldiefstal door 46% van de winkeliers als een groot of tamelijk groot probleem gezien. Na afloop van de workshop is dit percentage gedaald tot 35%.

Tabel 33 bevat de verdelingen van het aantal betrapte winkeldieven gedurende 6 maanden voorafgaand aan de voormeting en de nameting.

Tabel 33: het aantal betrappingen opgegeven tijdens de voormeting en de nameting

	Voormeting (n= 292)		Nameting (n= 292)	
	Abs.	%	Abs.	%
Geen	121	41	188	64
1-5	134	46	87	30
6-10	18	6	14	5
11-20	11	4	1	-
21-30	2	1	2	1
> 30	2	1	-	-
Onbekend	4	1	-	-
Totaal	292	100	292	100

De positieve trend is hier duidelijker dan bij de ontwikkeling van de mate waarin men winkeldiefstal als probleem beschouwt. Het percentage winkeliers dat geen enkele winkeldief betrapte is toegenomen van 41% naar 64%. Het geschatte* gemiddelde aantal betrappingen per winkelier, gedurende 6 maanden, is bijna gehalveerd van 2.9 tijdens de voormeting tot 1.5 tijdens de nameting.

*= We kunnen slechts een schatting van het gemiddelde maken omdat geen exacte opgaves bekend zijn van het betrapte aantal winkeldieven. Bij de bepaling van het totale gemiddelde per meting werd uitgegaan van het gemiddelde van de afzonderlijke categorieën. Bij de categorie > 30 is de (minimale) waarde van 30 betrappingen aangehouden.

We mogen dus concluderen dat de workshops hun vruchten hebben afgeworpen, althans in de periode tijdens en direct na de workshop.

Hoe is het nu gesteld met de derving tengevolge van winkeldiefstal voor- en na het volgen van de workshop?
Tabel 34 geeft ons hieromtrent informatie.

Tabel 34: de waarde van de goederen ontvreemd door de betrapte winkeldieven; tijdens de voormeting en de nameting

	Voormeting (n= 171)		Nameting (n= 104)	
	Abs.	%	Abs.	%
< f 100,-	41	24	52	50
f 101,- - f 250,-	43	25	25	24
f 251,- - f 500,-	32	19	13	12
f 501,- - f 1.000,-	20	12	5	5
> f 1.000,-	19	11	9	9
Onbekend	<u>16</u>	<u>9</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
Totaal	171	100	104	100

Tabel 34 laat zien dat ook de waarde van de gestolen goederen gedaald is:

- Het percentage winkeliers dat een waarde opgeeft beneden de f 100,- is verdubbeld: van 24% naar 50%.
- Het aantal winkeliers met een schade groter dan f 250,- is met 9% afgenomen.
- Het aantal winkeliers dat niet bijgehouden had hoe groot deze schadepost is, is eveneens met 9% afgenomen en tot nul gereduceerd. Dit duidt dus op een betere registratie.

Als we de geschatte* gemiddelde waarde van het gestolene per winkelier, tijdens voor- en de nameting vergelijken dan blijkt dat deze is afgenomen van f 201,- naar f 84,-

*= Bij de categorie > f 1.000,- is de (minimale) waarde f 1.000,- gehanteerd bij de gemiddelde-berekening.

We hebben ons afgevraagd of de daling in waarde volledig toegeschreven dient te worden aan het verminderde aantal betrappingen. Met andere woorden wordt er voor minder geld gestolen omdat er minder winkeldieven waren of wilden de betrapte winkeldieven (ook) goederen meenemen die minder kostbaar waren. We zien inderdaad een lichte daling in het (geschatte) gemiddeld schadebedrag per betrapping. Dit bedrag daalde namelijk van f 67,- naar f 56,-. De verminderde waarde van het gestolene wordt dus hoofdzakelijk, maar niet alleen veroorzaakt door de afname van het aantal betrapte winkeldieven.

Conclusies en verklaringen

Het workshop-project heeft ertoe geleid dat het aantal betrappingen in de periode tijdens en direct na afloop van de workshop aanzienlijk is gedaald. Het percentage winkeliers dat geen enkele winkeldief betrapte steeg van 41% naar 64%. Omdat er minder winkeldieven werden betrapd werd er ook voor minder geld gestolen. Het percentage winkeliers met een schadepost kleiner dan f 100,- steeg van 24% naar 50%. Bovendien is de (geschatte) gemiddelde waarde van de goederen die bij een betrapping werden aangetroffen, iets gedaald. Aan de andere kant moeten we constateren dat de mate waarin men winkeldiefstal als probleem ervaart naar verhouding minder is veranderd. Het percentage winkeliers dat winkeldiefstal als een groot probleem ervaart is slecht met 5% gedaald. Het percentage winkeliers dat winkeldiefstal als (tamelijk) groot probleem ervaart is met 6% afgenomen. Hieruit kunnen we concluderen dat de feitelijke afname van de winkeldiefstalproblematiek op basis van dit onderzoek, niet (volledig) overeenkomt met de subjectieve beleving van de winkeliers.

Deze discrepantie kan op twee manieren verklaard worden.

- Een eerste verklaring is gelegen in het feit dat we de geconstateerde afnames in aantallen betrappingen en waarde van het gestolene in sterke mate moeten toeschrijven aan de factor seizoensinvloed. Dit zou het begrijpelijk maken dat de beleving van de winkeliers inzake de ernst van de problematiek slechts weinig veranderd is. In paragraaf 5.4 zal echter blijken dat de factor seizoensinvloed beslist niet alleen verantwoordelijk is voor de verschillen in het aantal betrappingen.

- Een tweede verklaring luidt dat de subjectieve beleving van de winkeliers door het volgen van de workshop wellicht op een andere wijze beïnvloed wordt dan de feitelijke situatie (althans wat betreft de betrapte winkeldieven). Hiermee wordt het volgende bedoeld. Tijdens de workshop heeft men zich beziggehouden met onderwerpen als dervingscijfers, het volgen van diefstalgevoelige artikelen, winkeldiefstal door personeel, de problematiek bij anderen en in het winkelcentrum als geheel. Hierdoor kan het bewustzijn van de ernst van de problematiek in de eigen winkel toenemen. De workshop kan dus naar twee kanten uitwerken: de mate waarin men winkeldiefstal als probleem ervaart kan toenemen maar ook afnemen, bijvoorbeeld na invoering van preventiemaatregelen. Dit verklaart het feit dat de uiteindelijke zichtbare verschuivingen tussen voor- en nameting bij deze variabele slechts gering zijn.

5.3.3 Overige effecten

Het verbeteren van de relatie detailhandel-politie vormt een van de doelstellingen van het workshop-project. Vaak vindt er tijdens een bijeenkomst een gesprek plaats tussen beiden waarin wensen en klachten geuit kunnen worden.

In tabel 35 is weergegeven of de workshop ertoe bijgedragen heeft dat de aangiftebereidheid bij de winkeliers is toegenomen.

Tabel 35: de mate waarin men aangifte deed van betrapingen; voor de winkeliers die betrapingen deden (voor- en nameting)

	Voormeting (n= 171)		Nameting (n= 104)	
	Abs.	%	Abs.	%
Altijd aangifte	51	30	57	55
Meestal	24	14	10	10
Soms	31	18	12	12
Zelden	27	16	5	5
Nooit aangifte	38	22	20	18
Onbekend	—	—	—	—
Totaal	169	100	104	100

In de onderzoeksperiode van de nameting werd inderdaad naar verhouding vaker aangifte gedaan van de betrapte winkeldieven dan in de periode daarvoor. Het percentage winkeliers dat altijd of meestal aangifte deed steeg van 44% naar 65%. Toch dient ook vermeld te worden dat (bijna) 1 op de 5 winkeliers tijdens de nameting zegt nooit aangifte te hebben gedaan. Dit percentage is slechts weinig veranderd.

Tenslotte de vraag of winkeliers dankzij de workshop vaker een administratie van winkeldiefstalgevoelige artikelen bijhouden (tabel 36).

Tabel 36: het administreren van diefstalgevoelige artikelen
(tijdens de voor- en nameting)

	Voormeting (n= 292)		Nameting (n= 292)	
	Abs.	%	Abs.	%
Wel administratie	72	25	119	41
Geen administratie	217	74	172	59
Onbekend	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>1</u>	<u>-</u>
Totaal	292	100	292	100

We zien inderdaad een verschuiving wat betreft het bijhouden van een administratie. Het percentage winkeliers dat een dergelijke administratie bijhoudt is gestegen van 25% naar 41%. Nog steeds blijkt echter dat een meerderheid van de winkeliers dit niet doet.

Samenvattend

Het workshop-project heeft geresulteerd in een toename van de aangiftebereidheid bij de deelnemers, én in een toenemende bereidheid om een administratie ten behoeve van winkeldiefstalderving bij te houden.

5.4 De workshops onderling vergeleken

In paragraaf 4.3 werd beschreven hoe de workshop-gebonden vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers gemaakt werd. Bij de effectmeting per workshop zijn dezelfde principes gehanteerd. In de eerste plaats werd een selectie gemaakt van variabelen waar de effectmeting op is gebaseerd.

De volgende variabelen werden gebruikt:

- De mate waarin men winkeldiefstal als probleem ervaart.
- De waarde van de gestolen goederen.
- Het al dan niet invoeren van preventiemaatregelen naar aanleiding van de workshop.

Vervolgens werd op basis van deze variabelen voor elke workshop een score berekend. Hiervoor verwijzen we naar bijlage 4.

De richting van de scores werd zodanig gekozen dat een hoge totaalscore betekent dat er een groot effect toegekend wordt aan een workshop.

De resultaten van de effectberekening per workshop zijn weergegeven in tabel 37.

Tabel 37: de berekening van het totale effect per workshop, het effect op de diefstalproblematiek (verschilscore) en de toegepaste preventiescore.

	Diefstal problematiek score	Toegepaste Preventie score	Totaal*
Rotterdam Boulevard Zuid	1.79	2.86	46
Zutphen 't Rondje	1.82	2.0	38
Haaksbergen	2.40	1.4	38
Groningen	1.35	2.4	37
Raalte	0.64	2.86	35
Rotterdam Nieuwe Binnenweg	0.58	2.83	34
Zutphen Overig	0.49	2.62	31
Best	1.26	1.68	29
Hoogezand	0.99	1.88	29
Assen	0.76	2.00	28
Maastricht/Heer	0.91	1.64	26
Hoogeveen	1.46	1.00	25
Emmen	0.26	2.11	24
Westerbork	0.26	2.00	23
Oss	1.18	1.04	22
Hoorn	1.05	1.10	22
Breda	0.70	1.27	20
Meppel	0.25	1.66	19
Maastricht Brusselse Poort	0.37	1.25	16
Gemiddeld alle workshops	0.97	1.81	28

*= De totaal score wordt verkregen door de som van de twee afzonderlijke scores met 10 te vermenigvuldigen.

- Het effect van de afzonderlijke workshops loopt nogal uiteen. De hoogst toegekende score is 46 de laagste score is 16.
- De workshops kunnen onderling zeer uiteenlopen in de wijze waarop de totaalscore is opgebouwd. Bij sommige workshops - zoals Raalte, Rotterdam 'Nieuwe Binnenweg' en Zutphen Overig - zien we dat de afname in diefstalproblematiek (nog) gering is gebleven maar dat de deelnemers wel vaak preventiemaatregelen hebben getroffen of zullen gaan treffen.
- De workshop Rotterdam/Boulevard Zuid vormt een uitspringer in positieve zin met een totaalscore van 46. (De eerst daaropvolgende score is 38). De workshops met de hoogste effectscore zijn naast Rotterdam/Boulevard Zuid, Zutphen 't Rondje, Haaksbergen, Groningen en Raalte.
- De workshops met de laagste effectscores zijn Oss, Hoorn, Breda, Meppel en Maastricht/Brusselse Poort.

- Het is een frappant gegeven dat het minste effect toegekend kan worden aan de workshop Maastricht/Brusselse Poort. Immers uitgerekend voor deze workshop vond de meest optimale selectie van deelnemers plaats (zie tabel 24, paragraaf 4.3). Blijkbaar vormt de deelname juist van die winkeliers die de grootste problemen hebben geen garantie voor een optimaal rendement van een workshop.
- Last but not least: op basis van de toegekende effectscores per workshop vinden we geen bevestiging voor een mogelijke vertekening die uitgaat van de factor 'seizoensinvloed'. We hebben voor de factor 'financiële schade tengevolge van winkeldiefstal' de gemiddelde verschilscore berekend voor de workshops waar de maand december in de onderzoeksperiode van de voormeting viel. Ditzelfde is ook gebeurd voor de workshops waarbij dit niet het geval was. Deze gemiddelden blijken nagenoeg overeen te komen (0.61 en 0.67). Enige voorzichtigheid blijft echter geboden omdat het aantal workshops waar de maand december buiten de onderzoeksperiode van de voormeting viel gering is.

Tenslotte zijn we nagegaan of er samenhang bestaat tussen de verzorgingsfunctie van de winkelgebieden en het effect van de workshops (zie tabel 8, bijlage 4). Dit blijkt niet het geval te zijn. Ook tussen de aard van de Gemeente (CBS-indeling) en het effect van de lokale workshops werd geen samenhang gevonden (eveneens bijlage 4, tabel 8).

5.5 Samenvatting

In dit hoofdstuk werd stilgestaan bij de vraag naar het effect van de workshops. In het algemeen kan gesteld worden dat het workshopproject als geslaagd kan worden beschouwd.

- Het stimuleren van deelnemers om preventiemaatregelen te treffen vormde de belangrijkste doelstelling van het project. Dat de workshops in deze opzet geslaagd zijn, blijkt uit het gegeven dat tweederde van de deelnemers preventieve maatregelen heeft getroffen. Wanneer we kijken naar het type preventieve maatregelen dan blijkt dat ruim de helft (56%) van de deelnemers organisatorische preventieve maatregelen heeft ingevoerd. Eenderde van de deelnemers is van plan om technopreventie toe te gaan passen of is hier reeds toe overgegaan. Er bestaat natuurlijk een zekere overlap tussen deelnemers die organisatorische maatregelen (zullen) treffen en deelnemers die technopreventieve maatregelen (zullen) treffen: 25% van de deelnemers heeft beide typen maatregelen genomen.
- Het instrueren van personeel en een verandering van de winkelindeling werden het meest toegepast.
- Voorts kon geconcludeerd worden dat het aantal betrappingen in de periode tijdens en direct na afloop van de workshops aanzienlijk is afgenomen. Dientengevolge daalde ook de financiële waarde van het gestolene bij deze betrappingen. Het percentage winkeliers met een schadepost groter dan f 100,- daalde van 76% tot 50%.

Deze daling kan zeker niet in hoofdzaak worden toegeschreven aan seizoensinvloeden; er mag dus van worden uitgegaan dat hier sprake is van een reëel effect van de workshop. Daarbij is het opvallend dat het effect van de workshops op de beleving van de winkeldiefstalproblematiek "achterblijft" bij het effect op het aantal betrapte winkeldieven en de waarde van het gestolene. Een verklaring hiervoor is dat de workshop de perceptie van de problematiek op twee verschillende manieren beïnvloed:

- . enerzijds worden deelnemers (meer) bewust gemaakt van de problematiek, waardoor men winkeldiefstal een groter probleem gaat vinden;
 - . anderzijds zullen deelnemers door de positieve effecten van de workshop winkeldiefstal als een minder groot probleem gaan zien.
- Naast de twee positieve effecten die betrekking hebben op de hoofddoelstellingen van het project zijn ook twee andere positieve effecten geconstateerd: de aangiftebereidheid en de bereidheid om een administratie ten behoeve van winkeldiefstal bij te houden zijn na de workshop toegenomen.

Bij de berekening van het effect dat toegeschreven kan worden aan de afzonderlijke workshops is gebleken dat:

- alle workshops geleid hebben tot een afname van de winkeldiefstalproblematiek en een toename van het aantal preventiemaatregelen;
- de meest succesvolle workshop werd gehouden in Rotterdam/Boulevard Zuid, gevolgd door de workshops Zutphen 't Rondje, Haaksbergen, Groningen en Raalte;
- de laagste effectscores moesten toegekend worden aan de workshops Oss, Hoorn, Breda, Meppel en Maastricht/Brusselse Poort.

Tenslotte kan een aantal kritische kanttekeningen worden gemaakt.

- De variatie in de keuze van maatregelen die werden toegepast is beperkt gebleven. Dit geldt vooral voor de technopreventie: 60% van alle technopreventieve maatregelen die werden toegepast betrof een andere indeling van de winkel of het aanbrengen van spiegels.
- De grotere winkels hebben meer geprofiteerd van de workshop dan de kleinere winkels.
- Een op de 5 winkeliers zegt nooit aangifte te hebben gedaan van de betrappingen die men gedurende een half jaar deed. Dit percentage is nauwelijks veranderd na de workshop gevolgd te hebben.
- Een meerderheid van de deelnemers houdt ook na de workshop nog steeds geen administratie bij van diefstalgevoelige artikelen.

6 PROCESEVALUATIE

In dit hoofdstuk wordt een beschrijving gegeven van het verloop van de workshops. De eerste paragraaf geeft een beeld van het oordeel van **de deelnemers** over de workshops. Tevens worden de lokale projecten met elkaar vergeleken. Bovendien wordt nagegaan of er samenhang bestaat tussen de beoordeling van de workshop en kenmerken van winkels, zoals grootte en branche. We besluiten dit hoofdstuk met een paragraaf waarin het verloop van de workshops geëvalueerd wordt aan de hand van de procesverslagen van **de workshopsbegeleiders**.

6.1 Beoordeling door de deelnemers

In de nameting-enquête is aan de deelnemers - met uitzondering van de deelnemers van de workshop Rotterdam Boulevard Zuid* - een aantal beoordelingsvragen voorgelegd.

Achtereenvolgens komen aan de orde:

- nut van de workshop;
- nut informatie-uitwisseling;
- oordeel begeleiding.

Nut van de workshop

Tabel 38 geeft weer in welke mate de deelnemers de workshop als nuttig hebben ervaren.

Tabel 38: oordeel deelnemers over het nut van de workshop

	Deelnemers (n= 278)	
	Abs.	%
Zeer zinvol	146	53
Nuttig	73	26
Soms zinvol	34	12
Weinig zinvol	21	7
Niet zinvol	2	1
Onbekend	<u>2</u>	<u>1</u>
Totaal	278	100

Uit de tabel blijkt een overwegend positieve beoordeling van de deelnemers. Meer dan driekwart van de deelnemers heeft de workshop als zeer zinvol of nuttig ervaren. Twaalf procent geeft een wisselend oordeel en 8 procent geeft een negatief oordeel.

*= De enquêtes van de workshop Rotterdam/Boulevard Zuid zijn dan ook buiten beschouwing gelaten in deze paragraaf.

Het is interessant om deze algemene beoordeling verder uit te diepen. Bij nadere analyse blijkt het volgende:

- Er bestaat geen samenhang tussen oordeel over het nut van de workshop en het verkoopsysteem (zelfbediening, toonbank, beide).
- Winkeliers met meer personeelsleden (meer dan 10) oordelen relatief het meest positief over de workshop. Van deze groep geeft 90% het oordeel zeer zinvol of nuttig. Bij de winkeliers zonder personeel bedraagt dit percentage 68%. De overigen nemen een middenpositie in (80%).
- Winkeliers in de voedings- en genotmiddelen branche oordelen positiever dan winkeliers uit de modebranche (respectievelijk 90% en 78% vond de workshop zeer zinvol of nuttig).
- Deelnemers met een negatief oordeel (weinig of niet zinvol) hebben minder vaak preventieve maatregelen getroffen naar aanleiding van de workshop. Slechts 13% van deze groep zegt technopreventieve maatregelen te hebben ingevoerd of te gaan invoeren (bij de totale groep deelnemers ligt dat percentage op 37%).

Organisatorische maatregelen zijn of worden toegepast door 30% van de groep met een negatief oordeel en door 56% van de totale groep deelnemers.

Een totaal beeld is verduidelijkend, maar tegelijkertijd kan het verhullend zijn: immers mogelijke lokale verschillen komen niet tot uiting. Daarom is in onderstaande tabel het overall-oordeel van de deelnemers, per workshop weergegeven. Voor de overzichtelijkheid zijn we uitgegaan van 3 in plaats van 5 categorieën. Gezien de kleine aantallen dient men voorzichtig te zijn met de interpretatie van de percentages.

Tabel 39: Het oordeel over het nut van de workshops

Workshops	Zeer zinvol		Soms		Weinig of		Totaal
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	
01. Assen/Mercuriuscentrum	7	(87)	-	-	1	(13)	8
02. Best/Het Centrum	19	(100)	-	-	-	-	19
03. Breda/Hoge Vught	13	(62)	2	(9)	6	(29)	21
04. Emmen/Weiart	15	(84)	1	(5)	2	(11)	18
05. Groningen/Nwe.Ebbingestr.	11	(55)	6	(30)	3	(15)	20
06. Haaksbergen/Centrum	7	(70)	2	(20)	1	(10)	10
07. Hoogeveen/Hoofdstraat	14	(93)	1	(7)	-	-	15
08. Hoogezand/Kerkstraat	14	(82)	3	(18)	-	-	17
09. Hoorn/Huesmolen	19	(95)	-	-	1	(5)	20
10. Maastricht/Brusselse Poort	5	(63)	1	(12)	2	(25)	8
11. Maastricht/Heer	5	(50)	4	(40)	1	(10)	10
12. Meppel/Centrum	9	(75)	2	(17)	1	(8)	12
13. Oss/Centrum	9	(39)	10	(44)	4	(17)	23
14. Raalte/Centrum	13	(93)	1	(7)	-	-	14
15. Rotterdam/Nieuwe Binnenweg	12	(100)	-	-	-	-	12
16. Westerbork/Centrum	15	(94)	-	-	1	(16)	16
17. Zutphen/'t Rondje	17	(100)	-	-	-	-	17
18. Zutphen/Overig	15	(94)	1	(6)	-	-	16
Totaal	219	(80)	34	(12)	23	(8)	276 *

*= De categorie onbekend is buiten beschouwing gelaten. Dit brengt het totaal op 276 in plaats van 292.

We zien dat er drie workshops zijn waar alle deelnemers zich positief uitspreken: Best, Rotterdam/Nieuwe Binnenweg en Zutphen/'t Rondje.

Vervolgens zien we een aantal workshops waar de grote meerderheid positief is, maar waar wel door (enkele) deelnemers werd gezegd dat de bijeenkomst niet altijd, maar soms de moeite waard zijn geweest of een negatief oordeel werd gegeven (door slechts 1 deelnemer). Het gaat hier om Hoogeveen, Hoogezand, Raalte, Zutphen 'overig', Assen, Hoorn en Westerbork.

In sommige andere workshops is het beeld naar verhouding minder positief. Het betreft: Maastricht/Heer, Maastricht/Brusselse Poort, Groningen, Oss en Breda.

Informatie-uitwisseling

Naast een algemeen oordeel is er gevraagd een oordeel te geven over het nut van het onderling uitwisselen van informatie.

Tabel 40: Het oordeel van deelnemers over de onderlinge informatie-uitwisseling

	Deelnemers (n= 278)	
	Abs.	%
Zinvol	222	80
Wisselend	38	14
Niet zinvol	<u>17</u>	<u>6</u>
Totaal	278	100

Ook hier spreekt een grote meerderheid zich positief uit: 80% heeft het uitwisselen van ervaringen tussen de deelnemers onderling als zinvol ervaren.

Evenals bij het overall oordeel gebeurd is, presenteren we ook voor de onderlinge informatie-uitwisseling het oordeel per workshop. Opnieuw dient men voorzichtig te zijn met de interpretatie van de percentages.

Tabel 41: Het oordeel over de onderlinge informatie-uitwisseling, per workshop

Workshops	Zinvol		Wisselend		Niet zinvol		Totaal
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.
01. Assen/Mercuriuscentrum	6	(75)	2	(25)	-	-	8
02. Best/Het Centrum	19	(100)	-	-	-	-	19
03. Breda/Hoge Vught	14	(64)	4	(18)	4	(18)	22
04. Emmen/Weiert	16	(89)	-	-	2	(11)	18
05. Groningen/Nwe. Ebbingestr.	13	(69)	4	(21)	2	(10)	19
06. Haaksbergen/Centrum	8	(80)	2	(20)	-	-	10
07. Hoogeveen/Hoofdstraat	12	(80)	2	(13)	1	(7)	15
08. Hoogezand/Kerkstraat	14	(82)	3	(18)	-	-	17
09. Hoorn/Huesmolen	16	(80)	3	(15)	1	(5)	20
10. Maastricht/Brusselse Poort	5	(63)	2	(25)	1	(12)	8
11. Maastricht/Heer	8	(73)	3	(27)	-	-	11
12. Meppel/Centrum	9	(75)	2	(17)	1	(8)	12
13. Oss/Centrum	17	(74)	4	(17)	2	(9)	23
14. Raalte/Centrum	13	(93)	1	(7)	-	-	14
15. Rotterdam/Nwe. Binnenweg	10	(83)	2	(17)	-	-	12
16. Westerbork/Centrum	11	(69)	3	(19)	2	(12)	16
17. Zutphen/'t Rondje	17	(100)	-	-	-	-	17
18. Zutphen/Overig	<u>14</u>	<u>(88)</u>	<u>1</u>	<u>(6)</u>	<u>1</u>	<u>(6)</u>	<u>16</u>
Totaal	222	(80)	38	(14)	17	(6)	277

Een meerderheid per workshop heeft de uitwisseling als zinvol ervaren. Daarnaast zien we een aantal workshops waar een wisselend of negatief oordeel werd uitgesproken. Vooral in Breda, Oss en Groningen zijn deze negatieve oordelen geconcentreerd. De deelnemers in Best en Zutphen 't Rondje waren unaniem positief.

Oordeel begeleiding

Er is ook gevraagd naar een oordeel over de begeleiding van de workshop.

Tabel 42: oordeel van de deelnemers over de begeleiding

	Deelnemers (n= 278)	
	Abs.	%
Goed	218	78
Wisselend	53	19
Slecht	<u>7</u>	<u>3</u>
Totaal	278	100

Weer een positief beeld. Een meerderheid vond de begeleiding ronduit goed. Verder zien we dat 19% zich genuanceerd uitspreekt, en (slechts) 3% spreekt zich negatief uit.

Tabel 43 geeft de beoordeling over de begeleiding van de workshops afzonderlijk weer.

Tabel 43: Het oordeel over de begeleiding van de workshops

Workshops	Goed		Wisselend		Slecht		Totaal
	abs.	%	abs.	%	abs.	%	abs.
01. Assen/Mercuriuscentrum	7	(84)	1	(13)	-	-	8
02. Best/Het Centrum	17	(90)	2	(10)	-	-	19
03. Breda/Hoge Vught	16	(73)	5	(23)	1	(4)	22
04. Emmen/Weiert	9	(50)	9	(50)	-	-	18
05. Groningen/Nwe.Ebbingestr.	13	(65)	6	(30)	1	(5)	20
06. Haaksbergen/Centrum	7	(70)	2	(20)	1	(10)	10
07. Hoogeveen/Hoofdstraat	15	(100)	-	-	-	-	15
08. Hoogezand/Kerkstraat	17	(100)	-	-	-	-	17
09. Hoorn/Huesmolen	20	(100)	-	-	-	-	20
10. Maastricht/Brusselse Poort	5	(63)	1	(12)	2	(25)	8
11. Maastricht/Heer	6	(54)	4	(36)	1	(10)	11
12. Meppel/Centrum	10	(83)	2	(17)	-	-	12
13. Oss/Centrum	10	(44)	12	(52)	1	(4)	23
14. Raalte/Centrum	12	(86)	2	(14)	-	-	14
15. Rotterdam/Nwe. Binnenweg	11	(92)	1	(8)	-	-	12
16. Westerbork/Centrum	16	(100)	-	-	-	-	16
17. Zutphen/'t Rondje	16	(94)	1	(6)	-	-	17
18. Zutphen/Overig	<u>11</u>	<u>(69)</u>	<u>5</u>	<u>(31)</u>	<u>-</u>	<u>-</u>	<u>16</u>
Totaal	218	(78)	53	(19)	7	3	278

Het oordeel 'slecht' is nergens geconcentreerd, maar redelijk gelijkmatig verdeeld over zes workshops. Wel zien we bij het oordeel 'wisselend' wat concentratiegebieden: Maastricht/Heer, Emmen, Groningen, Zutphen 'overig' en Oss.

In Oss betreft het zelfs een meerderheid, in Emmen: komt het antwoord even vaak voor als het oordeel 'goed'.

Er zijn echter ook weer workshops waar iedereen zich positief uitsprak: het betreft in dit geval Hoogeveen, Hoogezand, Hoorn en Westerbork.

Verwachtingen vooraf en kritiek achteraf

De deelnemers hebben vooraf (tijdens de voormeting) hun verwachtingen over de inhoud van de workshops opgegeven.

Tabel 44: verwachtingen ten aanzien van de inhoud van de workshops

Verwachte inhoud	Deelnemers	
	Abs.	%
Info diefstalmethoden en herkenning dieven	228	78
Ervaring uitwisselen	209	72
Oefenen vaardigheden aanhouden dieven	160	55
Zelf preventieve maatregelen invoeren	155	53
Collectieve maatregelen	128	44
Info over derving	101	35
Relatie politie verbeteren	74	25
Overig	7	2

Uit de verdeling blijkt dat men vooral verwachtte dat men geïnformeerd zou worden over hoe winkeldieven te werk gaan en dat men ervaringen uit zou wisselen met andere winkeliers. Opvallend is dat juist de doelstellingen van de workshop "zelf preventieve maatregelen treffen" en "collectieve maatregelen ontwikkelen" slechts door 53% respectievelijk 44% van de deelnemers vooraf als verwachting wordt genoemd.

Ook hier is gekeken of er verbanden bestaan met de kenmerken van de deelnemende winkeliers.

Uit deze analyse komt het volgende naar voren:

- Tussen de levensmiddelen en de overige branches enerzijds en de modebranche anderzijds blijken weer duidelijke verschillen te bestaan.
In de modebranche is men relatief sterker geïnteresseerd in derving door winkeldiefstal (45% tegenover 29 en 31%) en in collectieve maatregelen (65% tegen 38% en 37%).
In de levensmiddelenbranche en de overige branches is men meer geïnteresseerd in het uitwisselen van ervaringen (75% tegen 65%).
- Hoe groter het aantal personeelsleden des te hoger het percentage deelnemers dat verwachtingen heeft over:
 - zelf preventieve maatregelen invoeren (van 47% naar 63%);
 - het treffen van collectieve maatregelen (van 38% naar 50%);
 - het verbeteren van de relatie met de politie (van 17% naar 45%).

De winkels zonder personeel vragen vaker om informatie over het bepalen van derving (38% tegenover 29% bij de winkels met meer dan 10 personeelsleden).

De middelgrote winkels (3-10 personeelsleden) hebben de meeste behoefte aan "oefening aanhouden van dieven" (60% tegenover 42% bij de kleine en de grote winkels).

In de nameting werd de vraag gesteld of de deelnemers op inhoudelijk terrein iets in de workshop gemist hebben; deze resultaten zijn weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 45: zaken die in de workshops gemist werden

	Deelnemers (n= 278)	
	Abs.	%
Niets gemist	160	58
Te weinig praktische tips	51	18
Teveel theorie	13	5
Audio/video	11	4
Collectieve aanpak	8	3
Anders	32	11
Onbekend	<u>3</u>	<u>1</u>
Totaal	278	100

Een meerderheid van de deelnemers geeft te kennen dat zij op de inhoud van de workshop geen aanmerkingen hebben.

Daarnaast heeft 41% van de deelnemers wel kritiekpunten geuit. De meest gehoorde kritiek is het ontbreken van praktische tips (18%).

Brengen we de kritiek in verband met eerder beschreven verwachtingen dan zouden we voorzichtig kunnen concluderen dat deze deelnemers vooral behoefte hebben gehad aan (meer) praktische tips over herkenning en aanhouding van winkeldieven. Bij nadere analyse bleek overigens dat onder de deelnemers die een gebrek aan praktische tips signaleren winkels zonder personeel enigszins en winkels uit de modebranche zeer sterk oververtegenwoordigd zijn.

In tabel 46 zijn de gemiste zaken voor de workshops afzonderlijk weergegeven.

Tabel 46: Aspecten die gemist werden per workshop weergegeven

	Te veel theor.	Te weinig prakt.	Audio Coll. tip video	Coll. aanp.	Overig	Totaal krit.p. abs. %	Geen krit.p. abs. %	Totaal deelnemers
01. Assen/Merc.cent.	-	2	-	-	2	4 (50)	4 (50)	8
02. Best/Het Centrum	-	1	3	-	-	4 (21)	15 (79)	19
03. Breda/Hoge Vught	-	2	1	-	7	10 (45)	10 (45)	20
04. Emmen/Weiert	-	3	2	-	5	10 (44)	8 (56)	18
05. Groningen/ Nieuwe Ebbingestr.	4	3	2	1	2	12 (60)	8 (40)	20
06. Haaksbergen/Centrum	1	2	-	-	-	3 (30)	6 (60)	9
07. Hoogeveen/Hoofdstr.	1	3	-	2	-	6 (40)	9 (60)	15
08. Hoogezand/Kerkstr.	2	1	1	-	-	4 (24)	13 (76)	17
09. Hoorn/Huesmolen	1	3	-	-	1	5 (25)	15 (75)	20
10. Maastricht/B.P.	-	2	1	-	1	4 (50)	4 (50)	8
11. Maastricht/Heer	-	8	-	-	2	10 (90)	1 (10)	11
12. Meppel/Centrum	-	1	-	-	2	3 (25)	9 (75)	12
13. Oss/Centrum	-	14	-	2	2	18 (78)	5 (22)	23
14. Raalte/Centrum	1	1	-	-	1	3 (21)	11 (79)	14
15. Rotterdam/Nwe. B.	-	-	-	-	6	6 (50)	6 (50)	12
16. Westerbork/Centrum	-	2	-	-	1	3 (19)	13 (81)	16
17. Zutphen/'t Rondje	3	-	-	3	-	6 (35)	11 (65)	17
18. Zutphen/Overig	-	3	1	-	-	4 (25)	12 (75)	16
Totaal	13	51	11	8	32	115 (38)	160 (55)	275 (100)

We zien dat de verhouding wel-geen kritiekpunten lokaal verschilt. Negatieve uitschieters zijn Maastricht/Heer en Oss. In deze twee workshops heeft meer dan 75% kritiekpunten geuit; overigens betreft die kritiek vooral het gemis aan praktische tips. In 4 andere workshops heeft de helft tot driekwart van de deelnemers kritiekpunten genoemd. Het betreft: Assen, Rotterdam 'Nieuwe Binnenweg', Maastricht/Brusselse Poort en Groningen. De minste klachten vinden we in Best, Hoorn, Hoogezand, Meppel, Raalte, Westerbork en Zutphen 'Overig'.

Samenvatting

In deze paragraaf is een aantal oordeelsvragen behandeld. Het betrof een vraag over het algemeen nut van de workshops, het nut van de onderlinge informatie-uitwisseling en een vraag hoe de workshop was begeleid. Verder werden de verwachtingen vooraf en de gemiste aspecten na afloop, weergegeven. Eerst werd per vraag een totaalbeeld gegeven, daarna een weergave van de resultaten per workshop.

Het totaalbeeld leverde een positief resultaat op. Op alle ondervraagde aspecten werd het workshop-project door een ruime meerderheid (ongeveer driekwart) positief beoordeeld.

Uit de evaluatie van de workshops afzonderlijk kan een aantal conclusies getrokken worden.

- Er zijn geen uitschieters naar beneden geconstateerd; met andere woorden de oordelen wisselend en negatief als antwoord op de oordeelsvragen, zijn niet sterk geconcentreerd in een of meerdere workshops.
- Een relatief negatieve beoordeling op één aspect gaat meestal niet samen met een "negatieve" beoordeling op meerdere andere aspecten. De workshops Oss, Breda en Groningen vormen hierop een uitzondering. De workshop Oss behoorde bij alle oordeelsvragen tot de workshops die het minst positief beoordeeld werden. Voor de workshops Breda en Groningen geldt dat voor een drietal oordeelsvragen (algemeen nut, info-uitwisseling en begeleiding).
- Wanneer we de eerste vraag (het algemeen nut) als belangrijkste beoordelingscriterium nemen, dan zijn er 3 workshops waar alle deelnemers zich positief uitspreken: Best, Rotterdam/Nieuwe Binnenweg en Zutphen/'t Rondje. Anderzijds zijn er 5 workshops waar meer dan eenderde van de deelnemers zich kritisch of negatief uitsprak: Oss, Groningen, Breda, Maastricht/Brusselse Poort en Maastricht/Heer.

Bij het overall-oordeel is gekeken of het oordeel samenhangt met een aantal kenmerken van de deelnemers. Dit bleek inderdaad het geval te zijn.

- Winkeliers met een zelfbedieningswinkel én winkeliers zonder personeel spraken zich relatief minder positief uit.
- In de voedingsmiddelenbranche was men positiever dan in de modebranche.
- Voorts blijkt dat winkeliers met een negatief oordeel minder vaak preventieve maatregelen hebben getroffen dan winkeliers met een positiever oordeel.

Een meerderheid van de deelnemers gaf te kennen geen klachten te hebben over de inhoud van de workshops.

Het ontbreken van praktische tips (handvatten) is het meest als kritiekpunt gegeven; relatief vaak door winkeliers zonder personeel en zeer vaak door winkeliers uit de modebranche.

Vermoedelijk zal het antwoord "het ontbreken van praktische tips" voor een belangrijk deel betrekking hebben op het herkennen en aanhouden van winkeldieven.

De verwachting die door deelnemers voor de workshop het meest werd genoemd, is het verkrijgen van informatie over diefstalmethoden en herkenning van winkeldieven (door ruim driekwart van de deelnemers genoemd. Dit scoorde nog iets hoger dan het onderling uitwisselen van informatie (72%).

Het verkrijgen van informatie over individuele preventiemaatregelen (53%) en het treffen van collectieve maatregelen (44%) scoorden duidelijk lager.

De verwachtingen blijken overigens samen te hangen met branche en aantal personeelsleden.

- Voor vrijwel alle verwachtingen geldt dat het percentage verwachtingsvolle deelnemers uit de modebranche hoger ligt dan dat in de voedingsmiddelenbranche en de overige branches. Uitzondering hierop vormt het uitwisselen van ervaringen (overige branches en voedingsmiddelenbranche hoger dan modebranche). Het verschil in percentages is het hoogst bij het treffen van collectieve maatregelen: modebranche 65% tegen voedingsmiddelen 38% en overige branches 37%.

- Hoe groter het aantal personeelsleden des te hoger het percentage deelnemers dat verwachtingen heeft ten aanzien van zelf preventieve maatregelen uitvoeren, collectieve maatregelen treffen en het verbeteren van de relatie met de politie. Bij deze laatste verwachting is het verschil in percentages het grootst: winkels zonder personeel 17% en winkels met meer dan 10 personeelsleden 45%.

Bij de informatie over het bepalen van derving is er sprake van een omgekeerd verband: bij kleine winkels meer verwachtingen dan bij grote.

Bij het aanhouden van winkeldieven scoren de middencategorieën 1-3 en 4-10 personeelsleden het hoogst.

6.2 Overige aspecten

Tot nog toe hebben we het verloop van de workshops geëvalueerd vanuit de gegevens die de deelnemers ons verstrekt hebben.

Per workshop zijn er meer gegevens beschikbaar die ons één en ander vertellen over het feitelijk verloop van de workshop. Het betreft gegevens over de inhoud, de grootte en de samenstelling van de groep. Deze drie factoren werden reeds in het derde hoofdstuk, bij de beschrijving van de workshops genoemd.

Naast deze kwantitatieve gegevens is er ook een andere bron die het verloop van de workshops beschrijft. Het betreft hier het (subjectieve) verslag van de projectbegeleid(st)er: hierin worden specifieke knelpunten genoemd, meer algemene opmerkingen over 'de sfeer' etc. (zie bijlage 1). Dit onderzoeksmateriaal is echter slechts in beperkte mate bruikbaar. Hiervoor zijn 2 redenen te geven. In de eerste plaats ontbreekt bij 5 van de 19 workshops het procesverslag.

Bovendien zijn de procesverslagen onderling slecht vergelijkbaar. In een aantal verslagen wordt inderdaad ingegaan op specifieke knelpunten terwijl andere verslagen slechts een globaal beeld geven van het verloop van de workshop. Dit laatste hoeft niet te betekenen dat zich geen knelpunten hebben voorgedaan. Een en ander heeft tot consequentie dat de kwalitatieve evaluatiegegevens die in deze paragraaf gepresenteerd worden slechts indicatief zijn voor het gehele project.

Achtereenvolgend komen in deze paragraaf aan de orde: de opkomst van de deelnemers, de groepsgrootte en de samenstelling van de groepen.

De opkomst van de deelnemers en de grootte van de groep

In paragraaf 3.1 (tabel 4) werd het aantal deelnemers per workshop reeds genoemd. In diezelfde paragraaf werd ook een beeld gegeven van de opkomst van de deelnemers (tabel 10). We beschikken echter ook over gegevens, verstrekt door de workshopbegeleiders, over de opkomst per bijeenkomst. Deze zijn weergegeven in tabel 47.

Tabel 47: Het aantal deelnemers per bijeenkomst

	Opgegeven aantal deelnemers	Aanwezig 1 ^e bij- eenkomst	Aanwezig 2 ^e bij- eenkomst	Aanwezig 3 ^e bij- eenkomst	Aanwezig 4 ^e bij- eenkomst
Assen	12	8	5	11	9
Best	25	25	25	17	14
Breda*	50	50	53	37	18
Emmen	18	14	16	14	15
Groningen	23	13	23	15	20
Haaksbergen	18	14	13	12	13
Hoogeveen	23	23	24	23	24
Hoogezand	27	23	23	16	16
Hoorn	24	19	18	17	15
Maastricht/B.P.	9	7	8	4	5
Maastricht/Heer	30	30	29	21	20
Meppel	12	7	12	8	6
Oss	35	33	36	26	30
Raalte	17	15	14	15	14
Rotterdam/Nwe.B.weg	17	16	11	15	15
Westerbork	17	14	15	14	10
Zutphen/'t Rondje	21	21	21	21	18
Zutphen/Overig	23	23	22	25	24
Totaal**	401	355	368	311	286

*= De aantallen zijn voor de 3 groepen tesamen genomen.
 **= De opgaves van de workshop Rotterdam/Boulevard Zuid zijn niet bekend en daarom niet opgenomen.

Uit bovenstaande tabel kan het volgende geconcludeerd worden:

- Het opgegeven aantal deelnemers varieert van 9 tot 35 (hierbij wordt Breda buiten beschouwing gelaten).
- De totale aantallen laten een lichte stijging zien van de eerste naar de tweede bijeenkomst en daarna een toenemende daling in opkomst. Toch is de opkomst bij de vierde bijeenkomst nog steeds 70% van het opgegeven begin totaal*.
- De workshops van Assen, Groningen en Meppel vertonen een sterk wisselend beeld in opkomst.
- Een afnemende lijn in opkomst zien we bij de workshops gehouden in Best, Breda, Maastricht/Brusselse Poort, Hoogezand en Maastricht/Heer.
- De kleinste groepen (Assen, Maastricht/Brusselse Poort en Meppel) vertonen een weinig constant verloop in de opkomst.

*= In werkelijkheid is het beeld iets ongunstiger omdat er tussentijds soms nieuwe deelnemers bijkomen en andere voortijdig afhaken, hetgeen in tabel 47 niet tot uiting komt.

De laatste conclusie brengt ons op de vraag waar de grenzen liggen voor een gunstige dan wel ongunstige grootte van de groep. In een (beperkt) aantal procesverslagen wordt hierover een opmerking gemaakt.

In **Oss** (35 deelnemers) wordt genoemd dat de grootte van de groep belemmerde overal goed aandacht aan te schenken.

In **Maastricht/Heer** (30 deelnemers) wordt gezegd dat de deelnemers het meest loskomen als ze in kleine groepjes zitten.

In **Maastricht/Brusselse Poort** waar juist weinig winkeliers deelnamen (9 deelnemers) wordt vermeld dat de groep te klein is om zinvol discussie te voeren over het treffen van collectieve maatregelen.

Over de workshop **Breda** meldt de begeleidster:

"Zelden heerst er in de groep een open sfeer waarin deelnemers praten over schadecijfers, emotionele schade, individuele problematieken, etc.

Zodra de groep echter zeer klein wordt (6 à 10 personen) gebeurt dat wel"

..."Het is in ieder geval niet eenvoudig om in een groep van 15 tot 20 personen een zodanige vertrouwenssfeer te creëren dat men onbevangen van ideeën wisselt en durft in te gaan tegen een bepaalde groepsdruk".

Tegenover deze laatste ervaring staat de opmerking dat in **Haaksbergen** de groep juist als te klein werd beoordeeld: hoewel er 18 deelnemers waren, waren er gemiddeld slechts 13 aanwezig. Op basis van de beschikbare procesevaluatiegegevens krijgt men de indruk dat een gunstige groepsgrootte afhankelijk is van de (sub) doelstellingen van de workshop. Het ontwikkelen van een collectief preventieplan vraagt een brede basis; het uitwisselen van ervaringen in een open sfeer, daarentegen, komt beter uit de verf in een kleinere groep.

Het bepalen van gunstige grenzen aan de groepsgrootte lijkt echter zeker ook afhankelijk van de stijl en werkwijze van de begeleid(st)er.

Het vaststellen van exacte grenzen is, uitgaande van deze gegevens, dus moeilijk. Het lijkt er wel op dat men meer dan 25 deelnemers (**Oss**, **Maastricht/Heer**) moet vermijden.

Over de minimumgrens hebben we verschillende gegevens:

- de kleinste groepen (12 of minder) geven (snel) een sterk wisselend opkomstbeeld te zien;
- het is niet zinvol om in een kleine groep te praten over collectieve preventieplannen (**Maastricht/Brusselse Poort**);
- een groep van 13 deelnemers wordt als te klein ervaren (**Haaksbergen**);
- het uitwisselen van ervaringen gedijt het best in een kleine groep (minder dan 10 deelnemers).

Uitgaande van het gegeven dat voor het onderling uitwisselen van ervaringen gebruik gemaakt zou kunnen worden van subgroepen, lijkt een minimum aantal van 15 deelnemers gewenst. Zo komen we op een optimale grootte van 15-25 deelnemers.

De samenstelling van de groep deelnemers

In paragraaf 3.1 en 3.2 werd de samenstelling van de workshops naar een aantal kenmerken besproken. Genoemd werd de verhouding ondernemers en personeelsleden, de samenstelling naar verkoopwijze, branche en aantal personeelsleden dat de ondernemer in dienst heeft. In de verslagen van de begeleiders treffen we ook opmerkingen aan die te maken hebben met de groepssamenstelling. Dit betreft in de eerste plaats een opmerking van **algemene** aard. Uit een aantal procesverslagen komt naar voren dat een groep deelnemers weinig beslotenheid kent:

- Naast de eigenlijke deelnemers was in bijna elke workshop een aantal vertegenwoordigers van winkeliersverenigingen, Politie, Openbaar Ministerie en dergelijke aanwezig tijdens de bijeenkomsten. Meestal is hun aanwezigheid belangrijk en constructief. Hun aantal kan echter sterk oplopen. In Hoogeveen werden 11 overige aanwezigen genoteerd tegenover 23 deelnemers.
- Halverwege de workshop komen er nieuwe deelnemers bij of vallen er deelnemers af.
- Deelnemers die verhinderd zijn sturen soms een waarnemer: een personeelslid of echtgeno(o)t(e).
- In het procesverslag van Breda, waar 3 workshops gehouden werden, wordt vermeld dat deelnemers tussentijds wisselden van groep.
- In Maastricht/Heer en Maastricht/Brusselse Poort en Meppel wordt melding gemaakt van onduidelijkheid over het aantal deelnemers en de herkomst van de deelnemers. Hierdoor bleef eveneens onbekend wie er afwezig waren.

Een aantal opmerkingen verwijst naar een gebrekkige organisatie; wellicht dienen er echter ook (strakkere) afspraken gemaakt te worden over deelname, afmelding en vervanging. Een sterke wisseling van samenstelling van de deelnemersgroep kan remmend werken op de ontwikkeling van een sfeer van openheid en vertrouwen op basis waarvan het onderling uitwisselen van ervaringen zinvol wordt.

De kenmerken van de deelnemers

In een viertal verslagen (Assen, Emmen, Meppel en Groningen) wordt vermeld dat de groep voornamelijk uit **kleine, zelfstandige** winkeliers bestond. In Assen wordt tevens opgemerkt dat in het winkelgebied naar verhouding veel groot-winkelbedrijven gevestigd zijn. Deze hebben echter niet deelgenomen aan de workshop.

In het verslag van Hoogezand staat vermeld dat er geen problemen waren tussen kleine winkeliers en de grote winkeliers omdat de groep vrij uniform was.

In het verslag van Maastricht/Brusselse Poort wordt gezegd dat er veel informatie uitwisseling plaats vond tussen deelnemers van eenzelfde keten.

In Oss lezen we dat er verschillen bestaan tussen de deelnemers van **filiaal bedrijven** en de **zelfstandige winkeliers**. De eerst genoemden stellen zich mondiger op en geven aan al meer te weten: ... "Hun informatiebehoefte gaat verder, veeleer naar: "Hoe motiveren we ons personeel, hoe gaan we met agressie om?". De administratie wordt voor hen geregeld over inrichting hebben ze weinig te zeggen, dus".

We hebben ook nagegaan of er sprake was van verschillen tussen toonbankzaken en zelfbedieningszaken. In 2 verslagen wordt hierop ingegaan en wel in dat van Oss en dat van Maastricht/Heer. Het blijkt dat verschillen in verkoopwijze ook verschillen in interesse kunnen veroorzaken. 'Toonbankwinkeliers' zijn vooral geïnteresseerd in anti-inbraakmaatregelen en minder in winkeldiefstal.

Tenslotte geven we de beschikbare evaluatiegegevens over de samenstelling naar functie (**ondernemers/personeel**). In Breda waren de personeelsleden geconcentreerd in 2 van de 3 groepen. Toch gaf dat problemen. In het verslag wordt dit als volgt geformuleerd: "beleidsvraagstukken komen daardoor voor de bedrijfsleiding te weinig aan bod, terwijl het voor de meeste personeelsleden al te veel was". In het zelfde verslag wordt ook gezegd dat het moeilijk is om vrijuit te praten, zeker in aanwezigheid van eigen personeel". Een aparte avond voor ondernemers en al hun personeel (Raalte en Haaksbergen) als afsluiting van de workshop wordt echter zeer positief gewaardeerd.

Samenvattend

De groot-winkelbedrijven hebben vermoedelijk in mindere mate deelgenomen aan de workshops dan de kleine, zelfstandige winkeliers.

Een sterke wisseling van samenstelling van de deelnemersgroep kan remmend werken op de ontwikkeling van een sfeer van openheid en vertrouwen in de groep. Het lijkt derhalve van belang om (strakke) afspraken te maken over deelname, afmelding en vervanging.

In een beperkt aantal verslagen (Maastricht/Brusselse Poort, Oss, Maastricht/Heer, Breda en Haaksbergen) worden knelpunten genoemd die veroorzaakt worden door een gemeleerde samenstelling. Er worden 2 knelpunten genoemd: het uiteenlopen van belangen en/of interesses en het ontbreken van een open sfeer.

7 SAMENVATTING EN AANBEVELINGEN

Allereerst zullen we de belangrijkste overall conclusies opsommen, waarmee aangegeven wordt wat de workshops bij elkaar hebben opgeleverd. Vervolgens worden de belangrijkste conclusies uit de vergelijking van workshops op een rijtje gezet en tenslotte wordt een aantal aanbevelingen voor toekomstige workshops gedaan.

7.1 Overall conclusies

Bij de overall conclusies wordt een driedeling gemaakt in:

- Belangrijkste kenmerken van deelnemers en niet-deelnemers.
- Effecten van de workshops.
- Beoordeling van de workshops.

Belangrijkste kenmerken van deelnemers en niet-deelnemers

- In totaal zijn 19 workshops in deze eerste overall-evaluatie betrokken; het totaal aantal deelnemers bedroeg 420, waarvan er 346 bedrijfseigenaar of bedrijfsleider zijn in het betreffende winkelgebied.
- De meeste deelnemers zijn afkomstig uit de levensmiddelenbranche en de modebranche.
- Het percentage winkels dat per winkelgebied werd bereikt varieerde van minder dan 10% tot meer dan 40%.
- De opkomst van de deelnemers bij de verschillende workshops was over het algemeen goed. Over het geheel genomen woonde 43% van de deelnemers alle bijeenkomsten bij en 37% miste 1 bijeenkomst.
- Deelnemers (uitgaande van de voormeting) kwamen over het algemeen meer voor de workshop in aanmerking dan niet-deelnemers: de deelnemers beschouwen winkeldiefstal in grotere mate als probleem, hebben meer last van winkeldiefstal, houden (nog) minder vaak een administratie van diefstalgevoelige artikelen bij en doen minder vaak aangifte bij de politie dan de niet-deelnemers. Deelnemers en niet-deelnemers verschillen echter nauwelijks in de mate waarin zij preventieve maatregelen hebben getroffen.
- De helft van de niet-deelnemers was volgens eigen zeggen niet op de hoogte van de workshop. Van de overgebleven groep niet-deelnemers geeft bovendien bijna de helft een reden voor niet-deelname, waaruit niet kan worden afgeleid dat men niet in de workshop geïnteresseerd was. Het feit dat de deelnemers als groep meer in aanmerking kwamen voor de workshop dan de niet-deelnemers betekent dus niet dat er geen potentieel aan deelnemers aanwezig is in de controlegroep.

Effecten van de workshops

- Tweederde van de deelnemers heeft naar aanleiding van de workshop preventieve maatregelen getroffen of zal dit nog gaan doen.
Ruim de helft (56%) van de deelnemers heeft organisatorische maatregelen en ruim eenderde (37%) van de deelnemers technopreventieve maatregelen genomen. Er bestaat natuurlijk een zekere overlap tussen deelnemers die organisatorische maatregelen en deelnemers die technopreventieve maatregelen hebben getroffen: 23% van alle deelnemers heeft beide typen maatregelen genomen.
De variatie in de toegepaste maatregelen is vrij beperkt. Bij de technopreventieve maatregelen ging het in 60% van de maatregelen om een andere indeling van de winkel en het aanbrengen van spiegels. Bij de organisatorische maatregelen werd vooral het instrueren van personeel genoemd.
- Overigens is er ook een verschuiving opgetreden in het antwoord dat winkeliers geven op de vraag welke type maatregelen het meeste kunnen bijdragen aan de preventie van winkeldiefstal. Het percentage winkeliers dat technopreventieve maatregelen antwoordt, is licht gedaald evenals het percentage dat 'weet niet' antwoordt, terwijl de percentages winkeliers die organisatorische of beide typen maatregelen antwoorden licht gestegen zijn. Het antwoord 'beide typen' wordt overigens verreweg het meest gegeven (55%).
- Deelnemers met een grotere winkel (4 of meer personeelsleden) hebben vaker naar aanleiding van de workshop preventieve maatregelen getroffen dan deelnemers met een kleinere winkel. Dit verschil is voor organisatorische maatregelen groter dan voor technopreventieve maatregelen.
Aangezien in grotere winkels vaker via zelfbediening wordt verkocht is het logisch dat zelfbedieningszaken vaker preventieve maatregelen hebben getroffen dan winkels waar via de toonbank wordt verkocht. Dit wordt ook bevestigd door de onderzoeksgegevens.
- Tussen de verschillende branches bestaan geen grote verschillen in de mate waarin preventieve maatregelen worden getroffen. De deelnemers die behoren tot de modebranche hebben iets minder vaak technopreventieve maatregelen en vaker organisatorische maatregelen getroffen dan deelnemers uit de voedingsbranche.
- Minder duidelijk is of de workshops ook een substantiële bijdrage hebben geleverd aan het treffen van collectieve maatregelen. In 10 van de 19 workshops zijn weliswaar plannen op dit terrein gemaakt, maar het is onbekend in hoeverre deze zijn uitgevoerd.
Aangezien de workshops waar men plannen heeft gemaakt geconcentreerd zijn in het noord-oosten des lands bestaat het vermoeden dat de projectleiders een niet onbelangrijke invloed hebben op het al dan niet tot stand komen van deze plannen. Bovendien lijkt een collectieve aanpak in winkelcentra met een laag percentage deelnemers iets moeilijker te realiseren dan in winkelcentra met een hoger percentage deelnemers.

- Het aantal betrappingen van winkeldieven is aanzienlijk afgenomen. Daarnaast daalde ook de waarde van het gestolene bij deze betrappingen: het percentage deelnemers met een schadepost groter dan f 100,- daalde van 76% tot 50%.
- Het effect van de workshop op de perceptie van de eigen winkeldiefstalproblemen is minder dan het effect op het aantal betrapte winkeldieven en de waarde van het gestolene. Een verklaring hiervoor is dat de workshop de perceptie van de problematiek op twee verschillende manieren beïnvloedt:
 - . enerzijds worden deelnemers (meer) bewust gemaakt van de problematiek, waardoor men winkeldiefstal een groter probleem gaat vinden;
 - . anderzijds zullen deelnemers door de positieve effecten van de workshop winkeldiefstal als een minder groot probleem gaan zien.
- Tenslotte zijn er twee andere positieve effecten van de workshops te vermelden:
 - . de aangiftebereidheid is groter geworden: het percentage winkeliers dat meestal of altijd aangifte zegt te doen is gestegen van 44% naar 65%. Het percentage winkeliers dat nooit aangifte zegt te doen is echter rond de 20% blijven liggen.
 - . Er zijn meer deelnemers een administratie van diefstalgevoelige goederen gaan bijhouden: het percentage is gestegen van 25% naar 41%. Hierbij kan tegelijkertijd worden aangetekend dat meer dan de helft van de deelnemende winkeliers dit nog steeds niet doet.

Beoordeling van de workshops

- De beoordeling van de workshops door de deelnemers is over het algemeen goed te noemen. Zowel het algemene nut van de workshop, de informatie-uitwisseling tussen deelnemers en de begeleiding werd door een ruime meerderheid (ongeveer driekwart) positief beoordeeld.
- Het algemene nut van de workshop werd door winkeliers zonder personeel wat minder positief beoordeeld dan winkeliers met personeel. In de levensmiddelenbranche oordeelde men over het algemeen positiever over het nut van de workshop dan in de modebranche.
- Deelnemers met een negatief oordeel (workshop weinig of niet zinvol) hebben duidelijk minder vaak preventieve maatregelen getroffen dan deelnemers met een positiever oordeel.
- Ruim de helft van de deelnemers (58%) gaf aan niets gemist te hebben in de workshop. Het ontbreken van praktische tips is het meest als kritisch punt gegeven; relatief vaak door winkeliers zonder personeel en zeer vaak door winkeliers uit de modebranche.

7.2 Conclusies vergelijking workshops

In de hoofdstukken 4 tot en met 6 zijn steeds ook onderlinge vergelijkingen voor de workshops gemaakt. De belangrijkste conclusies hier uit zijn:

- Een succesvolle werving, in de zin dat deelnemers meer in aanmerking komen voor de workshop dan niet-deelnemers, lijkt vooral samen te hangen met de ernst van de winkeldiefstalproblemen in de winkelcentra: daar waar de problemen het grootst zijn, zijn de verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers het grootst.
- De optimale grootte voor workshops ligt tussen de 15 en 25 deelnemers.
- Een heterogene samenstelling van workshops met name qua functie (ondernemers en personeel) maakt het moeilijker om de deelnemers tevreden te stellen.

Tenslotte is het interessant te zien of er een relatie bestaat tussen de drie verschillende aspecten (werving, effecten en algemene beoordeling) die in de hoofdstukken 4 tot en met 6 behandeld zijn.

Hiertoe hebben we een overzichtstabel gemaakt, waarin voor de drie verschillende aspecten steeds de 6 best scorende en de 6 minst scorende workshops zijn opgenomen.

Tabel 48: Overzichtstabel vergelijking workshops

	Verschil deelnemers niet-deelnemers winkeldiefstalproblematiek	Effectscore op diefstalproblemen en toegepaste maatregelen	Beoordeling algemeen nut workshop
zes hoogste scores	Maastricht/Brusselse Poort Haaksbergen Zutphen/'t Rondje Maastricht/Heer Oss Hoogeveen	Rotterdam/Boulevard Z. Zutphen City Haaksbergen Groningen Raalte R'dam/nieuwe bin.weg	Best Zutp./'t Rondje R'dam/nw.bin.wg Zutphen/overig Hoogeveen Raalte
zes laagste scores	Assen Zutphen overig R'dam/nieuwe binnenweg Meppel R'dam/Boulevard Zuid Emmen	Westerbork Oss Hoorn Breda Meppel Maastricht/Brus.prt.	Haaksbergen Groningen Maastr./Br.prt Breda Maastricht/Heer Oss

Uit de tabel blijkt het volgende:

- Er blijkt geen verband te bestaan tussen enerzijds het verschil tussen deelnemers en niet-deelnemers op de schaal van winkeldiefstalproblematiek en de effectscore en de beoordeling anderzijds.
- Er blijkt wel verband te bestaan tussen de effectscore en de beoordeling.

Als we kijken naar de workshops met de hoogste effectscore dan moet allereerst worden opgemerkt dat over Rotterdam Boulevard Zuid helaas geen beoordelingsgegevens bekend is. Van de overige vijf workshops vinden de er drie terug in het rijtje van de zes best beoordeelde workshops. Opvallend genoeg vinden we de resterende twee workshops terug in het rijtje van de zes minst beoordeelde workshops (zij het op de twee bovenste plaatsen van dat rijtje).

Van de zes workshops met de laagste effectscore vinden we er drie terug in het rijtje met de minste beoordeling; de overige drie worden niet teruggevonden in het rijtje workshops met de beste beoordeling.

We kunnen kortom constateren dat er weliswaar verband bestaat tussen de beoordeling van workshops en de effecten van workshops maar dat een naar verhouding wat mindere beoordeling niet persé hoeft te leiden tot naar verhouding geringe effecten. Omgekeerd houdt een goede beoordeling ook niet zonder meer in dat de effecten naar verhouding groot zullen zijn.

7.3 Aanbevelingen

Hoewel op basis van het onderzoek met tevredenheid geconstateerd kan worden dat het workshopproject duidelijke positieve effecten heeft gehad, is er ook aanleiding te veronderstellen dat het nog beter zou kunnen.

Tot besluit van deze onderzoeksrapportage zal worden aangegeven in welke richting gezocht moet worden om dit te bereiken.

Bij die aanbevelingen maken we een onderscheid naar:

- Voorbereiding workshop.
- Uitvoering workshop.
- Follow up workshop.

Voorbereiding workshop

- Gelet op het hoge percentage niet-deelnemers dat zegt niet van de workshop op de hoogte te zijn, zal de wijze waarop de workshops onder winkeliers bekend worden gemaakt voor verbetering vatbaar zijn. Aangezien we niet over informatie beschikken over hoe die werving voor de afzonderlijke workshops heeft plaatsgevonden is het moeilijk om concreet aan te geven op welke punten de werving beter zou kunnen. Een mailing gecombineerd met een persoonlijke reminder (door te bellen of langs te gaan) voor winkeliers die een week voor de start nog niet hebben ingeschreven lijkt ons een haalbare wijze om het bereik van de workshops te vergroten.

- Voorts is het niet uitgesloten dat een deel van de potentiële doelgroep toch enigszins wordt afgeschrokken door het feit dat de workshop 4 avonden in beslag neemt. Het verdient wellicht overweging om een programma aan te bieden waarin een avond "facultatief" is. We zullen hierbij "uitvoering workshop" op terugkomen.
- Voorts zou bij de werving van deelnemers wellicht meer op de verwachtingen van potentiële deelnemers ingespeeld kunnen worden. De meest algemene verwachtingen blijken "informatie over diefstalmethoden" en "het onderling uitwisselen van ervaringen" te zijn. Het lijkt dan ook logisch om deze elementen te benadrukken. Daarmee is echter wel enige voorzichtigheid geboden omdat het beeld van verwachtingen in dit rapport uitsluitend op deelnemers is gebaseerd. Voorts moet in de gaten worden gehouden dat bij bepaalde subdoelgroepen ook andere verwachtingen zeer belangrijk kunnen zijn.
- Het verdient aanbeveling dat getracht wordt vooral in winkelcentra met relatief veel winkeldiefstalproblemen workshops te houden. Daarmee wordt de kans groter dat ook de winkeliers worden bereikt die waarschijnlijk de meeste behoefte hebben aan informatie over winkeldiefstalpreventie.

Uitvoering workshop

- De samenstelling van de workshop heeft duidelijk invloed op het verloop van de workshop. De optimale grootte is 15 tot 25 deelnemers. Voorts dient er naar gestreefd te worden dat de deelnemers zo veel mogelijk bedrijfsleiders en eigenaren van verschillende winkels (uit het betreffende winkelgebied) zijn. Een relatief groot aantal overige deelnemers kan immers een nadelige invloed hebben op het verloop van de workshop. Voorts is het van belang om strakke afspraken te maken over afmelding en vervanging om te sterke wisseling van samenstelling te voorkomen.
- Over de inhoud van de workshop kan allereerst gesteld worden dat deze in redelijke mate beantwoordt aan de verwachtingen van de deelnemers. Vooral zeer praktische informatie over diefstalmethoden, het betrappen en aanhouden van winkeldieven blijkt (ook volgens de verslagen van de projectleiders) goed aan te slaan. Voor elke workshop zal dit een belangrijk bestanddeel moeten zijn. Voor de andere onderwerpen in de workshop zal gelden dat de interesses van de deelnemers nogal uiteen zullen lopen. Dit blijkt enerzijds uit de verschillende verwachtingen die verschillende subdoelgroepen voor de workshop hebben, anderzijds uit het feit dat bepaalde groepen winkeliers wat minder tevreden zijn over de inhoud van de workshop en ook minder preventieve maatregelen hebben getroffen. Met name kleine winkeliers en winkeliers uit de modebranche lijken bij de huidige inhoud van de workshops wat minder aan hun trekken te komen. Het verdient aanbeveling na te gaan hoe daar verbetering in kan worden gebracht. Voor de modebranche lijkt vooral informatie over (techno-)preventieve maatregelen die wat meer specifiek op de modebranche zijn gericht en het treffen van collectieve maatregelen extra relevant te zijn.

Voor de kleinere winkeliers geldt dat zij in de meeste onderwerpen minder geïnteresseerd zijn dan de overige deelnemers; uitzondering vormt hier het onderwerp "vaststelling van derving".

- Het nadeel van meer rekening houden met inhoudelijke wensen van bepaalde subdoelgroepen brengt met zich mee dat anderen daar weer minder in geïnteresseerd zullen zijn. Dit zou ondervangen kunnen worden door op de eerste bijeenkomst een duidelijk programma vast te stellen waarin wordt afgesproken welke onderwerpen wanneer aan de orde zouden kunnen komen. In dat programma zou dan 1 facultatieve avond gereserveerd kunnen worden met onderwerpen waarin slechts een deel van de deelnemers geïnteresseerd is. Het is echter mogelijk dat de nadelen die aan dit idee verbonden zijn (inbreuk op de logische volgorde van onderdelen, gevaar van kleine opkomst op facultatieve avond) groter zijn dan de voordelen. Een ander idee is om - als daar behoefte aan bestaat - een avond te organiseren waarop door de projectbegeleider of een andere deskundige een soort spreekuur wordt gehouden waarin meer specifieke vragen beantwoord kunnen worden. Wellicht zou hiermee ook bereikt kunnen worden dat de differentiatie van maatregelen die men naar aanleiding van de workshop treft wat groter wordt.

Follow-up van de workshops

Een gevaar van de huidige gang van zaken rond de workshops is dat positieve effecten weer vrij snel weg zullen ebbem: de deelnemers treffen individueel maatregelen, die met name in de organisatorische sfeer liggen. Na verloop van tijd verslapt de aandacht van organisatorische zaken en winkeldiefstal zal weer toenemen.

Dit gevaar zal beperkt kunnen worden als er na de workshop ook collectief onder de winkeliers een zekere aandacht voor winkeldiefstalpreventie blijft.

In dit verband is het enigszins zorgwekkend dat slechts in 9 van de 19 workshops plannen voor een collectieve aanpak zijn ontwikkeld en dat vrij onduidelijk blijft hoe die plannen verder geconcretiseerd worden.

Het is dus van belang om na de workshop een zekere vorm van "collectief gebeuren" meer te stimuleren.

Er kunnen hier vier suggesties voor worden gedaan:

- In de eerste plaats kan worden nagegaan of alle projectleiders hier even veel aandacht aan besteden en of bepaalde projectbegeleiders wat meer aandacht aan dit onderwerp zouden willen besteden.
- Aangezien "het onderling uitwisselen van ervaringen" een van de belangrijkste verwachtingen van deelnemers is, kan het in sommige lokaties zinvol zijn om er op aan te sturen dat er periodiek (bijvoorbeeld eens per half jaar) een bijeenkomst wordt georganiseerd waar (onder deskundige begeleiding) de gelegenheid tot die uitwisseling wordt geboden.

- Voor de workshops waar collectieve plannen zijn ontwikkeld, verdient het aanbeveling dat de projectbegeleider (of iemand anders die lokaal bij de organisatie is betrokken) de vinger aan de pols houdt en ook rapporteert over de voortgang van de uitwerking van de plannen.
- Tot slot een wat meer ludieke (maar niet erg originele) aanbeveling: Wellicht komt het treffen van collectieve maatregelen wat hoger op het prioriteiten lijstje van winkeliers als er naar oud Hollands gebruik iets tegenover staat. In dit kader kan worden gedacht aan subsidiëring van collectieve plannen of aan het uitloven van een prijs (een interessante vraag is wiens naam daaraan verbonden zou moeten worden) voor de beste collectieve preventie-activiteiten.

BIJLAGE 1

ENQUETE VOOR DEELNEMERS WORKSHOP: VOORMETING

Naam winkel:

Adres :

Tel.nr. :

Periode van de workshop:

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

1. Hoeveel personeel is er in uw winkel werkzaam?

(NB: elke part-timer als 1 personeelslid tellen)

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

2. Welke hoofdbranche vertegenwoordigt u?

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

3. Hoe verkoopt u uw goederen?

- ☐ via zelfbediening
- ☐ via toonbank
- ☐ beiden

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

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

ENQUETE VOOR NIET DEELNEMERS

Naam winkel:

Adres :
.....

Tel.nr. :

Periode van de workshop:

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

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

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

☐ ja

☐ nee (einde enquête)

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

☐ weinig of geen last van winkeldiefstal

☐ heb het te druk

☐ kon die avonden niet

☐ vond het te duur

☐ onduidelijk wat workshop in zou houden

☐ workshop leek niet interessant

☐ anders, namelijk

16. Heeft deze workshop ook voor u nut gehad?

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

☐ ja

☐ nee

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

☐ informatie over preventiemaatregelen

☐ meegedaan aan collectieve preventie-activiteiten

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

ENQUETE VOOR DEELNEMERS WORKSHOP: NAMETING

Naam winkel:

Adres :

Tel.nr. :

Periode van de workshop:

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

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

9. Heeft u naar aanleiding van de workshop in uw winkel bepaalde technopreventieve maatregelen genomen om winkeldiefstal te voorkomen of bent u van plan bepaalde technopreventieve maatregelen op korte termijn te nemen?

☐ ja

☐ nee (door naar vraag 11)

10. Kunt u aangeven welke maatregelen dat zijn?

(Meerdere antwoorden mogelijk).

☐ gescheiden in- en uitgang

☐ een overzichtelijke indeling van de winkel

☐ afgesloten vitrines

☐ beschermkap op de kassa

☐ spiegels

☐ speciale verpakkingen (bijvoorbeeld blisterverpakkingen)

☐ vertragingshaken

☐ kleedklem

☐ elektronische artikelbeveiliging (bijvoorbeeld poortjes)

☐ gesloten TV-circuit

☐ anders, namelijk

Door naar vraag 12

11. Waarom heeft (gaat) u geen technopreventieve maatregelen getroffen (treffen)?

☐ niet of nauwelijks last van winkeldiefstal

☐ deze maatregelen zouden te duur zijn

☐ deze maatregelen hebben weinig of geen effect op het aantal winkeldiefstallen

☐ er zijn al voldoende technopreventieve maatregelen getroffen

☐ tref pas maatregelen als duidelijk is waar de problemen in mijn winkel liggen

☐ geen tijd om deze maatregelen te treffen

☐ anders, te weten

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

17. Hoeveel workshopbijeenkomsten heeft u gemist?

☐ geen (door naar vraag 19)

☐ (aantal invullen)

18. Kunt u aangeven waarom u op bepaalde bijeenkomsten niet bent geweest?

(meerdere antwoorden mogelijk)

☐ geen tijd

☐ vond de bijeenkomst niet zo interessant

☐ anders, te weten

19. Wat vond u over het geheel genomen van de workshop?

☐ zeer zinvol

☐ nuttig

☐ soms wel, soms niet nuttig

☐ weinig zinvol

☐ niet zinvol

20. Wat vond u van het uitwisselen van ervaringen met andere winkeliers inzake winkeldiefstal(preventie)?

☐ zinvol

☐ wisselend

☐ niet zinvol

Toelichting:

.....

21. Wat vond u van de begeleiding van de workshop?

☐ goed

☐ wisselend

☐ slecht

Toelichting:

.....

22. Wat heeft u in de workshop gemist?

.....

.....

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

☐ toegenomen

☐ gelijk gebleven

☐ afgenomen

Aandachtspunten voor de evaluatie van de eerste drie maanden van het project (workshops) winkeldiefstalpreventie

1. De opzet van de workshop

Komt de opzet van de workshop (het geven van informatie en het stimuleren van eigen activiteiten van de winkeliers) overeen met de wensen van de deelnemers?
Stellen de deelnemers zich actief op of verwacht men vooral initiatief en/of informatie van u? Als dit laatste het geval is, hoe gaat u hier dan mee om?

2. Vertrouwen-wantrouwen

Bestaat er een open sfeer in de groep of is men huiverig om onderling informatie uit te wisselen (angst voor concurrentie)?
Wordt er vrijuit gepraat over de eigen ervaringen met preventiemaatregelen en over de schade die men ondervindt van winkeldiefstal?

3. Opinion-leaders

Zijn er deelnemers die dominerend aanwezig zijn tijdens de bijeenkomsten? Welke invloed hebben deze opinion-leaders op de groep? Leveren zij een positieve of negatieve bijdrage aan het verloop van de workshop? Wat heeft u of de groep ondernomen tegenover negatieve opinion-leaders?

4. De problemen van de winkeliers

Welke problemen zijn tot nog toe door de deelnemers ingebracht?
Bestaan er specifieke problemen binnen het winkelgebied (bijvoorbeeld agressie van winkeldieven, relatie met politie) die door meerdere deelnemers worden ervaren?

5. Preventieve maatregelen

Welke preventieve maatregelen zijn er aan de orde geweest en welke maatregelen hebben het meeste aandacht gekregen en welke het minst?
Welke problemen signaleren winkeliers bij deze maatregelen?

6. Kleine winkeliers - grote winkeliers

Bestaan er verschillen meningen (ten aanzien van problemen en preventie maatregelen) tussen de kleine en de grote winkeliers? Welke verschillen zijn dat? Komen de problemen en de behoeften van beide groepen voldoende tot hun recht? Wat is uw bijdrage hierin?

7. Collectieve maatregelen

Bestaat de bereidheid om collectieve preventiemaatregelen te nemen? Wat weerhoudt de deelnemers om dit te gaan doen?

8. Algemene evaluatie

Bent u tot nog toe tevreden over het verloop van de workshop en over uw eigen rol daarin? Kunt u dit nader toelichten?

Wat vindt u van het actieplan dat is opgesteld?

Missen er volgens u bepaalde maatregelen? Zo ja, welke?

Zijn er volgens u bepaalde maatregelen minder gelukkig gekozen? Zo ja, welke en waarom vindt u deze maatregelen minder gelukkig.

Aandachtspunten voor de procesevaluatie van de tweede fase van het project winkeldiefstalpreventie (implementatie van maatregelen)

1. Oplossen problemen tijdens eerste drie maanden:

Tijdens de tussenevaluatie heeft u wellicht een of meerdere problemen beschreven die zich in de groep voordeden. Kunt u kort aangeven welke moeilijkheden dat waren?

Kunt u voor elk van deze moeilijkheden aangeven wat de verdere ontwikkeling is geweest?

Wat is uw bijdrage daarin geweest?

2. Individuele preventiemaatregelen

Zijn er op basis van de workshop daadwerkelijk preventiemaatregelen ingevoerd door individuele winkeliers? Om hoeveel winkeliers gaan het?

Heeft de invoering van individuele preventiemaatregelen moeilijkheden opgeleverd voor de winkeliers?

Om wat voor moeilijkheden ging het?

Zijn deze moeilijkheden opgelost? Zo ja, op welke wijze en heeft u of een van de andere deelnemers een bijdrage kunnen leveren aan het oplossen van die moeilijkheden?

3. Collectieve preventiemaatregelen

Zijn er op basis van de workshop collectieve maatregelen of acties ondernomen door deelnemende winkeliers en/of door het bestuur van de winkeliersvereniging?

Zo nee, waarom niet?

Zo ja, welke maatregelen of acties waren dat?

Heeft de invoering van deze maatregelen problemen opgeleverd?

Om wat voor moeilijkheden ging het? Zijn deze moeilijkheden opgelost? Zo ja, op welke wijze en welke rol heeft u daarbij gespeeld?

4. Vergelijking met actieplan

Zijn er maatregelen uitgevoerd die niet binnen het actieplan gepland waren?

Waarom zijn deze maatregelen uitgevoerd?

Zijn er bepaalde maatregelen die in het actieplan zijn opgenomen in het geheel niet uitgevoerd?

Welke maatregelen zijn dat en waarom zijn deze maatregelen niet uitgevoerd?

5. Algemene eindevaluatie

Bent u tevreden over het verloop van de workshop?

Hoe beoordeelt u uw rol als begeleider?

Welk onderdeel van de workshop vond u het meest zinvol en wat vond u het minst zinvol?

Kunt u dat toelichten?

Heeft u suggesties voor verbetering van de workshop?

Heeft u suggesties voor verbetering van de cursus voor de begeleiders?

Bijlage 2: De CBS-indeling naar gemeente

- Plattelandsgemeenten,
waarin meer dan 20% van de beroepsbevolking in de landbouw werkzaam is (A1-A4 gemeenten).
- Verstedelijkt plattelandsgemeenten,
met minder dan 20% agrarische beroepsbevolking, terwijl de grootste woonkern minder dan 30.000 inwoners bevat en de gemeente geen uitgesproken regionaal verzorgende functie heeft (B1-B2 gemeenten).
- Specifieke forensengemeenten,
met minder dan 20% agrarische beroepsbevolking en tenminste 30% woonforensen, waarvan meer dan 60% allochtoon is (B3 gemeenten).
- Plattelandsstadjes,
waarvan de stedelijke woonkern een sterk historisch karakter bezit en tussen de 2.000 en 10.000 inwoners telt (C1 gemeenten).
- Overige stedelijke gemeenten,
te weten kleine steden met 10.000 tot 30.000 inwoners, middelgrote steden met 30.000 tot 50.000 resp. 50.000 tot 100.000 inwoners en grote steden met 100.000 of meer inwoners (C2-C5 gemeenten).

Bijlage 3

Tabel 1: de verdeling van getroffen technopreventieve maatregelen; voor de groep deelnemers en de groep niet-deelnemers

	Deelnemers (n= 234)				Controlegroep (n= 226)			
	ja		nee		ja		nee	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
gescheiden in/uitgang	10	4	224	96	20	9	206	91
indeling winkel	124	53	110	47	143	63	83	37
afgesloten vitrines	89	38	145	62	72	32	154	68
beschermkap kassa	9	4	225	96	32	14	194	86
spiegels	99	42	135	58	103	46	123	54
speciale verpakkingen	24	10	210	90	11	5	215	95
vertragingshaken	14	6	220	94	4	2	222	98
kleedklem	5	2	229	98	19	8	207	92
electr. art. beveiliging	20	8	214	92	22	10	204	90
gesloten t.v.-circuit	34	14	200	86	23	10	203	90
anders	23	10	211	90	25	11	201	89

Tabel 2: de verdeling van getroffen sociopreventie maatregelen; voor de groep deelnemers en de groep niet-deelnemers.

	Deelnemers (n= 234)				Controlegroep (n= 226)			
	ja		nee		ja		nee	
	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%	Abs.	%
bordje 'bij diefstal aangifte'	52	22	182	78	60	3	166	97
instructie personeel: toezicht	148	63	86	37	142	63	84	37
instructie personeel: betrapping	63	27	171	73	86	38	142	62
afroemen kassagelden	97	41	137	59	108	48	118	52
instructie kassapersoneel	81	35	153	65	97	43	129	57
meer personeel	1	-	233	100	6	3	220	97
meer toonbankbediening	1	-	233	100	5	2	221	98
controle paskamers	45	19	189	81	51	23	175	77
anders	15	6	219	94	11	5	215	95

Vervolg Bijlage 3:

De wijze waarop gewichten zijn toegekend aan de antwoorden van individuele respondenten ten behoeve van de vergelijking tussen deelnemers en niet-deelnemers

1. De mate waarin men winkeldiefstal als probleem ervaart.

Groot probleem= 4
 Tamelijk groot= 3
 Een beetje = 2
 Nauwelijks = 1
 Geheel niet = 0

2. De schade ten gevolge van winkeldiefstal "de laatste 6 maanden".

> f 1.000,- = 5
 f 501,- - f 1.000,- = 4
 f 251,- ; f 500,- = 3
 f 101,- - f 250,- = 2
 < f 100,- = 1
 Geen = 0

3. Reeds getroffen technopreventieve maatregelen en mate van winkeldiefstalproblematiek.

Geen technopreventie + groot probleem = 4
 Geen technopreventie + tamelijk groot probleem= 3
 Geen technopreventie + beetje probleem = 2
 Geen technopreventie + nauwelijks probleem = 1
 Geen technopreventie + geen probleem = 0
 Wel technopreventie = 0

4. Reeds getroffen sociopreventie en mate van winkeldiefstalproblematiek.

Geen organisatorische preventie + groot probleem = 4
 Geen organisatorische preventie + tamelijk groot probleem= 3
 Geen organisatorische preventie + beetje probleem = 2
 Geen organisatorische preventie + nauwelijks probleem = 1
 Geen organisatorische preventie + geen probleem = 0
 Wel organisatorische preventie = 0

Na toekenning van de scores wordt per onderdeel het gemiddelde berekend voor de deelnemers en de niet-deelnemers. De totaalscore per groep ontstaat door de 4 gemiddelden te sommeren en met factor 10 te vermenigvuldigen (zie tabel 3, bijlage 3).

Tabel 3: de gem.-scores per onderdeel en totaal voor de deelnemers en de controlegroep

Workshop		Probleem	Schade	Tech.pr.	Org. pr.	Totaal
Maastricht Brusselse Poort	Deeln.	2.75	1.75	1.5	1.25	72
	Contr.	2.00	0.38	0.5	0.75	36
Haaksbergen	Deeln.	2.70	2.2	1.5	0.8	72
	Contr.	2.00	0.4	0.8	0.5	37
Zutphen 't Rondje	Deeln.	2.58	1.94	0.53	0.0	50
	Contr.	1.83	0.35	0.11	0.5	28
Maastricht de Heer	Deeln.	1.9	1.18	0.36	0.81	43
	Contr.	0.75	0.42	0.58	0.33	21
Oss	Deeln.	2.96	1.74	0.7	0.17	56
	Contr.	1.69	0.91	0.5	0.3	34
Hoogeveen	Deeln.	2.46	1.86	0.06	0.4	48
	Contr.	1.73	0.53	0.26	0.2	27
Hoogezand	Deeln.	2.29	1.82	0.47	0.47	50
	Contr.	1.63	0.69	0.69	0.31	33
Best	Deeln.	2.00	1.21	0.32	0.18	40
	Contr.	1.53	0.47	0.53	0.0	23
Groningen	Deeln.	2.63	1.35	0.9	0.6	55
	Contr.	1.86	1.57	0.07	0.55	40
Raalte	Deeln.	2.21	0.93	0.14	0.85	41
	Contr.	1.23	0.38	0.61	0.69	29
Assen	Deeln.	2.00	1.25	0.62	0.5	44
	Contr.	2.13	0.88	0.25	0.0	33
Zutphen Overig	Deeln.	2.37	0.93	0.12	0.44	39
	Contr.	2	0.62	0.12	0.37	31
Rotterdam Nieuwe Binnenweg	Deeln.	2.66	1.58	0.16	0.66	51
	Contr.	2.42	0.75	0.25	0.83	43
Meppel	Deeln.	2.08	0.75	0.33	0.42	36
	Contr.	1.50	0.58	0.66	0.25	30
Rotterdam Boulevard Zuid	Deeln.	2.86	2.29	0.00	0.36	55
	Contr.	2.07	1.66	0.85	0.57	52
Emmen	Deeln.	2.38	0.77	0.38	0.55	41
	Contr.	2.27	0.88	0.44	0.38	40

Tabel 4: De verschillscore tussen deelnemers en controlegroep, gerelateerd aan de Gemeente-indeling en de verzorgingsfunctie van de winkelgebieden

Workshop	Verschilscore Deelnemers- controlegroep	Gemeente- indeling CBS	Verzorgings- functie winkelcentra
Maastricht/Brusselse Poort	36	C5	wijk
Haaksbergen	35	B2	lokaal
Zutphen/'t Rondje	22	C2	regionaal
Maastricht/Heer	22	C5	wijk
Oss	22	C3	lokaal
Hoogeveen	21	C2	regionaal
Hoogezand	17	B2	lokaal
Best	17	B3	lokaal
Groningen	15	C5	wijk
Raalte	12	A4	regionaal
Assen	11	C3	wijk
Zutphen/Overig	8	C2	wijk
Rotterdam/Nieuwe Binnenweg	8	C5	lokaal
Meppel	6	C2	regionaal
Rotterdam/Boulevard Zuid	3	C5	wijk
Emmen	1	C3	regionaal

Tabel 5: de beleving van het winkeldiefstalprobleem bij de 7 laagst geplaatste workshops (voor deelnemers + controlegroep) en de totaalpercentage voor alle workshops.

Beleving winkeldiefstalproblematiek

Workshops	(Tamelijk) groot	Beetje	Nauwelijks Niet	Onbek.	Totaal
Raalte	4	11	11	1	27
Assen	3	9	4	-	16
Zutphen Overig	11	15	6	-	32
Rotterdam	13	7	4	-	24
Nwe. Binnenweg					
Meppel	5	6	13	-	24
Rotterdam	16	-	12	-	28
Boulevard Zuid					
Emmen	19	7	10	-	36
Totaal (%) alle workshops	37%	33%	30%	-	100%

Tabel 6: de schade tengevolge van diefstal bij de 7 laagst geplaatste workshops (voor deelnemers + controlegroep) en vergeleken met de totaalpercentages

Workshops	Omvang financiële schade					Totaal
	Geen	< 250	250-500	> 500	Onbek.	
Raalte	17	7	1	1	1	27
Assen	9	4	1	2	-	16
Zutphen Overig	20	8	2	2	-	32
Rotterdam	11	6	3	2	2	24
Nieuwe Binnenweg						
Meppel	17	3	1	2	1	24
Rotterdam	7	1	4	4	12	28
Boulevard Zuid						
Emmen	20	13	2	1		36
Totaal (%)	52%	25%	9%	9%	5%	100%
alle workshops						

Bijlage 4

De wijze waarop inhoudelijk scores zijn toegekend ten behoeve van de effectmeting per workshop.

1. De mate waarin men winkeldiefstal als probleem ervaart.

Groot probleem= 4
 Tamelijk groot= 3
 Een beetje = 2
 Nauwelijks = 1
 Geheel niet = 0

2.

De schade tengevolge van winkeldiefstal "de laatste 6 maanden".

> f 1.000,- = 5
 f 501,- - f 1.000,- = 4
 f 251,- - f 500,- = 3
 f 101,- - f 250,- = 2
 > f 100,- = 1
 Geen schade = 0

3.

Het invoeren van preventiemaatregelen naar aanleiding van de workshop.

- zowel organisatorische als technopreventie = 4
 - alleen organisatorische of alleen technopreventie = 2
 - geen maatregelen = 0

Berekeningswijze

Per workshop wordt het verschil tussen de voormeting en de nameting berekend ten aanzien van de gemiddelde score op variabele 1 (beleving probleem) en op variabele 2 (financiële schade).

Deze verschillscores en de gemiddelde score op variabele 3 (toepassing preventie) worden gesommeerd. De totaalscore ontstaat door de gesommeerde score te vermenigvuldigen met factor 10. De berekening is uitgevoerd in tabel 6 van deze bijlage.

Tabel 7: De gemiddelde scores voor de variabelen 'perceptie probleem' en 'financiële schade' tijdens de voormeting en de nameting.

Workshop		Gemiddelde score Probleem	Gemiddelde score Schade
Rotterdam Boulevard Zuid	Voor	2.86	2.29
	Na	2.29	1.07
Zutphen 't Rondje	Voor	2.58	1.94
	Na	2.29	0.41
Haaksbergen	Voor	2.70	2.20
	Na	2.00	0.50
Groningen	Voor	2.50	1.35
	Na	1.65	0.85
Raalte	Voor	2.21	0.93
	Na	2.14	0.36
Rotterdam Nieuwe Binnenweg	Voor	2.66	1.58
	Na	2.50	1.16
Zutphen Overig	Voor	2.37	0.93
	Na	2.19	0.62
Best	Voor	2.00	1.21
	Na	1.63	0.32
Hoogezand	Voor	2.29	1.82
	Na	2.12	1.00
Assen	Voor	2.00	1.25
	Na	1.87	0.62
Maastricht/Heer	Voor	1.90	1.18
	Na	1.45	0.72
Hoogeveen	Voor	2.46	1.86
	Na	2.33	0.53
Emmen	Voor	2.38	0.77
	Na	2.28	0.61
Westerbork	Voor	1.56	0.44
	Na	1.43	0.31
Oss	Voor	2.96	1.74
	Na	2.61	0.91
Hoorn	Voor	2.2	1.15
	Na	1.85	0.45
Breda	Voor	2.41	1.66
	Na	2.14	1.23
Meppel	Voor	2.08	0.75
	Na	2.08	0.5
Maastricht/Brusselse Poort	Voor	2.75	1.75
	Na	2.25	1.88