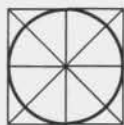


Winkelcriminaliteit

Van individuele ergernis naar collectieve actie

Adviesbureau voor Veiligheidszorg en
Criminaliteitsbeheersing Mertens, Rooijmans & Partners BV
Onderzoeks- en Adviesbureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners
Hoofdbedrijfsschap Detailhandel
Ministerie van Justitie
Ministerie van Economische Zaken



Stichting Teleac, Utrecht

Winkelcriminaliteit

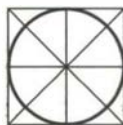
Van individuele ergernis naar collectieve actie

Auteur:

Adviesbureau voor Veiligheidszorg en
Criminaliteitsbeheersing Mertens, Rooijmans & Partners BV:
drs Niek J.G. Mertens

In samenwerking met:

Onderzoeks- en Adviesbureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners:
drs A.G. van Dijk, drs E. Lagendijk



Stichting Teleac, Utrecht

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1. Leeswijzer	3
2. Winkelcriminaliteit van individuele ergernis naar collectieve actie?	3
3. Het stappenplan	6
3.1. Stap 1. Afgrenzen projectgebied	7
3.2. Stap 2. De analyse van de problematiek	7
3.3. Stap 3. Het creëren van een draagvlak	8
3.3.1. Organisatorisch draagvlak	8
3.3.2. Financieel draagvlak	11
3.4. Stap 4. Het opstellen van het plan van aanpak	13
3.5. Stap 5. De uitvoering van de maatregelen	13
3.6. Stap 6. De evaluatie	15
4. Preventieve maatregelen	16
4.1. Individuele preventieve maatregelen	16
4.2. De voordelen van een collectieve aanpak van winkelcriminaliteit	17
4.3. Collectieve maatregelen voor winkeliers	18
4.4. Verbetering afhandeling daders	19
4.5. Vergroting toezicht	20
4.6. Beheermaatregelen in het winkelgebied	22
4.7. Dadergerichte maatregelen	24
4.8. Inrichting openbare ruimte	24
5. Tot slot	26
Bijlage 1. Voorbeeldenquête voor winkeliersverenigingen	27
Bijlage 2. Formaliseren samenwerkingsverband	30
Bijlage 3. Organisaties en instellingen	31
Literatuur	32
Bestelwijze overige modules	32
Colofon	32

1994 © Hoofdbedrijfsschap Detailhandel, 's-Gravenhage
Stichting Teleac, Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteursrechthebbenden.

1. Inleiding

De module 'Winkelcriminaliteit' beschrijft de criminaliteitsproblematiek in en rond de winkel als een gemeenschappelijk probleem van winkeliers, werknemers, politie, Openbaar Ministerie (OM), lokaal bestuur en andere betrokkenen. Vanuit deze gemeenschappelijke verantwoordelijkheid wordt een aanpak geformuleerd om de criminaliteit in en rond de winkel(centra) aan te pakken. Deze aanpak is gebaseerd op onder meer de ervaringen die de laatste twee jaren zijn opgedaan met proefprojecten op een aantal lokaties in Nederland.

De module maakt deel uit van de Teleaccursus 'Criminaliteitspreventie'. In deze cursus kan uiteraard alleen de meer algemene aanpak van de ondernemingsgerichte criminaliteit worden beschreven. Om de winkelier meer specifieke kennis aan te reiken hoe u op planmatige wijze tot de lokale aanpak van winkelcriminaliteit kunt komen, is deze module ontwikkeld. Dat gebeurt aan de hand van een stappenplan, dat u overigens niet exact in de gepresenteerde volgorde hoeft te volgen. Afhankelijk van de plaatselijke situatie kan voor een andere volgorde worden gekozen.

De module is tot stand gekomen in samenwerking met:

- ◆ het Hoofdbedrijfschap Detailhandel;
- ◆ het Ministerie van Economische Zaken;
- ◆ het Ministerie van Justitie.

1.1. Leeswijzer

In paragraaf 2 worden kort de kenmerken van winkelcriminaliteit beschreven. Met name door middel van collectieve actie kunt u criminaliteit terugdringen.

Hoe u tot collectieve actie kunt komen en resultaat kunt boeken, wordt beschreven in paragraaf 3. Aan de hand van het stappenplan kunt u voor uw eigen situatie een aanpak formuleren. Paragraaf 4 gaat over maatregelen die in de praktijk tot succes hebben geleid.

2. Winkelcriminaliteit: van individuele ergernis naar collectieve actie?

Winkels: vaak doelwit van criminaliteit

De detailhandel behoort tot de sectoren in het bedrijfsleven die veel schade lijden door criminaliteit. Veertig procent van de winkeliers ervaart winkelcriminaliteit als het grootste probleem in hun bedrijf¹. De grote toegankelijkheid van winkels en de aantrekkelijk uitgestalde waren maken de vestiging niet alleen aantrekkelijk voor koopgraag publiek, maar ook voor mensen met minder goede bedoelingen. Uit onderzoek blijkt dat de detailhandel vaker slachtoffer is van crimina-

¹ Van Dijk, Van Someren en Partners in opdracht van de Directie Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie, *Criminaliteit en de detailhandel*, Den Haag: maart 1992.

liteit dan de rest van het bedrijfsleven. In totaal werden, in 1991, ruim 2,5 miljoen delicten gepleegd. De totale schade hiervan bedroeg bijna 1,4 miljard gulden². Dit komt overeen met f 10.000,- per winkel per jaar.

Vormen van winkelcriminaliteit

Welke vormen van criminaliteit komen nu het meest voor in winkels?

- ◆ Winkeldiefstal is het meest voorkomende delict, zowel wat betreft het percentage slachtoffers (bijna 50%!) als wat betreft de schade die daarmee gemoeid is (570 miljoen gulden).
- ◆ Inbraak in de vestiging is 'goed' voor een slachtofferpercentage van bijna 20% en voor een schadepost van 450 miljoen gulden. Bijna tweederde van het aantal inbraken blijft steken in een poging.
- ◆ Vernieling en graffiti komen beide in 14% van alle winkels voor. Beide delicten gezamenlijk zorgen voor een schadepost van ongeveer 125 miljoen gulden.
- ◆ In 7% van de vestigingen is het winkelpersoneel slachtoffer geworden van bedreiging. Dit gaat één op de vijf keer gepaard met lichamelijk geweld of dreiging met wapens.
- ◆ Beroving (diefstal onder dreiging met geweld) komt in 2% van de winkels voor en zorgt voor een schadepost van 21 miljoen gulden. De huidige ontwikkelingen rechtvaardigen de verwachting dat winkels in de toekomst in hogere mate het slachtoffer zullen worden van beroving.

De werkelijke kosten van winkelcriminaliteit liggen waarschijnlijk hoger dan de cijfers die hiervoor zijn vermeld. De winkelier is immers niet altijd op de hoogte van wat er precies is gestolen. Bovendien draagt de winkelier de kosten van beveiliging³ en de verzekeringskosten. Tenslotte kan de feitelijke criminaliteit in een winkelgebied onder het winkelpubliek gepaard gaan met gevoelens van onveiligheid. Of die criminaliteit nu in uw winkel echt vóórkomt of niet, een aantal bezoekers gaat uw winkel daardoor mijden. Het gevoel van onveiligheid speelt ook een groot deel van het winkelpersoneel parten.

Alleen al gelet op de verschillende verschijningsvormen ervan, kan niet gesproken worden van *de* winkelcriminaliteit. Verder zijn er grote verschillen tussen de soort winkels. Branches die gemiddeld een hoog risico lopen zijn onder andere supermarkten, winkels voor technische huisraad en (kantoor)boekhandels.

² Van Dijk, Van Soomeren en Partners in opdracht van de Directie Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie, *Criminaliteit en de detailhandel*, Den Haag: maart 1992.

³ Winkeliers nemen verschillende maatregelen om diefstal en inbraak te voorkomen. Er is een voorkeur voor organisatorische en (de goedkopere) technische maatregelen. De gemiddelde vestiging geeft per jaar bijna f 10.000,- uit aan beveiliging. De helft van de kosten die hiermee gemoeid zijn (ca. 0,5 miljard gulden) komt voor rekening van slechts 3% van alle vestigingen. Deze selecte winkelgroep heeft een zeer hoog beveiligingsniveau.

Weinig vertrouwen, nauwelijks aangifte

Winkeliers doen onvoldoende aangifte van strafbare feiten. Motieven die hiervoor worden gegeven zijn: de politie doet er toch niets mee, de waarde van het gestolen goed is te beperkt, enzovoort. Ook komt het voor dat winkeliers het recht in eigen hand nemen, bijvoorbeeld door een schadevergoeding op te leggen of zelfs door gepakte dieven enige tijd op te sluiten. Dat dit een onwenselijke situatie is, spreekt vanzelf. Hieraan valt veel te verbeteren. In overleg met de lokale politie en OM kunnen afspraken worden gemaakt over snelle aangifteprocedures, over de wijze van afhandeling, enzovoort.

Preventie: samenwerking is voorwaarde

Samenwerken met anderen, zoals collegawinkeliers en hun medewerkers, de politie en de gemeente, is nog geen gemeengoed in de bestrijding van winkelcriminaliteit. Samenwerking tussen de belanghebbenden is echter een noodzakelijke voorwaarde om winkelcriminaliteit aan te pakken. Veel maatregelen hebben pas effect wanneer ze in onderling overleg worden ingevoerd. Dit geldt niet alleen voor de veiligheid in de winkels, maar ook voor het bevorderen van de veiligheid in het totale winkelgebied. Het is ook efficiënter en goedkoper om winkelcriminaliteit collectief aan te pakken. Waar moet dan allemaal aan worden gedacht?

In volgorde van oplopende 'moeilijkheidsgraad' kunnen worden genoemd:

- ◆ schoonmaak en onderhoud;
- ◆ de uitvoering van een 'security-check';
- ◆ het volgen van cursussen voor ondernemers en hun personeel gericht op het voorkómen van winkelcriminaliteit;
- ◆ afspraken met politie en OM over procedures rond aangifte en afhandeling winkeldieven;
- ◆ het afsluiten van een contract met een bedrijf dat graffiti verwijdert;
- ◆ het bieden van alternatieven voor rondhangende jongeren;
- ◆ onderling alarmeringssysteem;
- ◆ afsluiting winkelgebied ná sluitingstijd;
- ◆ extra toezicht/bewaking, eventueel in combinatie met serviceverlening;
- ◆ het stimuleren van wonen boven winkels;
- ◆ planning ontwerp/renovatie winkelgebied (vorm, grootte, materialen en constructies).

Al deze mogelijke maatregelen worden kort besproken, waarbij tevens wordt aangegeven welke resultaten ermee geboekt kunnen worden.

Aanpak winkelcriminaliteit

Om een collectieve aanpak van winkelcriminaliteit te stimuleren, hebben in 1990 het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) en de Ministeries van Economische Zaken en Justitie de handen ineen geslagen. Door vertegenwoordigers van deze organisaties is in 1991 een uitgebreid actieplan 'Aanpak winkelcriminaliteit' opgesteld. Er werd onder meer aandacht besteed aan de verbetering van de afhandeling van winkeldieven en voorlichting aan winkeliers over preven-

tieve maatregelen. Deze maatregelen zijn ondersteund met een voorlichtingscampagne via televisie, radio en posters onder het motto: "Winkeldiefstal, je zou jezelf eens moeten zien"⁴.

De kern van het plan wordt gevormd door voorbeeldprojecten in acht gemeenten. De doelstelling van de projecten is het opdoen van ervaringen met een gemeenschappelijke preventieve aanpak van winkelcriminaliteit door de samenwerkende detailhandel, afgestemd op de inspanningen van de lokale overheid (gemeente, politie en OM). Daarnaast moeten de projecten inzicht geven in de effecten op omvang en beheersbaarheid van criminaliteit, en op de kosten en baten ervan. Een laatste doel heeft betrekking op de voorbeeldfunctie die van deze projecten moet uitgaan. Een aantal belangrijke resultaten van en lessen uit de acht lokale projecten worden om die laatste reden in deze module beschreven.

Het doel van deze module

De module is primair bedoeld voor winkeliersverenigingen, maar ook organisaties van werknemers, lokaal bestuur en politie kunnen er hun voordeel mee doen. De aanpak van winkelcriminaliteit moet echter in eerste instantie door de winkeliersverenigingen ter hand worden genomen. Pas dan is het mogelijk individuele ergernis om te zetten in collectieve actie. Daarbij is niet alleen samenwerking tussen winkeliers noodzakelijk, maar evenzeer goed contact en overleg met politie, OM en de gemeente. De maatregelen en organisatie-adviezen die in deze module worden gepresenteerd, kunnen u helpen bij het opzetten en verder uitbouwen van samenwerkingsverbanden op lokaal niveau.

3. Het stappenplan

Om winkelcriminaliteit slagvaardig aan te pakken, moet u achtereenvolgens de volgende stappen nemen:

- Stap 1. Het afgrenzen van het projectgebied.
- Stap 2. De analyse van de problematiek.
- Stap 3. Het creëren van een draagvlak (organisatorisch en financieel).
- Stap 4. Het opstellen van het plan van aanpak.
- Stap 5. De uitvoering van de maatregelen.
- Stap 6. De evaluatie.

In de praktijk zullen deze stappen misschien niet ná elkaar worden genomen, maar wordt bijvoorbeeld tegelijkertijd aan stap 2 en 3 gewerkt. Afhankelijk van de grootte van het winkelgebied zal de totale voorbereiding (stap 1 tot en met 4) drie tot zes maanden in beslag nemen. Voor de toepassing van maatregelen zal minimaal een jaar uitgetrokken moeten worden. De evaluatie kan in de meeste gevallen

⁴ Zie voor een overzicht van de activiteiten rond deze campagne de brochure *Stop winkelcriminaliteit*, magazine over winkelcriminaliteit in het kader van de vakbeurs Security '93, Magenta Communicatie Projecten/Koninklijke Nederlandse Jaarbeurs, september 1993.

het beste aan het einde van het eerste jaar plaatsvinden. Hierna worden de verschillende stappen nader toegelicht.

3.1. Stap 1. Afgrenzen projectgebied

Bij een duidelijk begreemd winkelcentrum is de afgrenzing van het projectgebied meteen duidelijk. Bij winkelgebieden zonder duidelijke begrenzing moet het projectgebied eerst worden afgebakend. Maak het projectgebied niet te groot. Als er meer dan 200 winkels in een gebied zijn, is het moeilijk de winkeliers bij het project te betrekken. Daarom doet u er goed aan te opteren voor een 'beheersbaar' aantal.

3.2. Stap 2. De analyse van de problematiek

Een probleemanalyse begint met te onderzoeken welke problemen er zijn. Houd hierbij rekening met de ervaringen van verschillende partijen die bij de veiligheid en het beheer van het winkelgebied zijn betrokken, zoals winkeliers, dienstverlenende organisaties, politie en gemeente. Het doel van de probleemanalyse is:

- ◆ inzicht te krijgen in de aard en omvang van de winkelcriminaliteit;
- ◆ inzicht te krijgen in de mate van onveiligheidsgevoelens bij winkeliers en personeel;
- ◆ het peilen van de bereidheid bij winkeliers en andere betrokkenen (in ieder geval de gemeente, politie en het OM) om de problemen gezamenlijk aan te pakken.

Het resultaat van de probleemanalyse is een notitie waarin helder staat omschreven wat de problemen zijn die aangepakt moeten worden en welke betrokkenen daarbij een rol (willen) spelen. Voor de analyse van de problematiek maakt u zowel gebruik van zogenoemde *kwantitatieve* als *kwalitatieve* informatiebronnen. Om goed zicht te krijgen op de problemen, raden wij u aan beide vormen toe te passen.

Kwantitatieve informatiebronnen

Een eenvoudige manier om (cijfermatige) gegevens te verzamelen is het opvragen van registratiecijfers van de politie. In veel gemeenten houdt de politie de criminaliteitscijfers zodanig bij, dat deze zijn terug te voeren op een winkelgebied.

Omdat niet alle delicten worden aangegeven bij de politie, kan al op voorhand worden gesteld dat dit beeld niet volledig is. Zogenaamde *slachtofferenquêtes* geven een reëler inzicht in de aard en omvang van criminaliteit. In een slachtofferenquête worden vragen gesteld over de mate waarin winkeliers en werknemers worden geconfronteerd met verschillende vormen van winkelcriminaliteit en onveiligheidsbeleving. In bijlage 1 is een voorbeeldenquête opgenomen, die bij de probleemanalyse kan worden gebruikt. Het houden (en dan met name het verwerken) van een slachtofferenquête is wel arbeidsintensief, zeker als u veel winkeliers en hun werknemers moet ondervragen. Bij kleinere aantallen kunt u het verwerken van de antwoorden handmatig doen. Voor grotere aantallen kunt u wellicht een beroep doen op bijvoorbeeld de gemeente die vaak beschikt over een afdeling Statistiek. Ook de politie kan u wellicht in voorkomend geval behulpzaam zijn bij de verwerking.

Kwalitatieve informatiebronnen

Van minstens zo groot belang is kwalitatieve informatie over winkelcriminaliteit. Door gesprekken met de politie, gemeente, beheerders, welzijnswerkers en veiligheidsadviseurs kan relatief snel (aanvullende) waardevolle informatie worden verkregen. Bovendien leggen deze deskundigen het accent op een andere plaats. Waar welzijnswerkers bijvoorbeeld belangrijke informatie kunnen geven over potentiële probleemgroepen (overlastveroorzakers), doen gebiedsbeheerders dit voor 'enge plekken'. De wijze waarop de probleemanalyse het beste kan worden uitgevoerd, is sterk afhankelijk van de omvang en aard van het winkelgebied en de mogelijkheden die er zijn om gegevens te verwerken.

3.3. Stap 3. Het creëren van een draagvlak

Winkelcriminaliteit kan alleen succesvol worden bestreden wanneer alle betrokken partijen de problemen gezamenlijk aanpakken. Het creëren van een draagvlak betekent dat iedereen ervan overtuigd moet raken dat een gezamenlijke aanpak nodig is. De betrokken partijen verschillen in de regel op het gebied van organisatiestructuur, doelstellingen, belangen, werkwijzen en mogelijkheden. Om deze verschillende partijen tot een slagvaardig samenwerkingsverband te brengen, zijn nogal wat inspanningen en wederzijds begrip vereist. Een slagvaardig samenwerkingsverband vereist:

- ◆ een organisatorisch draagvlak;
- ◆ een financieel draagvlak.

3.3.1. Organisatorisch draagvlak

Samenwerkingsverband

Een gerichte aanpak van winkelcriminaliteit vraagt om een samenwerking in teamverband. Dit team kan een projectorganisatie zijn, waarin vertegenwoordigers van de belangrijkste partijen zitten. Dat zijn in ieder geval de detailhandel (de ondernemers en hun werknemers), eigenaars en beheerders van winkelcentra, gemeente (bestuurlijke preventie, HALT), de politie en het OM.

Basisvoorwaarden voor een goede samenwerking zijn:

- ◆ Aan het begin van het project moet duidelijk worden vastgesteld welke rol de afzonderlijke partijen in het project gaan vervullen en wat hun mogelijke inbreng kan zijn.
- ◆ Vertegenwoordigers van organisaties moeten over voldoende mandaat beschikken.
- ◆ Het samenwerkingsverband en het beleid van de eigen organisatie moeten goed op elkaar aansluiten.
- ◆ De diverse leden dienen frequent op de vergaderingen van de lokale projectgroep aanwezig te zijn.

De projectgroep is verantwoordelijk voor de sturing van de verdere voorbereiding en uitvoering van het project winkelcriminaliteit. Als het project goed verloopt, kan de behoefte ontstaan de samenwerking te formaliseren. Dat kan op verschillende manieren. In bijlage 2 zijn twee mogelijkheden, te weten de 'PPP-overeenkomst' en de 'Beheerovereenkomst', nader omschreven.

Projectleider

Het verdient aanbeveling een projectleider aan te stellen die zijn taken uitvoert onder verantwoordelijkheid van de winkeliersvereniging. De projectleider is degene die het overleg tussen de verschillende partijen organiseert en de voortgang bewaakt. Duidelijk is dat de projectleider een regelaar moet zijn die gemakkelijk initiatieven neemt. Zijn werk is sterk gericht op de uitvoering. In de beginfase zal de projectleider vooral een coördinerende taak hebben. Hij moet kennis bezitten van criminaliteitspreventie, van de lokale situatie en van het functioneren van betrokken partijen. Daarnaast zijn goede contactuele vaardigheden van groot belang, zowel richting overheid als richting winkeliers.

In gebieden waar 'citymanagement' is gerealiseerd of waar wordt gestreefd naar 'citymanagement' ligt het voor de hand de coördinatie van het project winkelcriminaliteit onder te brengen bij de 'city-manager'.

Betrokkenheid van de winkeliers en hun werknemers

De betrokkenheid van winkeliers en hun werknemers is van fundamenteel belang voor het slagen van een project 'Lokale aanpak winkelcriminaliteit'. Wanneer de maatregelen geen ondersteuning van de winkeliers en hun werknemers krijgen, is het effect van de aanpak gering. De volgende vijf factoren spelen een belangrijke rol bij het creëren van een draagvlak:

1. De organisatie van en de communicatie tussen winkeliers onderling.
2. Informatie geven over de aanpak aan werknemers.
3. Informatie over criminaliteit.
4. De commerciële belangen van winkeliers.
5. De beslissingsbevoegdheid van filialen en grootwinkelbedrijven om mee te doen.

Ad 1. Organisatie van en communicatie tussen winkeliers onderling. De mate waarin winkeliers zijn aangesloten bij winkeliersverenigingen is van grote invloed op de aanpak van winkelcriminaliteit. De winkeliers die geen lid zijn, zijn moeilijker bij het project te betrekken. Ook de kwaliteit van de winkeliersvereniging speelt een belangrijke rol. Functioneert de winkeliersvereniging gebrekkig, dan komt dit het resultaat van het project niet ten goede. Een winkeliersvereniging waarin iedereen vertrouwen heeft, zorgt met een goed plan van aanpak winkelcriminaliteit dat zich nieuwe ondernemers aansluiten. Zodoende kan het draagvlak tijdens het project worden vergroot. Overigens komt het in winkelcentra vrij vaak voor dat in het huurcontract het lidmaatschap van de winkeliersvereniging verplicht wordt gesteld.

Een mogelijkheid om de onderlinge communicatie tussen winkeliers te verbeteren is om per straat (of andere kleine eenheid) te werken met een vertegenwoordiger die de andere winkeliers regelmatig persoonlijk informeert over het project.

Ad 2. Informatie geven over de aanpak aan werknemers.

Voor de organisatie van de veiligheid in en rondom de winkel is het

van groot belang de eigen medewerkers goed te informeren. Maatregelen die niet of onvoldoende worden gedragen door uw medewerkers, zullen in het dagelijks functioneren niet of nauwelijks worden toegepast. Een organisatorisch draagvlak veronderstelt betrokkenheid. Deze betrokkenheid versterkt u door informatie te verstrekken.

Ad 3. Informatie over criminaliteit.

Wanneer winkeliers niet weten wat de negatieve gevolgen zijn van criminaliteit voor hun bedrijf, dan zullen ze ook moeilijk te betrekken zijn bij een gezamenlijke aanpak van winkelcriminaliteit. Geef de winkeliers gerichte informatie over hoe ze winkelcriminaliteit kunnen voorkómen. Om informatie te kunnen geven, is een nauwkeurige registratie van winkelcriminaliteit nodig. Het spreekt vanzelf dat de politie hierbij nauw betrokken moet zijn.

Ad 4. De commerciële belangen van de winkeliers.

Uit zakelijke overwegingen kunnen ondernemers alleen bereid zijn tijd te investeren in de veiligheid van de eigen winkel en niet bereid zijn bij te dragen aan maatregelen waarvan het winkelgebied als geheel profiteert. Wijs de winkeliers erop dat de veiligheid in het winkelgebied een verantwoordelijkheid is van alle betrokkenen. Er worden niet alleen financiële inspanningen van de winkeliers gevraagd, maar ook van de andere betrokkenen wordt verwacht dat zij financiële middelen of menskracht inbrengen. Wijs er dan tevens op dat door criminaliteit, overlast en vervuiling het winkelgebied minder aantrekkelijk wordt voor het winkelend publiek met alle negatieve gevolgen voor de omzet vandien.

Ad 5. De beslissingsbevoegdheid van filialen en grootwinkelbedrijven. Filialen en grootwinkelbedrijven zijn soms gehouden aan de spelregels die het hoofdkantoor heeft opgesteld over de preventie van winkelcriminaliteit. Om de deelname-bereidheid van filialen en grootwinkelbedrijven te bevorderen, is het van belang dat de lokale afdeling van de Raad Nederlandse Detailhandel het project in woord en daad ondersteunt.

Er zijn drie gouden regels om de participatie van winkeliers zo groot mogelijk te maken:

- ◆ er moet constant op worden gewezen dat winkeliers, gemeente, politie, OM en de eventuele particuliere eigenaren gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor de veiligheid en netheid in een winkelgebied;
- ◆ benader winkeliers waar mogelijk individueel, en laat dit zoveel mogelijk door sleutelpersonen onder winkeliers doen;
- ◆ begin een project met maatregelen die direct op ondernemers zijn gericht en relatief eenvoudig zijn te realiseren. Hiermee wordt het draagvlak onder winkeliers en hun medewerkers bevorderd.

Voorlichting

Voorlichting over het project winkelcriminaliteit vergroot mede het draagvlak voor de maatregelen. Goede contacten met de media zorgen ervoor dat het project de beoogde publiciteit krijgt. Het voor-

naamste doel van voorlichting en publiciteit is bewustwording van publiek, winkeliers, personeel en andere betrokkenen. Bij een gerichte voorlichting moet onderscheid worden gemaakt tussen de volgende doelgroepen:

- ◆ winkeliers en hun werknemers (via cursussen, winkeliersbijeenkomsten, brochures, nieuwsbrief);
- ◆ winkelpubliek (via posters, lokale kranten en lokale televisie);
- ◆ lokale pers (via artikelen en nieuws toesturen, persvoorlichting).

Alle winkeliers en hun werknemers moeten op de hoogte worden gehouden van de voortgang van het project winkelcriminaliteit, bijvoorbeeld door het uitgeven van een driemaandelijks informatiebulletin. Ook andere direct betrokkenen worden door het bulletin op de hoogte gehouden. Bovendien kan het bulletin worden toegespeeld aan de lokale pers, die het project onder de aandacht kan brengen van alle inwoners.

3.3.2. Financieel draagvlak

De kosten voor de uitvoering van het project moeten voor een groot deel worden gedragen door de direct belanghebbenden: de winkeliers, de eigenaar c.q. de eigenaren van het winkelcentrum en de gemeente⁵. Deze partijen hebben het meeste baat van de maatregelen.

Winkeliers

Van de maatregelen die direct op winkeliers zijn gericht (zoals cursussen, 'security-checks', een onderling alarmeringssysteem, het collectief inhuren van een beveiligingsdienst), moeten de winkeliers ook de kosten dragen. Van andere maatregelen kunnen de winkeliers een deel van de kosten voor hun rekening nemen, zoals toezicht (binnenstadsconciërges en toezicht door potentiële dadergroepen) en de beheermaatregelen. Over het algemeen staan winkeliers niet te dringen aan dit soort maatregelen bij te dragen. Sommige winkeliers vertonen het 'free-riders' gedrag: niet financieel bijdragen maar wel profiteren van de maatregelen. Een financiële bijdrage van de winkeliers kan worden geput uit het lidmaatschapsgeld van de winkeliersvereniging, dat wellicht (tijdelijk) zou kunnen worden verhoogd. Elke winkeliersvereniging moet creativiteit aan de dag leggen om tot financiering van de maatregelen te komen. Realiseer u wel dat u geen (financieel) draagvlak kunt afdwingen. Ook een financieel draagvlak moet zijn gebaseerd op betrokkenheid.

Eigenaren

In moderne nieuwe winkelcentra is meestal sprake van een duidelijk afgegrensd winkelgebied dat in handen is van één of meer particuliere eigena(a)r(en). Deze eigenaren hebben een duidelijk voordeel bij het voorkómen van winkelcriminaliteit. Criminaliteit kan immers er toe leiden dat het winkelcentrum in aantrekkelijkheid achteruit gaat.

⁵ In dit rijtje ontbreken de politie en OM. Hoewel deze partijen natuurlijk een belangrijke verantwoordelijkheid hebben voor de veiligheid in het winkelgebied, kan van deze organisaties alleen een personele inspanning en geen financiële inspanning worden verwacht.

De eigenaren van het winkelcentrum zullen dan ook de kosten moeten dragen van de maatregelen. Met de (her)inrichting van een winkelcentrum zijn vanzelfsprekend grote financiële investeringen gemoeid. De eventuele meerkosten hoeven daarbij zeker niet onoverkomelijk te zijn. U moet zich echter wel goed realiseren dat hoe later in het inrichtingsproces de preventieve wensen op tafel komen, des te hoger de kosten zijn. De winkeliers moeten dus in een zo vroeg mogelijk stadium hun wensen bij de eigenaar kenbaar maken. Ook bij het beheer van een winkelcentrum hebben eigenaren een belangrijke verantwoordelijkheid en het is dan ook niet meer dan logisch hen om een bijdrage te vragen voor preventieve maatregelen.

Gemeente

Om twee redenen kan de gemeente worden aangesproken voor de financiering van maatregelen tegen winkelcriminaliteit:

1. Het gemeentebestuur is medeverantwoordelijk voor de veiligheid en het welzijn van haar burgers.
2. In winkelgebieden die niet duidelijk zijn begrensd (dus bijvoorbeeld de winkelgebieden in binnensteden), is de gemeente verantwoordelijk voor het beheer van de openbare ruimte.

Het is dan ook logisch dat de gemeente bij de volgende maatregelen als 'hoofdverantwoordelijke' optreedt:

- ◆ Het verhogen van toezicht door stadswachten. Deze maatregel is immers primair gericht op het verbeteren van het toezicht in openbaar gebied. Overigens is de gemeente nooit als enige verantwoordelijk voor de financiering van stadswachten. Omdat met stadswachten langdurig werkzoekenden (weer) aan een baan worden geholpen, neemt het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening vaak een groot deel van de financiering voor zijn rekening.
- ◆ Dadergerichte maatregelen. Bij dadergerichte maatregelen in de preventieve sfeer is het vaak noodzakelijk de problemen aan te pakken samen met instellingen die veel met jongeren te maken hebben, zoals scholen en jeugdwelzijnsinstellingen. Financiering van dadergerichte maatregelen zal grotendeels voor rekening komen van de gemeente. Daar waar de problemen samenhangen met horecabezoek dient de horeca ook een bijdrage te leveren.
- ◆ Inrichting en beheer openbaar gebied. Omdat het een openbaar gebied betreft, is de gemeente verantwoordelijk voor de maatregelen die worden genomen.

De besluitvorming voor het beschikbaar stellen van geld kost bij de gemeente vaak veel tijd. U kunt dit probleem voorkómen door bij de start van het project projectsubsidie aan te vragen, zodat u slechts één keer de procedure hoeft te doorlopen en niet voor elke afzonderlijke maatregel geld hoeft te vragen.

Hiervoor is globaal aangegeven welke partner primair verantwoordelijk is voor de financiering van de verschillende maatregelen. De andere kostenposten, zoals het honorarium van de projectleider en de kosten van voorlichtingsmateriaal, moeten door alle betrokkenen

gezamenlijk worden gedragen. Voor medefinanciering kan ook nog een beroep worden gedaan op andere organisaties. In incidentele gevallen, met name als bepaalde maatregelen een experimenteel karakter dragen, kan bij verschillende departementen getracht worden subsidie te krijgen. Bij welk departement u aan moet kloppen, is afhankelijk van het type maatregel. Zo is in Haarlem, voor een project gericht op de opvang van drugsverlaafden, een beroep gedaan op het ministerie van WVC.

3.4. Stap 4. Het opstellen van het plan van aanpak

De projectleider moet in overleg met de leden van de projectgroep een plan van aanpak opstellen. Het plan dient om richting te geven aan de uitvoering. De inhoud ervan vloeit grotendeels voort uit de voorgaande stappen. De volgende zaken worden vastgelegd:

- ◆ Op welke problemen (op welke delicten, welke vormen van overlast c.q. onveiligheidsgevoelens) het project is gericht.
- ◆ Wat de doelstellingen zijn of te wel wat moet met het project worden bereikt. De doelstellingen moeten zo helder mogelijk worden geformuleerd, bijvoorbeeld:
 - de schade die winkeliers lijden als gevolg van criminaliteit moet worden verminderd;
 - de aangiftebereidheid voor winkeldiefstal en graffiti moet toenemen;
 - winkeliers en hun werknemers moeten zich veiliger gaan voelen;
 - de ‘slachtofferzorg’ moet worden verbeterd.
- ◆ Welke maatregelen genomen moeten worden om de doelstellingen te bereiken en welke betrokkenen verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de maatregelen. De planning van de maatregelen dient zodanig te zijn dat in ieder geval begonnen wordt met activiteiten die voor winkeliers merkbaar zijn.
- ◆ Wat de kosten van de verschillende maatregelen zijn en op welke wijze de financiering plaatsvindt.
- ◆ De wijze waarop het project geëvalueerd wordt.

Het is van belang dat het plan van aanpak niet star wordt uitgevoerd. Er moet flexibel kunnen worden ingespeeld op veranderende omstandigheden. Regelmatig moet worden nagegaan of de doelstellingen realistisch en haalbaar zijn.

3.5. Stap 5. De uitvoering van de maatregelen

De uitvoering van de maatregelen moet vooral concreet zijn en aansluiten op de wensen en behoeften van alle belanghebbenden, zoals de winkeliers. De overgang van voorbereiding naar uitvoering van de maatregelen kost veel tijd. Hoe meer maatregelen, des te meer voorbereidingstijd. De maatregelen die kunnen worden uitgevoerd, zijn opgenomen in schema 1. Deze maatregelen komen in paragraaf 4 uitgebreid aan de orde. In voorkomend geval wordt in het schema verwezen naar de paragraaf waar deze maatregelen worden beschreven.

Schema 1: Maatregelen voor een project 'Lokale aanpak winkelcriminaliteit'

Delicten/problemen	Maatregelen	Betrokkenen
1. Winkeldiefstal	Individuele preventieve maatregelen (OBE-maatregelen/organisatorisch, bouwkundig, elektronisch)	Winkeliers/beveiligingsbedrijven
2. Winkeldiefstal, overval, bedreiging	Onderlinge alarmering (burenbel) (4.3.)	Winkeliers, politie, beveiligingsbedrijven
	Collectief afsluiten van beveiligingscontracten (4.5.)	Winkeliers/beveiligingsbedrijven
3. Winkeldiefstal, bedreiging, overval, inbraak	Cursussen voor groepen winkeliers en hun werknemers over preventieve maatregelen en procedures (4.3.)	Winkeliers, werknemers, externe bureaus (eventueel met politie en Openbaar Ministerie)
	Security-check van de winkel (voornamelijk gericht op organisatie, taken en verantwoordelijkheden, winkelinrichting) (4.3.)	Winkeliers, beveiligingsdeskundigen
4. Verbeteren procedure van aanhouden en afhandelen van winkeldieven	Vergroten aangiftebereidheid door winkeliers: schriftelijke aangifte via standaard formulier (4.4.)	Politie, winkeliers
	Lik-op-stuk: versneld afhandelen van gepakte winkeldieven (4.4.)	Politie, Openbaar Ministerie
	Verhalen van schade door winkelcriminaliteit op de dader (4.4.)	Winkeliers, Openbaar Ministerie, politie (eventueel Buro Slachtofferhulp)
	HALT-afdoening winkeldieven (4.4.)	Gemeente, politie, Openbaar Ministerie, winkeliers
5. Inbraak	Aansluiting op inbraakmeldcentrale (4.3.)	Winkeliers, beveiligingsbedrijven
6. Inbraak, graffiti, vandalisme	Aanbrengen van (transparante) rolluiken (4.3.)	Winkeliers, gemeente, eventueel verzekeraars
7. Graffiti	Collectief afsluiten van schoonmaakcontract (controle, preventie en verwijdering) (4.6.)	Winkeliers, eigenaars/beleggers
8. Overlast door jongeren	Aanbieden van voorzieningen buiten het winkelgebied (4.7.)	Gemeente, sociaal-culturele instellingen, scholen en winkeliers
	Voorlichting aan jongeren op scholen (4.7.)	Politie, scholen
9. Overlast door zwervers, drugsverslaafden	Realiseren van alternatieve ruimten binnen of buiten het winkelgebied voor de opvang van problematische groepen (4.7.)	Gemeente, winkeliers, verhuurders
10. Overlast en vandalisme	Structureren van meldingsmogelijkheden voor onregelmatigheden (4.6.)	Winkeliers, gemeente, politie
	Zorgdragen voor bekendheid van meldingsmogelijkheden bij winkeliers (4.6.)	Winkeliers, gemeente, politie

Delicten/problemen	Maatregelen	Betrokkenen
11. Onveiligheid winkelgebied/gebrek aan toezicht	Collectief inhuren (extra) bewaking van openbaar gebied (4.5.)	Winkeliers/beveiligingsbedrijven, gemeente, politie
	Aanstellen service-manager (4.5.)	Winkeliers, gemeente
	Extra politiesurveillance (4.5.)	Politie
	Toezicht door potentiële daders; bijvoorbeeld toezichthoudende jongeren die crimineel gedrag direct aan de politie melden (4.5.)	Winkeliers, jongeren en politie
12. Onveiligheid winkelgebied/slechte inrichting	Verbeteren verlichting in winkelgebied (4.6.) via: – inventarisatie ‘enge’ plekken (schouwronde); – verhoging verlichtingsniveau; – spaarlampen aanbrengen in winkels	Gemeente, eigenaren, winkeliers
	Uitbannen van ‘hangplekken’ (4.7.)	Gemeente, eigenaren, winkeliers
	Preventief (her)inrichten van winkelgebieden; toepassen checklist uit brochure ‘Preventief inrichten van winkelgebieden’ (4.8.)	Eigenaar winkelgebied, gemeente, winkeliers
	Bevorderen wonen boven winkels (4.8.)	Gemeente, eigenaren, winkeliers
13. Uitgaanscriminaliteit (met name overlast)	Overleg tussen politie en horeca-ondernemers, bijvoorbeeld via een werkgroep ‘uitgaanscriminaliteit’ (4.7.)	Politie, horeca-ondernemers en winkeliers
	Overlast veroorzakende bezoekers wordt toegang ontegd (4.7.)	
	Registratie lastige horecaklanten (4.7.)	
14. Fietsenoverlast en fietsendiefstal	Plaatsen van voorzieningen om fietsen te stallen, bijvoorbeeld door middel van fietsenrekken of het opzetten van een (open-lucht)stalling met toezicht (4.6.)	Gemeente, winkeliers
15. Diefstal uit auto’s en autodiefstal	Beveiliging van parkeerplaatsen en fietsenstallingen (4.6.)	Gemeente

3.6. Stap 6. De evaluatie

Het terugdringen van winkelcriminaliteit is een zaak van lange adem. Preventie vereist steeds weer bijsturing door alle betrokkenen. Om die reden is regelmatige, tussentijdse beoordeling van de resultaten van belang. De evaluatie van de aanpak richt zich op de volgende vragen:

- ◆ Heeft de aanpak daadwerkelijk geleid tot de vooraf gestelde doelstellingen (*effectevaluatie*)?
- ◆ Hoe verloopt de samenwerking tussen de verschillende organisaties en hoe verloopt de uitvoering van de maatregelen (*procesevaluatie*)?

Effectevaluatie

Om na te gaan in hoeverre het project aan de doelstellingen beantwoordt, moet dezelfde informatie worden achterhaald als bij stap 2: de analyse van de problematiek. Op die manier kan worden vastgesteld of de problemen verminderd zijn. U gebruikt daarvoor dus de genoemde *kwantitatieve* (slachtofferenquête, politiegegevens) en *kwalitatieve* (gesprekken) informatiebronnen. Voor zover van toepassing zet u vervolgens de resultaten van deze tweede 'meting' af tegen de uitkomsten van de eerste 'meting' bij de probleemanalyse. U moet er wel attent op zijn dat u 'meet' wat u wilt meten. Anders kunt u niet beoordelen of de doelstellingen zijn gehaald.

De procesevaluatie

Voor de procesevaluatie is het van belang individuele gesprekken te voeren met de belangrijkste betrokkenen en uitvoerenden, waarin naar hun mening wordt gevraagd over de kwaliteit van de samenwerking en over de wijze waarop uitvoering wordt gegeven aan de maatregelen. Aspecten die daarbij aan bod kunnen komen, zijn onder meer:

- ◆ het functioneren van de projectorganisatie;
- ◆ de betrokkenheid van alle partijen;
- ◆ de succes- en faalfactoren in de samenwerking;
- ◆ de tijdlijnen;
- ◆ de trajectplanningen.

4. Preventieve maatregelen

4.1. Individuele preventieve maatregelen

De winkeliers zijn natuurlijk in de eerste plaats geïnteresseerd in de veiligheid in de eigen winkel. Het is absoluut noodzakelijk dat winkeliers individueel de nodige preventieve maatregelen treffen. Het gaat hierbij om de combinatie van de zogenaamde *O-B-E-maatregelen*, waarbij de *O* staat voor organisatorisch, de *B* voor bouwkundig en de *E* voor elektronisch. Als winkeliers preventieve maatregelen treffen, moet de aandacht eerst uitgaan naar organisatorische maatregelen, zoals de alertheid van het personeel, de procedures bij het betrappen van een winkeldief, het afromen van kassagelden, enzovoort. Organisatorische maatregelen zijn relatief goedkoop. Als een winkelier zijn zaakjes organisatorisch niet goed voor elkaar heeft, dan heeft het nemen van duurdere bouwkundige of elektronische maatregelen weinig zin. Het is weggegooid geld als er een elektronisch alarmsysteem (bijvoorbeeld poortjes in kledingzaken) wordt geïnstalleerd en geen enkel personeelslid weet wat er moet gebeuren als de alarmbel afgaat. In deze module wordt niet verder ingaan op de individuele maatregelen: de geïnteresseerde lezer verwijzen we naar publikaties op dit gebied, die onder meer zijn te verkrijgen bij het Hoofdbedrijf Detailhandel.

4.2. De voordelen van een collectieve aanpak van winkelcriminaliteit

Het gezamenlijk aanpakken van winkelcriminaliteit heeft drie voordelen:

1. Een collectieve aanpak is vaak *goedkoper* en *efficiënter* dan een individuele aanpak. Het in één keer gezamenlijk bestellen en laten monteren van beveiligingsmiddelen is goedkoper dan wanneer u dit individueel doet. Bovendien loopt u minder kans dat u de problemen verplaatst naar naburige winkels. Maatregelen die efficiënter gezamenlijk kunnen worden getroffen, zijn:
 - ◆ het maken van afspraken met verzekeringsmaatschappijen;
 - ◆ de aankleding van het winkelgebied;
 - ◆ de aan- en afvoer van goederen;
 - ◆ het afsluiten van contracten met particuliere beveiligingsdiensten;
 - ◆ het onderhoud van puien (mede in verband met graffitibestrijding);
 - ◆ het schoonhouden van de straat voor de winkel.De winkeliersvereniging kan hierbij een centrale (coördinerende) rol vervullen.
2. Sommige maatregelen zijn individueel niet *haalbaar* maar collectief wel, zoals het afsluiten van (delen van) het winkelgebied ná sluitingstijd in samenspraak met het lokale bestuur, het inhuren van extra bewaking in het winkelgebied, het via de gemeente inschakelen van welzijnswerkers voor de opvang van overlastgevende groepen of het laten organiseren van een graffitiproject voor jongeren. De onderlinge alarmering (burenhulp) vereist ook een collectieve aanpak: bij melding van onraad in de winkel zijn de alarmsignalen ook bij collega-ondernemers waar te nemen, zodat deze te hulp kunnen snellen.
3. Een georganiseerd verband van winkeliers vormt voor *derden* (verhuurder, politie, gemeente) een duidelijk aanspreekpunt, waardoor het beter mogelijk is afspraken te maken. De winkeliers zijn ook beter in staat hun belangen te behartigen tegenover derden: samen staat men sterker. Voorbeelden:
 - ◆ Het samen met de verhuurder realiseren van alternatieve ruimten binnen of buiten het winkelcentrum of bijvoorbeeld in de binnenstad voor de opvang van problematische groepen (zwerwers, druggebruikers).
 - ◆ Het aan de politie doorspelen van 'daderprofielen' van onruststokers en winkeldieven (hoe zien ze er uit, waar zijn ze te vinden, wat doen ze); afspraken maken aan welke groepen en plekken de politie extra aandacht moet besteden bij de surveillance.
 - ◆ Met de gemeente afspraken maken over de beveiliging van parkeerplaatsen en fietsenstallingen in en rond het winkelgebied.
 - ◆ Samenwerking met de gemeente inzake het rolluikenbeleid, enzovoort.
 - ◆ Contacten met naburige scholen over lessen die uitvallen en schoolverzuim van leerlingen.

- ◆ Inzet van stadswachten of andere vormen van functioneel toezicht. Gestructureerde samenwerking tussen (een vertegenwoordiging van) winkeliers en andere instanties en organisaties blijkt in de praktijk meestal te vereisen dat er een centrum-manager wordt aangesteld die een en ander coördineert.

In de nu volgende paragrafen zullen de verschillende maatregelen worden besproken. Daarbij wordt vooral gebruik gemaakt van de ervaringen die tijdens de acht voorbeeldprojecten zijn opgedaan, maar ook succesvolle voorbeelden uit andere steden zullen de revue passeren. De maatregelen worden onderverdeeld in zes groepen. De eerste twee groepen betreffen maatregelen gericht op winkelcriminaliteit waar uitsluitend winkeliers slachtoffer van worden. Bij de overige groepen gaat het om maatregelen die zowel criminaliteit tegen winkeliers als criminaliteit tegen het winkelend publiek moeten voorkómen.

4.3. Collectieve maatregelen voor winkeliers

Cursussen en 'security-checks'

De cursussen worden gegeven door gespecialiseerde externe bureaus aan groepjes van 10 à 20 winkeliers. Naast aandacht voor de verschillende preventieve maatregelen wordt ook uitgebreid ingegaan op de procedure die moet worden gevolgd als een winkeldief wordt betrapt. Vaak wordt een vertegenwoordiger van de politie uitgenodigd om te vertellen hoe de politie reageert op een aangifte. Soms is ook een vertegenwoordiger van het OM aanwezig om te vertellen hoe de afhandelingsprocedure er uitziet. Zo ontstaat wederzijds begrip tussen winkeliers enerzijds en politie en OM anderzijds. In de meeste voorbeeldprojecten werden de cursussen gecombineerd met de mogelijkheid voor winkeliers om de eigen winkel te laten beoordelen door beveiligingsdeskundigen, de 'security-check'. Bij een 'security-check' wordt inzicht geboden in de sterke en zwakke kanten van de winkel en er wordt een advies uitgebracht over de verbetering van de zwakke kanten.

Een 'security-check' is zowel gericht op het voorkómen van winkelcriminaliteit als op het verhogen van de veiligheid van het winkelpersoneel. U kunt de winkeliers het best persoonlijk benaderen voor deelneming en hen adviseren te kiezen voor de combinatie van een 'security-check' en een cursus 'Aanpak winkelcriminaliteit'.

Collectieve beveiliging

Als preventief middel tegen inbraak maken veel winkels gebruik van een *elektronisch inbraaksignaleringssysteem*. In een winkelcentrum kunnen relatief goedkoop alle winkels afzonderlijk worden beveiligd met één *inbraakmeldcentrale*. De kosten voor aansluiting op de telefoon- en alarmcentrale kunnen worden verdeeld over de verschillende gebruikers. Aandachtspunt is wel het voorkómen van nodeloze alarmeringen. Daarbij spelen de kwaliteit van de apparatuur en de instructie van medewerkers een belangrijke rol. Tevens moet u goede afspraken maken met de plaatselijke politie.

Naast collectieve inbraakbeveiliging kan in een winkelcentrum of winkelstraat ook effectief gebruik worden gemaakt van een *burenhulpsysteem* (onderling waarschuwingssysteem) bij agressieve klanten, winkeldiefstal, enzovoort. U kunt een dreigende situatie beter de baas door het getalsmatig overwicht van de te hulp gekomen winkeliers/medewerkers. Burenhulpsystemen bestaan vaak uit groepen van bijvoorbeeld tien aangesloten winkeliers.

In enkele van de voorbeeldprojecten (onder meer in Spijkenisse) zijn met het burenhulpsysteem gunstige resultaten geboekt. Het leidde tot een aantal aanhoudingen van winkeldieven en het had een positief effect op de veiligheidsgevoelens van winkeliers in de eigen winkel. Een goede instructie aan alle gebruikers van het systeem is noodzakelijk.

Rolluiken

Toenemende problemen met inbraak, vandalisme en graffiti hebben in de jaren zeventig en tachtig geleid tot een ware wildgroei van (meestal dichte stalen) rolluiken voor winkelpuien. Waren het in aanvang alleen winkels met een hoog (inbraak)risico, zoals juweliers en parfumerieën, die (vaak onder druk van verzekeraars) een rolluik aanbrachten, allengs gingen ook naburige winkeliers over tot het installeren van rolluiken. Massaal aangebrachte, dichte stalen rolluiken zijn echter een naar gezicht en geven een anonieme, onveilig aandoende sfeer aan de straat. Zeker als de verdiepingen boven de winkels niet bewoond zijn, loopt de voorbijganger ná sluitingstijd door een kille ijzeren tunnel. Gevolg is dat het publiek het gebied gaat mijden, waardoor mensen met minder goede bedoelingen vrij spel hebben. Rolluiken zijn effectief tegen inbraken en verminderen het risico van vernieling van etalageruiten. Waar het op aankomt is om een juist evenwicht te vinden tussen enerzijds de preventieve waarde en anderzijds de negatieve uitstraling. Veel gemeenten hebben (of zijn bezig met) een rolluikenverordening die meestal de volgende elementen bevat:

- ◆ Een verplichting tot het vragen van een vergunning voor het plaatsen of vervangen van rolluiken (krachtens een landelijke verordening). Aan monumentenpanden en panden die vallen onder beschermd stadsgezicht worden vaak nog extra eisen gesteld.
- ◆ Een verbod op het aanbrengen van *nieuwe* dichte (ondoorzichtige) rolluiken (enkele hoogrisicobranches uitgezonderd).
- ◆ Een stimuleringssubsidie voor winkeliers om dichte rolluiken te vervangen door doorzichtige rolluiken, bijvoorbeeld door de sloopkosten van het oude rolluik en de meerkosten van het doorzichtige rolluik te vergoeden.

4.4. Verbetering afhandeling daders

Voor een verbeterde afhandeling van daders is een eerste vereiste dat de aangiftebereidheid onder winkeliers verbetert.

Vergroten aangiftebereidheid

In veel gevallen doen winkeliers geen aangifte als ze slachtoffer zijn geworden van criminaliteit, zeker als een winkelier hiervoor naar het

politiebureau moet. Een beproefde methode om hierin verandering te brengen, is het uniforme aangifteformulier. In de meeste politie-regio's is dit formulier beschikbaar. Het formulier is bedoeld voor die gevallen waarin een winkeldief op heterdaad wordt betrapt. In afwachting van de komst van de politie vult de winkelier het formulier in en geeft dit vervolgens aan de politie mee. Dit bespaart de winkelier de gang naar het bureau. Het verdient aanbeveling samen met de politie enkele oefensessies te houden.

Lip-op-stuk

'Lip-op-stuk' betekent feitelijk dat een dader snel met een reactie wordt geconfronteerd. Strafrechtelijk zijn hiertoe verschillende mogelijkheden. Eén van die mogelijkheden betreft de zogenaamde politietransactie, waarbij de politie de dader onmiddellijk een transactie aanbiedt. Een andere mogelijkheid, speciaal bestemd voor jeugdigen, betreft de 'Halt-afdoening'. Jeugdige winkeldieven kunnen in ruil voor strafvervolgning werkzaamheden verrichten in winkels of winkelcentra. In de voorbeeldprojecten zijn met beide varianten positieve ervaringen opgedaan. Hierover moeten wel afspraken worden gemaakt met het OM.

Project schade-verhalen

In sommige gemeenten bestaat de mogelijkheid tot bemiddeling tussen dader en slachtoffer bij het verhalen van de schade. In Haarlem is hiervoor speciaal een medewerker aangetrokken. Daar waar dit niet het geval is, bestaat voor de winkelier de mogelijkheid tot civiele partijstelling in het strafproces. Voor nadere informatie kunt u zich wenden tot de politie.

4.5. Vergroting toezicht

Er zijn diverse vormen van toezicht mogelijk. Een belangrijke rol moet worden toegedicht aan de sociale controle die door de eigen omgeving kan worden gerealiseerd. Deze controle is helaas soms moeilijk te bewerkstelligen. Hieronder worden een aantal andere of aanvullende vormen van toezicht besproken.

Servicemanager

In Etten-Leur is een servicemanager voor een overdekt winkelcentrum aangesteld. Deze functionaris heeft de volgende taken:

- ◆ algemene dienstverlening aan het publiek (voorlichting);
- ◆ het aanspreken van personen op ongewenst gedrag;
- ◆ het geven van praktische tips aan winkeliers.

Het belangrijkste doel van de servicemanager is het verhogen van de veiligheidsgevoelens van zowel publiek als winkeliers en personeel. Verder draagt de servicemanager door zijn aanwezigheid ertoe bij dat de overlast afneemt.

De servicemanager kan ook nog aanvullende taken verrichten, zoals het begeleiden van winkeliers bij het doen van aangifte, het stimuleren van het gebruik van uniforme aangifteformulieren. Een servicemanager kan worden aangesteld door de winkeliersvereniging. In

Etten-Leur waren de winkeliers aanvankelijk niet enthousiast, maar toen de servicemanager eenmaal in het winkelcentrum rondliep, waren ze zeer tevreden over zijn functioneren.

Collectieve overeenkomst met een beveiligingsbedrijf

In Leiden is op initiatief van ondernemers in de binnenstad de mogelijkheid gecreëerd om deel te nemen aan een gezamenlijk contract met een particulier beveiligingsbedrijf. Het beveiligingsbedrijf zet drie toezichthouders in, die de lokale situatie goed kennen en goede contacten hebben met de winkeliers, de gemeente en de politie. Hierdoor kunnen eventuele problemen snel worden aangepakt. De beampten zijn allen voorzien van een draadloze telefoon. De winkeliers die zich inmiddels hebben aangesloten, zijn zeer te spreken over de geleverde diensten. De toezichthouders hebben een groot aantal aanhoudingen verricht. De politie werkt mee aan een snelle afhandeling. Het toezichthoudersproject in Leiden heeft bijgedragen aan een afname van winkeldiefstal en bedreiging. Bovendien voelen de winkeliers zich veiliger.

Stadswachten en binnenstadsconciërges

In veel Nederlandse gemeenten is men op initiatief van lokaal bestuur en politieleiding er toe overgegaan om stadswachtprojecten op te zetten. Stadswachten hebben over het algemeen de volgende taken:

- ◆ Het uitoefenen van toezicht in openbaar gebied⁶. Over het algemeen heeft dit toezicht een preventief karakter; stadswachten kunnen bijvoorbeeld door goed op potentiële winkeldieven te letten ervoor zorgen dat ze ontmoedigd raken en weggaan. Een stadswacht heeft niet meer bevoegdheden dan een 'gewone' burger. Bij betrapping op heterdaad mag hij iemand aanhouden, maar moet hem zo snel mogelijk aan de politie overdragen.
- ◆ Het signaleren van problemen die de staat van onderhoud en netheid betreffen: als een lantaarnpaal niet brandt, wordt dit doorgegeven aan het energiebedrijf, zwerfvuil wordt gemeld bij de reinigingsdienst, enzovoort.
- ◆ Serviceverlening aan het publiek, bijvoorbeeld mensen de weg wijzen en hulp bieden aan mensen die zich onwel voelen.

Stadswachten worden vaak ingezet in binnenstadsgebieden waar veel winkels zijn gevestigd. Ervaringen uit Nijmegen leren dat de inzet van stadswachten heeft geleid tot een afname van winkeldiefstal en een vermindering van overlast. Er is niet aangetoond dat winkeliers en winkelend publiek zich nu veiliger voelen.

In Deventer is ervaring opgedaan met een variant op stadswachten, namelijk de zogenaamde *binnenstadsconciërges*. Hun taakomschrijving lijkt vrij sterk op die van stadswachten, maar is wat meer gericht op het onderhoud van het winkelgebied. De binnenstadsconciërges voeren kleine onderhoudswerkzaamheden uit en spelen een actieve rol

⁶ Dit betekent dus dat zij beslist niet op privé-terrein (dus bijvoorbeeld binnen winkels) opereren.

bij het schoonhouden van de binnenstad. Veel winkeliers zijn van mening dat de leefbaarheid in de binnenstad van Deventer is verbeterd. De binnenstadsconciërges dragen er ook toe bij dat de overlast van bijvoorbeeld rondhangende jongeren is afgenomen en dat de winkeliers zich veiliger zijn gaan voelen.

Gerichte politie-surveillance

In sommige steden (bijvoorbeeld Lelystad en Haarlem) wordt gericht politietoezicht in winkelgebieden ingezet zoveel mogelijk op tijdstippen dat het erg druk is. In Lelystad maakt de politie daarbij gebruik van 'city-bikes', die door de Vereniging van Eigenaren van het winkelcentrum ter beschikking zijn gesteld. Door de surveillance is de overlast verminderd en bepaalde vormen van criminaliteit (fietsendiefstal en diefstal uit auto's) komen minder vaak voor.

Toezicht door potentiële daders

In het Amsterdamse stadsdeel Osdorp is in 1992 een opmerkelijk project gestart: 'Beware Watch Out'. Jongeren die voor overlast zorgden in het winkelcentrum en die in aanraking kwamen met de politie zijn ingezet als toezichthouders. De (merendeels allochtone) jongeren hebben een korte opleiding gekregen en zijn uitgerust met een eigen herkenbaar 'uniform' en portofoons. Zij surveilleren in kleine groepen in het winkelcentrum.

Deze jongeren spreken jongeren aan die zich misdragen en zij melden crimineel gedrag (met name winkeldiefstallen) direct aan de politie, die in een ME-bus een mobiele post heeft bij het winkelcentrum⁷. De jongeren worden begeleid door de politie.

Het blijkt dat het aantal winkeldiefstallen en het vandalisme in het winkelcentrum zijn afgenomen. Inmiddels zijn ook elders in Amsterdam plannen ontwikkeld om dergelijke projecten (voor schoolieren) op te zetten.

4.6. Beheermaatregelen in het winkelgebied

Onregelmatigheidsmeldingen

Het structureren van meldingsmogelijkheden voor onregelmatigheden, en het zorgdragen voor voldoende bekendheid daarvan bij winkeliers, zijn twee belangrijke stappen naar een effectieve aanpak van overlast en vandalisme. In Spijkenisse is hierdoor het aantal meldingen bij de politie en de gemeente gestegen. Ondernemers kunnen bij de politie terecht voor meldingen over onder meer gevonden voorwerpen en overlast. De meldingen aan de gemeente hebben betrekking op vervuiling en kapotte straatverlichting. Er is bovendien een conciërge aangesteld waaraan meldingen kunnen worden doorgegeven. Een goede inventarisatie en registratie van de meldingen dragen er toe bij dat de beheermaatregelen voor het winkelgebied kunnen worden afgestemd op de behoeften van winkeliers.

⁷ Evenals de stadswachten hebben de toezichthoudende jongeren zelf geen opsporingsbevoegdheid.

Gezamenlijke graffiti-aanpak

Graffiti vormt niet alleen een bron van ergernis voor winkeliers, maar ook voor het winkelende publiek. Gevels die zijn beklad, geven het winkelgebied een verloederde aanblik en werken gevoelens van onveiligheid in de hand. Een gezamenlijke aanpak van graffiti houdt in dat een schoonmaakbedrijf kan worden ingeschakeld om beklad-ding te voorkómen of te verwijderen. Dit bedrijf voert ook een (bijvoorbeeld wekelijkse) controle uit. Deze aanpak valt of staat met een zo groot mogelijke deelname van winkeliers en eigenaren/beleggers. Hierdoor blijven de kosten per deelnemer relatief laag. In Etten-Leur was graffiti-bestrijding een succesvolle maatregel. Vrijwel alle winkeliers betaalden mee aan het project. Het ging voornamelijk om het schoonhouden van de gevels. De graffiti is uiteindelijk aanmerkelijk afgenomen en de aangiftebereidheid voor dit delict is sterk toegenomen.

Aanpak fietsenoverlast en fietsendiefstal

Het ontbreken van (voldoende) voorzieningen om fietsen te parkeren, levert in sommige winkelgebieden problemen op:

- ◆ fietsen kunnen overlast veroorzaken voor winkeliers en winkelend publiek;
- ◆ fietsen kunnen makkelijker worden gestolen.

De oplossingen voor deze problemen moeten meestal door de gemeente worden aangedragen. Het gaat dan om het plaatsen van fietsenrekken of het opzetten van een (open-lucht)stalling met toezicht. Vooral deze laatste maatregel kan bijdragen aan een vermindering van het aantal fietsendiefstallen. Soms is de medewerking van winkeliers vereist bij het vinden van een geschikte lokatie voor rekken of stalling.

Aanpak parkeermogelijkheden voor auto's

Geparkeerde auto's in of rond winkelgebieden vormen een potentieel doelwit voor inbraak of vernieling. In veel winkelgebieden is men er toe overgegaan bewaakte parkeervoorzieningen te realiseren.

Parkeergarages kunnen ongewenste bezoekers aantrekken. De inrichting en lokatie van parkeergarages verdienen uit preventief oogpunt een afgewogen beoordeling. Zo dient de sociale controle te worden gewaarborgd. Situeer de parkeervoorzieningen dicht bij het winkelgebied. De verlichting moet goed zijn en de toegang voor de parkeerders moet gemakkelijk te vinden zijn. Bovendien is het zaak dat de toegang veilig is, door formeel en informeel toezicht.

In Spijkenisse hebben enkele verbeteringen van de parkeergarage er toe geleid dat het aantal diefstallen uit auto's is afgenomen.

Verbeteren verlichting

Goede verlichting is van invloed op het veiligheidsgevoel van winkeliers, hun personeel en het publiek. Vooral in de namiddag of 's avonds wanneer het schemerig of donker is, kan een slecht verlicht winkelgebied de voorbijgangers angst inboezemen. Het verbeteren van de openbare verlichting begint altijd met een inventarisatie van 'donkere' of 'enge' plekken. Win daarbij ook informatie in van winkeliers.

In Lelystad heeft een betere verlichting in het winkelgebied er toe bijgedragen dat de winkeliers en het publiek zich veiliger voelen. Ook in Zutphen is men er toe overgegaan het niveau van de openbare verlichting aan te passen.

Overigens kunnen ook winkeliers hun steentje bijdragen aan het verbeteren van de verlichting door 's avonds in hun etalage een spaarlamp te laten branden.

4.7. Dadergerichte maatregelen⁸

Potentiële dadergroepen

Winkeliers en publiek beschouwen rondhangende groepen jongeren en verslaafden als bedreigend voor de veiligheid in het winkelgebied. Het is mogelijk potentiële daders van criminaliteit en veroorzakers van overlast enigszins in hun gedrag te sturen, door het winkelgebied onaantrekkelijk te maken voor deze groep.

De openbare ruimte van het winkelgebied moet erop gericht zijn het publiek 'in beweging te houden'. De plekken om rond te hangen, moeten ontbreken. De gemeente kan ervoor zorgen dat scholieren hun vertier in pauzes en vrije uren elders zoeken, door het creëren van aantrekkelijke vrijetijdsvoorzieningen buiten het winkelgebied. Tenslotte kan worden gedacht aan voorlichting op scholen door de politie of door de 'Bureaus Halt'. In Lelystad is een informatiepakket samengesteld met verschillende modules voor scholen. Als er overlast is van drugsverslaafden of zwervers, voer dan overleg met de gemeente over opvangmogelijkheden binnen of buiten het winkelcentrum.

Overlast horecabezoekers

In winkelgebieden die in het centrum zijn gesitueerd, komen horecagelegenheden voor. Vooral 's avonds en in de weekends kunnen de bezoekers van café's, bioscopen en discotheken voor overlast zorgen. Omdat het hier om een vorm van criminaliteit gaat die veel meer met uitgaan te maken heeft dan met winkels, wordt deze vorm 'uitgaanscriminaliteit' genoemd. Bij de preventie van winkelcriminaliteit is het in sommige stadscentra noodzakelijk specifiek aandacht te besteden aan uitgaanscriminaliteit. In Zutphen is daartoe een werkgroep 'uitgaanscriminaliteit' opgericht. Dit initiatief heeft geleid tot een tweewekelijks overleg tussen politie en horeca. Bezoekers van horecagelegenheden die voor overlast zorgen, wordt de toegang ontzegd. De politie zorgt voor registratie van de lastige horecaklanten.

4.8. Inrichting openbare ruimte

Brochure preventief inrichten van winkelgebieden

De veiligheid van een winkelgebied wordt mede bepaald door de wijze waarop het openbaar gebied is ingericht. In het kader van de aanpak winkelcriminaliteit is in opdracht van het HBD en de

⁸ Het betreft hier maatregelen in de preventieve sfeer; in paragraaf 4.4. zijn de dadergerichte maatregelen in de repressieve sfeer aan de orde gekomen.

Ministeries van Economische Zaken en Justitie de brochure 'Preventief inrichten van winkelgebieden' vervaardigd.

De brochure bestaat uit een checklist en een gebruikershandleiding voor de toepassing bij bestaande situaties, bij ingrijpende reconstructies en bij nieuwbouwplannen. De checklist is erop gericht criminaliteitsbevorderende bouwkundige eigenschappen op te sporen. Daarbij gaat het om de volgende risico's:

- ◆ hinderlijk rondhangen;
- ◆ vervuiling;
- ◆ bekladding;
- ◆ vernieling;
- ◆ diefstal van/uit voertuigen;
- ◆ zakkenrollerij;
- ◆ inbraak;
- ◆ beroving onder bedreiging, overval;
- ◆ aanranding, mishandeling of doodslag.

Geweldsmisdrijven zijn maar in beperkte mate te voorkómen met inrichtingsmaatregelen. Wel geldt dat de *angst* om van geweldsmisdrijven slachtoffer te worden voor een deel kan worden weggenomen door inrichtingseisen. Vanzelfsprekend is de eigenaar van het winkelgebied primair verantwoordelijk voor de inrichting. Aangezien preventieve maatregelen bij de (her)inrichting doorgaans extra kosten met zich meebrengen, moet er vaak stevig onderhandeld worden. Een argument dat winkeliersverenigingen daarbij kunnen gebruiken, is dat een slechte inrichting kan leiden tot verloedering en uiteindelijk tot leegstand in winkelgebieden.

Wonen boven winkels

Voorals in stadscentra woont bijna geen enkele winkelier meer boven zijn winkel. Bovenverdiepingen worden vaak gebruikt als opslagplaats voor goederen. Het gevolg is een levenloze en soms verwaarloosde aanblik van de bovenetages. Na sluitingstijd is de winkelstraat van niemand meer. Sociale controle is zo goed als afwezig, voorbijgangers voelen zich vaak niet op hun gemak. Door intensievere bewoning van het gebied kan de veiligheid toenemen. Inbraak in winkels kan door bewoning van de ruimten erboven worden voorkómen. De woningen moeten wel aan een aantal voorwaarden voldoen, zoals:

- ◆ het zicht van de woningen op de passage is goed;
- ◆ de veel gebruikte vertrekken van de woningen liggen aan de passage, zoals keukens en slaapkamers;
- ◆ de passage wordt veel gebruikt door voetgangers.

Overleg met de gemeente over wonen boven winkels is noodzakelijk. Wanneer de gemeente het wonen boven winkels steunt, geniet dit onderwerp een hoge prioriteit in het 'Meerjarenplan Stadsvernieuwing', of bij het programma van eisen voor de (her)inrichting van winkelgebieden.

5. Tot slot

In deze module is ingegaan op de mogelijkheden van winkeliers, gemeente en politie om winkelcriminaliteit te bestrijden. Vooral het belang van collectieve actie van winkeliers is benadrukt. Hoewel er uitgebreid is stilgestaan bij de verschillende maatregelen die de betrokkenen kunnen treffen, moet de meeste aandacht in eerste instantie uitgaan naar *draagvlak* en *samenwerking*. Juist daar liggen de belangrijkste kritische factoren die een project maken of breken. Tot slot wordt nogmaals gewezen op de resultaten die de voorbeeldprojecten hebben opgeleverd. Het gaat hierbij om algemene succes- en faalfactoren uit diverse gemeenten die de voortgang en effectiviteit van een project bepalen. Deze factoren kunnen worden beschouwd als vuistregels voor een 'Lokale aanpak winkelcriminaliteit':

- ◆ Het winkelgebied waarop de aanpak van toepassing is, moet niet te groot zijn. Een bovengrens wordt gesteld op ongeveer 200 winkels.
- ◆ De problematiek van het winkelgebied moet niet te zwaar zijn. Een 'Lokale aanpak winkelcriminaliteit' is niet het geëigende middel om bijvoorbeeld drugsproblemen op te lossen.
- ◆ De deelname van winkeliers aan een project moet afhankelijk worden gemaakt van hun financiële bijdrage. Daar waar het lidmaatschap van de winkeliersvereniging verplicht is, kan de financiering via de lidmaatschapsbijdrage worden geregeld. Maar realiseert u zich wel dat een (financieel) draagvlak niet is af te dwingen. Draagvlak moet worden gecreëerd door middel van betrokkenheid, die is gebaseerd op het onderkennen van de problematiek en van de noodzaak tot samenwerking.
- ◆ Betrek de medewerkers in de organisatie van de veiligheid in en rondom de winkel.
- ◆ De projectuitvoering is sterk gebaat bij budgetfinanciering door de gemeente.
- ◆ De coördinatie van het project kan het beste worden gevoerd door een projectleider die de verschillende partijen bij elkaar brengt. De projectleider is behalve een 'regelaar' ook een deskundige op het gebied van criminaliteitspreventie. Bovendien heeft de projectleider goede contactuele en organisatorische vaardigheden en kennis van de lokale situatie.
- ◆ Er dient een netwerk van sleutelpersonen te worden gecreëerd die binnen verschillende organisaties hun invloed kunnen aanwenden.
- ◆ De problemen waarop de maatregelen zijn gericht, moeten helder worden geformuleerd.
- ◆ De winkeliers moeten individueel worden benaderd, liefst door de sleutelinformanten onder de winkeliers.
- ◆ Een project kan het best worden gestart met maatregelen die op ondernemers zijn gericht, eenvoudig zijn te realiseren en die zichtbaar effectief zijn.
- ◆ Ruim voor de afloop van de projectperiode moet duidelijkheid bestaan over de continuering. Tussentijdse evaluatie is raadzaam voor toetsing en beoordeling van effecten en de kwaliteit van de samenwerking.

Bijlage 1. Voorbeeldenquête voor winkeliersverenigingen

Voorbeeld-enquête ten behoeve van winkeliersverenigingen om inzicht te krijgen in de lokale winkelcriminaliteit en de schade-omvang.

Deze enquête bevat vragen met betrekking tot:

1. Onveiligheidsgevoelens.
2. Overlast.
3. Winkeldiefstal.
4. Inbraken.
5. Berovingen/roofovervallen.
6. Bedreiging/intimidatie.
7. Graffiti.
8. Vernieling.
9. Totale schadebedragen.
10. Samenwerking.

1. Onveiligheidsgevoelens

1.1. Kunt u een inschatting geven in welke mate uw personeel zich over het algemeen in de winkel veilig of onveilig voelt?

- ☐ zeer veilig
- ☐ redelijk veilig
- ☐ niet veilig, maar ook niet onveilig
- ☐ tamelijk onveilig
- ☐ zeer onveilig
- ☐ geen antwoord

1.2. Kunt u aangeven in welke mate u zich over het algemeen in de winkel veilig of onveilig voelt?

- ☐ zeer veilig
- ☐ redelijk veilig
- ☐ niet veilig, maar ook niet onveilig
- ☐ tamelijk onveilig
- ☐ zeer onveilig
- ☐ geen antwoord

1.3. Is volgens u de kans om als detaillist slachtoffer te worden van een misdrijf ten opzichte van één jaar geleden toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?

- ☐ toegenomen
- ☐ afgenomen
- ☐ gelijk gebleven
- ☐ weet niet
- ☐ geen antwoord

2. Overlast

2.1. Zijn er bepaalde mensen of groepen mensen waarvan u als winkelier overlast ondervindt?

- ☐ ja, veel
- ☐ ja, enigszins
- ☐ nee
- ☐ weet niet

2.2. Welke mensen veroorzaken deze overlast?

- ☐ zwervers
- ☐ verslaafden
- ☐ jongeren
- ☐ lastige klanten
- ☐ winkeldieven
- ☐ daders van andere delicten
- ☐ etnische minderheden/buitenlanders
- ☐ anders, nl.: _____

2.3. Wat is de aard van de overlast?

- ☐ ze bedelen
- ☐ ze stelen
- ☐ ze vernielen dingen
- ☐ ze vallen klanten lastig
- ☐ ze vallen het winkelpersoneel lastig
- ☐ hun aanwezigheid beangstigt klanten/klanten blijven weg
- ☐ rondhangen
- ☐ geluidsoverlast
- ☐ anders, nl.: _____

3. Winkeldiefstal

Onder winkeldiefstal wordt niet alleen verstaan het meenemen van artikelen zonder betaling, maar ook het meenemen van geld of waardepapieren, het meenemen van duurdere artikelen in een goedkope verpakking, verwisseling van prijskaartjes door 'klanten', personeel of leveranciers.

3.1. Hoe vaak heeft u en uw personeel in de afgelopen 12 maanden daadwerkelijk winkeldiefstal geconstateerd?

- ☐ geen enkele keer
- ☐ 1
- ☐ 2-4
- ☐ 5-10
- ☐ 11-20
- ☐ 21-50
- ☐ 51-100
- ☐ meer dan 100
- ☐ weet niet/wil niet zeggen

3.2. Kunt u aangeven hoeveel schade uw vestiging in totaal heeft geleden door winkeldiefstal door 'klanten', personeel en derden, in de afgelopen 12 maanden?

- ☐ tot 100 gulden
- ☐ 100-499 gulden
- ☐ 500-999 gulden
- ☐ 1.000-1.999 gulden
- ☐ 2.000-4.999 gulden
- ☐ 5.000-9.999 gulden
- ☐ 10.000-19.999 gulden
- ☐ 20.000-49.999 gulden
- ☐ 50.000-99.999 gulden
- ☐ meer dan 100.000 gulden
- ☐ weet niet/wil niet zeggen

4. Inbraak

De volgende vragen gaan over inbraak in de vestiging. Daarbij wordt apart gevraagd naar *geslaagde* inbraken, waarbij de inbreker is binnengekomen, en *pogingen* tot inbraak, waarbij de inbreker niet is binnengekomen.

4.1. Hoeveel *geslaagde inbraken* in de vestiging zijn er in de afgelopen 12 maanden geweest?

- ☐ geen enkele keer
- ☐ 1
- ☐ 2-4
- ☐ 5-10
- ☐ meer dan 10 keer
- ☐ weet niet/wil niet zeggen

- 4.2. Wat was de *totale waarde* van de bij deze inbraak/inbraken onvreemde zaken (goederen, geld, waardepapieren)?
N.B. Het gaat hier om het bruto-bedrag voor de afgelopen 12 maanden, zonder rekening te houden met eventuele terug ontvangen vergoedingen van de verzekering.

☐ tot 100 gulden
☐ 100-499 gulden
☐ 500-999 gulden
☐ 1.000-1.999 gulden
☐ 2.000-4.999 gulden
☐ 5.000-9.999 gulden
☐ 10.000-19.999 gulden
☐ 20.000-49.999 gulden
☐ 50.000-99.999 gulden
☐ meer dan 100.000 gulden
☐ weet niet/wil niet zeggen

- 4.3. Wat waren de *totale kosten van herstel* van de door de inbreker aangerichte *braakschade*?
N.B. Het gaat hier om het bruto-schadebedrag voor de afgelopen 12 maanden, zonder rekening te houden met eventuele terug ontvangen vergoedingen van de verzekering.

☐ tot 100 gulden
☐ 100-499 gulden
☐ 500-999 gulden
☐ 1.000-1.999 gulden
☐ 2.000-4.999 gulden
☐ 5.000-9.999 gulden
☐ 10.000-19.999 gulden
☐ 20.000-49.999 gulden
☐ 50.000-99.999 gulden
☐ meer dan 100.000 gulden
☐ weet niet/wil niet zeggen

- 4.4. Hoeveel *pogingen tot inbraak* in de vestiging zijn er in de afgelopen 12 maanden geweest?

☐ geen enkele keer
☐ 1
☐ 2-4
☐ 5-10
☐ meer dan 10 keer
☐ weet niet/wil niet zeggen

- 4.5. Wat waren de *totale kosten van herstel* van de door de inbrekers aangerichte *braakschade*?
N.B. Het gaat hier om het bruto-schadebedrag voor de afgelopen 12 maanden, zonder rekening te houden met eventuele terug ontvangen vergoedingen van de verzekering.

☐ tot 100 gulden
☐ 100-499 gulden
☐ 500-999 gulden
☐ 1.000-1.999 gulden
☐ 2.000-4.999 gulden
☐ 5.000-9.999 gulden
☐ 10.000-19.999 gulden
☐ 20.000-49.999 gulden
☐ 50.000-99.999 gulden
☐ meer dan 100.000 gulden
☐ weet niet/wil niet zeggen

5. Beroving of roofovervallen

Een ander geweldsdelict is beroving of roofoverval. Hieronder wordt verstaan het met geweld (of de dreiging daarmee) afhandig maken van geld of goederen.

- 5.1. Hoe vaak is uw vestiging in de afgelopen 12 maanden het slachtoffer geworden van beroving of roofoverval?

☐ geen enkele keer
☐ 1
☐ 2-4
☐ 5-10
☐ meer dan 10 keer
☐ weet niet/wil niet zeggen

- 5.2. Wat was de *totale schade* door beroving en roofoverval in de afgelopen 12 maanden?

☐ tot 100 gulden
☐ 100-499 gulden
☐ 500-999 gulden
☐ 1.000-1.999 gulden
☐ 2.000-4.999 gulden
☐ 5.000-9.999 gulden
☐ 10.000-19.999 gulden
☐ 20.000-49.999 gulden
☐ 50.000-99.999 gulden
☐ meer dan 100.000 gulden
☐ weet niet/wil niet zeggen

6. Bedreiging of intimidatie

Soms worden medewerkers van het bedrijf bedreigd of geïntimideerd door mensen van buiten het bedrijf.

- 6.1. Hoe vaak is het de afgelopen 12 maand voorgekomen dat u of uw medewerkers geïntimideerd of bedreigd werden?

☐ geen enkele keer
☐ 1
☐ 2-4
☐ 5-10
☐ 11-20
☐ meer dan 20 keer
☐ weet niet/wil niet zeggen

7. Graffiti

De volgende vragen gaan over graffiti; het zonder toestemming bekladden of beschrijven van ruiten, muren of andere oppervlakken.

- 7.1. Hoe vaak is uw vestiging in de afgelopen 12 maanden het slachtoffer geworden van graffiti aan het gebouw of ander bedrijfsbezit?

☐ geen enkele keer
☐ 1
☐ 2-4
☐ 5-10
☐ 11-20
☐ meer dan 20 keer
☐ weet niet/wil niet zeggen

- 7.2. Wat was de *totale schade* door graffiti in de afgelopen 12 maanden? Met andere woorden: hoeveel kosten heeft u in de afgelopen 12 maanden gemaakt om graffiti van uw bedrijfseigendommen te verwijderen?

N.B. Ook de arbeidsuren die het bedrijf stopte in het zelf verwijderen van graffiti kunnen in geld worden vertaald.

- ☐ tot 100 gulden
- ☐ 100-499 gulden
- ☐ 500-999 gulden
- ☐ 1.000-1.999 gulden
- ☐ 2.000-4.999 gulden
- ☐ 5.000-9.999 gulden
- ☐ 10.000-19.999 gulden
- ☐ 20.000-49.999 gulden
- ☐ 50.000-99.999 gulden
- ☐ meer dan 100.000 gulden
- ☐ weet niet/wil niet zeggen

8. Vernieling

- 8.1. Hoe vaak zijn er in de afgelopen maanden vernielingen gepleegd in of aan de vestiging?

- ☐ geen enkele keer
- ☐ 1
- ☐ 2-4
- ☐ 5-10
- ☐ 11-20
- ☐ meer dan 20 keer
- ☐ weet niet/wil niet zeggen

- 8.2. Wat was de *totale schade door vernieling* in de afgelopen 12 maanden?

N.B. Het gaat hier om het bruto-schadebedrag voor de afgelopen 12 maanden, zonder rekening te houden met eventuele terug ontvangen vergoedingen van de verzekering.

- ☐ tot 100 gulden
- ☐ 100-499 gulden
- ☐ 500-999 gulden
- ☐ 1.000-1.999 gulden
- ☐ 2.000-4.999 gulden
- ☐ 5.000-9.999 gulden
- ☐ 10.000-19.999 gulden
- ☐ 20.000-49.999 gulden
- ☐ 50.000-99.999 gulden
- ☐ meer dan 100.000 gulden
- ☐ weet niet/wil niet zeggen

9. Totale schade

- 9.1. Kunt u een schatting geven van de *totale schade als gevolg van criminaliteit* voor uw vestiging in de afgelopen 12 maanden?

- ☐ tot 100 gulden
- ☐ 100-499 gulden
- ☐ 500-999 gulden
- ☐ 1.000-1.999 gulden
- ☐ 2.000-4.999 gulden
- ☐ 5.000-9.999 gulden
- ☐ 10.000-19.999 gulden
- ☐ 20.000-49.999 gulden
- ☐ 50.000-99.999 gulden
- ☐ 100.000-199.999 gulden
- ☐ 200.000-500.000 gulden
- ☐ meer dan 500.000 gulden
- ☐ weet niet/wil niet zeggen

- 9.2. Kunt u ongeveer aangeven *welk percentage* deze schade uitmaakt van uw bruto-jaarmzet?

- ☐ de schade bedraagt ... procent van de jaarmzet
- ☐ weet niet/wil niet zeggen

10. Samenwerking

- 10.1. Voelt u als winkelier behoefte aan meer gezamenlijke actie bij de preventie van criminaliteit?

- ☐ ja
- ☐ nee
- ☐ weet niet
- ☐ geen antwoord

- 10.2. Bent u van mening dat de gemeente zich voldoende inspent om winkelcriminaliteit te voorkomen?

- ☐ ruim voldoende
- ☐ voldoende
- ☐ niet voldoende, maar ook niet onvoldoende
- ☐ onvoldoende
- ☐ ruim onvoldoende
- ☐ weet niet
- ☐ geen antwoord

- 10.3. Bent u van mening dat de politie in uw gemeente zich voldoende inspent om winkelcriminaliteit te voorkomen?

- ☐ ruim voldoende
- ☐ voldoende
- ☐ niet voldoende, maar ook niet onvoldoende
- ☐ onvoldoende
- ☐ ruim onvoldoende
- ☐ weet niet
- ☐ geen antwoord

Bijlage 2. Formaliseren samenwerkingsverband

PPP-overeenkomst

Het kan organisatorische voordelen hebben de samenwerking te formaliseren, bijvoorbeeld door een PPP-overeenkomst (public private partnership). Op bedrijventerreinen wordt in deze overeenkomst het collectief toezicht door een particulier beveiligingsbedrijf geregeld. Een PPP-overeenkomst leidt alleen tot succes wanneer alle betrokkenen het probleem gezamenlijk willen oplossen. Er wordt een stichting opgericht waarin naast de bedrijven ook de politie en de gemeente kunnen deelnemen. Deze stichting sluit vervolgens een overeenkomst af met het beveiligingsbedrijf.

Deze variant kan ook in winkelgebieden worden toegepast bij het afsluiten van contracten met beveiligingsbedrijven, bedrijven die zorgen voor onderhoud/schoonmaak en bedrijven die gespecialiseerd zijn in het verwijderen van graffiti.

Beheerovereenkomst

Een andere vorm om de samenwerking te formaliseren is het sluiten van een beheerovereenkomst, met als doel hiervan de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de betrokken partijen te bevorderen. In een beheerovereenkomst worden afspraken gemaakt over de taakverdeling, de inzet van financiële middelen en de controle op de naleving daarvan. In gemeenten waar men werkt met 'citymanagement' of 'centrummanagement' is ervaring opgedaan met beheercontracten. Citymanagement is gericht op de promotie van de binnenstad. Het belangrijkste middel daartoe is het bevorderen van een belangengemeenschap. In deze gemeenschap werken overheid en bedrijfsleven nauw samen. Gemeenten die een vorm van citymanagement hebben ingesteld zijn onder andere Amsterdam, Haarlem, Amersfoort, Nijmegen en Eindhoven. Overheid en bedrijfsleven werken samen aan het verfraaien van de binnenstad, een schone, veilige omgeving en een beter economisch beheer (bijvoorbeeld stimuleren van wonen boven winkels, aangescherpt toewijzingsbeleid, enzovoort). Citymanagement begint eigenlijk pas nadat een aantal formele zaken zijn geregeld, zoals het afsluiten van convenanten of PPP-overeenkomsten met private partijen. De gemeente Eindhoven besteedt veel aandacht aan het beveiligingsbeleid, waarin sociaal veilig ontwerpen en functioneel toezicht in winkelgebieden een belangrijke rol innemen.

Bijlage 3. Organisaties en instellingen

Dienstenbond CNV
Polaris avenue 175
Postbus 3135
2130 KC Hoofddorp
Telefoon: 02503-51052

FNV-dienstenbond
Postbus 550
3440 AN Woerden
Telefoon: 03480-87788

HBD - Hoofdbedrijfschap Detailhandel
Nieuwe Parklaan 74
2597 LE 's Gravenhage
Telefoon: 070-3529862/3 of 3529852

IMK - Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf
Nederland
Dalsteindreef 9
1110 XC Diemen
Telefoon: 020-6901071

KNOV - Koninklijk Nederlands
Ondernemersverbond
Brassersplein 1
Postbus 5096
2600 GB Delft
Telefoon: 015-191212

Landelijk Buro Slachtofferhulp
Minnebroederstraat 23
3512 GS Utrecht
Telefoon: 030-340116

Ministerie van Economische Zaken
Directie Elektronica, Diensten en
Informatietechnologie (EDI)
Bezuidenhoutseweg 20
Postbus 20101
2500 EC 's Gravenhage
Telefoon: 070-3798911

Ministerie van Justitie
Directie Criminaliteitspreventie
Schedeldoekshaven 100
Postbus 20301
2500 EH 's Gravenhage
Telefoon: algemeen: 070-3706710
documentatie: 070-3706555
publikaties: 070-3706542

NCOV - Nederlands Christelijk Ondernemers
Verbond
Treubstraat 25
Postbus 5803
2280 HV Rijswijk
Telefoon: 070-3992722

Raad Nederlandse Detailhandel
Engelandlaan 374
Postbus 715
2700 AS Zoetermeer
Telefoon: 079-421501

ROMAZO - Vereniging van Rolluiken-,
Markiezen- en Zonweringsbedrijven
Utrechtsestraatweg 2
Postbus 25
3430 AA Nieuwegein
Telefoon: 03402-51916

SBR - Stichting Bouwresearch
Postbus 1819
3000 BV Rotterdam
Telefoon: 010-4123528/4117276

TBBS - Bureau voor Schadepreventie
Eemnesserweg 56
Postbus 54
3740 AB Baarn
Telefoon: 02154-16441

Literatuur

Basisboek Criminaliteitspreventie
Hoofdstuk Winkelcriminaliteit (verschijnt najaar 1994)
Ministerie van Justitie, Directie Criminaliteitspreventie, Den Haag.

Bestelwijze overige modules

Er zijn voor bepaalde delicttypes speciale modules ontwikkeld: de module 'Overvalcriminaliteit', de module 'Inbraak' en de module 'Fraude'. Ook is er een speciale module gewijd aan 'Slachtofferzorg: Wat te doen na geweld?' Deze modules zijn te bestellen bij Teleac. Voor meer informatie bel 030-946946.

Colofon

Auteurs: drs Niek J.G. Mertens
drs A.G. van Dijk
drs E. Lagendijk

Redactie/productie: Jos Jansen van den Doormalen, Teleac

Vormgeving en
grafische productie: H&R Grafisch Serviceburo bv, Purmerend