

**Beknopte rapportage
nulmeting winkeliers
voorbeeld-project
Deventer**

Ten behoeve van: de begeleidings-
commissie voorbeeld-project
Deventer

Amsterdam, april 1992
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
Agnes van Burik

Inhoudsopgave

	Pagina
Inleiding	1
1 Kenmerken onderzoeksgroep	2
2 Onveiligheid en overlast	3
3 Slachtofferschap	4
4 Preventieve maatregelen	8
5 Waardering voor politie en gemeente inzake preventie	10
6 Resultaten lokale vragen	11
7 Samenvatting en conclusies	15

Inleiding

In deze beknopte rapportage worden de belangrijkste resultaten weergegeven van de nulmeting onder winkeliers in de binnenstad van Deventer.

De meting werd uitgevoerd door middel van telefonische enquêtes die werden gehouden in de laatste week van maart 1992.

In totaal zijn 288 winkeliers¹ gevestigd in het gehele winkelcentrum. Alle winkeliers zijn benaderd voor het onderzoek met het volgende resultaat.

Tabel 1: respons nulmeting

Totaal aantal winkeliers (n = 288)		
meegewerkt aan onderzoek	168	(58%)
telefonisch niet bereikbaar/ eigenaar afwezig	15	(5%)
medewerking allen mogelijk ná geplande interviewweek ²	40	(14%)
weigering (zonder motivatie)	31	(11%)
weigering (met motivatie) ³	10	(3%)
onbekend	24	(8%)
Totaal	288	(100%)

De medewerking aan het onderzoek mag als 'redelijk' worden beschouwd: 58% van alle winkeliers heeft meegedaan aan het onderzoek. Het aantal echte weigeringen ligt tussen 14% en 22%. Op basis van de gemotiveerde weigeringen krijgt men de indruk dat de reden van weigering niet direct te maken heeft met het centrale thema van onderzoek (de winkelcriminaliteit). Enige voorzichtigheid met het generaliseren van de onderzoeksresultaten naar het totale winkelgebied blijft echter geboden. Wanneer bijvoorbeeld een groot warenhuis niet heeft meegedaan aan het onderzoek dan zal dat een duidelijke weerslag hebben op een aantal criminaliteitsgegevens die het onderzoek oplevert. Daarnaast zal de bereidheid om mee te doen aan het voorbeeldproject 'winkelcriminaliteit' onder de **totale** groep winkeliers vermoedelijk iets minder zijn dan de nulmeting aangeeft.

In de rapportage komt achtereenvolgend aan de orde:

- kenmerken van de winkels die geënquêteerd zijn;
- onveiligheidsbeleving;
- overlast slachtofferschap van winkeliers;
- preventieve maatregelen;
- de waardering voor politie en gemeente (wat betreft preventie van winkelcriminaliteit);
- de resultaten van het blok lokale vragen⁴.

1 Dit aantal komt voort uit een opgave van de Kamer van Koophandel. Het begrip winkel is als volgt afgeperkt 'bedrijven waar materiële goederen verkocht worden'. Kapsalons en videowinkels hebben wel meegedaan, reisbureaus, stomerijen, snackbars en dergelijke niet.

2 Deze respondenten waren wel bereid tot medewerking, doch pas na de geplande interviewperiode.

3 Geen interesse (n=2); onzin (n=2); hoofdkantoor moet toestemming geven (n=1); duurt te lang (n=5).

4 Dit betreft de vragen die door de begeleidingscommissie van Deventer zijn aangeleverd.

1 Kenmerken onderzoeksgroep

Aantal geënquêteerde winkeliers

Er hebben 168 winkeliers meegedaan aan het onderzoek.

Omvang bedrijf

In het merendeel van de winkelbedrijven (74%) zijn minimaal 2 en maximaal 10 mensen werkzaam. In 16% van de gevallen gaat het om een eenmansbedrijf. In 15 winkelbedrijven (9%) zijn meer dan 10 mensen werkzaam; hieronder is één winkelbedrijf met 50-100 werknemers en één winkelbedrijf met meer dan 100 werknemers.

Type branche

Qua branche zijn de winkelbedrijven als volgt onder te verdelen:

- textiel en schoeisel (37%);
- woninginrichting (10%);
- levensmiddelen (9%);
- fotografische/optische artikelen (5%);
- doe het zelf/ontspanning/vrije tijd (5%);
- boeken/kantoorbenodigdheden (4%);
- muziekwinkels (4%);
- galerie (4%);
- overig (22%)⁵.

Functie respondenten

Het lag in de bedoeling dat van elk bedrijf de eigenaars, filiaalhouder of bedrijfsleider zou worden geënquêteerd. Dit is meestal ook gebeurd (in 92% van de gevallen). In de overige gevallen werd meestal de assistent-bedrijfsleider geënquêteerd (4%).

⁵ Hieronder vallen alle branches met minder dan 7 respondenten, zoals juweliers (n=6), technisch huisraad (n=6), drogisterij (n=4) en warenhuis (n=1).

2 Onveiligheid en overlast

Veiligheid in de eigen winkel

Het grootste deel van de winkeliers (87%) voelt zich over het algemeen redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel:

- 56 winkeliers (33%) zeggen zich zeer veilig te voelen;
- 91 winkeliers (54%) voelen zich redelijk veilig;
- 4 winkeliers (2%) antwoordden 'veilig noch onveilig';
- 4 winkeliers (2%) voelen zich tamelijk onveilig;
- niemand voelt zich zeer onveilig;
- de overige 13 winkeliers (8%) hebben deze vraag niet beantwoord.

Ook het personeel voelt zich volgens de ondervraagde winkeliers over het algemeen zeer veilig (36%) of redelijk veilig (58%).

De resterende 9 winkeliers scoorden 'veilig noch onveilig' (n=5), 'tamelijk onveilig' (n=2), en geen antwoord (n=2).

Overlast

Een minderheid van de winkeliers (15%) zegt veel last te hebben van overlast door bepaalde mensen of groepen mensen, 39% heeft hier in beperkte mate last van.

Welke mensen deze overlast veroorzaken is onderstaand weergegeven.

Tabel 2: (groepen) mensen die overlast veroorzaken

	Aantal respondenten (n = 90)	
Jongeren	49	(54%)
Verslaafden	19	(21%)
Etnische minderheden	14	(16%)
Winkeldieven	8	(9%)
Zwervers	4	(4%)
Lastige klanten	2	(2%)
Alcoholisten	2	(2%)
Anders	3	(3%)
Totaal⁶	101	(111%)

De meeste overlast wordt volgens de winkeliers dus veroorzaakt door jongeren in het algemeen (54%), gevolgd door verslaafden (21%) en etnische minderheden (16%).

De aard van de overlast bestaat voor de winkelier vooral uit 'rondhangen' (43%) en 'stelen' (41%). In mindere mate wordt hier genoemd 'beangstigen en lastig vallen klanten/klanten blijven weg' (27%), 'lastig vallen winkelpersoneel' (20%), 'geluidsoverlast' (10%) en 'vernielen' (9%).

6 Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

3 Slachtofferschap

Winkeldiefstal

Iets minder dan de helft van de winkeliers (48%) heeft de afgelopen 12 maanden één of meer winkeldieven betraapt op winkeldiefstal:

- 21 winkeliers (12%) deden 1 betrapping;
- 34 winkeliers (20%) deden 2-4 betrappingen;
- 13 winkeliers (8%) deden 5-10 betrappingen;
- 5 winkeliers (3%) deden 11-20 betrappingen;
- 1 winkelier (1%) deed 21-30 betrappingen;
- 1 winkelier (1%) deed 41-50 betrappingen
- 1 winkelier (1%) deed 76-100 betrappingen.

De financiële schade ten gevolge van winkeldiefstal door klanten, personeel en derden gedurende de afgelopen 12 maanden was aanzienlijk; 98 winkeliers (58%) kunnen een opgave geven van deze vorm van derving (tabel 3). Deze gegevens geven dus geen compleet beeld van de totale onderzoeksgroep, aangezien bijna de helft (42%) geen opgave kon doen van de financiële schade tengevolge van winkeldiefstal.

Tabel 3: derving door winkeldiefstal

	Aantal respondenten (n = 98)	
Geen schade	37	(38%)
f 1,-- - f 100,--	9	(9%)
f 150,-- - f 500,--	10	(10%)
f 600,-- - f 1.000,--	11	(11%)
f 1.050,-- - f 1.500,--	7	(7%)
f 1.600,-- - f 3.000,--	7	(7%)
f 3.500,-- - f 5.000,--	7	(7%)
f 5.500,-- - f 10.000,--	7	(7%)
f 13.000,--	1	(1%)
f 15.000,--	1	(1%)
f 20.000,--	1	(1%)
Totaal	98	(100%)

De omvang van de derving door winkeldiefstal loopt uiteen (van f 0,-- tot f 20.000,--). Dit hangt ook samen met de uiteenlopende omvang van de winkelbedrijven. De gemiddelde schade bedroeg f 1.847,--.

In geval van winkeldiefstal doet 76% van de winkeliers altijd of meestal aangifte; 14% doet daarentegen (bijna) nooit aangifte; de overigen doen soms aangifte, of antwoorden 'weet niet'.

Wat doet men **zelf** met de dader als geen aangifte wordt gedaan?

- 67 winkeliers (40%) zeggen 'de politie wordt altijd ingeschakeld';
- 29 winkeliers (17%) trachten tot een schikking te komen met de dader;
- 20 winkeliers (12%) zetten de dader buiten zonder verdere actie;
- 20 winkeliers (12%) ondernemen andersoortige actie zoals 'persoonlijke gegevens van de dader achterhalen', 'fouilleren', 'dreigen', 'geweld gebruiken' en 'tijdelijk vasthouden van de dader'⁷.

De gegevens over slachtofferschap, anders dan door winkeldiefstal zijn weergegeven in tabel 4.

⁷ De overigen zijn onder te verdelen in de categorieën 'weet niet' (11%), 'geen antwoord' (7%) en 'anders' (5%).

Tabel 4: slachtofferschap, gemiddelde schade en aangifte per delict

Delict	Aantal slachtoffers ⁹	Gem. Schade ⁸	Aangifte- bereidheid ¹⁰
Inbraak	1 keer: 13 (8%) 2-4 keer: 2 (1%) Totaal: 15 (9%)	f 1.950,-- ontvr. goederen f 1.820,-- herstelkosten	93 %
Poging inbraak	1 keer: 24 (14%) 2-4 keer: 14 (8%) 5-10 keer: 3 (2%) Totaal: 41 (24%)	f 1.033,-- herstelkosten	86 %
Beroving/ roofoverval	1 keer: 7 (4%) 2-4 keer: 1 (1%) Totaal: 8 (5%)	f 1.350,--	100 %
Graffiti	1 keer: 26 (15%) 2-4 keer: 27 (16%) 5-10 keer: 13 (8%) 11-20 keer: 6 (4%) 21-30 keer: 2 (1%) 76-100 keer: 1 (1%) Totaal: 75 (45%)	f 186,-- herstelkosten	14 %
Vernieling	1 keer: 15 (9%) 2-4 keer: 24 (14%) 5-10 keer: 6 (4%) 11-20 keer: 2 (1%) 21-30 keer: 1 (1%) 51-75 keer: 1 (1%) Totaal: 49 (29%)	f 1.575,-- schade	52 %
Bedreiging ¹¹ (incl. chantage afpersing)	1 keer: 20 (12%) 2-4 keer: 14 (8%) 5-10 keer: 9 (5%) 11-20 keer: 2 (1%) 21-30 keer: 1 (1%) Totaal: 46 (27%)	n.v.t.	onbekend
Alleen chantage/ afpersing	1 keer: 11 (24%) 2-4 keer: 1 (2%) Totaal: 12 (26%)	f 18,--	73 %

8 De gemiddelde schade is berekend over de afgelopen 12 maanden en over de winkeliers die hiermee te maken kregen.

9 Over de laatste 12 maanden.

10 Onder aangiftbereidheid wordt verstaan het percentage dat altijd of meestal aangifte deed.

11 Dit betreft zowel winkeliers als ook medewerkers.

Conclusies: slachtofferschap (anders dan winkeldiefstal).

- Graffiti is een veelvoorkomend probleem: 45% van de winkeliers kreeg hiermee te maken. Slechts een minderheid (14%) deed hiervan altijd of meestal aangifte. De gemiddelde herstelkosten zijn beperkt gebleven tot f 186,-- per geval.
- Ook vernieling komt regelmatig voor. Het slachtofferpercentage ligt bij dit delict op 29%. De gemiddelde schade is aanzienlijk (f 1.575,--). Hiervan wordt vaker aangifte gedaan dan van graffiti.
- Inbraak komt niet opvallend vaak voor: 9% werd hiervan slachtoffer; inbraakpo gingen komen beduidend vaker voor, één op de 4 winkeliers kreeg hiermee te maken.

Totale schade

Tweederde van de winkeliers (67%) was in staat om een schatting te maken van de totale schade als gevolg van winkelcriminaliteit voor hun vestiging de afgelopen 12 maanden. Het totale schadebedrag voor deze winkeliers bedroeg ruim 3 ton (f 341.452,--).

Tabel 5: derving door winkelcriminaliteit

	Aantal respondent (n = 113)	
Geen schade	30	(26%)
f 2,-- - f 500,--	22	(19%)
f 600,-- - f 1.000,--	18	(16%)
f 1.200,-- - f 2.000,--	12	(11%)
f 2.500,-- - f 5.000,--	12	(11%)
f 5.500,-- - f 10.000,--	10	(9%)
f 11.000,-- - f 15.000,--	3	(3%)
f 17.000,-- - f 18.000,--	2	(2%)
f 20.000,--	2	(2%)
f 25.000,--	2	(2%)
Totaal	113	(100%)

De schadebedragen lopen uiteen van f 0,-- tot f 25.000,--. Het gemiddelde schadebedrag per winkelier ligt op f 3.022,--. Dit is gemiddeld 0,8% van de totale bruto jaaromzet.

4 Preventieve maatregelen

Preventie winkeldiefstal

Bijna alle winkeliers (92%) hebben preventieve maatregelen genomen om winkeldiefstal tegen te gaan.

Gemiddeld heeft men 1,8 maatregelen genomen. De **meest** genoemde maatregelen zijn:

- Regelmatig afkomen van kassagelden (n = 42; 25%).
- Kluis bij de kassa (n = 36; 21%).
- Elektronische artikelbeveiliging (n = 33; 20%).
- Overzichtelijke indeling van de winkel (n = 29; 17%).
- Spiegels (n = 28; 17%).
- Instructie aan personeel om klanten te observeren (n = 28; 17%).
- Afgesloten vitrines (n = 23; 14%).

Preventie inbraak

Een groot deel van de winkeliers (86%) heeft maatregelen getroffen tegen inbraak in de vestiging. Daarbij gaat het met name om 3 soorten maatregelen:

- inbraakveilig hang- en sluitwerk (n = 77; 46%);
- inbraakalarm (n = 44; 26%);
- rolluiken (n = 25; 15%).

Preventiekosten¹²

Eenderde van de winkeliers (34%) heeft de laatste 12 maanden geen geld uitgegeven aan preventie maatregelen. Een iets grotere groep (36%) maakte deze kosten wel¹³:

- 15 winkeliers (9%) gaven tussen f 50,-- en f 500,-- uit;
- 9 winkeliers (5%) gaven tussen f 500,-- en f 1.000,-- uit;
- 13 winkeliers (8%) gaven tussen f 1.000,-- en f 2.000,-- uit;
- 10 winkeliers (6%) besteedden tussen f 2.000,-- en f 5.000,--;
- 6 winkeliers (7%) besteedden tussen f 5.000,-- en f 10.000,--;
- 3 winkeliers (2%) besteedden meer dan f 20.000,--, waarvan één zelfs meer dan f 100.000,--.

Mening over eigen preventie

Bijna drievierde van de winkeliers (72%) is van mening dat zij voldoende of ruim voldoende preventie maatregelen hebben getroffen om winkelcriminaliteit in de eigen winkel tegen te gaan. Vijftien winkeliers (9%) doen hierover geen duidelijke uitspraak; slechts 24 winkeliers (14%) vinden hun eigen preventieve maatregelen onvoldoende.

Gezamenlijke preventie

Iets minder dan de helft van de winkeliers (44%) heeft preventiemaatregelen getroffen tezamen met andere winkeliers. Daarbij gaat het meestal om:

- afspraken met collega's om elkaars hulp in te roepen bij onraad (23%);
- onderlinge alarmering (17%).

¹² Totale kosten zijn operationele kosten + afschrijving.

¹³ De overigen (29%) antwoordden 'weet niet' of 'wil niet zeggen'.

Behoefte aan meer gezamenlijke actie

Iets minder dan de helft van de winkeliers (40 %) zegt behoefte te hebben aan meer gezamenlijke actie, 53 % van de winkeliers heeft een dergelijke behoefte niet. De overigen (7 %) antwoordden 'weet niet'.

Bekendheid voorbeeldproject

Verder blijkt uit de enquête dat minder dan de helft van de winkeliers (42 %) weet dat er binnenkort een winkelcriminaliteit-preventieproject gaat starten in hun winkelgebied.

5 Waardering voor politie en gemeente inzake preventie

In onderstaande tabel is weergegeven in hoeverre de winkeliers van mening zijn dat gemeente en politie voldoende doen om winkelcriminaliteit te voorkomen.

Tabel 6: waardering voor politie en gemeente

	Waardering voor	
	gemeente (n = 168)	politie (n = 168)
Ruim voldoende	3 (2%)	11 (6%)
Voldoende	43 (26%)	55 (33%)
Voldoende noch onvoldoende	21 (12%)	20 (12%)
Onvoldoende	54 (32%)	55 (33%)
Ruim onvoldoende	14 (8%)	17 (10%)
Weet niet/geen antwoord	33 (20%)	10 (6%)
Totaal	168 (100%)	168 (100%)

De winkeliers zijn iets meer tevreden over de politie dan over de gemeente: 39 % van de winkeliers geeft de politie een voldoende voor haar inspanningen inzake winkelcriminaliteitspreventie, 28 % van de winkeliers geeft de gemeente een voldoende. Vooral bij de gemeente is het aantal winkeliers dat 'weet niet' scoort hoog (20%).

6 Resultaten lokale vragen

Onveiligheid in de binnenstad van Deventer

Ruim de helft van de winkeliers (58 %) voelt zich soms (43 %) of vaak (15 %) onveilig in de binnenstad van Deventer (buiten de eigen winkel).

Als belangrijkste reden(en) van onveiligheid wordt/en genoemd door deze groep (van 97 winkeliers)¹⁴:

- wegens rondhangende jongeren (n=54; 56 %);
- wegens vreemde types/dronken lui (n=29; 30 %);
- stil/geïsoleerd (n=17; 17 %);
- donker/slecht verlicht (n=15; 15 %);
- door 'enge' ervaringen (n=7; 7 %);
- wegens druggebruik (n=5; 5 %).

Bereidheid om etalageverlichting aan te laten

Bijna drievierde van de winkeliers (72 %) is bereid om de eigen etalageverlichting aan te laten tot de straatlantaarns uitgaan. Nog eens 14 % is bereid om een beperkter aantal uren of alleen bij bijzondere gelegenheden de eigen etalageverlichting aan te laten. Een minderheid (n=21; 12 %) is niet bereid om de etalages 's avonds te verlichten.

Bereidheid (bij)scholing omgaan met criminaliteit

De winkeliers is de volgende vraag gesteld:

"Heeft u of uw personeel behoefte aan een vorm van (bij)scholing in het omgaan met criminaliteit in en rond uw bedrijf?"

Een meerderheid (61 %) antwoordt ontkennend. Bijna eenvierde (22 %) heeft een dergelijke behoefte wel, terwijl 12 % eveneens bevestigend antwoordt, maar alleen als aan bepaalde condities is voldaan (zoals het mag niet te veel tijd/te veel geld kosten en dergelijke).

Activiteiten betrokken partijen bij bestrijding winkelcriminaliteit

Wat winkeliers verwachten van de winkeliersvereniging(en) bij de bestrijding van winkelcriminaliteit is weergegeven in tabel 7.

14 Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

Tabel 7: Verwachtingen ten aanzien van winkeliersvereniging

	Aantal respondenten (n = 168)
Niets	47 (28%)
Samenwerken met lokale overheid, politie en justitie	27 (16%)
Gezamenlijk ontwikkelen/uitvoeren van collectieve maatregelen	23 (14%)
Goed luisteren naar wat onder winkeliers leeft	16 (9%)
Stimuleren van leden om mee te denken/doen aan maatregelen	15 (9%)
Belangenbehartiging	6 (4%)
Beschikbaar stellen van financiën	3 (2%)
Anders	13 (8%)
Weet niet	40 (24%)
Totaal*	190 (113%)

* Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

De grootste groepen antwoordden niets (28%) of weet niet (24%). Dat betekent dat ongeveer de helft van de winkeliers (48%) wel concrete verwachtingen heeft. De meest geuite verwachtingen zijn 'samenwerken met andere partijen' en 'ontwikkelen/uitvoeren van collectieve maatregelen'.

Vervolgens is gevraagd wat men van de lokale overheid verwacht bij de bestrijding van criminaliteit in de binnenstad. De volgende antwoorden werden spontaan genoemd.

Tabel 8: Verwachtingen ten aanzien van lokale overheid

	Aantal respondenten (n = 168)
Niets	34 (20%)
Aanpak jongerenproblematiek	25 (15%)
Beter luisteren naar problemen winkeliers	17 (10%)
Aanstellen stadsconciërges	16 (9%)
Verbetering stadsverlichting	14 (8%)
Financiële bijdrage	11 (6%)
Verbetering inrichting openbare ruimte (banken/bloembakken en dergelijke)	8 (5%)
Samenwerking andere partijen	7 (4%)
Aanpak drugproblematiek	7 (4%)
Verbetering schoonmaak (stadsreiniging)	4 (2%)
Anders	23 (14%)
Weet niet	25 (15%)
Totaal*	190 (113%)

* Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

Ten aanzien van de gemeente heeft 65% min of meer concrete verwachtingen. Deze zijn zeer divers. De vier 'maatregelen' die het hoogste scoren zijn: 'aankpak van jongerenproblematiek' (via welzijnsvoorzieningen en dergelijke) (15%), 'beter luisteren naar winkeliers' (10%), 'het aanstellen van stadsconcierges' (9%) en het 'verbeteren van de stadsverlichting' (8%).

Wat men van de politie/justitie verwacht is weergegeven in tabel 9.

Tabel 9: Verwachtingen ten aanzien van politie/justitie

	Aantal respondenten (n = 168)
Meer surveillance in winkelgebied	77 (46 %)
Strenger/sneller straffen (lik-op-stuk)	54 (32 %)
Niets	16 (9 %)
Verbetering aangiftemogelijkheden	12 (7 %)
Aankpak overlast jongeren/andere groepen	11 (6 %)
Meer aandacht voor preventie (advisering inbraak en dergelijke)	11 (6 %)
Meer aandacht zware criminaliteit	7 (4 %)
Beter luisteren naar (problemen) winkeliers	6 (4 %)
Aankpak druggebruikers	6 (4 %)
Aankpak overlast horeca	3 (2 %)
Aankpak winkeldiefstal	3 (2 %)
Anders	9 (5 %)
Weet niet	7 (4 %)
Totaal*	222 (132%)

* Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

De winkeliers hebben de minste moeite om verwachtingen ten aanzien van de politie te formuleren. Het is duidelijk wat de grootste wensen zijn: meer surveillance (46%) en strenger/sneller straffen (32%).

Eigen (financiële) bijdrage

Er is gevraagd of men bereid is om actief en/of financieel mee te werken aan maatregelen ter bestrijding van criminaliteit.

Eenderde (34%) houdt een slag om de arm en antwoordt 'hangt ervan af'. Een kwart (26%) zegt 'in principe ja, zowel actief als financieel'; 11% wil wel meedoen maar niet financieel en 3% wil alleen financieel meedoen. In totaal wil 39% van de winkeliers dus op de een of andere wijze meedoen.

De overigen (26%) antwoorden ofwel 'nee' (15%) ofwel 'weet niet' (11%).

Noodzakelijke maatregelen

Tenslotte is de winkeliers een viertal maatregelen voorgelegd met de vraag welke van deze maatregelen men noodzakelijk vond om de criminaliteit in de binnenstad tegen te kunnen gaan.

- Het aanstellen van stadsconcierges vindt 63% noodzakelijk.
- Het stimuleren van wonen boven winkels vindt 55% noodzakelijk.
- Verbeteren van de straatverlichting wordt door 46% een noodzakelijke maatregel gevonden.
- Het stimuleren van gebruik open/doorzichtige rolluiken vindt 34% van de winkeliers noodzakelijk.

7 Samenvatting

- Bijna tweederde (58%) van de winkeliers in de binnenstad van Deventer heeft meegedaan aan de telefonische enquête in het kader van de nulmeting. In totaal gaat het om 168 respondenten.
- Er is sprake van een diversiteit in branches, doch de textiel en schoeiselbranche is duidelijk het sterkst vertegenwoordigd.
- In driekwart van de winkelbedrijven zijn tussen 2 en 10 mensen werkzaam. Er zijn echter ook eenmansbedrijven (16%) en grote winkelbedrijven (9%) (met soms meer dan 50 werknemers) in de onderzoeksgroep.
- Het grootste deel van de winkeliers (87%) voelt zich over het algemeen veilig tot zeer veilig in de eigen winkel. Dit geldt volgens de winkeliers ook voor het personeel.
- De helft van de winkeliers (54%) zegt last te hebben van overlast, meestal veroorzaakt door jongeren of verslaafden. Het gaat meestal om een beperkte mate van overlast. Deze groepen veroorzaken vooral overlast door rond te hangen en te stelen, aldus de winkeliers.
- Winkeldiefstal komt voor bij ongeveer de helft van de winkeliers: 48% van de winkeliers heeft het afgelopen jaar winkeldieven betrapt. Ruim de helft van de winkeliers kan een opgave geven van derving door winkeldiefstal. De helft van deze groep heeft deze vorm van derving gehad (variërend van f 1,-- tot f 20.000,--). De financiële schade tengevolge van winkeldiefstal was gemiddeld f 1.847,-- over de laatste 12 maanden.
- Graffiti is een veelvoorkomend probleem; het slachtofferpercentage ligt op 45%.
- Ook vernieling komt frequent voor. Het slachtofferpercentage bij dit delict ligt op 29%, de gemiddelde schade was hierbij aanzienlijk f 1.575,--.
- Het aangiftecijfer bij winkeldiefstal kan als hoog worden beschouwd (in vergelijking met sommige andere lokaties): 76% van de winkeliers doet in geval van winkeldiefstal altijd of meestal aangifte.
- Het aangiftecijfer bij graffiti is laag (14%). De gemiddelde schade is dan ook vrij laag (f 186,--).
- Het totale schadebedrag ten gevolge van winkelcriminaliteit (de laatste 12 maanden) bedroeg ruim 3 ton. Dit bedrag is gebaseerd op gegevens van tweederde van de winkeliers. Dat is gemiddeld voor deze winkeliers f 3.022,-- en gemiddeld 0,8% van de totale bruto jaaromzet.
- Bijna alle winkeliers hebben preventiemaatregelen getroffen tegen winkeldiefstal en inbraak. De meeste winkeliers (72%) zijn dan ook van mening dat ze op dit punt zelf voldoende hebben gedaan. Slechts 24 winkeliers (14%) vinden hun eigen preventieve maatregelen onvoldoende.
- Ook gezamenlijke preventie komt voor: 44% van de winkeliers doet hieraan mee. Iets minder dan de helft van de winkeliers (40%) zegt behoefte te hebben aan **meer** gezamenlijke actie.
- Een minderheid van de winkeliers is tevreden over de gemeente (inzake preventie van winkelcriminaliteit): 28% vindt haar bijdrage voldoende. Over de politie is men iets meer tevreden: 39% vindt haar bijdrage voldoende.
- Minder dan de helft van de winkeliers (42%) weet van het bestaan van het voorbeeldproject.
- **Lokale vragen**
 - . Ruim de helft van de winkeliers (58%) voelt zich soms of vaak onveilig in de binnenstad van Deventer. Dit heeft vooral te maken met rondhangende jongeren, enge types en dergelijke.

- . De winkeliers verwachten van de winkeliersvereniging vooral dat deze samenwerkt met andere partijen en zich richt op het ontwikkelen van collectieve maatregelen (bij de bestrijding van criminaliteit).
- . De lokale overheid moet zich volgens de winkeliers vooral richten op 'de jongerenproblematiek' en op 'het aanstellen van stadsconcierges'.
- . Ten aanzien van de politie/justitie heeft men de meest uitgesproken wensen: meer surveilleren en strenger/sneller straffen.
- . De winkeliers zelf zijn in meerderheid bereid om hun etalageverlichting te laten branden tot de straatlantaarns uitgaan. Slechts een minderheid (een kwart tot eenderde) heeft behoefte aan (bij)scholing inzake omgaan met criminaliteit.
- . Vier op de tien winkeliers is bereid om actief en/of financieel mee te doen aan maatregelen ter bestrijding van winkelcriminaliteit.
- . Tweederde van de winkeliers vindt het aanstellen van straatconcierges in de binnenstad van Deventer noodzakelijk.