



# Winkelcriminaliteit bij Vakcentrumleden, een inventarisatie

oktober 2019



**VAKCENTRUM**

Voor zelfstandig retailondernemers

### **Vakcentrum**

Het Vakcentrum is de onafhankelijke belangenbehartiger en bewezen partner van zelfstandig detaillisten in food, non-food, fast moving consumer goods en franchisenemers.

Bij het Vakcentrum zijn zelfstandig ondernemers aangesloten met supermarkten, foodspecialiteitenwinkels, slijterijen, drogisterijen, winkels in kookartikelen en serviezen, huishoudelijke artikelen en speelgoed.

Het Vakcentrum behartigt de belangen van 2.800 aangesloten winkels en is aangesloten bij de Koninklijke Vereniging MKB-Nederland, Detailhandel Nederland, het Centraal Bureau Levensmiddelenhandel (CBL) en MVO Nederland.

## INHOUD

<b>1. INLEIDING .....</b>	<b>1</b>
<b>2. SAMENVATTING .....</b>	<b>2</b>
<b>3. WINKELCRIMINALITEIT .....</b>	<b>6</b>
3.1. Winkeldiefstal.....	6
3.2. Agressie, geweld en vernieling.....	9
3.3. Rondreizende bendes .....	9
3.4. Geld .....	9
3.5. Inbraak, overval en ramkraak .....	10
3.6. Cybercriminaliteit.....	10
3.7. Interne Criminaliteit.....	11
<b>4. PREVENTIE.....</b>	<b>12</b>
4.1. Preventieve maatregelen.....	13
4.2. Overige genoemde preventiemaatregelen .....	13
<b>5. INFORMATIE-UITWISSELING .....</b>	<b>15</b>
5.1. Informatie-uitwisseling in algemene zin.....	15
5.2. Waarschuwingsregister Detailhandel (FAD).....	16
5.3. Waarschuwingen rondreizende bendes.....	16
<b>6. AFHANDELING.....</b>	<b>17</b>
6.1. Winkelverbod .....	17
6.2. Verhalen van schade .....	17
6.3. Protocol Interne criminaliteit .....	17
<b>7. INSCHAKELN VAN POLITIE EN JUSTITIE.....</b>	<b>18</b>
7.1. Aangifte .....	18
7.2. Inschakelen van de politie bij heterdaad .....	22
<b>8. SLACHTOFFERHULP EN VEILIGHEIDSBELEVING .....</b>	<b>24</b>
8.1. Slachtofferhulp .....	24
8.2. Veiligheidsbeleving .....	24
<b>VERANTWOORDING.....</b>	<b>28</b>

## 1. INLEIDING

Winkeldiefstal, agressie, geweld en vernieling, rondreizende bendes, vals geld, inbraken, overvallen, ramkraken, cybercriminaliteit en interne fraude, bijna elke winkelier heeft ermee te maken. Dit blijkt uit een door het Vakcentrum in september 2019 gehouden onderzoek onder al haar leden, bestaande uit zelfstandig ondernemers in supermarkten, foodspeciaalzaken, drogisterijen, slijterijen, biologische winkels en non-food speciaalzaken.

In de aanloop naar de Week van de Veiligheid 2019 heeft het Vakcentrum haar leden gevraagd naar de ervaringen met winkelcriminaliteit. En die ervaring is breed en veel. Honderden ondernemers vulden de vragenlijst in waarmee een goed beeld ontstaat van de problematiek. Dit rapport geeft een totaalbeeld van de ervaringen van onze leden en waar relevant ook per branchegroep. Let op: de ervaringen betreffen slechts het afgelopen jaar. Veel meer winkeliers zijn reeds geconfronteerd met alle vormen van criminaliteit, zoals overvallen, interne fraude etc. De gevolgen hiervan ijlen bij velen vaak jaren na.

Naast de cijfers zijn in dit rapport ook (emotionele) reacties van ondernemers opgenomen. Cijfers zijn belangrijk. Door de toevoeging van de ervaringen van de ondernemers en hun team wordt de noodzaak tot ingrijpen onderstreept. Winkeliers hebben het gevoel dat criminelen te makkelijk weggomen. Regelgeving blokkeert informatie-uitwisseling. De werkdruk bij politie en justitie is te hoog. Vervolging blijft daardoor uit en als het al tot vervolging komt zijn de straffen te laag. Winkeliers voelen zich in de steek gelaten. Dit is samengevat, de mening van de Vakcentrumleden.

Het Vakcentrum roept haar leden op volop in te zetten op preventie en alle betrokkenen op om te werken aan consequente handhaving, slimme samenwerking en goede informatie-uitwisseling.

Dit kan onder meer bereikt worden door:

- Het doorzetten van initiatieven om aangifte te vergemakkelijken;
- Het waar mogelijk optimaal delen van informatie tussen politie, justitie en ondernemers;
- Een goede terugkoppeling van politie en aan ondernemers, en waar nodig het AVG-beleid hierop aan te passen;
- Serieus over te gaan tot vervolging van de daders;

De politiek wordt met klem gevraagd dit proces te ondersteunen en te zorgen dat met spoed adequate stappen worden gezet. In een rechtstaat dient de veiligheid op alle niveaus gewaarborgd te zijn en wetsovertreders aangepakt.

Woerden, oktober 2019

## 2. SAMENVATTING

Om snel inzicht te geven in het onderwerp onderstaand een puntsgewijze samenvatting.

### 2.1. Problematiek

#### 2.1.1. Winkeldiefstal

- 87% van de winkels heeft te maken met winkeldiefstal.

#### 2.1.2. Agressie, geweld en vernieling

- 45% van de winkels heeft het afgelopen jaar te maken gehad met agressie en geweld;
- 26% heeft het afgelopen jaar te maken gehad met vernieling.

#### 2.1.3. Rondreizende bendes

- 41% heeft het afgelopen jaar te maken gehad met rondreizende bendes.

#### 2.1.4. Vals geld

- 42% heeft het afgelopen jaar te maken gehad met vals geld;
- 37% heeft het afgelopen jaar te maken gehad met een “wisseltruc”.

#### 2.1.5. Inbraak, overval en ramkraak

- 6% heeft het afgelopen jaar te maken gehad met een overval;
- 6% heeft het afgelopen jaar te maken gehad met inbraak;
- 1% heeft te maken gehad met een ramkraak.

#### 2.1.6. Cybercriminaliteit

- 6% is slachtoffer geweest van cybercriminaliteit.

#### 2.1.7. Interne Criminaliteit

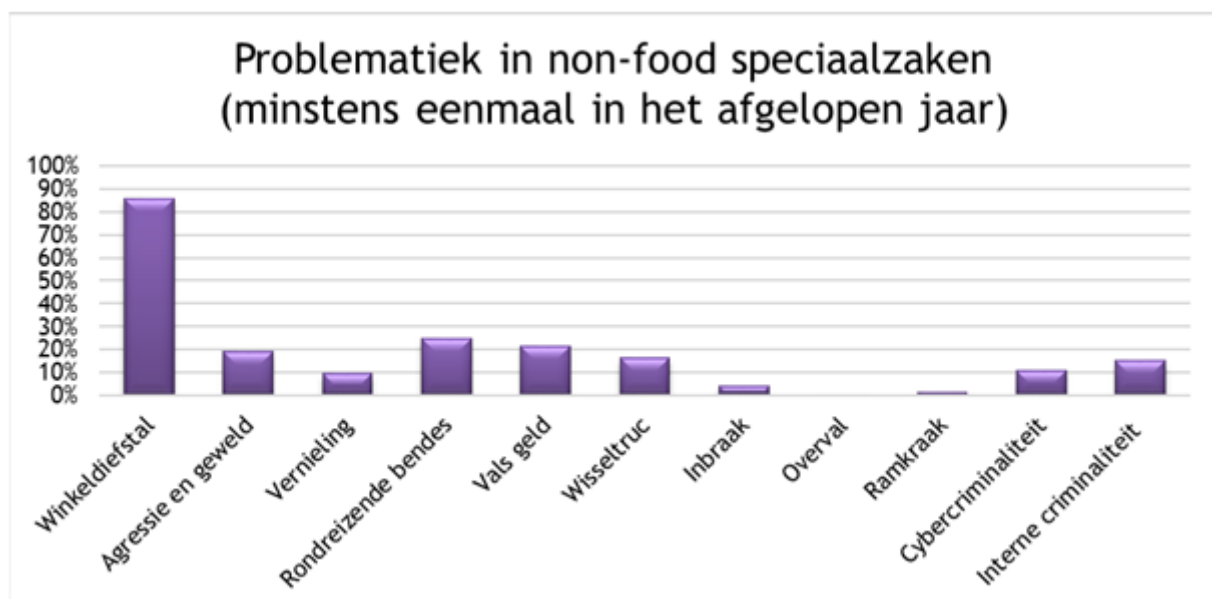
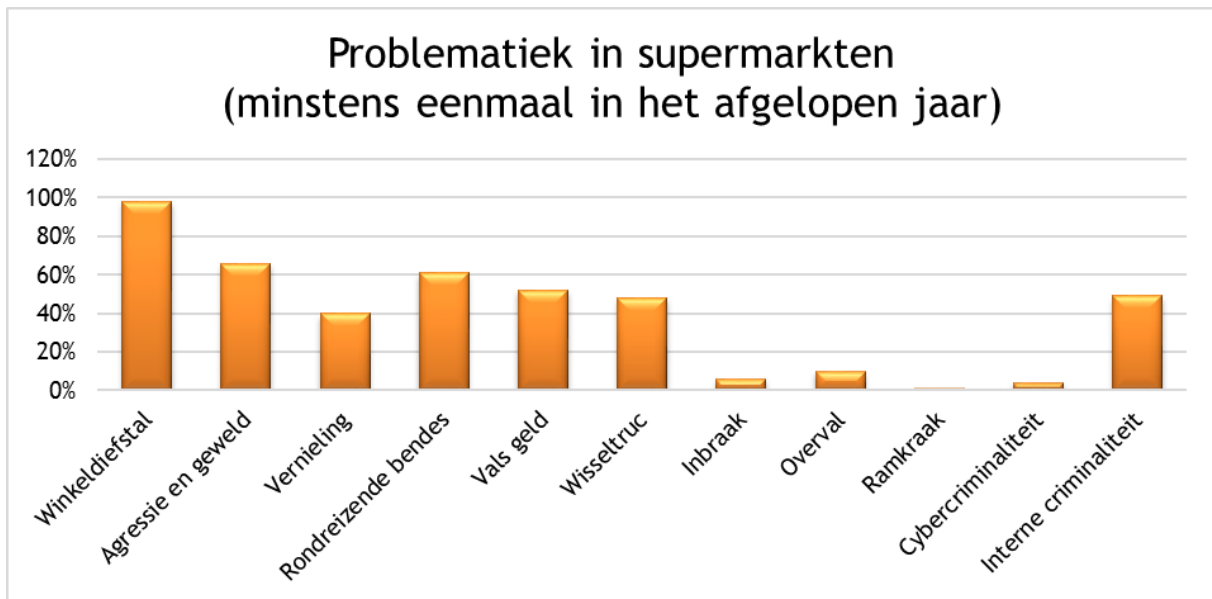
- In totaal geeft 33% aan te maken te hebben met diefstal door eigen medewerkers.

#### 2.1.8. Totaaloverzicht

In onderstaande tabel en grafieken wordt weergegeven welk percentage winkels minstens één keer per jaar te maken heeft gehad met respectievelijk vals geld, een wisseltruc, agressie en geweld in de winkel, vernieling, een overval, inbraak en ramkraak.

Vraag: *Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met: (meerdere antwoorden mogelijk)*

Overzicht problematiek	% winkels	% supermarkten	% foodspeciaalzaken	% non-food speciaalzaken
Winkeldiefstal	87%	98%	55%	86%
Agressie en geweld in de winkel	45%	66%	17%	19%
Vernieling	26%	40%	8%	9%
Rondreizende bendes	41%	61%	6%	25%
Vals geld	42%	52%	35%	22%
Wisseltruc	37%	48%	28%	16%
Inbraak	6%	6%	6%	4%
Overval	6%	10%	0%	0%
Ramkraak	1%	1%	0%	1%
Cybercriminaliteit	6%	4%	6%	11%
Interne criminaliteit	33%	49%	6%	15%



## 2.2. Preventie

- 87% van de winkels heeft camerabewaking, 14% heeft beveiligers en 4% heeft een systeem voor gezichtsherkenning;
- 69% heeft afroombeklooijs en 53% een kluis met tijdvertraging of tijdslot;
- 49% biedt aanvullende trainingen aan medewerkers aan;
- 48% werkt samen met een waardetransportbedrijf;
- 34% doet aan tassencontrole en 21% heeft een artikelbeveiligingssysteem;
- 22% maakt gebruik van afgesloten vitrines;
- 30% is aangesloten bij het Waarschuwingsregister Detailhandel (FAD).

## 2.3. Informatie-uitwisseling

- 72% van de leden deelt informatie over winkeldieven of gewelddadige personen met collega-ondernemers;
- 70% deelt deze informatie met medewerkers;
- 12% deelt deze informatie niet. Als reden hiervoor worden verschillende antwoorden gegeven:
  - a) In 36% van de winkels waarin informatie niet wordt gedeeld is dit vanwege de AVG;
  - b) In 29% van de winkels wordt informatie niet gedeeld omdat men geen bekendheid wil geven aan misdrijven;
  - c) 16% van de winkels deelt geen informatie omdat dit hen te veel tijd kost;
  - d) Andere redenen die door circa 10% van de winkels waarin geen informatie wordt gedeeld, worden aangegeven zijn: de privacy van de dader en het risico op een agressieve reactie.

## 2.4. Afhandeling

- 85% van de winkels legt winkeldieven of agressieve klanten een winkelverbod op. Hierbinnen legt 76% dit op voor de eigen winkel en 9% voor het winkelgebied. 29% van de winkelverboden die zijn opgelegd voor de winkel, wordt overtreden;
- 73% verhaalt de schade op winkeldieven. Hiervan regelt 20% van de winkels dit zelf met de winkeldief, 37% verhaalt de schade via "Afrekenen met Winkeldieven" en 17% verhaalt de schade via SODA;
- 62% van de winkels heeft een vast protocol om interne diefstallen en/of fraude af te handelen;

## 2.5. Rol van politie en justitie

### 2.5.1. Aangifte

- 26% doet altijd aangifte van winkeldiefstal;
- 32% doet nooit aangifte van winkeldiefstal;
- 43% doet soms aangifte van winkeldiefstal.

### 2.5.2. Heterdaad

- 67% van de winkels schakelt bij heterdaad altijd de politie in;
- 32% schakelt bij heterdaad niet altijd de politie in. Hiervoor worden verschillende redenen gegeven;
- 64% van Vakcentrumleden die de politie niet inschakelen geeft als reden hiervoor aan dat dit te veel tijd en moeite kost

Veelvoorkomende toelichtingen op het niet doen van aangifte hebben te maken met klachten over politie en justitie: het proces duurt te lang en er is geen resultaat.

## 2.6. Slachtofferhulp en veiligheidsgevoel

### 2.6.1. Slachtofferhulp

- Slechts 11% heeft slachtofferhulp ingezet (via Slachtofferhulp Nederland, de commerciële organisatie of in enkele gevallen via de politie).

### 2.6.2. Veiligheid

- 58% van de Vakcentrumleden geeft aan dat het werken in de winkel de laatste jaren net zo veilig is gebleven;
- 31% geeft aan dat het onveiliger is geworden;
- 11% geeft aan dat het veiliger is geworden.



### 3. WINKELCRIMINALITEIT

#### 3.1. Winkeldiefstal

Winkeldiefstal is veruit de meest voorkomende vorm van criminaliteit voor elke winkelier. In totaal wordt 87% van de winkels geconfronteerd met winkeldiefstal.

Binnen de winkels die geconfronteerd worden met winkeldiefstal is de verdeling als volgt. 55% van de winkels geeft aan op maandbasis met winkeldiefstal te maken te hebben. Hiervan wordt 16% één keer in de week geconfronteerd met winkeldiefstal, 14% iedere dag, 12% één keer per maand, 7.5% twee keer per week en 5% meerdere keren per dag. 32% van de winkels wordt minder dan één keer per maand geconfronteerd met diefstal.

De vraag wat onder winkeldiefstal wordt verstaan is soms moeilijk te beantwoorden, dat blijkt uit onderstaande quote:

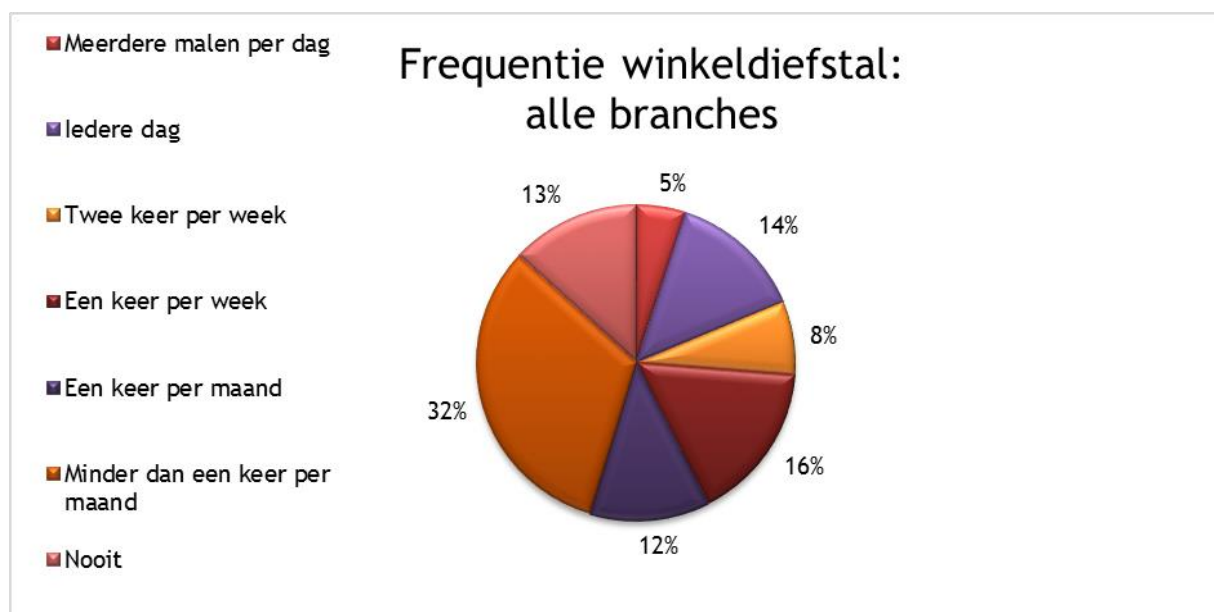
Quote:

Supermarkt	Noord-Holland	<i>Vorige week hebben wij een hoog bejaarde dame aangehouden. Zij deed dit af als of ze dit "vergeten" was. In dit geval geloof ik haar niet, aangezien er meer in haar tas zat, maar bij ouderen is het wel lastig om te beoordelen of ze verward zijn of echt stelen. Wij hebben ook afspraken met de wijkagent en het wijkteam dat wij alles melden, zodat zij deze mensen wat meer in de gaten kunnen houden. Met de toenemende vergrijzing wordt dit een groter probleem.</i>
------------	---------------	--

Totaal

Vraag: Hoe vaak wordt u geconfronteerd met winkeldiefstal? (niet door medewerkers)

	% alle branches
Meerdere malen per dag	5%
Iedere dag	14%
Twee keer per week	8%
Eén keer per week	16%
Eén keer per maand	12%
Minder dan één keer per maand	32%
Nooit	13%

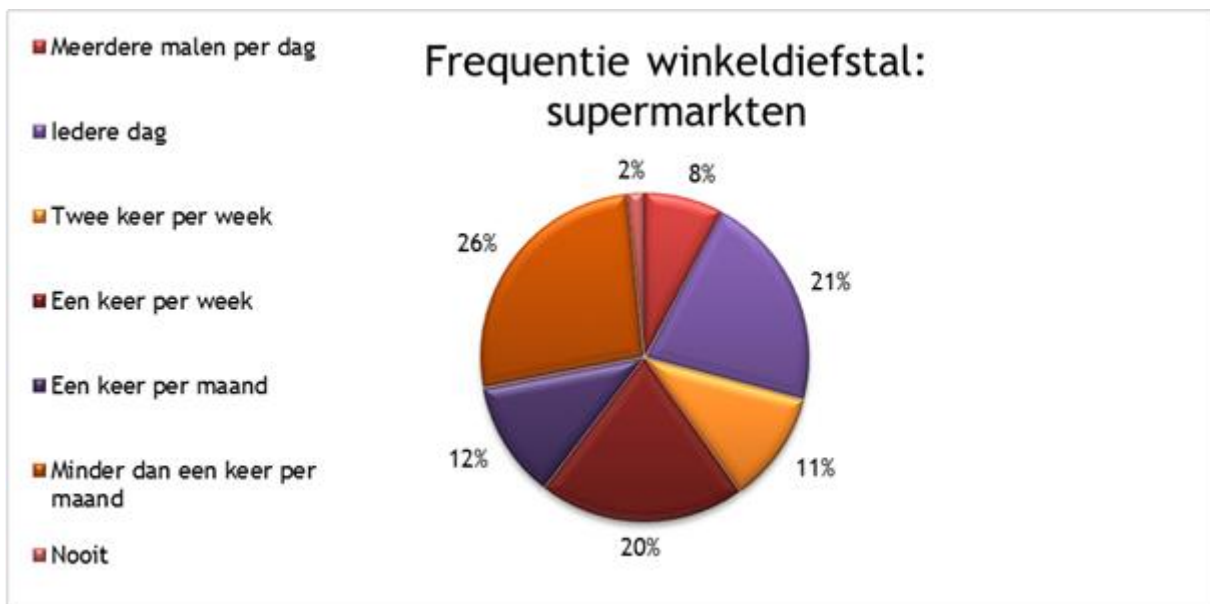


Vooral bij supermarkten komt winkeldiefstal erg vaak voor: 98% van de supermarkten geeft aan hiermee te worden geconfronteerd en 29% iedere dag of zelfs meerdere malen per dag. Supermarkten die niet of minder dan één keer per maand met winkeldiefstal te maken hebben zijn veelal winkels in relatief veilige of kleine gemeenschappen waar relatief veel sociale controle bestaat. Door de verschillen in bedrijfsvoering lopen de frequenties van winkeldiefstal sterk uiteen. Hieronder de frequentie per branchegroep.

### Supermarkten

Vraag: *Hoe vaak wordt u geconfronteerd met winkeldiefstal? (niet door medewerkers)*

	% supermarkten
Meerdere malen per dag	8%
Iedere dag	21%
Twee keer per week	11%
Eén keer per week	20%
Eén keer per maand	12%
Minder dan één keer per maand	26%
Nooit	2%

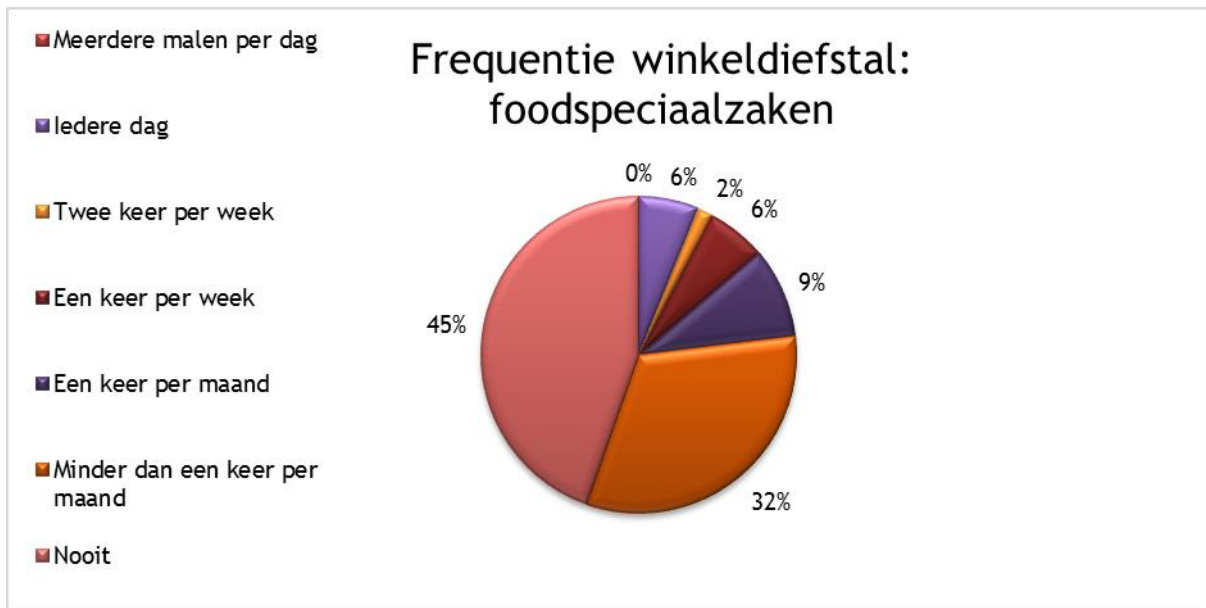


### Foodspeciaalzaken

55% van de foodspeciaalzaken wordt geconfronteerd met winkeldiefstal.

Vraag: *Hoe vaak wordt u geconfronteerd met winkeldiefstal? (niet door medewerkers)*

	% foodspeciaalzaken
Meerdere malen per dag	0%
Iedere dag	6%
Twee keer per week	2%
Een keer per week	6%
Een keer per maand	9%
Minder dan een keer per maand	32%
Nooit	45%



#### Non-food speciaalzaken

Non-food speciaalzaken hebben na supermarkten het meest te maken met winkeldiefstal: deze vorm van criminaliteit wordt door 86% van de non-food speciaalzaken gerapporteerd, waarvan 39% aangeeft hier op maandbasis mee geconfronteerd te worden.

Vraag: Hoe vaak wordt u geconfronteerd met winkeldiefstal? (niet door medewerkers)

	% non-food speciaalzaken
Meerdere malen per dag	3%
Iedere dag	1%
Twee keer per week	4%
Eén keer per week	15%
Eén keer per maand	16%
Minder dan één keer per maand	47%
Nooit	14%



Uit bevindingen van het Vakcentrum blijkt dat de genoemde percentages van winkeldiefstal veelal gaan over diefstal die op heterdaad wordt vastgesteld: de diefstal waar winkeliers in directe zin mee te maken krijgen. Veel diefstal wordt echter pas achteraf vastgesteld door de constatering van ontbrekende artikelen in de schappen of bestudering van camerabeelden. Gemiddeld wordt aangegeven dat tussen 0 en 1 procent van de omzet verloren gaat aan oorzaken die niet op het eerste oog zichtbaar zijn, zoals diefstal door zowel klanten als door eigen personeel: grijze derving. Hierbij wordt niet zelf geconstateerde winkeldiefstal ingeschat als minder dan de helft van de totale grijze derving.

### 3.2. Agressie, geweld en vernieling

“Agressie en geweld” is na winkeldiefstal de meestvoorkomende vorm van winkelcriminaliteit. Gemiddeld heeft 45% van de winkels hier op jaarbasis mee te maken. Agressie en geweld wordt door twee op de drie supermarktondernemers gemeld. Bij non-food speciaalzaken gaat het om één op de vijf winkels. Foodspeciaalzaken scoren slechts een paar procent beter. Veel winkeliers kiezen ervoor om agressieve klanten een winkelverbod op te leggen. Agressie is voor winkeliers in sommige gevallen ook een reden om de politie niet in te schakelen, uit angst voor escalatie.

Vernieling wordt gemeld door een kwart van de winkeliers en speelt wederom voornamelijk in supermarkten.

Vraag: Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met agressie, geweld of vernieling?

	% alle branches	% supermarkten	% foodspeciaalzaken	% non-food speciaalzaken
Agressie en geweld in de winkel	45%	66%	17%	19%
Vernieling	26%	40%	8%	9%

### 3.3. Rondreizende bendes

Bijna één op de twee Vakcentrumleden werd het afgelopen jaar geconfronteerd met de activiteiten van mobiele bendes.

Inmiddels is door politie, justitie en ondernemersorganisatie Detailhandel Nederland, waar het Vakcentrum bij aangesloten is, een systeem opgezet om de informatie over rondtrekkende bendes te delen. Tot op heden maken met name grootwinkelbedrijven gebruik van dit systeem in een pilotfase.

In het onderzoek geeft de helft van de respondenten, allen mkb-winkeliers, aan graag op het systeem van informatie-uitwisseling aan te sluiten.

Vraag: Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met rondreizende bendes?

	% alle branches	% supermarkten	% foodspeciaalzaken	% non-food speciaalzaken
Rondreizende bendes	41%	61%	6%	25%

### 3.4. Geld

Eurobiljetten zijn door middel van echtheidskenmerken goed beschermd tegen valsemunterij. Toch zijn in het eerste halfjaar van 2019 in Nederland 19.800 valse eurobiljetten geregistreerd. Maar liefst 42% van de Vakcentrumleden wordt nog geconfronteerd met vals geld. Iets meer dan één op de drie bedrijven wordt geconfronteerd met wisseltrucs.

Vraag: Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met vals geld/wisseltrucs?

	% winkels	% supermarkten	% foodspeciaalzaken	% non-food speciaalzaken
Vals geld	42%	52%	35%	22%
Wisseltruc	37%	48%	28%	16%

### 3.5. Inbraak, overval en ramkraak

Het aantal overvallen in Nederland stijgt meer. Ook supermarkten ontkomen niet aan die trend. Tot en met juli 2019 vonden er 69 overvallen op supermarkten plaats. Dat zijn er 20 meer dan vorig jaar. Belangrijk is dat het regelmatig gaat om series overvallen door dezelfde daders. Overvallers zijn volgens de politie vaak serieplegers die de neiging hebben door te gaan tot ze worden gepakt.

Onder de Vakcentrumleden die de enquête invulden waren het afgelopen jaar alleen supermarktondernemers slachtoffer van een overval. Eén op de tien supermarkten werd volgens het onderzoek overvallen. Ramkraken worden uitsluitend door supermarkten gemeld. Inbraken komen in alle drie de segmenten ongeveer gelijk voor.

Vraag: Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met inbraak, overval en ramkraak?

	% winkels	% supermarkten	% foodspeciaalzaken	% non-food speciaalzaken
Overval	6%	10%	0%	0%
Inbraak	6%	6%	6%	4%
Ramkraak	1%	1%	0%	1%

### 3.6. Cybercriminaliteit

Hoewel cybercriminaliteit in de diverse vormen sterk toeneemt en ook onder mkb-bedrijven slachtoffers maakt, blijven Vakcentrumleden nog gespaard, zo lijkt het. Slechts 20 bedrijven (6%) melden digitale aanvallen.

Opvallend is dat bij deze vorm van criminaliteit de non-food speciaalzaken vaker worden getroffen. Daar werd één op de negen bedrijven (11%) digitaal aangevallen. Bij supermarkten (4%) en foodspecialiteitenwinkels (6%) lag het aantal aanmerkelijk lager. Het gaat in de helft van de gevallen om een virus gericht op het beschadigen over verwijderen van bestanden of het verstoren van het functioneren van de computer. Zes bedrijven werden getroffen door een Trojan horse (software waarmee hackers de computer kunnen binnendringen, verstopt in andere software). Ook werden gevallen van ransomware (een softwarevirus dat bestanden op de computer vergrendelt en 'losgeld' vraagt) en een enkele DDoS-aanval gemeld. Phishing wordt opvallend weinig gerapporteerd door de respondenten. Waarschijnlijk is deze vorm van criminaliteit voor ondernemers vaak zo herkenbaar, o.a. door de waarschuwingen die de Fraudehulpdesk in het verleden kon geven waardoor deze direct wordt verwijderd.

Quote:

Non-food speciaalzaak	Noord-Holland	<i>We hebben in 2017 te maken gehad met cybercriminaliteit. Er zijn heel veel bestanden opgegeten, we hebben de afpersing in bitcoins genegeerd.</i>
-----------------------	---------------	--

### 3.7. Interne Criminaliteit

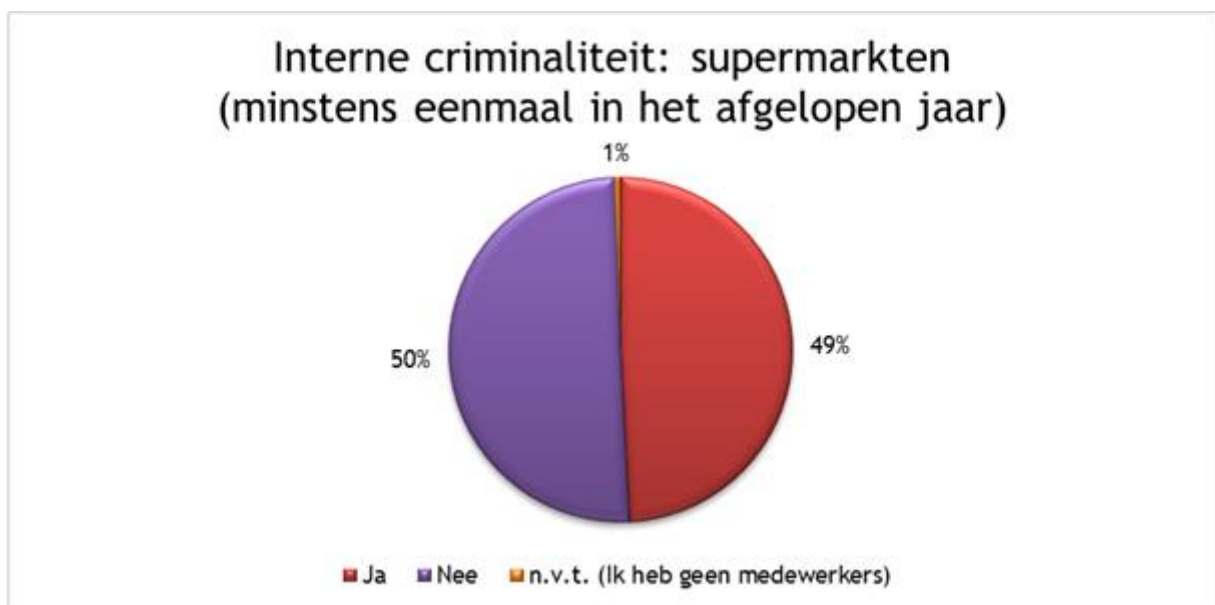
Interne criminaliteit leidt niet alleen tot financiële schade, de emotionele schade kan zeker zo groot zijn. Het onderling vertrouwen wordt aangetast. Dit is wellicht ook de reden dat interne criminaliteit nog minder makkelijk benoemd en besproken wordt. In het onderzoek geeft één op de drie ondernemers het afgelopen jaar aan geconfronteerd te zijn met interne fraude.

Dat bedrijfsgrootte en bedrijfsvoering invloed hebben op de mate waarin intern fraude wordt gepleegd wordt hier duidelijk. De helft van de supermarktondernemers geeft aan te maken te hebben met interne fraude. Dit is aanmerkelijk meer dan in de andere branchegroepen. Ook huishoudelijke artikelenwinkels en warenhuizen rapporteren een hoge mate van interne criminaliteit: ruim één derde van de respondenten binnen de branche. Ongeveer één vijfde van de drogisterijen en speelgoedwinkels kampt met diefstal door medewerkers.

#### Supermarkten

Vraag: *Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met diefstal door medewerkers?*

	% supermarkten
Ja	49%
Nee	50%
N.v.t. (Ik heb geen medewerkers)	1%

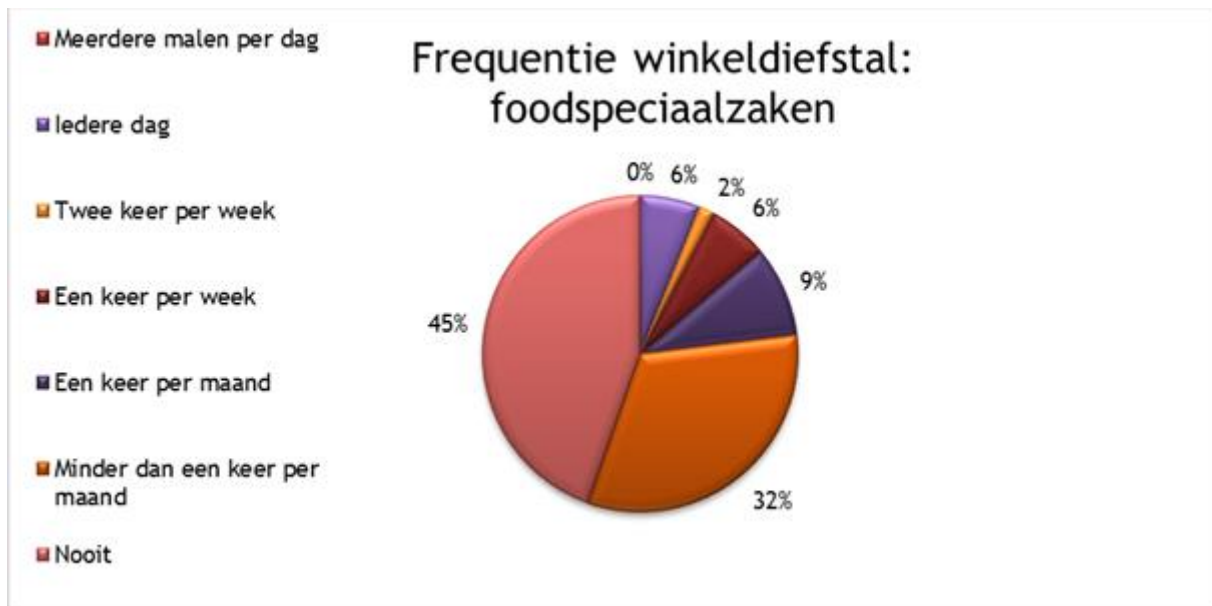


#### Foodspeciaalzaken

Binnen de foodspeciaalzaken is de criminaliteit bij slijterijen veruit het hoogst: ruim de helft van de slijterijen geeft aan hiermee te maken te hebben gehad. Opvallend is dat winkels in zoetwaren, biologische winkels, notenwinkels en koffie- en theewinkels rapporteren niet met interne criminaliteit te maken te hebben gehad. Winkeliers die aangeven geen medewerkers te hebben zijn met name actief in de kaas- en delicatessenbranche.

Vraag: *Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met diefstal door medewerkers?*

	% foodspeciaalzaken
Ja	6%
Nee	87%
N.v.t. (Ik heb geen medewerkers)	6%

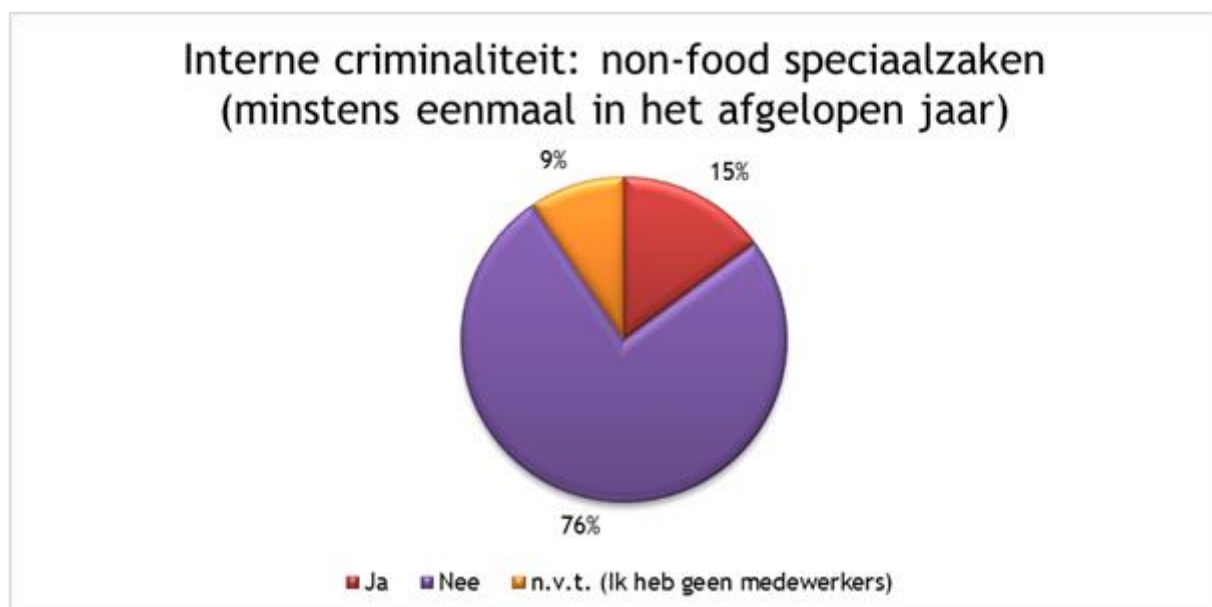


#### Non-food speciaalzaken

Binnen non-food speciaalzaken is de interne criminaliteit bij huishoudelijke artikelenwinkels en warenhuizen het hoogst: zo'n één derde van de winkels heeft hier minstens eenmaal te maken gehad in het afgelopen jaar. Ook drogisterijen en speelgoedwinkels rapporteren een relatief hoog percentage interne criminaliteit van ruim één vijfde. Opvallend is dat feestwinkels aangeven het afgelopen jaar niet met interne criminaliteit te maken te hebben gehad. De winkels die aangeven geen medewerkers te hebben zijn achtereenvolgens voornamelijk actief als kook- of servieswinkels, speelgoedwinkels, cadeau- of souvenirwinkels of de huishoudelijke artikelenwinkels.

Vraag: Heeft u het afgelopen jaar te maken gehad met diefstal door medewerkers?

	% non-food speciaalzaken
Ja	15%
Nee	76%
N.v.t. (Ik heb geen medewerkers)	9%



## 4. PREVENTIE

### 4.1. Preventieve maatregelen

De strijd tegen winkelcriminaliteit wordt gevoerd langs twee sporen. Enerzijds wordt er in toenemende mate gebruik gemaakt van technologische hulpmiddelen als camera's (inmiddels gemeengoed, aanwezig in 83% van de winkels), artikelbeveiligingssystemen (in één op de vijf winkels) en betaalautomaten (Easypay). Het is dan overigens van groot belang dat die techniek goed wordt ingezet. Dit vraagt enerzijds een goede installatie en anderzijds een goede training van de medewerkers die de betreffende techniek moeten inzetten.

#### Technische maatregelen

Vraag: *Welke preventieve maatregelen gebruikt u? (meerdere antwoorden mogelijk)*

	% alle branches
Camerabewaking	87%
Afroomkluisje	69%
Kluis met tijdvertraging/tijdslot	53%
Waardetransportbedrijf	48%
Tassencontrole	34%
Afgesloten vitrine	22%
Artikelbeveiligingssysteem	21%
Gezichtsherkenning	4%

#### Personele maatregelen

In de helft van de winkels krijgen de medewerkers aanvullende trainingen op het gebied van veiligheid en criminaliteitspreventie.

Een op de drie ondernemers maakt gebruik van het Waarschuwingregister Detailhandel om de betrouwbaarheid van sollicitanten te screenen.

In aanvulling op het eigen personeel lopen in 13% van de winkels inmiddels gediplomeerde beveiligers.

### 4.2. Overige genoemde preventiemaatregelen

Naast de in de vraag opgenomen preventiemaatregelen werden ook nog genoemd:

- De binnenkomende klant meteen aanspreken, zodat ze weten dat ze gezien zijn;
- Wij laten onze medewerkers altijd in de winkel en bij de klant staan als we het niet vertrouwen. In de meeste gevallen heb je al snel door dat de persoon in de winkel niet zuiver is;
- Een bedrijf kijkt op afstand mee op de camera's en pakt dieven achteraf door middel van producttellingen;
- DNA-spray bij overval;
- Camera detectie voor tassen en anders op de krattenhouder van de winkelwagen;
- Buizenpostsysteem;
- Vals geld detectie;
- We gebruiken ook piepjes op de ingangspoortjes;
- Safe-Pay;
- Alarm;
- Stoplockers;
- Pinnen stimuleren;
- Mistblazers;
- Een collegiaal waarschuwingssysteem;
- Burenalert-systeem in de winkel met alarmknop;
- Alarmopvolging door externe partij (niet politie);
- Extra mensen inzetten om diefstal door scholieren te voorkomen.



Quotes:

Supermarkt	Zuid-Holland	<i>Het speelt niet echt in onze gemeenschap/winkel. Wel probeer ik preventieve maatregelen te nemen: flappentap achter in de winkel, geen buitenbord met verlichting Rabobank/ING, aanwezigheid mistgenerator, aanwezigheid camera en videosysteem Trainingen personeel via internet.</i>
Foodspeciaalzaak	Noord-Brabant	<i>Er is zeker criminaliteit op het plein, het lijkt er op dat de criminelen onze winkel minder aantrekkelijk vinden dan andere winkels. We hebben met de ondernemers, gemeente en politie samen het Keurmerk Veilig Ondernemen voor het plein behaald. Dit werkt zeer prettig en is effectief.</i>

## 5. INFORMATIE-UITWISSELING

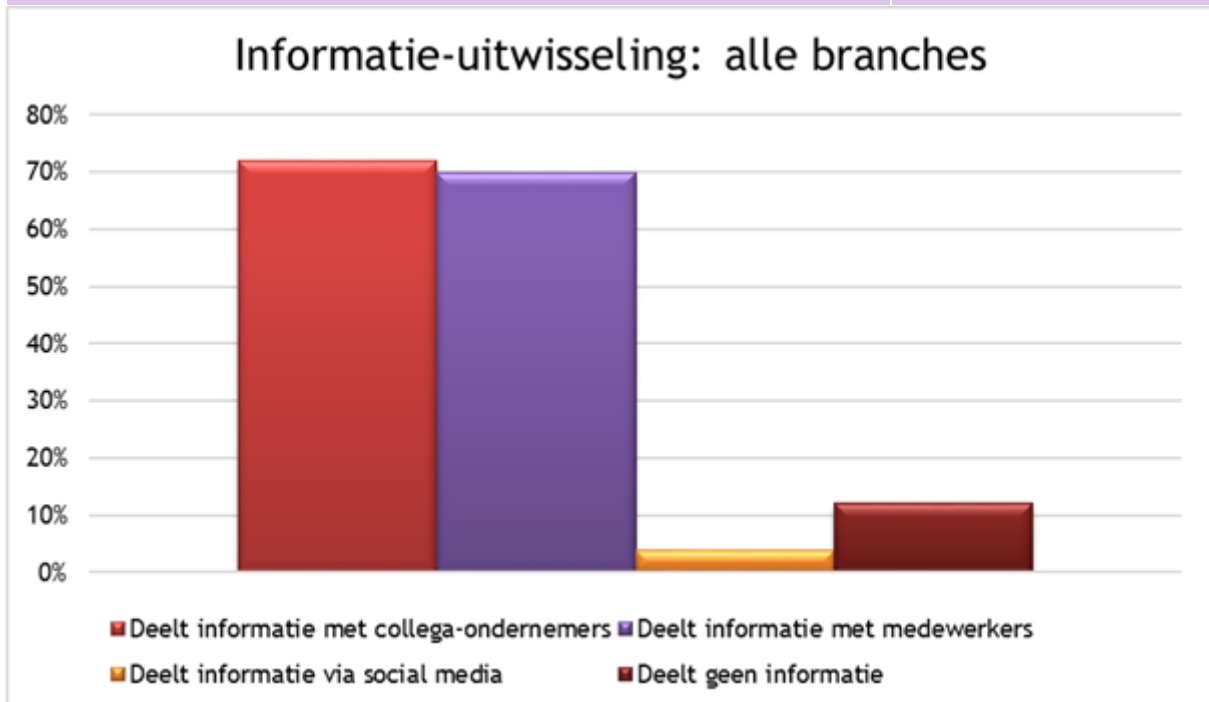
### 5.1. Informatie-uitwisseling in algemene zin

Om recidive te voorkomen of om een winkelverbod te handhaven kan het nuttig zijn informatie over winkeldieven en personen met een winkelverbod te delen. Binnen de onderneming wordt dit vaak gedaan via het prikbord in de kantine. Daarnaast zijn er verschillende mogelijkheden om ook met collega-ondernemers de informatie te delen. Daar zijn echter strenge eisen verbonden. Niet toegestaan is het delen van de informatie met het algemeen publiek door verdachten zichtbaar te maken in de winkel of op social media.

Twee derde van winkeliers deelt informatie over winkeldieven of gewelddadige personen met medewerkers. 72% deelt deze informatie met collega-ondernemers (via Whatsapp of website ondernemersvereniging). Eén op de tien ondernemers deelt de informatie niet buiten het bedrijf. Als men de informatie niet deelt, is dat in de helft van de gevallen ingegeven vanwege de Algemene Verordening Gegevensbescherming (36%) dan wel de privacy van de dader (10%). 29% van de ondervraagden geeft aan geen informatie te delen, omdat men geen bekendheid wil geven aan misdrijven. Klanten moeten een veilig gevoel houden. Ook wordt het risico op een agressieve reactie regelmatig (10%) genoemd als reden om geen bekendheid te geven aan de verdachten/daders.

Vraag: *Deelt u informatie over winkeldieven of gewelddadige personen? (meerdere antwoorden mogelijk)*

	% alle branches
Ja, met collega-ondernemers	72
Ja, met medewerkers	70
Ja, op andere wijze	6
Ja	2
Nee	12



Vakcentrumleden geven aan informatie niet of niet altijd te delen vanwege verschillende redenen. Hieronder een overzicht.

Vraag: *Als u de informatie niet deelt, wat is daarvoor de reden?*

	% van het aantal winkels dat informatie niet deelt
Kost me te veel tijd	16
Ik wil geen bekendheid geven aan misdrijven	29
Met het oog op de privacy van de dader	10
Vanwege de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)	36
Risico van agressieve reactie(s)	9

Quotes:

supermarkt	Limburg	<i>Het delen van informatie over winkeldieven met medewerkers en collega's doen we alleen in uitzonderingsgevallen. Wij hebben afgelopen jaar bijvoorbeeld heel veel last gehad van bendes die met name koffie stelen. Als we een dader op het oog hebben, is dat het moment dat we intern het beeld verspreiden, zodat medewerkers weten op wie ze moeten letten. Ik vind eigenlijk dat het eenvoudiger moet worden om beelden van diefstal te publiceren.</i>
supermarkt	Noord-Brabant	<i>Ik ben gemotiveerd om informatie te verstrekken om de samenwerkingen en veiligheid te bevorderen. Tevens sta ik open voor alle nieuwe initiatieven om vooral mijn medewerkers een veiligere werkomgeving te verschaffen.</i>

## 5.2. Waarschuwingsregister Detailhandel (FAD)

Het Waarschuwingsregister Detailhandel is opgezet om winkeliers de mogelijkheid te bieden de betrouwbaarheid van sollicitanten te controleren. Medewerkers die ontslagen worden wegens bewezen fraude kunnen in het Waarschuwingsregister worden opgenomen. Ondernemers die een medewerker in het register laten opnemen, hoeven binnenkort niet meer zelf aangifte te doen bij de politie. Dit kan via FAD centraal geregeld worden.

Iemand kan in het Waarschuwingsregister worden opgenomen als er sprake is van een aangifte bij de politie, bewezen fraude en ontslag. De (ex-)werkgever kan dan de betreffende medewerker aanmelden. Bij registratie riskeert een frauderende winkelmedewerker voor maximaal vier jaar te worden uitgesloten van werk bij een groot deel van de detailhandelssector. Onder interne fraude wordt verstaan diefstal, verduistering, valsheid in geschrifte of oplichting. [www.stichtingfad.nl](http://www.stichtingfad.nl).

Vraag: *Bent u aangesloten bij het Waarschuwingsregister Detailhandel (FAD) om sollicitanten te screenen?*

	% alle branches
Ja	30
Nee	70

## 5.3. Waarschuwingen rondreizende bendes

Winkeliers, politie en Openbaar Ministerie delen informatie over mobiele bendes in een waarschuwingregister. Winkeliers kunnen niet alleen incidenten met rondreizende bendes melden, zij ontvangen ook waarschuwingen. Vooralsnog leveren alleen grootwinkelbedrijven informatie aan. De belangstelling van mkb-winkeliers om deel te nemen aan dit waarschuwingregister is bijzonder groot. In het onderzoek geeft de helft van de respondenten aan graag informatie aan te leveren en te ontvangen.

## 6. AFHANDELING

### 6.1. Winkelverbod

Het winkelverbod is inmiddels een veel toegepast instrument. 85% van de winkels legt winkeldieven of agressieve klanten een winkelverbod op. Eén op de tien ondernemers doet dit dan voor het gehele winkelgebied.

Vraag: *Legt u winkeldieven of agressieve klanten een winkelverbod op?*

	% alle branches
Ja, voor het winkelgebied	9
Ja, voor onze winkel	76
Nee	15

Uit het onderzoek blijkt dat 29% van de opgelegde winkelverboden overtreden wordt.

### 6.2. Verhalen van schade

Driekwart van de ondernemers verhaalt de schade op de winkeldief. Daarbij regelt één op de vijf ondernemers het zelf met de dader. De overige ondernemers maken gebruik van de regeling 'Afrekenen met winkeldieven' (37%) of SODA (17%). De vordering op de verdachte/dader wordt dan overgenomen door de betreffende organisatie uit naam van de ondernemer. Om schade te verhalen op een dader is het noodzakelijk dat aangifte wordt gedaan bij de politie. Zoals eerder aangegeven is de mogelijkheid tot schadeverhaal voor veel ondernemers niet voldoende reden om tot aangifte over te gaan en is de kans op vergoeding van de schade als die wel wordt gedaan, niet altijd aanwezig.

Vraag: *Verhaalt u de schade op winkeldieven?*

	% alle branches
Ja, dat regel ik zelf met de winkeldief	20
Ja, via 'Afrekenen met winkeldieven'	37
Ja, via SODA	17
Nee	27

Quote:

Supermarkt	Noord-Brabant	<i>Wij proberen de schade te verhalen via 'afrekenen met winkeldieven' maar bij meer dan de helft van onze diefstal, komt de dader hier niet voor in aanmerking. Dat kan zijn door; geen vaste woon/verblijfplaats, uitkering etc. Ook is vaak het gestolen bedrag te laag en wordt alles geseponneerd.</i>
------------	---------------	---

### 6.3. Protocol Interne criminaliteit

Vraag: *Heeft u een vast protocol om interne diefstallen/fraude af te handelen?*

	% alle branches
Ja	63
Nee	37

## 7. INSCHAKELEN VAN POLITIE EN JUSTITIE

### 7.1. Aangifte

Vraag: Hoe vaak doet u aangifte van winkeldiefstal?

	% alle branches
Altijd	26
In de helft van de gevallen	8
In driekwart van de gevallen	15
In een kwart van de gevallen	20
Nooit	32

Vraag: Waarom doet u niet altijd aangifte? (meerdere antwoorden mogelijk)

	% winkels	% van het aantal winkels dat niet altijd aangifte doet
Ik weet niet wie er gestolen heeft	24	33
Bedrag is te laag	13	18
Kost te veel tijd en moeite	35	51
Politie is onvoldoende bereikbaar	13	19
Straffen zijn te laag	12	18
Ik hoor er niets meer over terug	15	21
Ik los het zelf op met de dader	23	33
Anders, zie toelichting*	13	33

13% van de Vakcentrumleden doet niet altijd aangifte vanwege onvoldoende bereikbaarheid van de politie. 28% van de winkels heeft te maken gehad met te lange aanrijtijden van de politie.

\* Toelichtingen op waarom er niet altijd aangifte wordt gedaan

Als antwoord op de vraag waarom er niet altijd aangifte wordt gedaan worden verschillende toelichtingen gegeven.

Er wordt niet altijd aangifte gedaan omdat het zelf wordt opgelost met de dader, bijvoorbeeld door het toepassen van een winkelverbod:

Supermarkt	Limburg	<i>Dat is zeer divers, het liefst regel ik het met de dader zelf, maar we zien echt nog niet de helft!</i>
Foodspeciaalzaak	Noord-Holland	<i>Mocht ik het merken, dan zal ik gewoon zeggen dat ze moeten vertrekken.</i>
Foodspeciaalzaak	Utrecht	<i>Als het een heterdaad is heb ik het tot nu toe zelf kunnen oplossen. En verder is het meer de constatering dat er gestolen wordt omdat ik artikelen mis.</i>
Foodspeciaalzaak	Zuid-Holland	<i>We hebben een beveiliging rond lopen en in erge gevallen neemt hij de cliënt mee en handelt het af met de politie.</i>
Supermarkt	Gelderland	<i>Spreek ze voor de tijd aan en zet ze buiten met winkelverbod.</i>
Supermarkt	Limburg	<i>Meestal leggen we zelf een winkelverbod op. Helaas is dit maar voor 1 jaar en hebben we al meegemaakt dat dezelfde persoon na dat jaar weer in herhaling valt.</i>

Er wordt niet altijd aangifte gedaan omdat er voor jongeren of senioren een andere aanpak wordt gehanteerd:

Supermarkt	Friesland	<i>Bij jeugdige dieven informeer ik de ouders en ga het gesprek aan.</i>
Supermarkt	Gelderland	<i>Wanneer de dader "te jong" is of kind van bekende klant.</i>
Supermarkt	Noord-Holland	<i>Bij jeugdigen informeren we de ouders en de school.</i>
Supermarkt	Utrecht	<i>Vaak halen we de ouders bij zeer jonge kinderen er bij en laten het straffen aan hen over met wel de kanttkening bij de ouders dat mocht het weer gebeuren dan bellen we wel de politie.</i>
Supermarkt	Zeeland	<i>Daders jonger dan 15 jaar. Wij nemen dan contact op met de ouders.</i>
Foodspeciaalzaak	Noord-Holland	<i>Minderjarige daders (snoepwinkel). Leg een winkelverbod op als het klantjes zijn die vaker komen. Nog geen duidelijke heterdaad kunnen constateren, maar als dit voor komt dan ga ik wel aangifte doen.</i>
Foodspeciaalzaak	Noord-Brabant	<i>De enige keer dat iemand iets heeft proberen te stelen (wat ons is opgevallen), was een zoontje van een vaste klant. We hebben hem er voorzichtig op gewezen en het zakje nootjes is terug gezet.</i>
Non-food speciaalzaak	Noord-Brabant	<i>Bij kinderen waarschuwen we eerst altijd de ouders, samen nemen we dan gepaste stappen.</i>
Supermarkt	Utrecht	<i>Soms bij hele jonge klanten regelen we het met ouders en soms bij hele oude klanten kan het ook zijn dat we het anders regelen.</i>
Supermarkt	Groningen	<i>We wonen in een klein dorp, en het zijn vaak de oudere mensen die iets "per ongeluk" in de tas stoppen. dit regelen we dan intern.</i>

Regelmatig wordt diefstal pas naderhand geconstateerd.

Supermarkt	Limburg	<i>Heeft alleen zin bij heterdaad.</i>
Supermarkt	Limburg	<i>Vaak constateer je het pas achteraf, dan is dader al weg, we proberen dan wel middels foto dader een volgende keer op heterdaad te betrappen.</i>
Supermarkt	Zuid-Holland	<i>Dagelijks kom je er achter dat er producten weg zijn. Bij heterdaad altijd aangifte.</i>
Foodspeciaalzaak	Zuid-Holland	<i>Ik zie weleens een lege verpakking, dus is aangifte niet mogelijk, eenmaal ben ik bedreigd door een winkeldief, daar heb ik wel aangifte van gedaan.</i>
Non-food speciaalzaak	Gelderland	<i>Heterdaad is lastig, veel diefstallen constateer je achteraf of je vindt lege verpakkingen.</i>
Non-food speciaalzaak	Noord-Brabant	<i>Vaak wordt het pas achteraf opgemerkt.</i>
Non-food speciaalzaak	Noord-Brabant	<i>Ontdekking diefstal bijna nooit op heterdaad, maar omdat voorraad afwijkt.</i>

De bewijslast kan een drempel zijn.

Foodspeciaalzaak	Gelderland	<i>Meestal komen we er te laat achter, op de camera's is dan wel wat te zien. Komt vaak voor dat het om wat kleins gaat en dan is het in het huidige politiesysteem niet meer de moeite om aangifte te doen.</i>
------------------	------------	--

non-food speciaalzaak	Limburg	<i>Indien wij iemand op de beveiliging camera en ook daadwerkelijk staande houden moet de persoon buiten de winkel of portiek zijn anders mogen wij de persoon NIET staande houden.</i>
non-food speciaalzaak	Noord-Holland	<i>We hebben tot de laatste keer altijd aangifte gedaan, maar het aanleveren van bewijs zoals films en foto's kost elke keer veel tijd. Daarnaast moet je een afspraak maken. Die tijd heb je niet altijd.</i>
non-food speciaalzaak	Noord-Holland	<i>Combinatie van factoren: aandacht/tijd nodig voor klanten, vaak zien we het pas later op videobeelden of soms niet te zien op camera.</i>

Er gaat veel tijd zitten in een aangifte.

Supermarkt	Limburg	<i>Verbaal en fysiek geweld neemt enorm toe en wij maar vriendelijk blijven. Meldingen worden niet serieus genomen, lange tijd komt politie, langen tijd voordat je aangifte kunt doen of beelden kunt overhandigen, meestal verneem je niks. Als je iets verneemt is er vaak meer dan een jaar overheen gegaan.</i>
Supermarkt	Noord-Brabant	<i>We merken dat er steeds meer klanten rondlopen die zich verdacht gedragen. Vooral in vakantietijden. De opvolging door de politie gebeurt door personeelstekorten te laat en als ze iemand meenemen naar het bureau, lopen ook zij er tegenaan dat ze vaak ook vele uren met de persoon bezig zijn, maar dat justitie dan weer niet meewerkt. Ook duurt het erg lang voordat een zaak afgehandeld is. Daardoor hebben wij besloten om steeds minder vaak aangifte te doen.</i>
Supermarkt	Noord-Brabant	<i>Ervaring is dat politietraject vrij lang duurt en veel bureaucratie kent. In sommige winkels is contact met wijkagent wel wat beter. We geven zelf een winkelontzegging. Handhaven doen we dan ook zelf.</i>
Supermarkt	Noord-Holland	<i>De tijd die het kost om aangifte te doen weegt niet op tegen de baten ervan.</i>
Supermarkt	Zuid-Holland	<i>Kost te veel tijd en de politie doet er niets mee.</i>
Supermarkt	Limburg	<i>Wij werken maar met 3/4 mensen tegelijk in onze supermarkt. De politie doet er vaak circa 1 uur over voordat ze arriveren. Wij kunnen niet 1 uur 2 personeelsleden missen.</i>
Supermarkt	Limburg	<i>Geen 2 personen ter beschikking om een winkeldief te laten wachten omdat de bezetting het niet toe laat. Dan confronteren we de winkeldief en laten we alles uit de zakken/tassen halen en buiten zetten</i>
Supermarkt	Limburg	<i>Om onze kosten te dekken is het vaak interessanter om direct met de dader tot een oplossing te komen. Het kost meestal veel tijd om te schakelen met de politie.</i>
Supermarkt	Utrecht	<i>Bij ons wordt wel eens aangifte gedaan, maar dan is een medewerker minstens 2 uur verder en die tijd kan niet gemist worden.</i>

Het inschakelen van politie heeft soms nadelige neveneffecten, zoals onrust voor de omgeving of een agressieve reactie van de winkeldief.

Supermarkt	Drenthe	<i>Wij wonen in een kleine gemeenschap en soms werkt een goed gesprek beter dan direct de politie te bellen.</i>
Supermarkt	Zuid-Holland	<i>In een dorp moet je altijd opletten wat je doet, politie zorgt voor heel veel onrust. Over het algemeen schakelen we de politie in als het boven de € 30 is of iemand die al vaker gestolen heeft.</i>
Supermarkt	Zuid-Holland	<i>Wij lossen het meestal preventief op om escalatie te voorkomen. Daders krijgen een winkelontzegging (2 jaar). Als we aanhouden en aangifte doen is de kans op escalatie en lange wachttijden te groot.</i>
Supermarkt	Zuid-Holland	<i>De wachttijden op de politie zijn zeer lang, vaak buitenlandse winkeldieven die geen zin hebben om lang te blijven. Daardoor ontstaan gevaarlijke situaties die wij liever vermijden.</i>

Er wordt niet altijd aangifte gedaan omdat dit geen effect heeft in termen van vervolging.

Supermarkt	Drenthe	<i>Het kan tegenwoordig digitaal, maar tot aanhouding en/of veroordeling komt het nooit. Los het meestal zelf op</i>
Supermarkt	Noord-Brabant	<i>Het kost te veel tijd en altijd is het antwoord door onvoldoende aanknopingspunten is het onderzoek gestaakt, daarom schikken we altijd met de klant, of betalen € 181 of politie en toch betalen.</i>
Supermarkt	Noord-Brabant	<i>Ik vind de algemene straffen niet te laag, maar vaak wordt een zaak voorwaardelijk geseponeerd door justitie wegens een capaciteitsgebrek van de rechtelijke macht.</i>
Supermarkt	Noord-Brabant	<i>Wat mij enorm frustrereert is dat er gewoon geen capaciteit dan wel noodzaak is bij justitie om fraudezaken aan te pakken. Ik ben ruim 2 jaar aan het wachten totdat OVJ überhaupt een forse fraudezaak (150K) oppakt. Te gek voor woorden. Ik begin steeds meer te snappen dat mensen voor eigen rechter gaan spelen...</i>
Supermarkt	Zuid-Holland	<i>Aangifte doen heeft alleen nog zin om een SODA-claim te kunnen doen. Opsporing wordt niet gedaan en vervolging is lastig. Met een beetje pech doet de dief geen afstand van de gestolen spullen en ben je dus ook nog eens alle gestolen producten kwijt (de wereld op zijn kop). Deze komen dan op het bureau te liggen en vervolgens kun je ze niet meer verkopen. In Nederland heeft iedereen rechten, behalve de benadeelden en slachtoffers.</i>
Foodspeciaalzaak	Zuid-Holland	<i>Ik heb in de enquête aangegeven geen winkeldief te hebben betrapt, maar ook dat ik bij een winkeldiefstal geen aangifte zal doen. Dit vanuit mijn ervaring dat bij een agressiegeval, waarbij ik met de dood ben bedreigd, ik nooit meer wat van de aangifte gehoord heb. Terwijl de persoon op het moment van het geval is opgepakt. En aangezien een aangifte zomaar een uur duurt, vind ik dat echt zonde van m'n tijd!</i>
Non-food speciaalzaak	Noord-Holland	<i>Heeft geen zin. Heel vaak aangifte gedaan en het resulteert in niets, zonde van de tijd en moeite. Kan beter investeren in preventie, dat heeft zin.</i>
Non-food speciaalzaak	Zuid-Holland	<i>Onlangs nog ervaring met winkeldiefstal ca. € 400 schade. Sinds tijden wel aangifte gedaan. echter kostte vreselijk veel tijd en gevoelsmatig alleen maar een dossiernummer gekregen, daarna radiostilte.</i>



De schade is onverhaalbaar.

Supermarkt	Gelderland	<i>Bij dak-/ thuisloze en buitenlanders geen vergoeding mogelijk.</i>
Supermarkt	Groningen	<i>Het zijn bij ons bijna altijd asielzoekers, er valt weinig tegen te doen ondanks alle afspraken, je bent er dagelijks mee bezig maar vaak gaat het voor de kassa weer terug en kun je ze niets maken.</i>

Als het tot een veroordeling komt, wordt te laag gestraft of wordt geen schadevergoeding toegekend.

Supermarkt	Friesland	<i>Harder optreden tegen winkeldieven, buitenlandse bendes als die worden opgepakt het land uit. Meer politie inzet, wijkagent onbekend en niet aanwezig.</i>
Supermarkt	Gelderland	<i>Ik stoer me mateloos aan het gemak waarmee een rechter beslist om geen schadevergoeding toe te kennen. Bijv. pas geleden een klant die voor € 1000 heeft gestolen. De rechter heeft besloten dat hij het niet terug hoeft te betalen.</i>
Supermarkt	Limburg	<i>Buitenlandse winkeldieven krijgen via de rechter een boete van € 200 en de winkelier vangt bot? Geen compensatie op welke wijze dan ook!!! Rondreizende bendes proberen landelijk te koppelen via een site? Winkeldieven waar de € 181 niet kan worden geïncasseerd krijgen een "vrijbrief". Onacceptabel. Betaal maar terug met een euro per week. Als er geen straf op staat heb ik ze morgen bij wijze van weer in de winkel staan. Diefstallen nemen alleen maar toe!! Meer schrijfruimte nodig!!</i>
Supermarkt	Limburg	<i>Het frustrerende in het geheel is dat we het gevoel krijgen dat we door het OM/rechters niet serieus genomen worden. Overduidelijke gevallen worden gewoon vrijgesproken of niet veroordeeld.</i>
Supermarkt	Overijssel	<i>Een groot probleem en frustratie, waarbij het risico plus alle kosten bij ondernemer komt te liggen i.p.v. dat er grotere boetes aan winkeldieven worden uitgedeeld waarbij die boete toe komt aan o.a. de ondernemer. Wordt de dieven veel te makkelijk gemaakt door onvoldoende straffen.</i>
Supermarkt	Utrecht	<i>Sancties zijn veel te laag, deze moeten drastisch omhoog.</i>

## 7.2. Inschakelen van de politie bij heterdaad

Vraag: *Wordt bij een heterdaad altijd de politie ingeschakeld?*

	% alle branches
Ja	67
Nee	32

Zelfs als verdachten op heterdaad worden betrapt, bellen ondernemers lang niet altijd de politie. Dit houdt namelijk in dat men de verdachte ook vast moet houden. Daar zijn bedrijven veelal niet op ingericht. Bovendien doet dit een zwaar beroep op de personeelscapaciteit. Een verdachte moet immers door twee medewerkers begeleid worden. Daarbij komt dat een aanhouding kan leiden tot grote agressiviteit en persoonlijke bedreigingen aan ondernemer en medewerkers. Met het oog op langere aanrijtijden van de politie kiezen veel ondernemers voor andere oplossingen.

Duidelijk wordt uit alle reacties dat politie en justitie niet voldoende adequaat handelen. Voor veel ondernemers is de politie onvoldoende bereikbaar of te lang onderweg. Het OM en de rechter worden verweten dat zaken te vaak worden geseponeerd of de straffen te laag zijn. Ook de terugkoppeling wordt negatief beoordeeld. Zo wordt er voortgang gemeld over 'een winkeldiefstal' zonder nadere specificatie, terwijl de betreffende ondernemer tientallen aangiften heeft gedaan.

Vraag: *Waarom schakelt u de politie niet in? (meerdere antwoorden mogelijk)*

	% van het aantal winkels waarbij politie niet altijd wordt ingeschakeld
Kost te veel tijd en moeite	64
Ik los het zelf op met de dader	58
Het duurt te lang voordat de politie er is	45
Bedrag is te laag	24
Ik hoor er niets meer over terug	22
Leidt tot te veel agressie	17
Zaken worden te vaak geseponeerd	17
Straffen zijn te laag	13
Politie is onvoldoende bereikbaar	10

## 8. SLACHTOFFERHULP EN VEILIGHEIDSBELEVING

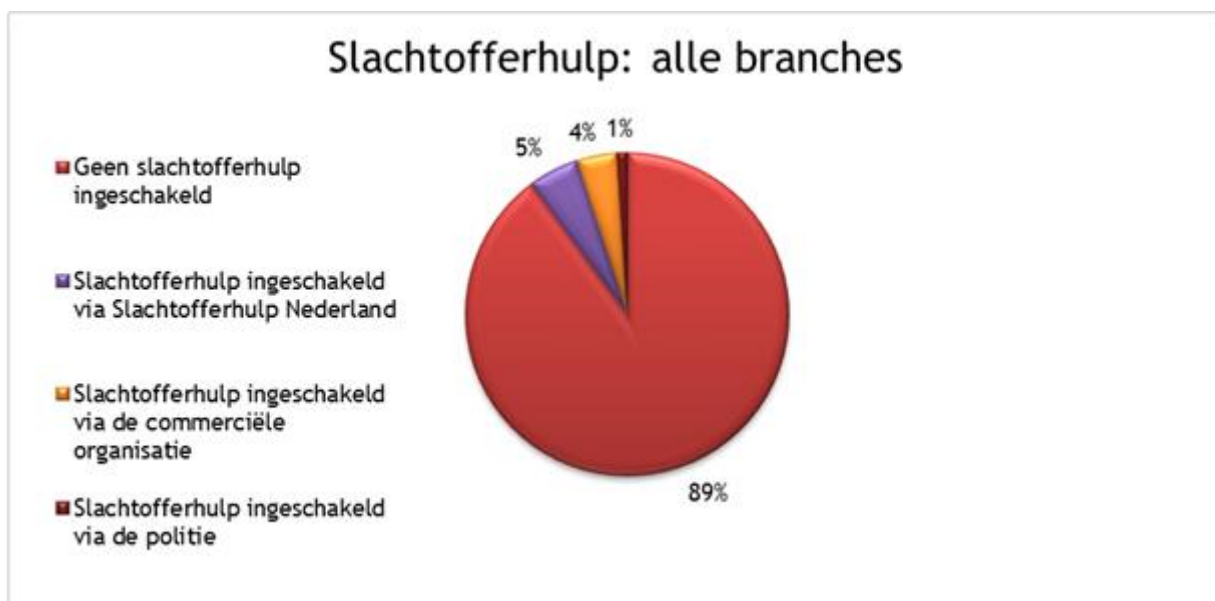
### 8.1. Slachtofferhulp

Eén op de negen ondernemers uit het onderzoek heeft zich het afgelopen jaar genoodzaakt gezien slachtofferhulp in te schakelen.

Slachtofferhulp wordt door Vakcentrumleden bijna altijd ingezet naar aanleiding van een overval: 95% van de winkels die het afgelopen jaar een overval hebben meegemaakt hebben slachtofferhulp ingeschakeld. Binnen alle winkels waarin slachtofferhulp is ingeschakeld is bijna de helft (47%) ingeschakeld naar aanleiding van een overval. Het inschakelen van slachtofferhulp hangt in de overige gevallen in hoge mate (78%) samen met het doormaken van (ernstige vormen van) agressie en geweld in de winkel.

Vraag: *Heeft u het afgelopen jaar slachtofferhulp ingezet?*

	% alle branches
Ja, via de commerciële organisatie	4
Ja, via de politie	1
Ja, via Slachtofferhulp Nederland	5
Nee	89



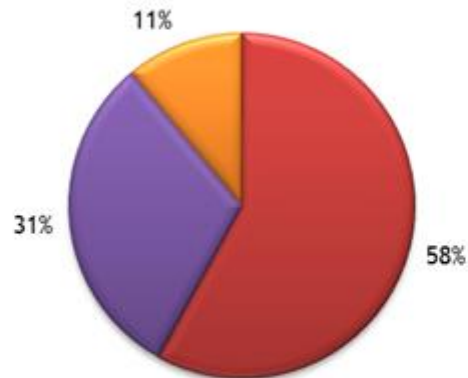
### 8.2. Veiligheidsbeleving

Ter afronding van het onderzoek is de respondenten gevraagd hoe zij veiligheid beleven. Meer dan twee derde van de ondervraagden geeft aan dat het werken in de winkel de laatste jaren net zo veilig is gebleven of dat het zelfs veiliger is geworden. De foodspeciaalzaken scoren hier het meest positief. Dat lijkt geruststellender. Echter bijna een derde van de respondenten geeft aan dat het in de winkel onveiliger is geworden.

Vraag: *Het werken in de winkel in de laatste jaren is:*

	% Vakcentrumleden
Net zo veilig gebleven	58%
Onveiliger geworden	31%
Veiliger geworden	11%

### Veiligheidservaring: alle branches

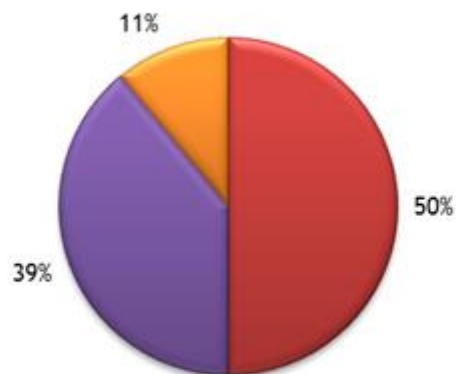


■ net zo veilig gebleven   ■ onveiliger geworden   ■ veiliger geworden

### Supermarkten

	% Vakcentrumleden: supermarkten
Net zo veilig gebleven	50%
Onveiliger geworden	39%
Veiliger geworden	11%

### Veiligheidservaring: supermarkten



■ net zo veilig gebleven   ■ onveiliger geworden   ■ veiliger geworden

### Foodspeciaalzaken

	% Vakcentrumleden: foodspeciaalzaken
Net zo veilig gebleven	66%
Onveiliger geworden	17%
Veiliger geworden	17%



### Non-food speciaalzaken

	% Vakcentrumleden: non-food speciaalzaken
Net zo veilig gebleven	67%
Onveiliger geworden	27%
Veiliger geworden	6%



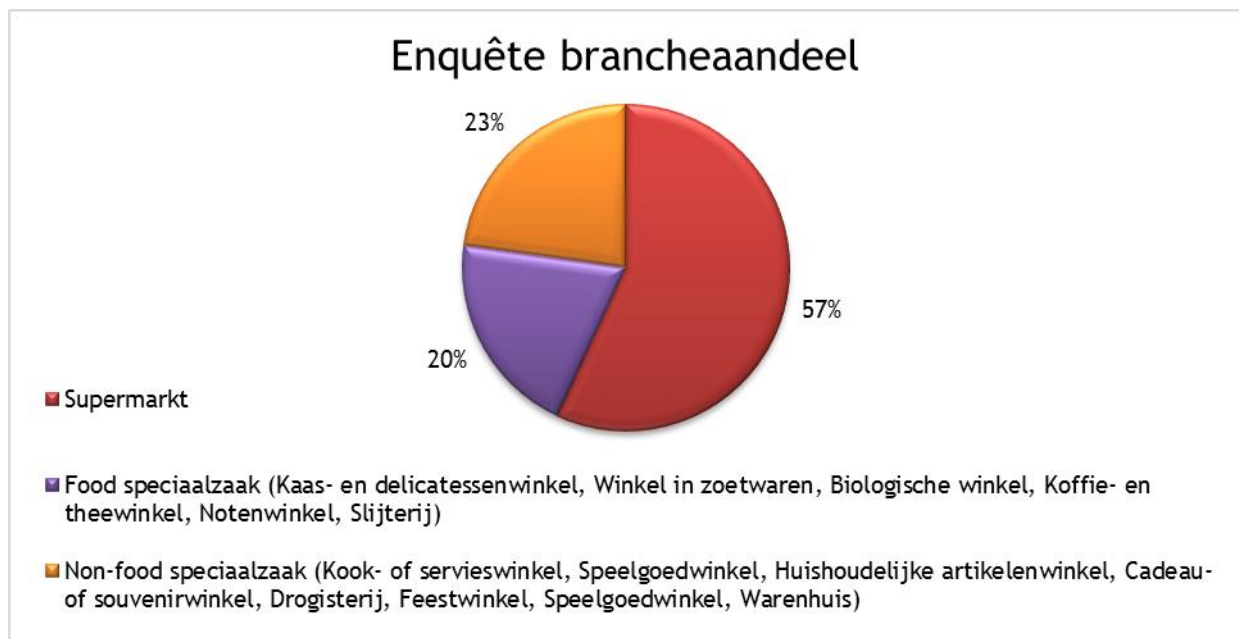
Quotes:

Supermarkt	Zuid-Holland	<i>Ik ben nu 19 jaar supermarktondernemer. Jullie zijn van harte welkom om de aangiftemap eens door te nemen. Twee maal een overval, meerdere malen winkeldiefstal met geweld (waarvan alleen ik al twee keer een gebroken vinger heb opgelopen) en ontelbaar vele winkeldiefstallen. Het zijn vlagen qua hoeveelheid, het is in de afgelopen 19 jaar nooit minder geworden, alleen maar mee. Dit is verreweg de grootste ergernis van mijn personeel en mij. Het maakt het werken in een supermarkt écht minder leuk.</i>
Foodspeciaalzaak	Gelderland	<i>Het onveilige gevoel komt met name door de verandering in de maatschappij (we voelen ons steeds minder verantwoordelijk voor ons gedrag) en middels het steeds meer in aanraking komen met andere culturen, vervagen de normen en waarden steeds verder.</i>

Supermarkt	Gelderland	<i>Bij ons klein dorp, er is best wat sociale controle, verder gebeurt er niet zoveel, er is wel een poging tot inbraak geweest door, een gat te maken in het dak! gevolg lekkage.</i>
Supermarkt	Groningen	<i>Ik kruidenier in een behoorlijk 'veilig' gebied. Noord-Groningen. Dit maakt dat onze cijfers niet zo ernstig zijn.</i>
Foodspeciaalzaak	Friesland	<i>Gelukkig heb ik nog niet te maken met criminaliteit</i>
Foodspeciaalzaak	Zuid-Holland	<i>we hebben een kleine winkel met voor dieven etc. niet zulke aantrekkelijke artikelen en een grote pakkans door het directe contact met de aanwezigen in de winkel dus de "criminaliteit" is hier gelukkig bijzonder laag en waarschijnlijk niet representatief voor de rest van de detailhandel en supermarkten.</i>

## VERANTWOORDING

Cijfers in dit rapport zijn gebaseerd op de antwoorden van respondenten op de enquête “Veiligheid” van het Vakcentrum september 2019. Deze respondenten zijn in totaal verantwoordelijk voor honderden winkels. Antwoorden van ondernemers met meerdere winkels zijn gewogen met het aantal winkels verbonden aan de respondent. Vanwege de representatieve hoeveelheid respondenten wordt bij de weergave van de data in algemene zin worden gesproken over ‘Vakcentrumleden’ wordt.





Blekerijlaan 1  
3447 GR WOERDEN

T: 0348 - 41 97 71

I: [www.vakcentrum.nl](http://www.vakcentrum.nl)