



Validering cijfers winkeldiefstal

- EINDRAPPORT -

Auteurs

Ger Homburg
Remy Boerhoop

Amsterdam, 17 augustus 2017
Publicatienr. 17013

© 2017 RegioPlan, in opdracht van Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RegioPlan. RegioPlan aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

1 Inleiding: omvang winkeldiefstal	1
1.1 Aanleiding voor het onderzoek	1
1.2 Doel onderzoek en onderzoeksvragen	1
1.3 Meetproblemen	2
1.4 Opzet onderzoek en leeswijzer	3
2 De Global Retail Theft Barometer: uitkomsten en validiteit	4
2.1 Opzet GRTB	4
2.2 Nederland in de GRTB	4
2.3 De GRTB vergeleken met andere monitoronderzoeken	6
2.4 De betrouwbaarheid van de GRTB	8
2.5 Conclusie	11
3 Andere bronnen van informatie over omvang en ontwikkeling van winkeldiefstal	12
3.1 Inleiding	12
3.2 De Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2004-2010	12
3.3 Het Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit	13
3.4 De Monitor Jeugdcriminaliteit (MJC)	13
3.5 De geregistreerde winkeldiefstal	14
3.6 Enquêtes Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO)	15
3.7 Conclusie	17
4 Onderzoeken in enkele andere landen	18
4.1 Duitsland: Inventurdifferenten	18
4.2 Het Verenigd Koninkrijk: BRC Retail Crime Survey	18
4.3 Verenigde Staten: National Retail Security Survey	19
5 Conclusie en discussie	20
5.1 Conclusie: geen betrouwbaar beeld van omvang en schade	20
5.2 Wat zijn de alternatieven?	20
5.3 Aanbevelingen	21

1 Inleiding: omvang winkeldiefstal

1.1 Aanleiding voor het onderzoek

Winkelcriminaliteit behoort al jaren tot de meest gepleegde delicten in Nederland. In de laatste meting van Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) werd het aantal winkeldiefstallen in 2010 op ruim 1,6 miljoen per jaar geschat met een schadebedrag van 136 miljoen euro. Meer recente landelijke metingen van de MCB zijn niet uitgevoerd.

In 2010 was het aantal aangiften van winkeldiefstal ruim 41.000. De aangiftebereidheid is dus laag, enkele procenten. Dit betekent dat de geregistreerde winkeldiefstal geen goede graadmeter van de omvang is.

In de 2014-meting van het internationale onderzoek Global Retail Theft Barometer (GRTB), dat in 24 landen verspreid over de wereld is uitgevoerd, is voor Nederland een schadebedrag door winkeldiefstal van 1,21 miljard euro berekend; een verschil van een factor 9 met de MCB dus.¹ Het niveau van winkeldiefstal in Nederland was volgens dit onderzoek in 2014 hoger dan in bijna alle andere onderzochte landen; alleen in Mexico was de derving hoger.

Mede naar aanleiding van de uitkomsten van de GRTB heeft de Tweede Kamer een motie aangenomen waarin wordt gesproken van een onverminderd hoog niveau van winkeldiefstal en waarin de regering wordt verzocht om bezuinigingen op succesvol geachte maatregelen (zoals het Keurmerk Veilig Ondernemen) te heroverwegen.² Ter uitvoering van de motie is aan de partijen die samenwerken in het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC) gevraagd naar hun ideeën omtrent maatregelen die een bijdrage kunnen leveren aan het terugdringen van winkeldiefstal. Een van deze maatregelen heeft betrekking op het onderbouwen van de omvang van het probleem.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft mede namens de betrokken branchepartijen en koepelorganisaties aan RegioPlan Beleidsonderzoek opdracht gegeven voor een onderzoek dat de bestaande cijfers en rapporten valideert en dat vaststelt of op basis daarvan verantwoorde conclusies over de omvang van het probleem kunnen worden getrokken.

1.2 Doel onderzoek en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is het valideren van de bestaande cijfers en rapporten over winkeldiefstal en te bekijken of op basis daarvan verantwoorde conclusies kunnen worden getrokken over de omvang en de ontwikkeling van winkeldiefstal in Nederland, waar mogelijk in termen van aantallen diefstallen en schade.

Het onderzoek moet de volgende vragen beantwoorden:

1. Welke bronnen zijn beschikbaar om de omvang van winkeldiefstal in Nederland in kaart te brengen; over welke periode; welke gegevens zijn opgenomen en waarvan zijn deze afkomstig?
2. Wat is de betrouwbaarheid (validiteit) van de bronnen en de onderzoeken; in hoeverre kunnen ze worden gebruikt om een betrouwbaar beeld te vormen van de omvang van winkeldiefstal in Nederland?
3. Welke bevindingen uit de onderzoeken kunnen gebruikt worden voor het vormen van een onderbouwd beeld van de omvang van winkeldiefstal in Nederland?

¹ De totale derving voor Nederland 2014 is volgens de GRTB 1,8 miljard dollar. Hiervan is 73 procent toe te schrijven aan winkeldiefstal (*shoplifting*). Voor de omrekening in euro's is een koers van 1,09 euro per dollar (mei 2017) gebruikt.

² TK 2015-2016 34 300 VI nr. 48, 26 november 2015.

1.3 Meetproblemen

Bronnen

Bij het vaststellen van de omvang van vormen van criminaliteit bestaan in algemene zin drie bronnen: registraties, slachtofferenquêtes en zelfrapportage.

- In (politie)registraties worden meldingen en aangiften opgenomen die door slachtoffers worden gedaan. Voor vormen van criminaliteit waarbij de aangiftebereidheid hoog is, geeft de registratie een redelijk goed beeld van de omvang van het probleem. Waar de meldings- of aangiftebereidheid laag is, is de registratie juist een slechte afspiegeling. Omdat de aangiftebereidheid van winkeldiefstal erg laag is, geeft de politieregistratie geen goed beeld van de omvang van winkeldiefstal.
- Slachtofferenquêtes maken geen gebruik van politieregistraties, maar richten zich op burgers en ondernemers met vragen over hun slachtofferschap van en schade door verschillende delicten. Een lage aangiftebereidheid speelt hierbij dus geen rol. De betrouwbaarheid van de uitkomsten hangt af van een groot aantal methodologische factoren, zoals de steekproef, de wijze van bevraging, de respons en de vraagstelling. Onderzoeken met verschillende methodes kunnen tot verschillende uitkomsten komen. De MCB en de GRTB zijn voorbeelden van slachtofferenquêtes met sterk uiteenlopende uitkomsten op het gebied van winkeldiefstal.
- Bij zelfrapportageonderzoeken wordt niet naar ervaringen van slachtoffers gevraagd, maar naar gedrag van daders. De methode wordt toegepast in kwalitatief onderzoek om zicht te krijgen op keuzes die daders maken bij het plegen van delicten. Maar ze wordt ook gebruikt als kwantitatief meetinstrument, met name bij jongeren. Omdat het element van sociale wenselijkheid sterk speelt (de gedachte dat daders liever niet toegeven dat ze overtredingen en misdrijven plegen), is er veel discussie over de betrouwbaarheid. Er is onderzoek dat aantoont dat de bevindingen voor de groep jongeren redelijk betrouwbaar zijn.³ In Nederland wordt periodiek de Monitor Jeugdcriminaliteit uitgevoerd, waarin onder andere cijfers zijn opgenomen over (zelfgerapporteerde) winkeldiefstal door jongeren. Zelfrapportagecijfers over winkeldiefstal door volwassenen zijn er niet.

De verschillende methoden hebben dus allemaal hun beperkingen. Daardoor is het erg lastig om vast te stellen welke cijfers betrouwbaar zijn. Dat betekent dat goed nagedacht moet worden welke uitspraken er mogelijk zijn over de omvang (en ook de ontwikkeling) van winkeldiefstal op basis van verschillende methoden en onderzoeken. Verschillende onderzoeken naar winkeldiefstal blijken in diverse landen tot uiteenlopende uitkomsten over het niveau van winkeldiefstal te leiden, en ook verschillende trends (toename, afname, stabiel) te laten zien.

Winkeldiefstal en derving

Winkeldiefstal is een containerbegrip. In het spraakgebruik wordt veelal bedoeld op diefstal door derden (klanten, bezoekers). Goederen verdwijnen echter ook als gevolg van diefstal door eigen personeel. Diefstal wordt meestal niet rechtstreeks waargenomen, maar geconstateerd als goederen ontbreken. Dit hoeft niet altijd te wijten te zijn aan diefstal door derden of personeel, maar kan ook komen door leveranciersfraude (waardoor goederen alleen op papier geleverd zijn), breuk en administratieve fouten (zoals verkeerde beprijzing en dergelijke).

Vaak kunnen winkeliers alleen een schadepost voor alle verdwenen goederen samen opgeven. De term hiervoor is derving (*shrinkage* in Engelstalige publicaties), veelal met een onderscheid in criminele derving en niet-criminele derving. Welk aandeel de verschillende vormen van diefstal en fraude hebben, wordt noodgedwongen met een schatting bepaald, waarbij niet altijd duidelijk is hoe deze tot stand komt. De waardebepaling van de gestolen artikelen kan eveneens verschillen, bijvoorbeeld op basis van inkoopprijs of op basis van gederfde inkomsten (verkoopprijs excl. btw).

Er zijn onderzoeken waarin het begrip derving nog breder wordt getrokken. Het gaat dan niet alleen om gestolen (of verdwenen) goederen (derving/shrinkage), maar om een veel breder scala aan niet-gerealiseerde omzet, bijvoorbeeld door wegopbrekingen, parkeerproblemen, verloedering van de omgeving etc.

³ Zie bijvoorbeeld Hindelang, M.J., Hirschi, T. & Weis, J.G. (1979) Correlates of Delinquency: the Illusion of Discrepancy between Self-Report and Official Measures. *American Sociological Review* 44, 995-1014.

Bij de beoordeling van uitkomsten van onderzoeken is het daarom belangrijk om te begrijpen welke definitie van derving is gebruikt en hoe de subcategorieën (i.c. vormen van winkeldiefstal) zijn bepaald.

Tijdsafbakening

Bij slachtofferenquêtes wordt gevraagd naar slachtofferschap over een bepaalde periode. Dit levert meetproblemen op, omdat respondenten zich niet altijd herinneren wanneer gebeurtenissen precies hebben plaatsgevonden en bovendien de neiging hebben om gebeurtenissen die vlak voor de meetperiode plaatsvonden alsnog te rapporteren. Het gevolg is dat het slachtofferschap te hoog wordt geschat. In enquêtes wordt geprobeerd om de onzuiverheid die hierdoor optreedt te minimaliseren door *telescoping*, waarbij eerst naar de afgelopen week gevraagd wordt, vervolgens naar de afgelopen maand en daarna na een jaar. Bij winkeldiefstal is het soms mogelijk om gebruik te maken van gegevens over derving uit een administratie. Hierdoor wordt het meetprobleem verkleind. Bij schriftelijke bevraging zal de administratie mogelijk eerder geraadpleegd worden dan bij telefonische of face-to-facebevraging en zal de vertekening minder groot zijn.

In verband met de gevolgen die verschillende manieren van meten, de gebruikte bronnen en de gehanteerde definities kunnen hebben voor de uitkomsten, is het belangrijk om (monitor)onderzoeken op deze punten te beoordelen.

1.4 Opzet onderzoek en leeswijzer

In het onderzoek hebben we ons allereerst gericht op de opzet en de uitkomsten van de GRTB, omdat dit het recentste en omvangrijkste onderzoek naar winkeldiefstal (onder andere in Nederland) is. Bovendien was het de aanleiding voor de Kamermotie over de beleidsmatige aandacht voor winkeldiefstal.

We beoordelen de betrouwbaarheid van de GRTB-uitkomsten voor Nederland met een instrument dat we eerder hebben ontwikkeld en toegepast voor onderzoeken naar geweld, eveneens vanuit de vraag of omvang en de ontwikkeling hier betrouwbaar mee gemeten konden worden (hoofdstuk 2).

In hoofdstuk 3 gaan we na welke andere bronnen er in Nederland zijn om een beeld te vormen van omvang (en ontwikkeling) van winkeldiefstal; in hoofdstuk 4 beschrijven we hoe enkele onderzoeken in andere westerse landen zijn opgezet.

In hoofdstuk 5 trekken we conclusies en doen we aanbevelingen.

2.1 Opzet GRTB

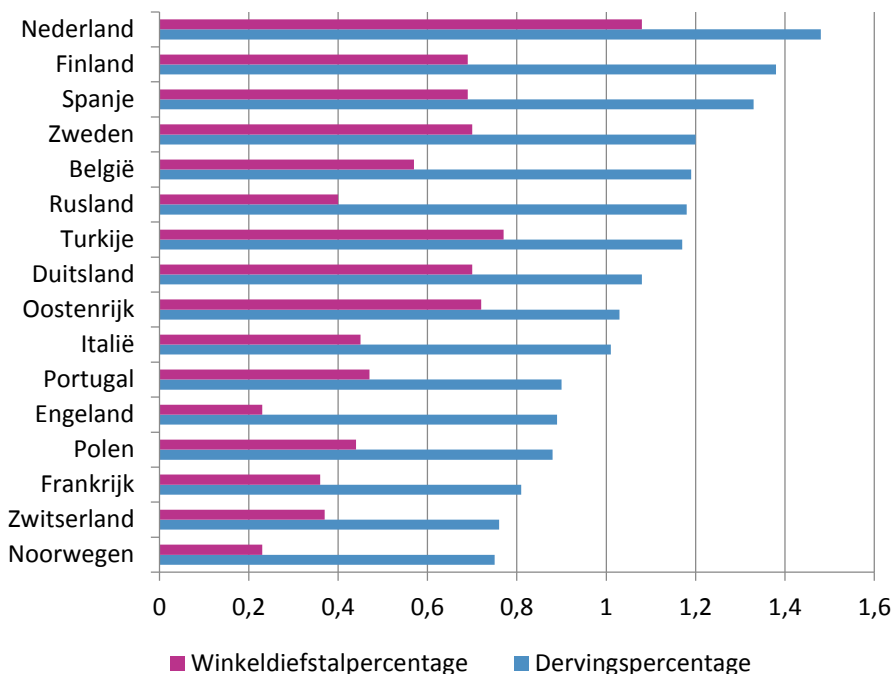
De Global Retail Theft Barometer (GRTB) is een monitor die sinds 2004 wordt gehouden en waarmee winkeldiefstal in een groot aantal landen wordt gemeten. In de laatst verschenen rapportage van 2014-2015 worden cijfers gepresenteerd over derving (waaronder winkeldiefstal) in 2014 in 24 landen in vijf werelddelen, waaronder 16 Europese landen. In totaal hebben 203 ondernemingen met 113.000 filialen een online vragenlijst ingevuld. In het onderzoek wordt derving (*shrinkage*) gemeten, met als subcategorieën winkeldiefstal, diefstal door eigen personeel, leveranciersfraude en administratieve redenen.

De GRTB is een internationaal vergelijkend onderzoek, waarin criminaliteit in verschillende landen wordt gemeten met een zelfde vragenlijst. Dit is vergelijkbaar met het International Crime Victims Survey (ICVS), waarmee tot het jaar 2000 slachtofferschap van criminaliteit onder burgers in een groot aantal landen werd gemeten.⁴ Het slachtofferschap in Nederland was daarin relatief hoog. In de GRTB zien we een vergelijkbare uitkomst: een hoge derving in Nederland, hoger dan in alle andere onderzochte landen.

2.2 Nederland in de GRTB

In de meting over 2014 van de GRTB was de totale derving bij Nederlandse winkelbedrijven 1,48 procent van de omzet, waarvan bijna driekwart (73%) aan winkeldiefstal (door consumenten) toe te schrijven is. De omvang van winkeldiefstal in Nederland was hoger dan in alle andere Europese landen in het onderzoek. Figuur 2.1 geeft een overzicht van de uitkomsten.

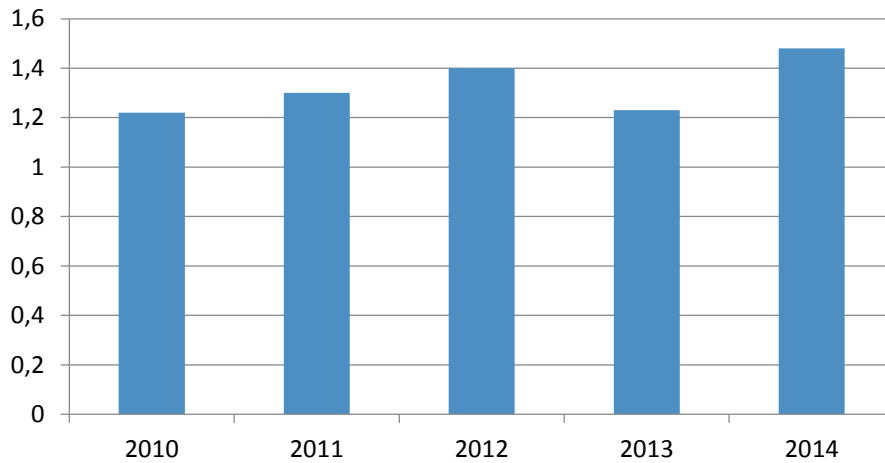
Figuur 2.1 Derving en winkeldiefstal in Europese landen in % omzet (2014)



Bron: GRTB 2014-2015

In eerdere jaren was het dervingspercentage voor Nederland lager dan in 2014-2015. Er is sprake van een forse toename tussen 2013 en 2014 (figuur 2.2).

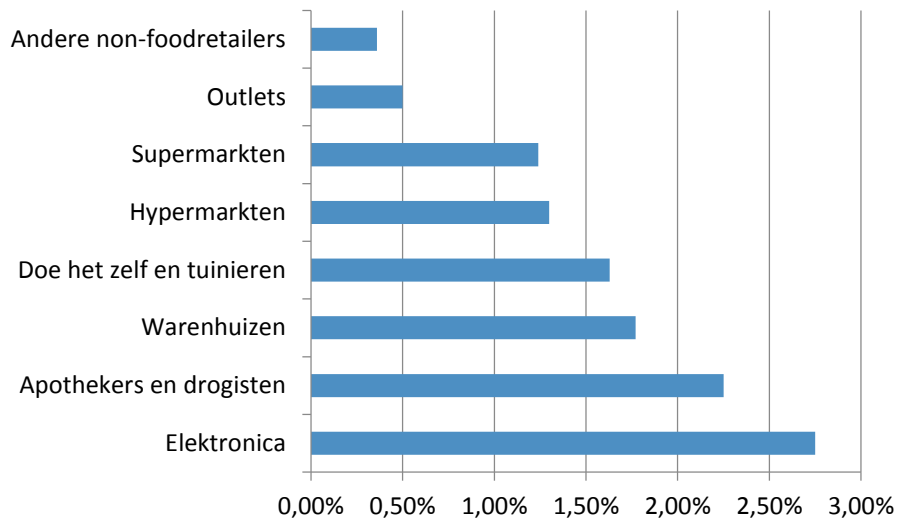
Figuur 2.2 Derving in Nederland 2010-2014 in % omzet



Bron: GRTB, diverse edities

Onderscheiden naar branche was de derving in Nederland met 2,77 procent het hoogst in de consumentenelektronica (figuur 2.3).

Figuur 2.3 Derving naar branche in Nederland (2014) uitgedrukt in procenten

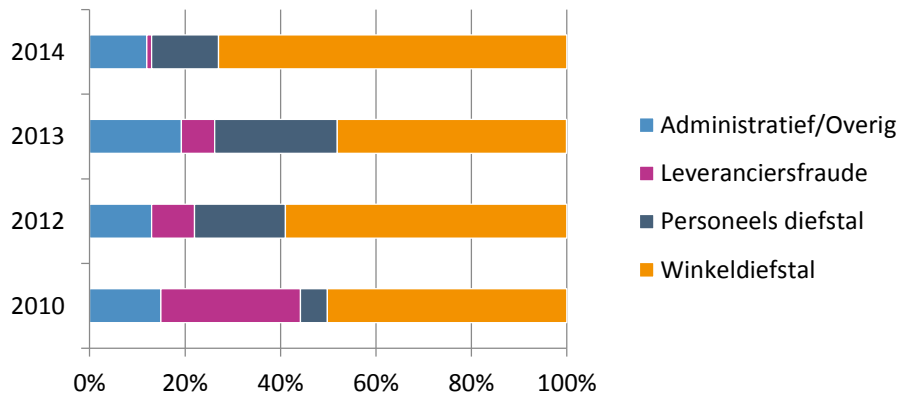


Bron: GRTB 2014-2015

De totale schade door derving in Nederland wordt geschat op ruim 1,66 miljard euro. Binnen de categorie derving is het aandeel winkeldiefstal in Nederland hoger dan in de andere landen in het onderzoek: 73 procent tegenover gemiddeld 38 procent. Opvallend is dat leveranciersfraude in Nederland in 2014 vrijwel niet voorkomt (1% tegenover 7% gemiddeld in Europa). Deze verdeling wijkt af van andere landen en ook van eerdere jaren in Nederland (figuur 2.4).

⁴ Van Dijk, J (1990). *Experiences of Crime Across the World: Key Findings from the 1989 International Crime Survey*. Deventer: Kluwer Law International.

Figuur 2.4 Derving naar categorieën in Nederland 2010-2014



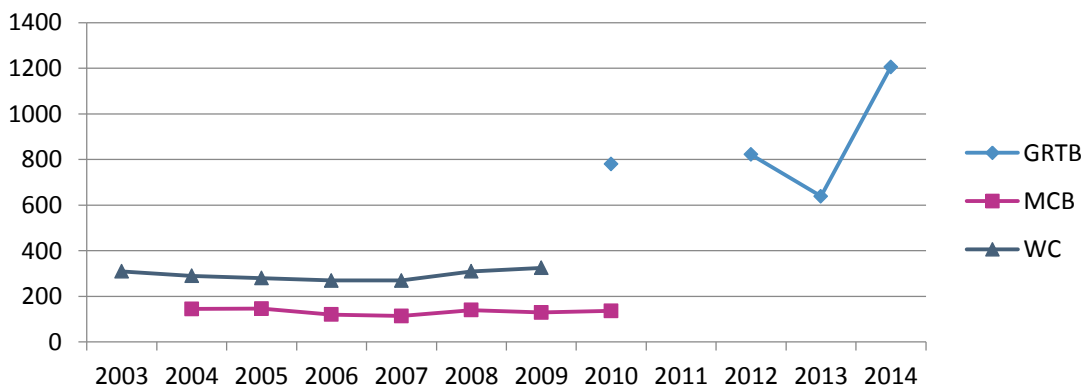
Bron: GRTB, diverse edities

De totale kosten van derving, inclusief de kosten van preventieve maatregelen, bedroegen in 2014 2,3 procent van de omzet (2,69 miljard euro), tegenover 1,82 procent in alle Europese landen in het onderzoek.

2.3 De GRTB vergeleken met andere monitoronderzoeken

Vanuit Nederlands perspectief zijn het hoge niveau van winkeldiefstal ten opzichte van andere Europese landen en de forse toename in 2014 ten opzichte van 2013 de opvallendste uitkomsten van de GRTB. Wat betreft het niveau kunnen we een vergelijking maken met de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB), die tot 2010 tweejaarlijks werd uitgevoerd en het Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit met een laatste meting in 2010. Een vergelijking laat zien we dat de GRTB over 2010 een veel hogere derving meet dan de beide andere onderzoeken een jaar eerder (figuur 2.5).

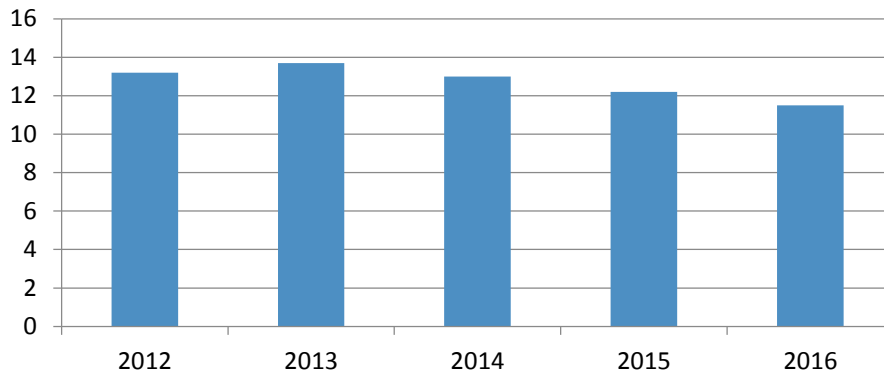
Figuur 2.5 Totaal schadebedrag winkeldiefstal in Nederland in miljoenen euro's volgens de GRTB, de MCB en het Nationaal onderzoek Winkelcriminaliteit (WC)



Bron: GRTB, diverse edities; MCB, diverse edities; NOWC, diverse edities

Wat betreft de trend zien we dat de sterke toename van winkeldiefstal in 2014 afwijkt van de trend in (slachtofferschap van) vermogenscriminaliteit in Nederland volgens de Veiligheidsmonitor. Die laat over dezelfde periode een daling van de vermogenscriminaliteit zien (figuur 2.6).

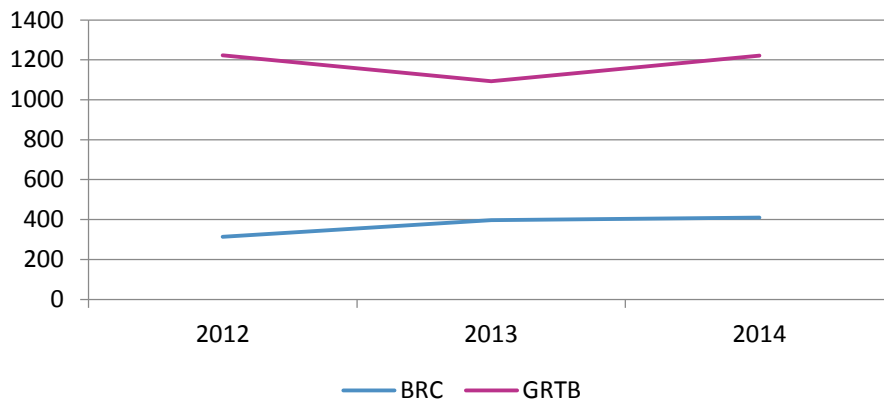
Figuur 2.6 Slachtofferschap van vermogensdelicten, 15 jaar en ouder, Nederland 2012-2016



Bron: Veiligheidsmonitor (CBS Statline)

De sterke afwijking van de trend in andere Europese landen is eveneens opmerkelijk, omdat criminaliteitstrends in West-Europese landen doorgaans sterk op elkaar lijken.⁵ Ook voor enkele andere landen laat de GRTB afwijkende trends zien van andere monitoronderzoeken (figuur 2.7).

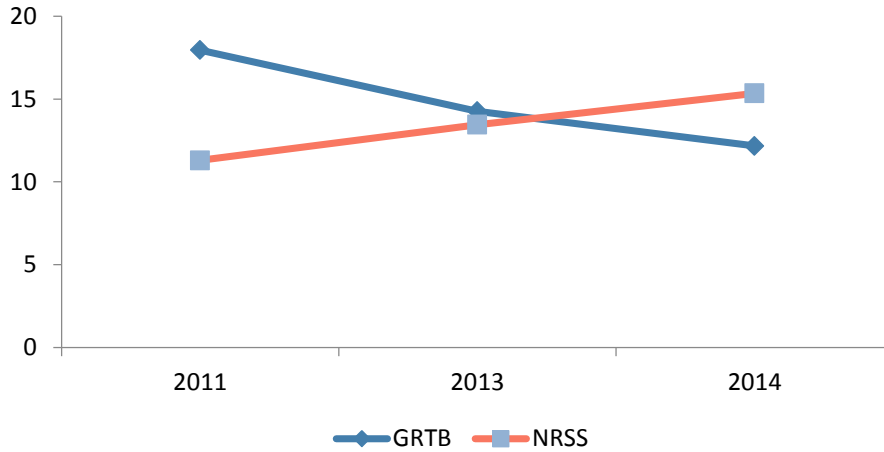
Figuur 2.7a Schadebedrag winkeldiefstal in Engeland in miljoenen euro's volgens de GRTB en de British Retail Survey, 2012-2014



Bron: GRTB, diverse edities; BRC, diverse edities

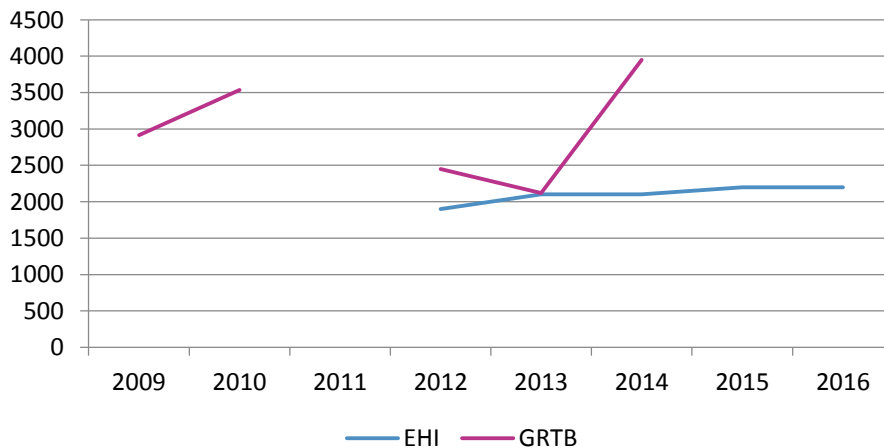
⁵ Vollaard, B., Versteegh, P. & Van den Brakel, J. (2009). *Veelbelovende verklaringen voor de daling van de criminaliteit na 2002*. In opdracht van de Commissie Politie en Wetenschap.

Figuur 2.7b Schadebedrag winkeldiefstal in de VS in miljarden dollars volgens de GRTB en het NRSS, 2011-2014



Bron: GRTB, diverse edities; NRSS, diverse edities

Figuur 2.7c Schadebedrag winkeldiefstal in Duitsland in miljarden euro's volgens de GRTB en de UHI-Inventurdifferentz, 2011-2014



Bron: GRTB, diverse edities; EHI, diverse edities (samenvattingen)

De uiteenlopende niveaus en trends illustreren dat de opzet en de uitvoering van onderzoeken grote invloed hebben op de bevindingen. Het is daarom belangrijk om de methodologie van het onderzoek te beoordelen.

2.4 De betrouwbaarheid van de GRTB

In 2010 hebben we voor het ministerie van VenJ een instrument gemaakt om de betrouwbaarheid te beoordelen van monitoronderzoeken waarmee ontwikkelingen in geweld worden gemeten.⁶ Dit was nodig om uitspraken te kunnen doen over de mate waarin de kabinetsdoelstelling van het terugdringen van geweld met 20 procent over de periode 2002-2010 gehaald was. Het instrument is geschikt als middel om de betrouwbaarheid van monitoronderzoeken naar verschillende onderwerpen te beoordelen.

⁶ Witvliet, M., Timmermans, M. & Homburg, G.H.J. (2010). *Geweldcijfers: een inventarisatie van monitoren en weergave van trends in geweld*. Amsterdam: RegioPlan (in opdracht van het WODC van het ministerie van Veiligheid en Justitie).

Criteria voor betrouwbaarheid van monitoronderzoeken

Het meetinstrument bevatte de volgende criteria:

- zorgvuldigheid en betrouwbaarheid van de steekproef;
- externe betrouwbaarheid;
- consistentie over de metingen;
- overeenkomst operationalisaties en definities;
- externe validiteit;
- interne validiteit.

De criteria toegepast op de GRTB

Als we deze criteria toepassen op de GRTB, ontstaat het volgende beeld.

Zorgvuldigheid en betrouwbaarheid van de steekproef

Volgens dit criterium dienen de samenstelling van de steekproef en het steekproefkader goed te zijn beschreven. Het steekproefkader is met name belangrijk, omdat daarmee duidelijk wordt over welke populatie uitspraken kunnen worden gedaan. Er moet informatie worden gegeven over de bruto en de netto steekproef en daarmee dus over de non-respons. Ten slotte moet de manier van steekproeftrekking goed onderbouwd te zijn.

In de GRTB wordt geen informatie gegeven over het steekproefkader en de steekproeftrekking. Op de website van de GRTB kunnen ondernemingen zich aanmelden voor deelname aan de eerstvolgende meting. Uit de rapportage wordt duidelijk dat er ondernemingen zijn die aan opeenvolgende metingen meedoen. Mogelijk worden ondernemingen die aan een meting deelnemen in een bestand opgenomen en worden zij ook voor volgende metingen uitgenodigd. We weten niet of er een expliciet steekproefkader wordt gehanteerd. Er is geen informatie over een bruto steekproef en over non-respons. We hebben hierover navraag gedaan bij de opdrachtgever van de GRTB (Checkpoint Systems) en bij de uitvoerder van de laatste meting (The SmartCube), maar we hebben geen informatie gekregen.

Externe betrouwbaarheid

Het criterium externe betrouwbaarheid gaat over de mate waarin een onderzoek repliceerbaar is en dan tot dezelfde uitkomsten zal leiden. Hiervoor is het belangrijk dat goed is beschreven hoe een meting is opgezet en uitgevoerd, met als belangrijke onderwerpen het steekproefkader, de steekproeftrekking, de methode van dataverzameling, de periode van afname en de beschikbaarheid van de vragenlijst.

Eerder hebben we aangegeven dat er niet of nauwelijks informatie is over het steekproefkader en de steekproeftrekking. De vragenlijst is niet in het rapport opgenomen en evenmin online beschikbaar via de GRTB-website. Wel hebben we de vragenlijst van de meting 2010 gevonden. Dit is een schriftelijke vragenlijst. In het rapport staat dat de bevraging inmiddels online gebeurt. We weten niet of de vragenlijst daarbij onveranderd is gebleven. In de rapportage 2014-2015 is niet expliciet vermeld wanneer de dataverzameling heeft plaatsgevonden. De periode waarover gerapporteerd wordt, zijn de twaalf maanden eindigend in december 2014 (GRTB 2014-2015, blz. 12). In de vragenlijst 2010 wordt dat iets ruimer geformuleerd; de respondent wordt verzocht cijfers op te geven voor 'the last 12 months trading period'.

Consistentie over de metingen

Bij dit criterium gaat het over de vraag of er veranderingen tussen opeenvolgende metingen zijn geweest met betrekking tot het steekproefkader, de steekproeftrekking, de methode van dataverzameling, de periode van afname en de vragenlijst.

Voor de GRTB valt niet vast te stellen of er veranderingen op de genoemde onderdelen zijn doorgevoerd, omdat er niet over gerapporteerd wordt. Op een zeker moment lijkt er een wijziging in de wijze van bevraging van post naar digitaal te zijn doorgevoerd. In essentie blijft daarbij het principe van een schriftelijke vragenlijst bewaard. Wel kan dit gevolgen hebben voor het steekproefkader (respondenten met toegang tot internet), de aanmelding (zelfmelding wordt vergemakkelijkt) en de respons. Of de

vragenlijst en de periode van afname zijn veranderd, valt op grond van de beschikbare informatie niet te beoordelen.

Operationalisatie en definities

Dit criterium gaat over de wijze waarop centrale begrippen in de vragenlijst zijn geoperationaliseerd, gedefinieerd en verhelderd.

De belangrijkste variabele die met de GRTB wordt gemeten, is derving (*shrinkage*). Dit wordt in de vragenlijst (2010) uiteengezet en is in overeenstemming met de behandeling in de rapportages. De variabele wordt uiteengelegd in externe diefstal, interne diefstal, leveranciersfraude en administratieve fouten.

Externe validiteit

Dit criterium gaat over de omvang van de steekproef, de mate waarin de steekproef representatief is voor de populatie (en zo niet, of er maatregelen zijn genomen voor weging) en over een non-responsonderzoek.

In de rapportage en een persbericht over de GRTB wordt informatie gegeven over het aantal respondenten en het aantal ondernemingen en filialen dat zij vertegenwoordigen. Dit gebeurt op het niveau van het totale onderzoek. Er zijn 203 respondenten met 113.000 filialen in het onderzoek betrokken. De verdeling over de deelnemende landen is niet gerapporteerd. Daardoor is onbekend hoeveel respondenten er voor Nederland zijn. Gemiddeld zijn er 8 tot 9 respondenten per land. Het gemiddelde kan hoger zijn als er (multinationale) ondernemingen zijn die over meerdere landen hebben gerapporteerd. Hierover is geen informatie beschikbaar. We weten dus niet hoe groot het aantal respondenten voor Nederland is. Het zijn er maximaal 203, maar zeer waarschijnlijk aanmerkelijk minder, mogelijk slechts tien tot enkele tientallen. Er is geen informatie beschikbaar die iets zegt over de representativiteit. De typering van de deelnemende ondernemingen (ondernemingen met gemiddeld meer dan 500 filialen) suggereert dat grote winkelketens oververtegenwoordigd zijn. In de rapportage 2015 wordt hierover gezegd dat er normalisering van de data is uitgevoerd om te voorkomen dat gegevens van enkele zeer grote ondernemingen voor vertekening zouden zorgen. Hoe dit gebeurt is, wordt niet toegelicht. In het rapport wordt verder geen informatie gegeven over een non-responsonderzoek.

Interne validiteit

Dit criterium gaat over onderzoeksvertekeningen die het gevolg kunnen zijn van sociale wenselijkheid of item non-respons, fouten bij het invoeren van data en registratiefouten.

In de GRTB-rapportage wordt weinig informatie verschaft over de interne validiteit. Er is geen discussie over bijzondere uitkomsten, zoals de extreem lage leveranciersfraude in Nederland. Het is onaannemelijk dat dit een correcte uitkomst is, maar hierover worden geen opmerkingen gemaakt.

In de rapportage 2014-2015 wordt wel expliciet het volgende gezegd: "Accounting rules and reporting methodologies (Cost/Retail/Average Weighted Cost (AWC)/Average Weighted Price (AWP) or a Hybrid variant mixing these aforementioned accounting methodologies), along with company policies on reporting, tax structures, and other internal practices can dramatically impact 'declared shrinkage'." (GRTB 2014-2015, blz. 15). Dit impliceert dat de cijfermatige invulling die respondenten aan derving geven van onderneming tot onderneming kan verschillen. Onduidelijk blijft hoe respondenten het onderscheid tussen de subcategorieën van derving moeten maken.

Beoordeling

Voor elk van de criteria is een scoremethodiek gehanteerd en daarnaast is er een overall score bepaald. Volgens de scoremethodiek beoordelen we de GRTB als volgt (tabel 2.1).

Tabel 2.1 Beoordeling methode GRTB met beoordelingskader monitoren geweld (2010)

criterium	Score	Toelichting
Steekproef	Onvoldoende	Geen informatie over steekproefkader, steekproeftrekking, non-respons.
Externe betrouwbaarheid	Onvoldoende	Geen informatie over steekproefkader, steekproeftrekking; methode dataverzameling en periode minder helder, vragenlijst niet beschikbaar.
Consistentie	Voldoende	Geen volledige informatie, maar aannemelijk is dat vragenlijsten, begrippen en methoden op hoofdlijnen ongewijzigd zijn gebleven.
Operationalisaties en definities	Goed	Duidelijk wat onder derving wordt verstaan en hoe het begrip wordt uiteengelegd; gebruik in vragenlijst en rapportage is consistent.
Externe validiteit	Onvoldoende	Omvang van de steekproef voor Nederland is onbekend, maar waarschijnlijk zeer gering; steekproef is zeer waarschijnlijk geen goede afspiegeling van de populatie; geen informatie over weging, geen non-responsonderzoek.
Interne validiteit	Twijfelachtig	Geen informatie over maatregelen tegen vertekening.

Op basis van de deelscores is het overall oordeel dat de GRTB geen betrouwbaar instrument is om het niveau en de ontwikkeling van winkeldiefstal in Nederland vast te stellen. De belangrijkste reden is dat er nauwelijks gegevens zijn over het steekproefkader en de steekproeftrekking, maar dat het zeer waarschijnlijk is dat de steekproef te klein is om betrouwbare uitspraken over winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel te doen.

2.5 Conclusie

De GRTB is een landenoverstijgend onderzoek. Dat heeft in beginsel als groot voordeel dat verschillen en overeenkomsten in winkeldiefstal tussen landen inzichtelijk worden gemaakt en gebruikt kunnen worden voor beleid. De meting over 2014 van de GRTB laat voor Nederland een hoog niveau van derving zijn, dat bovendien sterk gestegen is ten opzichte van 2013.

Een analyse van de betrouwbaarheid van de GRTB laat zien dat dit onderzoek geen geschikte basis vormt voor uitspraken over niveau en trends in derving en winkeldiefstal in Nederland. Dat is jammer, omdat er geen andere, soortgelijke, brede onderzoeken (meer) zijn naar de omvang van winkeldiefstal.

3 Andere bronnen van informatie over omvang en ontwikkeling van winkeldiefstal

3.1 Inleiding

De GRTB is niet geschikt om de omvang en de ontwikkeling van winkeldiefstal in Nederland betrouwbaar in kaart te brengen. Dat roept de vraag op of er andere bronnen zijn voor uitspraken over de omvang en de ontwikkeling van winkeldiefstal. In verschillende andere Europese landen bestaan periodieke onderzoeken waarmee winkeldiefstal wordt gemeten. Zo is er in het Verenigd Koninkrijk de *Retail Crime Survey* en in de VS de *National Retail Security Survey*.

In Nederland kennen we sinds 2010 geen landelijk onderzoek naar winkeldiefstal meer. Dat betekent dat er geen actueel en betrouwbaar landelijk beeld is van de omvang van winkeldiefstal. Er zijn wel bronnen, maar deze geven een beperkt, een fragmentarisch of een gedateerd beeld. In dit hoofdstuk geven we een overzicht van beschikbare bronnen, de informatie die ze bevatten en hun beperkingen.

We behandelen achtereenvolgens:

- de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB);
- de Monitor Winkelcriminaliteit;
- de Monitor Jeugdcriminaliteit (MJC);
- de CBS-statistiek van geregistreerde winkeldiefstal;
- cijfers uit nulmetingen KVO.

3.2 De Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2004-2010

De Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) is tussen 2004 en 2010 jaarlijks gehouden. Het is een onderzoek naar criminaliteit waar ondernemingen slachtoffer van worden. Bij elke meting zijn 30.000 ondernemers telefonisch geënquêteerd in vijf sectoren, waaronder ruim 10.000 in de detailhandel.⁷ Het algemeen slachtofferschap is in alle sectoren tussen 2004 en 2010 gedaald.

In de MCB wordt naar (winkel)diefstal gevraagd. Anders dan in veel andere onderzoeken naar winkeldiefstal gebeurt dat niet door derving te meten, maar worden vragen gesteld over het slachtofferschap: of een ondernemer in de afgelopen 12 maanden slachtoffer is geworden van winkeldiefstal, zo ja, hoe vaak en wat de gemiddelde waarde van de gestolen artikelen is.

Het percentage winkelvestigingen dat slachtoffer werd van diefstal daalde tussen 2004 en 2010. De totale schade als gevolg van winkeldiefstal nam tussen 2004 en 2010 af, van 146 naar 136 miljoen euro (tabel 3.1).

Tabel 3.1 Slachtofferschap van winkeldiefstal (% vestigingen) en schade (miljoenen euro's) afgelopen 12 maanden (2004-2010)

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
% bedrijven waar diefstal voorkomt	32	30	28	27	28	27	28
Gemiddelde frequentie	31,9	35,4	28,4	24	37,7	34,8	37
Raming aantal delicten (* 1000)	1.500	1.600	1.200	974	1.727	1.527	1.674
Raming totale schade	146	141	120	114	140	129	136

Bron: MCB 2010

Onder de top-10-procent getroffen bedrijven in de detailhandel bevonden zich veel bedrijven in de voedings- en genotmiddelenhandel, de algemeen-assortimentdetailhandel en drogisterijen en kledingdetailhandel. Winkelvestigingen in winkelcentra en stadscentra werden relatief vaak getroffen.

In het onderzoek zijn vragen gesteld over de registratie van winkeldiefstal door ondernemers. Ruim een kwart (25%) van alle detailhandelsbedrijven houdt de geconstateerde criminaliteit op de een of andere manier binnen de vestiging bij. Van deze groep doet 42 procent dit door middel van een registratiesys-

⁷ Bij de metingen 2004 en 2005 werden circa 9000 personen in de detailhandel geënquêteerd.

teem en een derde (33%) registreert de criminaliteit door het bijhouden van de aangiften. De mate en de wijze van registratie betekenen dat cijfers over winkeldiefstal die bij ondernemers in de detailhandel bekend zijn, in de meeste gevallen op het geheugen van de respondenten gebaseerd zijn.

3.3 Het Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit

Het Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit is uitgevoerd in opdracht van Detailhandel Nederland en bundelt gegevens uit verschillende bronnen, zoals politieregistraties, de Halt-registratie, de registratie van het Openbaar Ministerie en een selectie van detailhandelsondernemingen. Voor de politie- en justitiecijfers is informatie opgevraagd bij de (toenmalige) regionale politiekorpsen. Volgens de brochure 2010 van het onderzoek zijn de schadebedragen voor winkelcriminaliteit het resultaat van dervingcijfers van een groep winkelbedrijven die 'een doorsnede vormt van de detailhandel'.⁸ Derving is omschreven als 'artikelen die niet verkocht kunnen worden doordat deze gestolen zijn of als gevolg van criminaliteit beschadigd zijn.'

Voor de jaren 2008 en 2009 worden onder andere gegevens over schade, meldingen, aangiften en jeugdige winkeldieven gepubliceerd (tabel 3.2).

Tabel 3.2 Schade (in miljoenen euro's) en incidenten winkeldiefstal 2008-2009

	2008	2009
Schade	310	325
Incidenten (meldingen)	39.323	44.999
Aangiften	30.702	31.485
Halt (jeugdige winkeldieven)	4.562	4.630

Bron: Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit 2010 (Brochure Detailhandel Nederland)

Het aantal meldingen, de aangiften, de jeugdige winkeldieven en de schade zijn tussen 2008 en 2009 toegenomen. Dit contrasteert met de cijfers van de MCB, die in deze periode een daling laten zien.

3.4 De Monitor Jeugdcriminaliteit (MJC)

De Monitor Jeugdcriminaliteit (MJC) is een periodiek onderzoek onder jeugdigen van 10-17 jaar, waarin hun betrokkenheid bij diverse vormen van criminaliteit en regelovertreding door middel van zelfrapportage wordt gemeten. De jeugdigen beantwoorden de vraag of zij zich in de afgelopen twaalf maanden aan een aantal typen delicten schuldig hebben gemaakt. Bij de rapportage wordt een onderscheid gemaakt tussen 10-11-jarigen en 12-17-jarigen. De meting wordt eens in de vijf jaar gehouden. Bij de meest recente meting in 2015 zijn bijna 1500 jeugdigen in de categorie 12-17 jaar bevraagd en 478 jeugdigen van 10-11 jaar.⁹

In de monitor wordt naar winkeldiefstal gevraagd. Om het risico van sociaal wenselijke antwoorden zo klein mogelijk te maken, is hierbij de term winkeldiefstal vermeden.¹⁰ In het onderzoek is naar drie soorten delicten gevraagd die een relatie hebben met winkeldiefstal:

- (heb je) prijsjes verwisseld;
- (heb je) iets goedkoper dan € 10,- uit een winkel gestolen;
- (heb je) iets duurder dan € 10,- uit een winkel gestolen.

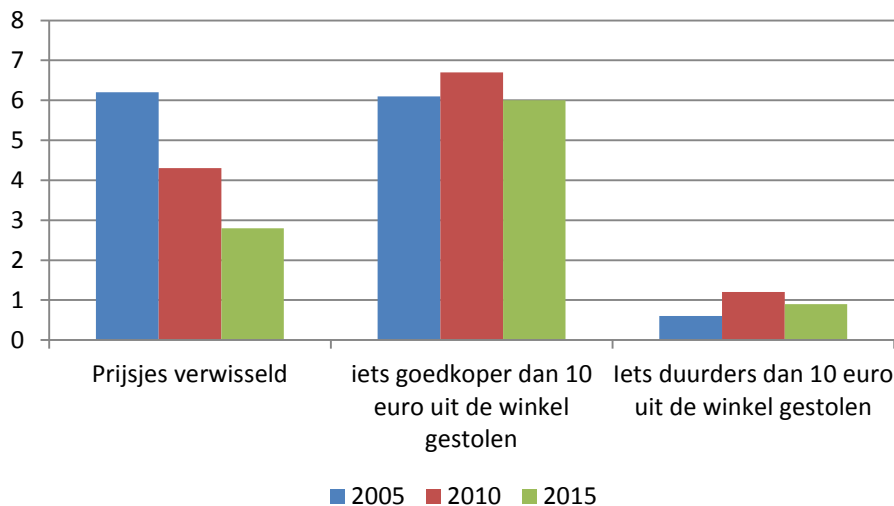
⁸ Brochure Nationaal onderzoek winkelcriminaliteit. Leidschendam: Detailhandel Nederland.

⁹ Van der Laan, A.M. & Goudriaan, H. (2015) *Monitor jeugdcriminaliteit: ontwikkelingen in de jeugdcriminaliteit 1997 tot 2015*. Den Haag/Voorburg: WODC/CBS.

¹⁰ Sociaal wenselijke antwoorden kunnen voorkomen als een respondent denkt dat een antwoord in de ogen van de enquêteur afkeurenswaardig is of als hij of zij zich daarvoor schaamt.

Figuur 3.3 laat de resultaten voor de groep 12-17 jaar zien.

Figuur 3.3 Prevalentie van zelfgerapporteerde delicten in de afgelopen 12 maanden onder 12-17-jarigen in 2005, 2010 en 2015



Bron: MJC 2015

De verschillen in percentages voor de drie jaren zijn niet significant: ze zijn te gering om van een stijging of een daling te kunnen spreken.

Voor de (kleinere groep) 10-11-jarigen liggen de percentages iets lager; wel lijkt het erop dat diefstal van duurdere goederen (duurder dan € 10,-) hier iets vaker voorkomt dan bij de groep 12-17 jaar. De verschillen zijn echter zo klein dat ze niet significant zijn.

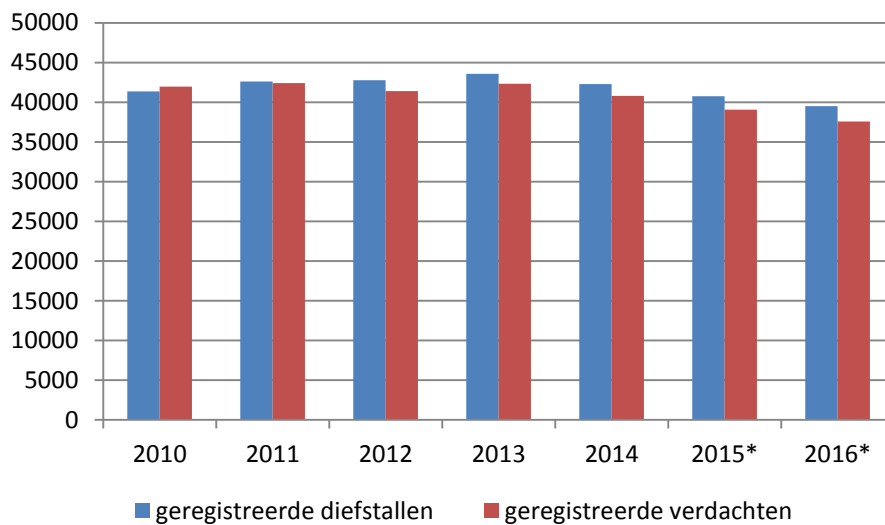
In de gegevens is geen duidelijke trend in winkeldiefstal door jongeren te zien.

3.5 De geregistreeerde winkeldiefstal

De aangiftebereidheid van winkeldiefstal is laag. In de MCB 2010 werd het aantal winkeldiefstallen op ruim 1,6 miljoen per jaar geschat. Het aantal geregistreeerde winkeldiefstallen bedroeg in dat jaar circa 40.000. Dit houdt in dat ongeveer 2,5 procent van de diefstallen tot een aangifte of een melding bij de politie leidt. Een belangrijke reden voor de lage aangiftebereidheid bij detaillisten is dat het doen van aangifte tijdrovend is en weinig oplevert. Met de interventie Overlastdonatie wordt getracht dit probleem te verkleinen: aan daders wordt naast een sanctie een civiele vordering opgelegd die dient als vergoeding voor de tijd die een ondernemer aan de aangifte moet besteden.¹¹ Een probleem blijft dat winkeldiefstal vaak niet geconstateerd wordt op het moment van plegen, maar achteraf, als artikelen ontbreken. In de CBS-statistiek van geregistreeerde winkeldiefstal ligt het aantal aangiften van winkeldiefstal dan ook op een vergelijkbaar niveau als het aantal aangehouden daders. Dit suggereert dat er alleen aangifte wordt gedaan als er een bekende dader is. Figuur 3.4 toont het aantal aangiften van winkeldiefstal en het aantal aangehouden verdachten.

¹¹ Rovers, B. & Boers, R. (2009). *Plan- en procesevaluatie van project Overlastdonatie*. Den Bosch: BTVO (in opdracht van het WODC van het ministerie van Veiligheid en Justitie).

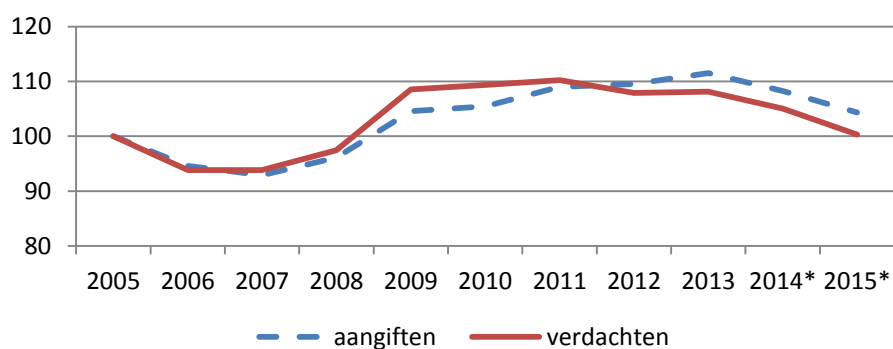
Figuur 3.4 **Geregistreerde winkeldiefstal en geregistreerde verdachten, 2010- 2016**



Bron: CBS Statline

Het aantal aangehouden verdachten vertoont sinds 2013 een licht dalende trend. Dit kan betekenen dat winkeldiefstal afneemt, maar ook dat de aangiftebereidheid lager wordt. Dit zou te maken kunnen hebben met een afnemend vertrouwen in het nut van aangiften of door registratieproblemen bij de politie (bijvoorbeeld in verband met de reorganisaties door de vorming van de Nationale Politie). Zoals eerder vermeld, suggereert de statistiek dat er vooral aangifte wordt gedaan als een winkeldief op heterdaad betrapt wordt en dat van winkeldiefstallen die achteraf worden ontdekt meestal geen aangifte wordt gedaan. Aangiften en verdachten staan al jaren in een min of meer constante verhouding tot elkaar (figuur 3.5).

Figuur 3.5 **Aangiften en aangehouden verdachten winkeldiefstal (2005 = 100)**



Bron: CBS Statline

3.6 Enquêtes Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO)

Het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) is ontwikkeld door het CCV als een aanpak om op een gestructureerde manier de veiligheid van winkelgebieden te verhogen.¹² In een KVO werken ondernemers, gemeente, politie en brandweer en eventueel andere lokale partijen zoals vastgoedeigenaren samen. Bij de start van een KVO wordt een probleemanalyse uitgevoerd. Voor deze probleemanalyse wordt een enquête gehouden onder de ondernemers. De formulieren worden doorgaans door een van de ondernemers aan het KVO-project aan zijn of haar collega's uitgedeeld en vervolgens weer opgehaald. In de

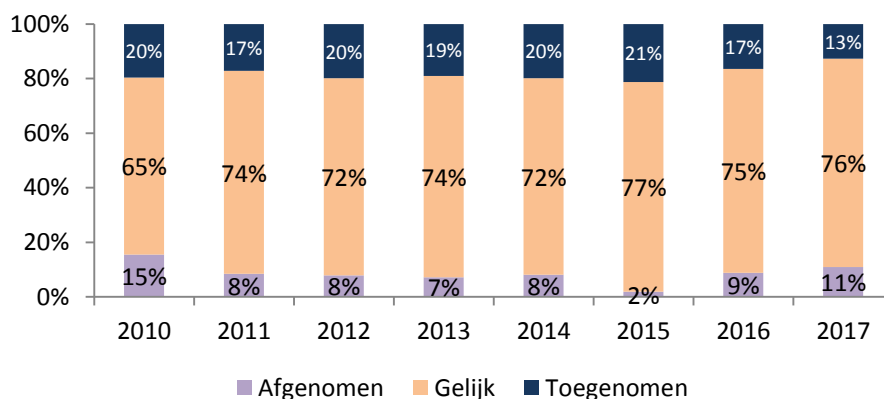
¹² Een KVO kan ook op een bedrijventerrein gericht zijn. Dit laten we in dit rapport buiten beschouwing.

enquête worden onder andere vragen gesteld over winkeldiefstal. Tussen 2004 en 2017 is de nulmeting ruim 27.000 keer afgenomen.

In de enquête is naar het dervingspercentage gevraagd. De wijze van codering maakt dat de antwoorden niet goed geïnterpreteerd kunnen worden.¹³

Daarnaast is gevraagd naar ervaringen over de toe- of afname van winkeldiefstal. Bijna driekwart van de respondenten vindt dat de derving in het afgelopen jaar is toegenomen noch afgenomen. Tot 2015 waren er meer ondernemers die vonden dat winkeldiefstal was toegenomen dan ondernemers die vinden dat hij was afgenomen. Na 2015 groeien deze groepen iets naar elkaar toe (figuur 3.6).

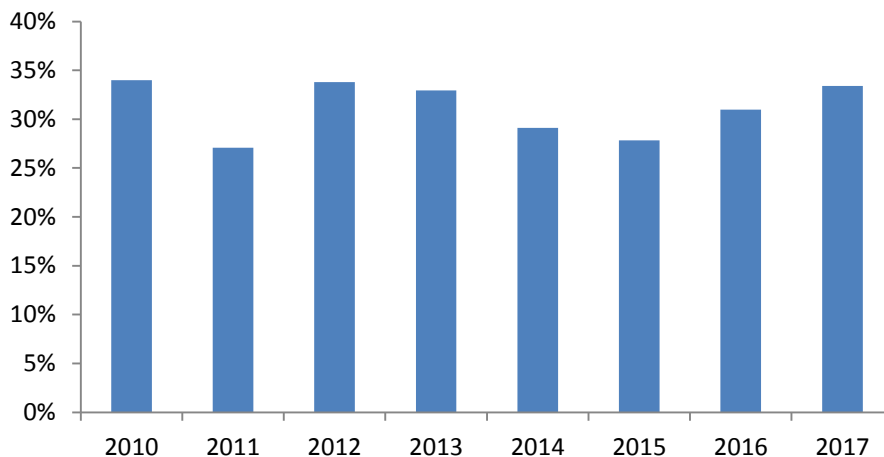
Figuur 3.6 Ervaringen over de ontwikkeling van derving 2010-2017



Bron: CCV (KVO-enquêtes-nulmetingen)

Binnen de totale derving wordt ruim 30 procent aan criminele derving (waaronder winkeldiefstal) toegeschreven (figuur 3.7).

Figuur 3.7 Aandeel criminele derving in totale derving (%), 2010-2017

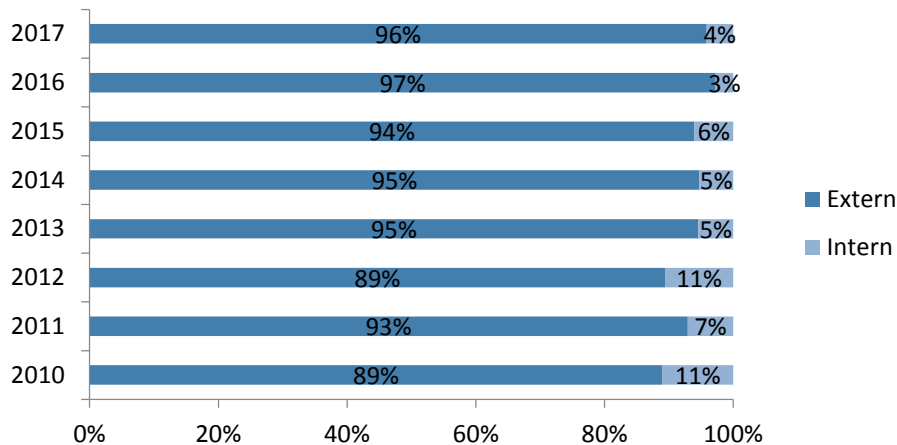


Bron: CCV (KVO-enquêtes-nulmetingen)

¹³ Circa 80 procent van de respondenten heeft een 0 ingevuld bij derving. Dit kan op 'geen winkeldiefstal' slaan, maar ook op 'weet niet/geen antwoord'. Ook zijn er veel (te) hoge dervingspercentages.

Van de criminele derving wordt het grootste deel toegeschreven aan winkeldiefstal, een veel kleiner deel aan interne criminaliteit (figuur 3.8).

Figuur 3.8 Aandelen winkeldiefstal en interne criminaliteit, 2010-2017



Bron: CCV (KVO-enquêtes-nulmetingen)

3.7 Conclusie

In het vorige hoofdstuk is gebleken dat de GRTB geen goede bron voor de vaststelling van de omvang en de ontwikkeling van winkeldiefstal is. De alternatieve bronnen die in deze paragraaf behandeld zijn, zijn geen goed alternatief, doordat ze niet (meer) actueel zijn of een fragmentarisch en onvolledig beeld geven.

Voor zover er vergelijkingen mogelijk zijn, valt op dat de alternatieve bronnen tot een veel lager schadebedrag komen dan de GRTB. Verder zijn er geen aanwijzingen voor een sterke toename van winkeldiefstal in 2014. Noch de CBS-statistiek van geregistreerde winkeldiefstal, noch de KVO-resultaten geven aanleiding om te denken dat er een trendbreuk is geweest. Er lijkt eerder sprake van een relatief stabiele situatie. Onbevredigend is dat er geen actuele bronnen zijn waaruit een beeld over de omvang van winkeldiefstal en de schade kan worden afgeleid.

4 Onderzoeken in enkele andere landen

In verschillende westerse landen worden jaarlijkse surveyonderzoeken uitgevoerd naar winkelcriminaliteit en derving. Dit zijn onderzoeken met een vergelijkbare opzet als de GRTB. Er is geen duidelijk steekproefkader en respondenten worden via verschillende kanalen geworven: deelnemers aan eerdere metingen, zelfmelders en via een netwerk van de opdrachtgever. Aan de onderzoeken doen enkele tientallen tot ruim 100 ondernemingen mee. Dit zijn bijna altijd grootwinkelbedrijven met een groot aantal filialen. In omzet kunnen de respondenten een groot deel van de sector dekken, tot meer dan 50 procent in het Britse Retail Crime Survey.

4.1 Duitsland: Inventurdifferenten

In Duitsland wordt jaarlijks een meting uitgevoerd door het adviesbureau EHI Retail Institute onder de titel Inventurdifferenten. Rapporten zijn niet vrij beschikbaar, maar kunnen via de website van EHI worden gekocht. Beknopte samenvattingen zijn wel beschikbaar. Het onderzoek meet de derving, het geschatte aandeel van de verschillende onderdelen (winkeldiefstal, interne criminaliteit, leveranciersfraude) en uitgaven aan preventie. Tevens wordt de geregistreerde winkeldiefstal op basis van politiegegevens gerapporteerd. Tabel 4.1 geeft een overzicht van een aantal kerngegevens.

Tabel 4.1 Duitsland: kerngegevens respondenten en uitkomsten Inventur-differenten 2012-2016

	2012	2013	2014	2015	2016
<i>Respondenten</i>					
Aantal respondenten	86	104	110	118	97
Filialen	17.000	18.000	20.766	20.097	23.511
Omzet (* 1 miljard euro)	68	69	78,5	72,8	85,6
Derving (%)	0,99%	1,01%	1%	1,00%	0,98%
<i>Sector</i>					
Derving (* 1 miljard euro)	3,8	3,9	3,9	4	4
Winkeldiefstal (* 1 miljard euro)	1,9	2,1	2,1	2,2	2,2
Interne criminaliteit (* 1 miljard euro)	0,8	0,9	0,9	0,8	0,8
Leveranciersfraude (* 1 miljard euro)	-	-	0,3	0,3	0,3
Politiecijfers	361.759	356.152	365.373	391.401	378.448

Bron: EHI Retail Institute (website geraadpleegd op 27 juni 2017)

4.2 Het Verenigd Koninkrijk: BRC Retail Crime Survey

Het BRC Retail Crime Survey wordt jaarlijks uitgevoerd in opdracht van de brancheorganisatie British Retail Consortium. Het onderzoek richt zich op zeven vormen van criminaliteit waar winkelondernemingen slachtoffer van worden: winkeldiefstal, interne criminaliteit, inbraak, roofovervallen, fraude, cybercriminaliteit en geweld. Daarnaast worden maatregelen tegen criminaliteit geïnventariseerd. Het aantal respondenten werd in 2013 en 2014 gerapporteerd en bedroeg enkele tientallen (44 resp. 30). Zij waren goed voor meer dan 50 procent van de totale detailhandelsomzet. In latere jaren is nog wel de dekking in termen van omzet gerapporteerd, maar niet het aantal respondenten.

Tabel 4.2 geeft een overzicht van enkele kerngegevens.

Tabel 4.2 Engeland: kerngegevens respondenten en uitkomsten BRC Retail Crime Survey 2012-2015

	2012	2013	2014	2015
<i>Respondenten</i>				
Aantal respondenten	44	30	-	-
Werknemers (* 1 miljoen)	1,4	1,4	1,6	1,4
Aandeel in totale detailhandelsomzetomzet	58%	51%	50%	51%
Derving	1,21%	-	-	-
Directe kosten winkercriminaliteit (* 1 miljoen pond)	541	511	603	613
Aandeel winkeldiefstal (delicten)	83%	82%	81%	83%
Aandeel winkeldiefstal (waarde)	28%	52%	56%	56%

Bron: BRC Retail Crime Survey, diverse edities

4.3 Verenigde Staten: National Retail Security Survey

Het National Retail Security Survey (NRSS) is een samenwerking van de National Retail Federation (NRF) en de Universiteit van Florida. Inmiddels is de 24^e meting verschenen. De belangrijkste onderwerpen in de jaarlijkse metingen zijn derving, kosten en personele capaciteit voor preventie, de screening van medewerkers, programma's voor training en bewustzijn van criminaliteitsrisico's, winkeldiefstal en interne criminaliteit. De vragenlijst wordt uitgezet via netwerken van de opdrachtgever. Deelnemers aan eerdere metingen worden uitgenodigd en nieuwe deelnemers kunnen zich zelf aanmelden. In 2014 namen 100 respondenten deel, in 2015 waren dat er 80. Tien ondernemingen hadden meer dan 100.000 medewerkers, vier waren kleiner dan 1000 medewerkers. De nadruk ligt dus op grotere ketens. Tabel 4.3 geeft een overzicht van enkele kerngegevens.

Tabel 4.3 Verenigde Staten: kerngegevens respondenten en uitkomsten National Retail Security Survey 2014-2015

	2014	2015
Respondenten	100	80
Derving (gem.)	1,38%	1,38%
Winkeldiefstal als % derving	34,50%	39,30%

Bron: NRSS, diverse edities

5 Conclusie en discussie

5.1 Conclusie: geen betrouwbaar beeld van omvang en schade

Het onderzoek moest de volgende vragen beantwoorden:

1. Welke bronnen zijn beschikbaar om de omvang van winkeldiefstal in Nederland in kaart te brengen; over welke periode; welke gegevens zijn opgenomen en waarvan zijn deze afkomstig?
2. Wat is de betrouwbaarheid (validiteit) van de bronnen en de onderzoeken; in hoeverre kunnen ze worden gebruikt om een betrouwbaar beeld te vormen van de omvang van winkeldiefstal in Nederland?
3. Welke bevindingen uit de onderzoeken kunnen gebruikt worden voor het vormen van een onderbouwd beeld van de omvang van winkeldiefstal in Nederland?

Uit een beoordeling van het breedste en actueelste onderzoek naar de omvang en de ontwikkeling van winkeldiefstal in (onder andere) Nederland, de GRTB, is gebleken dat hiermee geen betrouwbare uitspraken kunnen worden gedaan. We weten dus niet of de GRTB een correcte weergave van de omvang en de ontwikkeling van de winkeldiefstal in Nederland geeft.

Uit het overzicht van overige bronnen komt naar voren dat er geen duidelijke alternatieven zijn. De MCB en het Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit worden niet meer gehouden, de statistiek van geregistreerde winkeldiefstal en de MJC geven een beperkt beeld en uit de KVO-cijfers is op dit moment geen dervings- of slachtofferpercentage af te leiden.

Dit houdt in dat er op basis van de beschikbare bronnen geen betrouwbare (of 'beste') schatting van de omvang van winkeldiefstal in Nederland in termen van aantal delicten en schade kan worden gegeven.

Er is wel behoefte aan inzicht in de omvang, de schade en de trend in winkeldiefstal. Het overzicht van alle bronnen laat zien dat dit beeld heel moeilijk te vormen is. Dit komt deels door methodologische problemen. Belangrijker is dat ondernemers zelf vaak niet weten hoe omvangrijk het probleem voor hen is. In het gunstigste geval kennen ze de derving. Deze heeft verschillende criminele en niet-criminele oorzaken. Alleen als een winkeldiefstal waargenomen wordt (en soms een dader kan worden aangehouden), is zeker dat het om winkeldiefstal gaat. In alle andere gevallen moet een schatting worden gemaakt, waarbij onduidelijk is waar die op gebaseerd is. Volgens de MCB ontbreekt in de meeste gevallen een registratie; als er een registratie is, hoeft die niet eenduidig te zijn, zoals de GRTB vermeldt. Voor de meting in de MCB (op basis van aantallen delicten, niet op basis van derving) gelden vergelijkbare problemen als bij derving. Ook dan weet een ondernemer niet precies hoe vaak hij slachtoffer is geworden van winkeldiefstal. Daarbij komt dat een ondernemer een beroep moet doen op het geheugen als een registratie ontbreekt. Dit maakt de gegevens minder betrouwbaar.¹⁴

5.2 Wat zijn de alternatieven?

Om toch tot een beeld van omvang, schade en ontwikkeling van de winkelcriminaliteit te komen, noemen we vijf alternatieven.

Een nieuwe grootschalige enquête

Een MCB-achtige enquête, gericht op slachtofferschap en schade, eventueel ook op derving. De methodologie van de MCB is met het meetinstrument uit hoofdstuk 2 beoordeeld en geschikt bevonden (althans voor het onderwerp geweld).¹⁵ De enquête biedt echter geen oplossing voor het centrale probleem van winkeldiefstal, namelijk de inherente onbekendheid bij de respondenten over de precieze omvang van winkeldiefstal.

De MCB is na 2010 gestaakt. Er zijn geen middelen voor en blijkbaar ook onvoldoende draagvlak.

¹⁴ Zie voor een analyse van de relatie tussen slachtofferenquêtes en geregistreerde meldingen Elffers, H. & Aversdijk, M. (2007). *Aangeven aan te geven*. Leiden: Studiecentrum Criminaliteit en Rechts-handhaving NSCR.

¹⁵ Witvliet e.a., op cit.

Onderzoek in het kader van de KVO

In het kader van de KVO-aanpak worden enquêtes onder winkeliers gehouden. Gemiddeld zijn er per jaar zo'n 2000 enquêtes als onderdeel van een nulmeting; daarnaast zijn er 1- en mogelijk 2-metingen. Denkbaar is om de vraagstelling over slachtofferschap van winkeldiefstal en derving te verbeteren, zodat er meer betrouwbare gegevens beschikbaar komen. Dit vraagt echter meer in termen van een zorgvuldige afname van de enquêtes en dat past minder goed bij het actiegerichte karakter van het onderzoek. Een probleem is verder dat de steekproef relatief klein is (2000 tegenover 10.000 bij de MCB) en dat de samenstelling naar regio en branche van jaar op jaar kan verschillen. KVO's worden met name in winkelcentra en stadscentra toegepast, waar winkeldiefstal hoger is dan elders. Dit maakt de KVO-gegevens niet representatief, waardoor de generalisatie naar een landelijk beeld problematisch is.

Opzetten van een panel

Een alternatief is om een panel te vormen van ondernemers die min of meer representatief worden geacht voor (of ten minste een goede afspiegeling vormen van) de Nederlandse detailhandel. Dit is de benadering die in het Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit gekozen is. Met de ondernemers in dit panel zouden goede afspraken moeten worden gemaakt over het registreren van derving en de manier om derving in subcategorieën uiteen te leggen. Periodiek zou dan een meting kunnen worden uitgevoerd. Aanvaard moet worden dat de uitkomsten niet naar de gehele Nederlandse detailhandel kunnen worden gegeneraliseerd; wel kan inzichtelijk worden gemaakt hoe winkeldiefstal zich onder de leden van het panel ontwikkelt.

Casestudy's

Bij een kwalitatievere benadering van het fenomeen winkeldiefstal wordt de ambitie van een brede, landelijke meting voorlopig losgelaten. In dit geval wordt gekozen voor een intensieve, casestudyachtige aanpak om winkeldiefstal in kaart te brengen. Omdat deze aanpak tijdsintensief is (zowel voor onderzoekers als voor deelnemende ondernemers) is het aantal cases noodzakelijkerwijs beperkt. Dergelijk onderzoek kan veel duidelijk maken over winkeldiefstal in de deelnemende ondernemingen, maar er kan geen landelijk of sectoraal beeld mee worden gevormd. Wel kan er ervaring worden opgedaan met de beste manier van meten. Daarmee kan het onderzoek op termijn weer worden verbreed, aanvankelijk naar een of meer sectoren, later wellicht ook landelijk.

Data analytics

Een interessante gedachte is om te zoeken naar data die al beschikbaar zijn en die dus niet met nieuw onderzoek verzameld moeten worden. Denkbaar is om gegevens uit jaarverslagen, accountantsrapporten, boekhoudingen et cetera te verzamelen en te analyseren. Wel is een probleem dat winkeldiefstal ofwel niet (volgens de MCB), ofwel op uiteenlopende manieren (volgens de GRTB) wordt geregistreerd en slechts als onderdeel van het bredere begrip derving geïsoleerd kan worden.

5.3 Aanbevelingen

De inventarisatie en de beoordeling van bestaande bronnen voor het meten van de omvang van winkeldiefstal hebben laten zien dat er op dit moment geen betrouwbare omvangsschatting van winkeldiefstal in Nederland kan worden gemaakt.

Toch is er duidelijk behoefte aan een betrouwbaar cijfer over de omvang, om twee redenen:

- het maakt aan alle betrokkenen duidelijk hoe groot de omvang van het probleem is en dat het nodig is om actie te ondernemen (mobilisering);
- het is nodig om de resultaten van beleid tegen winkeldiefstal te beoordelen (effectiviteit).

Om te komen tot een betere basis voor cijfers en tevens tot effectieve maatregelen is, uitgaande van de onderscheiden alternatieven, een aanpak met drie stappen het kansrijkst:

1. Eenduidige definities: afspraken met alle betrokken partijen om te voorkomen dat de begripsverwarring over het centrale begrip derving voortduurt: derving op basis van verkoopprijs of inkoopprijs, als percentage van verkopen inclusief of exclusief btw et cetera.
2. Betere diefstalcijfers in ondernemingen: onderbouwing van schattingen van het aandeel van winkeldiefstal in derving door analyse van logistieke processen en goede afspraken over registratie; te beginnen in één of meer koploperondernemingen en vervolgens uit te breiden naar branches en vervolgens de hele detailhandel.
3. Ontwikkelen en selecteren van bewezen effectieve maatregelen (op basis van wetenschappelijke en/of praktijkkennis) in een of meer branches. Toepassen in branches waar op basis van eenduidige definities (stap 1) en verbeterde schattingen (stap 2) een redelijk betrouwbaar beeld van de omvang kan worden gevormd en daarmee ook van de resultaten van de maatregelen.

In deze drietrapsaanpak worden twee van de hierboven (in paragraaf 5.2) genoemde vijf alternatieve bronnen geïntegreerd. Het gaat om casestudy's (voor het komen tot betrouwbare schattingen op ondernemingsniveau) en het opzetten van een of meer panels (met selecties van ondernemingen waar een betrouwbaar beeld kan worden gevormd). Op termijn zal dit kunnen leiden tot een werkbare systematiek voor een zo betrouwbaar mogelijk beeld van het moeilijk grijpbare fenomeen winkeldiefstal – en tot een cijfermatige basis voor de inzet en de beoordeling van effectieve maatregelen.



REGIOPLAN
BELEIDSONDERZOEK

RegioPlan
Jollemanhof 18
1019 GW Amsterdam
T +31(0)20 531 53 15
www.regioplan.nl