
Rapport

Consumentenonderzoek winkelcriminaliteit



PLATFORM **DETAILHANDEL**
NEDERLAND

Inhoudsopgave

Samenvatting	2
Inleiding	3
1 Omvang winkelcriminaliteit door veel consumenten onderschat	4
1.1 Ruim een derde van de consumenten schat aantal gedupeerde winkeliers tussen de 25% en 50% en de meerderheid schat de jaarlijkse schade tussen 1 en 100 miljoen euro	4
2 Consument geen bezwaar tegen beveiliging in burger en camerabewakingssysteem	7
2.1 Meerderheid consumenten geen bezwaar tegen beveiliging in burger in winkels	7
2.2 Circa twee derde van de consumenten zou zich met camerabewakingssystemen veiliger voelen	8
3 Huidige rol politie en overheid klein in tegengaan winkelcriminaliteit volgens consument	10
3.1 Grote meerderheid consumenten denkt dat minder dan de helft van de aangiften door de politie in behandeling wordt genomen	10
3.2 Overheid doet onvoldoende om winkelcriminaliteit aan te pakken volgens de consument	13

Samenvatting

Vier op de tien consumenten schatten dat een kwart tot de helft van de winkeliers jaarlijks te maken heeft met winkelcriminaliteit. Circa een derde van de consumenten schat de jaarlijkse schade voor winkeliers door winkelcriminaliteit tussen de 1 en 10 miljoen euro. Nog eens een derde van de consumenten schat de jaarlijkse schade tussen de 10 en 100 miljoen euro.

Een zeer klein deel van de consumenten zou er bezwaar tegen hebben als winkeliers beveiligers in burger inzetten in hun winkel (4%). Ook voor het beveiligen van de omgeving van winkels met camerabewakingssystemen bestaat weinig bezwaar onder consumenten. Slechts 6% geeft aan hier bezwaar tegen te hebben. Als de omgeving van winkels daadwerkelijk door middel van camera-bewakingssystemen beveiligd zou worden, zou bijna twee derde van de consumenten zich (veel) veiliger voelen.

Volgens bijna de helft van de consumenten wordt minder dan een kwart van de aangiften van winkeldiefstal daadwerkelijk door de politie in behandeling genomen. Bijna drie kwart van de consumenten vindt het onterecht dat de politie de mogelijkheid tot het seponeren van aangiften van winkeldiefstal heeft. De ruime meerderheid van de consumenten vindt het verspreiden van foto's van gezochte winkeldieven op het internet door winkeliers en politie enigszins (27%) of volledig acceptabel (66%).

Bijna zeven op de tien consumenten vinden dat de overheid onvoldoende doet om de winkelcriminaliteit in Nederland aan te pakken. Een ruime meerderheid van de consumenten (79%) is het volledig eens met de stelling dat de overheid iedere winkeldief zou moeten verplichten tot het betalen van een schadevergoeding aan de gedupeerde winkelier.

Inleiding

Het Platform Detailhandel Nederland heeft dit onderzoek naar de gevolgen van winkelcriminaliteit laten uitvoeren om de mate van kennis en houding van de consument met betrekking tot de gevolgen van winkelcriminaliteit te meten.

Een aantal onderwerpen die in het onderzoek aan de orde komen, zijn de jaarlijkse schade door winkelcriminaliteit in totaal, de houding van consumenten ten opzichte van verschillende vormen van beveiliging in winkels en de mening van consumenten over wat politie en overheid tegen winkelcriminaliteit doen.

Winkelcriminaliteit is in de vragenlijst als volgt omschreven: "Winkelcriminaliteit is gericht tegen winkeliers. Het gaat hierbij om winkeldiefstallen, stelen van de baas, inbraken, gewapende overvallen, ramkraken en vernielingen."

In deze rapportage zullen we de belangrijkste resultaten tonen. De resultaten van het onderzoek zijn gewogen naar leeftijd, geslacht, regio en huishoudgrootte. Deze resultaten zijn in de vorm van tabellen aan het rapport toegevoegd. Daarnaast zijn ook de vragenlijst en de onderzoeksverantwoording in de bijlagen terug te vinden.

1 Omvang winkelcriminaliteit door veel consumenten onderschat

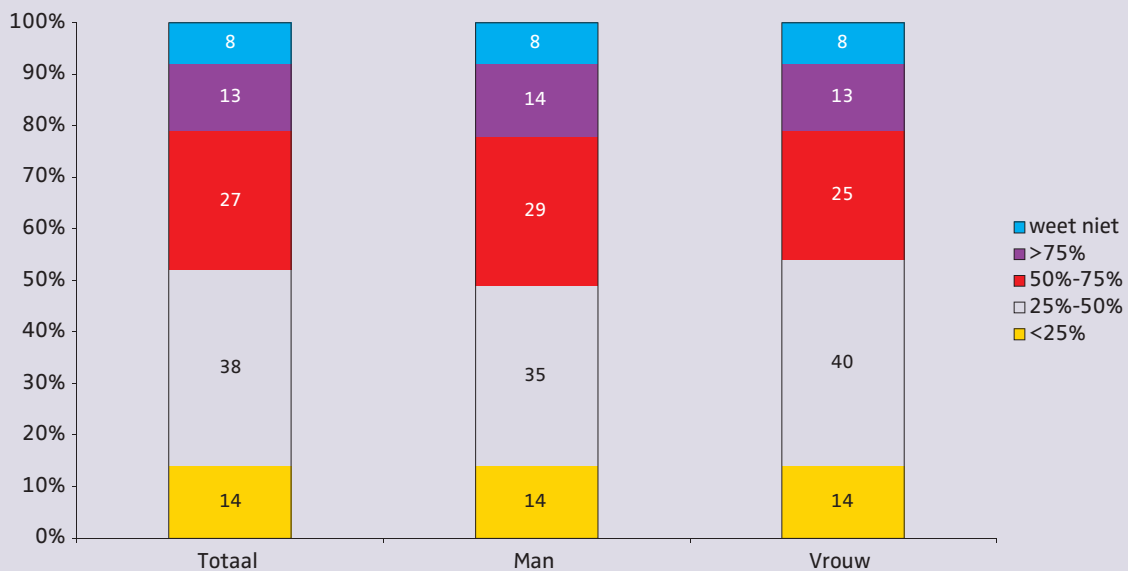
We hebben consumenten naar de omvang van winkelcriminaliteit gevraagd, door zowel te vragen welk percentage van winkeliers daadwerkelijk te maken heeft met winkelcriminaliteit en wat de jaarlijkse schade van winkelcriminaliteit aan winkeliers bedraagt.

1.1 Ruim een derde van de consumenten schat aantal gedupeerde winkeliers tussen de 25% en 50% en de meerderheid schat de jaarlijkse schade tussen 1 en 100 miljoen euro

38% van de consumenten schat dat een kwart tot de helft van de winkeliers jaarlijks te maken heeft met winkelcriminaliteit.

1 | Percentage winkeliers dat volgens consumenten te maken heeft met winkelcriminaliteit

Hoeveel procent van de winkeliers heeft jaarlijks te maken met winkelcriminaliteit?



Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

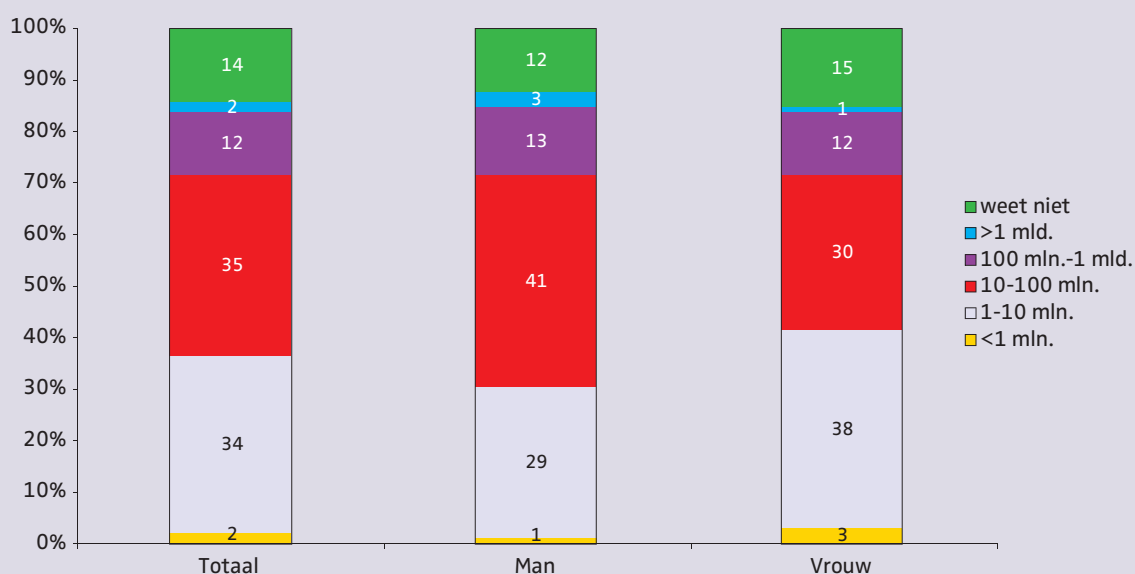
Bron: TNS NIPO

In de drie grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag) denken relatief veel consumenten dat minder dan een kwart van de winkeliers jaarlijks met winkelcriminaliteit te maken heeft (21% tegenover 14% totaal). Ook ouderen van 55 jaar en ouder denken vaker dat minder dan een kwart van de winkeliers jaarlijks met winkelcriminaliteit te maken heeft (17% tegenover 14% totaal).

Circa een derde van de consumenten schat de jaarlijkse schade voor winkeliers door winkelcriminaliteit tussen de 1 en 10 miljoen euro. Nog eens een derde van de consumenten schat de jaarlijkse schade tussen de 10 en 100 miljoen euro. Mannen schatten de financiële schade voor winkeliers over het algemeen iets hoger in dan vrouwen.

2 | Jaarlijkse schade voor winkeliers door winkelcriminaliteit

Hoeveel bedraagt volgens u de jaarlijkse schade voor winkeliers door winkelcriminaliteit?



Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

Bron: TNS NIPO

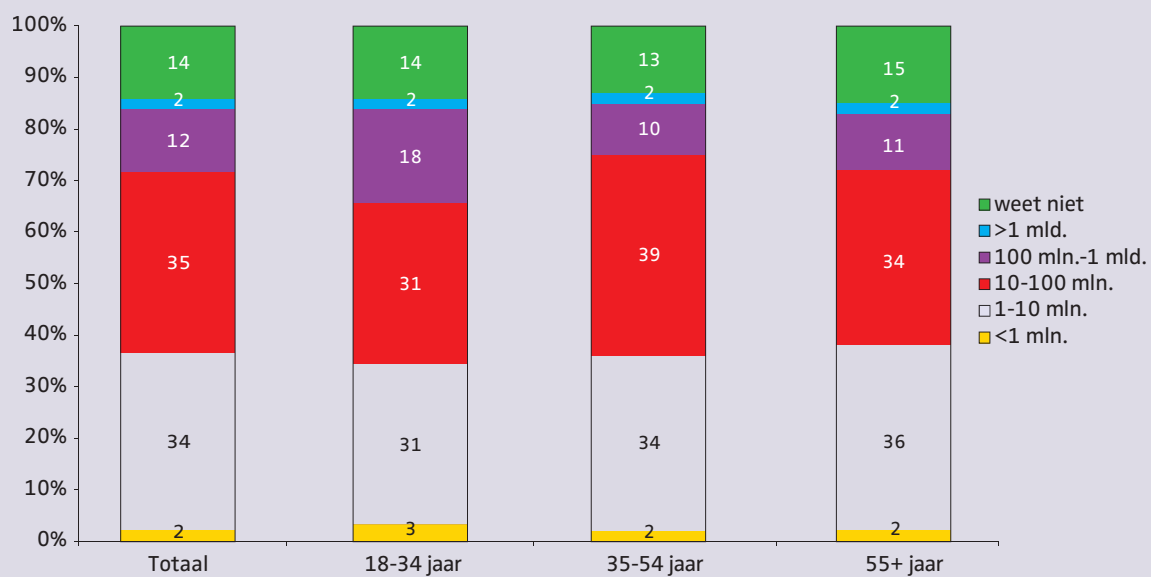
Jongeren (18-34 jaar) denken vaker dat de schade jaarlijks tussen de 100 miljoen en 1 miljard euro bedraagt (18% tegenover 12% totaal).

3 | Jaarlijkse schade voor winkeliers door winkelcriminaliteit – leeftijd

Hoeveel bedraagt volgens u de jaarlijkse schade voor winkeliers door winkelcriminaliteit?

3 | Jaarlijkse schade voor winkeliers door winkelcriminaliteit – leeftijd

Hoeveel bedraagt volgens u de jaarlijkse schade voor winkeliers door winkelcriminaliteit?



Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

Bron: TNS NIPO

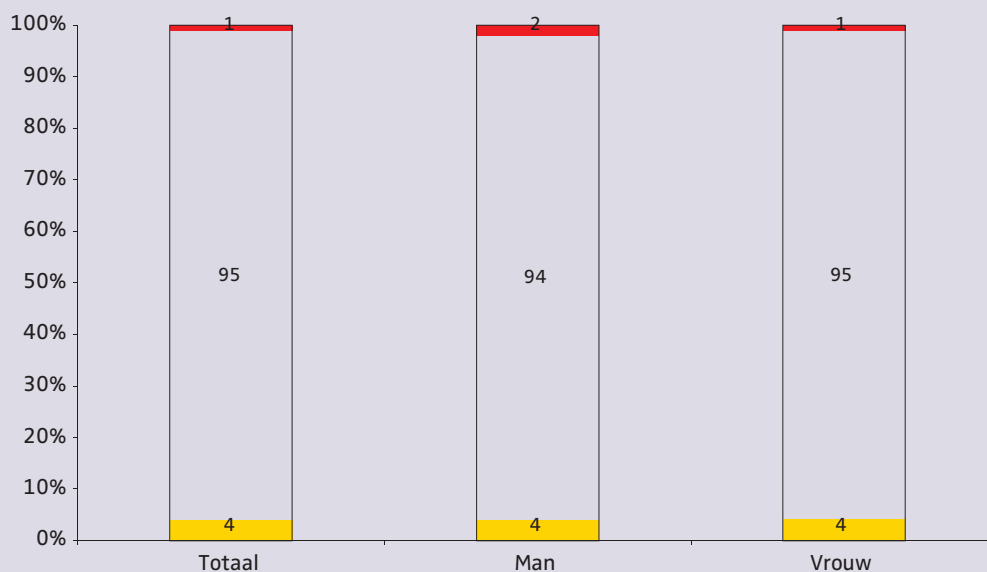
2 Consument geen bezwaar tegen beveiliging in burger en camerabewakingssysteem

Om winkelcriminaliteit verder te bestrijden, zouden andere manieren van beveiliging ingezet kunnen worden. Aan consumenten is hun mening over enkele mogelijke manieren van winkelbeveiliging gevraagd.

2.1 Meerderheid consumenten geen bezwaar tegen beveiligers in burger in winkels
Een zeer klein deel van de consumenten zou er bezwaar tegen hebben als winkeliers beveiligers in burger inzetten in hun winkel (4%).

4 | Houding ten opzichte van beveiligers in burger in winkels

Heeft u er bezwaar tegen als winkeliers professionele beveiligers in burger -dus zonder uniform- inzetten in de winkel?



- weet niet/geen mening
- nee, daar heb ik geen bezwaar tegen
- ja, daar heb ik bezwaar tegen

Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

Bron: TNS NIPO

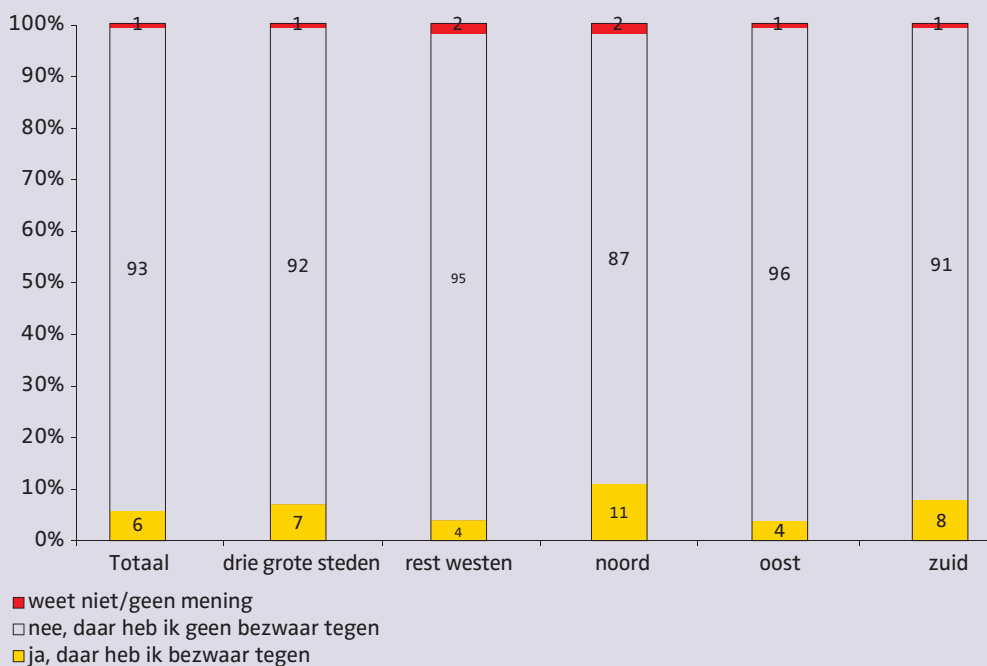
2.2 Circa twee derde van de consumenten zou zich met camerabewakingssystemen veiliger voelen

Ook voor het beveiligen van de omgeving van winkels met camerabewakingssystemen bestaat weinig bezwaar onder consumenten. Slechts 6% geeft aan hier bezwaar tegen te hebben. Het overgrote deel (93%) zegt geen bezwaar te hebben.

Wel zien we dat consumenten in het noorden van het land iets vaker dan gemiddeld aangeven bezwaar tegen deze camerabewakingssystemen te hebben (11% tegenover 6% gemiddeld).

5 | Houding ten opzichte van beveiliging door middel van camerabewakingssystemen

Heeft u er bezwaar tegen als de omgeving van winkel beveiligd wordt met camerabewakingssystemen, als u weet dat daarmee criminelen sneller opgepakt kunnen worden?



Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

Bron: TNS NIPO

Als de omgeving van winkels daadwerkelijk door middel van camerabewakingssystemen beveiligd zou worden, zou bijna twee derde van de consumenten zich (veel) veiliger voelen.

6 | Gevoel van veiligheid bij bewaking door middel van camerabewakingssystemen

In hoeverre zou u zich veiliger of onveiligere voelen als de omgeving van winkels beveiligd zou worden met camerabewakingssystemen?



Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

Bron: TNS NIPO

3 Huidige rol politie en overheid klein in tegengaan winkelcriminaliteit volgens consument

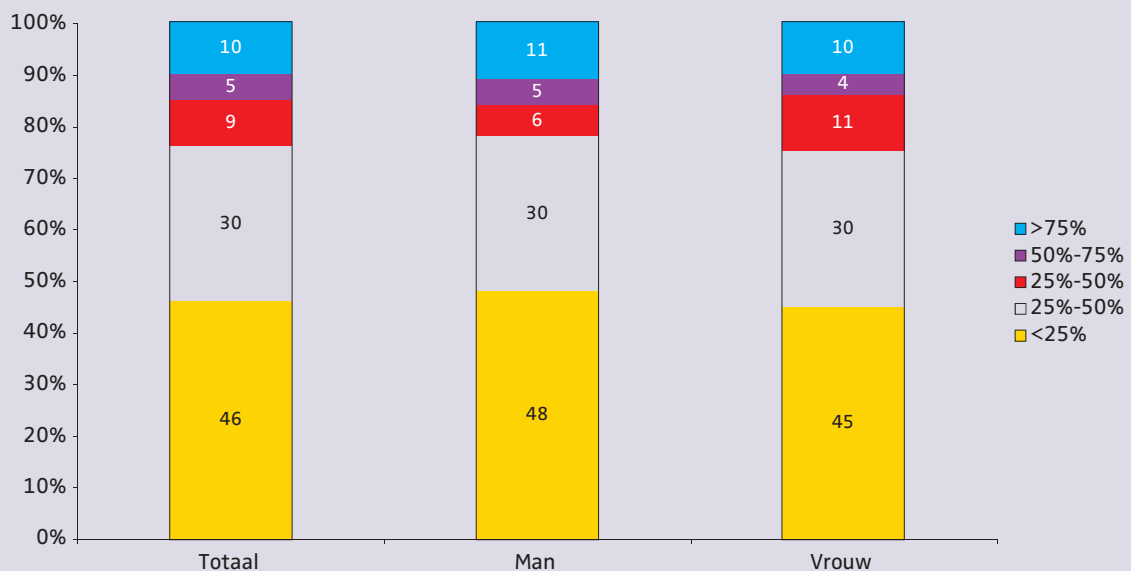
Politie en overheid spelen een belangrijke rol bij het tegengaan van winkelcriminaliteit. Aan consumenten is gevraagd wat zij van de rol van politie en overheid vinden en of deze rol groot genoeg is.

3.1 Grote meerderheid consumenten denkt dat minder dan de helft van de aangiften door de politie in behandeling wordt genomen

Volgens bijna de helft van de consumenten wordt zelfs minder dan een kwart van de aangiften van winkeldiefstal daadwerkelijk door de politie in behandeling genomen. Slechts 5% denkt dat de politie meer dan 75% van de aangiften in behandeling neemt.

7 | Percentage aangiften dat volgens de consument door de politie in behandeling wordt genomen

Hoeveel procent van het totaal aantal aangiften wordt volgens u in behandeling genomen door de politie?



Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

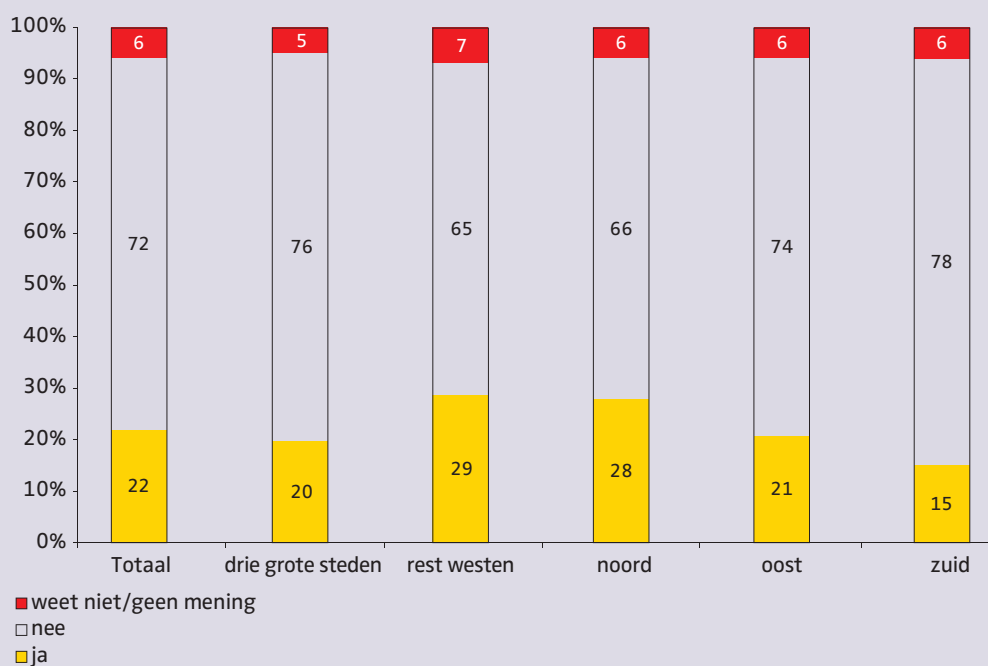
Bron: TNS NIPO

Bijna drie kwart van de consumenten vindt het onterecht dat de politie de mogelijkheid tot het seponeren van aangiften van winkeldiefstal heeft.

We zien dat consumenten woonachtig in het westen (de drie grote steden uitgezonderd) van Nederland het vaker dan gemiddeld terecht vinden dat de politie deze mogelijkheid tot seponeren heeft (29% tegenover 22% totaal). Consumenten woonachtig in het zuiden van Nederland vinden het juist vaker onterecht dat deze mogelijkheid bestaat (78% tegenover 72% totaal).

8 | Houding van de consument ten opzichte van mogelijkheid tot seponeren door de politie

Vindt u het terecht dat de politie een aangifte van winkeldiefstal mag seponeren (niet in behandeling nemen)?



Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

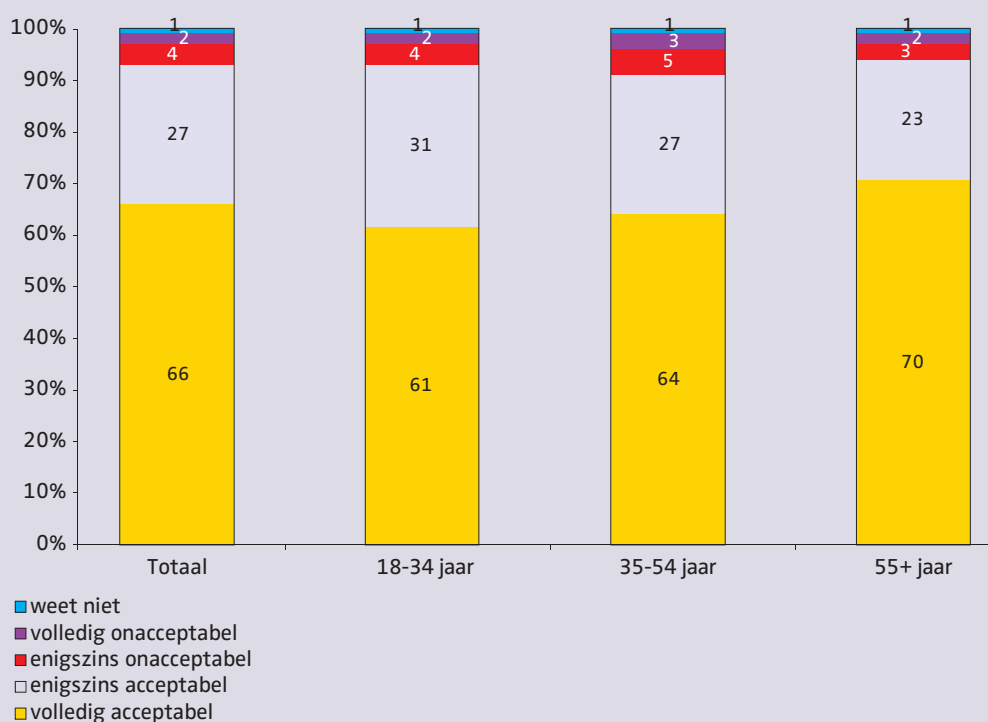
Bron: TNS NIPO

De ruime meerderheid van de consumenten vindt het verspreiden van foto's van gezochte winkeldieven op het internet door winkeliers en politie enigszins (27%) of volledig acceptabel (66%). Slechts 6% van de consumenten vindt deze maatregel in enige mate onacceptabel.

Vooral consumenten van 55 jaar en ouder vinden dit idee volledig acceptabel (70% tegenover 66% totaal).

9 | Houding consumenten ten opzichte van het verspreiden van foto's van gezochte winkeldieven op internet

Winkeliers willen samen met de politie foto's van gezochte winkeldieven op internet verspreiden



Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

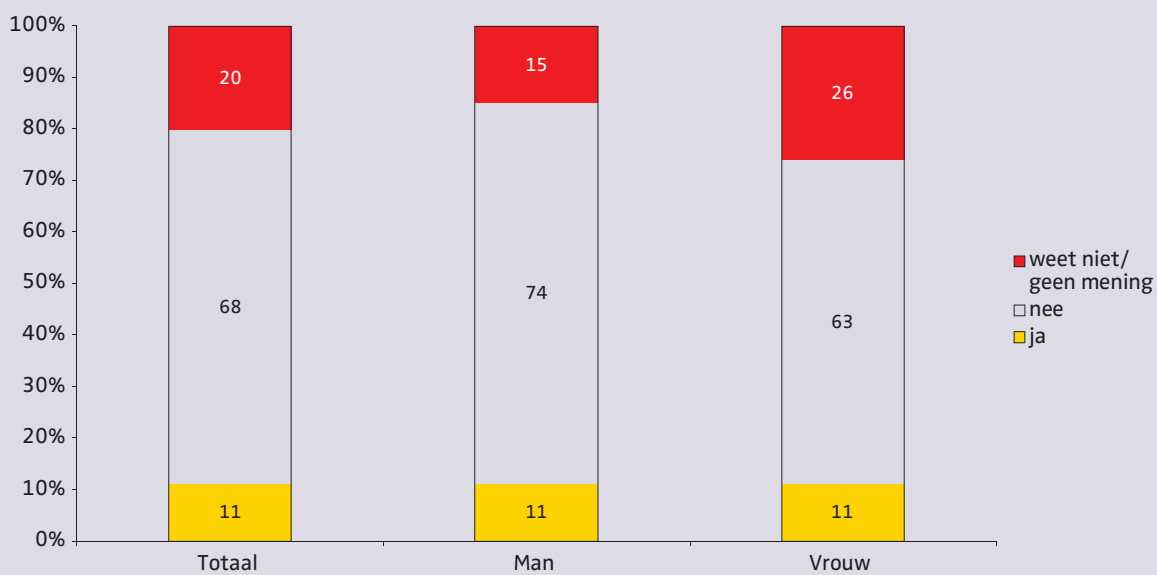
Bron: TNS NIPO

3.2 Overheid doet onvoldoende om winkelcriminaliteit aan te pakken volgens de consument

Bijna zeven op de tien consumenten vinden dat de overheid onvoldoende doet om de winkelcriminaliteit in Nederland aan te pakken. Deze mening wordt vaker gedeeld door mannen dan door vrouwen (74% mannen tegenover 63% vrouwen). Vrouwen gaven vaker aan dat ze het niet weten of hebben geen mening (26% tegenover 20% totaal).

10 | Houding ten opzichte van de rol van de overheid in het aanpakken van winkelcriminaliteit

Vindt u dat de overheid voldoende doet om winkelcriminaliteit aan te pakken?



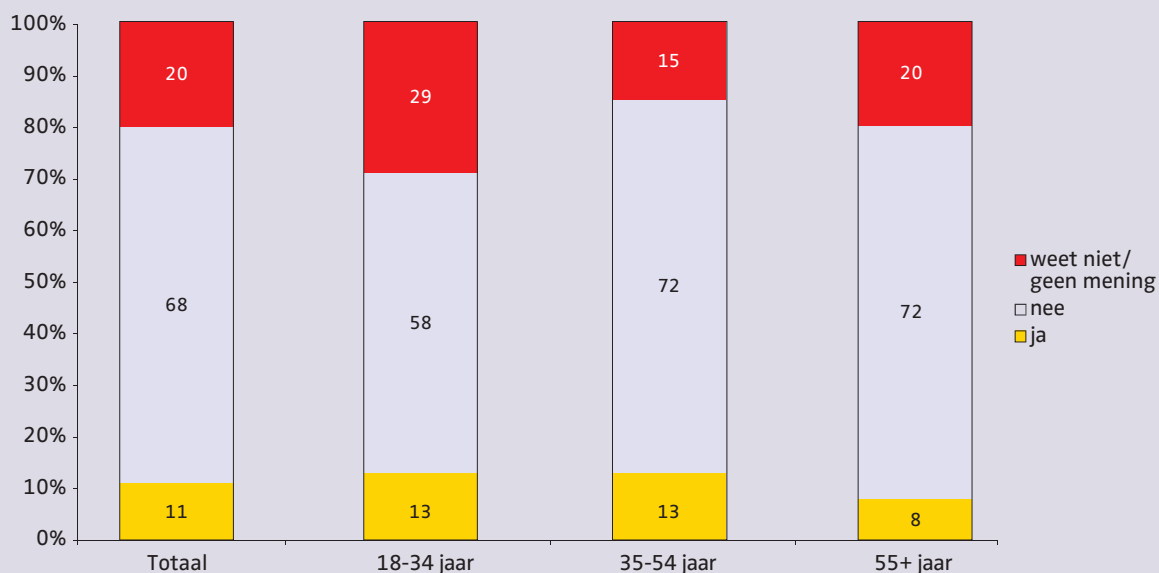
Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

Bron: TNS NIPO

Consumenten in het noorden van het land geven vaker aan dat de overheid wel degelijk voldoende doet om winkelcriminaliteit aan te pakken (20% tegenover 11% totaal). Consumenten in de leeftijdscategorie 18-34 jaar hebben minder vaak een beeld van wat de overheid doet om winkelcriminaliteit aan te pakken dan andere consumenten (29% heeft geen mening tegenover 20% totaal).

11 | Houding ten opzichte van de rol van de overheid in het aanpakken van winkelcriminaliteit – leeftijd

Vindt u dat de overheid voldoende doet om winkelcriminaliteit aan te pakken?



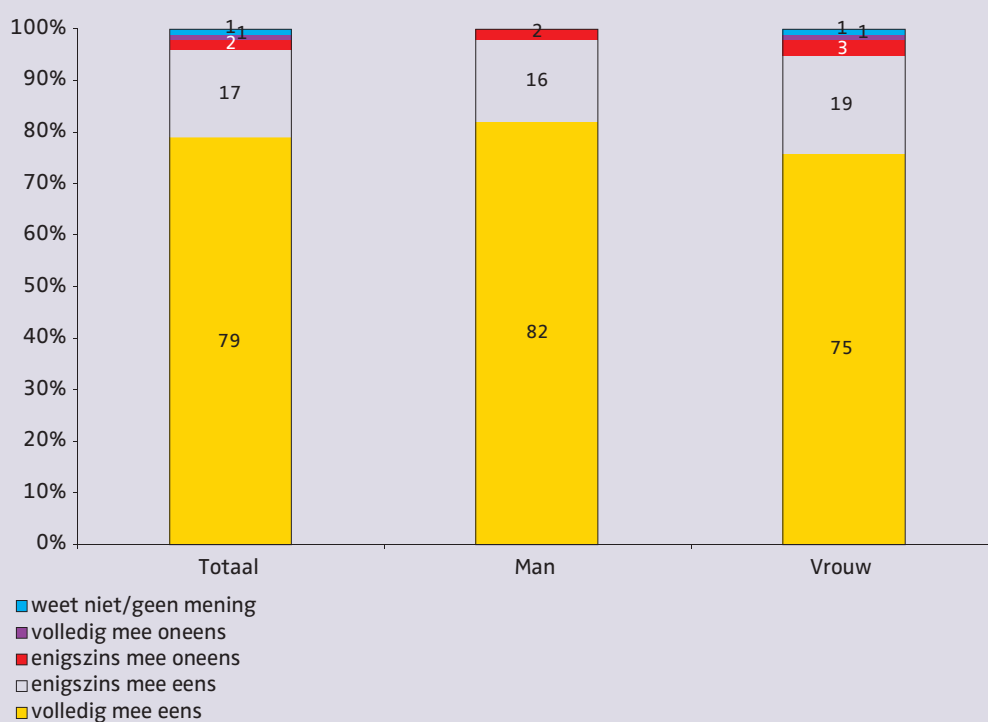
Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

Bron: TNS NIPO

Een ruime meerderheid van de consumenten (79%) is het volledig eens met de stelling dat de overheid iedere winkeldief zou moeten verplichten tot het betalen van een schadevergoeding aan de gedupeerde winkelier. Mannen zijn het relatief vaker dan vrouwen volledig eens met deze stelling (82% mannen en 75% vrouwen).

12 | Houding ten opzichte van het verplicht (door de overheid opgelegd) betalen van een schadevergoeding door de winkeldief aan de gedupeerde winkelier

De overheid zou iedere winkeldief moeten verplichten tot het betalen van een schadevergoeding aan de gedupeerde winkelier. Bent u het hier...?



Basis: Nederlandse consumenten 18+, n=1.022

Bron: TNS NIPO

In de leeftijdscategorie consumenten van 55 jaar en ouder zien we dat deze groep het vaker volledig eens is met de stelling (83% tegenover 79% totaal). Consumenten in de leeftijdsgroep 18-34 jaar zijn minder uitgesproken; zij zijn het vaker enigszins eens met de stelling (22% tegenover 17% totaal).

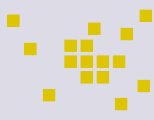
Colofon

Rapport: TNS-NIPO in opdracht van het Platform Detailhandel Nederland

Grafische Vormgeving: Studio Steenbergen BNO, Gouda

Drukwerk: Koninklijke Joh. Enschedé, Amsterdam

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



PLATFORMDETAILHANDEL
NEDERLAND

Postbus 262
2260 AG Leidschendam
T 070 - 320 23 45
E info@platformdetailhandel.nl
www.platformdetailhandel.nl