

Evaluatie Project
Winkelcriminaliteit
Alkmaar

* Effectmeting *

Amsterdam, april 1995
Van Dijk, Van Soomeren en Partners
A.E. van Burik

Inhoudsopgave

	pag.
1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding en opzet van het onderzoek	1
1.2 Verantwoording van het onderzoek	2
1.3 Kenmerken onderzoeksgroep	4
1.4 Leeswijzer	4
2 Evaluatie Project Winkelcriminaliteit	5
2.1 Inleiding	5
2.2 Bekendheid	5
2.3 Deelname en waardering projectonderdelen	5
2.4 Beoordeling (effect) van het project als geheel	8
2.5 Samenvatting en conclusie	9
3 Ontwikkeling preventieve maatregelen	11
3.1 Inleiding	11
3.2 Preventie van winkeldiefstal	11
3.3 Preventie van inbraak	13
3.4 Preventiekosten	14
3.5 Samenvatting en conclusie	15
4 Onveiligheidsgevoelens en overlast	16
4.1 Inleiding	16
4.2 Onveiligheidsgevoelens	16
4.3 Overlast	17
4.4 Samenvatting en conclusie	19
5 Slachtofferschap van winkelcriminaliteit	20
5.1 Inleiding	20
5.2 Winkeldiefstal	20
5.3 Andere vormen van winkelcriminaliteit	22
5.4 Samenvatting en conclusie	24
6 Waardering voor de inspanning van de verschillende betrokkenen	25
6.1 Waardering voor de preventieve inspanningen van de gemeente	25
6.2 Waardering voor de preventieve inspanningen van de politie	25
6.3 Waardering voor de preventieve inspanningen van de winkeliers	26
6.4 Waardering voor de preventieve inspanningen van de eigenaren	27
6.5 Samenvatting en conclusie	28
7 Samenvatting en conclusie	29
Bijlage 1	32

1 Inleiding

1.1 Aanleiding en opzet van het onderzoek

Uit bestudering van de politiegegevens bleek dat de detailhandel in Alkmaar in 1992 een sterke stijging (40%) van het aantal winkeldiefstallen liet zien. Daarnaast bestond het vermoeden dat ook andere vormen van criminaliteit en overlast in en rond de winkels problematische vormen hadden aangenomen. Dit vormde voor de gemeentepolitie Alkmaar aanleiding om samen met andere betrokken partijen een projectgroep op te richten en in gezamenlijk overleg te bezien op welke wijze de problematiek een halt kon worden toegevoerd.

Aangezien in 1991 door de Ministeries van Justitie en Economische Zaken en het Hoofdbedrijf Detailhandel op verschillende lokaties op winkelcriminaliteit gerichte voorbeeldprojecten waren geïnitieerd, besloot de projectgroep gebruik te maken van de lessen die uit deze voorbeeldprojecten zijn te trekken. Hiertoe werd een subsidie bij het Ministerie van Justitie aangevraagd (en verkregen) en aan onderzoeksbureau Van Dijk, van Soomeren & Partners (DSP) de opdracht gegeven de effectevaluatie van het op te zetten Alkmaarse Winkelcriminaliteit Project uit te voeren.

Binnenkort wordt het Project Winkelcriminaliteit afgesloten. De afgelopen twee jaar zijn in het kader van dit project onder andere de volgende activiteiten uitgevoerd.

- Er zijn in totaal acht nieuwsbrieven verschenen, waarmee alle winkeliers op de hoogte zijn gehouden van het verloop van het project.
- Winkeliers en hun personeel konden deelnemen aan een cursus Winkelcriminaliteit, die in totaal drie avonden in beslag nam. In totaal zijn er acht cursussen gehouden (met circa 20 deelnemers per cursus).
- Er zijn aangifteformulieren gemaakt, die de winkelier zelf kan invullen als hij een dader op winkeldiefstal heeft betrapt.
- Er zijn ontzeggingsformulieren gemaakt waarmee de winkelier iemand de toegang tot zijn winkel schriftelijk kan ontzeggen.
- Er is een zogenaamd 'lik op stuk' beleid¹ gehanteerd voor aangehouden daders van winkeldiefstal.
- Functionarissen van de politie hebben een aantal keer aan groepen winkeliers voorlichting gegeven over preventie van winkelcriminaliteit.

In het kader van de effectevaluatie is in januari 1993 de zogenaamde voormeting gehouden. Doel van deze voormeting was inzicht te krijgen in de omvang en aard van de onveiligheidsgevoelens, overlast en slachtofferschap van de winkeliers en hun personeel vóór het moment dat men in het kader van het project preventieve maatregelen gaat invoeren. Daarom is tijdens de voormeting ook geïnventariseerd welke preventieve maatregelen de winkeliers reeds zelf hadden genomen, wat hun oordeel over het preventieve optreden van de politie en gemeente was en wat hun houding ten opzichte van het project was. In maart 1993 is de rapportage van de voormeting verschenen².

Twee jaar na de voormeting, d.w.z. in januari 1995, is vervolgens de tweede

1 Dit houdt in dat de dader (als hij aan bepaalde criteria voldoet), direct een bepaald bedrag moet betalen. Daarmee voorkomt hij/zij verdere strafvervolgning.

2 Winkelcriminaliteit in Alkmaar; Van Dijk, Van Soomeren en Partners; Amsterdam maart 1993.

meting (nameting) gehouden.

De onderzoeksvragen

Door het vergelijken van de resultaten van voor- en nameting worden de volgende onderzoeksvragen beantwoord.

- Is het aantal preventiemaatregelen dat de winkeliers hebben getroffen tegen winkelcriminaliteit, toegenomen sinds de start van het project?
- Is het niveau van onveiligheidsgevoelens (de zogenaamde subjectieve onveiligheid) en de ervaren overlast afgenomen sinds de start van het project?
- Is de objectieve onveiligheid (dat wil zeggen het aantal keer dat winkeliers slachtoffer werden van winkelcriminaliteit) en de derving ten gevolge van dit slachtofferschap afgenomen na de start van het project?
- Is de aangiftebereidheid toegenomen sinds de start van het project?
- Is de waardering van de winkeliers voor de inspanningen die de verschillende partijen (winkeliers, politie, gemeente en winkeleigenaren) leveren om de winkelcriminaliteit tegen te gaan, toegenomen?

Indien een of meerdere van deze vragen bevestigend kan worden beantwoord, dan gaan we er vanuit dat dit in ieder geval voor een belangrijk deel mag worden toegeschreven aan de concrete maatregelen die in het kader van het project zijn getroffen danwel aan de stimulans die uitgegaan is van het project als geheel.

1.2 Verantwoording van het onderzoek

Zowel de voormeting als de nameting zijn uitgevoerd met behulp van schriftelijke vragenlijsten die persoonlijk door de leden van de projectgroep werden uitgereikt en opgehaald.

In totaal zijn in het gehele onderzoeksgebied 610 winkelbedrijven³ gevestigd. Het onderzoeksgebied zelf is op te splitsen in 5 kleinere winkelgebieden dan wel -centra, die tezamen een belangrijk deel van het Alkmaarse winkeliersbestand vormen⁴.

In tabel 1 is de respons bij voor- en nameting weergegeven.

3 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.

4 In Alkmaar zijn niet alle winkelgebieden en -centra in het onderzoek betrokken. Slechts die lokaties waarover enig vermoeden bestond dat de winkelcriminaliteit ongewenste proporties had aangenomen, kwamen voor de voormeting in aanmerking.

Tabel 1: Respons en responspercentages bij voor- en nameting

Gebied	Steekproef	Respons	
		Voormeting abs. (%)	Nameting abs. (%)
Centrum	370	249 (67)	110 (30)
Europaboulevard/Mare	65	64 (98)	60 (92)
Van Ostadelaan/Hoefplan	28	18 (64)	18 (64)
Wendelaarstraat	11	11 (100)	1 (9)
Vondelstraat/Koelmanlaan	15	11 (73)	8 (53)
Onbekend	--	1	1
Totaal	489	354 (72)	198 (40)

De medewerking aan de voormeting mag als 'goed' worden beschouwd: 72% van alle winkeliers uit de steekproef heeft meegedaan aan de voormeting. Helaas is de medewerking bij de nameting beperkt gebleven: slechts 40% van alle winkeliers uit de steekproef deed mee aan de nameting. Vooral de deelname van de winkeliers uit het 'Centrum' en van de winkeliers uit de Wendelaarstraat was matig tot gering: respectievelijk 30% en 9% deed mee aan de nameting.

De resultaten van de nameting, mogen - vanwege de beperkte respons - niet zonder meer als representatief worden beschouwd voor de totale groep winkeliers.

Aangezien gegevens over de totale groep winkeliers (zoals type branche en omvang van het bedrijf) echter niet voor handen zijn kan niet worden nagegaan in hoeverre de uitval selectief is geweest, d.w.z. dat een bepaalde groep winkeliers niet meegedaan heeft aan de nameting. Dit betekent dat er geen harde uitspraken kunnen worden gedaan over mate van representativiteit van de nameting.

De twijfel over de representativiteit van de nameting komt de betrouwbaarheid van de vergelijking tussen voor en nameting niet ten goede. In de voormeting zijn met name naar verhouding veel meer winkeliers uit het centrum opgenomen dan in de nameting. Uit de rapportage van de voormeting is echter gebleken dat de 'Centrum-winkeliers' zich niet duidelijk onderscheiden van de overige winkeliers wat betreft aard en omvang van winkelcriminaliteit. Bovendien komen de totale voormeting en de totale nameting goed met elkaar overeen wat betreft formele kenmerken (zoals type bedrijf en omvang bedrijf) die van invloed zijn op winkelcriminaliteit⁵.

Op basis van deze positieve indicaties komen we tot de conclusie dat de nameting vermoedelijk in voldoende mate representatief is voor de totale groep winkeliers. Concreet betekent dit dat de vergelijking tussen voor- en nameting vermoedelijk een redelijke beeld geeft van de ontwikkeling van de winkelcriminaliteit in het totale winkelgebied de afgelopen twee jaar.

In het kader van de onderzoeksverantwoording dient ten slotte nog één opmerking gemaakt te worden. Zowel de voormeting als de nameting is gebaseerd op een steekproeftrekking. Dit betekent dat kleine verschillen tussen beide metingen aan het toeval moeten worden toegeschreven. Om te bepalen wanneer een verschil als een echt ofwel een significant verschil mag worden opgevat, worden statistische toetsen gebruikt. De toetsen die in dit verband zijn gebruikt zijn de chi-kwadraat-toets, de Kolmogorov-Smirnov toets en de T-toets.

⁵ We hebben daarom besloten om geen statistische manipulatie toe te passen via toekenning van een wegingsfactor waarmee het percentage winkeliers in de nameting opgehoogd kan worden.

1.3 Kenmerken onderzoeksgroep

Zoals reeds gesteld, de voormeting en de nameting komen wat betreft de formele kenmerken 'omvang bedrijf' en 'type branche' goed met elkaar overeen. Onderstaand zijn enkele nametingsgegevens gepresenteerd.

Omvang bedrijf

In het merendeel van de winkelbedrijven ($n = 166$; 84%) zijn minimaal 2 en maximaal 10 mensen werkzaam. In 17 winkelbedrijven (9%) zijn 11 tot-en-met 50 mensen werkzaam en in 3 winkelbedrijven (2%) 51 tot-en-met 100 werknemers. Vier winkelbedrijven (2%) hebben meer dan 100 werknemers in dienst. In 8 gevallen (4%) gaat het om een eenmansbedrijf.

Type branche

Qua branche zijn de winkelbedrijven als volgt onder te verdelen:

- textiel en schoeisel ($n = 54$; 27%);
- doe het zelf/ontspanning/vrije tijd ($n = 11$; 6%);
- levensmiddelen ($n = 21$; 11%);
- woninginrichting ($n = 13$; 6%);
- drogisterij/lichaamsverzorging ($n = 9$; 5%);
- genotmiddelen ($n = 7$; 4%);
- warenhuizen ($n = 5$; 3%);
- boeken/kantoorbenodigdheden ($n = 4$; 2%);
- overig ($n = 74$; 37%).

Functie respondenten

Het lag in de bedoeling dat van elk bedrijf de eigenaar, filiaalhouder of (assistent) - bedrijfsleider zou worden geënquêteerd. Dit is in meer dan 90% van de gevallen inderdaad gebeurd.

1.4 Leeswijzer

In deze rapportage wordt eerst weergegeven hoe de winkeliers het project als geheel en de maatregelen afzonderlijk beoordelen (hoofdstuk 2). Vervolgens worden de vijf onderzoeksvragen beantwoord (hoofdstuk 3, 4, 5 en 6). Het rapport eindigt met een samenvatting en conclusies (hoofdstuk 7).

2 Evaluatie Project Winkelcriminaliteit

2.1 Inleiding

In de voormeting is nagegaan hoe groot het draagvlak was voor een project gericht op bestrijding van criminaliteit. Uit deze vraagstelling kwam naar voren dat eenderde van de winkeliers (33%) een dergelijk project absoluut noodzakelijk vindt; 52% vindt het noodzakelijk en slechts 8% vindt het niet noodzakelijk. De rest (7%) weet nog niet hoe ze dit initiatief moeten beoordelen. Het project kon dus aan het begin rekenen op een groot draagvlak (85%) bij de Alkmaarse winkeliers.

In de nameting - bijna twee jaar na de start van het project - is een vragenblok opgenomen over bekendheid, deelname en waardering van de projectonderdelen en van het project als geheel.

2.2 Bekendheid

In totaal 83% van alle winkeliers uit de nameting zegt bekend te zijn met het bestaan van het project.

De Nieuwsbrief en de Winkeliersvereniging hebben het meest bijgedragen aan deze bekendheid:

- 53% van alle winkeliers heeft iets over het project vernomen via de Nieuwsbrief;
- 45% heeft iets over het project vernomen via de winkeliersvereniging;
- 13% heeft iets gelezen over het project via de blauwe brochure en eveneens 13% via de Alkmaarse kranten;
- 11% heeft over het project gehoord tijdens de openingsbijeenkomst.

2.3 Deelname en waardering projectonderdelen

In deze paragraaf wordt een groot aantal cijfermatige gegevens gepresenteerd.

Degenen die behoefte hebben aan een schematisch overzicht verwijzen we naar de samenvatting (paragraaf 2.5).

De openingsbijeenkomst

In totaal 13% van de winkeliers uit de nameting heeft zelf deelgenomen aan de openingsbijeenkomst; nog eens 6% zegt dat iemand anders uit de winkel aanwezig was.

De mensen die de openingsbijeenkomst konden beoordelen, oordelen in meerderheid positief: 64% vond de bijeenkomst positief, 29% neutraal, en 7% negatief.

De Nieuwsbrief

Eenderde van de winkeliers zegt de Nieuwsbrief altijd ontvangen te hebben, nog eens eenderde kreeg de Nieuwsbrief naar eigen zeggen niet altijd. De overigen hebben de brief ofwel nooit gekregen (11%) ofwel ze weten niet of ze de Nieuwsbrief kregen of ze hebben de vraag niet beantwoordt (21%).

Van de mensen die een beoordeling geven van de Nieuwsbrief, geeft 55% een

positief oordeel, de overigen (45%) geven het oordeel 'neutraal'.

De cursus winkelcriminaliteit

De deelname aan de cursus ziet er als volgt uit:

- 66% heeft **niet** deelgenomen aan de cursus;
- 11% deed dat wel, dat zijn 22 winkeliers;
- 5% (9 winkeliers) zegt dat anderen uit hun winkel hieraan deelnamen.
- 9% zegt nog van plan te zijn om deel te nemen;
- de overigen (9%) weten de vraag niet te beantwoorden.

Mensen die niet deelnamen, geven hiervoor meestal als reden 'ik vind het niet nodig' (33%), 'ik had geen tijd' (25%), of 'ik wist het niet' (9%).

De winkeliers die zelf deelnamen aan de cursus of aangaven dat iemand anders uit hun winkel hieraan deelnam, hebben een aantal vragen over de cursus beantwoord. In totaal zijn dat 31 winkeliers.

In de cursus zijn twee avonden besteed aan het onderwerp winkeldiefstalpreventie. Men oordeelt in meerderheid positief over deze avonden: 79% is positief, 15% is neutraal en 6% is negatief.

Er is één avond besteed aan overvallen, hierover is 70% positief, 18% neutraal en 12% negatief.

Bijna iedereen (85%) zegt van alle avonden evenveel opgestoken te hebben.

Tenslotte wordt ook de presentatie van de cursusleider door een grote meerderheid (88%) positief gewaardeerd.

In totaal 11 winkeliers hebben naar aanleiding van de cursus zelf concrete actie ondernomen; dat is eenderde van de winkels die deelnamen en 5% van alle winkeliers uit de nameting⁶.

In totaal 20 van de 31 winkeliers (64%) zeggen behoefte te hebben aan een vervolg op de cursus, bijv. in de vorm van een terugkomavond.

Bij 28 van de 31 winkeliers (90%) is na afloop van de cursus een security check uitgevoerd:

- 17 winkeliers (61%) vonden dat zeer nuttig;
- 9 winkeliers (32%) vonden dat enigszins nuttig;
- 1 winkelier antwoordde 'weet niet'.

De meeste winkels (86%; 24 winkels) slaagden gelijk bij de eerste beoordeling, voor de security check.

De aangifteformulieren

In het kader van het project zijn aangifteformulieren gemaakt, die de winkelier zelf in kan vullen als hij iemand voor winkeldiefstal heeft aangehouden.

Tijdens de nameting is aan de winkeliers gevraagd of deze aangifteformulieren aanwezig zijn in de winkel:

- 26% antwoordt bevestigend;
- 64% antwoordt ontkennend;
- 10% weet de vraag niet te beantwoorden.

Aan de 52 winkeliers die de aangifteformulieren in hun winkel hebben liggen is gevraagd hoe vaak er gebruik gemaakt is van deze formulieren:

6 Voor een opgave van activiteiten die men heeft ondernomen zie bijlage 1.

- 32 winkeliers (62 %) antwoorden 'nooit';
- 11 winkeliers (21 %) antwoorden '1 - 5 keer';
- 4 winkeliers (7 %) antwoorden '6 - 20 keer';
- 5 winkeliers (9 %) antwoorden 'meer dan 20 keer'.

Aan alle winkeliers uit de nameting is tenslotte gevraagd of men dergelijke aangifteformulieren nuttig vindt:

- 38 % vindt ze zeer nuttig;
- 28 % vindt ze enigszins nuttig;
- 9 % vindt ze niet nuttig;
- de overigen (25 %) antwoorden ofwel 'weet niet' ofwel ze hebben de vraag niet beantwoordt.

De ontzeggingsformulieren

In het kader van het project zijn ontzeggingsformulieren gemaakt waarmee de winkelier bepaalde mensen de toegang tot de winkel schriftelijk kan ontzeggen.

Aan de winkeliers van de nameting is gevraagd of deze ontzeggingsformulieren in de winkel aanwezig zijn:

- 7 % (15 winkeliers) hebben deze formulieren in de winkel;
- 81 % heeft deze formulieren niet in de winkel liggen;
- 12 % antwoordt 'weet niet' of heeft de vraag niet beantwoordt.

Van de 15 winkeliers die de beschikking hebben over ontzeggingsformulieren, hebben er 8 de formulieren nooit gebruikt; 7 winkeliers hebben ze wel gebruikt (minimaal 1 keer en maximaal 5 keer).

Aan alle winkeliers uit de nameting is tenslotte gevraagd of men dergelijke formulieren nuttig vindt:

- 30 % antwoordt 'zeer nuttig';
- 29 % antwoordt 'enigszins nuttig';
- 17 % antwoordt 'niet nuttig';
- 24 % antwoordt 'weet niet' of heeft de vraag niet beantwoordt.

Lik-op-stuk beleid

In het kader van het project is afgesproken dat bepaalde daders van winkeldiefstal direct een bepaald geldbedrag moeten betalen in plaats van verdere strafvervolgning.

Aan de winkeliers is gevraagd of men van deze regeling op de hoogte was:

- 47 % zegt hiervan op de hoogte te zijn;
- 44 % is niet op de hoogte;
- 9 % heeft de vraag niet ingevuld.

Ook is gevraagd of men het lik-op-stuk beleid zinvol vindt:

- 50 % vindt dit beleid zeer zinvol;
- 24 % vindt het enigszins zinvol;
- 9 % vindt het niet zinvol;
- 17 % antwoordt 'weet niet' of heeft de vraag niet beantwoordt.

Voorlichting door politie

Functionarissen van politie hebben in het kader van het project een aantal keer voorlichting gegeven over de preventie van winkelcriminaliteit.

Bij de nameting is aan de winkeliers gevraagd of men op zo'n voorlichtingsbijeenkomst aanwezig is geweest:

- 13 % (26 winkeliers) antwoordt bevestigend;
- 75 % antwoordt ontkennend;

- 12% antwoordt weet niet of heeft geen antwoord ingevuld.

Van de 26 winkeliers die aanwezig waren, beoordelen er 19 (73%) de bijeenkomst positief, de overigen (27%) geven het oordeel 'neutraal'.

Welk onderdeel vond men het meest zinvol

De beantwoording van de vraag welk projectonderdeel men het meest zinvol vond ziet er als volgt uit:

- 1 het lik-op-stuk beleid (60 winkeliers; 30%);
- 2 de cursus winkelcriminaliteit (46 winkeliers; 23%);
- 3 de aangifteformulieren (38 winkeliers; 19%);
- 4 de Nieuwsbrief (35 winkeliers; 18%);
- 5 de politievoorlichting (27 winkeliers; 14%);
- 6 de ontzeggingsformulieren en de security check (18 winkeliers; 9%).
- 7 de openingsbijeenkomst (6 winkeliers; 3%).

2.4 Beoordeling (effect) van het project als geheel

In de nameting is gevraagd of men van mening is dat het probleem van de winkelcriminaliteit is verminderd, verergert of gelijk is gebleven door het project winkelcriminaliteit in Alkmaar (zie tabel 2).

Tabel 2: Beoordeling effectproject Winkelcriminaliteit

	Aantal winkeliers (n = 198)	
	abs.	%
Winkelcriminaliteit is verminderd	13	7
Winkelcriminaliteit bleef gelijk	67	34
Winkelcriminaliteit is verergerd	23	11
Weet niet	82	41
Niets ingevuld	13	7
Totaal	198	100

De tabel laat zien dat de grootste groep winkeliers (41%) aangeeft hierover geen mening te hebben. Iets minder winkeliers (34%) denken dat het project geen effect heeft gehad op de winkelcriminaliteit. Slechts 7% van de winkeliers is van mening dat de winkelcriminaliteit is verminderd dankzij het project, er zijn echter meer winkeliers (11%) die van mening zijn dat de winkelcriminaliteit door het project is toegenomen.

Ondanks deze kritische beoordeling van het effect van het project, is een meerderheid (van 60%) van mening dat het project **voor henzelf** zeer nuttig (22%) of enigszins nuttig (38%) was. Slechts 12% vond het project niet nuttig. Opnieuw is er echter een vrij grote groep (van 27%) die de vraag ofwel niet beantwoordde ofwel 'weet niet' aankruiste.

Daarna is ook nog gevraagd of men het project nuttig vond voor **de winkeliers** in het projectgebied.

Deze vraag wordt zelfs door driekwart van de winkeliers bevestigend beantwoord: 37% vindt het project zeer nuttig voor de winkeliers en 40% vindt het project enigszins nuttig. Slechts 2% vindt het project niet nuttig voor de winkeliers; 21% heeft de vraag niet beantwoordt of heeft 'weet niet' aangekruist.

Tenslotte is gevraagd of men bepaalde dingen gemist heeft binnen het project⁷ en of men het project kan beoordelen door middel van een rapportcijfer. De helft van de winkeliers heeft deze laatste vraag niet ingevuld. Blijkbaar vindt men het opnieuw moeilijk om een beoordeling te geven.

Het laagste cijfer dat gegeven wordt is een 5 (2 winkeliers), het hoogste cijfer is een 10 (1 winkelier). De grootste groep geeft een 7 (24%), een 8 (11%) of een 6 (10%).

Gemiddeld geeft men een 7,0 voor het project.

2.5 Samenvatting en conclusie

De meeste winkeliers kennen het project Winkelcriminaliteit. De Nieuwsbrief en de Winkeliersvereniging hebben hier het meest aan bijgedragen. Ondanks het feit dat de meeste winkeliers het project kennen, krijgt men op basis van de beantwoording van de vragen de indruk dat het project niet sterk leefde bij de winkeliers. Deze indruk komt voort uit het feit dat naar verhouding veel winkeliers de vragen over de beoordeling van het project en de projectonderdelen en de vraag naar het effect van het project, niet (weten te) beantwoorden.

Dit beeld wordt bevestigd als we kijken naar de deelname aan de projectonderdelen. In tabel 3 is de deelname en waardering per projectonderdeel schematisch weergegeven.

Tabel 3: Deelname en waardering

	Deelname winkels	Deelnemers: oordeel positief/ zeer nuttig	Rangorde nuttigheid
	%	%	1 t/m 7
Deelname activiteiten			
1 Openingsbijeenkomst	19	64	7
2 Cursus Winkelcriminaliteit	16	79	2
3 Security check	14	61	n.v.t.
4 Maatregelen n.a.v. cursus	5	n.v.t.	n.v.t.
5 Voorlichting politie	13	73	5
Overige onderdelen			
1 Aangifteformulieren aanwezig bij:	26	38*	3
2 Ontzeggingsformulieren aanwezig bij:	7	30*	6
3 Lik-op-stukbeleid bekend bij:	47	50*	1

* Deze percentages zijn gebaseerd op de totale nametingsgroep.

⁷ De beantwoording van deze 'open' vraag is opgenomen in bijlage 1. In deze bijlage is ook de beantwoording van de laatste vraag uit de nametings-enquête opgenomen; deze luidde als volgt: 'Heeft u nog opmerkingen over het project of over de vragenlijst?'.

Uit het bovenste deel van tabel 3 blijkt dat de deelname aan activiteiten niet boven de 20% uitkomt maar dat de activiteiten, wanneer men deelnam wel positief gevalueerd worden.

Verder heeft 5% van alle winkeliers concrete maatregelen getroffen naar aanleiding van de cursus.

Uit het onderste deel van tabel 3 blijkt dat slechts een vierde van de winkeliers de nieuwe aangifteformulieren in hun bezit blijkt te hebben. Deze maatregel wordt echter tezamen met de cursus winkelcriminaliteit en het lik-op-stuk beleid wel het meest nuttig gevonden.

Slechts weinigen vonden het project niet nuttig hoewel ongeveer een kwart het antwoordt op deze vraag schuldig blijft. Een kwart tot een derde vond het project zeer nuttig. Gemiddeld wordt het project met een 7 beoordeeld. Toch is **slechts 7%** van de winkeliers van mening dat het project geleid heeft tot een afname van de winkelcriminaliteit in het projectgebied. Concrete effecten heeft het project volgens het merendeel van de winkeliers tot nog toe dus niet opgeleverd.

3 Ontwikkeling preventieve maatregelen

3.1 Inleiding

Bij de nameting is alleen gevraagd of men naar aanleiding van de cursus Winkelcriminaliteit zelf preventiemaatregelen heeft getroffen. Bij andere onderdelen van het project is dit niet aan de orde gesteld. Het antwoord bij de cursus Winkelcriminaliteit valt op het eerste gezicht nogal tegen: slechts eenderde van de deelnemers heeft naar aanleiding van de cursus zelf concrete preventieve maatregelen genomen; dat is 5% van alle winkeliers. Het is echter heel goed mogelijk dat andere onderdelen of het project als zodanig de winkeliers hebben gestimuleerd tot het nemen van preventieve maatregelen.

Om deze vraag is kunnen beantwoorden is nagegaan of de nametingsgroep als geheel in vergelijking met de voormetingsgroep (als geheel) het jaar voorafgaand aan de meting meer aan preventie heeft gedaan. Wanneer dat inderdaad het geval blijkt te zijn dan gaan we ervan uit dat dat in ieder geval voor een belangrijk deel het gevolg is van (de uitstraling van) het project.

Om de vergelijking tussen voor en nameting zo zuiver mogelijk te houden, worden de winkeliers die een vraag niet invulden bij de resultaten niet meegeteld. Dit betreft meestal maximaal 10% van de respondenten⁸. Dat zijn er beduidend minder dan bij het vragenblok dat in het vorige hoofdstuk aan de orde kwam.

3.2 Preventie van winkeldiefstal

Bij de voormeting was iets meer dan de helft van de winkeliers (54%) van mening dat zij voldoende preventieve maatregelen hebben getroffen om winkelcriminaliteit tegen te gaan. Slechts 6% vindt dat ze hiervoor onvoldoende maatregelen hebben getroffen. De overigen zijn hierover nogal twijfelachtig.

Uit de voormeting blijkt dat begin 1993 bijna alle winkeliers (94%) preventieve maatregelen tegen winkeldiefstal hebben getroffen. Bij de nameting, twee jaar later, is dat percentage onveranderd opnieuw 94%.

Tabel 4 laat zien dat de verschillende maatregelen door de winkeliers wel vaker zijn getroffen. Met andere woorden het aantal winkeliers dat maatregelen trof is dus niet toegenomen, maar het aantal maatregelen dat men trof is wel toegenomen.

⁸ Bovendien worden winkeliers die 'weet niet' aankruisten alleen meegeteld als dit inhoudelijke informatie toevoegt of hun aantal opmerkelijk groot is.

Tabel 4: Preventiemaatregelen tegen diefstal

	Voormeting (n=353)		Nameting (n=198)	
	abs.	%	abs.	%
Afromen kassagelden	204	58	138	70*
Instructie personeel: klanten observeren	199	56	119	60
Overzichtelijke indeling winkel	184	52	117	59
Instructie personeel: ruilen	147	42	101	51*
Spiegels	120	34	88	45*
Geen uitstallingen buiten	103	29	70	35
Afgesloten vitrines	102	29	56	28
Kluis bij de kassa	101	29	55	28
Elektronische artikelbeveiliging	57	16	40	20
Bordjes 'bij diefstal aangifte'	49	14	25	13
Controle paskamers	51	14	35	18
Gesloten TV-circuit	28	8	22	11
Beschermkap op kassa	24	7	19	10
Speciale verpakkingen	17	5	14	7
gescheiden in-/uitgang	16	5	9	5
Vertragingshaken	11	3	9	5
Kleedklemmen	14	4	12	6
Anders	50	14	28	14

* Significant verschil.

Over de hele linie is sprake van een tendens tot toename van winkel-diefstalpreventie onder de Alkmaarse winkeliers. De grootste ontwikkeling doet zich echter voor bij de maatregelen die al het meest voorkwamen. Bij 3 van deze maatregelen gaat het om een significante toename:

- het percentage winkeliers dat regelmatig de kassa afroemt steeg van 58% naar 70%;
- het percentage winkeliers dat regels heeft opgesteld over het ruilen van goederen en dergelijke steeg van 42% naar 51%;
- het gebruik van spiegels steeg van 34% naar 45%.

Aan de nametingsgroep is ook nog expliciet gevraagd in hoeverre men de laatste 2 jaar preventieve maatregelen tegen winkeldiefstal heeft getroffen. Deze vraag wordt door de helft van de winkeliers (50%) bevestigend beantwoord. Daarbij worden de volgende maatregelen door meer dan 5% van de winkeliers genoemd:

- afromen kassa (n=43;22%);
- observatie-instructie personeel (n=33;17%);
- overzichtelijke indeling (n=32;16%);
- instructie personeel:ruilen (n=22;11%);
- spiegels (n=22;11%);
- kluis bij kassa (n=18;9%);
- elektronische artikelbeveiliging (n=14;7%);
- gesloten TV circuit (n=11;6%).

3.3 Preventie van inbraak

Bij de inbraakpreventie heeft zich, de afgelopen twee jaar, dezelfde ontwikkeling voorgedaan voor als bij de winkeldiefstalpreventie.

Het grootste deel van de winkeliers (85 %) had ten tijde van de voormeting reeds preventieve maatregelen getroffen om inbraak tegen te gaan. Bij de nameting ligt dit percentage op 84 %.

Het aantal preventieve maatregelen dat men getroffen heeft veranderde echter wel (zie tabel 5).

Tabel 5: Getroffen maatregelen tegen inbraak

	Voormeting (n = 353)		Nameting (n = 198)	
	abs.	%	abs.	%
Inbraakveilig hang/sluitwerk	178	50	116	59*
Inbraakalarm	144	41	98	50*
Rolluiken	118	33	76	38
Stil alarm	100	28	71	36
Slagwerend glas	56	16	33	17
Zwaai-/flitslicht	55	16	36	18
Tralies, roosters, e.d.	43	12	21	11
Alarmopvolging door bewakingsdienst	34	10	29	15
Goederen gemerkt	15	4	6	3
Gesloten TV-circuit	8	2	10	5
Bewaking door surveillance	6	1	3	1

* Significant verschil.

De meeste maatregelen worden vaker genoemd door de winkeliers uit de nametingsgroep. Bij de 4 maatregelen die al het meest waren ingevoerd doet zich de grootste stijging voor. Bij 2 maatregelen is de stijging significant:

- het percentage winkeliers dat inbraakveilig hang en sluitwerk aan liet brengen steeg van 50 % naar 59 %;
- het percentage winkeliers met inbraakalarm steeg van 41 % naar 50 %.

Ook hierbij is expliciet gevraagd aan de nametingsgroep in hoeverre men de afgelopen 2 jaar maatregelen tegen inbraak heeft getroffen. Deze vraag wordt door 39 % van de winkeliers bevestigend beantwoord.

De volgende maatregelen worden door meer dan 5 % van de winkeliers genoemd:

- inbraakveilig hang en sluitwerk (n=39;20 %);
- inbraakalarm (n=25;13 %);
- rolluiken (n=14;7 %);
- stil alarm (n=14;7 %).

Op basis van het voorgaande valt te verwachten dat het percentage winkeliers dat tevreden is over de eigen preventiemaatregelen, eveneens is toegenomen. De vergelijking tussen voor en nameting op dit punt is weergegeven in tabel 6.

Tabel 6: Tevredenheid over eigen preventie

	Voormeting (n=338)		Nameting (n=194)	
	abs.	%	abs.	%
Ruim voldoende	29	9	25	13
Voldoende	154	45	98	51
Niet voldoende/onvoldoende	124	37	59	30
Ruim onvoldoende	17	5	4	2
Weet niet	2	1	2	1
Niet ingevuld	12	3	6	3
Totaal	338	100	194	100

Bij de voormeting was 54% van mening dat men op dat moment als winkelier voldoende maatregelen had getroffen om winkelcriminaliteit tegen te gaan. Bij de nameting is dat percentage gestegen tot 64%; het verschil tussen voor en nameting is niet significant.

3.4 Preventiekosten

In beide metingen is gevraagd of men een schatting kon geven van de totale kosten van de getroffen preventiemaatregelen over respectievelijk 1992 en 1994⁹. Deze vraag is slechts door een deel van de winkeliers beantwoord. Bij de voormeting werd door 55% van de winkeliers een opgave verstrekt; bij de nameting door 50% van de winkeliers (zie tabel 7).

Tabel 7: Preventiekosten in respectievelijk 1992 en 1994

	Voormeting (n=195)		Nameting (n=100)	
	abs.	%	abs.	%
geen	86	43	40	40
f 10 - f 500	14	7	10	10
f 501 - f 1.000	15	8	5	5
f 1.001 - f 5.000	43	22	24	24
f 5.001 - f 10.000	15	8	7	7
f 10.001 - f 25.000	11	6	8	8
f 25.001 - f 50.000	4	2	2	2
f 50.001 - f 100.000	5	3	2	2
f 100.001 - f 200.000	2	1	2	2
Totaal	195	100	100	100

Bij de voormeting heeft 43% geen kosten gemaakt, bij de nameting 40%. De verdeling over de verschillende categorieën van bedragen is bij beide metingen ook

⁹ Totale kosten is operationele kosten + afschrijving.

ongeveer hetzelfde. Bij nadere analyse blijkt echter dat men in 1994 gemiddeld genomen meer heeft uitgegeven aan preventie dan in 1992. In 1992 gaf men gemiddeld per winkel f 7.035,- uit aan preventieve maatregelen; in 1994 ligt dit gemiddelde op f 8.718,-.

3.5 Samenvatting en conclusie

De helft van de winkeliers heeft de afgelopen twee jaar preventieve maatregelen tegen winkeldiefstal getroffen en bijna 40% trof in diezelfde periode maatregelen tegen inbraak.

Dat het aantal preventieve maatregelen van de Alkmaarse winkeliers sinds de start van het project is toegenomen, wordt bevestigd door de vergelijking tussen voor- en nameting. Over de hele linie is sprake van een tendens tot toename van het aantal preventieve maatregelen. Een aantal vaak voorkomende maatregelen (te weten afroken kassagelden, spiegels, instructie personeel, goed hang en sluitwerk en inbraakalarm) blijken significant vaker te zijn ingevoerd.

Het bedrag dat men gemiddeld genomen uitgaf aan preventieve maatregelen nam dan ook toe (van f 7.035,- per winkel in 1992 tot f 8.718,- per winkel in 1994).

Op basis van de deze gegevens komen we tot de conclusie dat het project Winkelcriminaliteit geleid heeft tot, of in ieder geval bijgedragen heeft aan, het feit dat :

- het aantal preventieve maatregelen van de winkeliers in Alkmaar de afgelopen 2 jaar is toegenomen.
- de winkeliers in 1994 gemiddeld genomen meer aan preventie uitgaven dan in 1992.

4 Onveiligheidsgevoelens en overlast

4.1 Inleiding

We weten inmiddels dat de winkeliers veelal denken dat het project (nog) nauwelijks geleid heeft tot een afname van de winkelcriminaliteit - hoewel ze het project wel nuttig vonden - maar dat er de afgelopen jaar wel veel aan preventie is gedaan door diezelfde winkeliers.

In dit derde hoofdstuk komen de bevindingen aan de orde die betrekking hebben op gevoelens van onveiligheid en overlast. Daarbij worden de onderzoeksresultaten van de voormeting opnieuw vergeleken met de resultaten van de nameting. Aldus wordt nagegaan of er (significante) veranderingen zijn opgetreden¹⁰.

4.2 Onveiligheidsgevoelens

Uit de voormeting kwam naar voren dat driekwart (74%) van de winkeliers zich over het algemeen (redelijk) veilig voelt in de eigen winkel. Tabel 8 laat zien dat er op dit punt nauwelijks iets veranderd is.

Tabel 8: Onveiligheidsgevoelens van de winkeliers

	Voormeting (n=337)		Nameting (n=196)	
	abs.	%	abs.	%
Zeer veilig	44	13	31	16
Redelijk veilig	207	61	124	63
Niet veilig/niet onveilig	69	21	31	16
Tamelijk onveilig	16	5	10	5
Zeer onveilig	1	--	--	--
Totaal	337	100	196	100

In beide metingen zegt 5% van de winkeliers zich over het algemeen tamelijk onveilig te voelen in de eigen winkel. De grootste groep (respectievelijk 74% en 79%) voelt zich redelijk of zeer veilig.

Ook het **personeel** voelt zich volgens de ondervraagde winkeliers over het algemeen veilig. Deze gunstige situatie is bij de nameting bestendigd (zie tabel 9).

¹⁰ Ook hier worden de winkeliers die een vraag niet beantwoordden niet meegeteld. Meestal gaat het om een beperkt aantal respondenten. Winkeliers die 'weet niet' aankruisten worden alleen meegeteld als dit inhoudelijke informatie toevoegt of als hun aantal opmerkelijk groot is.

Tabel 9: Inschatting onveiligheidsgevoelens personeel

	Voormeting (n=337)		Nameting (n=189)	
	abs.	%	abs.	%
Zeer veilig	44	13	26	14
Redelijk veilig	207	62	125	66
Niet veilig/niet onveilig	69	20	29	15
Tamelijk onveilig	16	5	9	5
Zeer onveilig	1	--	--	--
Totaal	337	100	189	100

Volgens de winkeliers komen structurele onveiligheidsgevoelens bij het personeel even vaak voor als bij henzelf: 5% van de winkeliers is (in beide metingen) van mening dat hun personeel zich over het algemeen tamelijk onveilig voelt. De grootste groep (respectievelijk 75% en 80%) is van mening dat hun personeel zich over het algemeen redelijk of zeer veilig voelt.

Over de ontwikkeling van de winkelcriminaliteit waren de winkeliers bij de voormeting beduidend somberder dan bij de nameting. Bij beide metingen zegt echter bijna niemand dat de kans om slachtoffer te worden voor een detaillist is afgenomen in vergelijking met een jaar geleden (zie tabel 10).

Tabel 10: Kans op slachtofferschap in vergelijking met een jaar geleden

	Voormeting (n=351)		Nameting (n=196)	
	abs.	%	abs.	%
Toegenomen	179	51	73	37
Afgenomen	7	2	8	4
Gelijk	137	39	91	47
Weet niet	28	8	24	12
Totaal	351	100	196	100

Bij de voormeting zei 51% dat de kans om slachtoffer te worden van winkelcriminaliteit voor een detaillist is toegenomen. Bij de nameting is dit percentage (significant) gedaald tot 37%. Bij de nameting wordt vaker gezegd dat de kans om slachtoffer te worden van criminaliteit voor een detaillist niet is veranderd of dat men de vraag niet weet te beantwoorden. Het percentage dat vindt dat deze kans is afgenomen veranderde nauwelijks. Met nadere woorden de winkeliers zien geen positieve ontwikkeling maar wel een minder grote negatieve ontwikkeling wat betreft de winkelcriminaliteit in het algemeen.

4.3 Overlast

Bij de nameting is aan de winkeliers gevraagd of de overlast in het winkelgebied ten opzichte van een jaar geleden is toegenomen, afgenomen of gelijk is gebleven:

- 40% antwoordt 'toegenomen';
- 7% antwoordt 'afgenomen';
- 53% antwoordt 'gelijk gebleven'.

De winkeliers denken dus eerder aan een toename van de overlast dan aan een afname van de overlast.

De vergelijking tussen voor en nameting laat echter een minder somber beeld zien. Bij de voormeting zei 7% van de winkeliers (n=24) veel last te ondervinden van bepaalde mensen of groepen mensen. Iets meer dan de helft (55%) gaf aan in beperkte mate last te ervaren. Bij de nameting is er weinig veranderd (zie tabel 11).

Tabel 11: Overlast van bepaalde mensen

	Voormeting (n=336)		Nameting (n=192)	
	abs.	%	abs.	%
Ja, veel	24	7	15	8
Ja, enigszins	190	57	112	58
Nee	122	36	65	34
Totaal	336	100	192	100

Bij beide metingen geeft de grootste groep aan in beperkte mate overlast te ervaren; ongeveer eenderde (respectievelijk 36% en 34%) heeft geen last van bepaalde groepen of mensen.

Welke (groepen) mensen deze overlast veroorzaken is weergegeven in tabel 12.

Tabel 12: Groepen (mensen) die overlast veroorzaken¹¹

	Voormeting (n=214)		Nameting (n=127)	
	abs.	%	abs.	%
Winkeldieven	113	53	63	50
Verslaafden	99	46	47	37
Jongeren	86	40	51	40
Zwervers	71	33	29	23*
Etnische minderheden	53	25	58	46*
Lastige klanten	25	12	15	12
Daders van andere delicten	6	3	1	--
Anders	21	10	15	9

* Significante verandering

¹¹ Deze vraag is alleen beantwoord door mensen die zelf overlast ervaren. Er kon meer dan één antwoord worden gegeven.

De meeste overlast wordt volgens de winkeliers veroorzaakt door de 'winkeldieven'. Op dit punt is er weinig veranderd.

In vergelijking met de voormeting doen zich de volgende veranderingen voor:

- etnische minderheden/ buitenlanders worden bij de nameting (significant) vaker aangewezen als overlastveroorzakers;
- zwervers worden (significant) minder vaak als zodanig genoemd; ook verslaafden worden minder vaak genoemd, doch hier is het verschil tussen voor- en nameting net niet significant.

De aard van de overlast bestaat voor de winkelier vooral uit stelen en rondhangen; Beide vormen worden steeds door circa de helft van de mensen met overlastklachten genoemd. In vergelijking met de voormeting wordt het beangstigen van klanten (significant) vaker genoemd: bij de voormeting door 21% van de winkeliers die overlast ervaren en bij de nameting door 35% van deze groep.

4.4 Samenvatting en conclusie

Twee jaar na start van het project Winkelcriminaliteit zijn de gegevens over gevoelens van onveiligheid en ervaren overlast over het algemeen niet veranderd, hoewel de winkeliers zelf geneigd zijn te denken dat de situatie is verslechterd, althans wat betreft de mate van overlast.

- De winkeliers en hun personeel voelen zich over het algemeen (redelijk) veilig.
- De grootste groep heeft in beperkte mate last van overlast; deze overlast wordt veroorzaakt door winkeldieven, jongeren, verslaafden (vooral ten tijde van de voormeting) en etnische minderheden (vooral ten tijde van de nameting).

Er zijn enkele veranderingen opgetreden. De winkeliers wijzen vaker naar de etnische minderheden en buitenlanders als het gaat om overlastproblemen; zwervers en in mindere mate verslaafden geven daarentegen minder vaak overlast, aldus de winkeliers.

Ook zijn de winkeliers iets minder somber over de kans om slachtoffer te worden. Men is vaker van mening dat de kans om slachtoffer te worden van winkelcriminaliteit voor een detaillist in vergelijking met een jaar geleden gelijk is gebleven in plaats van gestegen. Er is echter bijna niemand die vindt dat de kans op slachtofferschap inmiddels is afgenomen. In hoeverre dit beeld terecht is wordt weergegeven in het volgende hoofdstuk.

5 Slachtofferschap van winkelcriminaliteit

5.1 Inleiding

Volgens de meeste winkeliers is de kans om slachtoffer te worden van winkelcriminaliteit voor een detaillist het laatste jaar ofwel gelijk gebleven ofwel toegenomen. In dit hoofdstuk wordt nagegaan of dit idee door de cijfers bevestigd wordt.

In paragraaf 5.2 wordt ingegaan op de vragen of men sinds de start van het project even vaak, minder vaak of juist vaker slachtoffer is geworden van winkeldiefstal en hoe de derving ten gevolge van winkeldiefstal zich ontwikkeld heeft. Ook wordt bekeken of de aangiftebereidheid is veranderd. Wat betreft het aantal winkeldiefstallen en de dervingscijfers wordt een vergelijking gemaakt tussen 1992 en 1994¹².

In paragraaf 5.3 wordt een vergelijking gemaakt tussen voor en nameting voor andere belangrijke vormen van winkelcriminaliteit; opnieuw gaat het dan om slachtofferschap, derving en aangiftebereidheid. Ook hier heeft de vergelijking betrekking op 1992 en 1994¹³.

In dit verband dient wel opgemerkt te worden dat de vragen die betrekking hebben op slachtofferschap (het aantal keren dat men een bepaald delict meemaakte) en derving lang niet altijd zijn beantwoord door de winkeliers. Het percentage dat niet invulde varieert per vraag en per meting en ligt tussen 15% en 70%¹⁴.

5.2 Winkeldiefstal

Bijna 80% van de winkeliers heeft een uitspraak gedaan over het aantal winkeldiefstallen dat men in 1992/ 1994 heeft meegemaakt.

In 1992 heeft 74% van de winkeliers winkeldiefstal (door klanten, personeel of derden) in het eigen bedrijf geconstateerd. Voor 1994 ligt dit percentage op 60%; dit betekent een significante afname.

De omvang van het winkeldiefstalprobleem is gedetailleerder weergegeven in tabel 13.

12 Bij de voormeting werd de winkeliers gevraagd om een opgave van het aantal winkeldiefstallen en van de derving ten gevolge van winkeldiefstal voor het jaar 1992. Bij de nameting zijn dezelfde vragen opnieuw gesteld waarbij een opgave werd gevraagd van 1994.

13 In de voor- en nameting was ook een vraag opgenomen over de totale derving ten gevolge van winkelcriminaliteit. Deze vraag was bij de nameting slechts door circa 30% van de winkeliers ingevuld. Hierdoor is het niet verantwoord om op dit punt de vergelijking tussen voor- en nameting te maken.

14 Dit maakt de vergelijking tussen voor en nameting minder betrouwbaar. Wanneer bijv. bij de nameting enkele grote winkels een bepaalde vraag niet beantwoordden dan moet een eventuele afname van het betreffende delict in ieder geval mede worden toegeschreven aan dit gegeven. Bij de analyse is zoveel mogelijk rekening gehouden met deze vertekening, waar nodig zijn correcties ingevoerd.

Tabel 13: Hoe vaak winkeldiefstal geconstateerd

		Voormeting (n=275)		Nameting (n=156)	
		abs.	%	abs.	%
0	keer	72	26	62	40
1	keer	27	10	14	9
2 - 5	keer	101	36	41	26
6 - 10	keer	29	11	18	11
11 - 25	keer	27	10	14	9
26 - 50	keer	10	4	1	1
51 - 100	keer	7	3	5	3
meer dan 100	keer	2	--	1	1
Totaal		275	100	156	100

Uit de tabel blijkt dat vooral het percentage winkeliers dat 1 tot 5 keer winkeldiefstal constateerde daalde: van 46% bij de voormeting tot 35% bij de nameting. Het percentage winkeliers dat vaker winkeldiefstal constateert nam naar verhouding minder af (van 28% bij de voormeting tot 25% bij de nameting). Het gemiddeld aantal winkeldiefstallen, berekend over alle winkeliers, daalde van 8.0 in 1992 naar 7.8 in 1994. Dit is geen significante afname.

De financiële schade ten gevolge van winkeldiefstal was aanzienlijk. Ongeveer driekwart van de winkeliers die een of meer malen slachtoffer werden van winkeldiefstal, kan hiervan opgave doen. De gegevens over 1992 en over 1994 zijn weer-gegeven in tabel 14.

Tabel 14: Derving door winkeldiefstal

		Voormeting (n=152)		Nameting (n=75)	
		abs.	%	abs.	%
Geen schade		10	7	2	3
f 1	- f 500	46	30	28	37
f 501	- f 1.000	17	11	7	9
f 1.001	- f 5.000	47	31	25	33
f 5.001	- f 10.000	11	7	5	7
meer dan f 10.000		21	14	8	11
Totaal		152	100	75	100

De omvang van de derving door winkeldiefstal loopt sterk uiteen (van f 0,- tot f 150.000,-). Dit hangt voor een deel samen met de uiteenlopende omvang van de winkelbedrijven.

De verdeling van de derving over de verschillende schade categorieën, bij de voormeting en de nameting, komt op het eerste gezicht aardig overeen. Bij nadere analyse blijkt echter dat de gemiddelde schade per slachtoffer in 1992 f 9.500,-

bedroeg. In 1994 is dit gemiddelde gedaald tot f 5.760,-¹⁵.

In 1992 lag het gemiddeld schadebedrag per onderzochte winkel op f 5.960,- ; in 1994 ligt dit gemiddeld schadebedrag op f 3.000,-.

Ook de bereidheid om aangifte te doen als men het slachtoffer is geworden van winkeldiefstal, is toegenomen, zo blijkt uit tabel 15.

Tabel 15: Aangifte winkeldiefstal¹⁶

	Voormeting (n=196)		Nameting (n=114)	
	abs.	%	abs.	%
Altijd	50	25	44	39
Meestal	39	20	26	23
Soms	47	24	18	15
(Bijna) nooit	60	31	26	23
Totaal	196	100	114	100

Het percentage dat altijd of meestal aangifte doet steeg van 45 % bij de voormeting naar 62 % bij de nameting. Het percentage dat soms of (bijna) nooit aangifte doet daalde van 55 % naar 38 %. Het verschil tussen voor en nameting is significant. De wijze van afhandeling door de winkelier zelf in die gevallen dat geen aangifte wordt gedaan, is bij de nameting niet veranderd. In dit verband worden 3 reacties het meest genoemd:

- de winkel uitzetten zonder verdere actie (voormeting 40 %; nameting 34 %);
- het treffen van een schikking (voormeting 20 %; nameting 18 %);
- persoonlijke gegevens achterhalen (voormeting en nameting 14 %).

5.3 Andere vormen van winkelcriminaliteit

De onderzoeksresultaten die betrekking hebben op omvang, derving en aangifte van andere vormen van winkelcriminaliteit zijn beknopter weergegeven, via onderstaand schema.

15 Deze gemiddelden worden sterk beïnvloed door enkele extreme opgaven (van f 100.000,- en meer). Wanneer we deze extreme opgaven buiten de berekening laten dan is nog steeds sprake van een daling. In 1992 ligt het gemiddeld schadebedrag per slachtoffer na correctie op f 5.738,- en in 1994 op f 3.649,-.

16 Deze vraag is alleen gesteld aan de winkeliers die winkeldiefstal constateerden.

Schema 1: Slachtofferschap, derving en aangiftebereidheid

Type delict	Aantal keer		Gem. derving per slachtoffer ¹⁷	Aangiftebereid- heid ¹⁸	
	1992	1994		1992	1994
Inbraak	0 keer:	78%	72%	1992: niet gevraagd 1994: f 3.057 ¹⁹	95% 100%
	1 keer:	14%	19%		
	2-5 keer:	7%	7%		
	vaker:	1%	2%		
Poging tot inbraak	0 keer:	72%	71%		68% 77%
	1 keer:	19%	16%		
	2-5 keer:	9%	12%		
	vaker:	-	1%		
Beroving/ overval	0 keer:	92%	90%	1992: niet gevraagd 1994: niet gevraagd	84% 80%
	1 keer:	7%	7%		
	2-5 keer:	1%	2%		
	vaker:	-	1%		
Graffiti	0 keer:	42%	55%*	1992: f 529 1994: f 595	6% 5%
	1 keer:	17%	14%		
	2-5 keer:	30%	24%		
	vaker:	11%	7%		
Vernieling	0 keer:	64%	75%*	1992: f 1.839 1994: f 1.581	50% 45%
	1 keer:	17%	13%		
	2-5 keer:	15%	7%		
	vaker:	4%	5%		
Bedreiging/ intimidatie²⁰ (incl. chantage/ afpersing)	0 keer:	59%	63%	1992: n.v.t. 1994: n.v.t.	34% 28%
	1 keer:	11%	10%		
	2-5 keer:	22%	20%		
	vaker:	8%	7%		
Alleen chantage/ afpersing	0 keer:	89%	94%	1992: f 91 1994: f 100 (3 gevallen)	
	1 keer:	7%	1%		
	2-5 keer:	3%	5%		
	vaker:	1%	-		

* Significant verschil.

Op basis van het schema kan het volgende geconcludeerd worden over respectievelijk slachtofferschap, derving en aangiftebereidheid.

Slachtofferschap

De meest voorkomende delicten (te weten graffiti en vernieling) zijn in 1994 (significant) minder vaak voorgekomen dan in 1992. Het aantal winkeliers dat (minstens 1 keer) slachtoffer werd van graffiti daalde van 58% in 1992 naar 45% in 1994. Het gemiddeld aantal gevallen van graffiti per winkel bleef echter nagenoeg gelijk (in 1992: 3,0 en 1994: 2,4). Het aantal winkeliers dat (minstens 1

17 Bij de berekening van de gemiddelden zijn extreem grote schade-opgaven weggelaten, aangezien deze het gemiddelde sterk beïnvloeden.

18 Het percentage (slachtoffers) dat altijd of meestal aangifte deed.

19 De gemiddelde derving heeft betrekking op inbraak én poging tot inbraak.

20 Dit betreft zowel winkeliers als medewerkers.

keer) slachtoffer werd van vernieling daalde van 36% naar 25%. Het gemiddeld aantal vernielingen per winkel nam ook (significant) af van .8 naar .4 per winkel). Bij inbraak en poging tot inbraak is sprake van een tendens tot toename. Het verschil in slachtofferpercentage tussen voor- en nameting is echter niet significant. Bij bedreiging/intimidatie is het omgekeerde het geval. Er is sprake van een tendens tot afname. Ook hier is het verschil in slachtofferpercentage tussen beide metingen niet significant.

Derving

Alleen voor de schadeposten ten gevolge van graffiti, vernieling en chantage/afpersing zijn dervingscijfers over 1992 en 1994 beschikbaar. Bij graffiti en chantage/afpersing bleef de derving gemiddeld genomen nagenoeg gelijk. Bij vernieling is sprake van een afname.

Aangiftebereidheid

Bij de aangiftebereidheid deden zich geen significante verschuivingen voor. Bij de meeste delicten bleef de aangiftebereidheid nagenoeg gelijk. Alleen bij poging tot inbraak is sprake van een tendens tot toename.

5.4 Samenvatting en conclusie

Bijna 80% van de winkeliers heeft een opgave gedaan van het aantal winkeldiefstallen dat men respectievelijk in 1992 en 1994 heeft meegemaakt. Uit deze opgave blijkt dat er in 1994 minder winkeliers slachtoffer werden van winkeldiefstal dan in 1992. Het gemiddeld aantal winkeldiefstallen bleef echter ongeveer gelijk. Wel nam de financiële schade ten gevolge van winkeldiefstal af (van gemiddeld f 5.960,- per winkel tot f 3.000,- per winkel), terwijl de aangiftebereidheid toenam.

Wat betreft andere vormen van winkelcriminaliteit werden ook enkele positieve effecten geconstateerd.

- Er werden minder winkeliers slachtoffer van graffiti en vernieling.
- Het aantal gevallen van vernieling nam ook gemiddeld genomen af.
- De gemiddelde schade ten gevolge van vernieling nam in lichte mate af.

Conclusie

Het project Winkelcriminaliteit heeft er niet toe geleid dat de omvang van het winkeldiefstalprobleem echt is afgenomen: weliswaar werden er minder winkeliers slachtoffer van winkeldiefstal, maar gemiddeld genomen werden er evenveel winkeldiefstallen geconstateerd als in 1992.

Het project heeft er wel (mede) toe bijgedragen dat de derving ten gevolge van winkeldiefstal daalde en dat de aangiftebereidheid toenam.

Verder is het aantal vernielingen toegenomen en de derving ten gevolge van de gepleegde vernielingen afgenomen. Binnen het project Winkelcriminaliteit zijn er echter geen maatregelen geweest die dit bewerkstelligd kunnen hebben.

6 Waardering voor de inspanning van de verschillende betrokkenen

In beide metingen is gevraagd of men van mening is dat de verschillende partijen (gemeente, politie, winkeliers en winkeleigenaren) zich voldoende inspannen om winkelcriminaliteit te voorkomen.

6.1 Waardering voor de preventieve inspanningen van de gemeente

Bij de voormeting gaf eenderde van de winkeliers (36%) het oordeel 'onvoldoende' of 'ruim onvoldoende' voor de preventieve inspanning van de gemeente. Slechts 9% gaf het oordeel 'voldoende' of 'ruim voldoende'.

Om de winkelcriminaliteit te voorkomen zou de gemeente volgens de winkeliers uit de voormeting de volgende activiteiten in gang moeten zetten.

- Zorgen voor meer informeel toezicht door bijv. stadswachten (n=213;60%).
- Zorgen voor alternatieve activiteiten voor rondhangende jongeren (n=109;31%).
- Er voor zorgen dat het winkelgebied er schoner uit ziet (n=69;20%).

Deze wensen vormden geen onderdeel van het project Winkelcriminaliteit. De gemeente heeft echter wel geparticipeerd binnen het project. Wellicht zijn er buiten dit verband ook wel andere relevante initiatieven geweest vanuit de gemeente, de afgelopen twee jaar.

In tabel 16 is de waardering van de winkeliers voor de inspanningen van de gemeente ten tijde van de voormeting én twee jaar later, tijdens de nameting, weergegeven.

Tabel 16: Waardering inspanningen gemeente

	Voormeting (n=340)		Nameting (n=192)	
	abs.	%	abs.	%
Ruim voldoende	1	0	1	1
Voldoende	29	9	29	15
Niet voldoende/niet onvoldoende	101	29	66	34
Onvoldoende	89	26	41	21
Ruim onvoldoende	33	10	17	9
Weet niet	87	26	38	20
Totaal	340	100	192	100

De tabel laat een positieve tendens zien in de waardering voor de inspanningen van de gemeente. Het verschil tussen voor en nameting is niet significant.

6.2 Waardering voor de preventieve inspanningen van de politie

Bij de voormeting was 16% van de winkeliers tevreden over de inspanning van de politie; 36% gaf het oordeel 'onvoldoende' of 'ruim onvoldoende'.

De winkeliers waren van mening dat de politie om winkelcriminaliteit te voorkomen het volgende zou moeten doen.

- Driekwart van de winkeliers (n=268;76%) vindt dat de politie vaker in het winkelgebied/-centrum moet surveilleren.
- Een kwart (n=86;24%) vindt dat aangiften sneller moeten worden afgehandeld.
- Een kwart (n=86;24%) vindt dat de politie meer adviezen moet geven over het voorkomen van winkelcriminaliteit.

In het kader van het project heeft de politie deze wensen gehonoreerd. Op basis hiervan en op basis van de participatie van de politie binnen het project, is te verwachten dat de waardering voor de preventieve inspanningen van de politie is gestegen. Daarbij dient echter wel opgemerkt te worden dat slechts een minderheid van de winkeliers, bij de nameting, bekend blijkt te zijn met de nieuwe manier om aangifte te doen en dat slechts een minderheid de voorlichtingsbijeenkomsten van de politie heeft bezocht (zie paragraaf 2.2). Het is niet bekend hoeveel winkeliers bekend zijn met het feit dat de politie vaker in het winkelgebied heeft gesurveilleerd.

De onderzoeksresultaten van voor- en nameting zijn weergegeven in tabel 17.

Tabel 17: Waardering inspanningen politie

	Voormeting (n=341)		Nameting (n=192)	
	abs.	%	abs.	%
Ruim voldoende	5	2	2	1
Voldoende	49	14	38	20
Niet voldoende/niet onvoldoende	106	31	69	36
Onvoldoende	98	29	43	22
Ruim onvoldoende	22	6	15	8
Weet niet	61	18	25	13
Totaal	341	100	192	100

Ook hier zien we een positieve ontwikkeling in de waardering. Het verschil tussen voor- en nameting is opnieuw echter niet significant. Het feit dat de wensen van de winkeliers zijn gerealiseerd binnen het project, heeft er niet toe geleid dat de waardering voor de inspanningen van de politie (significant) is gestegen.

6.3 Waardering voor de preventieve inspanningen van de winkeliers

Bij de voormeting waren de winkeliers het meest tevreden over de preventieve inspanningen van henzelf: 29% geeft het oordeel (ruim) voldoende en 18% geeft het oordeel (ruim) onvoldoende.

Ten aanzien van zichzelf zien de winkeliers de volgende mogelijkheden om aan preventie te doen.

- Gezamenlijk toezicht houden op de winkelomgeving (n=126;36%).
- Zich individueel beter beveiligen tegen winkelcriminaliteit (n=124;35%).
- Onderling alarmeringssysteem laten opzetten (n=72;20%).
- Gezamenlijk inhuren van een beveiligingsbedrijf (n=35;10%).

Het project Winkelcriminaliteit kende verschillende onderdelen die tot doel hadden om winkeliers te stimuleren zich beter te beveiligen. Weliswaar heeft maar 5% van alle winkeliers naar aanleiding van de cursus concrete maatregelen getroffen, doch het aantal preventiemaatregelen van de totale nametingsgroep is wel aanzienlijk toegenomen de laatste 2 jaar. Op basis hiervan kan verwacht worden dat de tevredenheid van de winkeliers over de eigen preventieve inspanningen is toegenomen bij de nameting (zie tabel 18).

Tabel 18: Waardering inspanningen winkeliers

	Voormeting (n=339)		Nameting (n=191)	
	abs.	%	abs.	%
Ruim voldoende	11	3	11	6
Voldoende	87	26	68	36
Niet voldoende/niet onvoldoende	97	29	55	29
Onvoldoende	50	15	20	10
Ruim onvoldoende	11	3	1	--
Weet niet	83	24	36	19
Totaal	339	100	191	100

De waardering voor de preventieve inspanningen van de winkeliers blijkt bij de nameting inderdaad significant toegenomen.

Het aantal winkeliers dat de beoordeling '(ruim) voldoende' geeft, is bij de nameting gestegen van 29% naar 42%. Het percentage dat het oordeel '(ruim) onvoldoende' geeft daalde van 18% naar 10%. Het lijkt er sterk op dat de winkeliers van mening zijn dat met name hun eigen beroepsgroep geïnvesteerd heeft in het project.

6.4 Waardering voor de preventieve inspanningen van de eigenaren

De winkeliers zijn bij de voormeting naar verhouding redelijk te spreken over de inspanningen van de winkeleigenaren. In totaal 26% geeft het oordeel '(ruim) voldoende' en 16% het oordeel (ruim) onvoldoende²¹.

De winkeliers geven een aantal preventieve suggesties aan het adres van de eigenaren.

- Herinrichten van het winkelgebied/-centrum, zodat onveilige plekken verdwijnen (n=70;20%).
- Winkeliers verplichten preventieve maatregelen te treffen (n=55;16%).
- Beter onderhouden van het winkelgebied/ -centrum (n=48;14%).

In tabel 18 is de vergelijking tussen voor en nameting weergegeven wat betreft de waardering voor de inspanningen van de eigenaren.

²¹ Een niet onaanzienlijke groep van 32% weet deze vraag echter niet te beantwoorden.

Tabel 19: Waardering inspanningen eigenaren

	Voormeting (n=312)		Nameting (n=183)	
	abs.	%	abs.	%
Ruim voldoende	9	3	7	4
Voldoende	72	23	55	30
Niet voldoende/niet onvoldoende	83	27	48	26
Onvoldoende	35	11	20	11
Ruim onvoldoende	14	5	3	2
Weet niet	99	32	50	29
Totaal	312	100	183	100

Er bestaat een positieve tendens in de ontwikkeling van de waardering voor de eigenaren. Vermoedelijk heeft deze groep ook bijgedragen aan het feit dat veel winkels preventiemaatregelen hebben getroffen de afgelopen 2 jaar.

6.5 Samenvatting en conclusie

Bij de voormeting is niet alleen gevraagd naar de waardering van de preventieve inspanningen van diverse partijen maar ook naar suggesties over wat die verschillende partijen dan zouden moeten doen. Slechts een deel van deze wensen van de winkeliers is in het project Winkelcriminaliteit gehonoreerd. Toch heeft het project Winkelcriminaliteit geleid tot een lichte (niet significante) toename in de waardering van de kant van de winkeliers voor de preventieve inspanningen van de betrokken partijen (politie, gemeente en eigenaren).

Vooraf de wensen die geformuleerd werden aan het adres van de politie zijn gehonoreerd (meer surveilleren en de mogelijkheid om sneller aangifte te kunnen doen en om preventieve adviezen van de politie te krijgen). Opmerkelijk is dat het honoreren van deze wensen niet geleid heeft tot (significant) meer waardering voor de politie.

Alleen de waardering voor de inspanningen van de eigen groep - die overigens al groot was - is significant gestegen. Dit kan in ieder geval ten dele worden toegeschreven aan het feit dat veel winkeliers de afgelopen 2 jaar preventieve maatregelen hebben getroffen.

7 Samenvatting en conclusie

Binnen het project Winkelcriminaliteit is een zestal maatregelen gerealiseerd die voornamelijk betrekking hadden op preventie en bestrijding van winkeldiefstal.

Binnenkort wordt het Project Winkelcriminaliteit afgesloten. De afgelopen twee jaar zijn in het kader van dit project onder andere de volgende activiteiten uitgevoerd.

- Er zijn in totaal acht nieuwsbrieven verschenen, waarmee alle winkeliers op de hoogte zijn gehouden van het verloop van het project.
- Winkeliers en hun personeel konden deelnemen aan een cursus Winkelcriminaliteit, die in totaal drie avonden in beslag nam. In totaal zijn er acht cursussen gehouden (met circa 20 deelnemers per cursus).
- Er zijn aangifteformulieren gemaakt, die de winkelier zelf kan invullen als hij een dader op winkeldiefstal heeft betrapt.
- Er zijn ontzeggingsformulieren gemaakt waarmee de winkelier iemand de toegang tot zijn winkel schriftelijk kan ontzeggen.
- Er is een zogenaamd 'lik op stuk' beleid²² gehanteerd voor aangehouden daders van winkeldiefstal.
- Functionarissen van de politie hebben een aantal keer aan groepen winkeliers voorlichting gegeven over de preventie van winkelcriminaliteit.

Op basis van de getroffen maatregelen zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd.

- Is het aantal preventiemaatregelen dat de winkeliers hebben getroffen tegen winkelcriminaliteit, toegenomen sinds de start van het project?
- Is het niveau van onveiligheidsgevoelens (de zogenaamde subjectieve onveiligheid) en de ervaren overlast afgenomen sinds de start van het project?
- Is de objectieve onveiligheid (dat wil zeggen het aantal keer dat winkeliers slachtoffer werden van winkelcriminaliteit) en de derving ten gevolge van dit slachtofferschap afgenomen na de start van het project?
- Is de aangiftebereidheid toegenomen sinds de start van het project?
- Is de waardering van de winkeliers voor de inspanningen die de verschillende partijen (winkeliers, politie, gemeente en winkeleigenaren) leveren om de winkelcriminaliteit tegen te gaan, toegenomen?

Voor de beantwoording van deze onderzoeksvragen werden een schriftelijke voormeting en nameting gehouden onder een steekproef van Alkmaarse winkeliers. Hoewel de respons bij de nameting, die 40% bedroeg, als mager kan worden beschouwd, wordt op basis van argumenten toch de conclusie getrokken dat de vergelijking tussen voor- en nameting vermoedelijk een redelijk beeld geeft van de ontwikkeling van de winkelcriminaliteit in het winkelgebied gedurende de afgelopen twee jaar.

Binnen het onderzoek is eerst de deelname aan en de waardering voor het project zelf beschreven. Uit deze evaluatie blijkt dat het project vermoedelijk niet sterk leefde bij de winkeliers. Deze indruk komt voort uit het feit dat naar verhouding veel winkeliers de vragen over de beoordeling van het project en de project-

22 Dit houdt in dat de dader (als hij aan bepaalde criteria voldoet) direct een bepaald bedrag moet betalen. Daarmee voorkomt hij/zij verdere strafvervolgning.

onderdelen en over het effect van het project niet (weten te) beantwoorden. Dit wordt bevestigd door het feit dat de actieve deelname aan de projectonderdelen niet boven de 20% uitkomt. De onderdelen worden over het algemeen echter wel positief gewaardeerd en het hele project wordt als nuttig beschouwd. Het lik-op-stukbeleid en de cursus Winkelcriminaliteit worden als het meest nuttig beoordeeld.

Uit het onderzoek komt verder als een rode draad naar voren dat de winkeliers niet optimistisch zijn gestemd over de ontwikkeling van de criminaliteit in het winkelgebied. Bijna niemand vindt dat het project geleid heeft tot een afname van de winkelcriminaliteit. Ook denkt bijna niemand dat de kans om slachtoffer te worden van winkelcriminaliteit voor een detaillist het afgelopen jaar is afgenomen. Tenslotte denkt bijna de helft dat de overlast in het winkelgebied is toegenomen in vergelijking met een jaar geleden. De werkelijkheid zoals deze uit het onderzoek naar voren komt blijkt echter genuanceerder en iets zonniger te zijn. Daarmee komen we op de beantwoording van de onderzoeksvragen.

- 1 Is het aantal preventieve maatregelen dat de winkeliers hebben getroffen tegen winkelcriminaliteit toegenomen?

Deze vraag kan bevestigend worden beantwoord. Alles wijst erop dat men in ieder geval mede door het project veel aan preventie heeft gedaan de afgelopen twee jaar. De helft van de winkeliers heeft de afgelopen twee jaar preventieve maatregelen tegen winkeldiefstal getroffen en bijna 40% trof in diezelfde periode maatregelen tegen inbraak. Daardoor is het 'preventieniveau' van de winkeliers duidelijk toegenomen in vergelijking met twee jaar geleden. Gemiddeld genomen gaf men in 1994 dan ook meer uit aan preventie dan in 1992.

- 2 Is het niveau van de onveiligheidsgevoelens en de ervaren overlast afgenomen?

Twee jaar na de start van het project zijn de gegevens over gevoelens van onveiligheid en ervaren overlast over het algemeen niet veranderd. Wel valt op dat de winkeliers vaker naar de buitenlanders/etnische minderheden wijzen als veroorzakers van overlast en minder vaak naar zwervers en verslaafden. In dit verband dient tenslotte wel opgemerkt te worden dat de winkeliers en hun personeel zich over het algemeen al (redelijk) veilig voelden.

- 3 Is het slachtofferschap van winkelcriminaliteit en de derving ten gevolge van dit slachtofferschap afgenomen?

Gezien de aard van het project gaat het hier vooral om winkeldiefstal. Op basis van het onderzoek komen we tot de conclusie dat:

- de omvang van het slachtofferschap niet eenduidig is afgenomen; weliswaar nam het aantal slachtoffers van winkeldiefstal af maar het aantal winkeldiefstallen bleef gemiddeld genomen gelijk;
- de derving ten gevolge van het aantal geconstateerde winkeldiefstallen wel is afgenomen.

Wat betreft de winkelcriminaliteit in bredere zin, binnen het winkelgebied, komt bovendien een eenduidige afname van het probleem vernieling naar voren: de omvang en de derving ten gevolge van dit delict namen af.

- 4 Is de aangiftebereidheid toegenomen?

Ook hier gaat het vooral om winkeldiefstal dus om de bereidheid om aangifte te doen van winkeldiefstal. Het project heeft er inderdaad (mede) voor gezorgd dat de winkeliers vaker aangifte van dit delict zijn gaan doen, zo blijkt uit het onderzoek.

5 Is de waardering voor de preventieve inspanningen van de verschillende betrokken partijen toegenomen?

Op basis van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat alleen de waardering die de winkeliers hebben voor de inspanning van hun eigen beroepsgroep is toegenomen. De winkeliers tenderen wel tot iets meer waardering voor de overige partijen (gemeente, politie en eigenaren). Opmerkelijk is dat de waardering voor de inspanningen die de politie pleegt niet echt is toegenomen. In het kader van het project zijn namelijk wel enkele wensen, die de winkeliers middels de voormeting geuit hadden aan het adres van de politie, gehonoreerd.

Wanneer we de beantwoording van de onderzoeksvragen overzien, dan komen we tot de conclusie dat er in ieder geval een positieve stimulans en een positief effect is uitgegaan van het project. Hoewel de deelname aan de diverse onderdelen niet overweldigend was, is wel een aantal opmerkelijke resultaten geboekt.

Het preventieniveau van de winkeliers is toegenomen en het probleem 'winkel-criminaliteit' is op enkele aspecten minder geworden.

Het is van belang dat deze positieve berichten worden verspreid onder de winkeliers. Wellicht worden zij hierdoor gemotiveerd om hun eigen mening over de ontwikkeling van de criminaliteit bij te stellen.

Bijlage 1

Beantwoording open vragen

1 Heeft u naar aanleiding van de cursus concrete actie ondernomen?

Ja, namelijk:

- Gelet op overzichtelijkheid van de winkel, personeel geïnformeerd en instructies gegeven.
- Gesproken met personeel dat ze voortdurend alert moeten zijn en bestaande regels moeten vasthouden.
- Groepsgesprek.
- Cursus doorgegeven aan eigen personeel heeft positief resultaat gehad.
- Cursus door collega's van alle filialen gevolgd.
- Te weten: camera en betere instructie personeel.
- Instructie aan het personeel.
- Afromen kassa en betere controle klanten.
- Met personeel doorgenomen hoe te handelen bij diefstal en moeilijkheden ten aanzien van preventief optreden.

2 Heeft u in het project bepaalde dingen gemist? Zo ja: kunt u hieronder kort omschrijven wat u gemist heeft?

- Meer politiecontrole in en rond het winkelcentrum.
- Praktijk voorbeelden: als je iemand wat ziet stelen en je moet dan erop af of jouw personeel moet erop af, op welk moment moet je dan precies aanhouden en wat moet je doen als deze persoon geweld gaat gebruiken of een mes trekt? (Personeel zegt: 'voor een lipstick wil ik geen mes in m'n rug').
- De extra voorzieningen die gedaan moeten worden om diefstal van eigendommen van personeel buiten de winkel te voorkomen, bijvoorbeeld fietsenberging: kosten ca. f 5.000,-.
- Toezicht/preventie politie in het centrum.
- Het duurt wel heel lang voordat de politie komt, wachttijden van 30 tot 50 minuten zijn 'normaal'.
- **Daadwerkelijk** toepassing van bestrijding van winkelcriminaliteit. Een winkelier wil graag **praktijk** hebben/zien.
- Ik ben zelf eigenaar van een winkel in Alkmaar. Hoe kan ik het beste m'n personeel bij dit soort zaken betrekken? Er is namelijk nieuw personeel gekomen per juni '94 dat totaal niet op de hoogte is van dit soort zaken.
- Een direct telefoonnummer om melding van diefstal te doen zonder in 'de wacht' gezet te worden of doorverbonden te worden, maar waarvan uit onmiddellijk actie wordt ondernomen.
- Mystery klant (politie) die steelt en reactie personeel bespreekt.
- Cursus eigenaren: hoe voorkom ik diefstal door personeel.
- Meer surveillance politie op locatie.
- Meer politie in de binnenstad.

3 Eventuele opmerkingen over het project of over de vragenlijst.

- Pak de brommertjes **nu** eens een keer goed aan, zoals dat gebeurt op het fietspad van de Mare richting Geestmerambacht. (Met forse boetes, en niet zo van: 'Hé, afstappen en geen bon.'). Nee, **forse** boetes. Alleen dat helpt. En dan dit niet alleen voor Alkmaarders maar ook voor **allochtonen**. Of zijn we daar bang voor?
- In de Mare wordt er, ondanks de komst van het politiebureau, niet of heel weinig gesurveilleerd. Terwijl dit zeker gedaan kan worden door één persoon in plaats van twee. Ze kunnen hun gezicht vaker laten zien voor dezelfde kosten. Dit werkt ook preventief.
- Er wordt weer steeds vaker gefietst en brommer gereden.
- Kan de papieren rompslomp rond dit project niet iets beperkter (en goedkoper)?
- Heel boekwerk om in te vullen.
- Ik heb praktisch niet met criminaliteit te maken. Vandaar veel 'ik weet niet' antwoorden.
- Wij willen graag dat er gesurveilleerd wordt op de Europaboulevard, dat gebeurt nooit.
- Meer lopende surveillanten in het winkelcentrum de Mare is gewenst.
- De fietsende moeder met kind wordt wel aangehouden; de bromfietser laat men gaan. Er wordt met twee maten (gemakkelijker) gemeten.
- Bedankt en tot de volgende keer.
- Ik vind dat er weinig wordt gesurveilleerd door de politie.
- Waardering voor bereidwilligheid van justitie en politie de weinige tijd die ze hebben gedeeltelijk hiervoor beschikbaar te stellen.
- Verbazing over de politiek, dat die denkt er op zo'n goedkope manier vanaf te kunnen komen.
 - Feit 1: we worden overspoeld door criminelen, waar we niets aan kunnen doen.
 - Feit 2: bezuiniging op politie, dus veel te weinig personeel.
 - Feit 3: hebben ze iemand te pakken, dan is er geen plek om ze op te bergen.Conclusie: voorgedrukte aangifteformulier inzake winkeldiefstal en graffiti is heel handig. Voor de rest vrij zinloos zonder de support van altijd politiebemanningsstand bij de Alkmaarse binnenstad en cellen om opgepakte voldoende lang vast te houden.
- Te weinig mee te maken om te oordelen.
- 7 voor theorie; 5 voor praktijk.
- Alles valt of staat met voldoende politie op straat die in samenspraak met de winkeliers de sociale controle op zicht neemt!
- Vanaf mei 1994 geopend; nog geen criminaliteit ondervonden.
- Goed begin, doorgaan!
- Onvoldoende.
- Onze medewerkster die aan de cursus heeft deelgenomen kan helaas door omstandigheden de vragen niet beantwoorden.
- Er is niet gevraagd naar vernielingen die gedaan worden na sluiting van cafés op donderdag, vrijdag en zaterdag.
- Technisch advies elektronische maatregelen als: burenbel en beveiligingspoortjes.
- Graag meer publieke bekendheid inzake preventie en inhoud preventievisnet, ook in andere talen!
- De informatie moet wat duidelijker overgebracht worden.
- Het mogelijk maken dat de politie 's avonds een cursus geeft aan het personeel van de winkel. In de vorm van een privéles.
- Geen voldoende inzicht noch statistieken om een waardeoordeel te geven.
- We hebben niet deelgenomen.