

Workshops winkel­diefstal preventie: een tussenstand

Preventie kan het verschil
uitmaken tussen
winst of verlies

PREVENTIEPROJECTEN IN ROTTERDAM

"Alle deelnemers waren
enthousiast en hebben
veel geleerd"

**Workshops
winkel­diefstal
preventie:
een tussenstand**

Bureau Criminaliteitspreventie
Rapporteurs: A.E. van Burik, A.G. van Dijk en R. Molenaar
Vormgeving: R. Heerema
Amsterdam, 13 maart 1989

Inhoud

1	Inleiding	1
1.1	Opzet workshops	1
1.2	Doelstellingen onderzoek	1
1.3	Materiaal verzameling	1
1.4	De onderzoeksgroep	2
2	Resultaten van de workshops	3
2.1	Het treffen van preventieve maatregelen	3
2.1	De omvang van de winkeldiefstalproblematiek	3
2.3	Overige effecten	4
2.4	Conclusies	4
3	Verloop van de workshops	7
3.1	Beoordeling door deelnemers	7
3.2	Organisatorische aspecten	7
3.3	Conclusies	8
4	Aanbevelingen	9

1 Inleiding

1.1 Opzet workshops

Lokale preventieprojecten met een workshop-opzet vormen de kern van de in 1987 gestarte Winkeldiefstalpreventie Campagne van het Hoofd Bedrijfschap Detailhandel (HBD). De in principe 3 jaar durende campagne, is mede mogelijk gemaakt door een subsidie van het Ministerie van Economische Zaken.

De workshops worden gehouden in duidelijk herkenbare winkelgebieden. De voorbereiding en begeleiding van deze workshops vindt plaats in samenwerking met de centrale ondernemers organisaties, het KNOV en het NCOV.

Een workshop strekt zich uit over een periode van ongeveer drie maanden, waarin vier tot vijf bijeenkomsten worden gehouden. Hoofddoelstelling is de deelnemende winkeliers aan te zetten tot het nemen van individuele en collectieve preventieve maatregelen.

De workshops worden allen volgens een standaard model geëvalueerd. Begin 1989 verscheen een lijvig onderzoeksrapport getiteld: "Overallevaluatie van de eerste 19 workshops winkeldiefstal".

In deze samenvatting komen vier onderdelen aan de orde. Eerst wordt stilgestaan bij de opzet van het evaluatie-onderzoek. Dan zal de eigenlijke evaluatie aan de orde komen. Enerzijds wordt nagegaan in hoeverre de workshops aan de doelstellingen hebben beantwoord (effectevaluatie).

Anderzijds wordt het verloop van de workshops onder de loep genomen (procesevaluatie). Tenslotte volgen de aanbevelingen voor de nog te houden workshops.

1.2 Doelstellingen onderzoek

De evaluatie van de workshops heeft een tweeledige doelstelling. In de eerste plaats wordt nagegaan wat de **effecten** van de workshop zijn:

- Hebben de deelnemers op basis van de workshop maatregelen getroffen?
- Is de omvang van de winkeldiefstalproblematiek afgenomen?

In de tweede plaats is er informatie verzameld om het **proces** van de workshops te evalueren: welke onderwerpen zijn aan de orde gekomen, hoe verloopt het groepsproces en hoe wordt de workshop beoordeeld door de deelnemers?

1.3 Materiaalverzameling

Voor het verkrijgen van de benodigde gegevens is bij elk van de 19 workshops van de volgende bronnen gebruik gemaakt.

- **Een voormeting** onder de deelnemers.
Vóór de start van een workshop hebben de deelnemende winkeliers een vragenlijst voorgelegd gekregen. Hierin werden onder meer vragen gesteld over de omvang van de winkeldiefstalproblematiek (gedurende de laatste 6 maanden), het treffen van preventiemaatregelen en de verwachtingen omtrent de workshops.
- **Een nameting** onder de deelnemers.
Enkele maanden na afloop van de workshop werden de deelnemers opnieuw (maar nu telefonisch) benaderd met de zelfde vragen, zodat eventuele **effecten** gemeten kunnen worden. Verder werden ten behoeve van de **procesevaluatie** enkele vragen gesteld over organisatorische en inhoudelijke aspecten van de workshop.
- **Een controlemeting** onder niet-deelnemers.
Er is een steekproef getrokken uit alle niet-deelnemende winkeliers uit het betreffende winkelgebied. Daarbij werd er naar gestreefd dat de brancheverdeling van de niet-deelnemers gelijk was aan die van de deelnemers. De telefonische enquête onder niet-deelnemers vond plaats gelijktijdig met de nameting onder de deelnemers.
- Ten behoeve van de **procesevaluatie** werd elke workshopbegeleider verzocht per bijeenkomst een vragenlijst in te vullen over de opkomst van de deelnemers, de besproken onderwerpen en de betrokkenheid van de deelnemers. Tevens is door de begeleiders een kort verslag gemaakt.

1.4 De onderzoeksgroep

Tabel 1: Overzicht winkelcentra en aantal deelnemers

Gemeente/Winkelcentrum		Aantal deelnemers	Verzorgingsfunctie winkelcentra	Aantal winkels
01	Assen/Mercuriuscentrum	12	wijk	34
02	Best/Centrum	25	lokaal	90
03	Breda/Hoge Vught (3 workshops)	50	lokaal	50
04	Emmen/Weiert	18	regionaal	200
05	Groningen/Nieuwe Ebbingestraat	23	wijk	85
06	Haaksbergen/Centrum	18	lokaal	113
07	Hoogeveen/Hoofdstraat	23	regionaal	99
08	Hoogezand/Kerkstraat	27	lokaal	53
09	Hoorn/Huesmolen	24	wijk	30
10	Maastricht/Brusselse Poort	9	wijk	37
11	Maastricht/Heer	30	wijk	66
12	Meppel/Centrum	12	regionaal	150
13	Oss/Centrum	35	lokaal	?
14	Raalte/Centrum	17	regionaal	100
15	Rotterdam/Boulevard Zuid	19	wijk	210
16	Rotterdam/Nieuwe Binnenweg	17	lokaal	200
17	Westerbork/Centrum	17	lokaal	30
18	Zutphen/'t Rondje	19	regionaal	100
19	Zutphen/overig	16	wijk	127
Totaal		420		

Deze tabel geeft een overzicht van de winkelcentra waar de workshops gehouden zijn en het aantal deelnemers.

Het totaal aantal deelnemers aan de 19 workshops bedroeg 420. Ongeveer tweederde van hen (292) heeft meegewerkt aan het evaluatie-onderzoek. Het betreft hier deelnemers die eigenaar dan wel bedrijfsleider zijn. De onderzoeksgroep is voor bijna de helft (45%) afkomstig uit twee branches: de voeding en genotmiddelen (18%), en de kleding- en schoenenbranche (27%). Behalve naar branche, onderscheiden de deelnemers zich van elkaar naar wijze van verkoop en aantal personeelsleden:

- Verkoopwijze: een meerderheid van de winkeliers (53%) verkoopt zijn goederen zowel via zelfbediening als over de toonbank. Winkeliers die alleen over de toonbank verkopen vormen eenderde deel van de onderzoekspopulatie, terwijl 12% uitsluitend via zelfbediening verkoopt.
- Aantal personeelsleden: het aantal deelnemers zonder personeel is klein (9%). Winkeliers met 1 tot 3 personeelsleden en winkeliers met 4 tot

10 personeelsleden vormen de grote groep: ruim driekwart van de deelnemers valt in deze categorie. De grote bedrijven met meer dan 10 personeelsleden vormen 15% van het totale aantal deelnemers.

2 Resultaten van de workshops

Het meten van het effect heeft betrekking op een drietal onderdelen:

- De door de deelnemers getroffen maatregelen.
- De omvang van de problematiek. Indicatoren hiervoor zijn: de mate waarin deelnemers winkeldiefstal als probleem ervaren, het aantal betrappingen en de waarde van de gestolen goederen.
- Overige effecten die betrekking hebben op de houding van de winkeliers ten opzichte van de problematiek. Het betreft hier de aangiftebereidheid en het bijhouden van een administratie van diefstalgevoelige artikelen.

2.1 Het treffen van preventieve maatregelen

Individuele maatregelen

Aan de deelnemers is de vraag voorgelegd of men naar aanleiding van de workshop preventieve maatregelen heeft getroffen. Bij de nameting blijkt dat een meerderheid van de deelnemers (68%) inderdaad daartoe is overgegaan.

Bij een nadere analyse blijkt dat de workshop vooral aanleiding heeft gegeven tot het nemen van organisatorische maatregelen: 56% van de deelnemers heeft maatregelen op dit terrein doorgevoerd, terwijl 37% technopreventieve maatregelen nam. Een kwart van de deelnemers heeft beide soorten maatregelen getroffen.

De meest 'populaire' organisatorische maatregelen zijn het instrueren van het personeel (toezicht houden op klanten en het aanhouden van winkeldieven) en het afkomen van de kassagelden. De maatregelen in de technopreventieve sfeer die het vaakst werden genomen zijn het herindelen van de winkel en het plaatsen van spiegels.

Het treffen van preventieve maatregelen hangt samen met een aantal kenmerken van de deelnemende winkeliers:

- In grotere winkels zijn vaker preventieve maatregelen getroffen dan in kleine winkels. Dit verschil is voor organisatorische maatregelen groter dan voor technopreventieve maatregelen.
- In zelfbedieningszaken zijn vaker preventieve maatregelen genomen dan in winkels waar via de toonbank wordt verkocht.
- Modezaken hebben vooral organisatorische maatregelen ingevoerd. In winkels behorend tot de voedings- en genotmiddelen branche zijn beide typen maatregelen even vaak toegepast.

Aan de deelnemers die naar aanleiding van de workshop geen stappen hebben ondernomen, is de vraag voorgelegd wat de reden hiervan is geweest. De helft van de winkeliers (die geen maatregelen hebben getroffen) vindt dat men al genoeg preventiemaatregelen heeft ingevoerd. Ongeveer 30% vindt de last die men van winkeldiefstal heeft niet groot genoeg om tot (meer) preventie over te gaan. Met andere woorden: men noemt vooral redenen die samen te vatten zijn onder de noemer 'geen noodzaak voor (meer) maatregelen'. Redenen, die een negatief oordeel over bepaalde maatregelen inhouden, worden nauwelijks genoemd.

Collectieve maatregelen

Naast het treffen van preventieve maatregelen door de individuele winkeliers, was het opzetten van een collectief preventieplan een doelstelling van de workshops. Informatie hierover vinden we in de verslagen van de projectleiders. Helaas is het minder duidelijk of de workshops een substantiële bijdrage hebben geleverd aan het treffen van collectieve voorzieningen.

Wel wordt er in 10 van de 19 gevallen vermeld dat er plannen zijn gemaakt op dit terrein. Het blijft echter onbekend in hoeverre deze zijn uitgevoerd.

2.2 De omvang van de winkeldiefstalproblematiek

Winkeldiefstal als probleem

De eerste indicator om de omvang van de problematiek te beschrijven is subjectief van aard: aan de deelnemers werd gevraagd aan te geven in hoeverre zij winkeldiefstal als probleem ervaren.

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

Tabel 2: Beleving van winkeldiefstal als probleem

	Voormeting (n = 292)		Nameting (n = 292)	
	Abs.	%	Abs.	%
Groot probleem	46	16	33	11
Tamelijk groot	87	30	70	24
Beetje	94	32	89	31
Nauwelijks	53	18	82	28
Geen probleem	9	2	18	6
Onbekend	3	1	-	-
Totaal	292	100	292	100

Het aantal betrappingen en waarde van het gestolene

Er blijkt een duidelijke vermindering van het aantal betrappingen te zijn opgetreden tussen de zes maanden die aan de workshop vooraf gingen, en het halve jaar waarop de nameting betrekking had:

- Het aantal deelnemers dat een of meer winkeldieven betrapte daalde van 171 naar 104 (op een totaal van 292 deelnemers). Een daling van 23%.
- Het aantal betrappingen per deelnemer bedroeg tijdens de voormeting bijna 3, terwijl in de nametingsperiode dit aantal was gehalveerd en teruggebracht tot 1,5.

Tevens is gevraagd naar de waarde van de goederen, die de betrapte daders, wilden stelen (verkoopprijzen).

Tabel 3: de waarde van de ontvreemde goederen

	Voormeting		Nameting	
	Abs.	%	Abs.	%
< f 100,-	41	24	52	50
f 101,- - f 250,-	43	25	25	24
f 251,- - f 500,-	32	19	13	12
f 501,- - f 1000,-	20	12	5	5
> f 1000,-	19	11	9	9
Onbekend	19	9	-	-
Totaal	171	100	104	100

Uit de tabel kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- Het percentage deelnemers dat een waarde opgeeft beneden de f 100,- is verdubbeld: van 24% naar 50%.

- Het percentage deelnemers met een schade groter dan f 250,- is met 16% afgenomen.
- Het percentage deelnemers dat niet weet hoe groot de waarde van het gestolene is, is met 9% afgenomen en tot nul gereduceerd. Dit duidt op een betere registratie.

2.3 Overige effecten

Zowel in de voor- als in de nameting is er gevraagd naar de aangiftebereidheid bij de deelnemers die te maken kregen met winkeldiefstal. In de onderzoeksperiode van de nameting werd naar verhouding vaker aangifte gedaan van de betrapte winkeldieven dan in de periode daarvoor. Het percentage deelnemers dat altijd of meestal aangifte deed steeg van 44% naar 65%. Toch dient ook vermeld te worden dat (bijna) 1 op de 5 deelnemers tijdens de nameting zegt nooit aangifte te hebben gedaan. Dit percentage is vergeleken met de voormeting, slechts weinig veranderd. Tevens is aan de deelnemers gevraagd of zij een administratie van diefstalgevoelige goederen bijhielden. In de nameting wordt dit door 41% van de deelnemers gedaan, terwijl in de voormeting er door 25% een administratie werd bijgehouden. Dit betekent dat er nu weliswaar meer deelnemers dan voorheen een administratie bijhouden, maar ook dat een meerderheid daar nog niet toe is overgegaan.

2.4 Conclusies

In het algemeen kan gesteld worden dat het workshop-project als geslaagd kan worden beschouwd.

- Preventieve maatregelen in de winkel:

Het stimuleren van deelnemers om preventiemaatregelen in hun eigen winkel te treffen vormde de belangrijkste doelstelling van het project. Dat de workshops in deze opzet geslaagd zijn, blijkt uit het gegeven dat bijna tweederde van de deelnemers extra preventieve maatregelen heeft getroffen.

- Betrappingen:

Voorts kan geconcludeerd worden dat het aantal betrappingen in de periode tijdens en direct na afloop van de workshops aanzienlijk is afgenomen. Ook de waarde van het gestolene daalde.

- Aangiftebereidheid en administratie:

Naast de twee positieve effecten die betrekking hebben op de hoofddoelstellingen van het project zijn ook twee andere positieve effecten geconstateerd: de aangiftebereidheid en de bereidheid om een administratie ten behoeve van winkeldiefstal bij te houden zijn na de workshop toegenomen.

Er kunnen echter ook enkele kritische kanttekeningen worden gemaakt.

- Beperkte keuze preventieve maatregelen:

De variatie in de keuze van maatregelen die werden toegepast is beperkt gebleven. Dit geldt vooral voor de technopreventie: 60% van alle technopreventieve maatregelen die werden toegepast betrof een andere indeling van de winkel of het aanbrengen van spiegels.

- Kleine winkels:

De workshops hebben voor kleinere winkels minder effect (in de zin van het treffen van preventieve maatregelen) gehad dan voor grotere winkels.

- Collectieve maatregelen:

Het opzetten van collectieve preventieplannen is minder uit de verf gekomen.

- Aangifte:

Een op de 5 deelnemers zegt nooit aangifte te hebben gedaan van de betrappingen die men gedurende een half jaar deed. Dit percentage is nauwelijks veranderd na de workshop gevolgd te hebben.

- Administratie diefstalgevoelige artikelen:

Een meerderheid van de deelnemers houdt ook na de workshop nog steeds geen administratie bij van diefstalgevoelige artikelen.

3 Verloop van de workshops

3.1 Beoordeling door deelnemers

Nut van de workshop

In de nameting werd de vraag gesteld in hoeverre de workshop als nuttig ervaren is. De vraag werd overwegend positief beantwoord. Meer dan driekwart van de deelnemers (79%) heeft de workshop als zeer zinvol of nuttig ervaren. Twaalf procent geeft een wisselend oordeel en acht procent spreekt een negatief oordeel uit. Bij nadere analyse blijkt het volgende:

- Er bestaat geen samenhang tussen oordeel over het nut van de workshop en het verkoopsysteem (zelfbediening, toonbank, beide).
- Deelnemers met meer personeelsleden (meer dan 10) oordelen het meest positief over de workshop. De winkeliers zonder personeel zijn het minst positief; hetgeen niet weg neemt dat nog altijd een ruime meerderheid van deze groep de workshop nuttig tot zeer zinvol vond.
- Deelnemers in de voedings- en genotmiddelen branche oordelen positiever dan winkeliers uit de modebranche.
- Deelnemers met een negatief oordeel (weinig of niet zinvol) hebben duidelijk minder vaak preventieve maatregelen getroffen naar aanleiding van de workshop.

Verwachtingen vooraf en kritiek achteraf

In de voormeting is naar de verwachtingen van de deelnemers gevraagd. Het blijkt dat men vooral verwachtte geïnformeerd te worden over hoe winkeldieven te werk gaan en dat men ervaringen uit zou wisselen met andere winkeliers. Opvallend is dat juist de doelstellingen van de workshop "zelf preventieve maatregelen treffen en collectieve maatregelen ontwikkelen" slechts door 53% respectievelijk 44% van de deelnemers vooraf als verwachting wordt genoemd. Ook hier is gekeken of er verbanden bestaan met de kenmerken van de deelnemende winkeliers. Uit deze analyse komt het volgende naar voren: hoe groter het aantal personeelsleden des te hoger het percentage deelnemers dat verwachtingen heeft over:

- zelf preventieve maatregelen invoeren;
- het treffen van collectieve maatregelen;
- het verbeteren van de relatie met de politie.

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

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

In de nameting werd de vraag gesteld of de deelnemers op inhoudelijk terrein iets in de workshop gemist hebben. Een meerderheid van de deelnemers geeft te kennen dat zij op inhoud van de workshop geen aanmerkingen hebben. Daarnaast heeft 41% van de deelnemers wel kritiekpunten geuit. De meest gehoorde kritiek is het ontbreken van praktische tips (18%). Brengen we de kritiek in verband met eerder beschreven verwachtingen dan zouden we voorzichtig kunnen concluderen dat deze deelnemers vooral behoefte hebben gehad aan (meer) praktische tips over herkenning en aanhouding van winkeldieven.

3.2 Organisatorische aspecten

Werving van deelnemers

Uit de meting onder niet-deelnemers blijkt dat de helft van de niet-deelnemers niet op de hoogte was van het bestaan van de workshop. Een vrij hoog percentage als men bedenkt dat er meestal veel tijd en energie is gestoken aan de voorbereidingen. De andere helft van niet-deelnemers (die wel op de hoogte was) is gevraagd naar de reden om niet deel te nemen. Eenderde van hen zegt geen last te hebben van diefstal. Eenzelfde percentage noemt de redenen 'te druk' of 'kon die avonden niet'. Daarnaast is er een aantal niet-deelnemers (6%) die de workshop te duur vonden of het programma onduidelijk noemden. Met andere woorden: 41% noemt een reden die er op wijst dat we hier te maken hebben met een mogelijke groep geïnteresseerden. Een tweede vraag is of die winkeliers geworven zijn, die het meeste behoefte hadden aan de workshop. Via een vergelijking van deelnemers en niet-deelnemers kan op deze vraag een antwoord worden verkregen.

- Niet-deelnemers zijn vaker afkomstig uit kleinere winkels waar via de toonbank verkocht wordt. Dergelijke winkels hebben over het algemeen minder last van winkeldiefstal dan de grotere zelfbedieningswinkels.
- Deelnemers ervaren winkeldiefstal in veel sterkere mate als probleem.
- Het aantal betrappingen ligt bij deelnemers ook aanzienlijk hoger dan bij de niet-deelnemers.

- Deelnemers houden (nog) minder vaak dan niet-deelnemers een administratie van diefstal- gevoelige artikelen bij.
- Deelnemers doen eveneens (nog) iets minder vaak dan niet-deelnemers aangifte van winkeldiefstal.

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

Opkomst en grootte van de groep

Over het algemeen is er in de workshops sprake van een daling in de opkomst vanaf de tweede tot de laatste bijeenkomst. Toch is de opkomst op de laatste bijeenkomst nog steeds 70% van het aantal ingeschreven deelnemers. Over het geheel genomen woonde 43% van de deelnemers alle bijeenkomsten bij en 37% miste 1 bijeenkomst. Het blijkt dat juist de kleinste groepen een weinig constant verloop in opkomst vertonen. Een klein aantal deelnemers (minder dan 15) heeft bovendien als nadeel dat er vaak onvoldoende draagvlak bestaat voor het opzetten van een collectief preventieplan. Aan de andere kant zijn er ook in workshops met meer dan 25 deelnemers knelpunten ontstaan. Het betreft hier onder andere de klacht over het ontbreken van een open sfeer - dit is juist noodzakelijk voor het uitwisselen van min of meer vertrouwelijke ervaringen op het gebied van winkeldiefstal. Uitgaande van deze ervaringen is een minimum van 15 deelnemers gewenst, terwijl 25 deelnemers een maximum is.

Samenstelling van de workshops

Uit een aantal verslagen blijkt dat er de samenstelling per bijeenkomst wisselde. Halverwege de rit komen er nieuwe deelnemers bij en haken anderen af. Deelnemers die verhinderd zijn sturen een invaller, deelnemers wisselen van groep of in enkele gevallen is het aantal deelnemers en de herkomst van hen onduidelijk. Eén en ander heeft een negatieve invloed op het verloop van de workshop, maar kan worden vermeden door een verbetering in de organisatie. Er dienen vooraf

strakkere afspraken gemaakt te worden over deelname, afmelden en vervanging.

Naast deze algemene opmerking over de samenstelling van de groep, worden er in de verslagen ook aantekeningen gemaakt over de samenstelling naar deelnemer kenmerken. Er doet zich hier een aantal knelpunten voor:

- Variatie naar verkoopwijze veroorzaakt andere interesses: toonbankwinkeliers zijn vooral geïnteresseerd in anti-inbraak maatregelen en minder in winkeldiefstal.
- Er bestaan verschillen tussen deelnemers van filiaalbedrijven en de zelfstandige winkeliers. De eerste hebben over de inrichting van de winkel en de administratie minder te zeggen, maar zijn meer geïnteresseerd in het motiveren van personeel.
- Ook de samenstelling naar functie (ondernemers/personeel) levert soms problemen op: eigenaars hebben bij winkeldiefstal andere vragen dan personeelsleden. Een aparte avond voor ondernemers en hun personeel als afsluiting van de workshop wordt echter zeer positief gewaardeerd.

3.3 Conclusies

- Bekendheid met het project:

Veel niet-deelnemende winkeliers waren niet op de hoogte van de workshop. Een niet onbelangrijk deel van hen was mogelijk wel geïnteresseerd in deelname. Overigens kwamen de deelnemers - getit op aspecten als perceptie en omvang van de problematiek - wel sterker in aanmerking voor het volgen van een workshop dan niet-deelnemers.

- Opkomst:

De opkomst op de bijeenkomsten kan redelijk tot goed worden genoemd. Er is weliswaar over het algemeen vanaf de tweede bijeenkomst sprake van een dalende opkomst, maar dit blijft binnen de perken.

- Grootte van de groep:

De groepsgrootte is van belang voor het verwezenlijken van de doelstellingen van de workshops. 'Te klein' betekent geen draagvlak voor collectieve maatregelen, terwijl 'te groot' een vertrouwelijke sfeer in de weg staat die noodzakelijk is voor het uitwisselen van ervaringen.

- Samenstelling van de groep:

De gemêleerde samenstelling van de workshops brengt met zich mee dat er verschillende interesses bestaan bij deelnemers. Wisseling van samenstelling heeft een negatieve invloed op het verloop van de workshop en dient door het maken van strakke afspraken voorkomen te worden.

4 Aanbevelingen

Hoewel op basis van het evaluatieonderzoek met tevredenheid geconstateerd kan worden dat het workshop-project duidelijke positieve effecten heeft gehad, is er ook aanleiding te veronderstellen dat het nog beter zou kunnen. Tot besluit van deze rapportage worden aangegeven in welke richting gezocht zou kunnen worden om dit te bereiken. Bij die aanbevelingen maken we een onderscheid naar:

- voorbereiding workshop;
- uitvoering workshop;
- follow-up workshop.

Voorbereiding workshop

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

Voorts is het niet uitgesloten dat een deel van de potentiële doelgroep toch enigszins wordt afgeschrokken door het feit dat de workshop 4 avonden in beslag neemt. Het verdient wellicht overweging om een programma aan te bieden waarin een avond "facultatief" is.

Bij de werving van deelnemers zou wellicht meer op de verwachtingen van potentiële deelnemers ingespeeld kunnen worden. De meest algemene verwachtingen blijken "informatie over diefstalmethoden" en "het onderling uitwisselen van ervaringen" te zijn. Het lijkt dan ook logisch om deze elementen te benadrukken. Daarmee is echter wel enige voorzichtigheid geboden omdat het beeld van verwachtingen in dit rapport uitsluitend op deelnemers is gebaseerd.

Uitvoering workshop

De samenstelling van de workshop heeft duidelijk invloed op het verloop van de workshop. De optimale grootte is 15 tot 25 deelnemers. Daarnaast dient er naar gestreefd te worden dat de deelnemers zo veel mogelijk bedrijfsleiders en eigenaren

van verschillende winkels (uit het betreffende winkelgebied) zijn. Een relatief groot aantal overige deelnemers kan een nadelige invloed hebben op het verloop van de workshop. Voorts is het van belang om strakke afspraken te maken over afmelding en vervanging om te sterke wisseling in samenstelling te voorkomen.

Over de inhoud van de workshop kan allereerst gesteld worden dat deze in redelijke mate beantwoordt aan de verwachtingen van de deelnemers. Vooral zeer praktische informatie over diefstalmethoden, het betrappen en aanhouden van winkeldieven blijkt (ook volgens de verslagen van de projectleiders) goed aan te slaan. Voor elke workshop zal dit een belangrijk bestanddeel moeten zijn. Voor de andere onderwerpen in de workshop zal gelden dat de interesses van de deelnemers nog al uiteen zullen lopen.

Het blijkt dat met name kleine winkeliers en winkeliers uit de modebranche wat minder tevreden zijn met de inhoud van de workshops. Een gemeleerde samenstelling naar branche en grootte van de winkels zal over het algemeen niet te vermijden zijn. Om iedere deelnemer toch zo veel mogelijk tevreden te stellen verdient het wellicht aanbeveling om op de eerste bijeenkomst een duidelijk programma vast te stellen waarin wordt afgesproken welke onderwerpen wanneer aan de orde zouden kunnen komen. In dit programma zou dan 1 facultatieve avond gereserveerd kunnen worden met onderwerp waarin slechts een deel van de deelnemers geïnteresseerd is. Het is echter mogelijk dat de nadelen die aan dit idee verbonden zijn (inbreuk op de logische volgorde van onderdelen, gevaar van kleine opkomst op facultatieve avond) groter zijn dan de voordelen. Een ander idee is om - als daar behoefte aan bestaat - een avond te organiseren waarop door de projectbegeleider of een andere deskundige een soort spreekuur wordt gehouden waarin meer specifieke vragen beantwoord kunnen worden. Wellicht zou hiermee ook bereikt kunnen worden dat de differentiatie van maatregelen die men naar aanleiding van de workshop treft wat groter wordt.

Follow-up van de workshop

Een gevaar van de huidige gang van zaken rond de workshops is dat **positieve effecten** weer vrij snel weg zullen ebbten: de deelnemers treffen individueel maatregelen, die met name in de **organisatorische** sfeer liggen. Na verloop van tijd

verslapt de aandacht van organisatorische zaken en winkeldiefstal zal weer toenemen.

Dit gevaar zal beperkt kunnen worden als er na de workshop ook collectief onder de winkeliers een zekere aandacht voor winkeldiefstalpreventie blijft. In dit verband is het enigszins zorgwekkend dat slechts in 10 van de 19 workshops plannen een collectieve aanpak zijn ontwikkeld en dat vrij onduidelijk blijft hoe de plannen verder geconcretiseerd worden.

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

Er kunnen hier vier suggesties voor worden gedaan:

- in de eerste plaats kan worden nagegaan of alle projectleiders hier even veel aandacht aan besteden en of bepaalde projectbegeleiders wat meer aandacht aan dit onderwerp zouden willen besteden;
- aangezien "het onderling uitwisselen van ervaringen" een van de belangrijkste verwachtingen van deelnemers is, kan het in sommige locaties zinvol zijn om er op aan te sturen dat er periodiek (bijvoorbeeld eens per half jaar) een bijeenkomst wordt georganiseerd waar (onder deskundige begeleiding) de gelegenheid tot die uitwisseling wordt geboden;
- voor de workshops waar collectieve plannen zijn ontwikkeld, verdient het aanbeveling dat de projectbegeleider (of iemand anders die lokaal bij de organisatie is betrokken) de vinger aan de pols houdt en ook rapporteert over de voortgang van de uitwerking van de plannen;
- tot slot een wat meer ludieke (maar niet erg originele) aanbeveling: wellicht komt het treffen van collectieve maatregelen wat hoger op het prioriteitenlijstje van winkeliers als er naar oud Hollands gebruik iets tegenover staat. In dit kader kan worden gedacht aan subsidiëring van collectieve plannen of aan het uitloven van een prijs (een interessante vraag is wiens naam daaraan verbonden zou moeten worden) voor de beste collectieve preventie-activiteiten.

KAMERLID DRS.M. SMITS

"Preventie is beste manier
om netto-resultaat te vergroten"

ONDERNEMERS IN PRESIKHAAF (ARNHEM):

"Groepssignalering werkt
zeer preventief"

TELEFOONKETEN IN RIJSSEN

"Wij hebben er verschillende leuke
vangsten door gedaan"