

**Cursus
Projectmanagement
Lokale Aanpak
Winkelcriminaliteit**

Februari/maart 1995

**Van Dijk van Someren en Partners Amsterdam
Bram van Dijk, Paul van Someren, Paul Boekhoorn**

**Steinmetz Advies en Opleiding Amsterdam
August Dragt**

**Van Os en Partners Amersfoort
Arie van Os**

**In opdracht van:
het Hoofd Bedrijfsschap Detailhandel
in samenwerking met de ministeries van
Economische Zaken en Justitie**

Inhoud

	pagina
Programma	1
Inleidingen:	
- Aard en omvang van winkelcriminaliteit	3
- Oorzaken en aanpak op winkelniveau	9
Opdracht naar aanleiding van video	10
Praktijkopdracht	11
Informatie over de docenten	20
Evaluatie (formulier)	23

Programma

Cursus Projectmanagement Lokale aanpak Winkelcriminaliteit

Dag 1

09:30 - 10:00	Ontvangst en koffie.
10:00 - 10:30	Uitleg opzet en achtergronden van de cursus.
10:30 - 11:30	Ronde kennismaking en ervaringsuitwisseling.
11:30 - 11:45	Pauze.
11:45 - 12:45	Inleidingen: - aard en omvang van winkelcriminaliteit. - oorzaken en aanpak op winkelniveau.
12:45 - 13:30	Lunch.
13:30 - 14:00	Video.
14:00 - 14:30	Discussie naar aanleiding van video.
14:30 - 15:15	(in subgroepen) Identificatie van de partijen en belangen die bij (de aanpak van) winkelcriminaliteit een rol spelen.
15:15 - 15:30	Pauze.
15:30 - 16:00	Plenaire bespreking van de uitkomsten van de subgroepen.
16:00 - 17:00	Praktijkopdracht. Uitleg (plenair) en aanpak (in subgroepen).

Programma

Cursus Projectmanagement Lokale aanpak Winkelcriminaliteit

Dag 2

09:30 - 10:00	Ontvangst en koffie
10:00 - 11:00	Inventarisatie ervaringen praktijkopdracht en voorbereiding presentaties subgroepen
11:00 - 11:30	Eerste plenaire presentatie
11:30 - 12:15	Nabespreking eerste presentatie
12:15 - 13:15	Lunch
13:15 - 13:45	Tweede plenaire presentatie
13:45 - 14:30	Nabespreking tweede presentatie
14:30 - 14:45	Pauze
14:45 - 15:15	Derde plenaire presentatie
15:15 - 16:00	Nabespreking derde presentatie
16:00 - 16:30	Gezamenlijke conclusies
16:30 - 17:00	Feedback op het programma, evaluatie en afronding

Aard en omvang van winkelcriminaliteit¹

1 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.

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 schema 1.

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.

2 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

¹ De hier afgedrukte tekst geeft een cijfermatige samenvatting van de problematiek en is ontleend aan een tekst die door Eric Lagendijk en Bram van Dijk (bureau DSP) werd vervaardigd ten behoeve van het basisboek criminaliteitspreventie (delictgericht hoofdstuk 'winkelcriminaliteit').

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
Beroving/overval	2.600	2
Bedreiging	9.200	7
Totaal (gemiddeld) van de totale detailhandel	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.

Overvallen

Het percentage vestigingen waar een overval heeft plaatsgevonden ligt ten opzichte van het slachtofferpercentage bij andere delicten laag, namelijk slechts 2%.

Desalniettemin kan de materiële en immateriële schade van (roof)overvallen groot zijn. In de twee volgende tabellen geven we een overzicht van de ontwikkeling in de overvallen in de voorgaande jaren.

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.

Tabel 2: Overvallen naar aard van het object; periode 1990 - 1994

Object	1990	1991	1992	1993	1994
geldinstellingen	376	530	612	540	348
horeca	204	263	416	518	483
benzinstations	189	175	208	226	191
winkels	409	403	583	698	761
taxi's	17	29	28	76	91
commercieel overig	42	54	67	66	51
part. geldtransport	104	107	124	205	151
woningen	174	191	174	278	313
diverse	116	95	79	118	113
Totaal (abs)	1.633	1.847	2.291	2.725	2.502
Totaal (index)	100	113	140	167	153

Uit tabel 2 komt naar voren dat na jaren van voortdurende stijging, in 1994 een daling van het totaal aantal overvallen is te zien.

In tabel 3 zijn de genoemde cijfers wat betreft overvallen op geldinstellingen en bedrijven (exclusief woningen, taxi's, particulier geldtransport en diverse) geïndexeerd (index op basis van het jaar 1990=100).

Tabel 3: Overvallen naar aard van het object; periode 1990 - 1994 (index)

Object	1990	1991	1992	1993	1994
geldinstellingen	100	141	163	144	93
horeca	100	129	204	254	237
benzinstations	100	93	110	120	101
winkels	100	99	143	171	187
commercieel overig	100	129	160	157	121
Totaal (abs)	1.222	1.425	1.886	2.048	1.834
Totaal (index)	100	117	154	168	151

Tabel 3 geeft onder meer aan dat er een sterke daling in het aantal overvallen bij geldinstellingen is te vinden. De afname van het aantal overvallen bij geldinstellingen is verscherpt doorgezet in 1994 met een daling van 35% (ten opzichte van 1993). Bovendien is na een (sterke) stijging in de voorgaande jaren nu ook een daling te herkennen bij de horeca en benzinstations. Bij de winkels is daarentegen een stijging in de overvallen op te merken.

3 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 4 geeft een overzicht van de gemiddelde schade per vestiging en de totale schade voor de gehele detailhandel per delict.

Tabel 4: Gemiddelde directe schade van criminaliteit 1990/1991 (n = 77.620) exclusief schade ten gevolge van brandstichting

Delict	Gemiddelde schade per getroffen vestiging (guldens)	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
Beroving/overval	8.100	20,9
Totaal	17.500	1.358,6

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 volgende tabel is de gemiddelde schade per incident in guldens uitgedrukt.

Tabel 5: 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,-
Beroving/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/baldadigheid de oorzaak was. De aangerichte schade door brand in of aan winkels bedraagt jaarlijks 35 miljoen gulden³.

4 Criminaliteit en branche

In tabel 6 wordt het slachtofferschap naar branche op een rijtje gezet.

Tabel 6: 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

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 warenhuizen) 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.

5 Conclusies

Recente onderzoeksgegevens over winkelcriminaliteit leren ons het volgende.

- Bijna twee op de drie winkeliers is in één jaar tijd slachtoffer geworden van winkelcriminaliteit. Winkeldiefstal is hierbij het meest voorkomende delict (80%), daarop volgen inbraak en graffiti.

³ Bron: analyse van Delta Lloyd-verzekeringen.

- De totale schade als gevolg van winkelcriminaliteit 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 schade-posten voor de winkeliers.
- De gemiddelde schade per getroffen vestiging bedraagt in één jaar f 17.500,-. Berooving, inbraak en diefstal van geld of waardepapieren bezorgen winkeliers per incident de hoogste kostenposten.
- Het aantal overvallen op winkels neemt vrij sterk toe. Naast benzinestations hebben ook videotheken, tabakszaken, supermarkten, juweliers en slijterijen een verhoudingsgewijs hoog overvalrisico.
- De branches warenhuizen (89 %), technische huisraad (80 %), boek en kantoor (80 %), benzinestations (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.

Inleiding Arie van Os (Van Os & Partners)

Oorzaken en aanpak op winkelniveau

Om winkelcriminaliteit terug te dringen is het noodzakelijk eerst te weten wat er noodzakelijkerwijs gelijktijdig aanwezig moet zijn om criminaliteit te laten ontstaan. De aanwezigheid van een *dader*, een *buit* en een *gelegenheid*, betekent dat afhankelijk van de interne drempels van de dader de criminaliteit al dan niet plaatsvindt. Onafhankelijk van de interne drempels van de dader, blijkt criminaliteit niet plaats te vinden als er geen buit of geen gelegenheid of geen dader is. Het wegnemen van één van deze drie factoren is voldoende om winkelcriminaliteit te verhinderen. De ervaring leert dat ondernemers niet bij machte zijn de daders te beïnvloeden. In beperkte mate kunnen zij de buit beïnvloeden door deze bijvoorbeeld slechts half (alleen linker schoenen) te presenteren.

Dit betekent dat voor ondernemers en winkelpersoneel de nadruk ligt op het *wegnemen van de gelegenheid* om te stelen.

Door te werken aan verbetering van het overzicht en toezicht, in allerlei aspecten, vermindert de gelegenheid. Om hierbij niet 'het paard achter de wagen te spannen' moet dit *gedoseerd en weloverwogen* plaatsvinden. Immers het moet voor klanten mogelijk blijven in alle vrijheid de behoefte aan 'fun shopping' te bevredigen. Voorts bestaat het gevaar dat verkeerde toepassing van overzicht en toezicht in het voordeel van de winkeldief werkt ('achteruitkijkspiegels').

Het zal duidelijk zijn dat in het bestrijden van de winkelcriminaliteit geen winkel gelijk is aan de andere. De kwaliteit van de preventieve inspanningen wordt bepaald door drie factoren. De *mensen*, betrokken bij de winkel, het *winkelbeheer* en de *specifieke- of lokale omstandigheden*. Om een waardeoordeel te geven over de mate waarin een winkel gevoelig is om slachtoffer te worden, zullen deze aspecten elk afzonderlijk beoordeeld moeten worden. Deze beoordeling vormt de basis voor de strategie. In deze strategie moeten de drie aspecten weer in samenhang met elkaar worden gezien. De *compenserende werking* van extra aandacht aan het ene aspect om een slecht verbeterbare zwakte op te vangen, geeft zo helderheid aan het individuele plan.

De beperkte invloed die een individuele ondernemer heeft op winkelcriminaliteit, vormt de noodzaak voor een lokale aanpak van het probleem. Met name de beïnvloeding van de dader en het verbeteren van de specifieke of lokale omstandigheden is hierbij zijn belang. Hierdoor is hij meer in staat grip te krijgen op de totale preventiekwaliteit. Het eventuele prijsvoordeel in verband met te organiseren collectieve activiteiten neemt hij daarbij op de koop toe.

Opdracht naar aanleiding van de video

Bij de preventie van winkelcriminaliteit zijn diverse partijen betrokken. Deze betrokken partijen hebben bovendien elk 'typerende' eigenschappen en eigen belangen. Vaak zijn de belangen ondersteunend aan elkaar. Soms is dit niet zo en zijn de belangen zelfs tegenovergesteld. In de video komen diverse partijen aan het woord.

Behandel in de onderscheiden subgroepen de volgende vragen:

- welke typerende eigenschappen van de andere partijen heeft u gezien?
- welke van uw belangen (dus van uw partij) hebt u in de praktijk (in de video-film) zien realiseren?

**Projectmanagement
Aanpak Lokale
Winkelcriminaliteit
Praktijkopdracht**

Amsterdam, februari 1995
Van Dijk, Van Someren en Partners
Paul van Someren
Bram van Dijk
Paul Boekhoorn

1 Waterburcht en Vlugweg

1.1 De stad: Waterburcht

Waterburcht is een stad van ongeveer 75.000 inwoners gelegen in het westen van het land.

Sinds enkele jaren kent de stad veel criminaliteitsproblemen. Deze problemen hangen samen met de hoge werkloosheid in Waterburcht, de centrumfunctie die de stad (ook qua horeca en recreatie) heeft, de drugsproblematiek en het hoge percentage jongeren dat niet naar school gaat en zonder werk zit en daardoor veel op straat in groepjes rondhangt.

De burgemeester heeft (gesteund door de gemeentelijke politiek en het OM) het onderwerp veiligheid hoog op de gemeentelijke prioriteitenlijst gekregen. Ook is de samenwerking met de nieuwe korpschef en de derde persoon van de driehoek sinds enkele jaren - na de indiensttreding van een nieuwe Hoofdofficier van Justitie - verbeterd.

1.2 De wijk Vlugweg

Vlugweg is een snel groeiende wijk met 15.000 inwoners. De wijk ligt enigszins aan de rand van de stad Waterburcht.

Midden in de wijk bevindt zich het winkelcentrum 'Vlugweg-centre' met 32 winkels die hun klanten zowel uit de wijk krijgen als uit andere delen van de stad.

In de wijk staan vijf scholen (waarvan twee basisonderwijs). Deze scholen trekken ook leerlingen uit andere delen van Waterburcht.

De wijk Vlugweg herbergt tenslotte nog een wijkcentrum dat aan het winkelcentrum is vastgebouwd.

Criminaliteitsproblemen kent Waterburcht in vele soorten en maten. In deze casus richten we ons op de problematiek van de winkelcriminaliteit in de wijk Vlugweg. De problemen inzake het winkelcentrum in Vlugweg bestaan uit:

- winkeldiefstal;
- (poging tot) inbraak in winkels;
- (brom)fietsdiefstal;
- diefstal uit auto's;
- beroving;
- bedreiging;
- vernieling en graffiti.

2 Onveiligheid en overlast in Vlugweg-centre

Naar aanleiding van signalen uit de wijk inzake overlast, vandalisme en inbraak bij het winkelcentrum is iets meer dan een jaar geleden een enquête onder de winkeliers van het winkelcentrum in Vlugweg gehouden. Bijna alle winkeliers (30) namen aan de enquête deel; slechts twee van de Kwakoe-hallen en de snackbar exploitant/de filiaalhouder weigerden hun medewerking.

De resultaten van dit onderzoekje waren als volgt.

2.1 Veiligheid in de eigen winkel

De helft van de winkeliers voelt zich over het algemeen redelijk tot zeer veilig in de eigen winkel. Daarentegen voelt 40% zich tamelijk onveilig:

- 6 winkeliers (20%) zeggen zich zeer veilig te voelen;
- 9 winkeliers (30%) voelen zich redelijk veilig;
- 3 winkeliers (10%) antwoorden 'veilig noch onveilig';
- 12 winkeliers (40%) voelen zich tamelijk onveilig.

Het personeel voelt zich volgens het onderzoek over het algemeen minder onveilig: 65% voelt zich (redelijk) veilig.

2.2 Overlast

Eén op de 3 winkeliers zegt veel last te hebben van overlast door bepaalde mensen of groepen mensen, 50% heeft hier in beperkte mate last van. Welke mensen deze overlast veroorzaken is weergegeven in de tabel.

Tabel: (groepen) mensen die overlast veroorzaken

Jongeren	18
Etnische minderheden	22
Verslaafden	6
Zwervers	4
Totaal	50

De meeste overlast wordt volgens de winkeliers dus veroorzaakt door jongeren in het algemeen of etnische minderheden in het bijzonder.

De aard van de overlast bestaat volgens de winkeliers vooral uit stelen en het lastig vallen van personeel of klanten. In iets mindere mate wordt hier genoemd: geluids-overlast, vernielen, rondhangen en het beangstigen van klanten (met als gevaar dat klanten weg blijven).

2.3 Winkeldiefstal

Iets meer dan de helft van de winkeliers (60%) heeft in de afgelopen 12 maanden, voorafgaand aan de enquête, één of meer winkeldieven betraapt op winkeldiefstal:

- 5 winkeliers (17 %) deden 2-4 betrappingen;
- 6 winkeliers (20 %) deden 5-10 betrappingen;
- 4 winkeliers (13 %) deden 11-20 betrappingen;
- 2 winkeliers (7 %) deden 21-30 betrappingen;
- 1 winkelier (3 %) deed (zelfs) 75-100 betrappingen.

De financiële schade ten gevolge van winkeldiefstal (door klanten, personeel en derden) was aanzienlijk.

De omvang van de derving door winkeldiefstal loopt sterk uiteen (van f 100,- tot f 50.000,-). Dit hangt vermoedelijk ook samen met de uiteenlopende omvang van de winkelbedrijven en de waarde van de spullen. De gemiddelde schade bedroeg f 18.000,-.

Ofschoon er sprake is van een relatief hoge schade doen in geval van winkeldiefstal slechts weinig winkeliers aangifte. Veel winkeliers trachten tot een schikking te komen met de dader, zetten de dader buiten zonder verdere actie of zeggen (zelfs) geweld te gebruiken tegen de dader.

Gevraagd naar de redenen om geen aangifte te doen, worden vooral genoemd:

- het kost teveel tijd/rompslomp;
- het gebeurde was niet ernstig genoeg;
- de politie doet toch niets/te weinig.

2.4 Andere aspecten inzake de winkelcriminaliteit

Inbraak is een veel voorkomend probleem; 30% van de winkeliers kreeg ermee te maken, 43% van de winkeliers werd geconfronteerd met één of meerdere inbraakpogingen.

De graffiti problematiek blijkt eveneens omvangrijk: 42% van de winkeliers kreeg hiermee te maken. Slechts een minderheid (30%) doet hiervan altijd of meestal aangifte. De gemiddelde herstelkosten bedragen f 319,-- per slachtoffer per jaar. Ook vernieling komt regelmatig voor. Het slachtofferpercentage ligt bij dit delict op 35%. De gemiddelde schade is aanzienlijk (f 1.525,--). Hiervan wordt vaker aangifte gedaan dan van graffiti (62%).

Eén op de 5 winkeliers heeft in het afgelopen jaar te maken gekregen met bedreiging, vaak zelfs meerdere malen. Een vrij klein deel van de bedreigingen betrof chantage of afpersing. Dit leverde echter bijna nooit financiële schade op, zodat waarschijnlijk beter gesproken kan worden van (mislukte) pogingen tot chantage.

De aangiftebereidheid laat voor alle onderzochte delicten te wensen over.

Ongeveer tweederde van de winkeliers was in staat om in de enquête een schatting te maken van de totale schade als gevolg van winkelcriminaliteit voor hun vestiging over de betreffende 12 maanden. Het totale schadebedrag voor deze 22 winkeliers bedroeg circa f 300.000,-.

Een deel van de winkeliers (60%) heeft preventieve maatregelen genomen om winkeldiefstal tegen te gaan. Maatregelen die men noemt zijn:

- instructie aan personeel om klanten te observeren;
- spiegels;
- overzichtelijke indeling van de winkel.

Een deel van de winkeliers (50%) heeft maatregelen getroffen tegen inbraak in de vestiging. Daarbij gaat het met name om:

- inbraakalarm;
- rolluiken.

Ruim drievierde van de winkeliers (77%) is van mening dat zij voldoende of ruim voldoende preventie maatregelen hebben getroffen om winkelcriminaliteit in de eigen winkel tegen te gaan. Anderen doen hierover geen duidelijke uitspraak.

Eenderde van de winkeliers (31%) heeft preventiemaatregelen getroffen tezamen met andere winkeliers. Daarbij gaat het meestal om afspraken met collega's om elkaars hulp in te roepen bij onraad.

Iets minder dan de helft van de winkeliers (41%) zegt behoefte te hebben aan meer gezamenlijke actie, 53% van de winkeliers heeft een dergelijke behoefte niet. De overigen (6%) antwoordden 'weet niet'.

2.5 Daders

Uit de analyse naar aanleiding van het onderzoek kwamen ook de volgende dader-gerichte aspecten naar voren.

De winkeliers signaleren een toename van overlast van rondhangende jongeren die ook overlast in de winkels veroorzaken. Vermoedelijk plegen zij een groot deel van de winkeldiefstallen. Verder gedragen zij zich baldadig. Sommige jongeren zijn ronduit agressief tegen het winkelpersoneel en na winkelsluitingstijd worden de winkelgevels door jongeren beklad. Door de aanwezigheid van de jongeren signaleren de winkeliers dat het bezoek aan het winkelcentrum terugloopt. De aanwezigheid van de jongeren heeft mogelijk ook te maken met de aanwezigheid van het wijkcentrum waar jongeren activiteiten willen organiseren maar waar ze geen eigen ruimte hebben.

Er zijn tot op heden nog maar erg weinig inbrekers gepakt. De indruk bestaat dat de daders ten dele uit de wijk zelf komen (leeftijd rond de 20 jaar). Er is echter ook sprake van drugsklanten uit het centrum van Waterburcht. De vele diefstallen uit auto's en diefstallen van fietsen lijken (mede) door deze laatste groep gepleegd te worden.

Het informatiesysteem van de politie (BPS) laat zien dat bij de inbraken in het winkelcentrum de Hifi- en videowinkel het vaakst de dupe blijkt te zijn, op enige afstand gevolgd door de herenmodezaak, de sportkledingwinkel en de apotheek. Ook de boeken- en tijdschriftenwinkel blijkt na sluitingstijd nogal eens ongewenste bezoekers te krijgen; misschien komt dat ook omdat deze zaak nogal achteraf ligt.

Er wordt met name 's avonds of 's nachts ingebroken. Van de dagen in de week blijken met name de woensdag, vrijdag en zaterdag populair te zijn bij de inbrekers.

Bepaalde maanden springen er niet uit: het gaat het hele jaar in ongeveer gelijke mate door, al is het in de zomerperiode iets rustiger.

Door de inbrekers wordt met eenvoudig gereedschap gewerkt: schroevendraaiers, koevoet, en dergelijke.

Bij de paar gepakte jeugdige inbrekers (die overigens als groep opereerden) speelde, naast het geldelijk gewin, ook het motief 'spanning en sensatie' een rol, alsmede het motief 'niet voor m'n vrienden onder willen doen' (prestige).

3 De problematiek van Vlugweg-centre in een breder kader

Door de enquête die vorig jaar onder winkeliers werd gehouden is er relatief veel informatie beschikbaar over de criminaliteitsproblematiek van het winkelcentrum. De problemen aldaar staan echter niet op zichzelf, maar passen in een breder patroon.

Ook andere winkeliers - die verspreid in de wijk Vlugweg gevestigd zijn - hebben in wijkvergaderingen uiting gegeven aan hun toenemende bezorgdheid over de 'verloedering van de wijk'. De gewapende overval op de avondzaak Het Hoekje (waarbij de eigenaar zwaar gewond werd) vormt een extreem kristallisatiepunt voor hun zorg. Daarnaast maakten de (andere!) winkeliers in Vlugweg zich echter ook zorgen over zaken als winkeldiefstal, vervuiling/graffiti/vernielingen, inbraken en de enorme parkeeroverlast in de wijk (actiegroep 'Vlugweg slipt dicht'). De Zwarte Piet werd door deze groep winkeliers in de richting van de scholen en het wijkcentrum gespeeld en natuurlijk in de richting van de gemeente Waterburcht.

4 Naar een aanpak van de winkelcriminaliteit

Binnen het college van Burgemeester en Wethouders vindt met name de burgemeester het tijd worden dat er iets gedaan wordt aan de winkelcriminaliteit. De wethouders en de gemeenteraad zien ook wel de problemen in en hebben een versterking van het veiligheidsbeleid hoog in hun vaandel staan, maar vragen zich af of de aanpak in het winkelcentrum in Vlugweg prioriteit moet hebben en zo ja, wie initiatieven moet nemen, wie de activiteiten dienen uit te voeren en wat er dan feitelijk moet gebeuren.

De burgemeester heeft inmiddels ook zijn amice bij het Openbaar Ministerie aangespoord meer aandacht te geven aan winkelcriminaliteit. Volgens de burgemeester moet het ophelderingspercentage inbraken omhoog en de overlast en het vandalisme moeten verminderen. Het O.M. is echter in het verleden nauwelijks betrokken geweest bij deze problematiek en men vraagt zich af welke rol zij kan spelen. De korpschef volgt het spoor van de burgemeester, maar hij stelt expliciet als voorwaarde dat 'speerpunt winkelcriminaliteit Vlugwegcentre' niet mag leiden tot een versterking van de inbraak- en overlastproblematiek in andere wijken, respectievelijk winkelcentra in Waterburcht.

In het driehoeksoverleg is afgesproken dat bekeken zal worden of het zinvol en mogelijk is een project winkelcriminaliteit in Vlugweg te starten.

Aangezien de situatie volgens betrokkenen in het winkelcentrum uit de hand aan het lopen is, hebben enkele instanties in de wijk reeds de koppen oriënterend bij elkaar gestoken. Dat zijn:

- de voorzitter van de winkeliersvereniging in het winkelcentrum
- drie individuele winkeliers
- de beheerder van het wijkcentrum.

Deze personen willen wel snel (en liefst samen met de politie) iets aan het probleem in het winkelcentrum in de wijk doen, maar ze hebben het gevoel dat ze, ook gezien de medewerking van een aantal andere winkeliers ('zij steken hun kop in het zand'), alleen staan en nog weinig medewerking hebben gekregen van andere instanties.

Daarom zijn ze bij u terecht gekomen.

Men weet immers dat u een cursus volgt die iets te maken heeft met het opzetten van projecten op het gebied van winkelcriminaliteit.

Dat komt dus mooi uit, want u had via het driehoeksoverleg toch al de opdracht op uw bord om te bekijken hoe een project winkelcriminaliteit gestalte zou kunnen krijgen.

In een gesprek heeft u de betrokkenen beloofd, als daar ook een draagvlak bij andere instanties kan worden gevonden, een project winkelcriminaliteit in de wijk te starten.

De regie van het geheel wordt bij een klein projectteam gelegd: uw groep.

Praktijkopdracht

Opstellen van een plan van aanpak

Aan de hand van de case wordt u gevraagd een plan op te stellen voor de beschreven problematiek. In dit plan dienen een aantal elementen tot hun recht te komen:

1 Het stappenplan

Beschrijf hetgeen u wilt gaan doen aan de hand van het stappenplan dat in de brochure 'Winkelcriminaliteit' (Teleac) is opgenomen.

2 Doelen van het plan

Houd daarbij rekening met hoofd- en subdoelen.

Houd de doelen concreet en meetbaar; formuleer het liefs in de vorm van concrete eindsituaties.

Houd rekening met de belangen van diverse belanghebbenden (burgemeester en wethouders, politie, openbaar ministerie, winkeliers, winkeliersverenigingen, omwonenden, etc.)

Houd rekening met het noodzakelijke draagvlak onder belanghebbenden.

3 Realisatie van het plan

Bepaal globaal bij elk doel hoeveel tijd, geld en mensen nodig zijn om het doel te bereiken.

Bepaal of dit reëel en haalbaar is.

Geef aan welke activiteiten noodzakelijk zijn om het plan te realiseren, wie deze moet realiseren, en zet deze in een tijdschema waarin aanvang en tijdsduur zijn opgenomen.

Geef aan hoe u het project denkt te evalueren.

Presentatie van het plan van aanpak

Tijdens de tweede trainingsdag wordt iedere subgroep in de gelegenheid gesteld zijn projectplan te presenteren. Omdat de subgroepen waarschijnlijk geen kans zien om het projectplan tussen de beide trainingsdagen geheel af te ronden, krijgt u de gelegenheid om delen van het plan tijdens dag 2 te integreren. Zodoende heeft iedere groep de kans een samenhangend projectplan te presenteren.

De ochtend van dag 2 zal besteed worden aan de ervaringen die tijdens het opstellen van een projectplan worden opgedaan. De middag van dag 2 staat geheel in het teken van het presenteren van de plannen aan de overige subgroepen. Iedere subgroep zal worden uitgenodigd zijn plan te presenteren aan een denkbeeldige belangengroep, zoals een winkeliersvereniging, een gemeenteraad of

de politie. Voor welke doelgroep uw subgroep presenteert, wordt aan het einde van de eerste cursusdag vastgesteld.

Enkele praktische opmerkingen

Het is niet gemakkelijk om een verspreid wonende subgroep één plan van aanpak te laten opstellen. U kunt niet gemakkelijk tijdstippen vinden om bijeen te komen, u woont te ver verspreid, u hebt weinig tijd beschikbaar, etc.

Toch is het leren opstellen van een plan van aanpak meer een kwestie van ervaringen opdoen dan uitsluitend van kennis. De belemmeringen die er zijn, zult u in de praktijk ook tegenkomen.

Om u op gang te helpen enkele tips:

Begin vroeg; u kunt beter tijd over hebben dan met lege handen binnenkomen.

Besteed niet alle tijd gezamenlijk: bepaal plenair de contouren van uw plan en vergeet niet om een tijdspad uit te zetten.

Verdeel taken: maak concrete afspraken wie voor welk deel van het plan verantwoordelijk is.

Draag zo min mogelijk individuele opdrachten op: het realiseren van het plan is vooral stimulerend als u met collega's van gedachten kunt wisselen.

Zorg dat opdrachten concreet geformuleerd zijn, zodat ieder weet wat anderen verwachten.

Overschat niet de tijd die u bij aanvang van dag 2 nog hebt: deze is vooral bedoeld om u de kans te bieden onderdelen te integreren. Er is onvoldoende tijd om inhoudelijke problemen op te lossen.

Realiseer u dat deze opdracht bedoeld is als leer-ervaring voor zowel uzelf als voor anderen. Uw inzet is onmisbaar voor het realiseren van die ervaring.

We wensen u veel succes.

Informatie over de docenten

Van Dijk, Van Soomeren en Partners (020-6257537)

Paul van Soomeren en Paul Boekhoorn.

Cursusleiders/docent.

Paul van Soomeren is sociaal geograaf en planoloog. Hij heeft onderzoek verricht en doceert op diverse terreinen, waaronder winkelcriminaliteit, projectplanning en -organisatie, politie-organisatie en lokaal bestuur.

Paul Boekhoorn is socioloog. Hij heeft naar verschillende aspecten van criminaliteitspreventie en politie-organisatie onderzoek verricht.

Van Dijk, Van Soomeren en Partners is een onderzoeks- en adviesbureau dat onder andere werkzaam is op het terrein van veiligheid en criminaliteitspreventie. Het bureau, dat in 1984 werd opgericht, bestaat uit ongeveer 30 medewerkers en werkt veel in opdracht van de overheid, koepelorganisaties en het bedrijfsleven.

Steinmetz advies en opleiding (020-6240661)

August Dragt is sociaal psycholoog. Hij is sinds 1985 werkzaam als trainer sociale vaardigheden, programma-ontwikkelaar en organisatie-adviseur.

Hij heeft als trainer veel ervaring opgedaan met programma's op terreinen als handhaving, dienstverlening, controle en toezicht, schokkende gebeurtenissen, en stress-inoculatie. Als programma-ontwikkelaar heeft hij uiteenlopende trainingen en video-materiaal ontwikkeld. Als adviseur heeft hij organisaties begeleid bij cultuurverandering, implementatie van gespreksvaardigheden, managementtechnieken.

STEINMETZ advies & opleiding adviseert en begeleidt bedrijven en instellingen rondom ingrijpende gebeurtenissen voor werknemers. Het kan daarbij gaan om agressie, seksuele intimidatie, discriminatie, criminaliteit, bedrijfsongevallen en reorganisaties. Daarnaast wordt advies en ondersteuning gegeven bij grote calamiteiten (zoals bijvoorbeeld een gijzeling).

STEINMETZ advies & opleiding is deskundig op het gebied van advisering over veiligheid en opvang op de werkplek zoals omschreven in de ARBO-wet en geeft opleidingen en trainingen op het gebied van veiligheid en opvang op de werkplek. Daarnaast geeft het bedrijf ondersteuning bij problemen ten gevolge van een crisis.

Verder adviseert en begeleidt STEINMETZ advies & opleiding bedrijven en instellingen in processen rond organisatie-ontwikkeling en strategische beleidsvorming en bij het ontwikkelen en uitvoeren van bedrijfsopleidingen en trainingen in het verlengde hiervan.

Van Os en Partners (033-806533)

Arie van Os is specialist op het gebied van criminaliteitsbeheersing. Hij is sinds 1987 als bedrijfsadviseur werkzaam. Eerst vanuit de politie en later vanuit zijn eigen adviesbureau heeft hij veel ervaring opgedaan in lokatie-, -branche en delict-gerichte aanpak van winkelcriminaliteit. Thans wordt hij door diverse politieregio's ingezet voor het op basis van een preventievisie, pro-actief, de overvalproblematiek op de detailhandel beheersbaar te maken.

Van Os en Partners is een bureau voor onderzoek, advies training en begeleiding voor objecten waar de criminaliteitsbeheersing moet stroken met het klantvriendelijk karakter dat wordt nagestreefd. Het opstellen en begeleiden van plannen voor een integrale aanpak van winkelcriminaliteit voor diverse winkelgebieden, branche- en retailorganisaties is één van de activiteiten naast onder andere de ontwikkeling van praktische tools voor de politie en winkelpersoneel en het geven van trainingen winkeldiefstalpreventie en overvalhantering. De relaties die het bureau legt tussen verkoopbevordering en criminaliteitsbeheersing zijn uniek. Creativiteit en kennis van zowel ondernemers- als politiebelenen, vormen de basis voor de positie die het bureau inneemt bij opdrachten van ondernemersorganisaties, projectontwikkelaars en politie.

Meer informatie

De docenten van de cursus Projectmanagement Lokale Aanpak Winkelcriminaliteit hebben onder andere aan de volgende publikaties en activiteiten op het terrein van winkelcriminaliteit bijdragen geleverd.

- Burik, A.E. van, A.G. van Dijk en R.W. van Overbeeke, *Eindrapportage Voorbeeldprojecten Winkelcriminaliteit*, Amsterdam: Van Dijk, Van Someren en Partners, 1994.
Te verkrijgen bij: Van Dijk, Van Someren en Partners (020-6257537). Kosten: f 40,-, exclusief BTW en verzendkosten.
- *Dossier Openbare Ruimte Centrumgebied*, Stichting Bouwresearch (SBR) en ministerie van Binnenlandse Zaken, Stichting Bouwresearch, Rotterdam, 1994.
Te verkrijgen bij: Stichting Bouwresearch (010-4117276).
- Van Dijk, Van Someren 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.
Te verkrijgen bij: Directie Criminaliteitspreventie (070-3706555). Gratis.
- Korthals Altes, H.J., (met medewerking van H. Bruinink, A.G. van Dijk en E. Lagendijk); *Preventief inrichten van winkelgebieden*; Ministeries van Justitie en Economische Zaken en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel, 's Gravenhage, januari 1993.
- Manuel López en Bram van Dijk, *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 Someren en Partners, 1992.
Te verkrijgen bij: Van Dijk, Van Someren en Partners (020-6257537). Kosten: f 10,-, exclusief BTW en verzendkosten.
- Someren, P.F. van en H. Stienstra, *Beveiliging van gebouwen deel 3: Winkels*; Stichting Bouwresearch (publikatie nr. 306), Rotterdam 1988.
Te verkrijgen bij: Stichting Bouwresearch (010-4117276). Kosten: f 48,75.
- Van Os & Partners, *ReSec, informatie over veiligheid en beveiliging in de winkel*, Amersfoort 1994.
Te verkrijgen bij: Van Os en Partners (033-806533). Gratis.

EVALUATIEFORMULIER

Training: projectmanagement lokale aanpak winkelcriminaliteit

Datum:

Trainers:

1 a. Wat waren uw belangrijkste leerervaringen tijdens de training?

.....
.....

b. Hebt u voldoende van gedachten kunnen wisselen met uw collega's

.....
.....

c. Hebt u voldoende theorie aangeboden gekregen

.....
.....

d. Heeft u het gevoel dat u het geleerde daadwerkelijk gaat gebruiken?

.....
.....

e. Heeft u voldoende kunnen oefenen met de aangeboden theorie?

.....
.....

2. Wat vond u van de programma-indeling (zwaarte, variatie, efficiëntie, pauzes, etc.)?

.....
.....

3. Wat heeft de meeste indruk op u gemaakt?

.....
.....

4. Hebt u adviezen voor volgende trainingen?

.....

.....

.....

.....

5. Wat vond u van de begeleiding door de trainers?

.....

.....

6. Welke delen van het schriftelijk materiaal spreken u het meeste aan en waarom?

.....

.....

7. Wat is uw beoordeling van de diverse programma-onderdelen?

1 = nuttig

2 = neutraal

3 = niet nuttig

Opmerkingen

-	1	2	3
-	1	2	3
-	1	2	3
-	1	2	3
-	1	2	3
-	1	2	3

8. Opmerkingen/suggesties: