



Grote Bickersstraat 74
1013 KS Amsterdam

Postbus 247
1000 AE Amsterdam

t 020 522 54 44
f 020 522 53 33
e info@tns-nipo.com
www.tns-nipo.com

Rapport

Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven / Sector Detailhandel

Roos Frederikse

B7877 | 29 december 2004

Alle in dit document vermelde gegevens zijn strikt vertrouwelijk. Publicatie en inzage aan derden, geheel of gedeeltelijk, is zonder toestemming van TNS NIPO beslist niet toegestaan.

© TNS NIPO | ISO 9001 | [rapport nederlands.dot](#)

Inhoud

Kerncijfers sector detailhandel		5
1	Helft detailhandelzaken is slachtoffer van criminaliteit	6
1.1	Eenvijfde detailhandel meervoudig slachtoffer	6
1.2	Vier op de tien detailhandelbedrijven zien criminaliteit als probleem	7
2	Minderheid detailhandelbedrijven registreert geconstateerde criminaliteit	9
2.1	Personeel stelt bedrijfsleiding op de hoogte van criminaliteit bij helft detailhandelbedrijven	9
2.2	Eénvijfde bedrijven registreert criminaliteit	9
2.2.1	Inbraak meest geregistreerde delict	10
2.3	Bedrijven houden aangiften bij of gebruiken registratiesysteem	10
3	Vier op de vijf detailhandelbedrijven treffen preventieve maatregelen	12
3.1	Luid alarm meest gebruikte preventiemaatregel	12
3.2	Totale investeringen in preventiemaatregelen in of bij gebouw bedragen circa €147 miljoen	13
4	Inbraak komt voor bij ruim één op de zeven detailhandelzaken	14
4.1	Supermarkten relatief veel getroffen door inbraak in gebouwen	14
4.2	Totaal 42.000 inbraken per jaar	15
4.3	Inbraak in bedrijfswagens vindt plaats buiten eigen bedrijfsterrein	16
4.4	Totale schade door inbraak in de detailhandel geraamd op €89 miljoen	16
4.5	Meerderheid inbraken gemeld bij politie, kwart getroffen bedrijven doet daadwerkelijk aangifte	17
4.5.1	Meerderheid inbraken gemeld bij politie	17
4.5.2	Kwart getroffen bedrijven doet daadwerkelijk aangifte van inbraak	17
4.5.3	Vestigingen melden inbraak niet vanwege verwacht uitblijven resultaat	18
4.5.4	Actie politie naar aanleiding van de melding	18
4.6	Inbreker meestal geen bekende van het bedrijf	19
5	Eenderde bedrijven slachtoffer van diefstal	20
5.1	Totaal ruim 1,5 miljoen diefstallen gepleegd	21
5.2	Merendeel diefstallen uit transportmiddelen vindt binnen vestigingsgemeente plaats	22
5.3	Totale schade door diefstal geraamd op ongeveer €146 miljoen	22
5.4	Meeste diefstallen niet bij politie gemeld, minder dan eenvijfde getroffen bedrijven doet aangifte	23
5.4.1	Politie op de hoogte gesteld van één op de tien diefstallen	23
5.4.2	Minder dan eenvijfde van de slachtoffers doet daadwerkelijk aangifte	23

5.4.3	Vestigingen melden diefstal niet vanwege verwacht uitblijven resultaat	23
5.4.4	Actie politie naar aanleiding van de melding	24
5.5	Vermoedelijke dief meestal geen bekende van het bedrijf	25
<hr/>		
6	Een op de vijf bedrijven slachtoffer van vernielingen	26
6.1	Totaal aantal vernielingen geraamd op 86.000	27
6.2	Vernielingen aan transportmiddelen vinden plaats binnen de eigen gemeente	28
6.3	Totale schade door vernielingen geraamd op ongeveer €34 miljoen	28
6.4	Eenderde vernielingen gemeld bij politie, bijna eenvijfde getroffen bedrijven doet aangifte	28
6.4.1	Eenderde vernielingen gemeld bij politie	28
6.4.2	Bijna eenvijfde getroffen bedrijven doet aangifte van vernielingen	29
6.4.3	Ondernemers melden vernielingen niet vanwege verwacht uitblijven resultaat	29
6.4.4	Actie politie naar aanleiding van de melding	30
6.5	Vermoedelijke dader vernielingen meestal geen bekende van het bedrijf	30
<hr/>		
7	Gewelddelicten bij 7% detailhandelbedrijven	31
7.1	Bedreiging meest voorkomende gewelddelict	31
7.2	Totale schade door gewelddelicten geraamd op €4 miljoen	32
7.3	Drie op de vijf bedrijven melden gewelddelicten bij politie, een op zeven bedrijven doet daadwerkelijk aangifte	32
7.3.1	Bedrijven melden gewelddelicten niet omdat men zelf het probleem aanpakt	33
7.3.2	Actie politie naar aanleiding van delict	33
7.4	Dader vaak klant of opdrachtgever	34
<hr/>		
8	Overige criminaliteit bij 6% detailhandelbedrijven	35
8.1	Totale schade door overige criminaliteit geraamd op €11 miljoen	35
8.2	Eenzevende van overige delicten gemeld bij de politie, minder dan eenvijfde getroffen bedrijven doet aangifte	36
8.2.1	Minder dan eenvijfde slachtoffers doet daadwerkelijk aangifte	36
8.2.2	Actie politie naar aanleiding van delict	36
8.3	Lijst van vermoedelijke daders divers van samenstelling	37
<hr/>		
9	Helft bedrijven tevreden over politie bij melding criminaliteit	38
9.1	Eenderde bedrijven heeft contact met politie inzake delicten	38
9.2	Bedrijven tevreden over snelheid en klantvriendelijkheid politie	39
9.3	Bedrijven ontevreden over schijnbaar passieve houding politie en het uitblijven van zichtbaar resultaat	40
9.4	Helft bedrijven tevreden over politie bij melding of aangifte	41
<hr/>		
10	Kwart bedrijven wint advies in	42
10.1	Elektronische beveiliging en diefstalpreventie meest genoemde adviesterreinen	43

10.2	De detailhandel wint advies in bij politie en beveiligingsbedrijven	44
10.3	Weinig bedrijven participeren in projecten	45
10.4	Projecten gericht op algemene criminaliteitspreventie en beveiliging omgeving meest in trek	45
10.5	Projecten worden veelal door de politie georganiseerd	46

Kerncijfers sector detailhandel

1 | Overzicht belangrijkste cijfers sector detailhandel*

Slachtofferschap algemeen	49%	Neemt preventieve maatregelen	81%		
Meervoudig slachtofferschap	20%	Neemt deel aan projecten	6%		
Ervaart criminaliteit als een probleem (enigszins+ernstig)	42%	Is tevreden over de politie (tevreden+zeer tevreden)	51%		
Registreert criminaliteit	22%				
	Inbraak	Diefstal	Vernieling	Gewelds delicten	Overige criminaliteit
% bedr. en inst. waar voorkomt	14,5	31,7	18,4	6,7	5,7
Gemiddelde frequentie per jaar	1,9	31,9	3,2	4,5	18,9
Raming totaal aantal delicten	42.000	1.500.000	86.000	-	170.000
Raming totale schade (mln euro)	89	146	34	4	11
% getroffen en dat melding doet	88	47	46	59	46
% getroffen en dat aangifte doet	26	18	17	14	17

* De marges die bij deze cijfers behoren, zijn vermeld in de Samenvattende Bevindingen

1 Helft detailhandelzaken is slachtoffer van criminaliteit

In de detailhandel zijn zo'n 155.000 bedrijfsvestigingen actief. Hiervan heeft de helft (49%) van alle bedrijfsvestigingen de afgelopen 12 maanden te maken gehad met één of meer vormen van criminaliteit. Dit zijn in totaal ruim 76.000 bedrijven. In 2002 was nog tweederde (67%) van de bedrijven slachtoffer van criminaliteit, het slachtofferschap is dus significant gedaald.

In deze rapportage maken we binnen de detailhandel onderscheid naar de volgende branches:

- Detailhandel non-food en autoreparatie (84% van de sector),
- Detailhandel food (13% van de sector),
- Supermarkten (3% van de sector).

Bij het bespreken van de criminaliteits- en veiligheidssituatie in de sector detailhandel zullen wij onderscheid maken tussen deze drie branches wanneer de resultaten daar aanleiding toe geven.

1.1 Eenvijfde detailhandel meervoudig slachtoffer

Eenvijfde van alle detailhandelsvestigingen (20%) is meervoudig slachtoffer, dat wil zeggen dat zij getroffen worden door meer dan één vorm van criminaliteit¹. Ook dit is een significante daling ten opzichte van 2002, toen het meervoudig slachtofferschap 36% bedroeg.

2 | (Meervoudig) slachtofferschap in de sector detailhandel

Percentage bedrijven dat slachtoffer is van .	Nonfood en autoreparatie (n=7.185)	Food (n=1.179)	Super Markten (n=478)	Totaal (n= 8.842)
	%	%	%	%
0 delicten	52	50	29	51
1 soort delict	29	32	27	29
2 of meer soorten delicten (meervoudig slachtofferschap)	20	19	44	20
Totaal	100	100	100	100

Bron: TNS NIPO, 2004

Branche

Het zijn vooral de supermarkten die te maken hebben met een combinatie van soorten criminaliteit gericht tegen de vestiging (44% meervoudig slachtofferschap).

¹ Bij de behandeling van de afzonderlijke delicten gaan wij in op herhaald slachtofferschap (frequentie).

Organisatie-omvang

Naarmate een detailhandelbedrijf groter in omvang is, neemt ook het aantal verschillende soorten criminaliteit toe. Van de eenmanszaken is bijvoorbeeld ruim één op de tien bedrijven (10%) meervoudig slachtoffer. Dit percentage loopt op tot 58% bij vestigingen met 20 tot 49 werknemers².

Regio

Vergeleken met de rest van het land is het algemeen slachtofferschap onder detailhandelbedrijven in de drie grote steden relatief hoog (56%). Ook worden hier relatief veel bedrijven slachtoffer van meer dan één soort delict (27%).

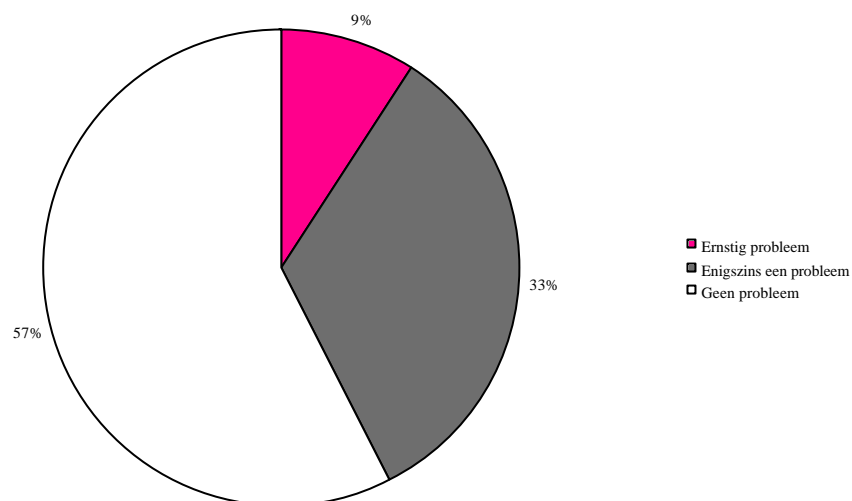
1.2 Vier op de tien detailhandelbedrijven zien criminaliteit als probleem

Eenderde van de detailhandelsvestigingen (33%) ervaart criminaliteit enigszins als een probleem voor hun bedrijfsvoering. Een op de tien vestigingen (9%) ervaart criminaliteit als een ernstig probleem. In totaal ziet dus 42% van de detailhandelbedrijven criminaliteit in meerdere of mindere mate als probleem. Omgerekend naar absolute aantallen zijn dit ruim 65.000 vestigingen. De rest van de detailhandelbedrijven (57%) zien criminaliteit niet als een probleem voor de bedrijfsvoering.

De perceptie van de criminaliteitsproblematiek in de detailhandel is ten opzichte van 2002 significant gedaald. Toen ervoer 53% van de detailhandelbedrijven criminaliteit in mindere of meerdere mate als een probleem voor de bedrijfsvoering.

² Bij bedrijven met 50-99 werknemers (n=80) is dit 64% en 100+ werknemers (n=35) is dit 57%.

3 | Ernst van de criminaliteitsproblematiek (één antwoord mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: alle detailhandelbedrijven (n=8.842)

Branche

Consistent met het hogere slachtofferschap ervaren relatief veel supermarkten criminaliteit als een probleem (59%).

Organisatie-omvang

Hoe groter de organisatie-omvang, des te meer detailhandelbedrijven criminaliteit als een probleem ervaren. Onder eenmanszaken is het percentage bedrijven dat criminaliteit als een ernstig probleem beschouwt 6%. Onder bedrijven met meer dan 100 medewerkers is dit bijna eenderde (31%)³.

Regio

In de drie grote steden (Amsterdam, Rotterdam en Den Haag) ervaren meer bedrijven criminaliteit als een *ernstig* probleem (13%) dan in de rest van Nederland. In het oosten van het land beschouwen relatief weinig bedrijven criminaliteit als een *ernstig* probleem (7%). In het noorden beschouwen relatief veel bedrijven criminaliteit *niet* als een probleem voor hun bedrijfsvoering (63%).

³ Gebaseerd op n=35 detailhandelbedrijven met meer dan 100 medewerkers.

2 Minderheid detailhandelbedrijven registreert geconstateerde criminaliteit

Er is een duidelijke samenhang tussen het al dan niet doorgeven van criminaliteit aan de leiding enerzijds, en de vestigingsomvang en de branche waarin de vestiging opereert anderzijds.

2.1 Personeel stelt bedrijfsleiding op de hoogte van criminaliteit bij helft detailhandelbedrijven

Volgens de helft (51%) van de detailhandelbedrijven geeft het personeel geconstateerde criminaliteit altijd aan de leiding door. Hierbij plaatsen we de opmerking, dat dit cijfer gebaseerd is op de perceptie van de leiding zelf. Bij 4% van de vestigingen geeft het personeel meestal of soms criminaliteit aan de leiding door, terwijl dit bij 2% van de bedrijven nooit voorkomt. Vier op de tien vestigingen (43%) geven aan dat het melden van criminaliteit aan de bedrijfsleiding bij hen niet van toepassing is. Dit is met name het geval bij eenmans- en kleine zaken.

Branche

Met name bij de supermarkten geeft het personeel criminaliteit altijd (68%) of meestal/soms (8%) door aan de bedrijfsleiding.

Organisatie-omvang

In het algemeen geldt dat in grotere detailhandelbedrijven het personeel vaker de geconstateerde delicten aan de leiding doorgeeft.

Regio

Er zijn geen verschillen tussen de regio's wat betreft het doorgeven van criminaliteit aan de leiding.

2.2 Eénvijfde bedrijven registreert criminaliteit

Hoewel bij de helft van de detailhandelbedrijven het personeel criminaliteit altijd aan de bedrijfsleiding doorgeeft, registreert slechts éénvijfde van de vestigingen (22%) deze delicten. Dit is een sterke daling ten opzichte van 2002, toen eenderde (33%) van alle detailhandelbedrijven criminaliteit registreerde.

Branche

Relatief veel supermarkten registreren criminaliteit (36%). In de overige detailhandel food blijft het registreren wat achter bij het gemiddelde (18%).

Organisatie-omvang

Naarmate een detailhandelvestiging meer werknemers telt, registreren meer vestigingen de geconstateerde criminaliteit, van 12% onder eenmanszaken tot 89% van de allergrootste bedrijven⁴.

Regio

In de drie grote steden registreren minder bedrijven dan gemiddeld (20%) criminaliteit.

2.2.1 Inbraak meest geregistreerde delict

Onder bedrijven, die slachtoffer worden van criminaliteit, is inbraak het delict dat het meest geregistreerd wordt.

4 | Registreren van specifieke delicten

Getroffen bedrijven die delict registreren	%
Inbraak (slachtoffers n=1.631)	47
Diefstal (slachtoffers n=3.354)	39
Vernielingen (slachtoffers n=1.948)	27
Geweld slachtoffers (slachtoffers n=790)	28

2.3 Bedrijven houden aangiften bij of gebruiken registratiesysteem

Bijna vier op de tien detailhandelbedrijven die criminaliteit bijhouden, houden de aangiften bij. Een even grote groep gebruikt een registratiesysteem voor het registreren van criminaliteit tegen de vestiging.

5 | Meestgenoemde manieren van registratie van criminaliteit tegen de vestiging (open vraag, meer antwoorden mogelijk)

Wijze van registreren	%
Houden aangiften bij	37
Registratiesysteem	37
Overig schriftelijk	12
Houden verzekeringsclaims bij	6
Weet niet	3

Bron: TNS NIPO, 2004
Basis: registreert criminaliteit (n= 2.425)

⁴ Gebaseerd op n=35 detailhandelbedrijven met meer dan 100 medewerkers.

Branche

Relatief veel supermarkten maken gebruik van een registratiesysteem (44%). In de detailhandel food gebeurt dit relatief weinig (29%).

Organisatie-omvang

Grotere detailhandelbedrijven beschikken vaker dan kleinere bedrijven over een registratiesysteem.

3 Vier op de vijf detailhandelbedrijven treffen preventieve maatregelen

Vier op de vijf (81%) van alle detailhandelbedrijven treffen maatregelen ter voorkoming van criminaliteit. Dit percentage is gelijk gebleven ten opzichte van 2002 (80%). Het aandeel bedrijven dat preventieve maatregelen treft, is relatief hoog (89%) onder de supermarkten en relatief laag in de detailhandel food (75%). Er bestaat een sterke samenhang tussen de vestigingsomvang en preventiebeleid. Van de eenmanszaken treft 69% preventiemaatregelen, terwijl dit percentage bij vestigingen vanaf tien werknemers de 100% nadert. In het noorden van Nederland investeren relatief weinig detailhandelbedrijven in preventiemaatregelen (78%).

3.1 Luid alarm meest gebruikte preventiemaatregel

De preventiemaatregelen die door minstens 10% van de detailhandelbedrijven worden toegepast, zijn weergegeven in de onderstaande tabel.

6 / De meest toegepaste preventiemaatregelen in/bij gebouwen (open vraag, meer antwoorden mogelijk)

Maatregel	Non-food (n=6.189)	Food (n=915)	Supermarkten (n=445)	Totaal (n=7.549)
	%	%	%	%
1. Alarm luid	51	41	54	50
2. Alarm stil	42	34	53	41
3. Extra sloten	29	31	20	29
4. Camera's / infrarood	19	21	47	20
5. Extra zwaar hang- en sluitwerk	13	14	10	13
6. Rolluiken voor de ramen	14	16	10	14
7. Hekwerken	12	7	7	11

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: neemt preventiemaatregelen

Vetgedrukte cijfers duiden op een significant verschil ten opzichte van het totaal

Branche

Supermarkten vertrouwen relatief vaak op stil alarm (53%) en cameratoezicht (47%). Daarnaast huren zij relatief vaak een beveiligingsdienst of nachtwaker in (12%), brengen spiegels aan (11%) en instrueren het personeel op dit vlak (13%). De detailhandel food treft over het geheel genomen minder maatregelen dan de andere twee branches.

Organisatie-omvang

Bedrijven treffen meer maatregelen naarmate de vestiging groter is. Eenmanszaken vertrouwen meer dan grotere vestigingen op extra sloten (38%). Grotere bedrijven maken meer gebruik van beveiligingsdiensten (van 3% van de eenmanszaken tot 51% van de bedrijven met meer dan 100 werknemers).

3.2 Totale investeringen in preventiemaatregelen in of bij gebouw bedragen circa €147 miljoen

Detailhandelbedrijven die preventieve maatregelen treffen, besteden hieraan gemiddeld circa €1.700. Het totaal bedrag dat alle detailhandelbedrijven uitgeven aan preventiemaatregelen in of bij het gebouw, berekenen we op €147 miljoen.

Supermarkten besteden relatief veel aan preventiemaatregelen (€4.500 per vestiging die maatregelen treft), detailhandel food relatief weinig (€1.300 per vestiging die maatregelen treft).

4 Inbraak komt voor bij ruim één op de zeven detailhandelzaken

In totaal heeft 14,5% van de detailhandelbedrijven te maken gehad met inbraak in gebouwen en/of transportmiddelen. Dit komt neer op circa 22.000 vestigingen (zie ook kolom 1 in de onderstaande tabel 7). Het slachtofferschap is gedaald, in 2002 werd 19% van de bedrijven in de detailhandel slachtoffer van inbraak.

Ruim eentiende (12,1%) van de detailhandelbedrijven heeft te maken gehad met inbraak *in gebouwen*. Van alle vestigingen in de detailhandel is 4% in de afgelopen twaalf maanden slachtoffer geweest van inbraak *in bedrijfswagens of andere transportmiddelen*. Het percentage 14,5% is lager dan de som van de percentages voor inbraak in gebouwen en inbraak in transportmiddelen (16,1%); 1,6% van alle detailhandelbedrijven is getroffen door inbraak in zowel gebouwen als in transportmiddelen.

4.1 Supermarkten relatief veel getroffen door inbraak in gebouwen

Het slachtofferschap van inbraak is het hoogst onder supermarkten. Zij worden buitenproportioneel veel getroffen door inbraak in gebouwen. Van inbraak in transportmiddelen hebben supermarkten relatief weinig last.

7 | Inbraak in gebouwen en/of transportmiddelen

% bedrijven waar het delict voorkomt:	Totaal (n=8.842)	Non-food (n=7.185)	Food (n=1.179)	Supermarkten (n=478)
Inbraak:				
In gebouwen	12,1%	11,2%	15,1%	21,5%
In transportmiddelen	4,0%	4,0%	4,4%	2,4%
Totaal inbraak	14,5% ¹	13,7	17,6	22,6

Bron: TNS NIPO, 2004

¹ In deze tabel tellen de subtotalen niet op tot het totaal aantal delicten (som is 16,1% in plaats van 14,5%). Dit wordt verklaard door vestigingen die met meerdere vormen te maken hebben gehad. Deze vestigingen worden in het totaal percentage maar een keer meegerekend.

Organisatie-omvang

Hoe groter het detailhandelbedrijf, hoe groter de kans dat de vestiging wordt geconfronteerd met inbraak, van 7% onder eenmanszaken tot 51% onder bedrijven van 100 of meer werknemers (n=35).

Regio

In de drie grote steden (18%) en het zuiden (16%) wordt vaker ingebroken dan in de rest van Nederland. In het noorden (10%) en oosten (12%) van het land komt het minder vaak voor dan elders.

4.2 Totaal 42.000 inbraken per jaar

Bij de detailhandelbedrijven waar is ingebroken in gebouwen gebeurt dit gemiddeld 1,6 maal per jaar. Op grond van deze frequentie maken we een ruwe raming van het aantal inbraken per jaar onder alle bedrijven; het aantal inbraken in gebouwen ramen we op circa 30.000 per jaar. Er wordt gemiddeld 2 maal per jaar ingebroken in transportmiddelen. Het aantal inbraken in transportmiddelen berekenen we op circa 12.000 per jaar voor de hele sector. Het totaal aantal inbraken voor de sector komt hiermee op 42.000, gemiddeld 1,9 per vestiging (zoals in kolom 2 van de onderstaande tabel is te zien).

8 / Frequentie inbraak in gebouwen en transportmiddelen

	% bedrijven waar het delict voorkomt (basis: n=8.842)	Gemiddelde frequentie per jaar waarmee het delict voorkomt bij getroffen vestigingen ⁵	Totaal geraamd aantal inbraken
In gebouwen	12,1%	1,6	30.000
In transportmiddelen	4,0%	2,0	12.000
Totaal inbraak	14,5%¹	1,9	42.000

Bron: TNS NIPO, 2004

¹Het verschil met de som van inbraak in gebouwen en inbraak in transportmiddelen (som is 14,5% in plaats van 16,1%) wordt verklaard door vestigingen die met beide vormen te maken hebben gehad. Deze vestigingen worden in het totaal percentage maar een keer meegerekend.

Branche

De frequentie waarmee wordt ingebroken in bedrijfswagens, is in de non-food het hoogst (2,1 keer per jaar). In de detailhandel food wordt 1,5 keer per jaar ingebroken in bedrijfswagens, bij supermarkten gebeurt dit gemiddeld 1,1 keer per jaar.

Organisatie-omvang

Naarmate de omvang van vestigingen toeneemt, neemt de frequentie waarmee inbraken voorkomen in zowel gebouwen als transportmiddelen ook toe.

Regio

De frequentie van inbraken ligt hoger in de drie grote steden (2,1 maal per jaar onder getroffen bedrijven). In het noorden is dit juist lager (1,6 maal per jaar).

⁵ Van de door inbraak getroffen ondernemers geeft 93% aan het door hen genoemde aantal delicten zeker te weten, 7% zegt het te schatten.

4.3 Inbraak in bedrijfswagens vindt plaats buiten eigen bedrijfsterrein

Ruim de helft (59%) van de inbraken in transportmiddelen vindt plaats buiten het eigen bedrijfsterrein.

9 / Locatie inbraak in vervoermiddelen (één antwoord mogelijk)

Locatie	%
Eigen bedrijfsterrein	41
Binnen de gemeente, maar buiten het eigen terrein	40
Elders in Nederland	16
Weet niet / wil niet zeggen	3
Totaal	100

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van inbraak in transportmiddelen (n=476)

Branche

De absolute aantallen bedrijven in de detailhandel food en onder supermarkten, die met inbraak in transportmiddelen te maken hebben, zijn niet groot genoeg om hier verdere uitspraken over te doen.

Organisatie-omvang

Hoe groter het de vestiging, hoe vaker er op het eigen bedrijfsterrein wordt ingebroken in bedrijfswagens.

Regio

In het zuiden wordt relatief vaak ingebroken in transportmiddelen op het eigen bedrijfsterrein (50%).

4.4 Totale schade⁶ door inbraak in de detailhandel geraamd op € 89 miljoen

De schade die detailhandelbedrijven ondervinden als gevolg van inbraak valt te splitsen in directe en indirecte schade. De directe schade betreft de directe kosten die zijn gemaakt voor vervanging, reparatie en dergelijke, ongeacht het bedrag dat is gedekt door de verzekering. Van indirecte schade is sprake wanneer een bedrijf als gevolg van inbraak bijvoorbeeld vertraging oploopt in de levering van producten en diensten.

⁶ De schade als gevolg van criminaliteit is bepaald aan de hand van de inschatting van de ondervraagden. De op deze manier verkregen gemiddelde schadebedragen zijn, na verwijdering van uitschieters, vermenigvuldigd met het aantal getroffen bedrijven. Voor een uitgebreide beschrijving van de gehanteerde methode verwijzen we naar de bijlagen en naar het Handboek Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven.

Nagenoeg alle (99%) getroffen bedrijven geven aan *directe* schade op te lopen als gevolg van inbraak. De gemiddelde *directe* schade per getroffen vestiging is circa €3.500. De totale directe schade als gevolg van inbraak voor de gehele sector detailhandel ramen we op ongeveer €78 miljoen.

Vier op de tien (40%) getroffen bedrijven geven aan *indirecte* schade op te lopen als gevolg van inbraak. De gemiddelde *indirecte* schade door inbraak is €1.200 per getroffen vestiging. De totale omvang van de indirecte schade als gevolg van inbraak voor de gehele sector detailhandel berekenen we op €11 miljoen. Directe en indirecte schade samen genomen komt de totale schade uit op €89 miljoen.

Supermarkten waarbij wordt ingebroken, lopen een buitenproportioneel hoge directe schade op (gemiddeld €5.900 per getroffen vestiging). Ook de indirecte schade is bovengemiddeld (€2.000 per getroffen vestiging).

4.5 Meerderheid inbraken gemeld bij politie, kwart getroffen bedrijven doet daadwerkelijk aangifte

4.5.1 Meerderheid inbraken gemeld bij politie

Onder melding doen verstaan wij het inlichten van de politie in de breedste zin van het woord. Het doen van aangifte valt hier dus ook onder. De meerderheid van de detailhandelbedrijven (88%) die te maken hebben gehad met inbraak meldt dit bij de politie. Dit verschilt niet significant van het meldingsgedrag uit 2002 (86%).

Gemiddeld doen de getroffen vestigingen 1,7 keer per jaar melding van een inbraak. Op basis van deze frequentie berekenen we het totaal aantal meldingen van inbraak op ongeveer 33.000 per jaar. Dit is acht op de tien (79%) van het totaal aantal geraamde inbraken per jaar bij alle bedrijven .

Branche

Relatief veel supermarkten melden inbraak (94%).

Organisatie-omvang

Er is samenhang tussen bedrijfsgrootte en het meldingsgedrag. Relatief veel grotere bedrijven melden inbraak bij de politie en zij doen dit gemiddeld vaker.

Regio

In de drie grote steden melden minder geconfronteerde bedrijven inbraak (81%) dan in de rest van Nederland, in het noorden relatief veel (93%).

4.5.2 Kwart getroffen bedrijven doet daadwerkelijk aangifte van inbraak

Het melden van een delict onderscheiden we van het doen van aangifte. Daadwerkelijk aangifte doen houdt in dat een proces-verbaal of een standaard aangifteformulier is

opgemaakt en ondertekend. Een kwart van de vestigingen (26%) waar is ingebroken, doet daadwerkelijk aangifte hiervan.

Branche

Er is geen samenhang tussen branche en aangiftgedrag.

Organisatie-omvang

Vestigingen met 5-9 werknemers doen relatief weinig aangifte (20%).

Regio

Hoewel in de drie grote steden minder vestigingen contact opnemen met de politie na een inbraak, doen zij vaker daadwerkelijk aangifte dan in de rest van Nederland (34% van de geconfronteerde vestigingen). In het noorden (29%) en in het zuiden (18%) doen minder getroffen bedrijven aangifte.

4.5.3 Vestigingen melden inbraak niet vanwege verwacht uitblijven resultaat

Ruim ééntiende (12%) van de detailhandelbedrijven die slachtoffer worden van inbraak, stelt de politie hiervan niet op de hoogte. De belangrijkste reden is dat zij de indruk hebben, dat de politie 'er toch niets aan doet'. Daarnaast is in veel gevallen de schade te klein om melding te doen (valt binnen het eigen risico) of de ondernemer kan of wil geen tijd vrijmaken voor het melden.

10 | Belangrijkste redenen niet melden inbraak bij de politie (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)

Reden	%
Politie doet er toch niets aan	34
Schade was te klein (binnen eigen risico)	26
Geen tijd	19
Verzekering dekt de schade toch niet	7

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft inbraak niet gemeld bij de politie (n=160)

Het aantal waarnemingen is te beperkt om over de redenen om niet te melden uitspraken te kunnen doen per branche, grootteklasse en regio.

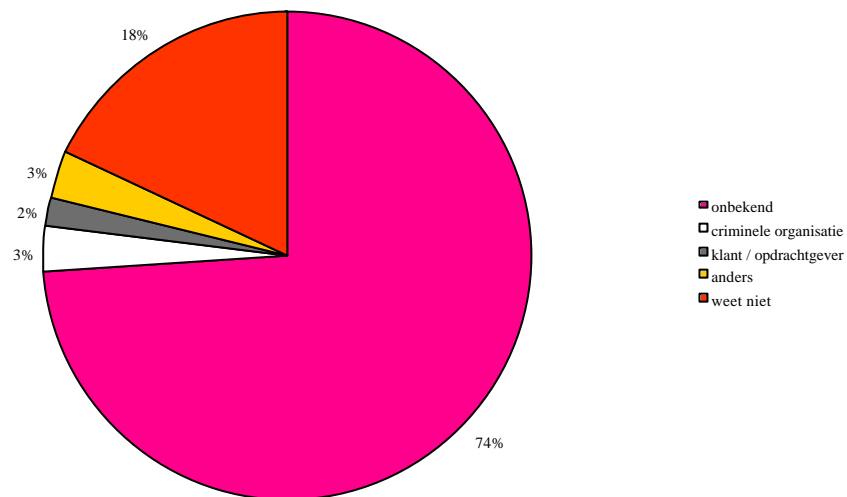
4.5.4 Actie politie naar aanleiding van de melding

Nagenoeg alle bedrijven (92%) geven aan dat de politie hun melding registreert. Ruim driekwart van de bedrijven (77%) die inbraak melden bij de politie geeft aan dat de politie naar aanleiding van de melding van inbraak proces-verbaal opmaakt. Ruim vier op de tien (42%) bedrijven die inbraak melden, geven aan dat de politie een onderzoek instelt naar aanleiding van de melding. Relatief veel supermarkten (56%) geven aan dat de politie een onderzoek heeft ingesteld.

4.6 Inbreker meestal geen bekende van het bedrijf

Slechts in een zeer beperkt aantal gevallen hebben bedrijven een concreet vermoeden van wie de dader is, zoals klanten of opdrachtgevers (2%) of een criminele organisatie (3%). In de meeste gevallen (74%) vermoeden de getroffen bedrijven dat de dader geen bekende is van het bedrijf. In de rest van de gevallen (18%) tast het bedrijf in het duister over in welke kringen naar de dader van de inbraak moet worden gezocht. Er zijn geen relevante verschillen tussen branches, grootteklassen en regio's.

11 | Vermoedelijke dader bij inbraak (één antwoord mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: detailhandelbedrijf slachtoffer van inbraak (n=1.631)

5 Eenderde bedrijven slachtoffer van diefstal

Onder diefstal verstaan we het wegnemen van zaken die eigendom zijn van het bedrijf. Het kan hier zowel gaan om diefstal door het eigen personeel als om diefstal door derden. Om eventuele dubbeltellingen te voorkomen rekenen we de gestolen goederen bij inbraak niet onder diefstal mee.

Eenderde van de detailhandelbedrijven (32%) heeft te maken met een of meer vormen van diefstal. In totaal gaat het om ruim 49.000 vestigingen. (Zie ook kolom 1 van de onderstaande tabel 7.) Het gaat voornamelijk om diefstal uit gebouwen (30%). Een klein deel van de bedrijven heeft te maken met diefstal *uit* transportmiddelen (3%) of diefstal *van* transportmiddelen zelf (1%).

In 2002 werd 44% van de bedrijven in de detailhandel slachtoffer van diefstal. Het slachtofferschap is dus fors gedaald sindsdien.

Branche

De supermarkten vallen op door hun hoge slachtofferschap van diefstal uit gebouwen.

12 | Slachtofferschap diefstal

% bedrijven waar het delict voorkomt:	Totaal (n=8.842)	Non-food (n=7.185)	Food (n=1.179)	Supermarkten (n=478)
Diefstal:				
Uit gebouwen	30,0%	29,5	25,6	60,9
<i>Uit</i> transportmiddelen	2,5%	2,4	2,9	3,0
<i>Van</i> transportmiddelen	1,4%	1,4	1,6	1,5
Totaal diefstal	31,7%¹	31,1	28,0	62,0

Bron: TNS NIPO, 2004

¹ In deze tabel tellen de subtotalen niet op tot het totaal aantal delicten (som is 33,9% in plaats van 31,7%). Dit wordt verklaard door vestigingen die met meerdere vormen te maken hebben gehad. Deze vestigingen worden in het totaal percentage maar een keer meegerekend.

Organisatie-omvang

Grote bedrijven hebben meer kans om slachtoffer te worden van diefstal.

Regio

In de drie grote steden zijn meer bedrijven (37%) de afgelopen 12 maanden slachtoffer van diefstal geweest dan elders in Nederland.

5.1 Totaal ruim 1,5 miljoen diefstallen gepleegd

De frequentie waarmee uit gebouwen wordt gestolen, is aanzienlijk hoger dan de frequentie waarmee transportmiddelen worden geteisterd door diefstal. Bedrijven die te maken hebben gehad met diefstal uit gebouwen, zijn hiervan gemiddeld bijna 3 keer per maand slachtoffer van (33 keer per jaar). Het totaal aantal diefstallen komt hiermee op ruim 1,5 miljoen, gemiddeld 31,9 per vestiging (zoals in kolom 2 van de onderstaande tabel is te zien).

13 | Frequentie diefstal uit gebouwen en transportmiddelen

	% bedrijven waar het delict voorkomt (basis: n=8.842)	Gemiddelde frequentie per jaar waarmee het delict voorkomt per getroffen bedrijf ⁷	Totaal geraamd aantal diefstallen voor alle bedrijven
Uit gebouwen	30,0%	32,6	1.500.000
Uit transportmiddelen	2,5%	3,9	15.000
Van transportmiddelen	1,4%	2,8	6.000
Totaal	31,7%	31,9	1.520.000

Bron: TNS NIPO, 2004

Branche

De frequentie waarmee diefstallen uit gebouwen plaatsvinden, is bij supermarkten ver boven het gemiddelde (gemiddeld 58 keer per jaar). In de detailhandel food is de frequentie lager (gemiddeld 24 keer per jaar)

Organisatie-omvang

Hoe groter het bedrijf, hoe vaker het te maken heeft met diefstallen.

Regio

Er zijn geen regionale verschillen.

⁷ Van de door diefstal getroffen bedrijven geeft 41% aan het door hen genoemde aantal delicten zeker te weten en 59% geeft aan het te schatten.

5.2 Merendeel diefstallen uit transportmiddelen vindt binnen vestigingsgemeente plaats

Diefstal van goederen uit transportmiddelen vindt meestal plaats binnen de eigen vestigingsgemeente.

14 | Locatie diefstal uit en van vervoermiddelen (één antwoord mogelijk)

	Diefstal <i>uit</i> transportmiddelen
	%
Eigen bedrijfsterrein	39
Binnen de gemeente, maar buiten het eigen terrein	30
Elders in Nederland	19
Weet niet	11
Wil niet zeggen	1
Totaal	100

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van diefstal uit transportmiddelen (n= 262)

5.3 Totale schade door diefstal geraamd op ongeveer €146 miljoen

Nagenoeg alle (98%) getroffen bedrijven geven aan *directe* schade op te lopen als gevolg van diefstal. De gemiddelde directe schade per getroffen vestiging bedraagt naar schatting ongeveer €2.600. De totale directe schade die de gehele sector detailhandel oploopt als gevolg van diefstal berekenen we op €125 miljoen.

Bijna de helft (46%) van de getroffen bedrijven geeft aan *indirecte* schade op te lopen als gevolg van diefstal. Als bedrijven indirecte schade oplopen, bedraagt dit gemiddeld ongeveer €900. De totale indirecte schade als gevolg van diefstal voor de gehele sector detailhandel ramen we op circa €21 miljoen. Bij elkaar komt de schade door diefstal in de detailhandel op €146 miljoen.

Zowel de directe (€6.300) als indirecte (€2.300) schade zijn relatief hoog bij de supermarkten.

5.4 Meeste diefstallen niet bij politie gemeld, minder dan eenvijfde getroffen bedrijven doet aangifte

5.4.1 Politie op de hoogte gesteld van één op de tien diefstallen

Iets minder dan de helft van de detailhandelbedrijven (47%) die slachtoffer zijn van diefstal, meldt dit bij de politie. In 2002 was dit 55%, het aandeel melders is significant gedaald.

De vestigingen die diefstal melden bij de politie, doen dit met een frequentie van 6,5 keer per jaar. Op basis van deze frequentie berekenen we het totaal aantal meldingen van diefstal voor alle bedrijven op circa 145.000 per jaar. Dit is 10% van het geraamde aantal gevallen van diefstal voor de gehele sector. Van de meeste diefstallen wordt de politie dus niet op de hoogte gesteld.

Relatief veel supermarkten melden het als er bij hen gestolen wordt (73%), dit in tegenstelling tot de overige detailhandel food (39%).

5.4.2 Minder dan eenvijfde van de slachtoffers doet daadwerkelijk aangifte

Minder dan eenvijfde (18%) van de detailhandelvestigingen die te maken hebben met diefstal, doet daadwerkelijk aangifte door het ondertekenen van een proces-verbaal.

De supermarkten melden diefstal wel vaak, maar zij doen weinig aangifte (12%). De detailhandel non-food doet vaker dan gemiddeld aangifte (19%).

5.4.3 Vestigingen melden diefstal niet vanwege verwacht uitblijven resultaat

Circa de helft (53%) van de detailhandelbedrijven die slachtoffer worden van diefstal stelt de politie niet op de hoogte van diefstal. De belangrijkste factor hiervoor is dat de schade zo klein is dat deze binnen het eigen risico valt. Daarnaast bestaat de indruk dat het geen zin heeft om de diefstal te melden, omdat de politie geen actie zal ondernemen naar aanleiding ervan. Andere redenen om diefstal niet te melden bij de politie staan hieronder weergegeven.

15 | Meestgenoemde redenen om diefstal niet te melden bij de politie
(antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)

Reden	%
Schade was te klein (binnen eigen risico)	31
Politie doet er toch niets aan	27
Te weinig bewijs, niet aantoonbaar	19
Geen tijd	16
Probleem zelf aangepakt	13

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft diefstal niet gemeld bij de politie (n=1.555)

Branche

Relatief weinig supermarkten (15%) zijn pessimistisch over de actie die de politie zal ondernemen naar aanleiding van de melding. Dat weerhoudt hen er echter niet van om zelf het probleem aan te pakken (41%). Ook in de detailhandel food zoeken ondernemers relatief vaak zelf een oplossing voor het probleem (19%). Zij noemen relatief weinig de afwezigheid van bewijs als reden voor het niet melden van diefstal (12%).

Organisatie-omvang

Relatief veel eenmanszaken (37%) noemen het lage schadebedrag als reden om diefstal niet te melden.

Regio

Relatief veel bedrijven in de randstad (13%) noemen een gebrek aan bewijs als reden om diefstal niet te melden.

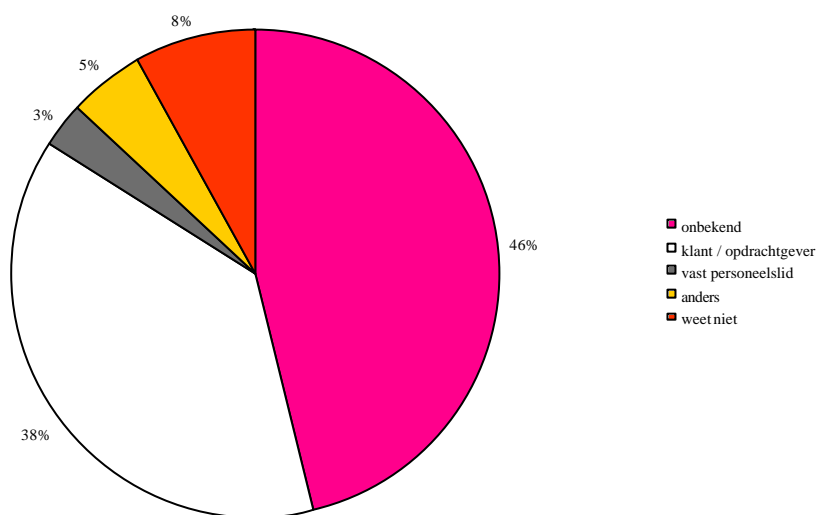
5.4.4 Actie politie naar aanleiding van de melding

De ruime meerderheid van bedrijven (87%) geeft aan dat de politie hun melding registreert. Tweederde zegt dat proces-verbaal is opmaakt (66%). Een kwart (25%) van de bedrijven geeft aan dat de politie een onderzoek is begonnen. Hoewel de supermarkten relatief weinig aangifte doen, geven zij wel relatief vaak aan dat de politie proces-verbaal opmaakt (77%). Bij de overige detailhandel food geeft ook een relatief groot aantal bedrijven (74%) dit aan. Bij de supermarkten valt verder op dat 19% van de bedrijven die diefstal meldt, aangeeft dat de politie de verdachte heeft aangehouden. Bij de non-food en de food is dit slechts respectievelijk 5% en 6%.

5.5 Vermoedelijke dief meestal geen bekende van het bedrijf

De detailhandelzaken vermoeden in bijna vier op de tien gevallen (38%) dat de diefstal werd gepleegd door een klant. Personeelsleden worden zeer zelden door de bedrijfsleiding verdacht van diefstallen. In bijna de helft van de gevallen (46%) sluiten de bedrijven deze categorieën uit en denken dat de dader geen bekende is van de vestiging. Bijna eentiende (8%) van de getroffen bedrijven heeft geen idee in welke kringen de dader gezocht kan worden.

16 | Vermoedelijke dader bij diefstal (één antwoord mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van diefstal (n=3.354)

Branche

Supermarkten verdenken relatief vaak klanten (69%).

Organisatie-omvang

Bedrijven met meer dan tien werknemers hebben vaker het vermoeden dat de diefstallen door klanten worden gepleegd dan kleinere bedrijven.

Regio

Er zijn geen verschillen tussen regio's.

6 Een op de vijf bedrijven slachtoffer van vernielingen

Bijna een vijfde (18%) van de detailhandelbedrijven heeft te maken met:

- opzettelijke vernieling,
- brandstichting, of
- het aanbrengen van graffiti

aan bedrijfsgebouwen, op transportmiddelen of andere eigendommen. Dit komt neer op zo'n 28.000 vestigingen. Onder dergelijke beschadigingen verstaan we het opzettelijk beschadigen van bezittingen van bedrijven waarbij de dader niet handelt uit winstbejag. In het vervolg spreken we kortweg over vernieling. Het gaat in de detailhandel met name om vernielingen aan bedrijfsgebouwen (15%). Vernielingen aan de transportmiddelen komen in mindere mate voor (4%).

In 2002 lag het slachtofferschap op een significant hoger niveau, namelijk 23%.

Branche

Supermarkten vallen op door hun hoge slachtofferschap, dat grotendeels veroorzaakt wordt door vernielingen aan gebouwen.

17 | Vernielingen naar branche

% bedrijven waar het delict voorkomt:	Totaal (n=8.842)	Non-food (n=7.185)	Food (n=1.179)	Supermarkten (n=478)
Vernielingen:				
Gebouwen	15,3%	14,6	14,8	34,5
Transportmiddelen	3,8%	3,7	3,8	4,5
Totaal	18,4%¹	17,9	17,2	36,2

Bron: TNS NIPO, 2004

¹ In deze tabel tellen de subtotalen niet op tot het totaal aantal delicten (som is 19,1% in plaats van 18,4%). Dit wordt verklaard door vestigingen die met beide vormen te maken hebben gehad. Deze vestigingen worden in het totaal percentage maar een keer meegerekend.

Organisatie-omvang

Relatief weinig eenmanszaken worden slachtoffer van vernielingen (11%). Vooral bij bedrijven boven de twintig medewerkers komt vernieling vaak voor.

Regio

In de drie grote steden (23%) komt vernieling vaker voor dan in de rest van het land.

6.1 Totaal aantal vernielingen geraamd op 86.000

Gemiddeld komt vernieling aan gebouwen per getroffen vestiging 3,1 keer per jaar voor. Op basis hiervan berekenen we het totaal aantal vernielingen aan gebouwen per jaar op circa 73.000.

Vernielingen aan transportmiddelen komen gemiddeld 2,3 keer per jaar voor bij bedrijven die slachtoffer zijn. Met deze frequentie komt het totaal aantal geraamde vernielingen aan transportmiddelen uit op ongeveer 13.000 per jaar. Bij elkaar is het totaal aantal vernielingen in de detailhandel circa 86.000.

18 / Frequentie vernieling aan gebouwen en transportmiddelen

	% bedrijven waar het delict voorkomt (basis: n=8.842)	Gemiddelde frequentie per jaar waarmee het delict voorkomt bij getroffen vestigingen ⁸	Totaal geraamd aantal vernielingen voor alle bedrijven
Gebouwen	15,3%	3,1	73.000
Transportmiddelen	3,8%	2,3	13.000
Totaal	18,4%	3,2	86.000

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: zie per categorie

Branche

De frequentie van vernielingen aan gebouwen is relatief hoog bij de supermarkten (6,2 keer per jaar).

Organisatie-omvang

Hoe groter de omvang van het bedrijf, hoe hoger de frequentie waarmee vernielingen plaatsvinden.

Regio

Er zijn geen regionale verschillen qua frequentie.

⁸ Van de door vernielingen getroffen bedrijven geeft 74% aan het door hen genoemde aantal delicten zeker te weten en 26% geeft aan het te schatten.

6.2 Vernielingen aan transportmiddelen vinden plaats binnen de eigen gemeente

Verreweg de meeste gevallen van vernielingen aan de transportmiddelen vinden plaats binnen de eigen gemeente (92%).

19 / Locatie vernielingen aan vervoermiddelen (één antwoord mogelijk)

Locatie	%
Eigen bedrijfsterrein	45
Binnen de gemeente, maar buiten het eigen terrein	47
Elders in Nederland	4
Weet niet	4
Totaal	100

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van vernieling aan transportmiddel (n=410)

Vanwege het beperkte aantal waarnemingen van vernielingen aan transportmiddelen kunnen we geen uitspraken doen per branche, grootteklasse of regio.

6.3 Totale schade door vernielingen geraamd op ongeveer €34 miljoen

Nagenoeg alle (93%) getroffen bedrijven geven aan *directe* schade op te lopen als gevolg van vernielingen. Bedrijven die *directe* schade oplopen, worden gemiddeld met een schadebedrag van €1.100 geconfronteerd. Op basis hiervan ramen we de totale directe schade in de detailhandel als gevolg van vernieling, brandstichting en graffiti op circa €31 miljoen. De directe schade is relatief hoog bij supermarkten, gemiddeld €1.900 per getroffen vestiging.

Eenderde (34%) van de getroffen bedrijven geeft aan *indirecte* schade op te lopen als gevolg van vernielingen. De *indirecte* schade die bedrijven oplopen bedraagt gemiddeld €340. De totale indirecte schade berekenen we op €3 miljoen voor de gehele sector detailhandel. Samengenomen komt de totale schade neer op circa €34 miljoen.

6.4 Eenderde vernielingen gemeld bij politie, bijna eenvijfde getroffen bedrijven doet aangifte

6.4.1 Eenderde vernielingen gemeld bij politie

Minder dan de helft (46%) van de detailhandelbedrijven die slachtoffer zijn van vernieling, brandstichting of aanbrengen van graffiti, meldt dit bij de politie. In 2002 meldde 41% van de getroffen bedrijven vernielingen bij de politie (significant lager).

De gemiddelde frequentie van het melden van een vorm van vernieling is 2,0 keer per jaar onder getroffen bedrijven. Het totaal aantal meldingen van vernieling, brandstichting of graffiti voor de gehele sector berekenen we op ruim 26.500. Dit is 31% van het geraamde totaal aantal gepleegde vernielingen in de sector.

Branche

Relatief weinig non-food bedrijven (45%) melden vernielingen bij de politie. Food-bedrijven doen dit juist relatief veel (55%).

Organisatie-omvang

Relatief veel (53%) vestigingen met 20-49 werknemers melden vernielingen bij de politie.

Regio's

Relatief weinig bedrijven in de drie grote steden (37%) melden vernielingen bij de politie.

6.4.2 Bijna eenvijfde getroffen bedrijven doet aangifte van vernielingen

Ongeveer de helft (46%) van de vestigingen die melding maken, doet aangifte. Dit betekent dat nog niet een op de vijf slachtoffers (17%) aangifte doet. Het percentage slachtoffers dat aangifte doet van vernielingen is als volgt: non-food 18%, food 15%, supermarkten 12%.

6.4.3 Ondernemers melden vernielingen niet vanwege verwacht uitblijven resultaat

De voornaamste redenen om de politie niet op de hoogte te stellen van de vernieling zijn de te beperkte omvang van de schade om daar melding van te maken en de verwachting dat de politie niet zal optreden.

20 / Meestgenoemde redenen om vernielingen niet te melden bij de politie (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)

Reden	%
Schade was te klein (binnen eigen risico)	38
Politie doet er toch niets aan	37
Geen tijd	12
Probleem zelf aangepakt	11

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft vernieling niet gemeld bij de politie (n=1.023)

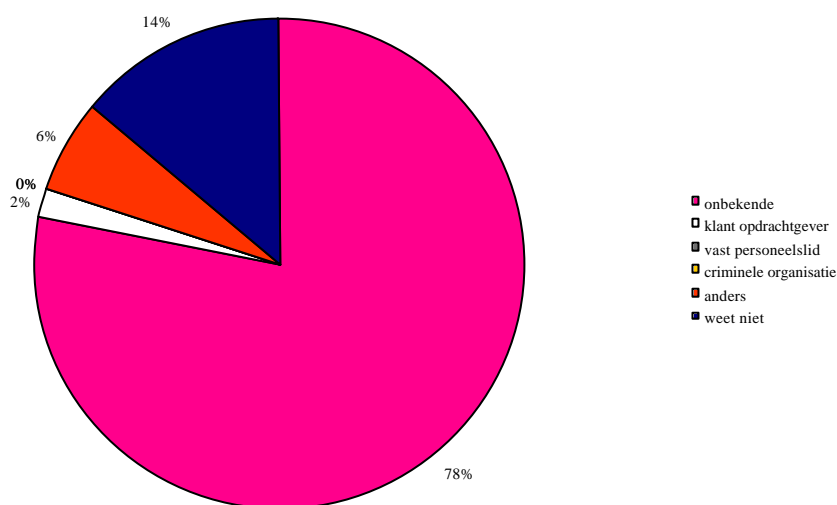
6.4.4 Actie politie naar aanleiding van de melding

Het grootste deel (84%) van de bedrijven die vernielingen bij de politie melden, geeft aan dat de politie de melding registreert. Zes op de tien bedrijven (58%) geven aan dat proces-verbaal werd opgemaakt. Een kwart (25%) van deze bedrijven meldt dat de politie de vernielingen heeft onderzocht. Dit percentage is met name hoog in de detailhandel food (34%).

6.5 Vermoedelijke dader vernielingen meestal geen bekende van het bedrijf

Ondernemers hebben nauwelijks een idee in welke kringen de dader gezocht zou moeten worden. De meeste getroffen bedrijven (78%) denken echter dat de vermoedelijke dader van vernielingen, brandstichting of graffiti in ieder geval geen bekende van het bedrijf is.

21 | De vermoedelijke dader van vernielingen (één antwoord mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van vernieling (n=1.948)

Branche

Supermarkten verdenken iets vaker klanten (6%) van vernielingen.

Organisatie-omvang, regio

Er zijn geen verschillen naar organisatie-omvang of regio.

7 Gewelddelicten bij 7% detailhandelbedrijven

Onder gewelddelicten verstaan we voorvallen zoals mishandeling, bedreiging en afpersing of een zedendelict. Van alle detailhandelbedrijven heeft 6,7% te maken met één of meer gewelddelicten tegen het personeel. In absolute aantallen betekent dat ruim 10.000 vestigingen met dergelijke delicten worden geconfronteerd. In 2002 werd 12% van de detailhandel slachtoffer van geweld, wat significant hoger is dan in 2004.

Het percentage vestigingen dat slachtoffer wordt van gewelddelicten loopt op naarmate de vestiging meer werknemers telt, van 3% onder eenmanszaken tot 22% onder zaken met 20 tot 49 werknemers.⁹

Branche

Supermarkten worden relatief zwaar getroffen door gewelddelicten, eenvijfde (19%) van de bedrijven in deze branche heeft hiermee te maken.

Regio's

Detailhandelzaken in de drie grote steden worden relatief veel getroffen door gewelddelicten (11%), in het noorden is het slachtofferschap lager (4%).

7.1 Bedreiging meest voorkomende gewelddelict

Het meest voorkomende gewelddelict is bedreiging. Mishandeling komt voor bij bijna één op de zeven vestigingen die te maken hebben met gewelddelicten.

22 | *Aard van de gewelddelicten waar het bedrijfsleven slachtoffer van wordt (open vraag, meer antwoorden mogelijk)*

Gewelddelict	Totaal (n=790)	Non-food (n=594)	Food (n=74)	Super-markten (n=122)
	%	%	%	%
Bedreiging	80	83	63	78
Mishandeling	15	14	14	24
Beroving, overval	9	6	22	17
Afpersing	2	2	3	1
Agressief gedrag	4	4	2	7
Zedendelicten	0	0	0	0

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van gewelddelict

⁹ Bij bedrijven met 50-99 werknemers (n=80) is dit 33% en bij bedrijven met 100+ werknemers (n=35) is dit 26%.

Branche

De detailhandel food heeft relatief weinig met bedreiging te maken. Daarentegen wordt deze branche relatief veel getroffen door overvallen. Supermarkten hebben ook veel te maken met overvallen, en nog meer met mishandelingen. Gewelddelicten komen bij supermarkten vaker voor dan gemiddeld, namelijk 7,3 keer per jaar.

Organisatie-omvang

Voor zover we uitspraken kunnen doen naar organisatie-omvang nemen we op dit punt geen significante verschillen waar in het soort gewelddelicten.

Regio

In het zuiden van het land ligt de gemiddelde frequentie lager (3,4) dan gemiddeld.

7.2 Totale schade door gewelddelicten geraamd op €4 miljoen

De meeste bedrijven die te maken hebben met gewelddelicten, geven aan dat zij hierdoor *geen* directe (66%) of indirecte (66%) financiële schade oplopen. Bij de vestigingen die wel *directe* financiële schade oplopen, wordt deze schade geraamd op gemiddeld €500 per vestiging die schade ondervindt. De totale directe schade in de sector berekenen we op basis hiervan op ongeveer €2 miljoen. Als een vestiging *indirecte* schade oploopt bedraagt dit gemiddeld ruwweg ook €500 per getroffen vestiging. De totale indirecte schade in de sector ramen wij op bijna €2 miljoen. De totale schade als gevolg van gewelddelicten komt dus neer op zo'n €4 miljoen.

7.3 Drie op de vijf bedrijven melden gewelddelicten bij politie, een op zeven bedrijven doet daadwerkelijk aangifte

Drie op de vijf (59%) vestigingen die te maken hebben met gewelddelicten, melden dit bij de politie. Dit is een indicatieve stijging (betrouwbaarheidsniveau is 90%) ten opzichte van 2002 (toen 49%). Relatief veel supermarkten melden gewelddelicten bij de politie (79% van de getroffen bedrijven). Bij de non-food is dit wat lager (55%). Relatief veel bedrijven met 20-49 werknemers melden gewelddelicten bij de politie (69%).

Een kwart (24%) van de vestigingen die melding maken doet aangifte. Dit betekent dat een op de zeven slachtoffers (14%) aangifte doet. Er zijn geen relevante verschillen qua branche, regio of bedrijfs grootte.

7.3.1 Bedrijven melden geweldsdelicten niet omdat men zelf het probleem aanpakt

Vier op de tien getroffen vestigingen (41%) kiezen ervoor geen melding te doen van het geweldsdelict. De voornaamste reden om geen melding te maken is dat het bedrijf de problemen zelf aanpakt. Hier kan ook mee te maken hebben dat veel bedrijven de indruk heeft dat de politie naar aanleiding van de melding geen actie zal ondernemen.

23 | Meestgenoemde redenen om geweldsdelicten niet te melden bij de politie
(antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)

Reden	%
Probleem zelf aangepakt	32
Politie doet er toch niets aan	28
Schade was te klein (binnen eigen risico)	23
Geen tijd	11
Te weinig bewijs	5

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: meldt geweldsdelict niet bij de politie (n=303)

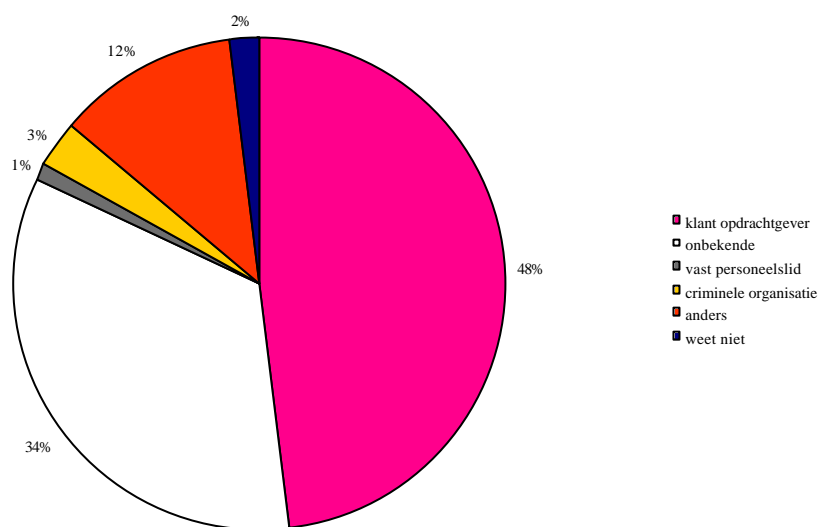
7.3.2 Actie politie naar aanleiding van delict

Van alle bedrijven die de politie op de hoogte stellen van geweldsdelicten, geeft ruim driekwart (78%) aan dat de politie de melding registreert. Circa drie op de vijf bedrijven geeft aan dat proces-verbaal is opgemaakt (57%). Een kleiner deel zegt dat de politie het geweldsmisdrijf is gaan onderzoeken (38%). Relatief veel supermarkten geven aan dat proces-verbaal is opgemaakt (76%).

7.4 Dader vaak klant of opdrachtgever

Bijna de helft van de bedrijven (48%) die slachtoffer zijn van geweldsdelicten wijst een klant of opdrachtgever als vermoedelijke dader aan van het laatste delict. Bij supermarkten doen zelfs drie op de vijf bedrijven dit (58%). Eenderde van de getroffen bedrijven geeft aan dat de dader geen bekende is van de vestiging (34%).

24 | *Vermoedelijke dader bij geweldsdelicten (één antwoord mogelijk)*



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van geweldsdelict (n=790)

8 Overige criminaliteit bij 6% detailhandelbedrijven

Zes procent (5,7%) van de bedrijven in de detailhandel is slachtoffer van een andere vorm van criminaliteit dan wij tot nu toe hebben besproken. In de praktijk zijn dit rond 9.000 vestigingen. Hoe groter de vestiging, hoe meer bedrijven te maken hebben met overige vormen van criminaliteit.

De overige vormen van criminaliteit die worden genoemd zijn zeer divers van aard. Verschillende vormen van oplichting en fraude (27%) en wanbetaling (8%) worden het meeste genoemd. Daarnaast noemt 10% van de getroffen bedrijven overlast door drugsgebruik, geluid en hangjongeren. De vraag is of we deze laatste aspecten moeten aanmerken als criminaliteit. Gezien het feit dat de ondervraagden deze vormen spontaan noemen, kunnen we in ieder geval constateren dat dit *in de perceptie van de ondervraagden* gaat om criminaliteit.

Bedrijven die te maken hebben met dergelijke overige criminaliteitsvormen, overkomt dit met een gemiddelde frequentie van 19 keer per jaar. Op basis hiervan berekenen we het totaal aantal overige delicten op 170.000 per jaar.

Relatief veel bedrijven in de randstad (9%) hebben met geweldsdelicten te maken. Het absolute aantal getroffen bedrijven in de branche supermarkten en food laat het niet toe om over dit onderwerp verschillen tussen deze branches te bespreken. Hetzelfde geldt voor bedrijven van verschillende grootte.

8.1 Totale schade door overige criminaliteit geraamd op €11 miljoen

Ruim de helft (58%) van de getroffen bedrijven zegt directe financiële schade te hebben ondervonden als gevolg van deze overige criminaliteitsvormen. Deze directe schade bedraagt dan gemiddeld €1.400 per vestiging. De totale directe schade in de detailhandel als gevolg van overige delicten berekenen we op ongeveer €7,5 miljoen. Vier op de tien (40%) getroffen bedrijven zeggen indirecte financiële schade te lijden als gevolg van overige criminaliteit. Deze indirecte schade bedraagt dan gemiddeld €1.000 per vestiging. De totale indirecte schade voor de hele sector ramen we op €3,5 miljoen. Bij elkaar genomen komt de totale schade neer op €11 miljoen.

8.2 Eenzevende van overige delicten gemeld bij de politie, minder dan eenvijfde getroffen bedrijven doet aangifte

Minder dan de helft (46%) van de bedrijven die met vormen van overige criminaliteit te maken hebben stelt de politie hiervan op de hoogte. Gemiddeld maken deze vestigingen 6 keer per jaar melding. Het totaal aantal meldingen berekenen we op 24.000, dat is ongeveer eenzevende (14%) van het totaal aantal delicten.

Ruim de helft van de getroffen bedrijven (54%) doet geen melding van overige criminaliteit. De belangrijkste reden voor deze vestigingen om de politie *niet* in te lichten, is de verwachting dat de politie geen actie zal ondernemen naar aanleiding van de melding. Veel bedrijven geven dan ook aan deze problemen zelf aan te pakken.

25 | *Meestgenoemde redenen voor het niet melden van overige vormen van criminaliteit (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)*

Reden	%
Politie doet er toch niets aan	25
Probleem zelf aangepakt	24
Schade was te klein (binnen eigen risico)	18
Geen tijd	11
Te weinig bewijs	5

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: meldt overige criminaliteit niet bij de politie (n=286)

8.2.1 Minder dan eenvijfde slachtoffers doet daadwerkelijk aangifte

Van de bedrijven die melding maken doen vier op de tien (38%) daadwerkelijk aangifte. Dit betekent dat nog geen vijfde (17%) van alle vestigingen die door overige criminaliteit getroffen wordt, hiervan aangifte doet.

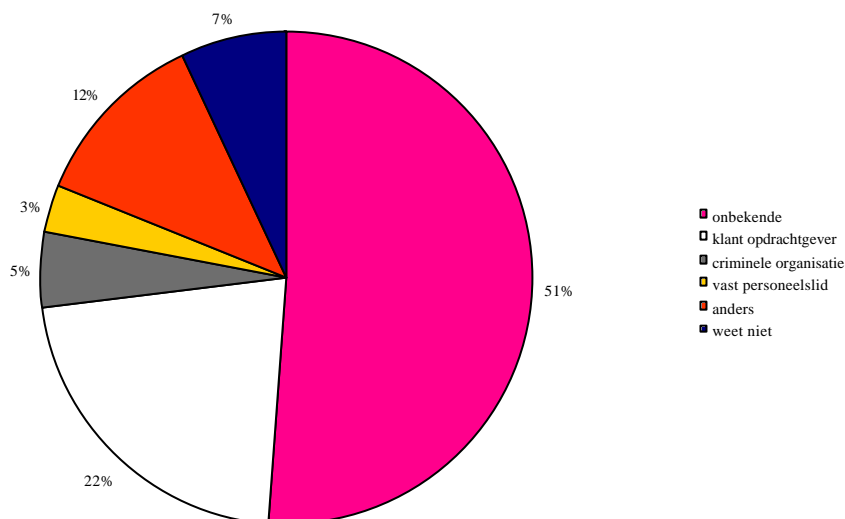
8.2.2 Actie politie naar aanleiding van delict

De ruime meerderheid (71%) van de bedrijven die melding doet van overige criminaliteit, geeft aan dat de politie deze melding heeft geregistreerd. Proces-verbaal wordt bij de helft (51%) van deze bedrijven opgemaakt. In ruim een kwart (28%) van de gevallen stelt de politie een onderzoek in.

8.3 Lijst van vermoedelijke daders divers van samenstelling

Ruim eenvijfde van de getroffen vestigingen verdenkt een klant als vermoedelijke dader. Criminele organisaties en personeelsleden worden in mindere mate verdacht. De helft van de getroffen bedrijven meent dat dader geen bekende is van de vestiging. Zeven procent van de bedrijven sluit geen enkele groep uit van daderschap en heeft geen idee in welke kringen de dader gezocht zou moeten worden.

26 | *Vermoedelijke dader van overige criminaliteit (één antwoord mogelijk)*



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer overige criminaliteit (n=575)

9 Helft bedrijven tevreden over politie bij melding criminaliteit

9.1 Eenderde bedrijven heeft contact met politie inzake delicten

In de voorgaande hoofdstukken is vastgesteld dat het meldings- en aangiftegedrag wisselt per delict. Van alle bedrijven in de detailhandel heeft eenderde (31%) het afgelopen jaar één of meer delicten gemeld, en heeft ruim eentiende (12%) van één of meer delicten aangifte gedaan. Relatief veel supermarkten melden criminaliteit (57%). De detailhandel food doet relatief weinig aangifte (10%).

In onderstaande tabel staat voor de verschillende delicten weergegeven, welk percentage van de getroffen bedrijven het delict meldt, dan wel aangifte doet. Het meldingsgedrag wordt vergeleken met dat van de MBI 2002 voor inbraak, diefstal, vernielingen en geweldsdelicten. Vanwege wijzigingen in de onderzoeksopzet kunnen het meldingsgedrag voor overige delicten en het aangiftegedrag voor alle delicten niet worden vergeleken met twee jaar geleden.

27 | Meldings- en aangiftegedrag van de met criminaliteit geconfronteerde bedrijven

Delict	Melding	Melding	Aangifte
	2002	2004	2004
• Inbraak	86	88	26
• Diefstal	55	47	18
• Vernieling/brandstichting/graffiti	41	46	17
• Geweldsdelicten	49	59	14
• Overige delicten	-	46	17

Van alle bedrijven:	2004
Melding gedaan totaal (van 1 of meer delicten)	31
Aangifte gedaan totaal (van 1 of meer delicten)	12

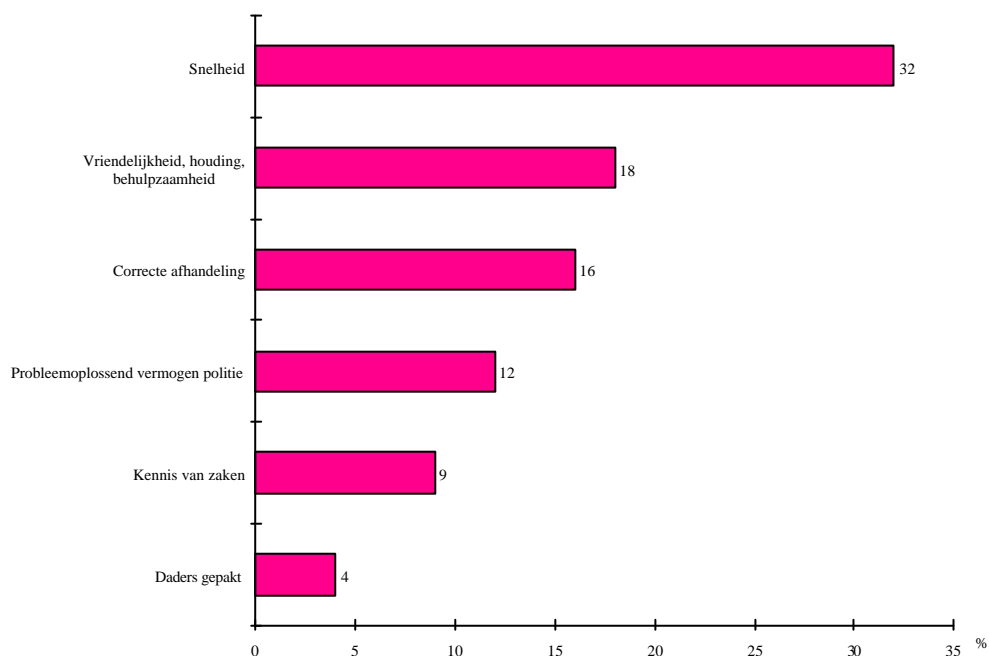
Bron: NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van betreffende delict

9.2 Bedrijven tevreden over snelheid en klantvriendelijkheid politie

De bedrijven die contact hebben met de politie voor het melden of aangeven van een delict noemen een aantal punten waarop de politie in hun ogen goed werk aflevert. De meest genoemde punten zijn de snelheid waarmee de politie de melding afhandelt. Daarnaast noemen de bedrijven de klantvriendelijke houding van de politie. Relatief veel supermarkten (50%) roemen de snelheid waarmee de politie optreedt.

28 / Meestgenoemde positieve aspecten van contact met de politie (open vraag, meer antwoorden mogelijk)



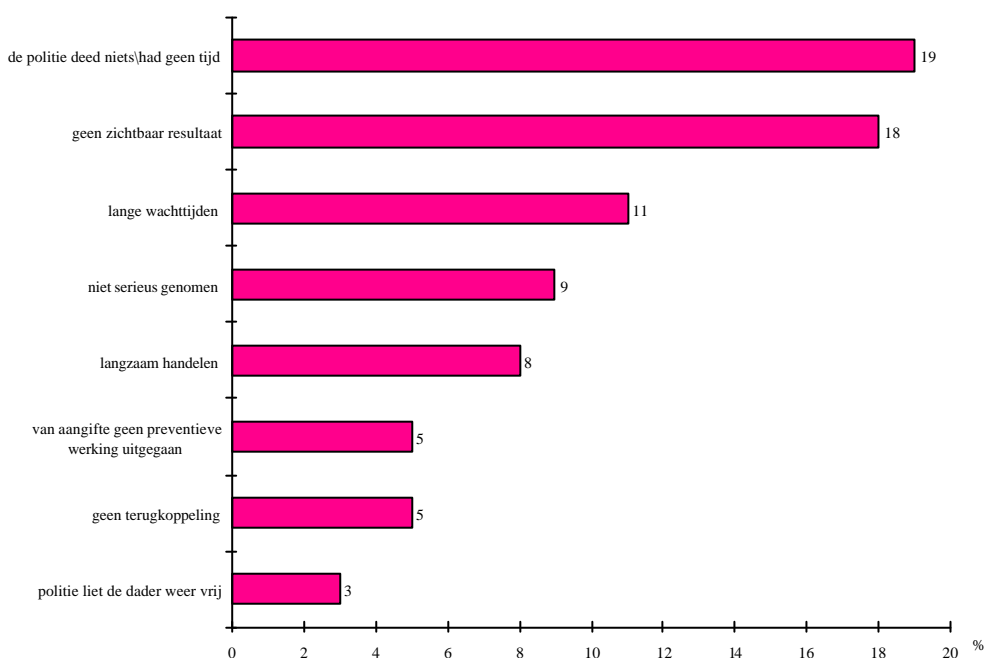
Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft een of meer delicten gemeld (n=3.469)

9.3 Bedrijven ontevreden over schijnbaar passieve houding politie en het uitblijven van zichtbaar resultaat

De bedrijven die een delict melden of aangeven, noemen ook een aantal punten waarop de politie in hun ogen minder goed werk aflevert. Zij noemen met name de (schijnbaar) passieve houding van de politie en het uitblijven van zichtbaar resultaat naar aanleiding van de melding of aangifte.

29 | Meestgenoemde negatieve aspecten van contact met de politie (open vraag, meer antwoorden mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

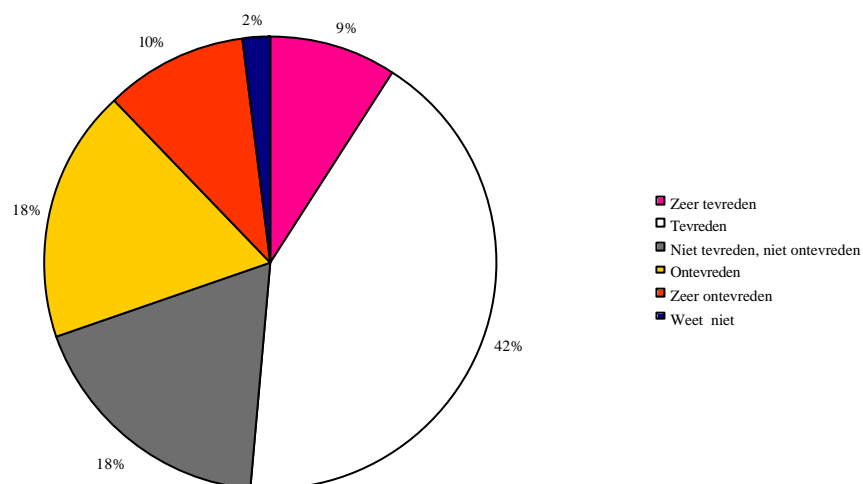
Basis: heeft een of meer delicten gemeld (n=3.469)

Hoe groter het aantal medewerkers, hoe groter het aantal bedrijven dat het gebrek aan snelheid van de politie noemt.

9.4 Helft bedrijven tevreden over politie bij melding of aangifte

De helft (51%) van de bedrijven die melding en/of aangifte doen, zijn over het geheel genomen tevreden of zelfs zeer tevreden over de manier waarop de politie die melding van delicten afhandelt. Ruim een kwart (28%) van de bedrijven die melding of aangifte doen, is ontevreden over het optreden van de politie.

30 | *Mate van tevredenheid met het afhandelen van meldingen door de politie (één antwoord mogelijk)*



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft één of meer delicten gemeld bij de politie (n=3.469)

Branche

Van de bedrijven die contact hebben gehad met de politie, zijn vooral de supermarkten tevreden over de politie (73%).

Regio

Er zijn geen verschillen in tevredenheid tussen de diverse regio's.

10 Kwart bedrijven wint advies in

Een kwart van de detailhandelsvestigingen (25%) laat zich adviseren op het terrein van criminaliteitspreventie en veiligheid. Bedrijven die zich laten adviseren beschouwen criminaliteit vaker als een probleem dan bedrijven die zich niet laten adviseren.

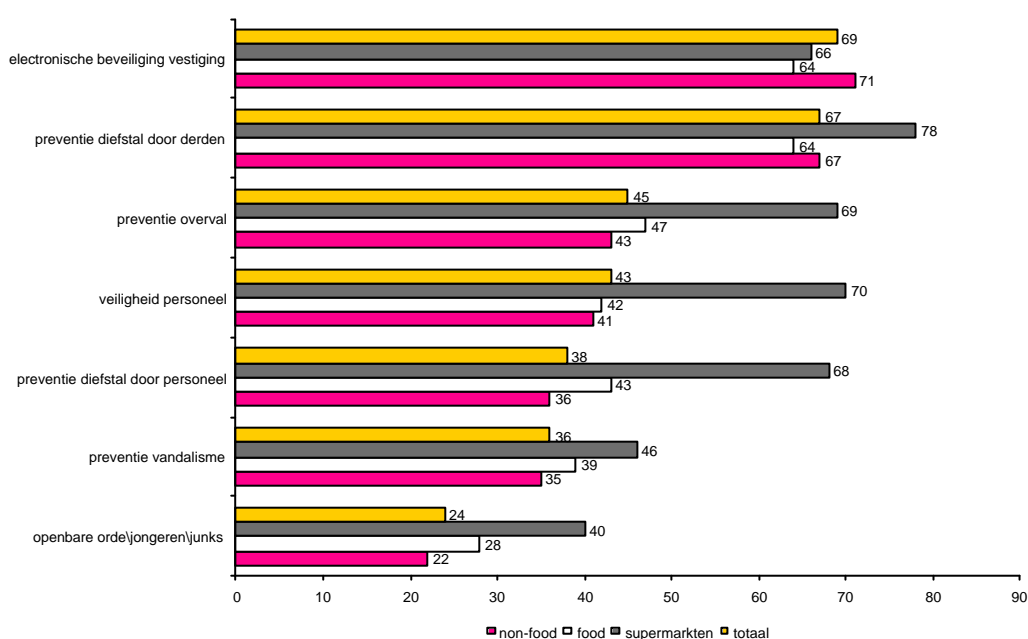
Eveneens bestaat er een verband tussen het inwinnen van advies en de mate waarin delicten voorkomen: relatief veel bedrijven die zich laten adviseren zijn meervoudig slachtoffer van criminaliteit. Bovendien hebben de vestigingen die zich laten adviseren te kampen met hogere aantallen delicten. Het is dan ook niet verwonderlijk dat relatief veel supermarkten zich laten adviseren op het gebied van criminaliteit (41%).

Er is daarnaast duidelijk samenhang tussen vestigingsomvang en het inwinnen van advies. Hoe groter het aantal werknemers, hoe groter het percentage bedrijven dat zich laat adviseren. Relatief weinig bedrijven in het noorden (21%) laten zich adviseren.

10.1 Elektronische beveiliging en diefstalpreventie meest genoemde adviesterreinen

In veruit de meeste gevallen hebben de ingewonnen adviezen te maken met elektronische beveiliging van de vestiging en het voorkomen van diefstal door derden. Daarnaast spelen de kans op een overval en de veiligheid van het personeel in de detailhandel ook een grote rol.

31 | *Adviesterreinen (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)*



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: laat zich adviseren non-food (n=2.067), food (n=317), supermarkten (n=229) en totaal (n=2.613)

Branche

Op bijna alle adviesterreinen, maar met name wat betreft veiligheid van het personeel, preventie van overvallen en preventie van diefstal door het eigen personeel, vallen de supermarkten op door het hogere aantal bedrijven dat zich laat adviseren. De non-food laat zich over het geheel genomen op minder terreinen adviseren. De detailhandel food neemt een gemiddelde plaats in.

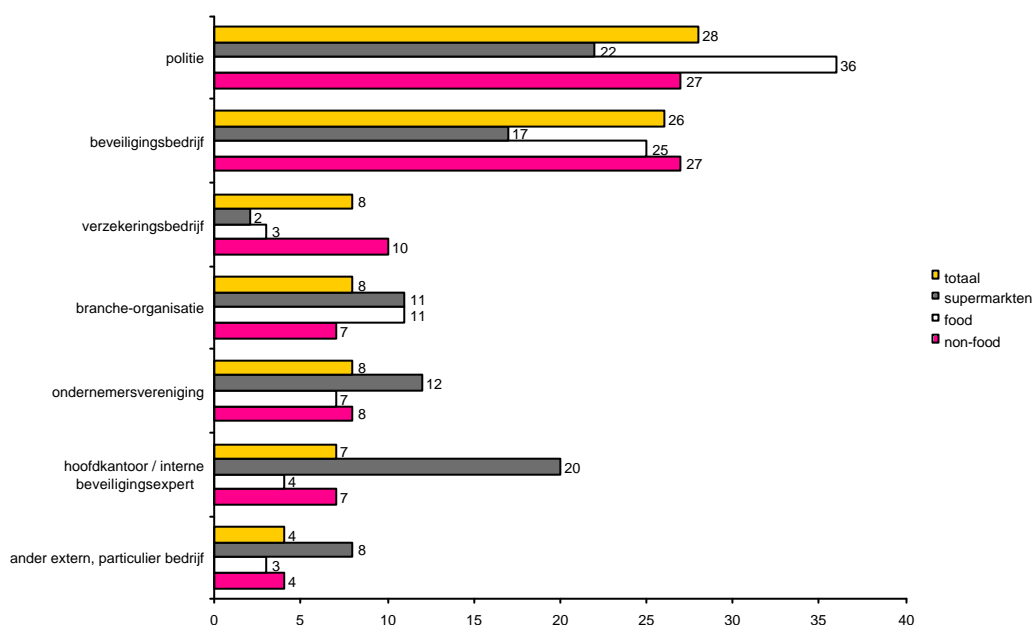
Organisatie-omvang

Hoe groter het bedrijf, op hoe meer vlakken het zich laat adviseren.

10.2 De detailhandel wint advies in bij politie en beveiligingsbedrijven

De politie en private beveiligingsbedrijven zijn de belangrijkste partijen voor advies over criminaliteit en onveiligheid. Bedrijven in de detailhandel food wenden zich met name tot de politie voor advies. Verzekeringsfirma's worden relatief veel geraadpleegd door de non-foodbranche. Relatief veel supermarkten laten zich door interne veiligheidsexperts adviseren.

32 / Adviserende partijen (open vraag, meer antwoorden mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: laat zich adviseren non-food (n=2.067), food (n=317), supermarkten (n=229) en totaal (n=2.613)

Organisatie-omvang

Relatief veel eenmanszaken wenden zich tot de politie (41%). Bedrijven met een wat grotere omvang vragen minder vaak om advies bij de politie. Zij laten zich het liefst adviseren door beveiligingsbedrijven maar ook door verzekeringsfirma's, een interne beveiligingsexpert of een ander extern bedrijf.

Regio

Bedrijven in het noorden van het land maken weinig gebruik van de mogelijkheid om zich te laten adviseren door de politie (16%). Bedrijven in de drie grote steden winnen juist relatief vaak advies in bij de politie (42%)

10.3 Weinig bedrijven participeren in projecten

Een klein gedeelte van de detailhandelsvestigingen (6%) participeert in projecten op het gebied van (bestrijding van) criminaliteit, openbare orde en veiligheid. In 2002 deed een even groot aantal bedrijven (6%) mee aan projecten.

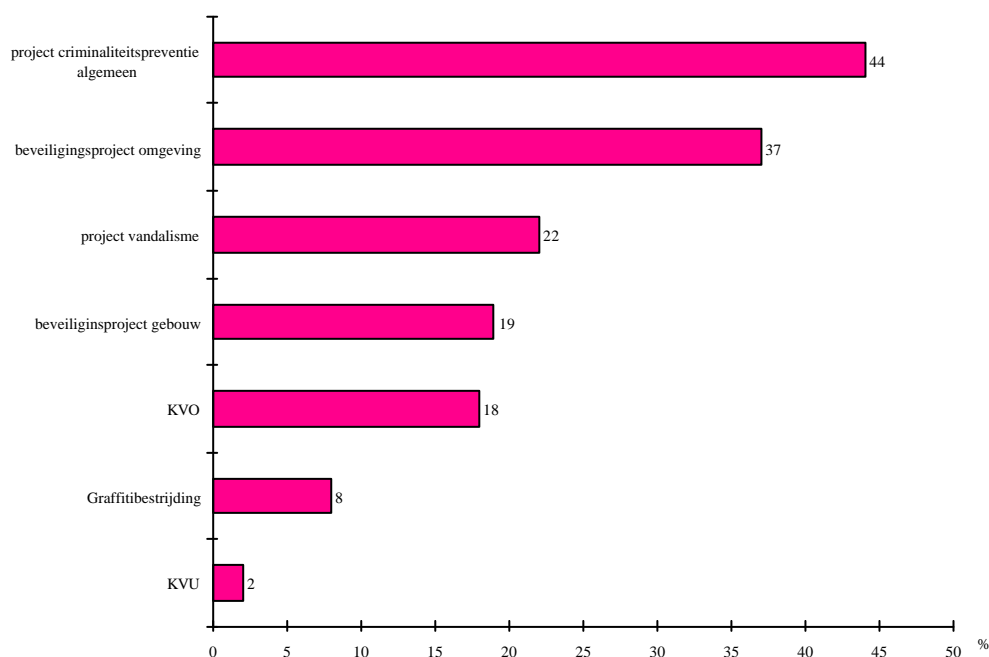
Ook hier zien we een duidelijke relatie met de criminaliteitssituatie: bedrijven die deelnemen aan projecten ervaren criminaliteit vaker als een probleem dan niet-deelnemende vestigingen. Zij zijn ook vaker dan gemiddeld meervoudig slachtoffer. Onder de supermarkten is het aantal participanten dan ook hoger (10%) dan gemiddeld.

Het aantal bedrijven dat deelneemt aan projecten hangt samen met de organisatie-omvang: naarmate bedrijven groter zijn nemen meer van hen deel aan projecten op het terrein van criminaliteitsbestrijding. Dit loopt op van 4% onder eenmanszaken tot 20% onder grotere bedrijven. In de drie groten steden nemen relatief veel bedrijven (8%) deel aan projecten.

10.4 Projecten gericht op algemene criminaliteitspreventie en beveiliging omgeving meest in trek

Onder bedrijven die deelnemen aan projecten, zijn beveiligingsprojecten gericht op algemene criminaliteitspreventie en beveiliging van de omgeving het meest geliefd.

33 / Soort project waaraan bedrijven deelnemen (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: neemt deel aan projecten (n=636)

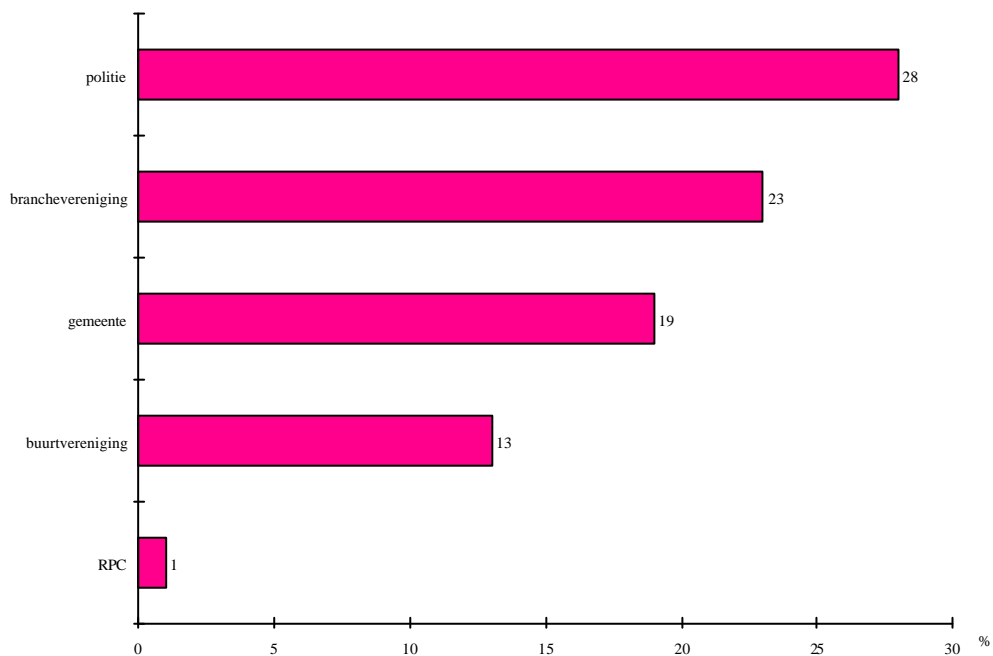
Branche, organisatie-omvang en regio

Het aantal bedrijven per branche, organisatie-omvang en regio, dat deelneemt aan projecten, is te beperkt om verdere specifieke uitspraken te doen over deze groepen.

10.5 Projecten worden veelal door de politie georganiseerd

De projecten waar bedrijven aan deelnemen, worden meestal georganiseerd door de politie. Daarnaast organiseren ook brancheverenigingen, gemeenten en buurtverenigingen projecten.

34 | *Organisatoren van projecten (open vraag, meer antwoorden mogelijk)*



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: deelgenomen aan projecten (n=636)

Branche, organisatie-omvang en regio

Het aantal bedrijven per branche, organisatie-omvang en regio, dat deelneemt aan projecten, is te beperkt om verdere specifieke uitspraken te doen over deze groepen.

