

	pag.		pag.
Trefwoorden	2	Literatuur	55
1 Inleiding	3	Bijlage 1 Resultaten van de voorbeeldprojecten	56
1.1 Leeswijzer	3	Bijlage 2 Factoren uit checklist preventief inrichten winkelgebied	57
2. Winkelcriminaliteit in cijfers	4		
2.1 Omvang	4		
2.2 De delicten nader bekeken	7		
2.3 Ontwikkeling	9		
2.4 Regionale spreiding	11		
2.5 Conclusies	12		
3. Achtergronden	13		
3.1 Daders	13		
3.2 Slachtoffers	17		
3.2.1 Het treffen van maatregelen door winkeliers	17		
3.2.2 Branche-verschillen	21		
3.2.3 Onveiligheidsgevoelens	22		
3.3 Situatie	24		
4. Eigen onderzoek	26		
4.1 Beleidsvoorbereidend onderzoek	26		
4.2 Haalbaarheidsonderzoek	28		
4.3 Onderzoek t.b.v. beleidsuitvoering	28		
4.4 Evaluatie-onderzoek	30		
4.5 Samenvating	30		
5. Strategieën	32		
5.1 Slachtoffergerichte strategieën	32		
5.2 Dadergerichte strategieën	36		
5.3 Situatie gerichte maatregelen	41		
5.4 Overzicht van maatregelen en mogelijke betrokkenen	42		
6. Praktijkvoorbeelden	44		
6.1 Aanpak potentiële daders (Home Office)	44		
6.2 Herinrichting winkelgebied (Etten-Leur)	46		
6.3 Integrale aanpak (Lelystad)	48		
7. Het opzetten van een project	51		
7.1 Stappenplan	51		
7.2 Financiering	53		
7.3 Projectcoördinator	54		

Dit hoofdstuk is geschreven door:
A.G. van Dijk; E. Lagendijk;
Van Dijk, van Soomeren en Partners,
Amsterdam

© Directie Criminaliteitspreventie
Den Haag, 1994

	pag.		pag.
Aard en omvang		Onderzoek	
- winkelcriminaliteit totaal	4	- achtergronden	29
Achtergronden		- beleidsuitvoering	28
- bedreiging/intimidatie	8	- beleidsvoorbereiding	26
- beroving/overval	8	- evaluatie	30
- diefstal van koopwaar	7	- gegevensbronnen	27
- diefstal geld/waardepapieren	7	- haalbaarheid	28
- graffiti	7	- keuze winkelgebied	26
- inbraak	7	- keuze delict	27
- interne criminaliteit	8	- overzicht vragen en bronnen	31
- vernieling in de winkel	8	Ontwikkeling	
Daders		- winkelcriminaliteit	9
- bedreiging	16	Onveiligheidsgevoelens	
- drugs- en gokverslaafden	14	- winkeliers	23
- graffiti/vernieling	15	- winkelend publiek	23
- inbraak	16	Schade en ernst	
- jongeren	13	- winkelcriminaliteit totaal	5
- overlast	15	Situatie	
- overval	16	- lokatie	24
- oudere jongeren	14	- buurtkenmerken	25
- personeel en derden	15	Situatiegerichte maatregelen	
- winkeldiefstal	13	- inrichting winkelgebieden	41, 46-47
Dadergerichte strategieën		- rolluiken	41
- binnenstadconciërge	39	- wonen boven winkels	42
- extra surveillance	38	Slachtoffergerichte strategieën	32
- Halt	40	- collectief inbraak alarm	35
- jonge daders	44	- cursussen	35
- lik op stuk	40	- draagvlak verwerven	32
- particulier bewakingsdienst	38	- financiering	53
- rondhangende straatgroepen	36	- gezamenlijke maatregelen	34
- servicemanager	39	- onderlinge alarmering	35
- stadswachten	38	- projectcoördinator	54
- standaard-aangifte formulier	39	- security-check	35
- toezicht	37	Slachtofferschap naar branche	6
- toezicht door jongeren	39	Slachtofferschap en	
- verhalen schade (wet Terwee)	40	- aangifte	17
- voorlichting	37	- afhandeling betrapte dieven	17
Integrale aanpak winkelcriminaliteit	48-50	- brancheverschillen	21
Maatregelen en betrokkenen (overzicht)	43	- lik op stuk	18
		- preventiemaatregelen	18
		- samenwerking (onderling)	20
		- verzekering	20
		Spreiding	
		- winkelcriminaliteit	11

Winkelcriminaliteit: een veelvormig verschijnsel

Winkelcriminaliteit is een verzamelnaam voor alle delicten die plaatsvinden in winkelgebieden. Winkeldiefstal, overvallen op winkels, bedreiging van winkelpersoneel, vernieling, overlast, zakkenrollerij en intimidatie van het winkelend publiek zijn voorbeelden van winkelcriminaliteit. Uit deze voorbeelden blijkt dat winkelcriminaliteit een breed begrip is.

Winkelcriminaliteit heeft dus verschillende dader- en slachtoffergroepen. Niet alleen winkeliers en personeel zijn slachtoffers, ook winkelend publiek, bewoners van winkelgebieden en vastgoed-eigenaren worden gedupeerd door winkelcriminaliteit. Politie en gemeente moeten zich vaak extra inspannen om een winkelgebied schoon en veilig te houden. Er is ook niet één specifieke groep daders aan te wijzen die zich schuldig maakt aan winkelcriminaliteit. Jongeren maken zich meer dan anderen schuldig aan veelvoorkomende criminaliteit in winkelgebieden, zoals vandalisme en winkeldiefstal. In de winkelcentra van grote steden houden zich hier en daar groepjes daklozen of verslaafden op die voor overlast kunnen zorgen. Vooral overdekte winkelcentra zijn aangename verblijfsruimten voor verslaafden en daklozen die er relatief ongestoord kunnen verblijven. Een deel van het winkelpubliek stoort zich hieraan of voelt zich daardoor niet veilig.

Het winkelgebied als uitgangspunt van preventieve aanpak

Criminaliteit en overlast en daarmee gepaard gaande onveiligheidsgevoelens bij winkeliers, personeel en publiek kunnen verstrekkende gevolgen hebben. Wanneer men zich ergens

niet veilig voelt, bestaat er een reële mogelijkheid dat de plaats gemeden wordt. Het laat zich raden dat vermijdingsgedrag negatieve gevolgen heeft voor de klandizie van het winkelgebied. Daarnaast leidt een teruglopende publiekstroom tot een slecht imago van het gehele winkelgebied. In het uiterste geval is hier sprake van een 'negatieve vervalpsiraal': slechte economische vooruitzichten voor de winkeliers en dus een ongunstig vestigingsklimaat. Hetgeen tot leegstand van winkels kan leiden.

Dit 'doemscenario' komt in Nederland gelukkig weinig voor. De beste remedie tegen verval van een winkelgebied is een gebiedsgerichte preventieve aanpak van de criminaliteit. Omdat winkelcriminaliteit een grotere reikwijdte heeft dan winkeldiefstal **alléén**, is samenwerking tussen alle betrokken partijen één van de belangrijkste randvoorwaarde voor een effectieve aanpak. Met een dergelijke aanpak is in 1992/1993 ervaring opgedaan in het kader van de voorbeeldprojecten winkelcriminaliteit, die door de ministeries van Economische Zaken en Justitie en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel zijn gesubsidieerd. In dit hoofdstuk wordt mede aan de hand van de resultaten van deze voorbeeldprojecten dan ook uitgebreid ingegaan op de wijze waarop winkeliers, Openbaar Ministerie, politie, gemeente en andere betrokkenen kunnen samenwerken om winkelcriminaliteit zoveel mogelijk te voorkomen.

Beveiligingsmaatregelen die individuele winkeliers kunnen toepassen komen in dit hoofdstuk niet aan de orde. Hiervoor verwijzen wij naar de publikatie van de Stichting Bouw Research (SBR) 'Beveiliging van winkels' en naar brochures over preventie van winkelcriminaliteit¹.

Leeswijzer

1.1

Dit hoofdstuk winkelcriminaliteit is opgebouwd uit zeven paragrafen. Na deze inleidende paragraaf volgt paragraaf 2 waarin de aard en omvang van winkelcriminaliteit wordt behandeld. In paragraaf 3 worden de achtergronden van winkelcriminaliteit weergegeven aan de hand van informatie over daders, slachtoffers en typen winkelgebieden. Paragraaf 4 geeft aan hoe een 'eigen onderzoek' naar de lokale problematiek van winkelcriminaliteit opgezet wordt. Verschillende soorten onderzoek passen de revue. Om winkelcriminaliteit te

bestrijden, moeten verschillende strategieën worden gehanteerd. Deze strategieën komen in paragraaf 5 aan de orde. De kern van deze strategieën is dat elke organisatie, van politie tot winkeliersvereniging, zijn eigen verantwoordelijkheid heeft en daarnaast niet zonder samenwerking met andere partijen kan. De aanpak van winkelcriminaliteit wordt in paragraaf 6 geïllustreerd door drie praktijkvoorbeelden. De zevende en laatste paragraaf geeft inzicht in hoe een lokaal project 'winkelcriminaliteit' opgezet kan worden.

¹ KNOV: Criminaliteitsbeheersing óók uw zaak. HBD: diverse publikaties.

In dit hoofdstuk komen de aard, omvang en ontwikkeling van winkelcriminaliteit aan de orde. Allereerst zal bekeken worden in welke mate winkels worden getroffen door criminaliteit. Hierbij zal met name worden stilgestaan bij de schade die winkelcriminaliteit teweegbrengt. Vervolgens zullen de verschillende vor-

men van winkelcriminaliteit de revue passeren. Bekend is dat winkelbranches opmerkelijke verschillen vertonen voor deze vormen van criminaliteit. Daarom zal specifiek gekeken worden naar brancheverschillen. Tenslotte wordt aandacht besteed aan de geografische spreiding van het delict winkeldiefstal.

2.1

Omvang winkelcriminaliteit

De gegevens over **aard en omvang** van winkelcriminaliteit die in deze paragraaf worden gepresenteerd, zijn ontleend aan het meest recente en gedetailleerde onderzoek onder detaillisten. Dit onderzoek is in 1992 gepubliceerd door de Directie Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie onder de titel *Criminaliteit en detailhandel*. Op enkele onderdelen wordt het beeld aangevuld met andere onderzoeksresultaten.

Winkeldiefstal is een ernstig, maar niet het enige criminaliteitsprobleem dat winkels

bedreigt. Het personeel en het winkelend publiek blijkt zich in toenemende mate onveilig te voelen in winkelgebieden. Dit heeft onder meer te maken met normoverschrijdend en overlastgevend gedrag dat er plaatsvindt. Om een beeld te geven van de verschillende vormen van winkelcriminaliteit, kunnen we onderscheid maken tussen criminaliteit gericht tegen de winkel (het bedrijf en het personeel) enerzijds, en criminaliteit tegen de overige mensen en objecten in het winkelgebied anderzijds. Dit onderscheid is terug te vinden in het onderstaande schema.

Schema 1: Vormen van criminaliteit en overlast in en rond een winkelgebied

	Criminaliteit tegen en in de winkel zelf	Overige criminaliteit in/rond winkelgebied (vaak tegen publiek)
Overlast/ normoverschrijding	. hinderlijk rondhangen	. hinderlijk rondhangen* . vervuiling
Agressieve delicten	. bekladding/graffiti . vernieling . brandstichting . bedreiging personeel . mishandeling	. bekladding/graffiti . vernieling . aanranding . brandstichting . bedreiging . mishandeling
Vermogensdelicten	. winkeldiefstal . gelddiefstal . afpersing . fraude . inbraak . overval/beroving	. zakkenrollen/tasjesroof . (brom)fietsdiefstal . diefstal van/uit auto's . beroving**

* Bijvoorbeeld van drugsverslaafden, zwervers en scholieren.

** Hieronder valt ook beroving van geldlopers/winkelpersoneel.

Omvang winkelcriminaliteit

In 1991 is een telefonische enquête gehouden onder bijna tweeduizend vestigingen in de detailhandel, waardoor we een wat preciezer beeld hebben gekregen van de aard en omvang van winkelcriminaliteit². In totaal werden in één jaar tijd 2,5 miljoen delicten gepleegd tegen de detailhandel. De schade

die daarmee gepaard ging bedroeg zo'n 1,4 miljard gulden. In de onderstaande tabel wordt een overzicht geboden van het aantal slachtoffers van de onderzochte delicten. Dit aantal is in de rechter kolom vertaald in het zogenaamde slachtofferpercentage: het aandeel van alle vestigingen dat slachtoffer werd.

Tabel 1: Slachtoffers van criminaliteit naar delict 1990/1991 (n = 123.070 vestigingen) exclusief brandstichting

Delict	Slachtoffers	
	abs.	%
Diefstal koopwaar	59.100	48
Diefstal geld/waardepapier	11.900	10
Inbraak	23.000	19
Graffiti	17.800	14
Vernieling	17.500	14
Berooving/overval	2.600	2
Bedreiging	9.200	7
Totaal	77.600	63

Bijna tweederde (63%) van alle vestigingen in Nederland is in het jaar voorafgaand aan het onderzoek (1990/1991) één of meer keer slachtoffer geworden van één of meer van de onderzochte delicten. Iets minder dan de helft van alle vestigingen is slachtoffer geweest van diefstal van koopwaar (48%). Voor wat betreft het slachtofferschap van overige delicten komt inbraak op de tweede plaats: bij 19% van alle vestigingen is in (1990/1991) één of meer keer ingebroken. Het percentage vestigingen waar een overval

heeft plaatsgevonden ligt ten opzichte van het slachtofferpercentage bij andere delicten laag, namelijk slechts 2%.

Schade en ernst

Diefstal van koopwaar levert gemiddeld minder schade per getroffen vestiging op dan de minder veelvuldig voorkomende delicten inbraak en diefstal van geld/waardepapier. Tabel 2 geeft een overzicht van de gemiddelde schade per vestiging en de totale schade voor de gehele detailhandel per delict.

Tabel 2: Gemiddelde directe schade van criminaliteit 1990/1991 (n = 77.620) exclusief schade ten gevolge van brandstichting

Delict	Schade	
	Gemiddelde schade per getroffen vestiging (gulden)	Totale schade gehele detailhandel (x 1 miljoen gulden)
Diefstal koopwaar	9.600	567,9
Diefstal geld/waardepapier	17.400	190,8
Inbraak	19.000	453,5
Graffiti	1.000	18,6
Vernieling	6.100	106,9
Berooving/overval	8.100	20,9
Totaal	17.500	1.358,6

² Van Dijk, Van Soomeren en Partners, *Criminaliteit en de detailhandel. Resultaten van een enquête onder detaillisten, 1991*. In opdracht van de Directie Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie, maart 1992.

De totale schade bedroeg in de periode 1990/1991 dus bijna 1,4 miljard gulden. Het gaat dan om de directe 'bruto' schade: de bruto kosten van reparatie of vervanging, niet rekening houdend met eventuele vergoeding door verzekeringen. Wanneer de kosten van verzekering (premies minus schadevergoedingen: ca. 130 miljoen per jaar) en de kosten van beveiliging (naar schatting 700 miljoen per jaar) opgeteld worden bij de schade van 1,4

miljard, dan blijkt dat de (dreiging van) criminaliteit tegen winkels jaarlijks ongeveer 2,2 miljard aan kosten met zich meebrengt.

Een veel gebruikte graadmeter voor de ernst van de gepleegde delicten is de schade per incident, dus per gepleegd delict. In de onderstaande tabel is de gemiddelde schade per incident in guldens uitgedrukt.

Tabel 3: Gemiddelde schade per incident 1990/1991

Delict	Gemiddelde schade per incident	
Diefstal koopwaar	f	275,-
Diefstal geld/waardepapier	f	5.050,-
Inbraak	f	6.250,-
Graffiti	f	100,-
Vernieling	f	800,-
Berooving/overval	f	6.750,-
Gemiddeld voor alle delicten	f	550,-

Geslaagde inbraken, berovingen en diefstallen van geld en waardepapieren leveren hoge schades per incident op.

Ten aanzien van brandstichting zij nog opgemerkt dat uit een nadere analyse van 226 branden in stads- en winkelcentra blijkt dat in de helft van de gevallen brandstichting/balda-

digheid de oorzaak was. De aangerichte schade door brand in of aan winkels bedraagt jaarlijks 35 miljoen gulden³.

Criminaliteit en branche

In tabel 4 wordt het slachtofferschap naar branche op een rijtje gezet.

**Tabel 4: Percentage slachtofferschap per branche 1990/1991
(n = 123.070 vestigingen)**

Branche	Slachtoffers van criminaliteit %
Warenhuizen	89
Technische huisraad	80
Boek en kantoor	80
Benzinestations	76
Genotsartikelen	75
Lichaamsverzorging	74
Textiel	66
Levensmiddelen	55
Wonen	53
Doe-het-zelf en ontspanning	49
Gemiddeld van totale detailhandel	63

³ Bron: analyse van Delta Lloyd-verzekeringen.

Warenhuizen, winkels voor technische huisraad en (kantoor)boekhandels vormen een groep met het hoogste risico. Levensmiddelenwinkels, winkels voor woning-inrichting en doe-het-zelf/ontspanning lopen relatief het laagste risico. Verschillen in slachtofferschap per branche hangen ten dele ook samen met verschillen in grootte: in sommige branches komen vrijwel alleen grote vestigingen voor (zoals warenhui-

zen) of juist kleine (benzinestations). Gebleken is dat criminaliteitsrisico's toenemen met de grootte van de winkel. Dat gaat vooral op voor winkeldiefstal en bedreiging. Inbraak, graffiti, vernieling en beroving komen vaker voor in middelgrote winkels met tien tot twintig werknemers dan in kleine of grote winkels. In paragraaf 3.2 komen brancheverschillen uitvoeriger aan de orde.

De delicten nader bekeken

In de enquête onder detaillisten zijn gegevens opgevraagd over de volgende delicten:

- diefstal van koopwaar;
- diefstal van geld of waardepapieren;
- inbraak;
- graffiti;
- vernieling;
- beroving/overval;
- bedreiging en intimidatie;
- interne criminaliteit.

De belangrijkste uitkomsten worden hieronder weergegeven.

Diefstal van koopwaar

Het meest prominente delict in de detailhandel is diefstal van koopwaar. Bijna de helft (48%) van de vestigingen is hiervan slachtoffer geworden. Daarmee maakt het ruim 80% uit van alle tegen de detailhandel gepleegde delicten. Diefstal van koopwaar neemt 42% van de totale winkelcriminaliteitsschade voor haar rekening. De totale schade bedraagt 570 miljoen gulden. Ongeveer een kwart van het totaal aantal diefstallen is geconstateerd door betrapping van een dader. Omdat de pakkans zo gering is, kan de totale omvang van het delict moeilijk met zekerheid vastgesteld worden. Het is immers lang niet altijd duidelijk of bepaalde achteraf geconstateerde vermissingen toegeschreven moeten worden aan diefstal en of er sprake is van één diefstal of van meerdere los van elkaar staande diefstallen. Als de betrappingen en vermoedens samen worden genomen gaat het om ruim 2 miljoen gevallen.

De schade per geval varieert voor de verschillende branches. Voor de genotsartikelenbranche is de schade laag (f 60,-). De branche doe-het-zelf en ontspanning wordt per geval zwaar getroffen (f 1.200,-). Ook de gemiddelde schade per getroffen vestiging verschilt van branche tot branche. Slachtoffers in de genotsartikelenbranche leden gemiddeld de laagste schade (f 2.100,- per vestiging), warenhuizen meldden de hoogste schade

(ruim f 73.000,- per vestiging). Hier speelt de grootte van de vestiging natuurlijk een belangrijke rol.

Diefstal van geld of waardepapieren

Wat betreft het aantal slachtoffers en omvang is diefstal van geld of waardepapier een niet veel voorkomend delict. De schade die deze delicten aanrichten is echter aanzienlijk, zo'n 190 miljoen gulden per jaar: na diefstal van koopwaar en inbraak vormt dit delict de grootste schadepost. Ook hier is de pakkans gering (25%), waardoor het delict niet goed in beeld kan worden gebracht.

Net als bij diefstal van koopwaar zijn de brancheverschillen evident. De laagste schade per geval is voor de (kantoor-)boekhandels met een bedrag van f 300,-. Een uitschieter naar boven van f 60.000,- (per geval!) betreft de branche woninginrichting.

Inbraak

Na diefstal van koopwaar is inbraak het delict dat de meeste slachtoffers maakt. Ook wat betreft de totale schade van het delict (450 miljoen gulden) is inbraak een 'goede tweede' na diefstal van koopwaar. Een kwart van dit bedrag heeft betrekking op de braakschade. Het vrij hoge aandeel pogingen (tweederde van het totaal aantal inbraken) werpt een gunstig licht op het beveiligingsniveau van de vestigingen. Er zijn overigens duidelijke verschillen tussen de branches wat betreft het aandeel pogingen. Een opmerkelijke uitschieter in negatieve zin is de branche (kantoor)boekhandel; waar de pogingen slechts een derde van het totaal aantal inbraken vormen.

Graffiti

Bij graffiti ligt het slachtofferpercentage op 14%. De slachtoffers van graffiti geven in één jaar gemiddeld zo'n 11 gevallen op. Daardoor is de totale omvang groot: ruim 190.000 gevallen. De schade hiervan is relatief laag: 19 miljoen gulden, dat is nog geen 1% van de

totale kosten van winkelcriminaliteit. Er wordt een gemiddelde schade per geval (kosten verwijdering) gemeld van f 100,-, dat komt overeen met f 1.100,- per getroffen vestiging per jaar. Graffiti komt het meest voor bij warenhuizen (50% slachtoffer), winkels voor technische huisraad (25%) en genotsartikelen (23%).

Vernieling in de winkel

14% van de vestigingen meldden een vernieling van bedrijfsbezit. Gemiddeld kregen de slachtoffers zo'n 8 keer in één jaar te maken met vernielingen. De totale omvang van het delict bedraagt bijna 135.000 gevallen. De schade is hoger dan die van graffiti: 107 miljoen. Dit betekent dat 8% van de totale criminaliteitsschade in de detailhandel op het conto van vernielingen komt. De schade van 'een gemiddelde vernieling' bedraagt circa 800 gulden. Wanneer deze gegevens worden omgerekend naar de jaarlijkse schade per winkel als gevolg van vernieling dan komen we op een post van f 6.400,-. De branches benzinestations (44% van de totale criminaliteitsschade voor deze branche) en genotsartikelen (23%) worden het zwaarst getroffen door vernielingen.

Beroving/overval

Het afhandig maken van geld of goederen onder dreiging van geweld (verbaal, fysiek of met een wapen) wordt geschaard onder de termen 'beroving' of 'overval'. In totaal ging het in een jaar om 3000 berovingen. Dat komt overeen met een slachtofferschap van één op elke vijftig vestigingen. Deze vestigingen worden gemiddeld iets meer dan één keer per jaar getroffen door een beroving. De totale schade bedroeg 21 miljoen gulden. De financiële schade per beroving is dus ongeveer 7 duizend gulden. Daarnaast mag natuurlijk niet uit het oog worden verloren dat beroving vaak gepaard gaat met een nauwelijks in geld uit te drukken fysiek en emotioneel leed.

Overigens is het opvallend dat het aantal overvallen waar de politie kennis van heeft genomen veel lager ligt. Uit een overzicht dat is opgesteld door het projectteam overvalcriminaliteit, zijn in 1990 voor winkels 411 en voor benzinestations 189 overvallen bij de politie geregistreerd. In 1993 lagen deze aantallen op respectievelijk 699 en 226. Uit de gegevens van het projectteam overvalcriminaliteit kan verder worden afgeleid dat naast benzinestations ook videotheken, tabakszaken, supermarkten, juweliers en slijterijen een verhoudingsgewijs hoog overvalrisico hebben. Het laat zich aanzien dat roofovervallers hun werk-

terrein verleggen, waarbij de trek van geldinstituten naar winkels duidelijk is.

Bedreiging en intimidatie

In 7% van de vestigingen in de detailhandel wordt personeel in functie bedreigd of geïntimideerd. In één jaar komt dit 57.000 keer voor. Van financiële schade is in dit kader geen sprake, anders zou het delict onder beroving vallen. In 80% van de gevallen is alleen verbaal geweld gebruikt, in 15% fysiek geweld en in 6% van de gevallen werd gedreigd met een wapen. In de meeste gevallen loopt het personeel geen fysiek letsel op; slechts in 3% van de gevallen was er licht letsel gemeld. In 1% van de gevallen noemde men het letsel 'redelijk zwaar'. Warenhuizen (38% slachtoffer) en benzinestations (20%) vormen het vaakst het mikpunt van bedreiging.

Interne criminaliteit

Interne winkelcriminaliteit betreft in hoofdzaak winkel- en gelddiefstal door winkelpersoneel. Personeelsdiefstal is iedere betrokkenheid van eigen medewerkers bij een vermogensdelict binnen het bedrijf⁴. Naast diefstal kan er ook sprake zijn van fraude of verduistering. Het totaal aantal gevallen van interne criminaliteit is in verhouding tot dat van externe criminaliteit in de detailhandel niet erg groot. Voor het totale bedrijfsleven bedraagt deze verhouding 1 : 4, voor de detailhandel 1 : 5,6. Over de exacte omvang van interne criminaliteit kan eigenlijk alleen maar gespeculeerd worden. De meeste vestigingen blijken niet zo goed op de hoogte te zijn van door hun eigen werknemers gepleegde criminaliteit. De cijfers geven dus slechts een overzicht van de vermoedens van de respondenten en vormen daarom een indicatie van de omvang van het probleem.

Uit de slachtofferenquête bedrijven (SEB)⁵ blijkt dat minimaal 10% van de vestigingen aangeeft slachtoffer te zijn geworden van in totaal 66.000 gevallen van interne criminaliteit. Men denkt voornamelijk last te hebben van werknemers die zich bedrijfsgoederen toeëigenen. Verder komt het stelen van geld ook regelmatig voor. In welke mate dit zich voordoet is onbekend. Aangenomen wordt dat het risico van diefstal door medewerkers kleiner is dan dat van klantendiefstal. De schade per geval bij diefstal door medewerkers is echter vele malen hoger. Vernieling, bedrijfs-spionage en het toeëigenen van kennis komen minder vaak voor.

Hoewel de geschatte omvang van het pro-

⁴ Hoofdbedrijfschap Detailhandel, *Diefstal door medewerkers, een taboe*. Den Haag: derde druk, mei 1992.

⁵ Van Dijk, Van Soomer en Partners, 1990, *Bedrijfsleven en Criminaliteit. Kerngetallen uit de eerste Nederlandse slachtoffer-enquête onder bedrijven*.

bleem niet alarmerend lijkt, mag echter niet vergeten worden dat juist interne criminaliteit belangrijke negatieve effecten in de niet-materiële sfeer kan hebben. Gedacht kan worden aan verlaging van de arbeidsmoraal, verslech-

tering van de werksfeer en normvervaging. Daarnaast veroorzaakt interne criminaliteit ook een zeer ernstige vertrouwensbreuk, en roept emotionele reacties op bij alle betrokkenen, zoals chefs, collega's en familie.

Ontwikkeling winkelcriminaliteit

2.3

Voor het aangeven van de ontwikkeling van winkelcriminaliteit zijn de cijfers gebruikt van het eerder genoemde rapport *Criminaliteit en detailhandel*. In dit rapport is hieraan een hoofdstuk gewijd⁶. Deze gegevens zijn op hun beurt weer ontleend aan vier onderzoeken, te weten een onderzoek van het Economisch Instituut voor het Midden- en Kleinbedrijf (EIM) uit 1986, een onderzoek van het NIPO (1985), de Slachtoffer Enquête Bedrijven (SEB, 1989) en de enquête onder detaillisten uit 1991 (DCP).

Om na te gaan hoe de winkelcriminaliteit zich de afgelopen jaren (1985-1991) heeft ontwikkeld, moeten we verschillende onderzoeksuitkomsten naast elkaar leggen en met elkaar vergelijken. In tabel 5 is een vergelijking te zien tussen de belangrijkste resultaten van vier onderzoeken. Voor zover mogelijk is gekeken naar vergelijkbare verschillen in slachtofferschap en schade per vestiging. Gegevens over totale omvang van winkeldiefstal en de schade als gevolg daarvan waren alleen beschikbaar uit twee onderzoeken⁷.

Tabel 5: Vergelijking van enkele uitkomsten met eerder onderzoek 1985-1991

	NIPO (1985)	EIM (1986)	SEB (1989)	DCP (1990/ 1991)
Slachtofferschap van:	%	%	%	%
Winkeldiefstal	43	68	-	48
Diefstal geld	32	19	-	10
Inbraak	-	30	13	19
Vernieling	-	25	18	14
Bedreiging	-	-	10	7
Gemiddelde schade per vestiging (in guldens)				
Winkeldiefstal	5.500	7.100	-	9.600
Inbraak (poging + geslaagd)	-	4.700	5.600	19.000
Vernieling	-	2.100	2.900	6.100
Totale omvang winkeldiefstal (x 1 miljoen)	3,2	-	-	2,1
Totale schade winkeldiefstal (x 1 miljoen gulden)	298,1	-	-	567,9

⁶ en wel hoofdstuk 4: *Totale kosten en ontwikkeling van winkelcriminaliteit* (pp. 23-27).

⁷ Uit het eerder aangehaalde rapport *Criminaliteit en de detailhandel* (pp. 24-26). De tabel vertoont nogal wat 'witte vlekken'. Pas in 1990/1991 is voor het eerst een breed onderzoek verricht naar aard en omvang van winkelcriminaliteit. Niettemin zijn de voorgaande, beperktere onderzoeksresultaten ook in de tabel opgenomen. Hierdoor is een bescheiden vergelijking 'in de tijd' mogelijk.

Ondanks allerlei meetverschillen, kan er met enige voorzichtigheid toch een trend worden uitgelicht. Ten opzichte van 1986 is het percentage slachtoffers van alle delicten gezamenlijk iets afgenomen. Alleen inbraak geeft een afwijkend beeld: ten opzichte van 1986 is er sprake van een afname, maar ten opzichte van 1989 lijkt er sprake van een toename⁸.

Opmerkelijk is verder dat de gemiddelde schade die winkeliers ten gevolge van criminaliteit lijden is toegenomen.

Dit kan zowel verband houden met een groter aantal delicten waarmee de slachtoffers worden geconfronteerd, als met een hogere scha-

depost per delict. Dit kan alleen getoetst worden voor winkeldiefstal, en daaruit blijkt dat het totaal aantal diefstallen daalde van ruim 3 miljoen naar 2 miljoen. De gestegen schade kan dus alleen worden verklaard uit de gestegen schade per geval. In 1985 bedroeg die post per winkeldiefstal f 94,- en in 1991 f 275,-.

Is het afgenomen slachtofferschap een gevolg van betere preventie? Die vraag kan beantwoord worden door de verschillende onderzoeken (van DCP, 1991; EIM, 1986 en NIPO, 1985) nog eens naast elkaar te leggen.

Tabel 6: Vergelijking genomen preventiemaatregelen 1985/1991

	NIPO (1985)	EIM (1986)	DCP (1990/ 1991)
	%	%	%
Preventie winkeldiefstal			
Overzichtelijke indeling winkel	8	64	40
Vitrines	10	-	20
Spiegels	9	-	2
Elektronische artikelbeveiliging	9	16	11
Gesloten TV-circuit	-	-	9
Instructie personeel	-	-	32
Preventie inbraak			
Inbraakalarm	-	21	43
Rolluiken	-	13	14
Bewakingsdienst	-	2	2

Zeker als we kijken naar de DCP- en NIPO-gegevens blijkt dat beduidend meer winkeliers preventiemaatregelen hebben genomen. Het is dus aannemelijk dat dit geleid heeft tot een daling van het slachtofferpercentage.

⁸ Dat de slachtoffersschapperpercentages van EIM hoger zijn dan die van de andere onderzoeken houdt waarschijnlijk verband met de schriftelijke uitvoering van dit onderzoek. De andere onderzoeken waren telefonische enquêtes.

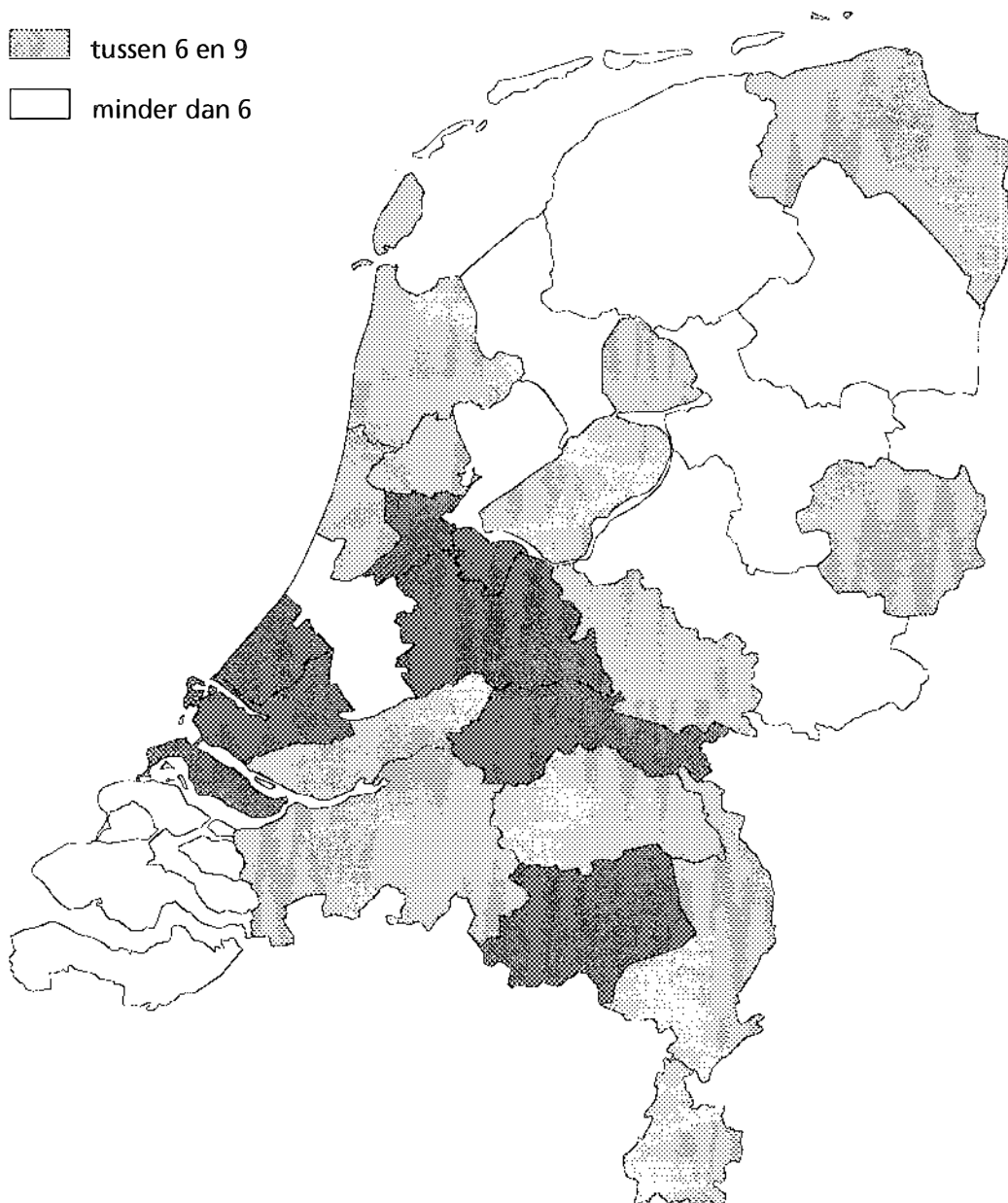
Voor de **regionale spreiding** van winkeldiefstal is uitgegaan van de betreffende politiegegevens voor 1993. Onderstaande tabel

geeft het aantal geregistreerde winkeldiefstallen per politieregio weer voor 1993.

Kaart 1: Regionale spreiding winkeldiefstal 1993*

Geregistreerde winkeldiefstallen per 1000 inwoners

-  meer dan 9
-  tussen 6 en 9
-  minder dan 6



* Bron: CBS: Rechtsbescherming en Veiligheid, voorlopige gegevens 1993.

Op grond van dit kaartje kan worden gesteld dat zich in de categorie met meer dan 9 winkeldiefstallen per 1000 inwoners de regio's met de grootste mate van verstedelijking bevinden. Opvallend is dat de regio Amsterdam-Amstelland met kop en schouders bovenaan staat (ruim 16 winkeldiefstallen per 1000 inwoners), terwijl bijvoorbeeld Rijnmond maar net in deze categorie valt. Dit houdt verband met het feit dat de gemeente Amsterdam het criminaliteitsniveau in de regio Amsterdam-Amstelland voor een zeer belang-

rijk deel bepaalt; de gemeente Rotterdam heeft een wat minder bepalende invloed omdat in de regio Rijnmond het aantal overige gemeenten (met minder criminaliteit per 1000 inwoners) groter is.

Voorts kan worden opgemerkt dat Flevoland met 8,99 winkeldiefstallen per 1000 inwoners maar net buiten de hoogste categorie valt. De steden Almere en Lelystad zullen in belangrijke mate aan de hoge positie van Flevoland bijdragen.

2.5

Conclusies

De meest recente onderzoeksgegevens over winkercriminaliteit leren ons het volgende.

- Bijna twee op de drie winkeliers is in één jaar tijd slachtoffer geworden van winkercriminaliteit. Winkeldiefstal is hierbij het meest voorkomende delict (80%), pas veel later volgen inbraak en graffiti.
- De totale schade als gevolg van winkercriminaliteit bedroeg in één jaar (1990/1991) bijna 1,4 miljard gulden. Inclusief de kosten van verzekering en beveiliging komt de jaarlijkse schade op 2,2 miljard gulden. Diefstal van koopwaar (568 miljoen) en inbraak (454 miljoen) vormen de grootste schadeposten voor de winkeliers.
- De gemiddelde schade per getroffen vestiging bedraagt in één jaar f 17.500,-. Beroving, inbraak en diefstal van geld of waardepapieren bezorgen winkeliers per incident de hoogste kostenposten.
- Het aantal overvallen op winkels neemt vrij sterk toe. Roofovervallers verleggen hun werkterrein van de zwaar beveiligde geldinstituten naar minder goed beveiligde winkels. Naast benzinstations hebben ook videotheken, tabakszaken, supermarkten, juweliers en slijterijen een verhoudingsgewijs hoog overvalrisico.
- De branches warenhuizen (89%), technische huisraad (80%), boek en kantoor (80%), ben-

zinestations (76%), genotsartikelen (75%) en lichaamsverzorging (74%) lopen het meeste risico om slachtoffer te worden van criminaliteit. De doe-het-zelf en ontspanningsbranche loopt met een slachtofferpercentage van 59% een lager risico. Daarnaast neemt de kans op slachtofferschap toe naarmate de winkel groter wordt.

- Vanaf 1986 is het percentage slachtoffers van alle delicten gezamenlijk iets afgenomen. Inbraak lijkt hierop een uitzondering te vormen. De schade per winkel is echter toegenomen.
- De laatste jaren hebben steeds meer winkeliers preventiemaatregelen genomen. De belangrijkste maatregelen tegen diefstal zijn: een overzichtelijke indeling van de winkel (40%), instructie van personeel (32%) en het plaatsen van spiegels (29%). 43% van de winkeliers heeft een inbraakalarm. Deze maatregelen hebben waarschijnlijk geleid tot een daling van het slachtofferpercentage.
- Het aantal aangiften van winkeldiefstal per 1000 inwoners is het hoogst in de meest verstedelijkte regio's. De regio Amsterdam-Amstelland neemt de koppositie in. In Drenthe en Friesland ligt het aantal aangiften van winkeldiefstal per 1000 inwoners het laagst.

Daders

3.1

Als we iets willen zeggen over de dadergroep die zich schuldig maakt aan winkelcriminaliteit, moeten we eerst goed beseffen waar we het precies over hebben.

Winkelcriminaliteit bestaat uit verschillende delicten, en het is dus niet zo dat we over 'één dadergroep' van winkelcriminaliteit kunnen spreken. Om die reden is ervoor gekozen om de daders van de verschillende delicten apart onder de loep te nemen. Aan het eind van dit deel wordt een samenvattend overzicht gegeven van daderkenmerken.

Winkeldiefstal

Bij winkeldiefstal kunnen vijf dadergroepen worden onderscheiden:

- jongeren van 12-17 jaar;
- oudere jongeren (18-30 jaar);
- drugs- en gokverslaafden;
- personeel;
- derden (onder andere leveranciers en vertegenwoordigers).

Jongeren

Door een kwart van alle jongeren is 'ooit' wel eens kleine winkeldiefstal (waarde van het gestolene minder dan tien gulden) gepleegd. Voor 'grote' winkeldiefstallen (waarde van het gestolene meer dan tien gulden) was dat, gevraagd in 1990, voor 6,4% het geval⁹. Een reëler beeld ontstaat als de jongeren gevraagd worden of zij het afgelopen jaar iets uit een winkel hebben gestolen. In 1986 maakte 11,1% zich hieraan schuldig. Dit percentage was in 1988 gedaald tot 5,0, om twee jaar later weer te stijgen tot 6,7%. Deze ontwikkeling stemt overeen met het totale criminaliteitsbeeld onder jongeren in die periode. De frequentie waarmee winkeldiefstal wordt gepleegd blijft voor 60% van de jongeren tot één of twee keer beperkt. Omdat er een groep is die zich vaker van dit misdrijf bedient, ligt het gemiddelde toch op 3,6 keer in 1990. Deze frequenties verschillen niet met die van 1986 of 1988.

In 1986 pleegden relatief meer jongens dan meisjes winkeldiefstal (13% respectievelijk 8%). Twee jaar later is dit verschil teruggebracht tot 1,5% (6% ten opzichte van 4,5%). In

1990 is er van verschil nauwelijks nog sprake: jongens 7%, en meisjes 6,5%. Het is vooral de daling van de jongenscriminaliteit, en niet een stijging van de meisjescriminaliteit, die voor deze nivellering verantwoordelijk is.

De mate waarin jongeren winkeldiefstal plegen hangt samen met twee factoren, namelijk met leeftijd en, in wat mindere mate, met opleiding.

- **Leeftijd:** De omvang van de winkeldiefstallen heeft zijn hoogtepunt onder jongeren van 15 en 16 jaar: ca. 10% van de jongeren op deze leeftijd stelen wel eens iets. Op 12-jarige leeftijd is dit nog 1,4%, bij 13-jarigen alweer 7%. Wanneer de jongeren de leeftijd van 17 jaar bereiken, neemt de neiging tot winkeldiefstal af. 5% van de 17-jarigen maakt zich hieraan nog schuldig. De gemiddelde leeftijd waarop jongeren voor het eerst iets uit een winkel wegnemen zonder te betalen ligt op 11 jaar.
- **Opleiding:** Jongeren die de MAVO, LTS of LEAO (10,8%) volgen, en ook jongeren die geen opleiding volgen (8,3%), plegen in vergelijking met anderen vaker winkeldiefstal. Het zijn ook vaker jongeren die zo nu en dan eens spijbelen die winkeldiefstal plegen. Toch pikt ook 7,4% van de studenten aan universiteiten of HBO's en leerlingen van het VWO wel eens iets uit een winkel. Dat is een groter deel dan voor LHNO's (1,8%), leerlingen uit de brugklas (3,4%) of HAVO en MBO-scholieren (6,3%).

Als we kijken naar de achtergronden van jonge daders om tot winkeldiefstal over te gaan, kunnen we grofweg twee groepen onderscheiden. De meest omvangrijke groep wordt gevormd door de 'meelopers' die, als zich een gelegenheid voordoet, een kick vinden in het overschrijden van maatschappelijke grenzen; vaak om stoer te doen voor vrienden. Deze groep pleegt in eerste instantie geen winkeldiefstal om er materieel gewin uit te halen, maar eerder vanwege de spanning en de status in de vriendengroep. In de meeste gevallen gaat dit gedrag 'vanzelf' over naarmate de jongeren ouder worden.

⁹ Zo blijkt uit zogenaamd 'self-report-onderzoek' waarbij jongeren naar crimineel gedrag wordt gevraagd. Zie voor een uitgebreide verhandeling over jeugdcriminaliteit: *Ontwikkeling van de jeugdcriminaliteit en de justitiële jeugdbescherming: periode 1980-1990* door J. Junger Tas e.a., WODC: Gouda Quint, 1992.

Dat geldt niet voor de tweede groep, die juist op zoek gaat naar de gelegenheid om te stelen. Deze jongeren beginnen daarmee ook vroeger, soms al op 8-jarige leeftijd. Dat is dan ook voor de meesten onder hen de start van hun criminele carrière. Als zij wat ouder worden laten zij eenvoudige winkeldiefstalletjes meer en meer achterwege, om op zoek te gaan naar meer lucratieve misdrijven, zoals drugshandel, overval en inbraak.

Jongeren vormen dus een belangrijke aandachtsgroep als plegers van winkeldiefstal, maar daarnaast ook als veroorzakers van overlast, vernielingen en graffiti.

Jongeren die hun grenzen verleggen van kleine winkeldiefstal naar zwaardere delicten worden steeds professioneler en belanden soms na verloop van tijd in de georganiseerde misdaad: vaak in een gespecialiseerd syndicaat¹⁰. Voordat het zover is, vormen deze jongeren de zogenaamde 'harde kern' en maken zich schuldig aan zwaardere vormen van veelvoorkomende criminaliteit (Beke, B. en W. Kleiman, 1992)¹¹. Deze **'harde kern'** pleegt relatief veel en ook zware delicten, waaronder ernstige geweldsdelicten. Jongeren die hiervan deel uitmaken, treden meestal op in groepsverband waarbij sprake is van 'informeel lidmaatschap'. Wapenbezit en druggebruik is eerder regel dan uitzondering. Uit het onderzoek van Beke in drie middelgrote gemeenten in 1992 blijkt dat 11% van de jongeren in de leeftijd van 15-25 jaar tot de 'harde kern' gerekend kan worden. Meelopers daarentegen zijn licht criminele jongeren die weinig, voornamelijk lichte delicten plegen en minder berekend te werk gaan. Meelopers gaat het meer om een zekere statusverwerving door middel van agressief vertoon.

Er is meer onderzoek gedaan naar de vraag welke jongeren nu precies 'meeloper' zijn en wie tot de 'harde kern' behoren. Sommige onderzoekers (Eijken (1993) en Junger Tas (1992)) leggen daarbij een relatie met de levensstijl van jongeren. Jongeren die er een levensstijl op na houden die wordt veroorzaakt door een gebrekkige opvoeding door hun ouders, een zwakke sociale controle door hun familie en een niet zo voorspoedige schoolloopbaan, lopen een grotere kans om af te glijden naar de marges van de samenleving. Deze jongeren worden ook wel risicjongeren genoemd. Zij spijbelen vaker van school en hebben een nogal ongestructureerd vrijetijdsgedrag: uitgaan, over straat slenteren, koffie-

shops bezoeken en spanning opzoeken. Het is aannemelijk dat een deel van deze risicjongeren uiteindelijk terecht komt in de 'harde kern'.

Er zijn twee redenen om winkeldiefstal gepleegd door jongeren in de leeftijd van 12-18 jaar aan te pakken. De eerste reden is dat zij zich er vaker aan schuldig maken dan volwassenen. De tweede is dat winkeldiefstal voor deze groep vaak een eerste kennismaking met delinquentie is en een begin kan zijn voor een criminele carrière. Is de jeugd hierop uitgekeken (oftewel is de spanning weg), dan gaat een deel vervolgens over tot het plegen van ernstiger delicten.

Jongeren vormen dus om deze redenen een belangrijke aandachtsgroep als het gaat om bestrijding van diefstal. Probleem is dat er maar weinig jongeren worden betrapt op het plegen van veel voorkomende criminaliteit, en dat geldt ook voor winkeldiefstal. In 1990 bedroeg het aandeel betrapten nog geen 25%. Wanneer een winkeldief wordt betrapt, gebeurt dit meestal door het personeel (60%). In een kwart van de gevallen is bewakingspersoneel of de politie verantwoordelijk voor het betrappen van de winkeldief. Ouders blijken hier nauwelijks een rol van betekenis te spelen, evenals winkelend publiek. Betrapping leidt niet automatisch tot politiecontact. In 1988 en 1990 heeft zo'n 15% van de jonge betrapte winkeldieven contact gehad met de politie, hetgeen de lage aangiftebereidheid van winkeliers bevestigt.

Oudere jongeren

Bij oudere jongeren (18-30 jaar) is er, in tegenstelling tot de groep jeugdige daders, sprake van een duidelijk economisch motief bij winkeldiefstal. Door gebrek aan geld en een grote materiële behoefte is deze groep uit op het ontvreemden van artikelen. Het gaat hier dan ook vooral om een specifieke groep: voornamelijk mannen met een lage opleiding, een weinig florissant arbeidsverleden en veel recidive¹². Omdat het economisch gewin voorop staat, mag worden verondersteld dat oudere jongeren die artikelen stelen die een hoge waarde hebben.

Drugs- en gokverslaafden

Ook bij verslaafden is sprake van een economisch motief voor het plegen van winkeldiefstal. Om drugs te kunnen scoren, is snel geld nodig. Ook het onderhouden van een gokverslaving kost veel geld. Artikelen die uit winkels

¹⁰ Eijken, A.W.M. (1993), *Criminaliteitsbeeld van Nederland. Omvang, achtergronden, spreiding en preventie, 1980-1992*. Directie Criminaliteitspreventie, Ministerie van Justitie, Den Haag.

¹¹ In: *Jongeren en geweldscriminaliteit*. Een nadere analyse van de 'harde kern'. Ministerie van Justitie (DCP).

¹² DCP, 1993, *Criminaliteitsbeeld van Nederland* (pp. 32-34).

zijn meegenomen, worden daarom veelal verkocht aan helers of tussenpersonen (Eijken, DCP, 1993). Net als bij de groep 'oudere jongeren' geldt ook voor verslaafden dat berekening een rol speelt bij winkeldiefstal. Bij hun kosten/baten-afweging speelt de pakkans een grote rol. Het is aannemelijk dat zij proberen om artikelen te ontvreemden waarvan de 'straatwaarde' hoog genoeg is om hun dagelijkse behoefte te bekostigen.

Personeel en derden

Over de omvang van diefstal door personeel en derden zijn geen recente gegevens beschikbaar. De betrokkenheid van eigen medewerkers bij vermogensdelicten binnen het bedrijf kan bestaan uit:

- diefstal van goederen/waardepapieren;
- fraude;
- verduistering.

Een vermogensdelict binnen een vestiging kan worden gepleegd door een individuele medewerker samen met collega's of klanten of met derden, zoals leveranciers of vertegenwoordigers. Interne criminaliteit gedijt onder de taboesfeer die het probleem nog steeds kenmerkt. De bedrijfsleiding neemt vaak een afwachtende of passieve houding aan en doet eigenlijk alsof er niets aan de hand is. Er ontstaat dan een grijze zone waarin het verschil tussen wat nog net wel en wat net niet meer mag niet duidelijk is. Van daaruit is de overstap naar diefstal of fraude niet groot meer¹³.

Overlast

Het begrip 'overlast' heeft een subjectief karakter. In de ogen van sommigen is alleen al de aanwezigheid van een groepje rondhangende jongeren een reden om van overlast te spreken. Anderen vinden dat er pas overlast plaatsvindt wanneer die zich onbehoorlijk gedragen bijvoorbeeld uit baldadigheid. Ook vervuiling en verloedering kunnen als 'overlast' worden aangemerkt.

Overlast in winkelgebieden wordt meestal veroorzaakt door groepen rondhangende jongeren, zwervers, alcoholisten en/of drugverslaafden. Voor jongeren vormen winkelgebieden vaak een aantrekkelijke rondhang- en ontmoetingsplaats. Wanneer scholen in de nabijheid van een winkelgebied zijn gevestigd, vormt dit een risicofactor voor overlast. Dit risico is zeker aanwezig als er bovendien een gebrek is aan recreatieve faciliteiten in de omgeving. Zwervers en alcoholisten vinden vooral overdekte winkelgebieden aantrekkelijk als warme en droge verblijfsplek.

Voor junks zijn winkelgebieden ontmoetingsplaatsen waar gedeald en geheeld kan worden. Daarnaast fungeert het gebied ook als werkterrein voor het plegen van diefstal (winkeldiefstal, zakkenrollen, autokraak en fietsdiefstal).

De nabijheid van andere voorzieningen, zoals stations, trekt dit soort groepen aan en leidt tot extra overlast. Dit kan soms te wijten zijn aan het ontbreken van opvang- en ontmoetingsruimten.

Graffiti/vernieling

Graffiti en vernielingen zijn delicten die vooral door jongeren worden gepleegd. Aan jongeren van verschillende leeftijden is gevraagd of zij in het afgelopen jaar wel eens graffiti hebben aangebracht of iets hebben vernield (Junger Tas, 1992). Op 13-jarige leeftijd maakt 8% van de jongeren zich er schuldig aan. Een 'leef-tijdspiek' doet zich echter pas voor op 15-jarige leeftijd (13%). Vervolgens neemt de belangstelling voor graffiti weer af. Als de jongeren 17 jaar zijn, is nog maar 4,5% aan te merken als graffiteur. Met dit verloop in leeftijd ver-toont graffiti veel overeenkomsten met winkel-diefstal.

Deze ontwikkeling verloopt voor vernieling veel grilliger. Aanvankelijk gaan tot de leeftijd van 15 jaar meer jongeren over tot vernieling. Ruim 6% van de 12-jarigen heeft in een jaar tijd wel eens iets vernield. Voor 15-jarigen is dit percentage gestegen tot 13,4%, om daarna weer (fors) te dalen tot 6,5%. Jongeren van 17 jaar vernielen echter weer meer (9,6%). Graffiti blijkt vooral door jongeren zonder opleiding (8%) alsmede door LBO- en MAVO-leerlingen (12%) gepleegd te worden. Het gemiddelde percentage van jongeren die zich schuldig maken aan graffiti ligt op circa 6%. Overigens worden verfspuitbussen vaak door de graffiteurs gestolen uit winkels, zoals blijkt uit de rapportage van de werkgroep diefstal Verfspuitbussen getiteld 'Graffiti en de diefstal van Verfspuitbussen'.

Het aanrichten van vernielingen komt relatief veel voor onder LBO-leerlingen (12 resp. 14%). Deze delicten doen zich vaker dan elders voor in winkelcentra en binnensteden. Dergelijk vandalisme is niet toe te schrijven aan een specifieke jeugdgroep, maar is algemeen verankerd in de jongerencultuur. Wel is het zo dat lager opgeleide jongeren zich er vaker aan schuldig maken. In de hoofdstukken 'Vandalisme' en 'Graffiti' van het Basisboek Criminaliteitspreventie is meer informatie te vinden over de dadergroepen.

¹³ HBD, *Diefstal door medewerkers, een taboe*, 1992.

Inbraak

Hoe de dadergroep van winkelinbraken eruit ziet is nooit onderwerp van onderzoek geweest. Over het algemeen geldt dat de inbreker wat ouder is dan de gemiddelde winkeldief, namelijk tussen de 20 en 30 jaar¹⁴. Ze hebben een laag scholingsniveau, zijn relatief vaak werkloos en hebben bijkomende problemen (verslaving, schulden). Driekwart van de inbrekers breekt al 2 jaar of langer in en de helft van de daders heeft meer dan 50 inbraken gepleegd. Veel inbrekers maken zich ook schuldig aan andere delicten zoals geweldsdelicten en intimidatie. Inbrekers laten zich in hun gedrag leiden door drie factoren:

- *de pakkans*: deze kans wordt onder meer beïnvloed door het type winkelgebied en het al of niet wonen boven of nabij winkels;
- *de trefkans op 'buit'*: dit is de kans om waardevolle spullen te vinden in het pand. In vergelijking tot woningen, is deze kans bij winkels aanzienlijk.
- *de entreekans*: dit is de kans tot toegang tot een pand, waarbij niet alleen het gemak tot bereik van inbraakdoel van belang is, maar evenzeer de vluchtmogelijkheden meetellen.

Bedreiging

Bedreiging of intimidatie komt meestal voort uit onenigheid tussen personeel en klant. Meestal blijft het beperkt tot een woordenwisseling. In een klein aantal gevallen escaleert de situatie en komt het tot een schermutseling. Uit buitenlands onderzoek blijkt dat dergelijke conflicten meer dan gemiddeld voorko-

men tussen jonge personeelsleden en oudere klanten. Ook betrapte winkeldieven kunnen uit angst of frustratie met fysiek geweld dreigen en dit soms ook omzetten in harde actie.

Overval

Daders van overvallen zijn meestal 'oudere jongeren' tussen de 18 en 30 jaar, en van het mannelijke geslacht. Op het gebied van scholing, werk en inkomen scoort de groep overvallers relatief laag. Vaak zijn de gezinsomstandigheden niet rooskleurig. Zoals hiervoor al aan de orde is geweest, vormt overval een fase in een criminele carrière die vaak al eerder tot ontwikkeling kwam met winkeldiefstal, vernielingen en kleine inbraak. Daders slaan meestal laat in de middag of vroeg in de avond hun slag. In tweederde van de gevallen draagt de overvaller een vuurwapen bij zich. Eén op de vier overvallers heeft een slag- of steekwapen bij zich. In 7% van de overvallen wordt het pistool ook daadwerkelijk afgevuurd. Andere vormen van geweld, zoals mishandeling (16%) en vastbinden (10%) komen wat vaker voor (Mertens N. en R. de Leve, 1991).

Veel criminaliteitsvormen, veel dadergroepen

Samenvattend kan worden gesteld dat de uiteenlopende vormen van criminaliteit ook deels verschillende dadergroepen hebben. In onderstaand schema zijn de belangrijkste daderkenmerken (en -motieven) per type risico nog eens op een rijtje gezet.

Schema 2: Type delict/overlast en daderkenmerken (en -motieven)

Type delict/overlast	Daderkenmerken (en -motieven)
Overlast	. jongeren/scholieren (ontmoetingsplek) . zwervers (schuil/bedelplek) . verslaafden (dealen/helen/diefstal)
Graffiti en vernieling	. kinderen (speels, experimenteren) . jongeren (spanning, subcultuur)
Winkeldiefstal	. jonge jongeren (stoer, kick) . oudere jongeren (gewin) . verslaafden (gewin)
Inbraak Intimidatie personeel	. de meer professionele inbreker (gewin) . (oudere) klanten (onenigheid) . gepakte winkeldieven (verzet)
Overval	. jongvolwassene in achterstandssituatie (gewin)

¹⁴ Zie ook hoofdstuk 3 'Inbraak' in dit basisboek. Daar is meer informatie te vinden over de achtergronden van de daders van dit delict.

In paragraaf 3.2.1 wordt ingegaan op de mogelijkheden die winkeliers hebben om hun slachtofferrisico en de gevolgen van het slachtofferschap te beperken. Ook wordt ingegaan op de wijze waarop zij reageren als zij slachtoffer worden.

In paragraaf 3.2.2 wordt voor de belangrijkste

branches een beeld gegeven van slachtofferschap, geleden schade, aangiftebereidheid en de mate waarin preventieve maatregelen worden getroffen.

In paragraaf 3.2.3 wordt het probleem van onveiligheidsgevoelens van personeel en publiek in winkelgebieden behandeld.

Het treffen van maatregelen door winkeliers

3.2.1

Helaas is het zo dat veel winkeliers niet volledig beseffen dat zij zelf de kans op slachtofferschap en de gevolgen kunnen beïnvloeden. Dat is op verschillende manieren mogelijk, namelijk via:

- de afhandeling van betrapte (winkel)dieven;
- het doen van aangifte van delicten bij de politie;
- het nemen van preventiemaatregelen;

- contacten met andere organisaties/instaties in verband met (preventie van) criminaliteit;
- dekking van schade via verzekeringen.

Afhandeling van betrapte dieven

De volgende tabel geeft een beeld van de afhandeling van gepakte dieven.

Tabel 7: Afhandeling gepakte dieven 1990/1991

	Percentage dat deze methode 'vrijwel altijd' of 'vaak' toepast
	%
Aangifte bij politie	58
Met waarschuwing laten gaan	29
Opleggen schadevergoeding	19
Zelf opleggen 'alternatieve straf'	7
Contact opnemen met ouders	6
Gebruik fysiek geweld	4
Tijdje vasthouden in de winkel	3

* Bron: het eerder aangehaalde rapport *Criminaliteit en detailhandel*.

Een meerderheid van de winkeliers doet bij betrapping van winkeldiefstal meestal aangifte. Er is ook een aanzienlijke groep die dit niet doet: 24% doet het zelfs nooit! Het komt ook voor dat winkeliers eigen rechter spelen wanneer zij een dief hebben betrapt. Dan leggen zij de dader een schadevergoeding op of delen een 'alternatieve straf' uit. Een kleine groep viert zijn frustraties bot op de dief door hem (lang) vast te houden of een aframmeling te verkopen.

Aangifte

De bereidheid onder winkeliers tot het doen van aangifte bij constatering van delicten is

over het algemeen laag. Het aangiftepercentage verschilt echter sterk per delict. In tabel 9 staat in de linker kolom welk percentage van het totaal aantal delicten bij de politie is aangegeven. De rechter kolom vermeldt welk percentage van de slachtoffers nooit aangifte doet van het betreffende delict.

Voor alle duidelijkheid wijzen we erop dat tabel 7 en 8 niet met elkaar vergeleken kunnen worden; in tabel 7 hebben de percentages betrekking op afhandeling van **betrapte winkeldieven** en in tabel 8 gaat het om aangifte in geval van constatering van een delict. Diefstal van koopwaar wordt natuurlijk vaak geconstateerd zonder dat een winkeldief betrapt wordt.

Tabel 8: Aangifte van delicten * 1990/1991

	Percentage aangegeven gevallen van het totale aantal van het delict %	Percentage slachtoffers dat nooit aangifte doet %
Diefstal koopwaar	8	54
Diefstal geld	29	67
Inbraak geslaagd	95	2
Inbraak poging	78	43
Graffiti	3	90
Vernieling	12	63
Beroving	98	4
Bedreiging	14	63
Totaal gemiddeld	11	-

* De tabel moet als volgt gelezen worden: van het delict 'diefstal koopwaar' doet 54% van de winkeliers nooit aangifte. De 46% die dat wel (eens) doet is samen goed voor 8% van het aantal gemelde gevallen van diefstal.

Uit de tabel blijkt dat minder dan de helft van de winkeliers aangifte doet van diefstal van koopwaar, diefstal van geld, graffiti, vernieling en bedreiging. Uit een nadere analyse van de gegevens is geconcludeerd dat er een groep winkeliers is die vrij consequent aangifte doet. Dat is echter maar 35% van alle slachtoffers. Aan de andere 65%, de groep die nooit of niet altijd aangifte doet, is gevraagd waarom zij geen aangifte doet. De antwoorden op die vraag lopen uiteen, variërend van 'niet de moeite waard' en 'tijdgebrek' tot 'politie kan niets doen' en 'te veel rompslomp'. Uit deze motieven is een meer algemene conclusie te trekken: de meeste winkeliers ondernemen geen actie omdat zij er niet veel van verwachten. Het gestolen goed komt er niet (direct) door terug en het kost alleen maar tijd. De kosten/baten-analyse slaat op korte termijn voor hen negatief uit: het kost over het algemeen meer moeite en tijd dan het voordeel oplevert. Daarnaast kunnen ook bepaalde vooroordelen over politie en justitie een drempel vormen om aangifte te doen.

Driekwart van het aantal winkeliers dat aangifte heeft gedaan is tevreden over de aangifte-procedure. Degenen die aangifte doen maken over het algemeen gebruik van een procedure die weinig extra inspanning vereist. Dertien procent maakt gebruik van een standaard-aangifteformulier en 74% kan volstaan met een telefonische aangifte. Eén op de tien winkeliers zegt dat persoonlijk aangifte moet worden gedaan op het politiebureau. Deze resultaten uit onderzoek onder winkeliers stemmen vrij goed overeen met resultaten van een onderzoek dat in 1992 door het Ministerie van Justitie is uitgevoerd onder politiekorpsen. Hieruit bleek namelijk dat onge-

veer 40% van de korpsen gebruik maakt van het standaard aangifteformulier en dat het aantal korpsen waar men een betrapte winkeldief op gaat halen op 90% ligt.

Een **lik-op-stukbeleid** stimuleert winkeliers om meer aangifte te doen. Lik-op-stuk betekent dat zaken van gepakte dieven versneld worden afgehandeld. Dit beleid wordt steeds meer, en met succes, toegepast door het Openbaar Ministerie. Over het algemeen (74%) oordelen de winkeliers die ermee bekend zijn positief over deze vorm van snelrecht. Helaas is maar een klein deel van de winkeliers op de hoogte van het bestaan van lik-op-stuk, namelijk 20%.

We kunnen constateren dat politie en Openbaar Ministerie de procedures van aangifte en afhandeling van winkeldieven hebben verbeterd. Het aantal winkeliers dat hierdoor wordt gestimuleerd om zoveel mogelijk aangifte te doen, zou echter aanzienlijk groter kunnen zijn als de winkeliers beter op de hoogte worden gebracht van verbeteringen in de procedures van aangifte en afhandeling. De eventuele vooroordelen van winkeliers over de rol van de politie bij aangifte zullen moeten worden weggenomen.

Preventiemaatregelen

Uiteraard nemen winkeliers de nodige maatregelen om criminaliteit te voorkomen of de schade ervan beperkt te houden. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen organisatorische en technische maatregelen (tabel 9), en preventie van gelddiefstal (tabel 10). Onderstaande tabellen geven daarvan een overzicht, waarbij ook gekeken is naar het slachtofferschap van het betreffende delict.

**Tabel 9: Diefstalpreventie en slachtofferschap diefstal 1990/1991
(meerdere antwoorden mogelijk)**

Genoemd door	Slachtoffers diefstal koopwaar %	Niet- slachtoffers %	Totaal %
Organisatorische maatregelen			
Overzichtelijke indeling winkel	54	25	40
Instructie personeel	41	22	32
Bordjes 'bij diefstal ...'	15	5	10
Controle paskamers	8	1	5
Kleedklemmen	4	-	2
Vertragingshaken	2	-	1
Technische maatregelen			
Spiegels	40	18	29
Afgesloten vitrines	30	10	20
Elektronische artikelbeveiliging	15	7	11
Gesloten TV-circuit	15	2	3
Speciale verpakkingen	4	2	3

Tabel 10: Preventie van gelddiefstal en slachtofferschap gelddiefstal 1990/1991

Genoemd door	Slachtoffers diefstal geld/waardepapier %	Niet- slachtoffers %	Totaal %
Afhalen kassagelden	38	31	32
Kluis bij kassa	24	9	11
Beschermkap op kassa	13	8	8
Weet niet/wil niet zeggen			14

Winkeliers nemen vooral veel organisatorische maatregelen om diefstal tegen te gaan. Technische maatregelen worden slechts door een kleine groep genomen, vooral omdat deze een grote financiële investering vragen. Voor alle maatregelen geldt dat zij vaker worden genomen door winkeliers die wel eens slachtoffer zijn geworden van diefstal.

**Tabel 11: Inbraakpreventie en slachtofferschap inbraak 1990/1991
(meer antwoorden mogelijk)**

Genoemd door	Slachtoffers inbraak %	Niet- slachtoffers %	Totaal %
Inbraakwerend hang- en sluitwerk	77	59	62
Rolluiken	19	13	14
Andere vormen van glasafscherming	9	7	7
Speciaal glas	29	10	14
Eenvoudig inbraakalarm	45	26	29
Zwaailicht op buitengevel	11	9	9
Stil alarm + aansluiting meldkamer	28	10	14
Alarmopvolging door bewakingsdienst	7	4	5
Bewaking door surveillancedienst	2	2	2
Vaste manbewaking	-	-	-
Gesloten TV-circuit	11	4	6
Waardevolle goederen gemerkt	15	3	5
Geen maatregelen	5	23	20

Vier van elke vijf winkeliers neemt inbraakpreventiemaatregelen. Daarbij beperken zij zich meestal tot eenvoudige maatregelen zoals het aanbrengen van stevig hang- en sluitwerk (62%) of een eenvoudig inbraakalarm (29%). Geconcludeerd kan worden dat slachtoffers van inbraak actiever zijn op het gebied van inbraakbeveiliging dan niet-slachtoffers.

Beveiliging brengt de nodige kosten met zich mee. Daarover wenst 40% van de winkeliers zich niet uit te laten. Degenen die dat wel hebben gedaan, geven over het algemeen niet veel uit aan beveiliging. Een kleine veertig procent van de winkeliers geeft er hooguit f 1.000,- aan uit. Iets meer dan 10% besteedt 1 tot 5 duizend gulden aan beveiliging, en 3% van alle winkeliers heeft kenbaar gemaakt er f 50.000,- of meer aan uit te geven.

Samenwerking

Op geen enkel gebied waar criminaliteit zich voordoet kan één individu of één instantie het probleem effectief aanpakken. Ook winkeliers niet. Samenwerking is noodzaak, te beginnen bij de winkeliers onderling. Uit het onderzoek *Criminaliteit en Detailhandel* (DCP, 1992) bleek dat deze samenwerking in 1991 nog in de kinderschoenen stond. Slechts een kwart van de winkeliers heeft contact gelegd met collega's in de omgeving om te bekijken wat men gezamenlijk kan doen om het probleem te lijf te gaan. Dit is opmerkelijk als we beseffen dat winkeliers hiervoor juist goede mogelijkheden hebben, vooral in winkelcentra. Zij zijn immers in elkaars nabijheid gegroepeerd. Daarnaast

zijn zij vaak al georganiseerd in een belangenorganisatie, namelijk de winkeliersvereniging, of in een branche-organisatie.

Degenen die wel samenwerken maken voornamelijk afspraken over onderlinge alarmering (11%) en 'burenhulp' (8%), in dit geval dus een soort winkelhulp. Andere onderlinge samenwerkingsmogelijkheden, zoals het gezamenlijk inwinnen van advies, deelname aan acties, inhuren van een beveiligingsbedrijf of het volgen van een cursus, worden nauwelijks benut. Ook samenwerking met politie en andere organisaties zoals stadswachten komt nog niet vaak voor.

Iets meer dan een kwart van de winkeliers zoekt samenwerking met de politie. Hierbij gaat het meestal om het doen van aangifte (21%), overleg inzake surveillance met de wijk-agent(en) of recherche (14%) en het vragen van advies en informatie (9%).

Slechts 7% werkt samen met andere instanties. De percentages uitgesplitst naar verschillende partners zijn verwaarloosbaar klein, meestal net 1%. Branche-organisaties, beveiligingsbedrijven, gemeenten, moederbedrijven, verzekeringsmaatschappijen en veiligheidsfunctionarissen zijn onmiskenbaar bekend bij de winkeliers, maar dit heeft er nog maar zelden toe geleid dat men elkaar opzoekt om criminaliteit te bestrijden.

Verzekering

Veel criminaliteitsrisico's worden niet gedekt door verzekeraars. Alleen inbraak is als apart risico te verzekeren. Soms kan men delen van een schade verhalen op verzekeringen die risi-

co's dekken in verband met het pand, de inventaris of bepaalde bedrijfsmatige activiteiten.

Van de winkeliers die schade hebben ondervonden van criminaliteit heeft een kwart een vergoeding van de geleden schade ontvangen van de verzekering. Dit betrof vooral inbraakschade (51%) en vernielingsschade (29%). Veertien procent kreeg een uitkering in verband met diefstal van koopwaar. De uitgekeerde vergoedingen beliepen een totaalbedrag van ruim een half miljard. Kijken we naar de totale gemelde schade door criminaliteit (1,3 miljard) dan blijkt dat minder dan de helft daarvan vergoed wordt door de verzekering.

Samenvatting

Bijna tweederde van de vestigingen in de detailhandel werd in één jaar tijd (1990/1991) slachtoffer van winkelcriminaliteit. 10% van de in totaal 2,5 miljoen delicten werden door de detaillisten aangegeven bij de politie.

Winkeliers hebben een voorkeur voor organisatorische en (de goedkopere) technische maatregelen om diefstal en inbraak te voorkomen. Samenwerking met anderen (zoals andere detaillisten en de politie of gemeente) is in 1990/1991 lang nog geen gemeengoed.

Branche-verschillen

3.2.2

Aard en omvang van winkelcriminaliteit verschillen vanuit het slachtofferperspectief sterk voor de verschillende branches. In het onderstaande schema wordt een overzicht gegeven

van deze verschillen door in vijf verschillende kolommen aan te geven in welke mate de betreffende branche afwijkt van het gemiddelde voor de totale detailhandel¹⁵.

¹⁵ Voor uitgebreidere informatie over branches en criminaliteitspreventie kunt u het rapport 'Criminaliteit en de detailhandel' raadplegen (Van Dijk, Van Soomeren en Partners, 1992, i.o.v. de Directie Criminaliteitspreventie).

Schema 3: Overzicht winkelcriminaliteit en reacties op winkelcriminaliteit per branche

	Slachtofferkans voor alle delicten	Hoge slachtofferkans voor bepaalde delicten	Gemiddelde schade per vestiging	Aangifte bereidheid	Treffen van preventieve maatregelen
Levensmiddelen	lager dan gemiddeld	vernietiging, graffiti en bedreiging	lager dan gemiddeld	lager dan gemiddeld	lager dan gemiddeld
Genotsartikelen	veel hoger dan gemiddeld	diefstal koopwaar, graffiti, vernietiging en bedreiging	veel lager dan gemiddeld	gemiddeld	gemiddeld
Textiel en schoeisel	iets hoger dan gemiddeld	diefstal koopwaar	iets lager dan gemiddeld	gemiddeld	hoger dan gemiddeld
Woning-inrichting	lager dan gemiddeld	inbraak	hoger dan gemiddeld	hoger dan gemiddeld	lager dan gemiddeld
Technisch huisraad	veel hoger dan gemiddeld	diefstal koopwaar, graffiti en bedreiging	lager dan gemiddeld	veel hoger dan gemiddeld	hoger dan gemiddeld
Boek en kantoor	veel hoger dan gemiddeld	diefstal koopwaar, diefstal geld en waardepapier en inbraak	lager dan gemiddeld	hoger dan gemiddeld	hoger dan gemiddeld
Doe het zelf en ontspanning	lager dan gemiddeld	geen	veel hoger dan gemiddeld	gemiddeld	gemiddeld
Lichaamsverzorging	hoger dan gemiddeld	diefstal koopwaar	veel lager dan gemiddeld	gemiddeld	hoger dan gemiddeld
Warenhuizen	veel hoger dan gemiddeld	diefstal koopwaar, diefstal geld en waardepapier, Graffiti vernietiging en bedreiging	veel hoger dan gemiddeld	veel hoger dan gemiddeld	veel hoger dan gemiddeld
Benzine	hoger dan gemiddeld	diefstal geld en waardepapier, inbraak, vernietiging, beroving en bedreiging	veel hoger dan gemiddeld	hoger dan gemiddeld	hoger dan gemiddeld

3.2.3**Onveiligheidsgevoelens**

De verschillende criminaliteitsrisico's werken door op de onveiligheidsgevoelens van personeel, bewoners en publiek. Naast de feitelijk plaatsvindende criminaliteit zijn ook de volgende factoren van invloed op de beoordeling van de veiligheidssituatie.

- Schoonheid en reinheid van het winkelgebied: mensen beoordelen de veiligheidssituatie in een gebied onder ander aan de 'stille' omgevingssignalen, zoals bekladding, straatvuil, vernielde objecten.
- Bezoekers van het winkelgebied: winkelpersoneel en bezoekers van een winkelgebied letten op andere (gewenste of ongewenste) bezoekers. Zo vormen junks, alcoholisten of

rondhangende jongeren in de ogen van veel bezoekers een bedreiging.

- De invloed van de media: televisie en de kranten hebben ook op lokaal niveau de mogelijkheid om 'de toon te zetten' over de veiligheid in een winkelgebied. Soms wordt een enkel incident dermate overbelicht dat het de lezer de indruk geeft dat 'het daar dus niet pluis is'.

Over onveiligheidsgevoelens zijn alleen gegevens bekend uit plaatselijke projecten. In een onderzoek naar de kwaliteit van de Deventer binnenstad (Goudappel Coffeng, 1990) werd aan ruim 1000 mensen uit de

bevolking gevraagd welke kwaliteitseisen men stelt aan de binnenstad. Het bleek dat veiligheid op straat het belangrijkste werd gevonden. 60% van de ondervraagden noemde dit kenmerk 'zeer belangrijk'. Daarmee 'won' veiligheid het van reinheid, service, keuzemogelijkheden, sfeer, parkeermogelijkheden en bereikbaarheid per openbaar vervoer¹⁶.

Onveiligheidsgevoelens komen zowel voor onder het winkelend publiek als onder winkeliers en hun personeel in de winkel. In onderstaande tabel is weergegeven welk percentage van de winkeliers en het winkelpersoneel zich tamelijk tot zeer onveilig voelt in de winkel. De gegevens zijn ontleend aan de enquête onder winkeliers in de acht gemeenten die deel uitmaakten van de voorbeeldprojecten¹⁷.

Tabel 12: Onveiligheidsgevoelens van winkeliers en personeel in de winkel 1993

	Voelt zich onveilig in de winkel	
	winkelier %	personeel %
Voorbeeldgemeente		
Spijkenisse	8	8
Etten-Leur	1	0
Almelo	1	0
Lelystad	3	3
Leiden	3	4
Zutphen	1	3
Deventer	1	1
Haarlem	2	2

In alle projecten is het beeld van onveiligheidsbeleving ongeveer gelijk. De meeste winkeliers zeggen zich redelijk tot zeer veilig te voelen, en volgens hen geldt dit ook voor hun personeel.

Tegen die achtergrond is het dan ook opmerkelijk dat maar liefst 60% van het winkelpersoneel in Den Haag zich onveilig voelt in de winkel; in hun ogen vooral naar aanleiding van recente overvallen, diefstallen en agressie¹⁸. In dergelijke uitzonderlijke gevallen past een aanpak, waarin extra aandacht aan de angstgevoelens wordt gegeven.

De volgende tabel heeft betrekking op onveiligheidsgevoelens en vermijdingsgedrag onder het winkelend publiek in Lelystad, Zutphen, Spijkenisse en Utrecht. De eerste drie gemeenten maakten deel uit van de voorbeeldprojecten winkercriminaliteit. De gegevens over Utrecht zijn ontleend aan een eerder onderzoek over de veiligheid in het overdekte winkelcentrum Hoog Catharijne (Van Burik e.a., 1990). Er is onderscheid gemaakt naar de situatie in het winkelgebied overdag en 's avonds.

Tabel 13: Onveiligheidsgevoelens en vermijdingsgedrag van het winkelend publiek overdag en 's avonds

		Winkelpubliek dat zich onveilig voelt in winkelgebied		Winkelpubliek dat winkelgebied mijdt	
		overdag %	avond %	overdag %	avond %
Spijkenisse	mannen	9	15	-	11
	vrouwen	10	56	-	62
Lelystad		7	39	18	45
Zutphen		5	36	9	38
Utrecht		20	60	-	-

¹⁶ Opgemerkt moet worden dat sommige van deze factoren veel met elkaar te maken hebben. Zo hangt veiligheid, zoals we al eerder hebben gesteld, samen met reinheid en ook met service en sfeer.

¹⁷ Burik, A.E. van, e.a., Eindrapportage Voorbeeldprojecten Winkercriminaliteit, Van Dijk, Van Soomeren en Partners, februari 1994.

¹⁸ Bron: een grootschalige enquête (1993) van de Dienstenbond FNV waarbij ruim 1100 personeelsleden werden ondervraagd.

Het blijkt dat het publiek zich overdag redelijk veilig voelt in de winkelgebieden van de drie voorbeeldprojecten. In Utrecht voelt een aanzienlijke minderheid van 20% van het publiek zich overdag in het overdekte Hoog Catharijne onveilig.

Voor de avond- en nachtelijke uren is het beeld voor alle vier de winkelgebieden minder gun-

stig. In Hoog Catharijne voelt 60% zich dan onveilig en in de drie andere lokaties gaat het ongeveer om een derde van het publiek. Bijna de helft van deze laatste bezoekers mijdt bepaalde ('enge') plekken. Dit betreft ondermeer stille, donkere plekken met een publieksfunctie, zoals bus- en tramhaltes en plekken waar jongeren elkaar ontmoeten.

3.3

Situatie

Eerder is al opgemerkt dat niet elke winkel evenveel risico loopt om slachtoffer te worden van een bepaalde vorm van criminaliteit. In 3.2 is behandeld hoe de diverse branches onderling verschillen naar aard en omvang van de delicten waar zij door getroffen worden. Hier zullen twee andere risicokenmerken worden besproken: de vestigingsplaats, oftewel de lokatie van de winkel, en de kenmerken van de buurt waarin de zaak is gevestigd.

Lokatie

Ook binnen gemeenten hebben we te maken met een variatie van het criminaliteitsniveau naar buurt of wijk. In veel grote gemeenten is de criminaliteit geconcentreerd in het centrum van de stad, vooral daar waar de dichtheid van mogelijke doelwitten (met name winkels en uit-

gaansgelegenheden) het grootst is.

Op grond van het onderzoek naar criminaliteit en detailhandel kunnen ook uitspraken worden gedaan over het verband tussen ligging van winkels en slachtofferschap. Voor wat betreft ligging wordt onderscheid gemaakt naar centrum, buiten centrum en buiten bebouwde kom. Daarnaast is gekeken naar het aantal naburige detaillisten. Negen van de tien vestigingen ligt binnen de bebouwde kom. De helft is te vinden in het centrum van de gemeente. Alleen benzinestations komen wat vaker voor buiten de bebouwde kom (40%). Ruim de helft, 53% van de vestigingen, heeft minstens tien andere winkels in de directe omgeving. Slechts 13% van de winkels ligt volledig geïsoleerd van andere winkels. In onderstaande tabellen staan de slachtofferpercentages voor deze verschillende groepen winkels.

Tabel 14: Ligging en slachtofferschap

	Buiten bebouwde kom	Binnen bebouwde kom		Gemiddeld
		Buiten centrum	In het centrum	
Slachtoffers	50%	52%	71%	63%

Tabel 15: Aantal naburige winkels en slachtofferschap

	geen	1-9	10-29	> 29	Gemiddeld
Slachtoffers	39%	45%	72%	79%	63%

Uit deze tabellen blijkt dat winkels die in het stadscentrum liggen een groter slachtofferisico lopen dan winkels die niet in het stadscentrum liggen. Bovendien blijkt dat het slachtofferisico hoger ligt naarmate het aantal naburige winkels groter is.

Kortom, hoe 'drukker' de ligging, des te groter is de kans dat potentiële daders de winkel binnenkomen (zie paragraaf 5.4). Kennelijk weegt de grotere sociale controle van drukker gebieden hier niet tegen op.

Buurtkenmerken

In het onderzoek uit 1991 naar criminaliteit en detailhandel is de winkeliers gevraagd naar de mate waarin problemen in hun buurt een rol

spelen. Daarbij is gekeken naar criminaliteit in de buurt, overlast door jongeren, verloedering van gebouwen en verkeersoverlast. In de volgende tabel staan de scores weergegeven, uitgedrukt in percentages slachtofferschap.

Tabel 16: Buurtkenmerken en risico 1991 (percentage slachtoffers)

	(helemaal) geen probleem %	neutraal %	(vrij) groot probleem %	totaal %
Criminaliteit in de buurt	36	65	86	63
Overlast jongeren	45	72	94	63
Verloedering gebouwen	57	67	72	63
Verkeersoverlast	59	62	66	63

Zoals u kunt zien, hangen de (beoordeelde) criminaliteitsproblemen in de buurt en overlast door jongeren duidelijk samen met het risico om slachtoffer te worden van criminaliteit. Oftewel, de groepen winkeliers die aangeven deze zaken een probleem te vinden, zijn ook de groepen met (zeer) hoge slachtofferpercentages. Ook de buurtproblemen verloedering en verkeersoverlast laten een dergelijk ver-

band zien, maar dit is minder duidelijk dan bij de twee andere buurtproblemen. Beseft moet worden dat buurtkenmerken niet door iedereen hetzelfde ervaren worden. Zo is het zeer aannemelijk dat winkeliers die zelf problemen hebben met criminaliteit, wat somberder oordelen over de problemen en gevaren in hun omgeving.

Ieder preventieproject is weer anders: een open deur, maar toch iets om goed bij stil te staan. Wanneer we bepaalde (negatieve) gedragingen willen voorkomen, dan moet zo goed mogelijk in kaart worden gebracht hoe die gedragingen zich manifesteren. Dit betekent dat de lokale problematiek van winkelcriminaliteit onderzocht moet worden. Zo'n onderzoek kan vier doelen dienen, namelijk:

- **gericht op beleidsvoorbereiding:** bepalen of het noodzakelijk is dat winkelcriminaliteit wordt aangepakt.
- **gericht op de haalbaarheid van het project:** nagaan of er voldoende draagvlak bestaat om winkelcriminaliteit aan te pakken.
- **gericht op de beleidsuitvoering:** bepalen welke maatregelen om winkelcriminaliteit

tegen te gaan het meest in aanmerking komen.

- **gericht op evaluatie:** nagaan wat het effect van de maatregelen is en wat geleerd kan worden uit het verloop van het project.

Deze vier clusters van onderzoek overlappen elkaar gedeeltelijk. Dit wil zeggen dat sommige gegevens voor meer dan één doel bruikbaar zijn. In deze paragraaf komen de vier clusters achtereenvolgens aan de orde. Vragen die steeds weer terugkomen zijn:

- welke onderzoeksvragen dienen beantwoord te worden: wat willen we te weten komen?
- welke gegevens zijn nodig om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden?

4.1

Beleidsvoorbereidend onderzoek

De belangrijkste vraag die men kan stellen voordat een project wordt opgezet is de vraag 'of we er eigenlijk wel aan moeten beginnen'. Het spreekt haast vanzelf dat hiervoor gegevens nodig zijn die iets kunnen zeggen over de omvang van de problematiek. En dan missen we nog iets. Kale cijfers over de omvang zijn immers een momentopname zonder vergelijkingsmateriaal waardoor iedere relativisering en nuancering onmogelijk is. Er zullen derhalve ook gegevens verzameld worden over de ontwikkeling van winkelcriminaliteit, en liefst ook gegevens over de criminaliteit in vergelijkbare winkelgebieden elders.

Deze werkwijze geeft voordelen voor de evaluatie van het criminaliteitsbeleid in bepaalde sectoren. In het hoofdstuk 'Werken met Gegevens' van het Basisboek Criminaliteitspreventie wordt uitgebreid ingegaan op de wijze waarop aan de hand van verschillende vergelijkingen (in tijd, met andere delicten en met andere gemeenten) prioriteiten kunnen worden gesteld.

Mits nauwgezet en zo volledig mogelijk verzameld geven cijfers een beeld van de werkelijkheid waarmee vooroordelen of meningen getoetst worden op juistheid. Zo is het zeker op het terrein van de criminaliteitsbestrijding geen uitzondering dat politici (zo nu en dan) roepen 'dat het de spuigaten uitloopt'. Voordat dergelijke signalen om worden gezet in een (nieuw) plan van aanpak, is het van belang om te kijken of dit wel een juiste inschatting van de problematiek is. Voor winkelcriminaliteit geldt dan ook nog eens dat het een complex probleem is waarover eigenlijk nauwelijks algemene uitspraken gedaan kunnen worden. Winkelcriminaliteit verschilt van

winkelgebied tot winkelgebied, en is een verzamelnaam voor verschillende delicten die een winkelgebied kunnen treffen.

Wanneer de omvang en ontwikkeling van winkelcriminaliteit onderzocht moet gaan worden, is het derhalve noodzakelijk om eerst een aantal keuzes te maken die duidelijk maken wat er precies onderzocht gaat worden. Deze keuzes betreffen:

- voor welk winkelgebied moeten gegevens worden verzameld;
- over welke delicten worden gegevens verzameld;
- over welke jaren worden gegevens verzameld;
- van welke onderzoeksbronnen wordt gebruik gemaakt.

Keuze winkelgebied

Over het algemeen zal het onderzoek worden opgezet naar aanleiding van signalen die uit een bepaald winkelgebied afkomstig zijn en zal de gegevensverzameling dus op dat gebied betrekking moeten hebben. Aan deze open deur zitten echter nog wel wat haken en ogen.

- Als het gaat om niet duidelijk afgegrensde winkelgebieden, bijvoorbeeld een binnenstad, zullen de grenzen van het gebied via een opgave van straatnamen bepaald moeten worden.
- Het kan nuttig zijn om ook over winkelgebieden waar geen onrustbarende geluiden te beluisteren zijn gegevens te verzamelen. Het is immers niet zeker dat in deze gebieden niets aan de hand is. Deze gebieden kunnen tevens als vergelijking dienen.

Keuze delicten

Hier is de eerste vraag of alleen delicten tegen winkeliers of ook delicten tegen winkelend publiek mee worden genomen. Uit praktische en inhoudelijke overwegingen zal het vaak de voorkeur verdienen om de tegen het publiek gerichte delicten ook in het onderzoek te betrekken. Als men toch gegevens moet gaan verzamelen, kan dit in een moeite door gebeuren. Bovendien wordt daarmee voorkomen dat bepaalde problemen die zich in een winkelgebied voordoen buiten beeld blijven. Deze brede invalshoek leidt tot het volgende rijtje delicten.

Delicten gericht tegen winkeliers:

- winkeldiefstal;
- fraude met betaalmiddelen;
- (poging tot) inbraak in winkels;
- vernieling en graffiti aan winkels;
- beroving/overval;
- bedreiging/mishandeling;
- brandstichting.

Delicten gericht tegen publiek in het winkelgebied:

- (brom)fietsdiefstal;
- vernielingen (bijvoorbeeld aan fiets of auto)
- diefstal uit auto's;
- diefstal van auto's;
- beroving (waaronder tasjesroof);
- zakkenrollerij;
- bedreiging/mishandeling.

Vanzelfsprekend geldt dat dit rijtje afhankelijk van de lokale situatie kan worden aangepast. Zo kan het in winkelgebieden waar ook gewoon wordt raadzaam zijn woninginbraak toe te voegen.

Keuze van periode waarop gegevens betrekking hebben

Om de omvang van winkelcriminaliteit vast te stellen, dienen zo recent mogelijke gegevens te worden gebruikt. Om vergelijkingen in de tijd mogelijk te maken moeten cijfers over eerdere jaren worden verzameld. Om een trend vast te kunnen stellen zijn cijfers over drie tot vijf voorgaande jaren voldoende.

Gegevensbronnen

Om de winkelcriminaliteit in beeld te brengen kan van twee gegevensbronnen gebruik worden gemaakt:

- de processen-verbaal inzake winkelcriminaliteit (politie cijfers);
- slachtofferonderzoek.

In principe kan de **registratie van de politie** worden gebruikt om voor de opgesomde delicten cijfers te verzamelen. Hierbij past de kanttekening dat van veel delicten lang niet altijd aangifte wordt gedaan. Dit geldt met name voor winkeldiefstal, bedreiging, vernieling en graffiti en in veel grotere gemeenten ook voor fietsdiefstal. Bovendien kunnen aangiften niet gelijk worden gesteld aan processen verbaal. Niet van elke aangifte wordt een proces verbaal opge maakt. De politie cijfers geven dus geen compleet beeld van de omvang van winkelcriminaliteit.

Een tweede kanttekening is dat voor de delicten beroving, bedreiging en vernieling aangegeven moet worden of zij gericht zijn tegen winkeliers c.q. winkelpersoneel of tegen bezoekers van het winkelgebied. Over het algemeen biedt de politieregistratie daar de mogelijkheid toe. Als de indruk bestaat dat de politiegegevens onvoldoende inzicht geven in de problematiek, verdient het aanbeveling om een **slachtoffer-enquête onder winkeliers** in het betreffende winkelgebied te (laten) houden. In een dergelijke enquête kunnen vragen worden gesteld over slachtofferschap van de verschillende delicten, de aangiftebereidheid, dadergroepen, overlast die wordt ondervonden, genomen preventieve maatregelen, onveiligheidsgevoelens en de bereidheid om te participeren in een mogelijk project (draagvlakmeting). Een enquête geeft dus niet alleen een zuiverder beeld van de omvang van winkelcriminaliteit onder winkeliers, zij kan ook worden gebruikt om informatie te achterhalen waar politiegegevens geen inzicht in geven.

De Teleac-cursusmodule 'Winkelcriminaliteit' biedt aanknopingspunten voor het samenstellen van een slachtofferenquête onder winkeliers. Deze publikatie is verkrijgbaar bij de Stichting Teleac te Utrecht.

De slachtoffergegevens uit een enquête onder winkeliers geven alleen een beeld van de omvang van de winkelcriminaliteit in het afgelopen jaar. Op grond van de aangiftepercentages kan in combinatie met de politiegegevens over voorgaande jaren echter ook een zuiverder beeld van de ontwikkeling van winkelcriminaliteit worden gegeven. De wijze waarop dit in zijn werk gaat staat aangegeven in hoofdstuk 3 van deel 1 van het Basisboek Criminaliteitspreventie.

Een laatste mogelijke onderzoeksbron waarvan gebruik gemaakt kan worden is een **slachtofferenquête onder winkelend publiek**. Deze mogelijkheid komt alleen in aanmerking als de gedachten uitgaan naar een project waarin naast de veiligheid onder winkeliers ook de veiligheid van het winkelend publiek veel aandacht zal krijgen. Naast slachtofferschap van de delicten die

tegen het publiek zijn gericht, kunnen vragen worden gesteld over:

- onveiligheidsbeleving en vermijdingsgedrag (op welke plaatsen, wanneer, en onder welke omstandigheden);
- voorzorgsmaatregelen tegen criminaliteit (individuele preventiemaatregelen zoals niet met veel geld op zak lopen, tas goed klemhouden

e.d.);

- beoordeling van het winkelgebied op kwaliteitsaspecten (in hoeverre beoordeelt men het gebied als aantrekkelijk, en waar ergert men zich aan).

4.2

Haalbaarheidsonderzoek

De aanpak van winkelcriminaliteit is niet de zaak van één organisatie. Om welke vorm van criminaliteit het ook gaat, er zijn altijd meerdere organisaties bij die aanpak betrokken. Of een project winkelcriminaliteit haalbaar is, hangt grotendeels af van de bereidheid van die organisaties om eraan deel te nemen. Een haalbaarheidsonderzoek gaat in op de vraag in welke mate er draagvlak is om iets aan de problematiek te doen. In paragraaf 7, waar het opzetten van een project winkelcriminaliteit wordt besproken, wordt verder ingegaan op de mogelijkheden om het organisatorisch en financieel draagvlak te beïnvloeden.

Voor een haalbaarheidsonderzoek is het eerst van belang om te kijken naar de bereidheid van betrokkenen om iets te doen aan de winkelcriminaliteit. Voorbeelden van vragen die dan aan de orde komen zijn:

- Bestaat de indruk onder winkeliers dat winkelcriminaliteit dermate ernstig is of kan worden, dat men er gezamenlijk een project voor dient op te zetten, en zijn zij ook bereid om (collectieve) preventiemaatregelen te treffen en een financiële bijdrage te leveren?
- Is de gemeente van mening dat zij een project winkelcriminaliteit moet ondersteunen, bijvoorbeeld via het toekennen van een subsidie ten behoeve van beheermaatregelen, parkeerfaciliteiten, vervanging van rolluiken en/of herinrichtingsmaatregelen?
- Zijn maatschappelijke instellingen op de terreinen van onderwijs en welzijn werkelijk bereid om deel te nemen aan een project waarbij ook potentiële daders worden bereikt, bijvoorbeeld

via cursusmodules op scholen of activiteiten bij jongerencentra?

- Is de politie bereid om de aangifteprocedure voor winkeliers zo aantrekkelijk mogelijk te maken?
- Is het Openbaar Ministerie bereid om de afhandeling van winkeldieven te verbeteren (minder seponeren, lik-op-stukbeleid, alternatieve sancties)?
- Zijn eigenaren van het winkelgebied zich voldoende bewust van de invloed van winkelcriminaliteit op de waarde ervan, en zijn zij derhalve bereid om financieel bij te dragen in een project?

Om een antwoord te krijgen op bovenstaande vragen is het noodzakelijk om informatie in te winnen bij sleutelpersonen van deze organisaties. Het is dan wel zaak om goed beslagen ten ijs te komen. Niemand doet 'zomaar' mee. Dit betekent dat degene die in deze eerste fase de kar trekt in ieder geval moet beschikken over de belangrijkste gegevens betreffende de lokale winkelcriminaliteit (zie 4.1). Indien deze cijfers op overtuigende en overzichtelijke wijze worden gepresenteerd, kunnen ze het belang van een breed draagvlak ondersteunen.

Indien er in het kader van de beleidsvoorbereiding een enquête onder winkeliers wordt gehouden, kan deze vanzelfsprekend worden gebruikt om, aanvullend op de gesprekken met sleutelpersonen, een breed beeld van het draagvlak onder winkeliers te verkrijgen.

4.3

Onderzoek ten behoeve van beleidsuitvoering

Voordat men aan de uitvoering van specifieke maatregelen gaat denken, moet eerst een enigszins uitgekristalliseerd beeld worden verkregen van de delicten die samen de winkelcriminaliteit vormen. Vanzelfsprekend gaat het dan alleen om die delicten, waarvan al eerder (in de beleidsvoorbereidende fase) is vastgesteld dat deze een probleem vormen¹⁹.

Bij onderzoek ten bate van de beleidsuitvoering gaat het om de volgende vragen:

- Welke winkeliers zijn slachtoffer en welke maatregelen treffen winkeliers?
- Waar worden delicten gepleegd?
- Wanneer worden delicten gepleegd?
- Wie zijn de daders en hoe gaan zij te werk?

¹⁹ Zie ook hoofdstuk 4 'Projectplanning', deel I, in dit basisboek waar wordt ingegaan op 'RAM' (risico-analyse).

Welke winkeliers zijn slachtoffer en welke preventieve maatregelen treffen winkeliers?

Ook op lokaal niveau zullen aanzienlijke verschillen bestaan in de mate van slachtofferschap tussen winkeliers. Deze verschillen hangen onder meer samen met de branche waartoe winkeliers behoren, de grootte van de winkel en de mate waarin preventieve maatregelen worden getroffen. Op grond van dergelijke gegevens kan een nadere analyse van de doelgroep worden gemaakt.

Een enquête onder winkeliers is veruit de meest geschikte mogelijkheid voor een nadere doelgroepanalyse. In kleine winkelgebieden kan echter ook gebruik worden gemaakt van gesprekken met sleutelpersonen, bijvoorbeeld een vertegenwoordiger van de winkeliersvereniging.

Waar worden delicten gepleegd?

Bij deze vraag gaat het om het in kaart brengen van concentratiegebieden van delicten die plaatsvinden in de openbare ruimten van het winkelgebied. Belangrijke bron: **politieregistratie**. In winkelgebieden die onderdeel uitmaken van de binnenstad kan voor beantwoording van de vraag op welke plekken bepaalde delicten plaatsvinden gebruik worden gemaakt van politiegegevens. In de politieregistratie wordt immers vastgelegd in welke straat een delict heeft plaatsgevonden. Voor winkelcentra waarin geen verschillende straatnamen zijn te onderscheiden, biedt de politieregistratie niet altijd uitkomst. Een tweede mogelijke informatiebron wordt gevormd door het voeren van gesprekken met **sleutelpersonen** die de criminaliteitssituatie binnen het winkelgebied goed kennen. Dit kunnen bijvoorbeeld politiemensen, functionarissen van een beveiligingsbedrijf of vertegenwoordigers van een stadswachtorganisatie zijn. Aan deze bron kleeft echter het bezwaar dat de informatie gekleurd kan zijn door de persoonlijke ervaringen van de sleutelpersonen.

Een **slachtofferenquête** onder het winkelend publiek is een betere mogelijkheid om inzicht te krijgen in de lokaties van delicten. Een publieksenquête kost echter relatief veel tijd en geld en er moeten dus wel zwaarwegende argumenten zijn om een dergelijke enquête te houden.

Wanneer worden delicten gepleegd (tijdstip)?

Ook informatie over het tijdstip van delictpleging kan via de processen-verbaal achterhaald worden. En ook hier geldt weer dat bij deze analyse van 'piektijden' rekening moet worden gehouden met de verschillende soorten delicten. Voor de hand liggende voorbeelden kunnen dit verduidelijken.

- De berekenende winkelovervaller die uit is op een (grote) geldbuit zal zijn actie eerder tegen

sluitingstijd dan vroeg in de ochtend plegen. De kans is dan immers groter dat de buit enige omvang heeft.

- Overlast van schooljeugd zal voornamelijk plaatsvinden in pauzes en vlak na schooltijd.
- Het aanbrengen van graffiti vindt plaats wanneer het winkelgebied er wat verlaten en schemerig (de graffiteurs moeten wel wat kunnen zien) bij ligt.

Een goede analyse van tijdstippen van delictpleging is van belang om de effectiviteit van maatregelen te vergroten. Zo gaat het er niet alleen om waar men bijvoorbeeld extra toezicht en bewaking instelt, maar ook wanneer.

Wie zijn de daders en hoe gaan zij te werk?

In een geïntegreerde aanpak van winkelcriminaliteit passen ook maatregelen die op daders gericht zijn. Dit maakt het noodzakelijk inzicht te verkrijgen in de belangrijkste dadergroepen voor de belangrijkste delicten. De volgende gegevens over daders bieden aanknopingspunten voor preventiemaatregelen:

- leeftijd;
- geslacht;
- maatschappelijke positie (school/werkend/werkloos);
- werkwijze;
- motieven.

Als bijvoorbeeld bekend is dat leerlingen van de in nabijheid van het winkelgebied gelegen scholen een belangrijk deel van de winkelcriminaliteit voor hun rekening nemen, ligt het voor de hand om op deze school een aantal maatregelen te treffen.

Om dit inzicht te verkrijgen zal gebruik moeten worden gemaakt van gegevens over gepakte daders. Dergelijke gegevens kunnen op verschillende manieren worden achterhaald.

- Als er een slachtofferenquête onder winkeliers wordt gehouden, kunnen enkele vragen worden meegenomen over belangrijke dadergroepen.
- In kleinere winkelgebieden via gesprekken met sleutelpersonen onder winkeliers en politie.
- Via registraties van politie en Openbaar Ministerie. In gemeenten waar met een Halt-afdeling voor winkeldiefstal wordt gewerkt komt ook de registratie van het Halt-bureau in aanmerking.
- Via registraties van beveiligingsbedrijven die in het winkelgebied opereren.

Geen van deze bronnen heeft duidelijk de voorkeur; over het algemeen zullen gegevens uit verschillende bronnen met elkaar gecombineerd moeten worden om een daderprofiel voor de belangrijkste delicten te schetsen.

4.4

Evaluatie-onderzoek

- een effectevaluatie, en een
- procesevaluatie.

Een **effectevaluatie** stelt vast wat de maatregelen hebben opgeleverd, en of de maatregelen als geslaagd beschouwd kunnen worden. Als men achteraf wil weten wat het effect is van de preventie-maatregelen, dan zal vooraf een nulmeting moeten worden gedaan. Met een nulmeting wordt de beginsituatie vastgesteld. Daarvoor kan men gebruik maken van de gegevens die al zijn verzameld in het kader van de inventarisatie (zie 4.1). Is het project beëindigd, dan kan het onderzoek worden herhaald. Dit wordt de nameting genoemd. De veranderingen tussen voor- en nameting zijn te beschouwen als effecten van de maatregelen die tijdens het project zijn genomen.

Met deze effectmeting wordt tevens nagegaan of de vooraf vastgestelde doelen gerealiseerd zijn. Bij het formuleren van doelstellingen is het wenselijk dat voor elk **afzonderlijk** delict waarvan tijdens het project aandacht wordt besteed, wordt aangegeven welke veranderingen gerealiseerd moeten worden. Bovendien moeten de doelstellingen zo geformuleerd worden dat ze meetbaar zijn.

Als bij de evaluatie uitsluitend gebruik wordt gemaakt van politiecijfers, dient men goed te beseffen dat deze politiegegevens niet de feitelijk plaatsvindende criminaliteit weergeven, maar gebaseerd zijn op de delicten die bij de politie worden aangegeven. Het is goed denkbaar dat de aangiftebereidheid onder winkeliers tijdens het project toeneemt en dientengevolge de politiegegevens voor een bepaald delict een stijging te zien geven, terwijl de feitelijk plaatsvindende criminaliteit niet gestegen is. Dit probleem kan alleen ondervangen worden als in het kader van de voor- en nameting enquêtes onder winkeliers worden gehouden.

Met een **procesevaluatie** wordt het verloop van

het project aan een kritische beschouwing onderworpen. Daarbij kunnen onder meer de volgende onderzoeksvragen worden gehanteerd:

- Welke maatregelen zijn wanneer ingevoerd?
- Welke knelpunten deden zich voor tijdens de uitvoering van deze maatregelen?
- Welke maatregelen uit het projectplan zijn niet uitgevoerd en waarom niet?
- Hoe verliep de samenwerking tussen de verschillende organisaties?
- Hoe functioneerde de voor het project ingestelde organisatiestructuur?

De informatie die een procesevaluatie oplevert kan worden gebruikt om resultaten van de effectevaluatie te verklaren. Zo wordt op het ontbreken van het effect van een bepaalde maatregel een ander licht geworpen als men weet dat de betreffende maatregel slechts met de grootst mogelijke moeite en vertraging is ingevoerd. Bovendien kan een procesevaluatie worden gebruikt om aanbevelingen te doen ten aanzien van bijstellingen in de organisatie en de inhoud van het project. Bij een procesevaluatie kan gebruik worden gemaakt van de volgende onderzoeksinstrumenten:

- periodieke (telefonische) interviews met de leider of coördinator van het project gedurende voorbereiding en uitvoering van de projecten;
- inhoudsanalyse van vergaderstukken van de projectgroep;
- enquêtes onder de leden van de projectgroep;
- indien er in het kader van de effectevaluatie een nameting onder winkeliers plaatsvindt, kunnen hierin enkele vragen over de beoordeling van onderdelen van het project worden opgenomen.

4.5

Samenvatting

Hierna volgt een samenvattend schema waarin onderzoeksvragen en informatiebronnen zijn opgenomen.

²⁰ Zie ook hoofdstuk 5 'Evaluatie' uit deel I van het Basisboek Criminaliteitspreventie, waarin verschillende evaluatiemethoden worden behandeld.

Vormen van onderzoek		Onderzoeksvragen	Informatiebronnen
Beleidsvoorbereidend onderzoek	Is het noodzakelijk dat winkelcriminaliteit wordt aangepakt?		- Processen-verbaal inzake winkelcriminaliteit (politiecijfers). - Slachtofferonderzoek onder winkeliers. - Slachtofferenquête onder winkelend publiek (slechts incidenteel noodzakelijk).
	Haalbaarheidsonderzoek	Is het voorbereiden, uitvoeren en evalueren van een gezamenlijk project winkelcriminaliteit haalbaar? Meer specifiek: is er voldoende organisatorisch draagvlak om iets tegen winkelcriminaliteit te doen?	- Informatie inwinnen bij sleutelpersonen van: . winkeliersverenigingen; . gemeentelijke diensten; . politie; . Openbaar Ministerie; . eigenaren van het winkelgebied; . maatschappelijke instellingen (scholen, welzijnsinstellingen). - Slachtofferenquête onder winkeliers.
Onderzoek ten behoeve van beleidsuitvoering	Welke winkeliers zijn slachtoffer en welke maatregelen treffen winkeliers?		- Slachtofferenquête onder winkeliers. - Gesprekken met sleutelpersonen (voor kleine winkelgebieden).
	Waar worden delicten gepleegd? NB: het betreft hier delicten in de openbare ruimte van het winkelgebied die veelal tegen het winkelend publiek gericht zijn.		- Politieregistratie. - Gesprekken met sleutelpersonen zoals politiemensen, beveiligingsbeambten en stadswachten. - Slachtofferenquête onder publiek.
	Wanneer worden delicten gepleegd?		- Processen verbaal.
	Wie zijn de daders en hoe gaan zij te werk?		- Slachtofferenquête onder winkeliers met vragen over daderachtergronden. - Gesprekken met sleutelpersonen (kleine gebieden). - Registratie van politie, Openbaar Ministerie, HALT-bureau en/of beveiligingsbedrijven.
Evaluatie-onderzoek	Effectevaluatie Heeft het project beantwoord aan zijn doelstellingen?		- Politiegegevens. - Slachtofferenquête onder winkeliers (voor- en nameting). - Slachtofferenquête onder winkelend publiek (voor- en nameting).
	Procesevaluatie - Hoe is de invoering van maatregelen verlopen? - Hoe is de samenwerking tussen verschillende organisaties verlopen? - Hoe functioneerde de organisatiestructuur?		Periodieke (telefonische) interviews met projectleider. - Inhoudsanalyse van documenten. - Enquêtes onder leden van projectgroep. - Enkele vragen over organisatie in de slachtofferenquête onder winkeliers (nameting).

Wanneer de maatregelen die worden genomen om de winkelcriminaliteit gericht aan te pakken onderling met elkaar samenhangen, en bovendien de organisatie daarop is afgestemd, spreekt men van een strategie. Een strategie vereist samenwerking tussen de betrokken organisaties, en wordt gekenmerkt door een planmatige aanpak. Een absolute voorwaarde voor deze aanpak is het verwerven van een breed draagvlak onder alle betrokken partijen. De mogelijkheden daartoe worden in paragraaf 5.1 behandeld. Het verwerven van draagvlak (met name onder winkeliers) en het treffen van slachtoffergerichte

maatregelen gaan hand in hand. Vervolgens komen twee andere clusters maatregelen aan bod, namelijk gericht op daders (paragraaf 5.2) en op de situatie (paragraaf 5.3). In paragraaf 5.4 zijn de maatregelen in een schema gezet.

Hierbij moet bedacht worden dat het in deze paragraaf gaat om een opsomming van mogelijke maatregelen die op verschillende delicten gericht zijn. In de praktijk zal altijd op grond van een analyse van de plaatselijke problematiek een eigen mix van maatregelen worden samengesteld.

5.1

Slachtoffergerichte strategieën

Van individuele ergernis naar collectieve actie

Sinds het eind van de jaren tachtig besteedt de detailhandel met steun van de overheid aandacht aan de aanpak van winkelcriminaliteit. In plaats van criminaliteit spraken we aanvankelijk van winkeldiefstal, omdat dat delict toen centraal stond. Sinds enkele jaren is de aandacht verbreed naar criminaliteit in en rond winkels. Om behalve winkeldiefstal, ook het brede arsenaal van criminaliteitsvormen zoals overval, vandalisme, inbraak, bedreiging en verloedering aan te pakken, is een koerswijziging in de aanpak noodzakelijk. Het gaat nu immers om een veelvormige problematiek die meerdere organisaties aangaat. Het is daarom een eerste vereiste om een samenwerkingsverband op te zetten voor het maken van onderlinge afspraken over een systematische aanpak. Omdat de taken en verantwoordelijkheden elkaar aanvullen en versterken, kunnen we spreken van een integrale aanpak die een meerwaarde heeft boven een aanpak van los van elkaar opererende (belangen)partijen. Deze integrale aanpak van winkelcriminaliteit heeft gestalte gekregen in acht voorbeeldprojecten, die met subsidie van de Ministeries van Economische Zaken en Justitie en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) zijn uitgevoerd in 1992/1993.

De voorbeeldprojecten hebben ten aanzien van de integrale aanpak van winkelcriminaliteit twee lessen geleerd.

- Draagvlak onder winkeliers verwerven is bijzonder arbeidsintensief. Dit betekent dat de

aanpak van winkelcriminaliteit een zaak van lange adem is.

- Goede samenwerking tussen betrokken organisaties wordt als een groot winstpunt gezien. Voor de start van de voorbeeldprojecten is veel energie gestoken in die samenwerking;

Voor de belangrijkste resultaten van de voorbeeldprojecten verwijzen we naar bijlage 1.

Draagvlak creëren

Vier factoren spelen een belangrijke rol bij het creëren van draagvlak onder winkeliers:

- organisatie van en communicatie tussen winkeliers;
- informatie over criminaliteit;
- de commerciële belangen van winkeliers;
- de houding van de hoofdkantoren van filiaal- en grootwinkelbedrijven ten aanzien van lokale projecten.

- organisatie van en communicatie tussen winkeliers

De meest voorkomende organisatievorm van winkeliers is de winkeliersvereniging. Deze verenigingen stellen zich tot doel het ondernemingsklimaat in een bepaald winkelgebied of -centrum te optimaliseren. De meeste winkeliersverenigingen hebben statuten opgesteld. Uit onderzoek is gebleken dat de winkeliersverenigingen de statuten meestal zo beknopt mogelijk houden²¹. Qua doelstelling beperkt men zich over het algemeen tot een brede en niet verder uitgewerkte omschrijving

²¹ Lopez, M. en B. van Dijk (1992), *Bepaalde Preventie. Verslag van een onderzoek naar de privaatrechtelijke mogelijkheden om bepalingen ten behoeve van de preventie van winkelcriminaliteit in contracten op te nemen*. Van Dijk, Van Soomeren en Partners, Amsterdam.

zoals 'het zorgen voor een optimale belangenbehartiging ten behoeve van de aangesloten ondernemers'. Een deel van de winkeliersverenigingen heeft zelfs in het geheel geen statuten of beleidsplannen. Dit zijn doorgaans kleine verenigingen die niet staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel en die zich kenmerken door improvisatie en een informele werkwijze. Zodra zich iets voordoet (waarschijnlijk in de lijn van 'er moet weer eens een braderie worden georganiseerd') komen de leden bijeen en ondernemen op ad hoc-basis actie. Het komt nog maar weinig voor dat een winkeliersvereniging in haar **statuten of beleidsplan** het terugdringen van winkercriminaliteit als doel heeft opgenomen. In het kader van de voorbeeldprojecten winkercriminaliteit is dit onder meer in Spijkenisse gerealiseerd. Om het draagvlak te verbeteren verdient het aanbeveling om de aanpak van winkercriminaliteit ook op te nemen in het beleidsplan van de gemeente.

Gelet op bovenstaande schets zal het niet meevallen om organisatie en communicatie tussen winkeliers op een voor een geïntegreerde aanpak acceptabel niveau te krijgen. Aspecten waarmee rekening moet worden gehouden zijn:

- De organisatiegraad: een lage organisatiegraad betekent dat een ingewikkelde weg moet worden afgelegd om winkeliers bij een aanpak te betrekken;
- Kwaliteit van de winkeliersvereniging: als de winkeliersvereniging en zijn vertegenwoordigers slecht functioneren dan vormt dit ook een belemmering voor de voorbereidingen en uitvoering van een project;
- De mate waarin de winkeliersvereniging een afspiegeling is van alle winkeliers in het winkelgebied: voor het verwerven van draagvlak is het zaak dat de winkeliersvereniging representatief is voor de gevestigde winkeliers. Dit wordt het beste gewaarborgd als zo veel mogelijk (liefst alle) winkeliers lid zijn.

Wanneer er sprake is van een zwakke winkeliersvereniging (qua organisatie en/of kwaliteit) heeft een geïntegreerde aanpak van winkercriminaliteit alleen kans van slagen als een sterke coördinator wordt ingeschakeld. Deze moet dan 'en route' proberen om het functioneren van de winkeliersvereniging te verbeteren.

Toch blijft het gevaar op de loer liggen dat sommige winkeliers 'gratis meeliften' door te profiteren van het werk van de winkeliersvereniging zonder zich erbij aan te sluiten. Dit

probleem kan worden ondervangen door in het huurcontract van de winkeliers het lidmaatschap van de winkeliersvereniging verplicht te stellen²². Een dergelijke bepaling is gunstig voor de aanpak van winkercriminaliteit, zeker als ook het terugdringen van criminaliteit als doelstelling in de statuten van de winkeliersvereniging wordt opgenomen.

Communicatie tussen winkeliers kan worden verbeterd via een straatgewijze aanpak in het project. Kleine eenheden bevorderen de herkenbaarheid van het probleem en de mogelijkheden om elkaar aan te spreken op elkaars verantwoordelijkheden. Men kan er bijvoorbeeld voor kiezen om met kleine eenheden van 10-25 winkels te werken waarbij elke eenheid één vertegenwoordiger aanwijst die als contactpersoon optreedt en contact onderhoudt met de projectcoördinator van het gehele winkelgebied. De vertegenwoordigers zijn tevens de aanspreekpunten voor de winkeliers.

- informatie over criminaliteit

De presentatie van gegevens dient goed en zorgvuldig gedoseerd te worden.

Het mag niet te summier en oppervlakkig zijn omdat winkeliers daarmee nauwelijks inzicht verkrijgen in het probleem en het wellicht zouden kunnen onderschatten. Aan de andere kant kan een overdosis aan informatie ertoe leiden dat winkeliers door de bomen het bos niet meer zien. Dan is de kans groot dat winkeliers kunnen gaan denken dat het probleem zo omvangrijk of moeilijk is dat er niets tegen te doen lijkt. Vooral de aspecten van winkercriminaliteit die voor de winkeliers de grootste onruststokers (en kostenposten) bevatten moeten helder in kaart gebracht zijn. Dan is ook de kans het grootst dat winkeliers zelf met mogelijke oplossingen komen, en bereid zijn om er samen iets tegen te doen.

Uit de voorbeeldprojecten is duidelijk naar voren gekomen dat het regelmatig en nauwkeurig registreren van de verschillende vormen van winkercriminaliteit een voorwaarde is voor het uitwisselen van informatie over criminaliteit. Vanzelfsprekend vervult de politie hierbij een sleutelrol.

- commerciële belangen van winkeliers

Commerciële motieven voeren de boventoon in het winkelmanagement. Winkercriminaliteit doet inbreuk op winstmaximalisatie van individuele winkeliers, en dus op het commerciële belang van de winkeliers (en ook op dat van winkeleigenaren, verhuurders, beleggers en

²² Voor winkelcentra is dit eerder regel dan uitzondering.

eigenaren van winkelcentra). Dit betekent dat winkeliers er goed aan doen om tijd en/of geld te investeren voor (wat zij in eerste instantie kunnen beschouwen als) 'randverschijnselen' zoals winkelcriminaliteit.

De aandacht die zij hieraan schenken mag niet beperkt blijven tot de eigen winkel.

Winkelcriminaliteit manifesteert zich in het gehele winkelgebied en onttrekt zich voor een groot deel aan de invloed die individuele actoren kunnen uitoefenen. Hetzelfde geldt voor de mate waarin het winkelend publiek zich onveilig voelt.

Winkeliers dienen de handen ineen te slaan om er samen met politie, gemeente, beheerders en Openbaar Ministerie voor te zorgen dat zoveel mogelijk mensen zich veilig voelen in het gehele winkelgebied. Om winkeliers over de streep te trekken om financieel en organisatorisch te participeren in een gezamenlijke aanpak, is het goed om hen te wijzen op de inspanningen van andere belanghebbenden aan het project. Tevens kan als argument worden gebruikt dat verloedering van een winkelgebied de aantrekkelijkheid ervan ondermijnt en uiteindelijk gevoeld wordt in de portemonnaie van alle winkeliers.

De houding van de hoofdkantoren van filiaal- en grootwinkelbedrijven ten aanzien van lokale projecten.

Vestigingen van filiaal- en grootwinkelbedrijven kunnen niet altijd zelfstandig beslissingen nemen. De mate waarin zij dat kunnen, is afhankelijk van de vrijheid die het hoofdkantoor daarvoor biedt. Dat geldt ook voor het preventiebeleid.

Spelregels die de handelingsruimte van de vestigingen aangeven, worden eenzijdig opgelegd door het hoofdkantoor. Het heeft geen zin om individuele vestigingen onder druk te zetten om mee te doen aan een preventieproject omdat de vestiging zich heeft te schikken in landelijk beleid. Een mogelijkheid die meer perspectieven biedt, is het 'bewerken' van de hoofdkantoren. Wanneer de landelijke vertegenwoordigers het belang onderkennen van preventie van winkelcriminaliteit zoals hier wordt voorgestaan, dan zal dit een uitstralingseffect hebben op alle vestigingen. Om de bereidheid tot deelname onder filiaal- en grootwinkelbedrijven te bevorderen, is het van belang dat de lokale afdeling van de Raad van de Nederlandse Detailhandel het project in woord en daad ondersteunt.

Gezamenlijke maatregelen

Voordat wordt ingegaan op maatregelen die

gezamenlijk genomen moeten worden, komen eerst (heel kort) individuele maatregelen aan de orde. Individuele preventiemaatregelen zijn gericht op de beveiliging van de eigen winkel. Ze moeten worden gekozen op grond van twee vuistregels:

- De maatregelen moeten gebaseerd zijn op een gedegen risico-analyse.
- Er moet rekening worden gehouden met de OBE-regel. Pas eerst organisatorische maatregelen (O) toe want die zijn goedkoop. Bovendien is een goede organisatie een randvoorwaarde voor elke (andere) vorm van beveiliging, zoals via bouwkundige (B) en elektronische (E) maatregelen.

Individuele preventieve maatregelen zijn uitgebreid terug te vinden in het deel 'Winkels' uit de reeks 'Beveiliging van gebouwen' van de Stichting Bouw Research, de brochure 'Criminaliteitsbeheersing, ook uw zaak' van het KNOV en diverse brochures van het HBD.

Omdat collectieve oplossingen veelal goedkoper en efficiënter zijn, werken ondernemers in sommige winkelgebieden al langere tijd samen. Helaas is dat in lang niet alle winkelgebieden het geval.

Voor derden (verhuurders, politie en gemeente) biedt een collectief van winkeliers voordelen, omdat zij daardoor een centraal aanspreekpunt hebben om in contact te treden met de winkeliers. Andersom geldt dat winkeliers hun belangen samen beter kunnen behartigen dan wanneer zij allen alleen staan.

Voorbeelden van maatregelen die veel winkeliers al samen hebben genomen zijn:

- afsluiten van collectieve verzekeringen;
- decoratie en reclame;
- aan- en afvoer van goederen;
- schoonhouden van de straat voor de winkel.

Bij deze vorm van collectief werken kan de winkeliersvereniging een centrale (coördinerende) rol spelen. Verdergaande maatregelen vergen meer inspanningen van de individuele deelnemers. Enkele praktijkvoorbeelden hiervan zijn:

- het afsluiten van een collectief beveiligingscontract via de verhuurder, waardoor iedere huurder verplicht is om deel te nemen;
- het samen met de verhuurder realiseren van alternatieve ruimten binnen of buiten het winkelgebied voor de opvang van problematische groepen (zwervers, junks, rondhangende jongeren);
- het aan de politie doorspelen van 'daderprofielen' van onruststokers en winkeldieven (hoe zien ze eruit, waar kan men ze vinden, wat doen ze?); en afspraken maken aan welke groepen en plekken de politie extra aandacht moet besteden bij surveillance;

- met de gemeente afspraken maken over beveiliging van parkeerplaatsen en fietsenstallingen in en rond het winkelgebied;
- contacten met naburige scholen over de manier waarop scholieren in vrije uren uit het winkelgebied geweerd kunnen worden;
- het, in samenwerking met de gemeente, aanstellen van een citymanager die onder meer een coördinerende taak vervult op het gebied van beheer en veiligheid van de binnenstad (waaronder: coördinatie over de toezichthouders)²³.

Bovenstaande maatregelen vergen inzet van alle winkeliers. Deze wat intensievere maatregelen stranden al in de voorbereiding als onvoldoende winkeliers meedoen. Zeker als één grote winkel dwars ligt onder het motto 'dat lossen wij zelf wel even op' kunnen de activiteiten voor lange tijd stagneren. Het verdient dan ook de voorkeur om te kiezen voor een gefaseerde aanpak. Tegen die achtergrond is het zaak om rustig van start te gaan met collectieve maatregelen die helder, effectief en haalbaar zijn, zoals cursussen, security-checks en andere maatregelen die hier kort worden besproken. Daarna kan met en door de winkeliers over verdergaande maatregelen worden gesproken.

Cursussen kunnen worden gegeven door gespecialiseerde externe bureaus. Het doel van de cursussen is het overdragen van kennis waardoor winkeliers betere preventieve maatregelen tegen winkeldiefstal, bedreiging en inbraak kunnen nemen. Deze cursussen worden door groepjes van 10 tot 20 winkeliers gevolgd. Naast aandacht voor de verschillende preventieve maatregelen wordt ook uitgebreid ingegaan op de procedure die gevolgd moet worden als er een winkeldief betrapt is. Vaak komt dan een vertegenwoordiger van de politie vertellen hoe de politie reageert als er aangifte is gedaan. Een vertegenwoordiger van het Openbaar Ministerie laat zien hoe de verdere afhandelingsprocedure er uitziet. Het blijkt dat deze onderdelen tot wederzijds begrip tussen winkeliers, politie en Openbaar Ministerie kunnen leiden. En dat begrip is belangrijk voor een effectieve repressieve aanpak van daders.

²³ Meestal worden in de middelgrote gemeenten waar citymanagers zijn aangesteld ook zogenaamde beheercontracten afgesloten. Hierin kunnen participeren: winkeliers, winkeliersverenigingen, beheerders, politie, beleggers, projectontwikkelaars, bewoners en de gemeente. Meestal worden hiervoor werkgroepen in het leven geroepen die het beheer ten uitvoer brengen. Doel is het verbeteren van de leefbaarheid in het winkelgebied: een randvoorwaarde voor een veilig gebied.

²⁴ Over beveiliging van bedrijven tegen overval is een handleiding geschreven door Mertens en Partners B.V. (januari 1993). Deze *Handleiding beveiliging* hoort bij het basispakket beveiliging tegen agressieve vermogenscriminaliteit. Dit basispakket is ontwikkeld voor kleine winkelbedrijven en horeca-ondernemingen. Samenwerking tussen winkeliers en met de politie staat centraal. Het basispakket beveiliging omvat:

- een kluisvoorziening die slechts onder bepaalde condities kan worden geopend;
- een burenhulpsysteem met politie-alarmering;
- een overvalalarmsysteem;
- een training gericht op het in-/uitvoeren van deze maatregelen.

Bij een aantal voorbeeldprojecten werden deze preventiecursussen gecombineerd met de mogelijkheid voor winkeliers om in de eigen winkel een **security-check** te laten uitvoeren. Beveiligingsdeskundigen bieden de winkeliers inzicht in de sterke en zwakke kanten van hun winkels ten aanzien van criminaliteitspreventie. Er wordt advies uitgebracht over mogelijkheden om de zwakke kanten te verbeteren. Een security-check kan al op vrij korte termijn leiden tot een veiliger winkel, zonder dat daarvoor dure hulpmiddelen worden aangeschaft. Dat komt omdat veel adviezen betrekking hebben op organisatorische zaken waarvan de realisering niets kost. Gedacht kan worden aan taken en verantwoordelijkheden van het personeel en aan winkelinrichting.

De beste manier om voldoende deelnemers te krijgen voor gezamenlijke cursussen en beveiligingsadviezen, is een persoonlijke benadering van de winkeliers door de coördinator van het preventieproject. Alleen een brochure in de brievenbus doen leidt niet tot groot enthousiasme onder de ondernemers. Het effect van beide maatregelen is aantoonbaar groot. De combinatie van cursus en check heeft daarbij het meeste resultaat, in de vorm van verlaagde inbraak- en winkeldiefstalisico's.

Winkeliers kunnen zich **collectief aansluiten op een inbraak-alarm**. Veel winkels maken gebruik van een elektronisch inbraaksignaleringsysteem. Het is mogelijk om alle winkels in één winkelgebied aan te sluiten op één inbraakmeldcentrale, bijvoorbeeld de particuliere alarmcentrale (PAC). De beveiligingskosten per winkelier blijven daardoor laag. De kosten voor aansluiting op de telefoon- en alarmcentrale kunnen worden verdeeld over de verschillende gebruikers. Men kan de inbraakbeveiliging volledig onafhankelijk van medewinkeliers gebruiken.

Onderlinge alarmering is een vorm van collectieve preventie die op meerdere manieren kan worden ingevoerd. In situaties van agressieve klanten, winkeldiefstal of overval²⁴ kunnen winkeliers die zijn aangesloten op een onderling waarschuwingssysteem elkaar te hulp schieten, dan wel de politie (laten) inschakelen.

Technisch bestaat het systeem bijvoorbeeld uit een bedieningstableau met drukknoppen en een display. Zodra iemand om hulp vraagt horen de aangesloten winkeliers een zoemer en verschijnt op de display de naam van de hulpvrager.

Een collega die te hulp kan en wil schieten drukt de 'hulpverleningsknop' in. Daarna verschijnen op de display ook de namen van andere hulpverlenende winkeliers. Dit laatste is bedoeld om te voorkomen dat een leger van winkeliers uitrukt. Afhankelijk van de plaatselijke situatie dient men hieromtrent een afspraak te maken, bijvoorbeeld door in eerste instantie hulp te laten bieden door drie winkeliers. Er kan ook audiovisuele apparatuur worden gekoppeld aan het onderlinge alarmeringssysteem die vanaf het moment van hulpaanvraag de geluiden en eventueel beelden uit de winkel van de aanvrager opneemt.

Burenhulpsystemen worden vaak in clusters van zo'n 10 aangesloten winkels opgebouwd. In Spijkenisse zijn met deze maatregel gunstige resultaten geboekt. Het leidde tot een aantal aanhoudingen van winkeldieven en had ook een positief effect op de veiligheidsgevoelens van winkeliers in de eigen winkel.

Een veelvoorkomend probleem in winkelgebieden vormt graffiti. Hier liggen de volgende mogelijkheden tot collectieve actie:

- het gezamenlijk inhuren van een schoonmaakbedrijf;

- het bemoeilijken van de mogelijkheden om verfspuitbussen via winkeldiefstal te verkrijgen;
 - het stimuleren/uitvoeren van (civiel-rechtelijk en strafrechtelijk) schadeverhaal.
- Zie hiervoor paragraaf 5.3 van het hoofdstuk 'Graffiti', deel II van het Basisboek Criminaliteitspreventie.

Ook over de aandacht voor het slachtoffer kunnen winkeliers samen afspraken maken. Bij deze aandacht staat het voorbereid zijn op een mogelijk slachtofferschap voorop. Deze voorbereiding wordt vergemakkelijkt door:

- bewust te zijn van de criminaliteitsrisico's;
- het hanteren van (gezamenlijk opgestelde) procedures en maatregelen;
- trainen in het omgaan met (be)dreigende situaties zoals intimidatie, overval en agressie.

Mogelijkheden voor winkeliers om collectieve maatregelen te treffen zijn²⁵:

- het uitwisselen van informatie over slachtofferschap en maatregelen;
- het gezamenlijk volgen van trainingen en cursussen (bijvoorbeeld een 'overvalweerbaarheidstraining');
- het samen creëren van een laagdrempelige opvangmogelijkheid, bijvoorbeeld door middel van het instellen van een 'zelfhulpgroep'.

5.2

Dadergerichte strategieën

Alternatieven voor rondhangende straatgroepen

Jongeren en verslaafden die rondhangen in winkelgebieden kunnen direct en indirect overlast bezorgen aan ondernemers en winkelend publiek. Direct, omdat zij zich er soms schuldig maken aan winkeldiefstal, vernieling, graffiti of bedreiging. Maar ook indirect, omdat zij zich alleen al door hun aanwezigheid de status van persona non grata toeëigenen. Vooral deze indirecte overlast kan fnuikend zijn voor ondernemers. Of de jongeren hier nu op uit zijn of niet, het publiek kan het winkelgebied gaan mijden omdat het zich bedreigd voelt. Voor de gevestigde ondernemers betekent dit een terugloop van het aantal klanten, en dus een omzetvermindering.

Het is evenwel mogelijk om potentiële daders van criminaliteit en veroorzakers van overlast in hun gedrag te sturen. In eerste instantie

gaat het er niet om het winkelgebied geheel vrij te houden van potentiële daders, maar om te voorkomen dat het onnodig aantrekkelijk wordt gemaakt voor dadergroepen.

- Doorgaande routes naar avondvoorzieningen (bars, disco's etc.) kunnen buiten het gebied om worden verlegd.
- De openbare ruimte kan zo ingericht worden dat het publiek in beweging wordt gehouden. Dit betekent dat typische, voor de jeugd aantrekkelijke hangplekken in het winkelgebied vermeden moeten worden.
- Scholieren zouden hun vertier na schooltijd en in pauzes zoveel mogelijk elders moeten zoeken. Dit kan als er door de gemeente samen met sociaal-culturele instellingen voorzieningen worden getroffen buiten het winkelgebied. In paragraaf 6.1 wordt een Engels project beschreven, waarin dit een belangrijk aandachtspunt vormt.

²⁵ Zie voor meer informatie over aandacht voor slachtoffers in relatie tot agressieve vermogenscriminaliteit: Handleiding beveiliging (Mertens & Partners B.V., 1993, pp. 14-15).

Op een soortgelijke wijze kan de overlast door zwervers en drugverslaafden worden aangepakt. Gemeente, winkeliers en verhuurders kunnen de handen ineenslaan om alternatieve ruimten te realiseren binnen of buiten het winkelgebied. Daarmee worden deze groepen onttrokken aan het zicht van het winkelend publiek, en kan tegelijkertijd worden gezorgd voor opvang van deze problematische groepen.

Problematiek die nauw verbonden is aan rondhangen en overlast betreft de uitgaanscriminaliteit in en direct rond winkelgebieden. Bij uitgaanscriminaliteit gaat het voornamelijk om overlast, zoals rumoerig gedrag, hinderlijk rondhangen en baldadigheid. Om uitgaanscriminaliteit te bestrijden is een tweesparen-aanpak noodzakelijk. Er moeten zowel restrictieve als repressieve maatregelen worden getroffen.

Restrictieve maatregelen zijn maatregelen die de mogelijkheden tot ongewenst gedrag beperken. Een voorbeeld van een restrictieve maatregel is het vervroegd sluiten van cafés en discotheken. Een andere restrictieve maatregel is het in onderlinge samenwerking vaststellen van verschillende sluitingstijden van uitgaansgelegenheden zodat niet alle bezoekers tegelijk op straat komen te staan.

Voorbeelden van **repressieve** maatregelen zijn het weren van overlast-veroorzakende bezoekers door hen de toegang tot het winkelgebied te ontfagen. Dit vereist dat lastige klanten worden geregistreerd door de horeca-ondernemers. Zij geven de namen vervolgens door aan de politie. Een zeer vergaande repressieve maatregel is het sluiten van horeca-zaken die stelselmatig overlast veroorzaken.

Ook hier geldt weer dat samenwerking tussen de betrokkenen vereist is. Met name de politie, horeca-ondernemers en winkeliers hebben hierbij de grootste verantwoordelijkheid. Zij kunnen bijvoorbeeld samenwerken in een speciale werkgroep 'uitgaanscriminaliteit'.

Voorlichtingsactiviteiten

Voorlichting met als doel het veranderen van kennis, houding en gedrag werkt alleen als onderdeel van een bredere mix van maatregelen.

De voorlichting zelf kan het beste plaatsvinden langs twee sporen.

- In de eerste plaats dient geappelleerd te worden aan de motieven om winkelcriminaliteit te plegen. Als bijvoorbeeld uit een analyse van de plaatselijke problematiek blijkt dat veel jongeren winkelcriminaliteit plegen om aanzien bij hun leeftijdsgenoten te verwerven, dan moet de voorlichting duidelijk

maken dat dit gedrag niet zo stoer is en dat er ook andere mogelijkheden zijn om indruk bij je vrienden en vriendinnen te maken.

- In de tweede plaats dient duidelijk te worden gemaakt dat een gepakte dader altijd een straf te wachten staat. Uit ervaringen met voorlichting over vandalisme is bekend dat het effect ervan wordt vergroot wanneer een deel van de voorlichting is gericht op informatie over pakkans en strafmaat. Als er verdachten opgepakt en bestraft worden dan is het van belang dat hier in de publiciteit veel aandacht aan wordt gegeven.

In deze twee-sporenaanpak kunnen scholen of andere plekken waar (potentiële) daders elkaar ontmoeten, worden benaderd. Een belangrijk aspect daarbij is een goede analyse van de doelgroep. De vraag luidt dan 'hoe kan ik de doelgroep het beste met mijn boodschap benaderen om het gewenste effect te krijgen?' Hoofdstuk 7 ('Voorlichting') van het Basisboek Criminaliteitspreventie (deel I) handelt geeft handreikingen om deze vraag te beantwoorden.

Vormen van gedragsbeïnvloedende voorlichting op lokaal niveau zijn:

- Straattheater in Deventer. Hiermee willen ondernemers en gemeente het publiek duidelijk maken dat 'rondhangende jongeren er misschien wel anders uitzien, maar het heel normaal is dat zij elkaar in het centrum willen ontmoeten'. Een straattoneelspeelster treedt met regelmaat op in de Deventer binnenstad. Zij speelt een jongere die op het publiek op het eerste gezicht angst aanjaagt. Wanneer 'deze jongere' zich in het publiek mengt en gesprekken aanknoopt met bezoekers blijkt hij doodnormaal en aardig te zijn. De optredens zijn een succes, het publiek vindt het prachtig, er ontstaan discussies en de pers heeft het onderwerp 'opgepakt'.
- Praktijkopdrachten: een voorbeeld hiervan is het Engelse project waarbij leerlingen beveiligingsadviezen aan winkeliers gingen verspreiden (zie paragraaf 6.1). Dergelijke actie-gerichte voorlichtingsmethoden hebben waarschijnlijk een sterkere invloed op jongeren dan lespakketten of video's die passief worden ondergaan.

Toezicht

Zeker in de wat grotere winkelgebieden is toezicht houden op handel en wandel van bezoekers noodzakelijk. In veel gemeenten blijkt de politie deze taak nauwelijks nog alleen aan te kunnen. Het is ook maar de vraag of de politie deze toezichhoudende taak alleen voor haar rekening moet nemen. De politie heeft immers

zeer uiteenlopende taakgebieden die (vaak meer) directe aandacht en actie vragen. Bovendien wordt sinds enige jaren steeds meer gewezen op de eigen verantwoordelijkheid van direct betrokkenen, zoals de winkeliers en andere ondernemers (beheerders, eigenaren, projectontwikkelaars).

Verhogen van het dagelijks toezicht in winkelgebieden kan op verschillende manieren vorm krijgen, en wel door:

- surveillance door politie;
- het collectief inhuren van een professionele bewakingsdienst;
- het inzetten van stadswachten of binnenstadsconciërges;
- het inzetten van (potentiële en/of echte) daders als toezichthouders.

Extra surveillance door de politie is geen permanente oplossing maar een tijdelijk instrument om de problemen in het winkelgebied voor beperkte tijd te verminderen. In Lelystad en Haarlem wordt op tijdstippen dat het druk is in de winkelgebieden extra politieursurveillance ingezet. In Lelystad rijden de agenten rond op city-bikes die door de Vereniging van Eigenaren van het winkelcentrum ter beschikking waren gesteld. Het verhoogde politietoezicht in het winkelcentrum van Lelystad leidde tot vermindering van overlast en afname van fietsdiefstal en diefstal uit auto's.

Het inhuren van een **particuliere bewakingsdienst** kan wel worden opgevat als structurele maatregel om de veiligheid in het winkelgebied te vergroten. Het verdient hierbij de voorkeur dat winkeliers dit gezamenlijk doen. Het collectief inhuren van een particulier beveiligingsbedrijf boven individuele contracten tussen winkel en beveiligingsdienst heeft verschillende voordelen.

- *Financieel: logisch*, want samen gebruik maken van één dienst is nu eenmaal goedkoper dan afzonderlijk een beroep doen op verschillende beveiligingsbedrijven.
- *Duidelijkheid*: met collectief inhuren wordt voorkomen dat verschillende beveiligingsdiensten los van elkaar in hetzelfde gebied opereren. Dat is niet erg efficiënt en bovendien voor het publiek enigszins verwarrend ('het lijkt hier wel oorlog').
- *Reikwijdte*: Het werkterrein van de veiligheidsbeambten krijgt bij collectief inhuren een grotere reikwijdte. Zij letten niet alleen op de veiligheid in de winkel, maar ook op de gang van zaken in het winkelgebied. Dit

kan een positief effect sorteren op de veiligheidsgevoelens van de passanten.

- *Samenwerking*: Samen een beveiligingsbedrijf contracteren²⁶ kan een psychologisch effect sorteren op de winkeliers omdat zij inzien dat zij samen iets voor elkaar hebben gekregen.

Tot het assortiment adviezen en produkten van het beveiligingsbedrijf behoren ook arrestantenafhandeling, mobiele surveillance in het winkelgebied ('s avonds en 's nachts), meldkameractiviteiten en alarmopvolging. De Stichting Veiligheidszorg heeft raamcontracten ontwikkeld voor collectieve bedrijfsbeveiliging. In het contract staan alle afspraken met de beveiligers, de prijzen en voorwaarden waaronder de beveiligers te werk gaat en de individuele wensen van de ondernemers. Ook de politie en de gemeente kunnen deelnemen, waardoor er een samenwerkingsverband ontstaat: **publiek-private samenwerking (PPS)**. In de binnenstad van Leiden is een bewakingsbedrijf ingehuurd door een aantal winkeliers. Drie toezichthouders van een particulier beveiligingsbedrijf kennen de plaatselijke situatie uitstekend, en hebben goede contacten met de gemeente, de politie en de ondernemers. Problemen worden in de praktijk snel aangepakt, mede omdat de toezichthouders zijn voorzien van een draadloze telefoon waardoor zij andere instanties gemakkelijk kunnen inschakelen. De aangesloten winkeliers zijn tevreden over de tot nu toe behaalde resultaten: de toezichthouders hebben een groot aantal aanhoudingen verricht, en de politie werkt mee aan een snelle afhandeling. In deze periode van verhoogd toezicht is in Leiden het aantal winkeldiefstallen afgenomen, alsmede het aantal bedreigingen. De winkeliers en het winkelpersoneel voelen zich bovendien veiliger.

In 1989 werden in Dordrecht de eerste **stads-wachten** aangesteld, waarna vele grote en middelgrote gemeenten dit voorbeeld hebben gevolgd. Stadswachten hebben geen opsporingsbevoegdheid, maar kunnen wel de verantwoordelijke instanties (politie en gemeente) inlichten. Het gaat dan vaak om het signaleren en doorgeven van delicten zoals vernieling, winkeldiefstal, verkeersovertredingen en vervuiling. In sommige gemeenten verlenen stadswachten ook assistentie aan winkeliers, bijvoorbeeld bij de afhandeling van winkeldiefstal of bij parkeerproblemen. Daarnaast vervullen

²⁶ Het kan natuurlijk zo zijn dat het collectief inhuren van een beveiligingsbedrijf integraal deel uitmaakt van een pakket van maatregelen dat winkeliers gezamenlijk hebben samengesteld. De hamvraag is hier echter: hoe kunnen winkeliers worden gemobiliseerd om samen te werken op het gebied van winkercriminaliteit? Deze vraag is in paragraaf 5.1 aan de orde geweest. In paragraaf 7 waarin het opzetten van een project wordt besproken, wordt ingegaan op de noodzaak van een breed draagvlak van winkeliers.

de stadswachten een dienstverlenende functie voor het publiek (verwijzen en informeren). Stadswachten worden meestal gerecruteerd onder (langdurig) werklozen. Met deze functie doen zij werkervaring op. Vervolgens bestaat de kans om door te stromen naar regulier werk, bijvoorbeeld als veiligheidsfunctionaris. Uit recent onderzoek²⁷ blijkt dat winkeliers tevreden zijn over stadswachten, evenals het winkelend publiek. Van de aanwezigheid van stadswachten gaat een positieve werking uit op de veiligheidsbeleving van bezoekers van winkelgebieden.

Ervaringen uit Nijmegen leren dat de inzet van stadswachten bovendien kan leiden tot een afname van winkeldiefstal en een vermindering van overlast.

Binnenstadsconciërges zijn familie van de stadswachten. Het verschil is gelegen in het accent dat door conciërges wordt gelegd op service en beheer van het winkelgebied. Hoewel dit ook bijdraagt aan de veiligheidsbeleving, is veiligheid niet het belangrijkste doel. In Deventer voeren binnenstadsconciërges ook kleine onderhoudsklussen uit en spelen zij een grote rol bij het schoonhouden van de binnenstad. Logisch dan ook dat de winkeliers menen dat de binnenstad leefbaarder is geworden. Bovendien zijn zij zich op straat in het gehele winkelgebied meer op hun gemak gaan voelen.

Een wat zwaardere variant is het aanstellen van een **servicemanager** waarmee in de gemeente Etten-Leur ervaring is opgedaan. Deze service-manager is aangesteld door de gezamenlijke winkeliers, via een contract met de winkeliersvereniging. Naast algemene dienstverlening aan het publiek, en het aanspreken van personen op ongewenst gedrag, geeft deze manager ook praktische tips over beveiliging aan winkeliers. Een belangrijke taak van de manager is ook gelegen in het stimuleren van collectieve actie door winkeliers, bijvoorbeeld door het promoten van het uniforme aangifteformulier. Ook kan hij assisteren bij het doen van aangiften. Deze functie is zowel gericht op het vergroten van de veiligheid in het winkelgebied als op het terugdringen van de overlast. In Etten-Leur is na het aanstellen van de service-manager de vervuiling van de openbare ruimte afgenomen.

In het Amsterdamse stadsdeel Osdorp wordt in het winkelcentrum **toezicht** gehouden door

merendeels allochtone **jongeren**, die er daarvoor voor overlast zorgden en ook in aanraking met de politie waren gekomen. Het project *Beware, Watch Out!* bood (potentiële en 'echte') daders de kans een korte opleiding te volgen, waarna zij, gehuld in eigentijdse outfit en uitgerust met portofoons in kleine groepjes door het winkelcentrum surveilleren. De jongeren worden door de politie begeleid.

Net als stadswachten hebben de jongeren een controlerende, signalerende en corrigerende functie.

Het grote voordeel van dit initiatief is dat deze jongeren een voorbeeldfunctie vervullen voor anderen. Zij ontnemen nu status aan hun functie, en laten op die manier zien dat winkelcriminaliteit niets met stoerheid heeft te maken. Het project is inmiddels geëvalueerd: het aantal winkeldiefstallen en het vandalisme in het winkelcentrum zijn afgenomen. Dit succes heeft ertoe geleid dat elders in Amsterdam voorbereidingen zijn getroffen om soortgelijke projecten op te zetten.

Afhandeling van winkelcriminaliteit

Een absolute voorwaarde voor verbetering van de afhandeling van daders is het verhogen van de aangiftebereidheid door winkeliers. Deze belangrijke maatregel wordt daarom als eerste besproken. Vervolgens worden drie meer specifieke afhandelingsmethoden belicht die betrekking hebben op winkeldiefstal.

Veel winkeliers zijn door slechte ervaringen uit het verleden vervallen in een soort cynisme jegens politie en justitie. Het doen van aangifte vormde een aanslag op de kostbare tijd van de ondernemers, terwijl de effecten ervan voor de winkeliers vaak onzichtbaar bleven. Bovendien bleef vervolging van winkeldieven vaak achterwege. Om deze redenen doen veel winkeliers geen aangifte meer van winkeldiefstal.

Verbetering van deze schijnbare patstelling is wel degelijk mogelijk. In een aantal gemeenten zijn afspraken gemaakt tussen winkeliers en politie over aanhouding, aangifte en afhandeling. Een voorbeeld van zo'n afspraak is dat de politie binnen tien minuten na de aanhouding van de winkeldief door de winkelier aanwezig is, onder de voorwaarde dat de ondernemers consequent aangifte doen.

Daarnaast wordt een opmars gesignaleerd van het **standaard aangifteformulier**, waarmee op efficiënte wijze schriftelijke aangifte wordt gedaan. Voorwaarde voor het werken met een standaard aangifteformulier is dat win-

²⁷ Zie voor meer informatie de publikatie: *Stadswachten: effectiviteit, draagvlak en organisatorische aspecten*, uitgegeven door de Stafafdeling Informatievoorziening van de Directie Criminaliteitspreventie (april 1994).

keliërs goed geïnformeerd en geïnstrueerd moeten worden. In Haarlem wordt een speciale training aangeboden hoe winkeliërs moeten omgaan met dit uniforme aangifteformulier. Er is voorlichting gegeven over nut en resultaat van deze werkwijze. Deze informatiestroom werd gekoppeld aan een actie om waarschuwingsadressen door te geven aan de politie en huisnummers zichtbaar aan te brengen aan de winkelpui.

Het Openbaar Ministerie zal ervoor zorgen dat winkeldiefstallen sneller worden afgehandeld. Het verbeteren van de aangifte- en afhandelingsprocedure kan ertoe leiden dat op korte termijn het aantal aangiften van winkeldiefstal stijgt. Het Openbaar Ministerie moet daar dan ook terdege rekening mee houden, en zich erop voorbereiden. In Almelo seponereet justitie niet langer meer als het gestolen goed een waarde van meer dan f 25,- vertegenwoordigt. Daarvoor is een hulpofficier van justitie aangesteld.

De daadwerkelijke afhandeling van daders kan op drie wijzen gestalte krijgen, namelijk via lik-op-stuk, door middel van het direct verhalen van de schade op de daders, of door HALT-afdoening. Welke maatregelen er ook getroffen worden, winkeliërs stellen het in hoge mate op prijs als zij horen wat er met hun aangiften is gebeurd.

Lik-op-stuk houdt in dat daders zo snel mogelijk gestraft worden. Op 1 april 1994 is het gewijzigd artikel 74C van het Wetboek van Strafrecht in werking getreden. Dit bepaalt dat de politie onder bepaalde voorwaarden winkeldiefstal zelfstandig mag afdoen. Deze voorwaarden luiden kort samengevat als volgt.

- Er moet sprake zijn van een eenvoudige winkeldiefstal.
- Het gestolen goed dient te zijn teruggegeven dan wel de schade moet vergoed zijn.
- De dader moet op heterdaad betrapt zijn en hebben bekend.
- Er mag (binnen een periode van twee jaar) geen sprake zijn van recidive terzake winkeldiefstal, winkelverduistering of heling.

Lik-op-stukbeleid kan winkeliërs stimuleren om meer aangifte te doen. Voorwaarde is wel dat de winkeliërs van deze regeling op de hoogte zijn. Daar waar ervaring is opgedaan met lik-op-stuk, zijn winkeliërs er zeer over te spreken.

Met het **verhalen van de schade op de dader** kunnen lange procedures worden voor-

komen. In Haarlem is hiervoor tijdelijk een medewerker van bureau Slachtofferhulp aangetrokken. De politie dient de schade te registreren bij de aangifte. De getroffen winkelier krijgt via deze dader-aanpak direct de geleden schade uitgekeerd. Vooral de betrokkenheid van de winkeliërs bij de bestraffing wordt door hen op prijs gesteld. Alleen onder speciale voorwaarden (het sepotbeleid van het Openbaar Ministerie) zet het OM geen vervolging in. Zeker in gevallen van recidive zal het Openbaar Ministerie ondanks schadevergoeding tot vervolging overgaan. De Officier van Justitie zal wel de bereidheid van de dader om schade te vergoeden laten meewegen in de verdere vervolging.

Overigens zullen de mogelijkheden voor het verhalen van schade door de invoering van de wet Terwee (in de loop van 1995) worden verruimd.

In veel middelgrote en grote gemeenten worden jongeren die zich schuldig hebben gemaakt aan vandalisme alternatief gestraft door **HALT-bureaus**. In plaats van de jonge daders voor te geleiden, krijgen zij de kans om via maatschappelijke dienstverlening een justitiële straf te ontlopen. De alternatieve straf loopt in de pas met de ernst van het delict. Bovendien wordt er nadrukkelijk een relatie gelegd tussen delict en dienstverlening. Ook voor jeugdige winkeldieven is in steeds meer gemeenten een HALT-afdoening van toepassing. Jonge winkeldieven wordt de mogelijkheid geboden om alternatieve strafwerkzaamheden in winkels te verrichten. In Rotterdam leverde de evaluatie van deze aanpak positieve resultaten op²⁸.

In 1994 heeft de Eerste Kamer ingestemd met een wetswijziging waarmee HALT een wettelijke grondslag heeft gekregen. De Procureurs-Generaal zullen richtlijnen vastleggen wie waarvoor en onder welke voorwaarden naar HALT kan worden verwezen.

In Haarlem, waar het schade-verhaal, het standaardformulier en de HALT-afdoening zijn ingevoerd en gestimuleerd, is het aandeel winkeliërs dat op de hoogte is van de aangifte-procedure voor winkeldiefstal gestegen van 36 naar 87%. Ook het aantal winkeliërs dat van de procedure gebruik maakt is toegenomen. Een neveneffect van deze werkwijze is de toegenomen waardering van winkeliërs voor preventieve politie- en gemeentetaken.

²⁸ Zie Kruissink M. en C. Verwers (1991). *Afhandeling van Winkeldiefstal via de HALT-procedure*.

Inrichting winkelgebieden

Wanneer een winkelgebied sociaal veilig is ontworpen en gebouwd, en daarbij voldoende aandacht is besteed aan het toekomstige beheer, dan kunnen we spreken van een gunstige uitgangspositie om winkelcriminaliteit zo beperkt mogelijk te houden. In het algemeen geldt: hoe lichter de vorm van criminaliteit, hoe meer er met inrichtingsmaatregelen aan te doen is. Bij de (her)inrichting van winkelgebieden kan getracht worden om een omgeving te scheppen waarin goed gedrag wordt gestimuleerd, en normoverschrijdend gedrag juist niet. Het gaat dan om het scheppen van optimale voorwaarden, niet alleen bouwkundig maar ook in de beheersfeer.

In de brochure *Preventief inrichten van winkelgebieden*²⁹ is een checklist opgenomen waarmee een nieuwbouwplan of de bestaande situatie in het winkelgebied kan worden getoetst op criminogene bouwkundige en beheermatige aspecten. De checklist is opgebouwd uit acht clusters met inrichtingseisen³⁰. Deze clusters zijn:

- aanwezigheid van potentiële daders;
- vergroten van sociaal verkeer;
- zichtbaarheid;
- betrokkenheid en verantwoordelijkheid;
- attractiviteit van de omgeving;
- toegankelijkheid en vluchtwegen;
- aantrekkelijkheid van potentieel doelwit;
- fysieke kwetsbaarheid van potentieel doelwit.

Het toetsen van het winkelgebied aan de hand van de (her)inrichtingseisen van de checklist wordt bij voorkeur door verschillende partijen gedaan. Deze partijen zijn de beheerders/eigenaren, de winkeliersvereniging, de gemeente, de politie en eventuele (externe) veiligheidsdeskundigen. Uiteindelijk moeten deze partijen het eens worden over een selectie van verschillende inrichtingsstelsels. Een beknopte weergave van de acht clusters uit de checklist is opgenomen in bijlage 2.

Rolluiken

Toenemende problemen met inbraak, vandalisme en graffiti hebben er in de jaren zeventig en tachtig toe geleid dat winkeliers stalen rolluiken voor hun etalages lieten aanbrengen.

In aanvang waren de stalen rolluiken alleen te vinden voor de puien van winkels met een hoog inbraakrisico. Later sloten ook de sigarenboer en de kledingzaak zich aan bij de stalen verdedigingslinie in de wapenwedloop tussen beveiligers en criminelen. Dit gebeurde overigens vaak onder druk van de verzekeraars. Elk winkelgebied kreeg op die manier zijn eigen ijzeren gordijn. In die tijd van ongebreidelde beveiliging werd onvoldoende beseft dat het ook deze beveiligingsmethodiek zelf was, die de onveiligheid weer deed toenemen. Het straatbeeld ademt na sluitingstijd een desolate en anonieme sfeer uit. Mensen gaan het gebied mijden waardoor figuren met minder goede bedoelingen er vrij spel krijgen. Eind jaren tachtig werden de rolluiken algemeen ter discussie gesteld. Winkeliers pleitten nog steeds voor rolluiken, al noemden zij het nu een noodzakelijk kwaad. Zij vonden steun bij de verzekeraars die hun klanten aanraden of verplichtten stalen rolluiken aan te schaffen. Veel gemeentebesturen keerden zich juist tegen stalen rolluiken. De gemeenten Amersfoort en Den Haag waren de eerste gemeenten die een Algemene Plaatselijke Verordening uitvaardigden waarmee stalen rolluiken worden verboden. Deze actie heeft navolging gevonden door vele andere gemeenten. De zogenaamde rolluikenverordening heeft de volgende strekking.

- Een verplichting (in het kader van de Landelijke Woningwet) tot het indienen van een vergunningaanvraag bij de Commissie Welstand voor het plaatsen of vervangen van rolluiken (krachtens een landelijke verordening). Vaak worden aan monumentenpanden en panden die vallen onder het beschermd stadsgezicht 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 een doorzichtig rolluik. Bijvoorbeeld door de sloopkosten van het oude rolluik en de meerkosten van een doorzichtig luik te vergoeden. De overweging daarbij is dat zowel voor de ondernemer (die nu met het rolluik zijn etalage aan het oog onttrekt) als voor het publiek (dat buiten winkeluren de etalages niet kan bekijken) de huidige rolluiken uiterst onaantrekkelijk zijn.

²⁹ Van Dijk, Van Soomeren en Partners (1993), in opdracht van de ministeries van Economische Zaken en Justitie en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel.

³⁰ Deze clusters zijn gebaseerd op de inrichtingsfactoren die Van der Voordt en Van Wegen (1990) onderscheiden in hun publikatie *Sociaal Veilig Ontwerpen*.

Als we kijken naar de uitvoering van de rolluikenverordeningen in de APV, dan zijn de resultaten wisselend. In sommige gemeenten heeft men problemen met de handhaving. Er zijn winkeliers die zonder een vergunning aan te vragen toch dichte rolluiken aanbrengen. Ook zijn er veel winkeliers die geen gebruik maken van de stimuleringssubsidie. Omdat in veel gemeenten de verordening pas recent van kracht is geworden, mogen nog geen grote effecten worden verwacht.

Wonen boven winkels

Een belangrijke inrichtingsfactor is de woonfunctie in een winkelgebied, waarvan wordt aangenomen dat er een preventieve werking vanuit gaat. Onder meer door de opmars van grootwinkelbedrijven en gespecialiseerde winkelcentra zijn gebieden ontstaan die uitsluitend een winkelfunctie hebben. Buiten de openingstijden van de winkels is er vaak geen mens te bekennen: wat heeft men er dan ook te zoeken?

In de jaren zeventig werd geopperd om de balans tussen woon- en winkelfuncties meer in evenwicht te brengen. Dit heeft geleid tot twee ontwikkelingen:

- bij nieuwbouw en grootschalige renovatie van winkelcomplexen wordt daadwerkelijk gestreefd naar een combinatie van winkels met woningen;
- gemeentebesturen pleiten ervoor om in centrumgebieden met veel oudbouw de woonfunctie boven winkels te herstellen.

De belangrijkste doelgroepen voor deze woningen zijn ouderen, tweeverdieners en jonge gezinnen die georiënteerd zijn op de binnenstedelijke voorzieningen.

Met welke argumenten werden deze voorgestane ontwikkelingen nu precies onderbouwd? Men zag allereerst voordelen in het herstel van levendigheid en sociale controle in de winkelgebieden. Daardoor zou er minder sociale onveiligheid zijn, en ook minder risico van winkercriminaliteit (vooral vandalisme en inbraak) tijdens winkelsluitingstijden. Daarnaast zou in een tijd van aanhoudende woningnood iets gedaan kunnen worden aan het vergroten van de woningvoorraad, en wel in een gebied dat daarvoor ook meer in trek kwam, namelijk de binnensteden. Er zou bovendien een financieel succesje

te behalen zijn uit de huuropbrengst van de bovenetages. Tenslotte zou het pand ook beter beheerd worden, waarmee de verloedering door leegstand te niet kon worden gedaan.

Als we nu, dus ongeveer 20 jaar later om ons heen kijken in de binnensteden en in de specifieke winkelcentra, kunnen we constateren dat wonen boven winkels weliswaar zo hier en daar plaatsvindt, maar (vooral) dat het geen algemeen gebruik is. Gebleken is namelijk dat er de nodige praktische bezwaren kleven aan een intensievere menging van woon- en winkelfuncties. Zo was er in aanvank onduidelijkheid over de mate waarin er gewoond moest worden in het winkelgebied om te kunnen spreken van levendigheid en sociale veiligheid. Het is niet zo moeilijk voor te stellen dat het veiligheidsgevoel van bewoners in het geding is wanneer zij er onvoldoende vertegenwoordigd zijn.

Ten tweede is het intensiveren van de woonfunctie een maatregel die alleen in combinatie met andere preventieve maatregelen zijn vruchten af kan werpen. Dit geldt des te sterker voor een winkelgebied waar de criminaliteit welig tiert. Bovendien: wie gaat er (als eerste) wonen in de wetenschap dat de criminaliteitsdruk er hoog is? Er moeten dus eerst voorbereidende en aanvullende maatregelen genomen worden om het gebied een woonfunctie te geven.

Ten derde zijn er bezwaren gerezen van winkeleigenaren die geen rompslomp boven hun zaak wilden hebben. Soms ontbrak (door sloop) ook een entree als gevolg van vergroting van winkel- en geveloppervlak. Het maken van nieuwe ontsluiting door trappen of loopbruggen in of aan de oudbouw bleek kostbaar, of zelfs beperkt of niet mogelijk vanwege het monumentale karakter van panden. Bij renovatie of nieuwbouw spelen deze laatste bezwaren veel minder omdat men een goede en niet te dure ontsluiting van de woningen in het ontwerp kan inpassen.

Samenvattend is wonen boven winkels weliswaar een goed idee, maar stuit de praktische uitwerking en uitvoering op een aantal bezwaren. Daarvan zijn de financiële en bouwtechnische de belangrijkste. Wanneer er prioriteit wordt gegeven aan wonen boven winkels, dan zal de gemeente er in een taak als regisseur hard aan moeten trekken en een lange adem moeten hebben om merkbare resultaten te boeken.

5.4

Overzicht van maatregelen en mogelijke betrokkenen

In deze paragraaf presenteren we een schema waarin per mogelijke maatregel wordt aangegeven welke organisaties bij de voorbereiding en uitvoering daarvan een rol kunnen spe-

len. Het biedt dus inzicht in de mogelijkheden binnen uw eigen organisatie en eventuele samenwerking met andere organisaties.

Schema 5: Overzicht van maatregelen en mogelijke betrokkenen

	Winkeliers	Politie	Gemeente	Winkel- (gebied)- eigenaren	OM	Welzijns- instel- lingen	Scholen	Horeca	Externe bedrijven
Slachtoffergerichte strategieën									
<i>Draagvlak creëren onder winkeliers:</i>									
Organiseren van winkeliers in een vereniging	x			x					
Criminaliteitspreventie als (sub)doelstelling in statuten van winkeliersvereniging	x			x					
Lidmaatschap winkeliers van vereniging verplicht stellen	x			x					
Informatie over winkelcriminaliteit verstrekken aan winkeliers	x	x	x		x				x
Besef aanwakkeren dat criminaliteitspreventie in winkelgebied in belang van iedereen is	x	x	x	x	x			x	
Het 'bewerken' van hoofdkantoren van grootwinkelbedrijven om te participeren	x		x	x					
<i>Collectieve maatregel:</i>									
Afsluiten van contracten met particuliere beveiligingsdiensten	x	x		x					x
(Laten) schoonhouden van winkelgebied	x		x						x
Doorspelen van daderprofielen en 'hot spots'	x	x							
Afspraken maken over beveiliging parkeerplaatsen en fietsenstallingen	x		x	x					
Contact leggen met scholen inzake overlast scholieren	x						x		
Aanstellen van een projectleider/citymanager die project winkelcriminaliteit leidt	x	x	x	x	x	x		x	x
Afsluiten van beheercontracten	x	x	x	x		x			
Volgen van cursus 'preventie winkelcriminaliteit'	x	x			x				x
Security-checks laten uitvoeren	x	x							x
Aansluiten op inbraakalarm	x	x		x					x
Toepassen onderlinge alarmering	x	x							x
Maatregelen in verband met slachtofferzorg (training, informatie-uitwisseling, procedures)	x	x			x	x			x
Dadergerichte maatregelen									
Alternatieven voor rondhangende jongeren	x		x	x		x	x	x	
Voorlichting	x	x	x		x	x	x		
<i>Vergroting toezicht door:</i>									
. Extra surveillance door de politie		x							
. Particulier beveiligingsbedrijf	x	x		x					x
. Stadswacht/binnenstadsconciërges	x	x	x	x	x				
. Servicemanager	x		x	x					
. Potentiële daders	x	x	x	x	x				
<i>Verbetering afhandeling van winkeldieven via:</i>									
. Standaardaangifteformulier	x	x			x				
. Consequente aangifte en snelle aanwezigheid van politie	x	x							
. Lik-op-stuk	x	x			x				
. Verhalen schade op dader	x	x			x				
. HALT-afdoening	x	x	x		x				
Situatiegerichte maatregelen									
Wonen boven winkels	x		x	x				x	x
Belemmeren aanwezigheid potentiële daders	x	x	x	x	x	x	x	x	
Vergroten van sociaal verkeer	x		x	x		x		x	x
Bevorderen zichtbaarheid	x		x	x					
Vergroten betrokkenheid bij en verantwoordelijkheid voor gebied	x	x	x	x		x	x	x	x
Bevorderen attractiviteit van de omgeving	x		x	x				x	x
Bevorderen toegankelijkheid winkelgebied			x	x					x
Zorgvuldig plannen/situëren van potentieel doelwit	x		x	x					x
Minimaliseren fysieke kwetsbaarheid van potentieel doelwit	x		x	x				x	x
Rolluiken	x		x	x					x

In deze paragraaf worden drie voorbeelden gegeven van specifieke preventiestrategieën. In het eerste voorbeeld wordt een preventieve dader-aanpak van jongeren behandeld. Dit programma is ontwikkeld door het Home Office Police Department in Engeland. In 6.2 wordt een voorbeeld gegeven van preventiemaatregelen die zijn genomen in het kader van de fysieke herinrichting van een overdekt winkel-

gebied in Etten Leur. Het praktijkvoorbeeld waarmee deze paragraaf wordt afgesloten betreft het succesvolle integrale project in Lelystad. Dit voorbeeldproject laat zien dat een intensieve samenwerking tussen alle betrokken partijen kan leiden tot een breed pakket van maatregelen tegen winkelcriminaliteit.

6.1

Het Engelse Home Office-programma als potentiële dader-aanpak

In de jaren zeventig en tachtig heeft de Engelse politie een hausse aan preventie-experimenten uitgevoerd om jeugdige potentiële dadergroepen op het rechte pad te houden of krijgen. Eind jaren tachtig zijn de resultaten hiervan gebundeld in de Home Office-uitgave *The management and Prevention of Juvenile Crime Problems* (Cooper B., Crime Prevention Unit, paper 20, London, 1989). De publikatie bevat een algemene verhandeling over een jonge dader-aanpak die vervolgens voor een groot aantal specifieke delicten nader wordt uitgewerkt.

Kenmerken van de 'jonge dader-aanpak'

De algemene aanpak stelt drie voorwaarden waaraan elk goed project moet voldoen:

- de aanpak moet gericht zijn op een specifieke en overzienbare lokatie (bijvoorbeeld een buurt) waar de betrokken organisaties (politie, justitie, gemeente, scholen en welzijnswerk) met elkaar samenwerken;
- er dient een nauwkeurig en reëel beeld te worden opgesteld over lokale jeugdcriminaliteit, uitmondend in een profiel van 'de jonge dader';
- op basis van het jonge daderprofiel moet een pakket van maatregelen worden opgesteld waarmee jeugdcriminaliteit bestreden kan worden.

Elke organisatie die deel uit maakt van een lokaal samenwerkingsverband dat gericht is op preventie van jeugdcriminaliteit moet zich conformeren aan deze voorwaarden. Dit betekent vooral dat deze organisaties, waarmee de jongeren in aanraking komen, prioriteit geven aan een jonge daderaanpak. Home Office trekt de volgende belangrijke lessen uit eerdere projecten met jonge potentiële daders.

- Het doel van het samenwerkingsverband is

gericht op het management van criminaliteitsproblemen van jongeren, en niet op (de illusie van) het elimineren van jeugdcriminaliteit.

- De aanpak moet sterk gerelateerd zijn aan het gedrag van jongeren uit deze groepen. Dit betekent onder meer dat er eerst een betrouwbare inventarisatie gemaakt moet zijn van deze jongeren: wat zijn hun achtergronden?, hoe besteden zij hun tijd, en waar liggen hun interesses? Van groot belang hierbij is het aangeven van de grenzen die het gedrag van deze jongeren beperken: wat kunnen zij wel en niet?
- De aanpak moet op verschillende niveaus worden uitgewerkt. Er dienen zowel maatregelen te worden genomen die gericht zijn op de situatie of omgeving, als op potentiële daders en slachtoffers. Het gaat dus om een combinatie van maatregelen waarbij er geen voorkeur is voor een bepaalde invalshoek.
- Een samenwerkingsverband dat belast is met de uitvoering van een jonge dader-aanpak zal de belangrijkste ontwikkelingen binnen jeugdgroepen moeten blijven volgen. Daardoor kan men veranderingen signaleren die bijstellingen in de aanpak noodzakelijk maken. De informatie die men verkrijgt door middel van monitoring moet eveneens, met een bijbehorend advies, beschikbaar worden gesteld aan andere organisaties die hun beleid moeten aanpassen (winkels, jongeren-centra, horeca-gelegenheden e.d.). Het is een illusie om te denken dat modes en trends waartoe jongeren zich laten meeslepen vanuit criminaliteitspreventieve overwegingen kunnen worden beïnvloed. Wel is het vanuit de optiek van beheersbaarheid belangrijk om te kijken achter deze veranderingen in trends. Daardoor leert men de drijfveren achter het gedrag van lokale jeugdgroepen kennen. Wanneer men deze motieven kent, is er een basis waarop een gerichte dader-aanpak actueel kan worden

gehouden. Een mix van maatregelen die het sluitstuk vormt van een jonge vader-aanpak is dus beslist geen eindprodukt, maar een onderdeel van een continu managementproces.

Onderzoek naar achtergronden van winkeldiefstal

Als voorbereiding op dadergerichte projecten op het gebied van winkeldiefstal heeft het Home Office uitgebreid onderzoek verricht in drie buurten. Er is onder meer gekeken naar de mate waarin jongeren zich schuldig maken aan winkeldiefstal, welke motieven hieraan ten grondslag liggen en op welke wijze daders opereren. We laten hier enkele saillante gegevens uit dit onderzoek de revue passeren. Net als in Nederland is winkeldiefstal een vorm van veel voorkomende criminaliteit die met name onder (zeer) jeugdigen wijd verbreid is. In de drie buurten die door Home Office zijn onderzocht, neemt winkeldiefstal steeds de eerste plaats in onder de groepen jonge potentiële daders. In twee buurten ligt het percentage jongeren dat zich hieraan schuldig heeft gemaakt zelfs boven de 50. Men kan dus spreken van 'een gewoon delict'. Ook meisjes maken er zich op grote schaal schuldig aan (gemiddeld zo'n 40%). In twee buurten vond meer dan 75% van de ontdekte strafbare feiten plaats in winkelcentra. De derde buurt vormde hierop een uitzondering. Jonge daders die daar woonden trokken massaal naar omliggende plaatsen waar zij (niet geplaagd door herkenning en stigmatisering) ongestoord hun gang gingen.

Voor wat betreft de **methode** van winkeldiefstal is een algemeen uitgangspunt dat de dief zijn kans afwacht en letterlijk van de gelegenheid gebruik maakt. Er wordt gewacht op 'terugtrekkende bewegingen' van winkelbedienden en eventueel bewakingspersoneel. Ook wordt het moment van handelen afgestemd op 'een gezellige drukte' in de winkel, zodat men bij voorbaat al niet zo opvalt. De meest gehanteerde methodiek van winkeldieven is het groepsgewijs opereren waarbij één of meerdere *partners in crime* de winkelbedienden afleid(t)en en bezighoud(t)en zodat de dief relatief ongestoord zijn gang kan gaan. Assistent-winkeldieven groeperen zich ook wel als een soort menselijk schild om de dief heen waardoor eventuele bewakers het zicht op de diefstal wordt ontnomen. Het wegnemen van de artikelen vindt plaats door deze onmerkbaar te verplaatsen van de schappen naar de binnenzak van een jas, of een aldaar aangebrachte ruime 'open' voering. Een tas of een

draagtas wordt hier ook wel voor gebruikt, maar trekt toch al gauw de aandacht van het winkelpersoneel. Zeker wanneer er niets of alleen iets onbetekenends wordt afgerekend. De favoriete diefstalstechniek in confectiezaken is het optimaal benutten van de pashokjes. Hier kan men, wanneer camerabeveiliging ontbreekt, rustig uitzoeken welke artikelen men mee wil nemen. Niemand kan toekijken. De kleding kan onder de eigen outfit worden aangetrokken zodat niemand het opmerkt. Ook is het mogelijk om een tas mee te nemen en daar de gewenste spullen in te stoppen. Eventueel kunnen eigen (oude) kledingstukken worden terug gehangen tussen de nieuwe artikelen. Bij winkeldiefstal worden vaak meerdere van bovenstaande technieken tegelijk toegepast.

Aanpak

In het Engelse project wordt uitgegaan van de stelling dat het niet de sociale en economische omstandigheden zijn die de voedingsbodem vormen voor winkeldiefstal door jongeren. Het is de grote mate van toegankelijkheid van winkels en de attractiviteit van de uitgestalde, gemakkelijk bereikbare artikelen die de jongeren in de verleiding brengen om uit stolen te gaan. Kortom, het imago dat bijna alle winkelgebieden uitstralen en neerkomt op 'dit is er allemaal voor u', is enerzijds het succes van de marketingstrategie, maar laat anderzijds ook de keerzijde van de verleidingstechniek zien: een aantal mensen neemt het niet zo nauw en eigent zich artikelen toe 'die er toch voor het oprapen liggen'.

Om winkeldiefstal te voorkomen moeten we derhalve goed letten op twee aspecten:

- de situatie in het winkelgebied;
- de daders.

Er moeten maatregelen worden ingevoerd in die winkelgebieden die geplaagd worden door winkeldiefstal. Uit de Engelse onderzoeken is gebleken dat dit geen open deur is, omdat lokale jeugdbendes niet per definitie in hun eigen buurt opereren. Vanzelfsprekend moeten er ook dadergerichte maatregelen worden getroffen. Lokale organisaties moeten samenwerken om zowel dadergerichte als gebiedsgerichte maatregelen voor te bereiden en ten uitvoer te brengen.

De winkels

Binnen winkelgebieden zullen met name die winkels die getroffen worden door jeugdcriminaliteit gerichte preventie-adviezen moeten krijgen. Bij de advisering zal veel aandacht moeten worden besteed aan de manier van uitstalling van waren en surveillance. Extra

bewaking en toezicht moeten gericht zijn: het gaat om het bewust kiezen voor plaatsen en tijdstippen waarop de jeugd eerder geneigd is criminele handelingen te verrichten. Niet alleen de grotere winkels moeten hierin worden betrokken; het gaat immers ook om kleine winkeltjes 'op de hoek', zoals tabakszaken en kantoorboekhandels. Juist deze kleine winkels stallen hun koopwaar vaak op voor de jeugd verleidelijke wijze uit. De lokale preventiecoördinator heeft een belangrijke rol in het betrekken van de scholen uit de omliggende buurt(en) bij het project. Hier hoort dadergerichte preventie zijn eerste aangrijpingspunt te hebben. Al op de leeftijd van 10 tot 13 jaar zal de jeugd op school geleerd moeten worden hoe zij weerstand kunnen bieden aan de pogingen van leeftijdgenoten om hen te verleiden tot het plegen van winkeldiefstal. In Leeds is hier ervaring mee opgedaan. Daar is gebleken dat het vooral problematische kinderen zijn die de neiging hebben om 'voor de ogen van hun vriendjes' te stelen. In de aanpak moet dan de jeugdproblematiek centraal staan. Het betrekken van de jeugdhulpverlening bij het oplossen van dergelijke problemen ligt hier dan ook voor de hand. Ook iets oudere jongeren kunnen via school worden beïnvloed. Een project-onderdeel bestond uit het opstellen van preventie-adviezen aan winkeleigenaren door preventiecoördinatoren en leerlingen van middelbare scholen. Leerlingen zorgen hierbij ook voor de distributie van de informatiepakketten die zij gedeeltelijk zelf hebben samengesteld.

Dadergerichte maatregelen

Zaterdag is de dag waarop winkeldiefstal door jongeren het meest voorkomt. Gebleken is dat op deze dag de jeugd elkaar in het winkelgebied opzoekt. Statuscompetitie tussen de jongeren (jongens en meisjes) vindt juist dan zijn wekelijkse hoogtepunt omdat de groepen elkaar treffen. In de plaatsen van onderzoek wordt er op zaterdag nauwelijks iets voor de jeugd georganiseerd. Alternatieven, zoals sportwedstrijden, muziekverenigingen of ande-

re sociaal-culturele activiteiten zijn er niet. Dit betekent dat er een voedingsbodem voor verveling is, en de jeugd de opwinding dan maar opzoekt. Het samenwerkingsverband is er daarom toe overgegaan zelf activiteiten op te zetten voor de jongeren van 13-15 jaar, zoals zaterdag-ochtend bioscopen. Er is een activiteitenprogramma opgesteld waarbij rekening is gehouden met de behoefte aan opwinding en status-onderscheiding van jongeren. Behalve de zaterdag zijn ook de late middagen in het schema opgenomen. Hier past de kanttekening dat deze maatregelen niet zaligmakend zijn. Uit eerder onderzoek is namelijk gebleken dat 'snelle diefstal', op weg van huis naar school of club, ook voorkomt. Dat kan een extra ontspanningsuurtje niet verhelpen.

Wanneer een tiener die voor het eerst betrapt is op winkeldiefstal direct een vermanende waarschuwing krijgt van de politie, dan is de kans op herhaling kleiner. Het betrekken van de ouders, bijvoorbeeld door met hen thuis bij de jongeren een gesprek te voeren, is een goed middel om zowel de jongeren als de ouders te laten merken dat het 'menens' is. Een voordeel hiervan is dat er zowel een vorm van formeel als informeel toezicht op de jongeren wordt uitgeoefend. De jongeren kunnen hierdoor worden aangemoedigd om zich op een meer constructieve en sociaal acceptabele wijze te gedragen. Een belangrijke voorwaarde is wel dat er wel voldoende mogelijkheden moeten zijn voor sociale activiteiten die door de omgeving (buurtbewoners, organisaties in de buurt) daadwerkelijk worden gewaardeerd.

Op het moment dat het project geëvalueerd is, was nog slechts een deel van de boven beschreven maatregelen uitgevoerd. De effecten op de mate waarin jongeren winkeldiefstal plegen waren nog niet echt opzienbarend. Dit ondersteunt het uitgangspunt dat een dadergerichte aanpak gedurende meerdere jaren structurele aandacht verdient.

6.2

Herinrichting van het winkelgebied in Etten Leur

De opdracht

In Etten Leur is het eerste overdekte winkelgebied in Nederland gevestigd. Het is eind jaren zestig gebouwd en wordt gekenmerkt door de inmiddels verouderde kleurstelling en inrichting. Opvallend zijn ook de veel te krap bemeeten openbare ruimten tussen de winkelpuien. Dit laatste is mede een gevolg van het geleidelijk aan volbouwen van de openbare ruimten met kiosken.

Het winkelgebied trekt bezoekers uit de wijde omgeving en heeft ook aan vaste klanten geen gebrek. De ondernemers overwegen uitbreiding van het gebied. Inmiddels heeft het winkelgebied een nieuwe eigenaar die een ingrijpend reconstructieplan heeft opgesteld. Dit betreft een investeringsplan met als doel het vergroten van het winkeloppervlak en het verbeteren van het aanzien van het gebied. De eigenaar/beheerder besloot tevens een veilig-

heidsadviseur in te schakelen. Deze adviseur kreeg de opdracht om het herinrichtingsplan te toetsen op veiligheidsaspecten³¹.

Uiteenlopende belangen en de totstandkoming van het advies

In paragraaf 3 is al het een en ander geschreven over situationele factoren die van invloed zijn op verschillende vormen van criminaliteit in een winkelgebied. Via preventieve inrichtingsmaatregelen kan met deze situationele factoren rekening worden gehouden. Het is natuurlijk het mooist als dit al tijdens de ontwerpfase gebeurt. Helaas is dat in de meeste winkelgebieden niet of onvoldoende gedaan. Er ontstaan echter nieuwe kansen voor preventieve maatregelen wanneer het gebied in aanmerking komt voor herinrichting, zoals in Etten Leur.

Voor preventief (her)inrichten van winkelgebieden is een checklist ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Economische Zaken en het HBD. Deze checklist leent zich bij uitstek voor een ingrijpende reconstructie zoals men in Etten Leur voorstaat.

Herinrichting van een winkelgebied is een langdurig proces met vele betrokken partijen die tegengestelde belangen (kunnen) hebben. Gevestigde winkeliers willen hun positie als ondernemer beschermd zien. De gemeente kijkt verder en neemt het gehele gebied in beschouwing, tegen de achtergrond van de omgeving en in de ruimtelijke context van de gehele gemeente. De architect kijkt naar het ontwerp als eenheid en object, en wenst het liefst ongestoord te werken aan een esthetisch, herkenbaar en opvallend ontwerp. De eigenaar (in dit geval de opdrachtgever) kijkt meer naar de toekomst en ziet het winkelgebied als een exploitabel gebied, waarbij het ontwerp geen einddoel is maar juist een middel voor een hoger te behalen rendement. Ook de politie dient vanuit haar kennis over de criminaliteit die in het winkelgebied plaatsvindt en met het oog op de handhaafbaarheid van de openbare orde de plannen te beoordelen. Een veiligheidsadviseur laveert tussen deze partijen door. Hij moet onafhankelijk blijven, en er toch voor zorgen dat alle partijen gehoord worden. Omdat hij geconfronteerd wordt met uiteenlopende visies en meningen over een ontwerp voor herinrichting, moet hij zorgen dat de partijen overtuigd raken van het belang van een optimale preventieve inrichting. De adviseur doet er daarom verstandig aan

om deze partijen de checklist onafhankelijk van elkaar te laten invullen. Zodoende kunnen de partijen hun zegje doen over de eigenschappen die het gebied gevoelig maken voor criminaliteit. Alle partijen kunnen de lijst invullen voor de bestaande situatie. Betrokken partijen die met het herinrichtingsplan vertrouwd zijn, zouden de checklist in kunnen vullen voor de nieuwe situatie. Vervolgens komt het op vergelijken aan. Het is de taak van de veiligheidsadviseur om te bepalen of de gesignaleerde zwakke plekken in de bestaande situatie voldoende zijn ondervangen door de herinrichting. Waar dat niet het geval is, signaleert hij dat in zijn advies aan de opdrachtgever. Hij komt dan met suggesties om die plekken alsnog voor verbetering in aanmerking te laten komen.

In Etten Leur hield het uiteindelijke advies onder meer in dat de kiosken in het openbaar gebied moeten verdwijnen. Bovendien moest een weliswaar afsluitbare, maar slecht controleerbare interne transportgang uit het ontwerp worden geschrapt.

Leerervaring uit de werkwijze

Een groot knelpunt bij de werkwijze rond de advisering in Etten Leur werd gevormd door het gebrek aan medezeggenschap van winkeliers in de planvorming. Zodoende werd de herinrichtingsprocedure teveel een onderonsje van politie, adviseurs, eigenaar/beheerder en gemeente. Het gesprek dat met de voorzitter van de winkeliersvereniging werd gevoerd, bleek niet representatief voor de brede groep winkeliers uit het gebied. Hierdoor was de advisering en eigenlijk de gehele herinrichting in feite een geïsoleerde activiteit door professionals, waardoor bij de winkeliers het wantrouwen tegen de plannen groeide. De winkeliers waren in het geheel niet op de hoogte van veiligheidsadvisering zodat zij achteraf de objectiviteit ervan in twijfel trokken. Winkeliers waren van mening dat de veiligheidsadviseur zich voor het karretje van de eigenaar/beheerder had laten spannen. 'Het' bewijs dat zij daarvoor aandroegen was het (ingrijpende) advies om de kiosken te verwijderen uit het winkelgebied. Het advies zou ongetwijfeld beter ontvangen zijn als alle winkeliers voorafgaand aan de advisering op de hoogte waren gebracht. Een mogelijkheid daarvoor is bijvoorbeeld het houden van een korte enquête waarin winkeliers tevens hun mening hadden kunnen geven over wenselijke preventiemaatregelen.

³¹ Uit: Preventief inrichten van winkelgebieden. Korthals Altes e.a., DSP 1993.

In Lelystad wordt al langere tijd aandacht geschonken aan winkelcriminaliteit. Voordat Lelystad deel ging uitmaken van de acht gemeenten waar een voorbeeldproject Winkelcriminaliteit zou starten, hadden winkeliers, politie, Openbaar Ministerie en gemeente gezamenlijk een viertal maatregelen getroffen, te weten:

- snellere reactietijd politie: bij melding van winkeldiefstal garandeert de politie dat zij binnen tien minuten bij de winkel in het centrum is;
- hanteren van het landelijke aangifteformulier: hierdoor is enerzijds de aangiftebereidheid toegenomen, en hoeven anderzijds de winkeliers niet langer meer naar het politiebureau te komen;
- prioriteit bij Openbaar Ministerie en politie voor winkeldiefstal: hetgeen blijkt uit het vervolgen van winkeldieven als de waarde van het gestolene boven de f 25,- ligt, het vrijmaken van een hulpofficier van justitie en het in de krant melden van opgelegde straffen;
- bewaakte fietsenstalling: in het kader van het Jeugdwerkgarantieplan is deze bij winkelgebied De Gordiaan opgericht.

In september 1991 was bovendien al een probleemverkenning en haalbaarheidsonderzoek verricht voor een vervolgproject in winkelgebied De Gordiaan. Dit betekende dat Lelystad als voorbeeldproject een 'vliegende start' maakte. Het project richtte zich op de winkelgebieden De Gordiaan (165 winkels) en Lelycentre (45 winkels) die 500 meter van elkaar verwijderd liggen. Om verplaatsing van criminaliteit te voorkomen is gekozen voor beide winkelgebieden. Het project startte in het voorjaar van 1992. In de zomer van datzelfde jaar was het plan van aanpak al gereed.

Organisatie en participatie

De organisatie van het project was in handen van de projectleider en een begeleidingscommissie. Deze commissie bestond uit de projectleider, de politie, de gemeente, ondernemers, Vereniging van Eigenaren, het Openbaar Ministerie en een vertegenwoordiger van de subsidiegever. De ondernemers waren vertegenwoordigd via twee ondernemersverenigingen. De voorzitter van de begeleidingscommissie was tevens voorzitter van een winkeliersvereniging. De samenwerking tussen de verschillende partijen verliep over de hele linie naar tevredenheid.

De activiteiten van de projectleider bestonden uit:

- sturen en coördineren van het project;

- contact houden met de voorzitter van de begeleidingscommissie;
- individueel benaderen van winkeliers om deelname aan maatregelen te verhogen.

De projectleider fungeerde tegelijkertijd als projectdeskundige. Zo verzorgde hij de trainingen en de security-checks. Het projectleiderschap vergde ruim één dag per week. De projectleider werd goed ondersteund door de voorzitter van winkeliersvereniging De Gordiaan. Deze voorzitter maakte een driemaandelijks financieel verslag, en droeg bij in de uitvoering van de maatregelen.

Eind 1993 lag de participatie van de winkeliers op 45%. Illustratief voor de deelname in Lelystad is de bereidheid waarmee de winkeliers willen investeren in een onderling alarmeringssysteem: 90 van de 210 winkeliers zijn daartoe bereid. Er worden twee knelpunten gesignaleerd voor een nog grotere participatie, namelijk een financiële belemmering en het gebrek aan medewerking van hoofdkantoren van filiaalbedrijven. Als oplossing voor het tweede knelpunt is geopperd dat het HBD een landelijk overleg met grote winkelketens zou kunnen beginnen.

Maatregelen

De integrale aanpak in Lelystad komt niet alleen tot uiting in de intensieve samenwerking tussen de verschillende partijen. Een breed pakket van maatregelen laat zien dat de winkelcriminaliteit tegelijkertijd op een aantal fronten is aangepakt. De volgende maatregelen zijn tijdens de projectperiode uitgevoerd.

- *Trainingen in preventie van en omgaan met winkeldiefstal, inbraak en overval.*
Elke workshop nam vier avonden in beslag. Voor overvalpreventie werd een aparte avond uitgetrokken. De politie stelde ruimte beschikbaar en wierp zich op als organisator. Bijna 40% van de winkeliers heeft aan de cursus deelgenomen.
- *Beveiligingsadviezen aan winkeliers.*
Hieraan deden 50 winkeliers mee. Ruim 90% van deze winkeliers vond de verstrekte adviezen nuttig tot zeer nuttig.
- *Verbetering van de openbare verlichting en het aanbrengen van transparante rolluiken.*
In winkelcentrum De Gordiaan is door de gemeente het verlichtingsniveau met 30% verhoogd. Dit werd mede ingegeven door de onveiligheid van het winkelcentrum als doorgaande route in de avonduren. Het vervangen van de dichte rolluiken door tenminste 70% doorzichtige is nog niet uitgevoerd. Dit

komt doordat vervanging ettelijke miljoenen guldens kost. Inmiddels ziet het ernaar uit dat de provincie een groot deel van de kosten voor haar rekening neemt. Er is al een straat aangewezen die als voorbeeld zal dienen. De voorbereiding is in volle gang. Er is een leverancier benaderd, de interesse bij winkeliers is genventariseerd en de maten zijn opgenomen.

- *Clustergewijze onderlinge alarmering met instructie op het politiebureau.*

Alle winkeliers zijn individueel benaderd door de projectleider en een politieman.

Uiteindelijk zijn 75 winkeliers clustergewijs op dit systeem aangesloten. Bijna alle winkeliers zijn tevreden over het werken met onderlinge alarmering. Een neveneffect van deze werkwijze is dat clusters winkels op eigen initiatief hun rolluiken in dezelfde kleuren hebben geverfd om het aanzien van het winkelgebied 's avonds te verbeteren.

- *Anti-graffiti-maatregelen.*

In één winkelcentrum werd bij bestaande contracten aangesloten. De gemeente had namelijk op haar panden een anti-graffiti-coating laten aanbrengen en een contract gesloten voor wekelijkse controle en eventuele verwijdering van graffiti. Inmiddels wordt bestaande graffiti ook verwijderd bij panden van particuliere eigenaren.

Het andere winkelcentrum is in handen van zeven eigenaren met evenzovele technische diensten waardoor een integrale graffiti-aanpak werd bemoeilijkt. Tijdens een jaarvergadering van de Vereniging van Eigenaren zijn deze benaderd om te investeren in bestrijding en voorkoming van winkelcriminaliteit. Hun interesse bleek snel gewekt. Twee van deze eigenaren zijn in een latere fase aangesproken op hun nonchalance in het schoonhouden en voorkomen van graffiti.

- *Aanpak fietsdiefstal.*

De aanpak fietsdiefstal is enerzijds repressief. Helers worden met een 'projectfiets' ontmaskerd. Anderzijds wordt geprobeerd om preventief de diefstal van fietsen tegen te gaan door het graveren van de postcode en huisnummer op de fiets en het plaatsen van fietsklemmen op daarvoor uitgekozen plekken. Een bewaakte fietsenstalling bij het Lelycentre kon door gebrek aan financiële middelen bij de exploitatiestichting geen doorgang vinden.

- *Politie-surveillance tijdens piekuren.*

Op koopavonden en marktdagen wordt er door de politie te voet gesurveilleerd. Tussen 18.00 en 18.30 uur, als winkeliers hun dagopbrengst naar nachtkluizen brengen, wordt er bij de banken gesurveilleerd. Mede dankzij een financiële bijdrage van de Vereniging van Eigenaren heeft de politie

bovendien de beschikking over een aantal city-bikes waarmee het surveilleren wordt vergemakkelijkt.

- *Voorlichting op scholen.*

Door de politie worden leerlingen voorgelicht over winkelcriminaliteit. Er is gewerkt aan de samenstelling van een informatiepakket met verschillende modules.

Het winkelend publiek is niet in het ongewisse gebleven over het project en de maatregelen. Gedurende het hele project is aandacht besteed aan publiciteit en voorlichting. Het project is gepresenteerd tijdens een congres over integraal veiligheidsbeleid in stads- en winkelcentra. Verschillende interviews hebben de plaatselijke en landelijke pers gehaald. Het project is kandidaat gesteld voor de Hein Roethofprijs en is tenslotte als tweede geëindigd. Ook is meegewerkt aan TV-opnamen voor een Teleac-cursus over preventie van winkelcriminaliteit.

Uit het evaluatierapport (Eindevaluatie voorbeeldprojecten winkelcriminaliteit, Amsterdam 1994) blijkt dat het project in Lelystad tot de volgende resultaten heeft geleid:

- Voor winkeldiefstal komt uit de enquête een lichte daling van slachtofferschap, een lichte stijging van geleden schade naar voren. De politiegegevens laten een daling van het aantal aangiften zien, terwijl het aangiftepercentage ongeveer gelijk is gebleven. De conclusie luidt dan ook dat het aantal winkeldiefstallen daalt, maar dat er per winkeldiefstal voor een hoger bedrag wordt gestolen. Slachtofferschap en geleden schade ten gevolge van inbraak dalen licht, terwijl het aantal aangiften bij de politie sterk is gedaald (dit ondanks een nog hogere aangiftebereidheid bij de nameting). Het slachtofferschap van bedreiging en beroving is eveneens licht gedaald. Al met al kan worden vastgesteld dat de op ondernemers gericht maatregelen in combinatie met vergroting van toezicht door de politie een positief effect heeft gehad.
- Slachtofferschap van graffiti en vernieling zijn volgens de enquête onder winkeliers rond de 10% gedaald. Dit stemt redelijk overeen met de daling in het aantal aangiften bij de politie, hoewel hierbij bedacht moet worden dat deze aangiften niet alleen op winkels betrekking zullen hebben. In ieder geval kan geconcludeerd worden dat met de maatregelen ter bestrijding van graffiti een duidelijk preventief effect is bereikt.
- Voor wat betreft overlast door groepen mensen blijkt uit de enquête onder winkeliers

een duidelijke afname. Deze afname duidt erop dat de geïntensiveerde surveillance door de politie ook op de ondervonden overlast een positief effect heeft gehad.

- Voor wat betreft overige delicten die niet (alleen) tegen winkeliers gericht zijn, geldt dat voor enkele delicten volgens de politiegegevens een duidelijke afname van het aantal aangiften is te constateren. Het betreft (brom)fietsdiefstal en diefstal uit auto's. Deze dalingen worden slechts ten dele bevestigd door de publieksmetingen; er is weliswaar sprake van een dalende tendens, maar deze is niet significant. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de steekproef bij deze metingen te klein is om het verminderd aantal (brom)fietsdiefstallen en diefstallen uit auto's vast te stellen.

Er kan derhalve met enige voorzichtigheid geconcludeerd worden dat de maatregelen gericht tegen (brom)fietsdiefstal succesvol zijn geweest; een vermindering van het aantal diefstallen uit auto's is moeilijk met het project in verband te brengen aangezien er geen maatregelen zijn genomen die specifiek op dit delict zijn gericht. Wellicht dat de verhoogde surveillance heeft bijgedragen aan een afname van het aantal aangiften van diefstal uit auto's.

- Ten aanzien van de verbetering van de verlichting kan worden opgemerkt dat ook hier sprake lijkt van een positief effect. Ongeveer de helft van het winkelend publiek is tevreden over het verlichtingsniveau en er is sprake van een tendens tot afname van onveiligheidsgevoelens en vermijdingsgedrag bij het winkelend publiek in de avonduren.

De volgende factoren hebben bijgedragen aan het behaalde resultaat:

- de inzet (motivatie) en het enthousiasme van de projectgroep;
- de samenwerking;
- de persoonlijke benadering van winkeliers;
- aanvaarding van het feit dat het om een

maatschappelijk probleem gaat, dat (dus) door iedereen opgelost dient te worden (in plaats van het op het bord van één instantie te schuiven);

- de maatregelen konden worden getroffen zonder commerciële eigenbelangen; het draaide om eerlijke argumenten en kwaliteit.

Het project heeft voor Lelystad niet alleen voordelen opgeleverd ten aanzien van de veiligheid en de beheersing van winkercriminaliteit. Er zijn ook resultaten geboekt op het gebied van samenwerking tussen de deelnemende instanties en de organisatie rond de aanpak. Dit laatste betekent dat er een gezonde basis is om ook in de verdere toekomst te blijven samenwerken. Niet alleen op het terrein van de winkercriminaliteit, maar ook op terreinen die hier in meer of mindere wijze op aansluiten. Kortom, de politie, de gemeente, het Openbaar Ministerie, de ondernemers, de eigenaren, en landelijke koepelorganisaties weten elkaar door het project nu ook beter te vinden, en weten wat zij aan elkaar hebben.

Vervolg

De begeleidingscommissie heeft zich unaniem uitgesproken voor continuering van de aanpak. De vergaderfrequentie zal iets afnemen. Het samenwerkingsverband zal wat meer informeel worden: men kent elkaar nu immers goed. Deelname geschiedt op basis van vrijwilligheid en afspraken worden niet formeel vastgelegd. Volgens de commissie geeft dat het beste resultaat. Een goed teken is dat de winkeliersvereniging de coördinatie heeft overgenomen. Daarin wordt zij ondersteund door de politie. De projectleider blijft de cursussen verzorgen. Financiën worden ingebracht door de winkeliersverenigingen (die hun contributie daarvoor hebben verhoogd) en de Vereniging van Eigenaren (die iets soortgelijks van plan is). De gemeente, de politie, de eigenaars van de winkelcentra en winkeliers zijn bovendien benaderd voor financiële bijdragen aan een vervolg.

In deze paragraaf worden de belangrijkste zaken behandeld waar men tegenaan loopt als een project winkelcriminaliteit wordt opgezet. Dit doen wij aan de hand van een 'stappenplan'

in paragraaf 7.1. De financiering van de aanpak van winkelcriminaliteit wordt in 7.2 besproken. Tenslotte wordt in 7.3 de rol van de projectcoördinator verder belicht.

Stappenplan

7.1

Dit stappenplan bestaat uit vijf stappen die genomen moeten worden bij de **voorbereiding** van een preventieproject in een winkelgebied. Daarbij geldt dat de eerste twee stappen inderdaad eerst uitgevoerd moeten worden. De stappen 3 tot en met 5 zullen in de praktijk echter in de tijd gedeeltelijk samenvallen. Overigens is ook in de handleiding 'Winkelcriminaliteit', die door de Stichting Teleac is uitgegeven, een stappenplan opgenomen. Dat stappenplan is bedoeld voor winkeliersverenigingen die een preventieproject willen gaan opzetten en heeft daardoor een iets andere opbouw dan het stappenplan dat in deze paragraaf wordt beschreven.

Stap 1: Afgrenzen projectgebied

Een eerste keuze bij het starten van een project winkelcriminaliteit heeft betrekking op het schaalniveau waarop men gaat opereren. Het afgrenzen van het winkelgebied is een noodzakelijke stap. Pas als men weet op welk gebied men zich gaat richten, kan ook worden bepaald wie daarbij een rol spelen, hoe de problematiek zich daar openbaart en wie erdoor worden getroffen. Het meest eenvoudig is een winkelgebied dat al via de ruimtelijke ordening 'door zichzelf' is afgebakend. Bij winkelgebieden zonder duidelijke afgrenzing moet eerst een heldere afgrenzing worden gemaakt. Dan is het aan te raden om het projectgebied niet al te groot te maken. Een hanteerbare grens ligt bij ongeveer 200 winkels: dit is nog goed te overzien. Als er meer dan 200 winkeliers in een gebied zijn gevestigd, wordt het bijzonder moeilijk om de winkeliers in voldoende mate bij het project te betrekken. In dat geval verdient het de voorkeur om het totale gebied onder te verdelen in kleinere, overzichtelijke en daardoor meer werkbare gebieden. Uit de voorbeeldprojecten is gebleken dat een straatgewijze benadering ook tot de mogelijkheden van afbakening behoort.

Stap 2: Probleemanalyse

De analyse van winkelcriminaliteit is door zijn veelvormigheid geen eenvoudige. Er is niet één groep daders, er is niet één soort delicten en er is ook niet één groep slachtoffers aan te

wijzen. De plaats van de delicten varieert enorm, en strekt zich uit van de openbare ruimte, parkeerplaatsen en fietsenrekken, via de puien van de winkels (graffiti) tot in het binnenste van de winkelgebieden, namelijk de winkels zelf. Kortom, allemaal redenen om eerst goed te onderzoeken wat we precies op welke wijze moeten bestrijden.

Om de problematiek eerst globaal in kaart te brengen verwijzen wij naar paragraaf 4.1 (onderzoek ten behoeve van het voorbereiden van een project).

Stap 3: Opzetten van een integraal samenwerkingsverband

Een vereiste voor een slagvaardige aanpak van winkelcriminaliteit is samenwerking in teamverband tussen de verschillende partijen. Het teamverband waarin de partijen opereren kan een projectgroep zijn, waarin vertegenwoordigers zitting hebben van de belangrijkste partijen. Dat zijn in ieder geval de detailhandel (de winkeliersvereniging), gemeentelijke diensten, de politie en het Openbaar Ministerie. Daarnaast kunnen afhankelijk van de te nemen maatregelen en de plaatselijke situatie ook vertegenwoordigers van de Kamer van Koophandel, de lokale afdeling van de Raad van de Nederlandse Detailhandel, de eigenaren van het winkelcentrum en bureau HALT worden gevraagd om een bijdrage te leveren in de aanpak. Basisvoorwaarden voor een goede samenwerking zijn:

- er moet duidelijk worden gemaakt 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 interne beleid van de eigen organisatie moeten goed op elkaar aansluiten;
- vertegenwoordigers van elke organisatie dienen frequent op vergaderingen aanwezig te zijn.

De projectgroep is verantwoordelijk voor de sturing van verdere voorbereiding en uitvoering van het project. Als het project goed verloopt kan de behoefte ontstaan om de samenwerking te formaliseren. Hier zijn verschillende

mogelijkheden voor, zoals een PPS-overeenkomst (publiek-private samenwerking) of een beheercontract.

De winkeliers vormen de spil in het samenwerkingsverband. Wanneer zij onvoldoende draagvlak vormen, is het project op voorhand tot mislukken gedoemd. Voordat het samenwerkingsverband zijn vruchten af gaat werpen, moeten ook de stappen 4 en 5 gereed zijn.

Stap 4: Het creëren van draagvlak bij alle participanten

In paragraaf 5.2 is uitgebreid uitgegaan op strategieën die het draagvlak onder winkeliers bevorderen. Uit de voorbeeldprojecten winkelcriminaliteit is gebleken dat een breed draagvlak onder winkeliers er toe bijdraagt dat de andere partijen zich extra gemotiveerd inzetten. Het aanstellen van een projectleider of coördinator is nodig om alle organisaties bij de les te houden en het draagvlak zo breed mogelijk te maken.

In de voorbeeldprojecten bleken goede resultaten tot stand te komen wanneer projectleiders werden aangesteld die onder verantwoordelijkheid opereerden van de winkeliersverenigingen. De meeste van deze projectleiders werden via het KNOV ingehuurd.

Stap 5: Opstellen van een plan van aanpak

Om richting te geven aan het project is het opstellen van een plan van aanpak³² pure noodzaak. De projectcoördinator kan hierbij het voortouw nemen. De leden van een begeleidingscommissie (of projectgroep) assisteren en ondersteunen de coördinator. De inhoud van het plan van aanpak vloeit logischerwijs voort uit de eerdere stappen, namelijk de afgrenzing van het winkelgebied, de probleemanalyse en het organisatorisch en financieel draagvlak. De plannen mogen niet star en dogmatisch zijn omdat daardoor nauwelijks bijsturing kan plaatsvinden. Dit kan noodzakelijk zijn wanneer de omstandigheden daarom vragen.

Met een programmatische aanpak wordt op hoofdlijnen aangegeven wat men beoogt, onder welke randvoorwaarden en (globaal) op welke wijze men de problematiek wil aanpakken. De organisatie van het project krijgt in het programma veel aandacht.

Het is zinvol om tijdens het project een aantal momenten van bezinning in te bouwen. Dan kan regelmatig worden nagegaan in hoeverre de doelstellingen realistisch en haalbaar zijn.

In het plan van aanpak moet aandacht worden besteed aan de volgende punten.

- Op welke problemen (delicten, vormen van overlast, onveiligheidsgevoelens) het project gericht is.
- Wat de doelstellingen zijn, oftewel: wat wil men met het project bereiken?
De doelstellingen moeten helder zijn en logisch samenhangen met de problematiek, bijvoorbeeld:
 - . de schade die winkeliers als gevolg van winkeldiefstal en inbraak in winkels lijden, dient verminderd te worden;
 - . de aangiftebereidheid onder winkeliers voor winkeldiefstal en graffiti dient toe te nemen.
- Welke maatregelen genomen moeten worden om de doelstellingen te bereiken, welke betrokkenen verantwoordelijk zijn voor de uitvoering ervan en wanneer de maatregelen uitgevoerd worden. Het verdient aanbeveling om te starten met maatregelen die concreet, voor de winkeliers herkenbaar en eenvoudig te realiseren zijn. Dit heeft namelijk een gunstig effect op de betrokkenheid van de winkeliers.
- Wat de kosten zijn van de verschillende maatregelen, en op welke wijze deze worden gedekt.
- Hoe en door wie het project wordt geëvalueerd.

Vooruitlopend op de uitvoering moet men tijdens het opstellen van een plan van aanpak goed beseffen dat de beoogde maatregelen dienen te passen bij de behoeften van de direct belanghebbenden zoals de winkeliers. Structurele lange termijn-maatregelen moeten worden afgestemd op de visie en de doelen van de betrokkenen organisaties. Dit vergroot de kans dat de bestrijding van winkelcriminaliteit uiteindelijk onderdeel wordt van het reguliere beleid van deze organisaties.

Met het oog op de evaluatie is het wenselijk om het project kritisch te volgen. *Monitoring* heeft betrekking op het organisatorisch proces (hoe wordt samengewerkt?, is de afstemming en coördinatie goed? komt iedereen zijn verantwoordelijkheden en taakuitvoering na?). Daarnaast is monitoring van belang om de effecten van het project te kunnen vaststellen. Dit betekent dat regelmatig gegevens moeten worden verzameld om veranderingen te meten. Hiervoor moet al ruimte worden ingebouwd in het plan van aanpak.

³² Als hulpmiddel bij het opstellen van een plan van aanpak kan gebruikt worden gemaakt van de stappenshijf die door de Directie Criminaliteitspreventie wordt uitgegeven.

Draagvlak moet er niet alleen zijn voor de uitvoering van preventieve maatregelen, maar evenzeer ten behoeve van de financiering van deze maatregelen. Over het algemeen zullen de uitvoeringskosten van een project grotendeels afgedragen moeten worden door degenen die daar het meest baat bij hebben. Dat zijn in dit geval de winkeliers, de eigenaar of de eigenaren van het winkelcentrum en de gemeente. De politie en het Openbaar Ministerie hebben weliswaar een grote verantwoordelijkheid voor de veiligheid in het winkelgebied, maar men kan niet verwachten dat zij naast personele ook financiële inspanningen verrichten.

Als belangrijkste gebruikersgroep zijn de winkeliers mede verantwoordelijk voor de leefbaarheid in een winkelgebied. De maatregelen die uitsluitend op hen betrekking hebben, zoals cursussen, security-checks, onderlinge alarmering en het collectief inhuren van een beveiligingsdienst, moeten ook door de winkeliers betaald worden. Daar waar zij (mede) profijt ondervinden van andere maatregelen kunnen zij een deel van de kosten voor hun rekening nemen. Dit geldt bijvoorbeeld voor maatregelen ter vergroting van het toezicht (zoals door binnenstadsconciërges) en alle beheermaatregelen.

Winkeliers zijn echter over het algemeen terughoudend wanneer zij worden verzocht om financieel bij te dragen in preventieve maatregelen die het gehele winkelgebied ten goede komen. In die context moet men ook het free-riders gedrag zien dat niet ongevoel is bij de verdeling van de kosten van preventieve maatregelen onder degenen die er baat bij hebben. Dit houdt in dat men niet geneigd is mee te betalen in de veronderstelling dat er genoeg anderen zijn die dat toch wel zouden doen. Het excuus luidt dan vaak dat 'zij er veel meer voordeel bij hebben'.

Om dergelijke verschijnselen te beperken moet worden getracht de solidariteit onder winkeliers te vergroten. Als deze solidariteit er is, en iedereen bereid is een bijdrage te leveren, dan hoeven de individueel op te brengen kosten niet hoog te zijn. Het verdient hierbij aanbeveling om op voorhand een kosten/baten-analyse op te stellen van criminaliteitspreventieve maatregelen die getroffen moeten worden. Dan zal duidelijk worden dat de kosten kunnen worden terugverdiend door middel van:

- een groter winkelend publiek (omzetstijging);
- een lager ziekteverzuim van winkelpersoneel (besparing van ziektekosten);
- een afname van graffiti, winkeldiefstal,

inbraak en overval (lagere inkomstenderving en schadekosten).

Er zijn twee mogelijkheden om een financiële bijdrage van de winkeliers te formaliseren. In de eerste plaats kan een deel van de contributie voor de winkeliersvereniging worden bestemd voor collectieve preventieve maatregelen. Dit is een relatief eenvoudige methode, die echter alleen kan worden toegepast als (vrijwel) alle winkeliers ook lid zijn van de winkeliersvereniging.

Een andere recent geopperde mogelijkheid die ook een contractuele basis heeft, is de **baatbelasting** die het gemeentebestuur kan heffen. De wettelijke grondslag hiervoor wordt gevonden in artikel 237a van de gemeentewet. Het doel van baatbelasting is medefinanciering van (gemeentelijke) voorzieningen van openbaar nut te bewerkstelligen.

Baatbelasting is het meest geëigende instrument om voorzieningen te financieren in de sfeer van onroerende zaken met een veiligheidsdoel, zoals verlichting, beluifeling en overkapping. Baatbelasting wordt nogal eens aangevochten door onwillige eigenaren vanwege de strenge wettelijke eisen en de problemen van kostentoewijzing. Eén gegrond bezwaar is al voldoende om onverbindendverklaring van de hele verordening te bewerkstelligen. Daarom is het belangrijk dat elke heffingsplichtige zijn eigen voordeel ziet bij de getroffen voorziening. Een probaat middel daartoe is het op denkbeeldige wijze in stukjes knippen van de voorzieningen, om zodoende niet alle betrokkenen overal aan mee te laten betalen.

Behalve financiering door winkeliers, hebben gemeente en/of eigenaren belang bij een veilig winkelgebied. Ook deze organisaties kunnen derhalve worden aangesproken op financiële bijdragen.

Eigenaren van winkelgebieden hebben belang bij een veilig domein. De economische waarde van het gebied is immers mede afhankelijkheid van de veiligheid. Om die reden kunnen eigenaren worden aangesproken op hun verantwoordelijkheid om financieel bij te dragen aan veiligheidsbevorderende maatregelen.

Het gemeentebestuur is medeverantwoordelijk voor de veiligheid en het welzijn van haar burgers. Bovendien is de gemeente in onduidelijk afgegrensde winkelgebieden, zoals in binnensteden, verantwoordelijk voor het beheer van de openbare ruimte. Om deze redenen mag de gemeente worden aangemerkt als hoofdverantwoordelijke voor:

- het verhogen van toezicht door stadswachten. De gemeente is hier niet als enige verantwoordelijk voor. Gelet op het feit dat met stadswachten langdurig werkzoekenden aan een baan worden geholpen, neemt het Regionaal Bureau Arbeidsvoorziening vaak een groot deel van de financiering voor zijn rekening.
- dadergerichte maatregelen: in de preventieve sfeer mag hier ook wat worden verwacht van scholen en welzijnsinstellingen.

Financiering voor (bijvoorbeeld opvang)projecten komt grotendeels voor rekening van de gemeente. Wanneer er een relatie is met uitgaanscriminaliteit (met name overlast), dient de horeca ook een gedeelte te financieren.

- inrichting en beheer van openbaar gebied: hier neemt de gemeente in feite de rol over van particuliere eigenaren die verantwoordelijk zijn voor het beheer in begrensde winkelcentra.

7.3

De projectcoördinator

Wanneer gekozen wordt voor een projectmatige aanpak van winkelcriminaliteit, dan is het welhaast noodzakelijk om een coördinator aan te stellen die opereert tussen en met de samenwerkende organisaties. De projectcoördinator is dan als het ware de spin in het web van de betrokken partijen. Hij of zij ziet erop toe dat ieder zijn verantwoordelijkheid als 'partner' neemt, en dat de gemaakte afspraken worden nagekomen. Het is van groot belang dat alle partijen voldoende vertrouwen hebben in de coördinator. Deze zal 'boven' de partijen en deelbelangen moeten staan.

De voorbeeldprojecten hebben uitgewezen dat het aanbeveling verdient dat de projectcoördinator zijn taken uitvoert onder verantwoordelijkheid van de winkeliersvereniging. In gebieden waar citymanagement is gerealiseerd of waar men streeft naar citymanagement ligt het voor de hand te proberen de coördinatie van een project winkelcriminaliteit onder te brengen bij de citymanager.

Het *functieprofiel* van de coördinator ziet er als volgt uit:

- hij/zij organiseert het overleg tussen de verschillende partijen en bewaakt daarbij de voortgang;

- hij/zij is een echte regelaar die gemakkelijk initiatieven neemt;
- hij/zij beschikt over goede contactuele eigenschappen;
- hij/zij is sterk gericht op implementatie en uitvoering van maatregelen;
- hij/zij heeft veel (praktische) kennis van criminaliteitspreventie, en de specifieke toepassing daarvan op winkels en winkelgebieden;
- hij/zij is goed op de hoogte van de lokale situatie;
- hij/zij is goed op de hoogte van de organisatie en werkwijze van de betrokken partijen.

In de beginfase van een project zal het functioneren van de coördinator vooral zijn gelegen in overleg en afstemming. De coördinator zal vaak zaken moeten doen met zowel overheid als ondernemers. Het onderkennen van verschillende belangen in het project mag nooit aanleiding zijn om grote concessies te doen ten aanzien van voorgenomen maatregelen. Eerder zal de coördinator steeds moeten trachten om de partijen te laten inzien dat zij alle één groot gemeenschappelijk belang hebben, waarvoor het doen van offers door alle partijen onvermijdelijk is.

- Angenent, H., 1980, *Winkeldiefstal*, Den Haag: Vuga.
- Cooper B., 1989, *The management and Prevention of Juvenile Crime Problems*, Home Office: Crime Prevention Unit, paper 20, London.
- Beke, B.M.W.A. en W.M. Kleiman, 1992, *Jongeren en geweldscriminaliteit. Een nadere analyse van de 'harde kern'*. Directie criminaliteitspreventie, Ministerie van Justitie, Den Haag.
- Burik, A.E. van, A.G. van Dijk en R.W. van Overbeekde, 1994, *Eindrapportage Voorbeeldprojecten Winkelcriminaliteit*, Amsterdam: Van Dijk, Van Soomeren en Partners.
- Eijken, A.W.M., 1993, *Criminaliteitsbeeld van Nederland. Omvang, achtergronden, spreiding en preventie, 1980-1992*. Directie Criminaliteitspreventie, Ministerie van Justitie, Den Haag.
- Hoofdbedrijfschap Detailhandel, 1992, *Diefstal door medewerkers, een taboe*. Den Haag.
- Junger Tas, J., M. Kruissink en P.H. van der Laan, 1992, *Ontwikkeling van de jeugdcriminaliteit en de justitiële jeugdbescherming: periode 1980-1990*, WODC, Ministerie van Justitie: Gouda Quint.
- Koninklijk Nederlands Ondernemers Verbond, 1994, *Criminaliteitsbeheersing ook uw zaak*, Den Haag.
- Korthals Altes, H.J. e.a., 1993, *Preventief inrichten van winkelgebieden* (brochure) Van Dijk, Van Soomeren en Partners, in opdracht van de ministeries van Economische Zaken en Justitie en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel, Den Haag.
- Kruissink M. en C. Verwers, 1991. *Afhandeling van winkeldiefstal via de HALT-procedure (evaluatie van een Rotterdams experiment)*. WODC, Ministerie van Justitie, Den Haag.
- Lopez, M. en B. van Dijk, 1992, *Bepaalde Preventie. Verslag van een onderzoek naar de privaatrechtelijke mogelijkheden om bepalingen ten behoeve van de preventie van winkelcriminaliteit in contracten op te nemen*. Amsterdam: Van Dijk, Van Soomeren en Partners.
- Mertens, N.J.G. en R.D. de Leve, 1991, *Overvallen. Overvalcriminaliteit tegen het bedrijfsleven in Nederland, periode 1980-1989*. In opdracht van de Directie Criminaliteitspreventie, Ministerie van Justitie en Bureau Landelijk Coördinator Voorkoming Misdrijven, Den Haag.
- Mertens en Partners B.V., januari 1993, *Handleiding beveiliging*, Vianen. (behorende bij het 'basispakket beveiliging tegen agressieve vermogenscriminaliteit'. Dit basispakket is ontwikkeld voor kleine winkelbedrijven en horeca-ondernemingen.)
- Stadswachten: effectiviteit, draagvlak en organisatorische aspecten*, 1994, Stafafdeling Informatievoorziening van de Directie Criminaliteitspreventie, Den Haag.
- Stichting Bouw Research, 1994. *Beveiliging van gebouwen: Deel 3, Winkels*, Rotterdam.
- Stichting Teleac, 1994. *Winkelcriminaliteit van individuele ergernis naar collectieve actie*, Utrecht.
- Van Dijk en Van Soomeren BV, 1990, *Bedrijfsleven en Criminaliteit. Kerngetallen uit de eerste Nederlandse slachtofferenquete onder bedrijven*, 1988. In opdracht van de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie van Criminaliteit van de Ministeries van Justitie en Binnenlandse Zaken, Den Haag.
- Van Dijk, Van Soomeren en Partners, 1992, *Criminaliteit en de detailhandel. Resultaten van een enquête onder detaillisten*, 1991. In opdracht van de Directie Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie, Den Haag.
- Voordt, D.J.M. van der en H.B.R. van Wegen, 1990. *Sociaal Veilig ontwerpen*. Publikatieburo Bouwkunde, Technische Universiteit, Delft.

De voorbeeldprojecten hebben plaatsgevonden in de volgende lokaties: Almelo binnenstad, Deventer binnenstad, Etten Leur (het overdekte winkelcentrum), Haarlem binnenstad en Cronjéstraat, Leiden binnenstad, Lelystad (Gordiaan en Lelycentre), Spijkenisse (De Akkerhof) en Zutphen binnenstad.

Over het algemeen zijn de resultaten van de voorbeeldprojecten bevredigend. De totaal-effecten van de 8 projecten worden als volgt samengevat:

- De projecten hebben ertoe geleid dat bijna een kwart van de winkeliers preventieve maatregelen heeft getroffen;
- Het percentage winkeliers die meedoen aan collectieve preventie is met 13% gestegen tot 53%;
- De waardering van winkeliers voor preventieve maatregelen van gemeente en politie is toegenomen;
- Er is een lichte daling in slachtofferschap onder winkeliers voor winkeldiefstal, vernieling en bedreiging. Graffiti laat een sterke afname in slachtofferschap zien. Het percentage winkeliers dat met overlast wordt geconfronteerd is afgenomen. Voor de overige delicten is het slachtofferschap nagenoeg gelijk gebleven;
- De totale schade ten gevolge van winkercriminaliteit is licht afgenomen;
- De criminaliteit die niet tegen winkeliers is gericht, heeft zich minder gunstig ontwikkeld.

In de binnenstadsgebieden van de voorbeeldgemeenten Haarlem, Deventer en Zutphen, is de problematiek complexer dan in andere gebieden, zoals wijkwinkelcentra. Het is voor binnenstadsgebieden dan ook moeilijker om op korte termijn zichtbare effecten te bewerkstelligen.

Om te bepalen welke integrale aanpak van winkercriminaliteit moet worden gekozen, moet men dus eerst kijken naar het type gebied. In binnensteden is de 'druk' op de openbare ruimte groter omdat er vaak veel functies naast elkaar voorkomen (naast de winkelfunctie bijvoorbeeld ook toerisme, wonen, horeca en zakelijke dienstverlening). Dit effect wordt bovendien versterkt doordat in binnensteden het oude stratenplan is gehandhaafd. Het is duidelijk dat het beheer van binnensteden veel aandacht vraagt. De laatste jaren is vooral in de grote steden gebleken dat de gemeentelijke diensten onvoldoende capaciteit hebben om het beheer volledig te verzorgen. Er zijn twee ontwikkelingen gaande die een nauwe relatie hebben met het oplossen van dit

beheerprobleem:

- Het afsluiten van beheerovereenkomsten: hierin wordt geregeld dat verschillende partijen financieel bijdragen in het (aanvullend) beheer van het winkelgebied. Winkeliers, winkeleigenaren, horeca, overige ondernemers en gemeente zorgen er gezamenlijk voor dat het gebied schoon en veilig blijft.
- Citymanagement: dit is een vorm van samenwerking tussen gemeentelijke overheid en ondernemers in het binnenstadsgebied. Het uitgangspunt is dat beide partijen belang hebben bij een gunstig ondernemersklimaat in de binnenstad. Een beheerovereenkomst kan onderdeel zijn van de maatregelenmix van citymanagement. Daarmee is gelijk gezegd dat citymanagement een heel ruim begrip is.

De aanpak van winkercriminaliteit vergt derhalve structurele aandacht over meerdere jaren. Dat geldt zeker voor binnenstadsgebieden die gekenmerkt worden door een complexere problematiek.

Aanwezigheid van potentiële daders

Voorkomen moet worden dat het winkelgebied onnodig aantrekkelijk wordt gemaakt voor potentiële dadergroepen. Het is mogelijk om deze groepen door middel van de inrichting van het gebied te sturen in hun gedrag, bijvoorbeeld door:

- doorgaande routes naar avondvoorzieningen zoals bars, discotheken en restaurants buiten het gebied om te laten lopen;
- scholieren hun vertier in pauzes en andere vrije uren elders te laten zoeken;
- de openbare ruimte zodanig in te richten dat het publiek in beweging wordt gehouden, bijvoorbeeld door geen 'hangplekken' te realiseren.

Vergroten van sociaal verkeer

De aanwezigheid van mensen heeft een preventieve werking op normoverschrijdend gedrag. Ondanks het feit dat er steeds minder mensen bereid zijn om daadwerkelijk in te grijpen bij constatering van een delict, deinzen potentiële daders alleen al terug door de mogelijke dreiging die er van de aanwezigheid van 'pottekijkers' uitgaat. Via inrichtingseisen kan worden bevorderd dat dat op alle routes steeds mensen lopen. Formeel toezicht (door mensen die daarvoor betaald worden) kan daarbij aanvullend zijn op informeel toezicht (passanten en omwonenden). Inrichtingseisen kunnen zijn:

- het realiseren van voldoende woningen in het winkelgebied;
- voor alle straten en gangen in het winkelgebied geldt dat aan minstens één zijde winkelalages en -ingangen liggen;
- zitgelegenheid is geconcentreerd op terrassen, die onder de hoede van horeca-ondernemers vallen;
- het onderbrengen van andere maatschappelijke en dienstverlenende functies in het winkelgebied (sport, theater, fietsverhuur e.d.).

Zichtbaarheid

Mensen moeten niet alleen gemakkelijk de weg kunnen vinden naar en in het winkelgebied, zij moeten ook duidelijk kunnen zien wat er zich afspeelt, en waar men heen kan. Goede verlichting, vrije toetreding van daglicht en vrije zichtlijnen zijn daarbij van belang: hier liggen bij uitstek kansen voor de (her)inrichting:

- het winkelgebied is overzichtelijk ten aanzien van het stratenplan en de rooilijnen;
- overall in het winkelgebied en directe omgeving (parkeergarage e.d.) kan daglicht toetreden;

- de entrees tot de woningen boven de winkels liggen op een goed zichtbare plek.

Betrokkenheid en verantwoordelijkheid

Als we willen dat alle stoepen schoon zijn, dan moet iedereen weten wie voor welk deel verantwoordelijk is. Wat voor stoepen geldt, is ook van toepassing op een (vaak meer ingewikkeld) winkelgebied. Zo zal er duidelijkheid moeten zijn over openbaar en privé-gebied, en zonering van de (semi-)openbare ruimte. Pas dan kunnen gebruikers ook zien dat er voor een zone iemand verantwoordelijk is. Men kan bij ingangen van het winkelgebied de overgang tussen volledig openbaar en semi-openbaar markeren. Ook kan de strook langs de winkel-pui worden gemarkeerd waardoor er een uitstallingsgrens is getrokken voor de winkeliers. Steeds moet bij inrichting en ontwerp worden bedacht dat naast het stellen van eisen ook de organisatie rond voorbereiding en uitvoering aandacht moet krijgen. Eerder is al gewezen op de participatiebereidheid van winkeliers die vaak de bottleneck van de aanpak vormt. Betrokkenheid en verantwoordelijkheid kunnen worden bevorderd door:

- parkeergarages te compartimenteren naar gebruikersgroepen;
- afspraken te maken over het toegestane gebruik van een overgangszone als uitstallruimte voor winkeliers, waarbij de overgang in de bestrating zichtbaar is;
- winkeliersverenigingen organiseren gezamenlijk activiteiten.

Attractiviteit van de omgeving

Als een schoon en verzorgd winkelgebied goed wordt beheerd, dan is de kans groot dat dit ook zo blijft. Om die reden kunnen eisen worden gesteld aan de schoonmaakgewoonten van beheerders, waarbij ook weer een relatie gelegd kan worden met ontwerp en organisatorische ondersteuning:

- het winkelgebied is op de menselijke maat ontworpen;
- berging van afval en fust vindt buiten het gezichtsveld van winkelend publiek plaats;
- blinde gevels ontbreken of zijn uit het zicht van publieksruimten en -routes gehouden;

Toegankelijkheid en vluchtwegen

Ruimten waar het publiek niets te zoeken heeft, moeten voor het publiek afgesloten zijn. Afsluiting van (delen van) een winkelgebied is gunstig om daders te pakken, maar ongunstig voor slachtoffers die willen ontkomen aan bedreiging of overval. Afsluitbaarheid mag bovendien nooit alleen vanuit het winkelgebied

gemotiveerd zijn omdat er verplaatsingseffecten kunnen optreden. Enkele inrichtingseisen zijn:

- er is duidelijk sprake van een afsluitbaar winkelgebied, dan wel van een openbaar, straat-achtig winkelgebied;
- parkeergarages voor winkelend publiek en bevoorradingsstraten kunnen indien nodig worden afgesloten;
- de toestroom van publiek wordt gebundeld.

Aantrekkelijkheid van potentieel doelwit

Juweliers, banken, geldautomaten en parkeerplaatsen moeten een plaats krijgen waar een overval zodanige risico's inhoudt, dat potentiële daders er maar vanaf zien. Daarnaast kunnen geldlopers en passanten ook doelwit zijn van roof of bedreiging. Winkelend publiek moet elkaar in de gaten kunnen hebben. Aan de andere kant mogen geen opeengeklitte mensenmassa's ontstaan waar zakkenrollers vrij spel hebben. De bijbehorende inrichtingseisen zijn:

- door geldautomaten te situeren op plaatsen waar de gebruiker ook buiten openingstijden gezien kan worden;

- door haltes van het openbaar vervoer in het zicht van woningen of langs een drukke weg te projecteren;
- door achteringen van winkels aan te brengen in het zicht van woningen.

Fysieke kwetsbaarheid van potentieel doelwit

Objecten met een verhoogd risico voor vernieling, diefstal en inbraak moeten stevig of goed afsluitbaar zijn.

Routes die afgelegd moeten worden door kwetsbare groepen (ouderen of gehandicapten) moeten goed in het zicht van mensen liggen. Zo kan men ook rekening houden met de plek waar geldautomaten moeten komen.

Andere maatregelen die de fysieke kwetsbaarheid verkleinen zijn:

- de winkelpuien van juweliers zijn onbereikbaar voor auto's (tegen 'snelkraak');
- verlichting, luifels en straatmeubilair zijn vandalismebestendig;
- winkelpersoneel is getraind in hoe weerbaar te handelen in geval van bedreigende situaties.

