



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 Horeca

Roos Frederikse

B7877 | 15 februari 2005

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 horeca	1
1	Bijna de helft horecazaken slachtoffer criminaliteit	2
1.1	Een op de vijf horecavestigingen meervoudig slachtoffer	2
1.2	Een op de drie horecabedrijven ziet criminaliteit als probleem	3
2	Eenvijfde horecabedrijven re gistreert criminaliteit	5
2.1	Bij de helft van de horecabedrijven stelt personeel leiding op de hoogte van criminaliteit	5
2.2	Eénvijfde bedrijven registreert criminaliteit	5
2.2.1	Inbraak meest geregistreerde delict	6
2.3	Bedrijven houden aangiften bij en/of gebruiken registratiesysteem	6
3	Driekwart horecabedrijven treft preventieve maatregelen	7
3.1	Luid en stil alarm meest gebruikte preventiemaatregelen	7
3.2	Totale investeringen in preventiemaatregelen in of bij gebouw bedragen circa €37 miljoen	8
4	Inbraak komt voor bij circa één op de zes horecazaken	9
4.1	Totaal 12.000 inbraken per jaar in horeca	10
4.2	Meeste inbraken in bedrijfswagens vinden plaats buiten eigen bedrijfsterrein	11
4.3	Totale schade door inbraak in de horeca geraamd op €18 miljoen	11
4.4	Nagenoeg alle inbraken gemeld bij politie, eenvijfde getroffen bedrijven doet daadwerkelijk aangifte	12
4.4.1	Nagenoeg alle inbraken gemeld bij politie	12
4.4.2	Eenvijfde doet daadwerkelijk aangifte van inbraak	12
4.4.3	Vestigingen melden inbraak niet vanwege verwacht uitblijven resultaat	13
4.4.4	Actie politie naar aanleiding van delict	13
4.5	Inbreker meestal geen bekende van het bedrijf	14
5	Een op de zes horecazaken slachtoffer van diefstal	15
5.1	Totaal ruim 49.000 diefstallen gepleegd	15
5.2	Diefstal uit transportmiddelen meestal binnen gemeente	16
5.3	Totale schade door diefstal geraamd op ongeveer €12 miljoen	16
5.4	Meeste diefstallen worden niet bij politie gemeld, eenvijfde van de getroffen bedrijven doet aangifte	17
5.4.1	Politie op de hoogte gesteld van één op de zes diefstallen	17
5.4.2	Een op de vijf vestigingen doet daadwerkelijk aangifte	17
5.4.3	Vestigingen melden diefstal niet omdat de schade te klein is	17
5.4.4	Actie politie naar aanleiding van de melding	18
5.5	Vermoedelijke dief meestal geen bekende van bedrijf, hoewel klanten veel verdacht worden	18

6	Kwart horecabedrijven slachtoffer van vernielingen	20
6.1	Totaal aantal vernielingen geraamd op 38.000	21
6.2	Vernielingen aan transportmiddelen vinden plaats binnen de eigen gemeente	22
6.3	Totale schade door vernielingen geraamd op ongeveer €12 miljoen	22
6.4	Bijna eenderde vernielingen gemeld bij de politie, eenzevende getroffen bedrijven doet aangifte	23
6.4.1	Eenderde van totaal aantal vernielingen gemeld aan politie	23
6.4.2	Eén op de zeven bedrijven doet daadwerkelijk aangifte van vernielingen	23
6.4.3	Ondernemers melden vernielingen vaak niet omdat de schade binnen het eigen risico valt	23
6.4.4	Actie politie naar aanleiding van melding	24
6.5	Vermoedelijke dader vernielingen meestal geen bekende van de vestiging, hoewel klanten veel verdacht worden	24
<hr/>		
7	Eentiende horecabedrijven slachtoffer van geweldsdelicten	25
7.1	Bedreiging meest voorkomende geweldsdelict	25
7.2	Totale schade door geweldsdelicten geraamd op €1,6 miljoen	26
7.3	Meerderheid slachtoffers meldt geweldsdelicten bij politie, eenzesde getroffen bedrijven doet aangifte	26
7.3.1	Bedrijven melden geweldsdelicten niet omdat zij het probleem zelf aanpakken	26
7.3.2	Actie politie naar aanleiding van de melding	27
7.4	Dader geweld in horeca vaak klant	27
<hr/>		
8	Overige criminaliteit bij 7% van horecabedrijven	28
8.1	Totale schade door overige criminaliteit geraamd op €2,3 miljoen	28
8.2	Weinig overige delicten gemeld bij politie, eentiende getroffen bedrijven doen aangifte	28
8.2.1	Bedrijven doen geen melding vanwege verwacht uitblijven resultaat	29
8.2.2	Actie politie naar aanleiding van delict	29
8.3	Eenderde bedrijven wijst klant aan als dader overige criminaliteit	30
<hr/>		
9	Ruim de helft horecabedrijven tevreden over politie	31
9.1	Eenderde bedrijven heeft contact met politie inzake delicten	31
9.2	Bedrijven tevreden over snelheid en klantvriendelijkheid politie	32
9.3	Bedrijven ontevreden over het uitblijven van zichtbaar resultaat	33
9.4	Meer dan helft bedrijven tevreden over politie bij melding of aangifte	34
<hr/>		
10	Een op de vijf bedrijven laat zich adviseren; bijna eentiende bedrijven participeert in projecten	35
10.1	Eenvijfde bedrijven wint advies in	35
10.2	Elektronische beveiliging en diefstalpreventie meest populaire adviesterrein	36
10.3	De horeca wint advies in bij politie en beveiligingsbedrijven	37
10.4	Bijna eentiende bedrijven participeert in projecten	38

10.5	Projecten gericht op beveiliging van de omgeving en algemene criminaliteitspreventie meest in trek	39
10.6	Projecten veelal georganiseerd door politie of gemeente	40

	<i>Inhoud figuren en tabellen</i>	
1	<i>Overzicht belangrijkste cijfers sector horeca</i>	1
2	<i>(Meervoudig) slachtofferschap in de sector horeca</i>	2
3	<i>Ernst van de criminaliteitsproblematiek (één antwoord mogelijk)</i>	3
4	<i>Registreren van specifieke delicten</i>	6
5	<i>Meestgenoemde manieren van registratie van criminaliteit tegen de vestiging (open vraag, meer antwoorden mogelijk)</i>	6
6	<i>De meest toegepaste preventiemaatregelen in/bij gebouwen (open vraag, meer antwoorden mogelijk)</i>	7
7	<i>Frequentie inbraak in gebouwen en transportmiddelen</i>	10
8	<i>Locatie inbraak in vervoermiddelen (één antwoord mogelijk)</i>	11
9	<i>Belangrijkste redenen niet melden inbraak bij de politie (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)</i>	13
10	<i>Vermoedelijke dader bij inbraak (één antwoord mogelijk)</i>	14
11	<i>Frequentie diefstal uit gebouwen en transportmiddelen</i>	15
12	<i>Locatie diefstal uit en van vervoermiddelen (één antwoord mogelijk)</i>	16
13	<i>Meestgenoemde redenen om diefstal niet te melden bij de politie (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)</i>	17
14	<i>Vermoedelijke dader bij diefstal (één antwoord mogelijk)</i>	18
15	<i>Frequentie vernieling aan gebouwen en transportmiddelen</i>	21
16	<i>Locatie vernielingen aan vervoermiddelen (één antwoord mogelijk)</i>	22
17	<i>Meestgenoemde redenen om vernielingen niet te melden bij de politie (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)</i>	23
18	<i>Vermoedelijke dader van vernielingen (één antwoord mogelijk)</i>	24
19	<i>Aard van de geweldsdelicten waar het bedrijfsleven slachtoffer van wordt (open vraag, meer antwoorden mogelijk)</i>	25
20	<i>Meestgenoemde redenen om geweldsdelicten niet te melden bij de politie (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)</i>	26
21	<i>Vermoedelijke dader bij geweldsdelicten (één antwoord mogelijk)</i>	27
22	<i>Meestgenoemde redenen voor het niet melden van overige vormen van criminaliteit (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)</i>	29
23	<i>Vermoedelijke dader van overige criminaliteit (één antwoord mogelijk)</i>	30
24	<i>Meldings- en aangiftegedrag van de met criminaliteit geconfronteerde bedrijven</i>	31
25	<i>Meestgenoemde positieve aspecten van contact met de politie (open vraag, meer antwoorden mogelijk)</i>	32
26	<i>Meestgenoemde negatieve aspecten van contact met de politie (open vraag, meer antwoorden mogelijk)</i>	33
27	<i>Mate van tevredenheid met het afhandelen van meldingen en aangiften door de politie (één antwoord mogelijk)</i>	34
28	<i>Inwinnen advies, naar bedrijfsgrootte</i>	35
29	<i>Adviesterreinen (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)</i>	36

30	<i>Adviserende partijen (open vraag, meer antwoorden mogelijk)</i>	37
31	<i>Soort project waaraan bedrijven deelnemen (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)</i>	39
32	<i>Organisatoren van projecten (open vraag, meer antwoorden mogelijk)</i>	40

Kerncijfers sector horeca

1 | Overzicht belangrijkste cijfers sector horeca

Slachtofferschap algemeen	47%	Neemt preventieve maatregelen	77%		
Meervoudig slachtofferschap	19%	Neemt deel aan projecten	8%		
Ervaart criminaliteit als een probleem (enigszins+ernstig)	34%	Is tevreden over de politie (tevreden+zeer tevreden)	55%		
Registreert criminaliteit	18%				
	Inbraak	Diefstal	Vernieling	Gewelds delicten	Overige criminaliteit
% bedr. en inst. waar voorkomt	16,6	17,0	24,1	10,0	7
Gemiddelde frequentie per jaar	1,8	7,2	4,1	4,3	14,6
Raming totaal aantal delicten	12.000	49.000	38.000	-	40.000
Raming totale schade (mln euro)	18	12	12	1,6	2,3
% getroffen en dat melding doet	88	45	46	68	52
% getroffen en dat aangifte doet	20	19	14	16	11

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

1 Bijna de helft horecazaken slachtoffer criminaliteit

In de sector horeca heeft bijna de helft (47%) van de bedrijfsvestigingen de afgelopen 12 maanden te maken gehad met één of meer vormen van criminaliteit. Dit zijn in totaal circa 19.000 bedrijven. Het slachtofferschap is significant gedaald ten opzichte van 2002, toen drie op de vijf (59%) bedrijven nog te maken hadden met criminaliteit.

1.1 Een op de vijf horecavestigingen meervoudig slachtoffer

Een vijfde van alle horecavestigingen is meervoudig slachtoffer, dat wil zeggen dat zij getroffen worden door meer dan één vorm van criminaliteit¹. Dit is minder dan in 2002, toen eenderde (33%) van de horecabedrijven meervoudig slachtoffer was.

2 | (Meervoudig) slachtofferschap in de sector horeca

Percentage bedrijven dat slachtoffer is van .	%
0 delicten	53
1 soort delict	28
2 of meer soorten delicten (meervoudig slachtofferschap)	19
Totaal	100

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: alle horecavestigingen (n= 8.933)

Organisatie-omvang

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

Regio

Vergeleken met de rest van het land is het meervoudig slachtofferschap onder horecabedrijven in de drie grote steden relatief hoog (24%). In het zuiden is het relatief laag (18%).

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

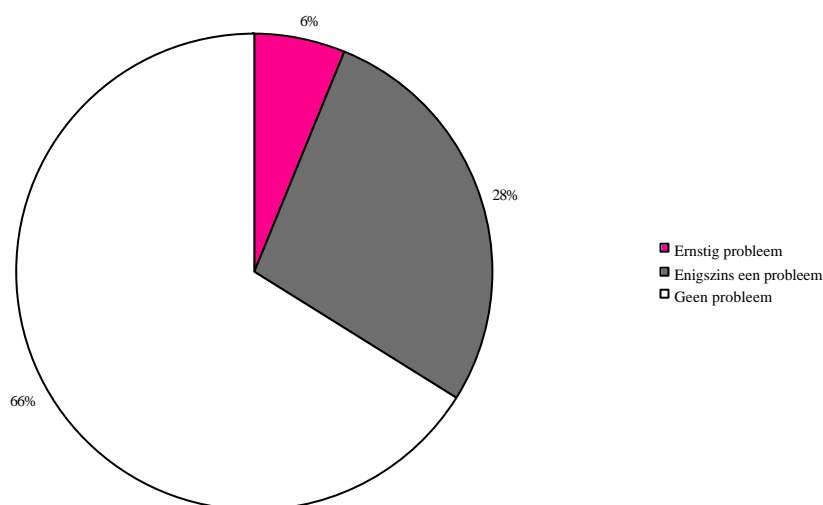
² Bedrijven met 100+ werknemers: n=38. Door dit lage steekproefaantal is het betrouwbaarheidsinterval voor de grote bedrijven vrij groot. Het percentage moet dus als indicatief worden opgevat.

1.2 Een op de drie horecabedrijven ziet criminaliteit als probleem

Ruim een kwart van de horecavestigingen (28%) ervaart criminaliteit enigszins als een probleem voor hun bedrijfsvoering. Zes procent ervaart criminaliteit als een ernstig probleem. Samen beschouwt dus eenderde (34%) van alle horecavestigingen criminaliteit in meerdere of mindere mate als een probleem voor de bedrijfsvoering. Omgerekend naar absolute aantallen betekenen de percentages dat in totaal circa 14.000 horecabedrijven criminaliteit als een probleem beschouwen. De rest van de horecabedrijven (66%) ziet criminaliteit niet als een probleem voor de bedrijfsvoering.

De perceptie van de criminaliteitsproblematiek in de horeca is ten opzichte van 2002 niet veranderd. Ook toen ervoer 34% van de bedrijven criminaliteit als problematisch voor de bedrijfsvoering.

3 | Ernst van de criminaliteitsproblematiek (één antwoord mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: alle horecabedrijven (n=8.933)

Organisatie-omvang

Hoe groter de organisatie-omvang, des te meer horecabedrijven criminaliteit als een probleem ervaren. Onder eenmanszaken is het percentage bedrijven dat criminaliteit als

een ernstig probleem beschouwt 5%. Onder bedrijven met 20 tot 49 medewerkers is dit het dubbele (10%)³.

Regio

In de drie grote steden (Amsterdam, Rotterdam en Den Haag) ervaren meer bedrijven criminaliteit als een probleem (42%) dan in de rest van Nederland.

³ Bij bedrijven met 50-99 werknemers (n=81) is dit 17% en bij bedrijven met 100+ werknemers (n=38) is dit 11%.

2 Eenvijfde horecabedrijven registreert criminaliteit

2.1 Bij de helft van de horecabedrijven stelt personeel leiding op de hoogte van criminaliteit

Volgens ruim de helft (56%) van de horecabedrijven geeft het personeel geconstateerde criminaliteit altijd aan de bedrijfsleiding door. Hierbij plaatsen we de opmerking, dat dit cijfer gebaseerd is op de perceptie van de leiding zelf. Bij 5% van de vestigingen geeft het personeel meestal of soms criminaliteit aan de leiding door, terwijl dit bij 4% van de bedrijven nooit voorkomt.

Organisatie-omvang

In het algemeen geldt dat in grotere horecabedrijven het personeel vaker de geconstateerde delicten aan de bedrijfsleiding doorgeeft.

Regio

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

2.2 Eénvijfde bedrijven registreert criminaliteit

Hoewel bij ruim de helft van de horecabedrijven het personeel criminaliteit altijd aan de bedrijfsleiding doorgeeft, registreert minder dan eenvijfde van alle vestigingen (18%) deze delicten. In 2002 registreerde een groter deel van de horecabedrijven (31%) criminaliteit op de een of andere manier.

Organisatie-omvang

Naarmate een bouwvestiging meer werknemers telt, registreren meer vestigingen de geconstateerde criminaliteit, van 11% onder eenmanszaken tot de helft (49%) van de bedrijven met 20 tot 49 medewerkers⁴.

Regio

Er zijn geen relevante verschillen in de verschillende delen van het land.

⁴ Bij bedrijven met 50-99 werknemers (n=81) is dit 63% en bij bedrijven met 100+ werknemers (n=38) is dit 74%.

2.2.1 Inbraak meest geregistreerde delict

Onder bedrijven die slachtoffer worden van criminaliteit is inbraak het delict dat het meest geregistreerd wordt. Grotere bedrijven registreren vaker inbraak, diefstal, geweld en vernielingen.

4 | Registreren van specifieke delicten

Getroffen bedrijven die delict registreren	%
Inbraak (slachtoffers n=1.611)	39
Diefstal (slachtoffers n=1.735)	30
Geweld (slachtoffers n=999)	29
Vernielingen (slachtoffers n=2.332)	25

2.3 Bedrijven houden aangiften bij en/of gebruiken registratiesysteem

Eenderde van de horecabedrijven die criminaliteit bijhouden, doet dit door middel van een registratiesysteem. Een even grote groep houdt de aangiften bij.

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

Wijze van registreren	%
Registratiesysteem	34
Houden aangiften bij	34
Schriftelijk bijgehouden	13
Houden verzekeringsclaims bij	5

Bron: TNS NIPO, 2004
Basis: registreert criminaliteit (n= 1.785)

Organisatie-omvang

Grotere horecabedrijven beschikken vaker dan kleinere bedrijven over een registratiesysteem.

Regio

In de drie grote steden maken relatief weinig horecabedrijven gebruik van een registratiesysteem (29%). In het zuiden van het land maken relatief veel horecabedrijven gebruik van registratiesystemen (39%).

3 Driekwart horecabedrijven treft preventieve maatregelen

Ruim driekwart (77%) van alle horecabedrijven treft maatregelen ter voorkoming van criminaliteit. Dit percentage ligt op een significant lager niveau dan in 2002 (83%).

Er bestaat een sterke samenhang tussen de vestigingsomvang en preventiebeleid. Tweederde van de eenmanszaken (67%) treft preventiemaatregelen, terwijl nagenoeg alle vestigingen vanaf 20-49 werknemers dit doen (95%).

In de drie grote steden treffen relatief veel horecabedrijven preventieve maatregelen (81%). In het noorden van Nederland investeren relatief weinig horecabedrijven in preventiemaatregelen (70%).

3.1 Luid en stil alarm meest gebruikte preventiemaatregelen

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

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

Maatregel	%
1. Alarm luid	50
2. Alarm stil	41
3. Extra sloten	28
4. Camera's / infrarood	20
5. Extra zwaar hang- en sluitwerk	13

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: neemt preventiemaatregelen (n= 7.075)

Organisatie-omvang

Bedrijven treffen meer maatregelen naarmate de vestiging groter is. Grotere bedrijven maken ook meer gebruik van beveiligingsdiensten (van 3% van de eenmanszaken tot 65% van de bedrijven met meer dan 100 werknemers⁵).

⁵ Bedrijven met 100+ werknemers: n=38. Door dit lage steekproefaantal is het betrouwbaarheidsinterval voor de grote bedrijven vrij groot. Het percentage moet dus als indicatief worden opgevat.

3.2 Totale investeringen in preventiemaatregelen in of bij gebouw bedragen circa €37 miljoen

Horecabedrijven die preventieve maatregelen treffen, besteden hieraan gemiddeld circa €900. Het totaal bedrag dat alle horecabedrijven uitgeven aan preventiemaatregelen in of bij het gebouw, berekenen we op €37 miljoen.

4 **Inbraak komt voor bij circa één op de zes horecazaken**

In totaal heeft 16,6% van de horecabedrijven te maken gehad met inbraak in gebouwen en/of transportmiddelen. Dit komt neer op circa 7.000 vestigingen. In 2002 was het slachtofferschap even groot (18%).

Van de horecabedrijven heeft 15,3% te maken gehad met inbraak **in gebouwen**. Van alle vestigingen in de horeca is 2,3% in de afgelopen twaalf maanden slachtoffer geweest van inbraak **in bedrijfswagens**. Het percentage 16,6% is lager dan de som van de percentages voor inbraak in gebouwen en inbraak in transportmiddelen (17,6%); blijkbaar is 1% van alle horecabedrijven is getroffen door inbraak in zowel gebouwen als in transportmiddelen.

Organisatie-omvang

Hoe groter het horecabedrijf, hoe groter de kans dat de vestiging wordt geconfronteerd met inbraak.

Regio

In de drie grote steden wordt vaker ingebroken dan in de rest van Nederland (22%). In het noorden (13%) van het land komt het minder vaak voor.

4.1 Totaal 12.000 inbraken per jaar in horeca

Bij de horecabedrijven waar is ingebroken in gebouwen gebeurt dit gemiddeld 1,6 maal per jaar. Op grond van deze frequentie berekenen we het aantal inbraken per jaar onder alle bedrijven; het aantal inbraken in gebouwen ramen we op circa 10.000 per jaar. Er wordt gemiddeld 2 maal per jaar ingebroken in transportmiddelen. Het aantal inbraken in transportmiddelen berekenen we op circa 2.000 per jaar voor alle sectoren. Bij elkaar komt het totaal aantal inbraken in de horeca op 12.000, gemiddeld 1,8 per vestiging (zoals in kolom 2 van de onderstaande tabel is te zien).

7 | Frequentie inbraak in gebouwen en transportmiddelen

	% bedrijven waar het delict voorkomt (basis: n=8.933)	Gemiddelde frequentie per jaar waarmee het delict voorkomt bij getroffen vestigingen ⁶	Totaal geraamd aantal inbraken
In gebouwen	15,3%	1,6	10.000
In transportmiddelen	2,3%	2,1	2.000
Totaal inbraak	16,6%¹	1,8	12.000

Bron: TNS NIPO, 2004

¹ In deze tabel tellen de subtotalen niet op tot het totaal aantal delicten (som is 16,6% in plaats van 17,6%). 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

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

Regio

In de drie grote steden wordt relatief vaak ingebroken in gebouwen (1,8 keer per jaar), in het noorden en zuiden juist minder vaak (1,3 en 1,5 keer per jaar).

⁶ Van de door inbraak getroffen ondernemers geeft 93% aan het door hen genoemde aantal delicten zeker te weten, 7% geeft aan het te schatten.

4.2 Meeste inbraken in bedrijfswagens vinden plaats buiten eigen bedrijfsterrein

Bijna tweederde (64%) van de inbraken in transportmiddelen vindt plaats buiten het eigen bedrijfsterrein. In de helft van de gevallen (51%) gevallen gaat het om een inbraak binnen de eigen gemeente.

8 / Locatie inbraak in vervoermiddelen (één antwoord mogelijk)

Locatie	%
Eigen bedrijfsterrein	33
Binnen de gemeente, maar buiten het eigen terrein	51
Elders in Nederland	13
Weet niet / wil niet zeggen	3
Totaal	100

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van inbraak in transportmiddelen (n=243)

Organisatie-omvang

Vanwege het geringe absolute aantal horecabedrijven waarbij in bedrijfswagens wordt ingebroken, kunnen wij geen uitspraken doen naar organisatie-omvang.

Regio

Er zijn geen verschillen naar regio.

4.3 Totale schade⁷ door inbraak in de horeca geraamd op €18 miljoen

De schade die horecabedrijven 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.

Nagenoeg alle (95%) bedrijven geven aan *directe* schade op te lopen als gevolg van inbraak. De gemiddelde *directe* schade per getroffen vestiging is circa €2.500. De totale

⁷ 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.

directe schade als gevolg van inbraak voor de gehele sector horeca ramen we op ongeveer €16 miljoen.

Eenderde (32%) van de bedrijven geeft aan *indirecte* schade op te lopen als gevolg van inbraak. De gemiddelde *indirecte* schade door inbraak is €1.000 per getroffen vestiging. De totale omvang van de indirecte schade als gevolg van inbraak voor de gehele sector horeca berekenen we op €2 miljoen. Directe en indirecte schade bij elkaar is de totale schade dus circa €18 miljoen.

4.4 Nagenoeg alle inbraken gemeld bij politie, eenvijfde getroffen bedrijven doet daadwerkelijk aangifte

4.4.1 Nagenoeg alle 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 horecabedrijven (88%) die te maken hebben gehad met inbraak meldt dit bij de politie. Dit verschilt niet van 2002, toen 82% van de getroffen bedrijven inbraak meldde bij de politie.

Gemiddeld doen de vestigingen die een inbraak melden, dit 1,8 keer per jaar. Op basis van deze frequentie berekenen we het totaal aantal meldingen van inbraak op ongeveer 11.000 per jaar. Dit zijn nagenoeg alle (92%) van het totaal aantal geraamde inbraken per jaar bij alle bedrijven .

Organisatie-omvang

Er is geen samenhang tussen bedrijfsgrootte en het meldingsgedrag.

Regio

In de drie grote steden melden minder geconfronteerde bedrijven inbraak (84%) dan in de rest van Nederland.

4.4.2 Eenvijfde 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. Eenvijfde van de vestigingen (20%) waar is ingebroken, doet daadwerkelijk aangifte hiervan.

Organisatie-omvang

Er is geen samenhang tussen bedrijfsgrootte en het aangiftegedrag.

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 (31% van de geconfronteerde vestigingen).

4.4.3 Vestigingen melden inbraak niet vanwege verwacht uitblijven resultaat

Ruim ééntiende (11%) van de horecabedrijven die slachtoffer worden van inbraak, stelt de politie hiervan niet op de hoogte. De belangrijkste reden is dat de schade binnen het eigen risico valt. Het melden of doen van aangifte zal dus geen resultaat opleveren in termen van compensatie van de geleden schade. Een andere reden om niet naar de politie te stappen, is dat de bedrijven de indruk hebben, dat de politie 'er toch niets aan doet'. Daarnaast speelt tijdgebrek een rol.

9 / *Belangrijkste redenen niet melden inbraak bij de politie (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)*

Reden	%
Schade was te klein (binnen eigen risico)	38
Politie doet er toch niets aan	24
Geen tijd	13
Probleem zelf aangepakt	9

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft inbraak niet gemeld bij de politie (n=173)

Het aantal waarnemingen is te beperkt om over de redenen om niet te melden uitspraken te kunnen doen naar grootteklasse of regio.

4.4.4 Actie politie naar aanleiding van delict

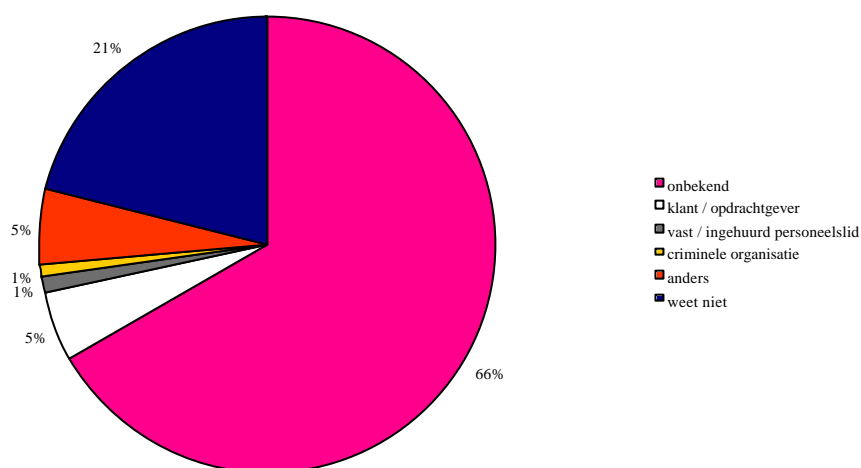
Nagenoeg alle (94%) van de bedrijven die inbraak melden bij de politie, geven aan dat de politie de melding heeft geregistreerd. De ruime meerderheid (81%) geeft aan dat de politie proces-verbaal heeft opgemaakt. Volgens bijna de helft (49%) van de bedrijven die inbraak melden, heeft de politie naar aanleiding van hun melding een onderzoek ingesteld.

Onder de bedrijven die inbraak melden, noemen relatief weinig bedrijven in de Randstad (74%) en relatief veel bedrijven in het noorden (92%) dat er proces-verbaal is opgemaakt.

4.5 Inbreker meestal geen bekende van het bedrijf

Slechts in een zeer beperkt aantal gevallen is er een vermoeden van wie de dader is, zoals klanten of opdrachtgevers (5%) of een criminele organisatie (1%). De meeste bedrijven (66%) menen dat de dader geen bekende is van het bedrijf. In de rest van de gevallen (21%) 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 grootteklassen en regio's.

10 | Vermoedelijke dader bij inbraak (één antwoord mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: horecabedrijf slachtoffer van inbraak (n=1.611)

5 Een op de zes horecazaken 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 of om diefstal door derden. Om eventuele dubbeltellingen te voorkomen rekenen we de gestolen goederen bij inbraak niet onder diefstal mee. Circa eenzesde van de horecabedrijven (17%) heeft te maken met een of meer vormen van diefstal. Dit verschilt niet significant van 2002, toen 20% slachtoffer werd van diefstal.

In totaal gaat het om ruim 7.000 vestigingen. Het gaat voornamelijk om diefstal uit gebouwen (16,1%). Een klein deel van de bedrijven heeft te maken met diefstal *uit* transportmiddelen (1,0%) of diefstal *van* transportmiddelen zelf (0,7%).

Organisatie-omvang

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

Regio

In de drie grote steden zijn meer bedrijven (21%) de afgelopen 12 maanden slachtoffer van diefstal geweest dan elders in Nederland.

5.1 Totaal ruim 49.000 diefstallen gepleegd

Het totaal aantal diefstallen berekenen we op 49.000, gemiddeld 7,2 per vestiging (zoals in kolom 2 van de onderstaande tabel is te zien).

11 | Frequentie diefstal uit gebouwen en transportmiddelen

	% bedrijven waar het delict voorkomt (basis: n=8.933)	Gemiddelde frequentie per jaar waarmee het delict voorkomt	Totaal geraamd aantal diefstallen voor alle bedrijven
Uit gebouwen	16,1%	7,0	46.500
Uit transportmiddelen	1,0%	4,3	2.000
Van transportmiddelen	0,7%	1,8	500
Totaal	17,0%¹	7,2	49.000

Bron: TNS NIPO, 2004

¹ In deze tabel tellen de subtotalen niet op tot het totaal aantal delicten (som is 17,8% in plaats van 17,0%). 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 bedrijf, hoe vaker het te maken heeft met diefstallen.

Regio

Er zijn geen relevante verschillen tussen de regio's.

5.2 Diefstal uit transportmiddelen meestal binnen gemeente

Diefstal *uit* transportmiddelen vindt meestal plaats binnen de eigen vestigingsgemeente (78%).

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

	Diefstal uit transportmiddelen
	%
Eigen bedrijfsterrein	35
Binnen de gemeente, maar buiten het eigen terrein	43
Elders in Nederland	18
Buitenland	1
Weet niet	3
Wil niet zeggen	1

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van diefstal uit transportmiddelen (n= 95)

5.3 Totale schade door diefstal geraamd op ongeveer €12 miljoen

Nagenoeg alle (92%) getroffen bedrijven geven aan *directe* schade op te lopen als gevolg van diefstal. De gemiddelde directe schade per getroffen vestiging bedraagt naar schatting ongeveer €1.600. De totale directe schade die de gehele sector horeca oploopt als gevolg van diefstal berekenen we op €10 miljoen.

Eenderde (32%) van de bedrijven geeft aan *indirecte* schade op te lopen als gevolg van diefstal. Als bedrijven indirecte schade oplopen, bedraagt dit gemiddeld ongeveer €1.000. De totale indirecte schade als gevolg van diefstal voor de gehele sector horeca ramen we op circa €2 miljoen. Bij elkaar komt de totale schade dus neer op ongeveer €12 miljoen.

De directe schade per getroffen vestiging is hoger dan gemiddeld in de Randstad (€2.000) en lager in het noorden (€1.000). In het noorden is de indirecte schade ook relatief laag (€400).

5.4 Meeste diefstallen worden niet bij politie gemeld, eenvijfde van de getroffen bedrijven doet aangifte

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

Minder dan de helft van de horecabedrijven (45%) die slachtoffer zijn van diefstal, meldt dit bij de politie. Dit verschilt niet significant van 2002 (49%). De vestigingen die diefstal melden bij de politie, doen dit met een frequentie van eens per kwartaal (2,7 keer per jaar). Op basis van deze frequentie berekenen we het totaal aantal meldingen van diefstal voor alle bedrijven op circa 8.300 per jaar. Dit is 17% van het geraamde aantal gevallen van diefstal voor de gehele sector. Van de meeste diefstallen wordt de politie dus niet op de hoogte gesteld. Hoe groter het bedrijf, hoe eerder het diefstal meldt bij de politie. Er zijn geen verschillen in meldingsgedrag tussen de regio's in Nederland.

5.4.2 Een op de vijf vestigingen doet daadwerkelijk aangifte

Een op de vijf (19%) horecavestigingen die te maken hebben met diefstal, doet daadwerkelijk aangifte door het ondertekenen van een proces-verbaal. Qua aangiftegedrag zijn er geen verschillen tussen bedrijfsgrootten en regio's.

5.4.3 Vestigingen melden diefstal niet omdat de schade te klein is

Meer dan de helft (55%) van de horecabedrijven die slachtoffer worden van diefstal stelt de politie niet op de hoogte van diefstal. De meest voorkomende reden om een diefstal niet te melden, is het feit dat de schade per diefstal binnen het eigen risico van de verzekering valt. Daarnaast heeft een op de vijf horecaondernemers de indruk dat het geen zin heeft om de diefstal te melden, omdat de politie geen actie zal ondernemen naar aanleiding ervan. De belangrijkste redenen om diefstal niet te melden bij de politie staan hieronder weergegeven.

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

Reden	%
Schade was te klein (binnen eigen risico)	47
Politie doet er toch niets aan	20
Probleem zelf aangepakt	16
Te weinig bewijs	13
Geen tijd	7

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft diefstal niet gemeld bij de politie (n=915)

Organisatie-omvang

Er zijn geen relevante verschillen naar organisatie-omvang.

Regio

Relatief veel bedrijven in het noorden (58%) en relatief weinig bedrijven in de randstad (38%) noemen een laag schadebedrag als een reden om diefstal niet te melden.

5.4.4 Actie politie naar aanleiding van de melding

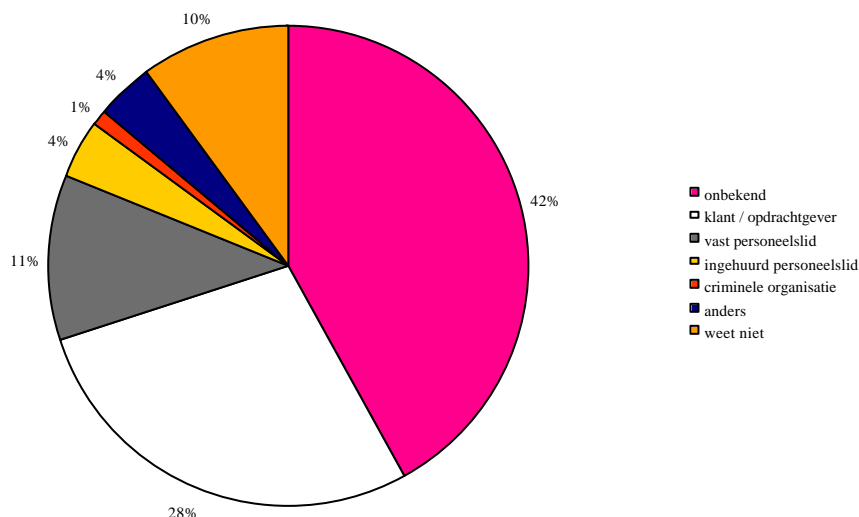
Bijna alle (88%) bedrijven die diefstal melden bij de politie, geven aan dat de politie deze melding heeft geregistreerd. Bij bijna tweederde (65%) van de bedrijven maakt de politie proces-verbaal op.

Volgens bijna eenderde (31%) heeft de politie de diefstallen onderzocht. Relatief weinig bedrijven in het zuiden geven aan dat de politie een onderzoek is begonnen (25%). Ook in de Randstad noemen relatief weinig bedrijven (23%) dat de politie een onderzoek heeft ingesteld. In het noorden zeggen juist relatief veel bedrijven (45%) dit.

5.5 Vermoedelijke dief meestal geen bekende van bedrijf, hoewel klanten veel verdacht worden

De horecazaken vermoeden in ruim een kwart van de gevallen (28%) dat de diefstal werd gepleegd door een klant. Personeelsleden worden zeer zelden door de bedrijfsleiding verdacht van diefstallen. De meeste bedrijven (42%) menen dat de dief geen bekende is van het bedrijf. Eentiende (10%) van de getroffen bedrijven heeft geen idee in welke kringen de dader gezocht kan worden.

14 | Vermoedelijke dader bij diefstal (één antwoord mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van diefstal (n=1.735)

Organisatie-omvang

Relatief veel horecabedrijven met 10-19 werknemers hebben het vermoeden dat de diefstallen door de eigen, vaste personeelsleden (17%) worden gepleegd.

Regio

Er zijn geen verschillen tussen regio's.

6 Kwart horecabedrijven slachtoffer van vernielingen

Een kwart (24%) van de horecabedrijven heeft te maken met:

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

aan bedrijfsgebouwen, op transportmiddelen of andere eigendommen. Dit komt neer op circa 10.000 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. In 2002 had een vergelijkbaar deel van de bedrijven (28%) te maken met vernielingen.

Het gaat in de horeca met name om vernielingen aan bedrijfsgebouwen (22%).

Vernielingen aan de transportmiddelen komen in mindere mate voor (3%).

Organisatie-omvang

Hoe groter het aantal medewerkers, hoe meer horecabedrijven slachtoffer worden van vernielingen.

Regio

Vernielingen komen overal in het land in dezelfde mate voor.

6.1 Totaal aantal vernielingen geraamd op 38.000

Gemiddeld komt vernieling aan gebouwen per getroffen vestiging 3,9 keer per jaar voor. Op basis hiervan berekenen we het totaal aantal vernielingen aan gebouwen per jaar op circa 35.000. Vernielingen aan transportmiddelen komen gemiddeld bijna drie (2,6) keer per jaar voor bij bedrijven die slachtoffer zijn. Met deze frequentie komt het totaal aantal geraamde vernielingen aan transportmiddelen uit op ruim 3.000 per jaar. Bij elkaar opgeteld berekenen we het totaal aantal vernielingen in de hele sector dus op 38.000, gemiddeld 4,1 per vestiging (zoals in kolom 2 van de onderstaande tabel is te zien).

15 | Frequentie vernieling aan gebouwen en transportmiddelen

	% bedrijven waar het delict voorkomt (basis: n=8.933)	Gemiddelde frequentie per jaar waarmee het delict voorkomt bij getroffen vestigingen ⁸	Totaal geraamd aantal vernielingen voor alle bedrijven
Gebouwen	21,7%	3,9	35.000
Transportmiddelen	3,0%	2,6	3.000
Totaal	24,1%¹	4,1	38.000

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: zie per categorie

¹ In deze tabel tellen de subtotalen niet op tot het totaal aantal delicten (som is 24,7% in plaats van 24,1%). 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

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

Regio

De frequentie waarmee vernielingen plaatsvinden, ligt relatief hoog in het oosten van het land (4,7 keer per jaar) en relatief laag in het noorden (3,3 keer per jaar).

⁸ Van de door vernieling getroffen ondernemers geeft 65% aan het door hen genoemde aantal delicten zeker te weten, 35% 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 (87%).

16 / Locatie vernielingen aan vervoermiddelen (één antwoord mogelijk)

Locatie	%
Eigen bedrijfsterrein	43
Binnen de gemeente, maar buiten het eigen terrein	44
Elders in Nederland	8
Buitenland	0
Weet niet / wil niet zeggen	5
Totaal	100

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van vernieling aan transportmiddel (n=293)

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

6.3 Totale schade door vernielingen geraamd op ongeveer €12 miljoen

Nagenoeg alle (92%) getroffen bedrijven geven aan *directe* schade op te lopen als gevolg van vernielingen. Bedrijven die *directe* schade oplopen door vernielingen, worden gemiddeld met een bedrag van €1.200 geconfronteerd. Op basis hiervan ramen we de totale directe schade in de horeca als gevolg van vernieling, brandstichting en graffiti op circa €11 miljoen.

Drie op de tien (29%) bedrijven geven aan *indirecte* schade op te lopen als gevolg van vernielingen. De *indirecte* schade die bedrijven oplopen bedraagt gemiddeld €300. De totale indirecte schade berekenen we op €1 miljoen voor de gehele horeca. Samen bedraagt de schade voor de hele sector dus €12 miljoen.

In het noorden zijn directe (€1.000 per vestiging) en indirecte (€200 per vestiging) schade relatief laag. In het westen -exclusief de grote steden- is de indirecte schade als gevolg van vernielingen relatief hoog (€500 per vestiging).

6.4 Bijna eenderde vernielingen gemeld bij de politie, eenzevende getroffen bedrijven doet aangifte

6.4.1 Eenderde van totaal aantal vernielingen gemeld aan politie

Circa de helft (46%) van de horecabedrijven die slachtoffer zijn van vernieling, brandstichting of aanbrengen van graffiti, meldt dit bij de politie. In 2002 deden veel minder bedrijven dit (28%).

De gemiddelde frequentie van het melden van een vorm van vernieling is 2,6 keer per jaar. Het totaal aantal meldingen van vernieling, brandstichting of graffiti voor de gehele sector berekenen we op ruim 11.000. Dit is bijna eenderde (29%) van het geraamde totaal aantal gepleegde vernielingen in de sector.

Organisatie-omvang

Er zijn geen relevante verschillen in meldingsgedrag tussen bedrijven van verschillende omvang.

Regio

Relatief weinig bedrijven in de drie grote steden melden vernielingen (40%).

6.4.2 Eén op de zeven bedrijven doet daadwerkelijk aangifte van vernielingen

Circa een op de zeven met vernieling geconfronteerde bedrijven (14%) doet daadwerkelijk aangifte. In de drie grote steden doen relatief veel getroffen bedrijven aangifte (16%), in het zuiden relatief weinig (11%).

6.4.3 Ondernemers melden vernielingen vaak niet omdat de schade binnen het eigen risico valt

Meer dan de helft (54%) van de bedrijven die slachtoffer zijn van vernielingen, meldt dit niet bij de politie. Hun 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. Aangezien de schade binnen het eigen risico valt zal melden of aangeven geen resultaat opleveren in termen van compensatie van de geleden schade door de verzekering. Een andere belangrijke reden om geen melding te doen is de verwachting dat de politie geen actie zal ondernemen naar aanleiding hiervan.

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

Reden	%
Schade was te klein (binnen eigen risico)	45
Politie doet er toch niets aan	34
Probleem zelf aangepakt	15
Geen tijd	8

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft vernieling niet gemeld bij de politie (n=1.248)

Bedrijven in het noorden geven relatief vaak aan dat een laag schadebedrag de reden is om vernielingen niet te melden (58%). Bedrijven in de randstad hebben relatief veel de indruk dat de politie geen actie zal ondernemen naar aanleiding van een melding (42%). Bedrijven in het oosten pakken het probleem relatief veel zelf aan (21%). Er zijn geen verschillen tussen bedrijven van verschillende grootte.

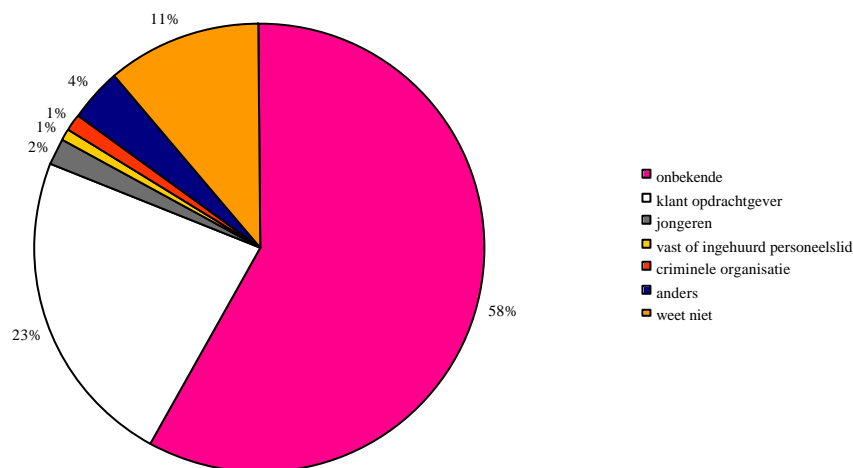
6.4.4 Actie politie naar aanleiding van melding

Vier op de vijf (80%) bedrijven die vernielingen melden bij de politie, geven aan dat de politie hun melding heeft geregistreerd. Bij ruim de helft (53%) van de bedrijven heeft de politie proces-verbaal opgemaakt. Volgens een kwart (26%) van de bedrijven heeft de politie een onderzoek ingesteld.

6.5 Vermoedelijke dader vernielingen meestal geen bekende van de vestiging, hoewel klanten veel verdacht worden

Ruim een vijfde (23%) van de getroffen bedrijven wijst klanten aan als de plegers van vernielingen. De meeste bedrijven (58%) menen echter dat de dader geen bekende is van het bedrijf. Eentiende van de getroffen bedrijven (11%) sluit geen enkele groep uit van daderschap en zegt niet te weten in welke kringen de dader gezocht moet worden.

18 | Vermoedelijke dader van vernielingen (één antwoord mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van vernieling (n=2.332)

Organisatie-omvang, regio

Er zijn geen relevante verschillen naar organisatie-omvang of regio.

7 Eentiende horecabedrijven slachtoffer van geweldsdelicten

Onder geweldsdelicten verstaan we voorvallen zoals mishandeling, bedreiging en afpersing of een zedendelict. Van alle horecabedrijven heeft eentiende (10%) te maken met één of meer geweldsdelicten tegen het personeel (dit komt overeen met 12% in 2002). In absolute aantallen betekent dat ruim 4.000 vestigingen met dergelijke delicten worden geconfronteerd. Bij bedrijven die met geweldsdelicten te maken hebben, gebeurt dit gemiddeld 4,3 keer per jaar.⁹

Het percentage vestigingen dat slachtoffer wordt van geweldsdelicten loopt op naarmate de vestiging meer werknemers telt, van 6% onder eenmanszaken tot 29% bij bedrijven met meer dan 100 medewerkers¹⁰.

In de grote steden (12%) en de rest van het westen (12%) worden relatief veel horecabedrijven slachtoffer van geweldsdelicten. Het gaat bij bedrijven in de randstad relatief vaak om een overval (16% vergeleken met 9% gemiddeld).

7.1 Bedreiging meest voorkomende geweldsdelict

Het meest voorkomende geweldsdelict is bedreiging. Mishandeling komt voor bij één op de vijf vestigingen die te maken hebben met geweldsdelicten.

19 | Aard van de geweldsdelicten waar het bedrijfsleven slachtoffer van wordt (open vraag, meer antwoorden mogelijk)

Geweldsdelict	%
Bedreiging	73
Mishandeling	21
Beroving	9
Agressief gedrag	9
Afpersing	2
Zedendelicten	0

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van geweldsdelict (n=999)

Organisatie-omvang

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

⁹ Van de door geweldsmisdrijven getroffen bedrijven geeft 69% aan het door hen genoemde aantal delicten zeker te weten en 31% geeft aan het te schatten.

¹⁰ Bedrijven met 100+ werknemers: n=38. Door dit lage steekproefaantal is het betrouwbaarheidsinterval voor de grote bedrijven vrij groot. Het percentage moet dus als indicatief worden opgevat.

7.2 Totale schade door geweldsdelicten geraamd op €1,6 miljoen

Bijna vier op de tien bedrijven (37%) die te maken hebben met geweldsdelicten, geven aan dat zij hierdoor *directe* financiële schade oplopen. Bij de vestigingen die *directe* financiële schade oplopen, wordt deze schade geraamd op gemiddeld €400 per vestiging die schade ondervindt. De totale directe schade in de sector berekenen we op basis hiervan op ongeveer €600.000. Een even grote groep bedrijven (37%) loopt *indirecte* financiële schade op. Als een vestiging *indirecte* schade oploopt bedraagt dit gemiddeld ruwweg €700 per getroffen vestiging. De totale indirecte schade in de sector ramen wij op ongeveer €1 miljoen. Bij elkaar genomen bedraagt de totale schade voor de sector dus €1,6 miljoen.

7.3 Meerderheid slachtoffers meldt geweldsdelicten bij politie, eenzesde getroffen bedrijven doet aangifte

Zeven van de tien (68%) vestigingen die te maken hebben met geweldsdelicten, melden dit bij de politie. Ruim eenzesde van de geconfronteerde bedrijven doet daadwerkelijk aangifte (16%). In het zuiden doen relatief weinig bedrijven aangifte van geweldsmisdrijven (13%).

7.3.1 Bedrijven melden geweldsdelicten niet omdat zij het probleem zelf aanpakken

De overige getroffen vestigingen (32%) kiezen ervoor geen melding te doen van het geweldsdelict. Hun voornaamste reden om geen melding te maken is, dat zij zelf het probleem aanpakken. Overigens geeft een kwart van de bedrijven aan niet te melden omdat zij de indruk hebben dat de politie naar aanleiding van de melding geen actie zal ondernemen. Ook verwachten bedrijven geen geld van de verzekering terug te krijgen omdat de schade binnen het eigen risico valt.

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

Reden	%
Probleem zelf aangepakt	46
Politie doet er toch niets aan	24
Schade was te klein (binnen eigen risico)	21
Geen tijd	4

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: meldt geweldsdelict niet bij de politie (n=318)

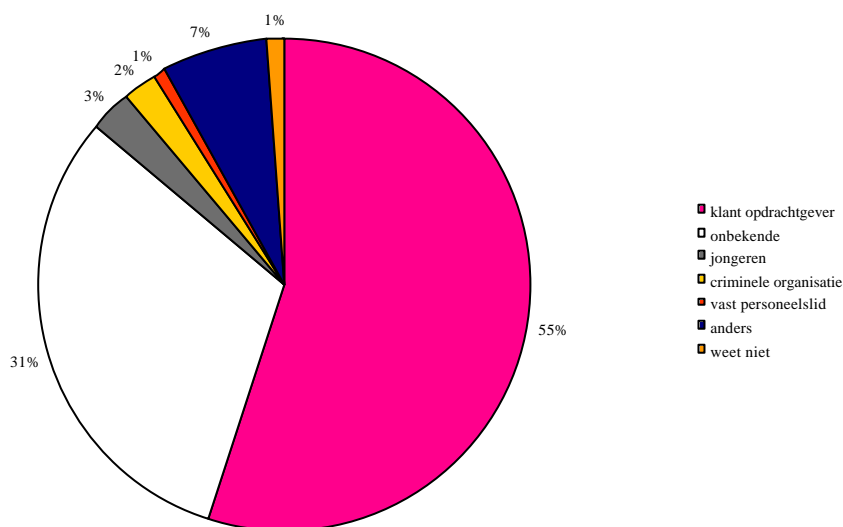
7.3.2 Actie politie naar aanleiding van de melding

Driekwart (75%) van de bedrijven die geweldsdelicten melden bij de politie, zeggen dat de politie hun melding heeft geregistreerd. Ruim de helft (52%) van de bedrijven geeft aan dat de politie proces-verbaal heeft opgemaakt. Volgens ongeveer eenderde (35%) van de bedrijven is de politie een onderzoek gestart naar aanleiding van de melding of aangifte.

7.4 Dader geweld in horeca vaak klant

Meer dan de helft van de horecabedrijven (55%) die slachtoffer zijn van geweldsdelicten wijst een klant aan als schuldige van geweldsdelicten. Eenderde van de door geweld getroffen bedrijven zegt dat de dader geen bekende is van de vestiging (31%). Slechts 1% van de getroffen bedrijven heeft geen enkel idee in welke kring naar de dader gezocht moet worden.

21 | Vermoedelijke dader bij geweldsdelicten (één antwoord mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer van geweldsdelict (n=999)

In de drie grote steden is de vermoedelijke dader vaker geen bekende van het bedrijf (38%). In het oosten wijzen relatief veel bedrijven personen uit hun klantenkring aan als dader van geweldsdelicten (66%).

8 Overige criminaliteit bij 7% van horecabedrijven

Zeven procent van de bedrijven in de horeca is slachtoffer van een andere vorm van criminaliteit dan wij tot nu toe hebben besproken. In de praktijk zijn dit rond 3.000 vestigingen. Hoe groter de vestiging, hoe meer bedrijven te maken hebben met overige vormen van criminaliteit, van 5% onder eenmanszaken tot 11% bij bedrijven met meer dan 100 werknemers¹¹.

De overige vormen van criminaliteit die worden genoemd zijn zeer divers van aard. Verschillende vormen van oplichting en fraude (27%) en wanbetaling (19%) worden het meeste genoemd. Daarnaast noemt 18% van de getroffen bedrijven overlast door drugsgebruik en hangjongeren. De vraag is of we dit laatste aspect moeten aanmerken als criminaliteit. Gezien het feit dat de ondervraagden deze vormen spontaan noemen, kunnen we in ieder geval concluderen 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 15 keer per jaar. Op basis hiervan berekenen we het totaal aantal overige delicten op 40.000 per jaar.

8.1 Totale schade door overige criminaliteit geraamd op €2,3 miljoen

De helft (53%) van de getroffen bedrijven zegt *directe* financiële schade te hebben ondervonden als gevolg van deze overige criminaliteitsvormen. Deze directe schade bedraagt dan gemiddeld €900 per vestiging. De totale **directe** schade in de horeca als gevolg van overige delicten berekenen we op ongeveer €1,3 miljoen. Eenderde (35%) van de getroffen bedrijven zegt *indirecte* financiële schade te lijden. Deze indirecte schade bedraagt dan gemiddeld €1.000 per vestiging. De totale **indirecte** schade ramen we op €1 miljoen. Bij elkaar genomen is de totale schade voor de hele sector €2,3 miljoen.

8.2 Weinig overige delicten gemeld bij politie, eentiende getroffen bedrijven doen aangifte

Circa de helft (52%) van de bedrijven die met vormen van overige criminaliteit te maken hebben, stelt de politie hiervan op de hoogte. Gemiddeld maken deze vestigingen 4,7 keer per jaar melding. Het totaal aantal meldingen berekenen we op 6.500, zestien procent van het totaal aantal delicten. Eentiende (11%) van de getroffen bedrijven doet daadwerkelijk aangifte.

¹¹ Bedrijven met 100+ werknemers: n=38. Door dit lage steekproefaantal is het betrouwbaarheidsinterval voor de grote bedrijven vrij groot. Het percentage moet dus als indicatief worden opgevat.

8.2.1 Bedrijven doen geen melding vanwege verwacht uitblijven resultaat

Circa de helft van de getroffen bedrijven (48%) doet geen melding. 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. Daarbij is de schade vaak ook te klein zodat een melding of aangifte geen restitutie van de verzekering zal opleveren.

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

Reden	%
Politie doet er toch niets aan	25
Schade was te klein (binnen eigen risico)	22
Probleem zelf aangepakt	21
Te weinig bewijs	8
Geen tijd	6

Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: meldt overige criminaliteit niet bij de politie (n=291)

Op basis van het absolute aantal bedrijven dat getroffen wordt door overige vormen van criminaliteit kunnen wij geen uitspraken doen over verschillen tussen grootteklassen en regio's.

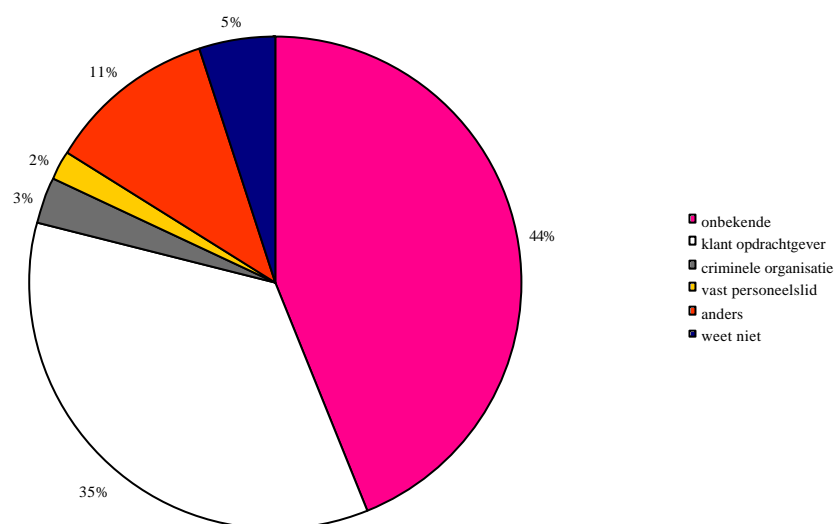
8.2.2 Actie politie naar aanleiding van delict

Volgens ruim tweederde (69%) van de bedrijven die overige delicten melden bij de politie, registreert deze de melding. Bijna de helft van de bedrijven (46%) zegt dat de politie proces-verbaal heeft opgemaakt. Bijna eenderde (29%) geeft aan dat de politie een onderzoek heeft ingesteld naar aanleiding van de melding of aangifte.

8.3 Eenderde bedrijven wijst klant aan als dader overige criminaliteit

Ruim eenderde van de getroffen vestigingen verdenkt een klant of opdrachtgever als vermoedelijke dader van overige criminaliteit. Criminele organisaties en personeelsleden worden in mindere mate verdacht. Bijna de helft van de bedrijven geeft aan dat de dader volgens hen geen bekende is van de vestiging.

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



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: slachtoffer overige criminaliteit (n=634)

9 Ruim de helft horecabedrijven tevreden over politie

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 horecabedrijven heeft eenderde (32%) het afgelopen jaar één of meer delicten gemeld, en heeft eentiende (10%) van één of meer delicten in officiële zin aangifte gedaan .

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.

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

Delict	Melding	Melding	Aangifte
	2002	2004	2004
	%	%	%
Inbraak	82	88	20
Diefstal	49	45	19
Vernieling/brandstichting/graffiti	28	46	14
Geweldsdelicten	46	68	16
Overige delicten	-	52	11

Bron: NIPO, 2004

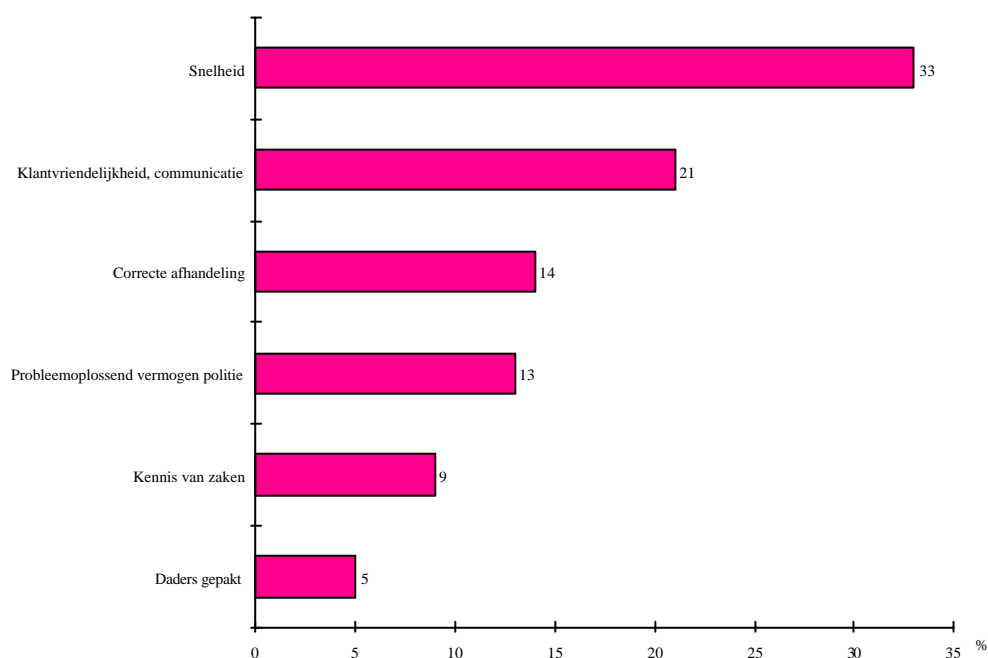
Basis: slachtoffer van betreffende delict

In de randstad doen relatief veel horecabedrijven aangifte van criminaliteit (15%), in het noorden en zuiden relatief weinig (beide 8%).

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. Het meest genoemde punt is de snelheid waarmee de politie de melding afhandelt. Een andere veelgenoemd positief aspect van het contact met de politie is de klantvriendelijkheid die de politie toonde (vriendelijk, goed contact, behulpzaam, begripvol).

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



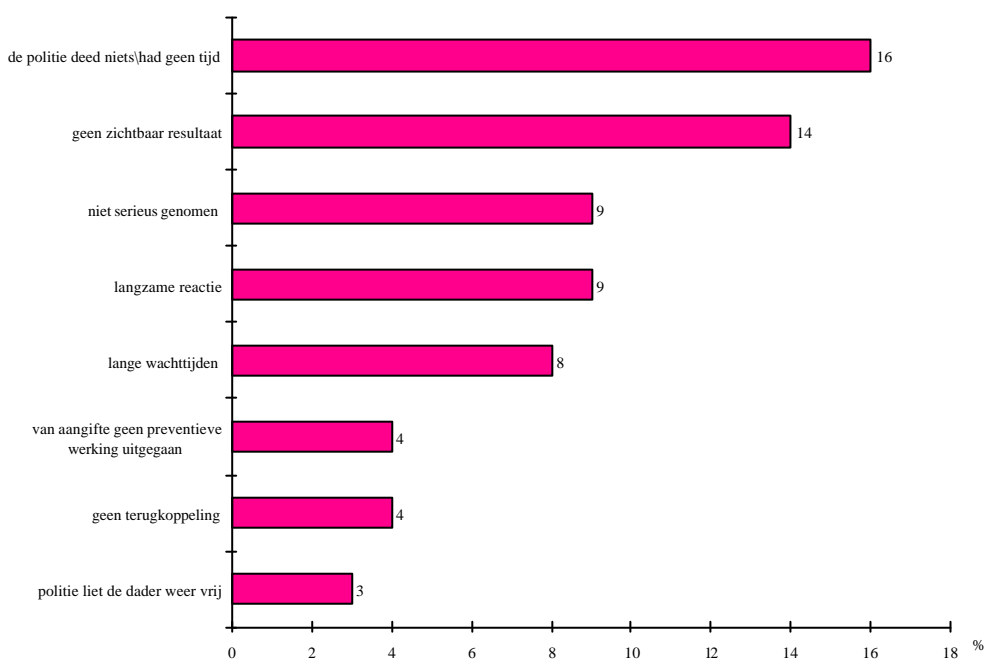
Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft een of meer delicten gemeld bij de politie (n=3.139)

9.3 Bedrijven ontevreden over 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.

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



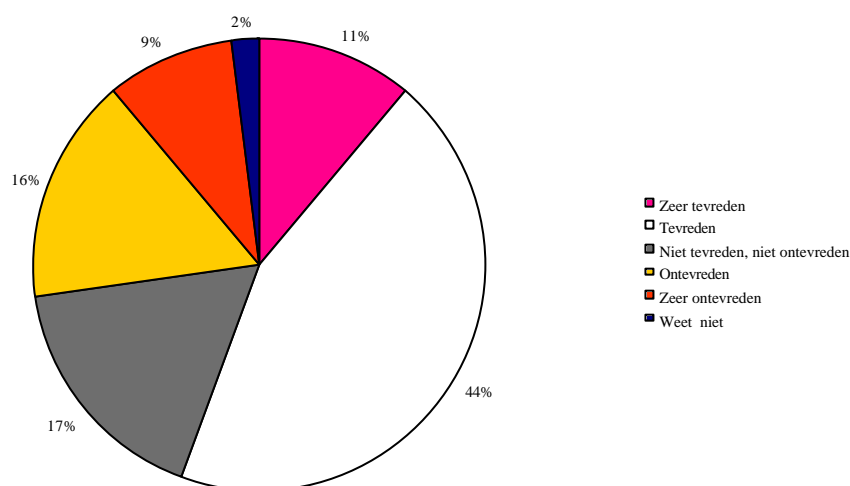
Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft een of meer delicten gemeld bij de politie (n=3.139)

9.4 Meer dan helft bedrijven tevreden over politie bij melding of aangifte

Over het geheel genomen is meer dan de helft (55%) van de horecabedrijven die melding en/of aangifte doet, tevreden of zelfs zeer tevreden over de manier waarop de politie die melding van delicten afhandelt. Een kwart (25%) van de bedrijven die melding of aangifte doen, is ontevreden over het optreden van de politie.

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



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: heeft één of meer delicten gemeld bij de politie (n=3.139)

Er zijn geen verschillen in tevredenheid tussen bedrijven met verschillende aantallen werknemers. Relatief veel bedrijven in de Randstad die delicten melden, zijn ontevreden over de politie (21%).

10 Een op de vijf bedrijven laat zich adviseren; bijna eentiende bedrijven participeert in projecten

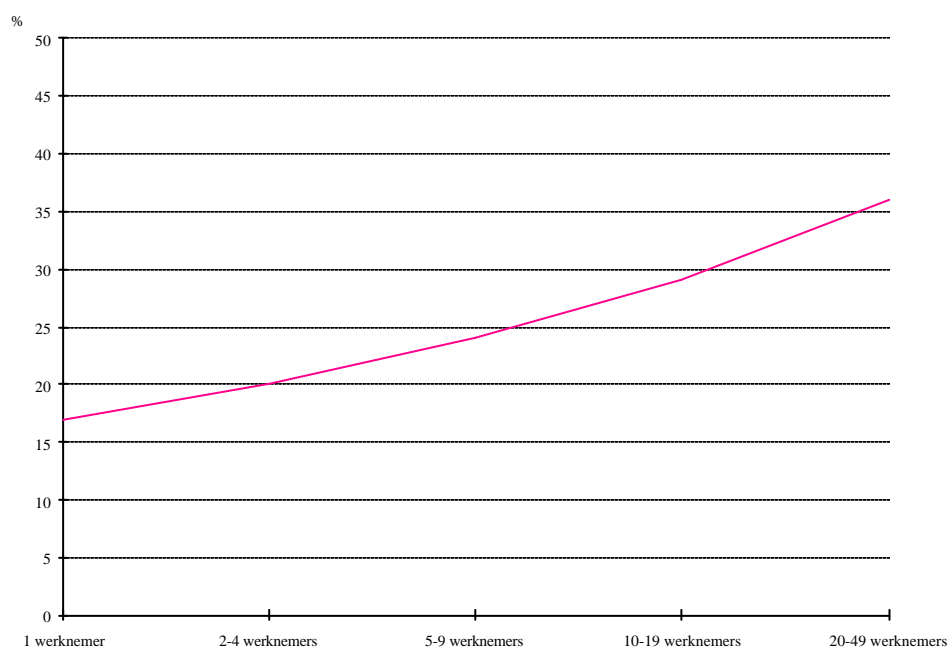
10.1 Eenvijfde bedrijven wint advies in

Eenvijfde van de horecavestigingen (21%) 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 relatief hoge aantallen delicten.

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 veel bedrijven in de Randstad (23%) en relatief weinig bedrijven in het noorden (18%) laten zich adviseren.

28 / Inwinnen advies, naar bedrijfsgrootte¹²



Bron: TNS NIPO, 2004

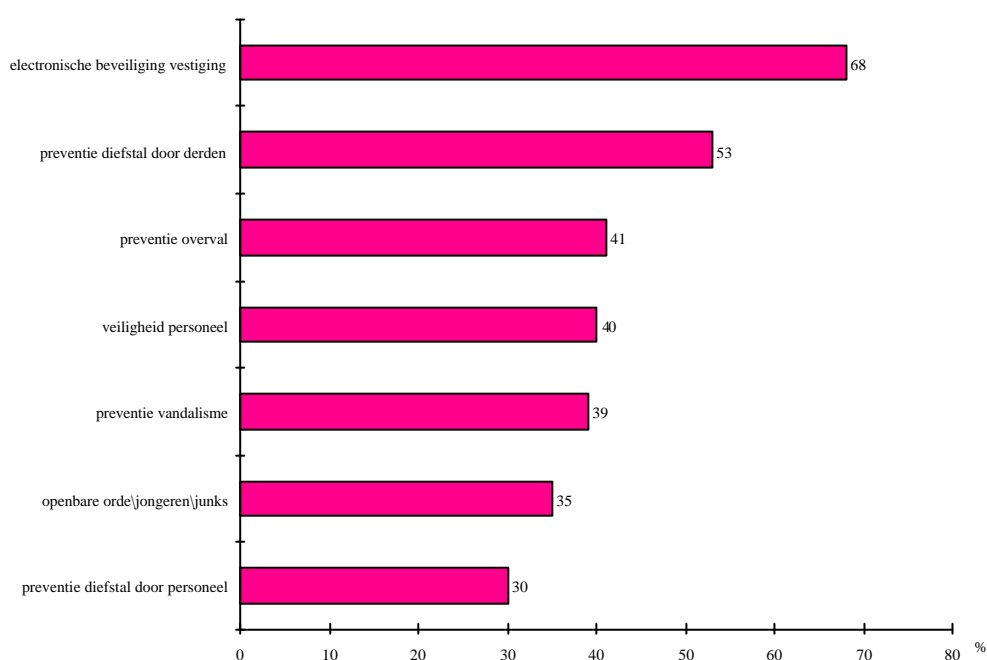
Basis: alle horecavestigingen (n=8.933)

¹² Vanwege het geringe aantal absolute waarnemingen in de klassen 50-99 werknemers (n=83) en 100+ werknemers (n=38) zijn deze in de grafiek buiten beschouwing gelaten.

10.2 Elektronische beveiliging en diefstalpreventie meest populaire adviesterrein

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, de veiligheid van het personeel en overlast en vandalisme door jongeren in de horeca ook een grote rol.

29 / Adviesterreinen (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: laat zich adviseren (n=1.989)

Organisatie-omvang

Hoe groter het bedrijf, hoe groter de proportie bedrijven die zich laat adviseren.

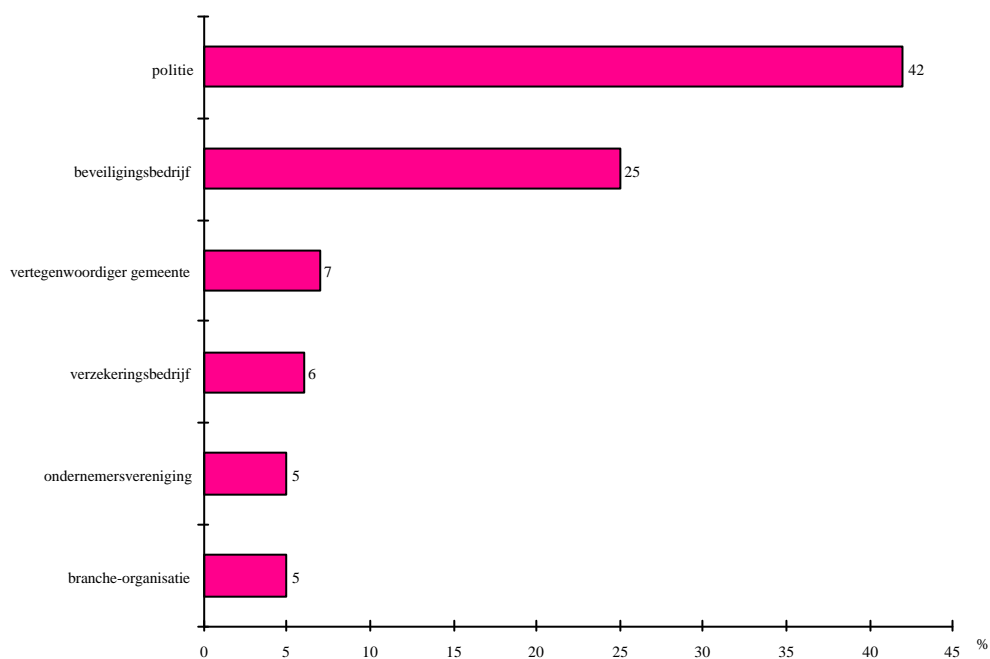
Regio

Vandalismepreventie is geliefd in het oosten (45%) maar minder in de drie grote steden (32%). Daar kiezen relatief veel bedrijven ervoor zich te laten adviseren over overvalpreventie (47% van de bedrijven die advies inwinnen).

10.3 De horeca wint advies in bij politie en beveiligingsbedrijven

De horeca klopt voor advies in eerste instantie aan bij de politie. Daarnaast zijn private beveiligingsbedrijven een belangrijke partner voor advies over criminaliteit en onveiligheid.

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



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: laat zich adviseren (n=1.989)

Organisatie-omvang

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

Relatief veel horecabedrijven in de Randstad maken gebruik van de mogelijkheid om zich te laten adviseren door de politie (52%). Zij raadplegen relatief weinig beveiligingsbureaus (19%). Verzekeringsfirma's dienen vaker als adviseur in het zuiden (10%).

10.4 Bijna eentiende bedrijven participeert in projecten

Bijna eentiende van de horecavestigingen (8%) participeert in projecten op het gebied van (bestrijding van) criminaliteit, openbare orde en veiligheid. In 2002 deed 11% van de horecavestigingen mee aan projecten. Het lijkt erop dat het aantal participanten in projecten is gedaald.¹³

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.

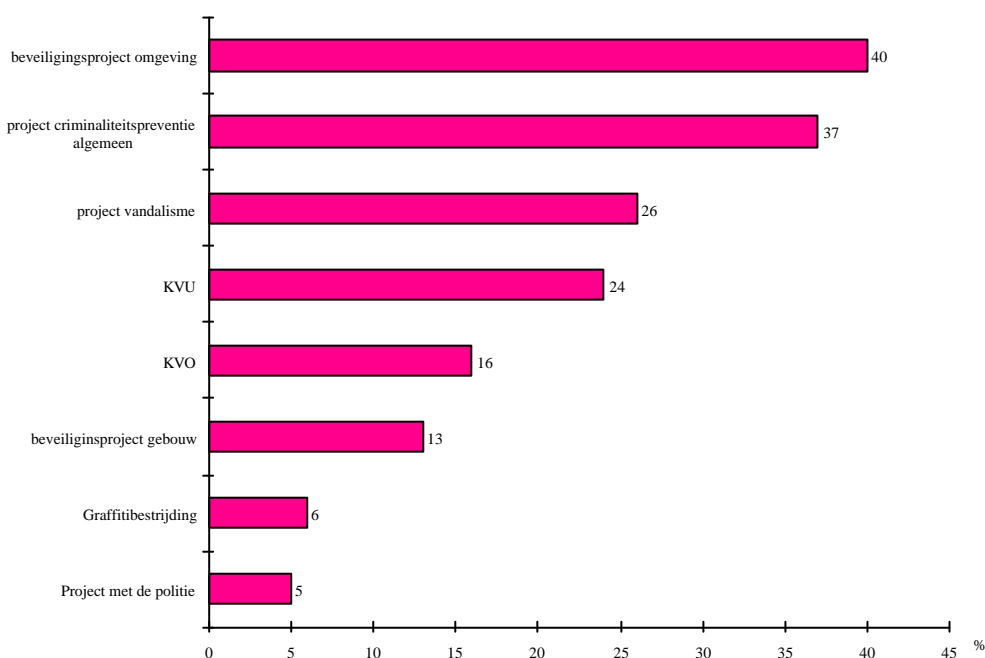
Het aantal bedrijven dat deelneemt aan projecten hangt samen met de organisatie-omvang: naarmate bedrijven groter zijn, nemen ze meer deel aan projecten op het terrein van criminaliteitsbestrijding.

¹³ Significant bij 90% betrouwbaarheid (indicatief)

10.5 Projecten gericht op beveiliging van de omgeving en algemene criminaliteitspreventie meest in trek

Onder horecabedrijven die deelnemen aan projecten, zijn beveiligingsprojecten van de omgeving en algemene criminaliteitspreventie het meest geliefd. Een kwart van de horecabedrijven participeert in projecten ter bestrijding van vandalisme. Een kwart van de horecavestigingen neemt deel in het project Keurmerk Veilig Uitgaan.

31 | Soort project waaraan bedrijven deelnemen (antwoordcategorieën voorgelezen, meer antwoorden mogelijk)



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: neemt deel aan project (n=744)

Bedrijfsgrootte

Het aantal bedrijven per organisatie-omvang, dat deelneemt aan projecten, is te beperkt om hierover specifieke uitspraken te doen.

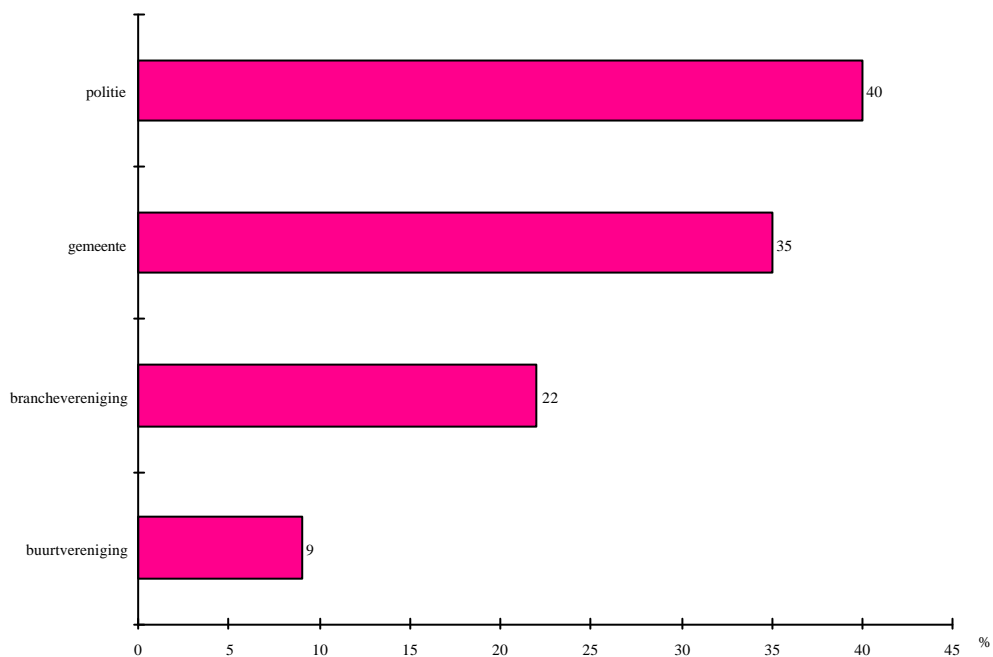
Regio

Het Keurmerk Veilig Uitgaan is in het noorden relatief populair (38%), in de Randstad wat minder (11%). Ook aan vandalismedprojecten doen bedrijven in de Randstad relatief weinig mee (14%).

10.6 Projecten veelal georganiseerd door politie of gemeente

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

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



Bron: TNS NIPO, 2004

Basis: deelgenomen aan projecten (n=744)

Organisatie-omvang

Het aantal bedrijven per organisatie-omvang dat deelneemt aan projecten is te beperkt om verdere specifieke uitspraken te doen over de organisatoren van de projecten.

Regio

In de Randstad (50%) en het oosten (48%) is de politie relatief vaak de organisator van projecten. Bedrijven in de Randstad participeren relatief weinig (21%) in projecten die door de gemeente worden georganiseerd.