

Samenvatting

I. Achtergrond van het onderzoek

Aanleiding

In de media komt geregeld het beeld naar voren dat de problematiek rondom winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel in de afgelopen jaren is gegroeid. Er ontbreekt echter een actueel en betrouwbaar beeld over de totale omvang en de exacte aard van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel. Een groot deel van de winkeldiefstallen in Nederland blijft verborgen (het zogenaamde ‘dark number’). Daarom voerde Ipsos I&O in samenwerking met Bureau Beke en in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC) onderzoek uit naar de aard, omvang en modi operandi van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel en de weerbaarheid van de detailhandel. Het onderzoek heeft als doel om het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC)¹ aanknopingspunten te bieden voor de vormgeving van een nieuwe aanpak voor de preventie en repressie van winkeldiefstal.

Doel- en vraagstelling

Het onderzoek richt zich op de volgende centrale onderzoeksvragen:

- 1 Wat zijn de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel?
- 2 Op welke wijze kan de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal worden verhoogd?

Onder elke centrale onderzoeksvraag valt een reeks deelvragen. De focus van het onderzoek ligt op winkeldiefstal in de detailhandel die *fysiek* en tijdens openingsuren plaatsvindt door klanten en bezoekers. Winkeldiefstal via inbraak, winkeldiefstal door medewerkers of leveranciersfraude vallen hier niet onder. Voor inzicht in de omvang richten we ons op zowel het aantal winkeldiefstallen als op de door winkeliers opgelopen schade als gevolg van winkeldiefstal.

Methoden

Het onderzoek bestaat uit een combinatie van onderzoeksmethoden. Als eerste is een beknopte deskresearch (‘quickscan’) op wetenschappelijke literatuur over winkeldiefstal uitgevoerd voor het in kaart brengen van daderkenmerken, redenen en werkwijzen van winkeldieven. Deze deskresearch diende als input voor de andere onderzoeksactiviteiten, zoals het ontwikkelen van vragenlijsten en gespreksleidraden. We voerden 11 interviews uit met experts vanuit brancheorganisaties, supermarktketens en de juridische keten (‘expertinterviews’) en 6 interviews met beveiligingsmedewerkers en ondernemers uit de detailhandel (‘diepte-interviews’). Ook zijn twee enquêtes uitgezet: onder daders en onder ondernemers die werkzaam zijn in de detailhandel. De ondernemersenquête vormde de basis voor de schatting van de totale omvang van en schade door winkeldiefstal.

¹ Het NPC is een samenwerkingsverband tussen de overheid, politie, het Openbaar Ministerie (OM) en diverse ondernemersorganisaties, zoals VNO-NCW en MKB-Nederland.

De respons op de ondernemersenquête (n=1.519) is gerealiseerd door middel van dataverzameling in verschillende panels (het I&O Research Panel, het I&O Research Ondernemerspanel, het iSay-panel en het GfK-panel), een steekproef uit het LISA-vestigingenregister en via de verspreiding van een 'open link' binnen brancheorganisaties en supermarktketens. De daderenquête (n=500) is uitgezet in het I&O Research Panel.² De steekproef van deze enquête bestaat voornamelijk uit gelegenhedsvievers in supermarkten.

Naast analyse van primaire data uit enquêtes zijn er verschillende bronnen geraadpleegd voor secundaire data-analyse(s), namelijk: CBS-microdata van verdachten van winkeldiefstal³, gepubliceerde gerechtelijke uitspraken over winkeldiefstal⁴, politiecijfers over het aantal geregistreerde misdrijven winkeldiefstal en overige relevante cijfers die tijdens het onderzoek zijn verzameld.

In de eindfase van het onderzoek zijn er twee expertmeetings gehouden. De focus van de bijeenkomsten lag op het reflecteren met de experts op de (voorlopige) uitkomsten van het onderzoek en het bespreken van de haalbaarheid van verschillende maatregelen tegen winkeldiefstal.

II. Resultaten van het onderzoek

Omvang en aard van winkeldiefstal

De politiecijfers laten voor de periode 2015-2024 een fluctuerend beeld zien van het aantal geregistreerde winkeldiefstallen. In 2024 lag het aantal bij de politie *geregistreerde* winkeldiefstallen op bijna 39.000. In het onderzoek is aan de hand van verschillende schattingsmethoden de omvang van het *niet-geregistreerde* deel van winkeldiefstal (het 'dark number') berekend. Op basis van het meest plausibele scenario in de ondernemersenquête is een schatting verkregen van 833.000 waargenomen winkeldiefstallen in de Nederlandse detailhandel in 2024, met een statistische ondergrens van 647.000 en een bovengrens van 1.019.000 winkeldiefstallen. Dit betreft omgerekend gemiddeld iets minder dan 1 waargenomen winkeldiefstal per vestiging in de detailhandel per maand. Daarnaast is gevraagd naar het aantal vermoedelijke winkeldiefstallen, maar vanwege mogelijke interpretatieverschillen zijn deze cijfers buiten de primaire omvangschatting gehouden. De omvangschatting heeft, naast de statistische onzekerheidsmarge, te maken met een – niet te kwantificeren – onzekerheid die inherent is aan het doen van schattingen op basis van een enquête (zelfrapportage) en vanwege de verschillende aannames die zijn gehanteerd (ten aanzien van de validiteit, betrouwbaarheid en representativiteit van de uitkomsten). Er zijn verschillende scenario's onderzocht, gevalideerd en beoordeeld op hun aannames, en hieruit zijn de schattingen volgens het meest plausibele scenario naar voren gekomen.

² Voor de start van de dataverzameling vond er eerst een screening plaats in het I&O Research Panel. Er zijn alleen panelleden uitgenodigd die in de screening hebben aangegeven dat ze in de afgelopen vijf jaar één keer of vaker winkeldiefstal hebben gepleegd.

³ Om de onder- of oververtegenwoordiging van bepaalde groepen in de verdachtenpopulatie in kaart te brengen, gebruikten we bij de analyse op CBS-microdata twee referentiepopulaties: (1) alle verdachten van een strafbaar feit in een peiljaar en (2) alle Nederlanders van 12 jaar en ouder.

⁴ De analyse van gerechtelijke uitspraken diende om inzicht te krijgen in de kenmerken en werkwijzen van verdachten van winkeldiefstal. Het gaat bij deze analyse om een specifieke groep winkeldieven.

Bij schade door winkeldiefstal is een onderscheid gemaakt in (1) omzetschade/productschade (directe schade) en (2) de tijd die ondernemers kwijt zijn aan de afhandeling van winkeldiefstal en de kosten van verstoord voorraadbeheer (indirecte schade). De directe schade door waargenomen winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel in 2024 wordt geschat op een bedrag tussen 39 en 60 miljoen euro. Bij de vermoedelijke winkeldiefstallen gaat het naar schatting jaarlijks om 143 tot 245 miljoen euro. Alles bij elkaar genomen gaat het om circa 0,2 procent van de netto-omzet in de detailhandel. Winkeldiefstal heeft dus economische gevolgen en financiële impact op de sector. Dit is een belangrijke constatering in een context waarin de gemiddelde ondernemer in de detailhandel kleine winstmarges heeft en er toenemende concurrentie is van online winkels.⁵ Daarnaast leidt winkeldiefstal tot veel indirecte schade in de vorm van verlies aan werkdagen die ondernemers kwijt zijn aan de afhandeling (3 tot 4 werkdagen per jaar) en door verstoord voorraadbeheer (circa 114 tot 157 miljoen euro per jaar).

We willen benadrukken dat de omvangsschattingen van het aantal winkeldiefstallen en de directe en indirecte schade door winkeldiefstal gepaard gaan met verschillende onzekerheden. De schattingen zijn ten eerste gebaseerd op zelfrapportage van ondernemers. Dit is een onzekerheid die in algemene zin speelt bij het doen van enquête-onderzoek. Van winkeldiefstal weten we verder dat, naast de waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstallen, een deel van de winkeldiefstallen volledig onzichtbaar blijft voor ondernemers. Bij de schattingen van de schade door winkeldiefstal zijn er nog andere factoren die voor onzekerheid kunnen zorgen. Doordat betrouwbare registratiecijfers doorgaans ontbreken, is het mogelijk lastiger om een inschatting te maken van de jaarlijkse directe schade door winkeldiefstal, en in grotere mate van de indirecte schade (de tijd die gemoeid is met de afhandeling van winkeldiefstal). Een alternatieve schattingsmethode op basis van het aantal aangiftes bij de politie leidt tot een lagere schatting van het aantal winkeldiefstallen. Verschillende factoren kunnen een rol spelen bij deze discrepantie, maar het verschil is niet eenduidig of volledig te verklaren. Hoewel de onzekerheid en bandbreedte rond het aantal winkeldiefstallen en de schade voor ondernemers in de schattingen relatief groot is, doet dit niets af aan de conclusie dat winkeldiefstal een veelvoorkomend fenomeen is waar veel ondernemers mee te maken hebben (of krijgen) en tot aanzienlijke directe en indirecte schade leidt.

Winkeldiefstal is een wijdverspreid fenomeen en komt voor in vrijwel alle branches van de detailhandel. De aard van de problematiek is echter verschillend per branche. Twee factoren kunnen van invloed zijn op de aard van winkeldiefstal: (1) het type winkel en (2) het type product. Relevante kenmerken van de winkel zijn:

- 1 **De mate van overzicht in de winkel ('span of control')**. Winkels met minder overzicht (in de ogen van de klant) bieden meer gelegenheid om winkeldiefstal te plegen. Zaken zoals de aanwezigheid van wel of geen zelfbediening, de grootte van de winkel en de hoeveelheid aanwezig personeel hebben hier invloed op.
- 2 **Het soort klanten**. Het profiel van de gemiddelde winkeldief komt overeen met het profiel van de gemiddelde klant. Sommige winkels (zoals een supermarkt) hebben een gevarieerd klantprofiel, andere richten zich op een specifiek soort klanten (zoals een drogisterij met een grote focus op cosmetica-artikelen of een bouwmarkt). Daarnaast is de mate waarin er sprake is van een vast of wisselend publiek van belang; er vindt meer diefstal plaats in een winkel met een wisselend publiek en waar de klant en ondernemer elkaar minder goed kennen.

⁵ Het aantal webshops in Nederland neemt toe (zie Tenda (2024, 9 augustus) en de omzet van webshops in Nederland neemt toe (CBS (2022, 20 december)).

- 3 **De ligging van de winkel.** De mate van stedelijkheid en het soort locatie binnen een kern waar de winkel gelegen is, zijn bepalend voor de omvang en de aard van winkeldiefstal. Zo is het aantal winkeldiefstallen groter in zeer stedelijke gebieden en komen daders die dak- of thuisloos of verslaafd zijn meer voor in buurt- of wijkwinkelcentra.

Naast het type winkel speelt het type product een rol bij de aard van winkeldiefstal. Het gaat dan bijvoorbeeld om de prijs van een product en de mate waarin een product door te verkopen is. Dit hangt ook samen met het type winkeldief. Zo kiest de professionele winkeldief eerder voor een product dat zich leent voor heling, de gelegenheidsdief in een supermarkt gaat juist vaker voor producten voor eigen consumptie.

Kenmerken van winkeldieven

Uit de quickscan deskresearch en de ondernemersenquête komt niet duidelijk naar voren dat er bepaalde persoonskenmerken zijn die vaker voorkomen bij winkeldieven. Welke persoonskenmerken bij winkeldieven in een winkel overheersen, hangt met name af van het type winkel en het type klant dat er komt. Uit de analyse van *verdachten* van winkeldiefstal die in beeld zijn bij de politie dan wel vervolgd worden voor de rechter, komen wel duidelijke verschillen naar voren op sociaaldemografische en sociaaleconomische kenmerken. Verdachten zijn vaker dan gemiddeld man, minderjarig of jongvolwassen, laagopgeleid en hebben een lagere sociaaleconomische positie c.q. inkomen. Bovendien behoren zij vaker tot een eenpersoons-, eenouder- of institutioneel huishouden. Verder wonen zij vaker in (zeer) stedelijke gebieden. Het betreft hier dus wel een specifieke groep daders van winkeldiefstal; daders die betrapt zijn, in beeld bij de politie en vervolgd voor de rechter. Dit is een kleine groep van het totaal aan winkeldieven.

Typen winkeldieven

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek stellen we een algemene driedeling voor de dadercategorieën bij winkeldiefstal voor:

- 1 **De gelegenheidsdief:** de meer incidentele winkeldief die met name winkeldiefstal pleegt omdat de 'gelegenheid zich voordoet', zonder duidelijk voorbedacht plan en voor eigen gebruik.
- 2 **De meervoudige winkeldief:** de winkeldief die op vrij regelmatige basis winkeldiefstal pleegt, maar zonder duidelijke planmatigheid, strategische hulpmiddelen of met het oogmerk van heling.
- 3 **De professionele winkeldief:** de winkeldief die stelselmatig winkeldiefstal pleegt, op professionele en planmatige wijze en zich richt op producten die zich lenen voor heling en een hogere waarde hebben. Een veelvoorkomende subcategorie is een lid van een mobiele bende die stelselmatig winkeldiefstal pleegt.

Het meest voorkomende type winkeldief is de gelegenheidsdief. Het gaat meestal om incidentele winkeldiefstallen, al kan ook onder gelegenheidsdiefen winkeldiefstal meer dan één keer voorkomen. Het is op basis van het onderzoek niet te zeggen hoe groot het aandeel van de professionele, mobiele bendes is binnen het aantal winkeldiefstallen, maar winkeldiefstal door deze dadercategorie komt volgens brancheorganisaties en andere experts minder voor dan winkeldiefstal door de 'gewone' gelegenheidsdief. Wel gaat het bij diefstal door mobiele bendes om grotere schadebedragen. Omdat de meervoudige winkeldief herhaaldelijk winkeldiefstal pleegt, is het aannemelijk dat deze dadercategorie verantwoordelijk is voor een relatief groot deel van de winkeldiefstallen.

Redenen voor plegen winkeldiefstal

Er is een gevarieerde set aan redenen die daders aanzetten tot het plegen van winkeldiefstal. Sommige redenen hebben een rationeel karakter (zoals een inschatting maken van de pakkans en de mogelijke gevolgen van betrappt worden), andere redenen zijn meer principieel van aard (zoals dat de winkel waar diefstal wordt gepleegd al meer dan genoeg verdient). Op basis van de uitkomsten van het onderzoek maken we een driedeling in de redenen die winkeldieven hebben voor het plegen van winkeldiefstal:

- 1 **Persoonlijke factoren:** persoonlijke beweegredenen van winkeldieven voor het plegen van winkeldiefstal (zoals economische deprivatie, drugsgebruik of het gestolen product kunnen doorverkopen).
- 2 **Faciliterende factoren:** voorwaarden die aanwezig (moeten) zijn voor het plegen van de winkeldiefstal en de diefstal als het ware ‘vergemakkelijken’ (zoals een lage pakkans, ‘milde’ consequenties na betrappt worden, een product stelen dat makkelijk verhuuld kan worden). De achtergrond van deze factoren is dat de keuze om winkeldiefstal te plegen een rationele afweging is. Het is van belang of er factoren aanwezig zijn die een gunstige gelegenheidsstructuur voor winkeldiefstal creëren.
- 3 **Rechtvaardigingsgronden:** argumenten die winkeldieven gebruiken om de winkeldiefstal te rechtvaardigen en die meer principieel van aard zijn. Een veelgehoord argument is dat winkels tegenwoordig zoveel winst maken dat de winkeldiefstal niet echt diefstal is.

De redenen voor winkeldiefstal in deze driedeling kunnen elkaar (gedeeltelijk) overlappen. Als een winkeldief bijvoorbeeld zelf weinig te besteden heeft (economische deprivatie), beïnvloedt dit de rationele afweging (faciliterende factor) of de principiële afweging (rechtvaardigingsgrond) die hij maakt ten aanzien van het plegen van de diefstal. Het onderzoek laat verder zien dat specifieke typen winkeldieven meestal specifieke redenen hebben voor het plegen van diefstal. Zo is heling een motief van mobiele bendes en spelen het financiële motief en groepsdruk een grotere rol bij jonge winkeldieven. Daders die vaker winkeldiefstal plegen, gebruiken de rechtvaardiging dat de winkel al genoeg verdient meer dan de winkeldief die een enkele keer diefstal heeft gepleegd. Bij deze groep van herhaaldelijke daders speelt bovendien de rationele afweging van zaken zoals de pakkans en eventuele consequenties van betrappt worden een grotere rol.

Een nieuwe persoonlijke factor die uit het onderzoek naar voren is gekomen is dat winkeldiefstal een ‘schreeuw om hulp’ is. Deze factor speelt voornamelijk bij winkeldiefstal door psychisch verwarde personen. De winkeldiefstal is in dit geval niet het primaire doel, maar secundair aan de behoefte aan hulp. Hierin zit de aanname dat betrappt worden op winkeldiefstal zorgt voor aandacht en mogelijk een vorm van hulpverlening

Modi operandi

De modi operandi (werkwijzen) van winkeldieven die naar voren zijn gekomen in het onderzoek, sluiten grotendeels aan op de centrale typologie van werkwijzen die is gevonden in de quickscan deskresearch: (1) het product verstoppen en zo ongezien blijven (in sommige gevallen met behulp van externe hulpmiddelen), (2) misleiding van het winkelpersoneel, (3) gebruik van specifieke kenmerken van de winkel en (4) toepassing van speciale vaardigheden. De meest voorkomende werkwijze onder winkeldieven is volgens ondernemers dat zij het product of de producten simpelweg in hun zak, tas of winkelkar of -mand verstoppen (werkwijze 1). Dit gebeurt in de meeste gevallen zonder specifieke externe hulpmiddelen. Het inzetten van externe hulpmiddelen is vooral een kenmerkende strategie voor de professionele winkeldief. Daders zelf zeggen vaak

winkeldiefstal te plegen door de specifieke kenmerken van de winkel te gebruiken, een item verkeerd te scannen met de handscanner of producten verkeerd af te wegen (werkwijze 3).

Binnen de vier bestaande hoofdwerkwijzen voor winkeldiefstal zijn uit het onderzoek specifieke technieken naar voren gekomen. Bij het misleiden van winkelpersoneel gebruiken winkeldieven bijvoorbeeld oude kassabonnen om nieuwe producten zonder te betalen mee te kunnen nemen; deze kassabon laten de winkeldieven zien als ze wel aangesproken worden door een winkelmedewerker. Voor het verstoppen van producten kunnen daders ook speciale hulpmiddelen (zoals geprepareerde tassen) gebruiken, maar dit is een techniek die vooral de professionele winkeldief toepast. Sinds de introductie van de zelfscankassa passen winkeldieven ook specifieke technieken toe bij deze zelfscankassa; de zelfscankassa kunnen we zien als een kenmerk van de winkel. Winkeldieven kiezen bijvoorbeeld bewust voor (kleinere) producten zonder streepjescode. Dit laat bovendien zien dat werkwijzen van winkeldieven niet statisch zijn en daders hun modi operandi aanpassen aan ontwikkelingen in de winkel. Dit onderzoek biedt (mede) om die reden geen uitputtend overzicht van alle werkwijzen die winkeldieven toepassen.

Een groeiend neveneffect van het fenomeen winkeldiefstal is agressie en geweld door daders. In plaats van een specifieke werkwijze, zouden we dit kunnen zien als een poging van de winkeldief om onder de diefstal uit te komen. Agressie en geweld is daarmee gedrag dat bij verschillende dadercategorieën en modi operandi voor kan komen. De toename in agressie en geweld door winkeldieven is met name zichtbaar sinds de coronacrisis en wordt door betrokkenen onder andere verbonden aan een bredere normvervaging in de samenleving. Deze mogelijke verklaring is echter niet als zodanig onderzocht; aanvullend onderzoek naar dit fenomeen is daarom gewenst.

Externe verklaringen voor winkeldiefstal

In het onderzoek zijn vier externe factoren naar voren gekomen die kunnen samenhangen met de aard en omvang van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel:

- 1 De introductie van de zelfscankassa:** De populaire beeldvorming is dat er een directe relatie zou zijn tussen de introductie van de zelfscankassa en een groei in winkeldiefstal. Ondernemers herkennen deze relatie ook en daders (uit een steekproef van vooral gelegenhedsdieven) geven aan dat de zelfscankassa winkeldiefstal aantrekkelijker heeft gemaakt. Experts zien echter minder in het 'zelfscankassa-argument'. Zij wijzen onder andere op het feit dat de detailhandel zeer divers is en niet alle ondernemers deze technologie aanbieden. De aanpak van winkeldiefstal moet zich daarom ook (blijven) richten op andere vormen van winkeldiefstal.
- 2 Inflatie:** Het is, naast de introductie van de zelfscankassa, ook onderdeel van de populaire beeldvorming dat er een relatie is tussen winkeldiefstal en de inflatie van de afgelopen jaren. Het is volgens experts echter onwaarschijnlijk dat inflatie nu een sterkere invloed heeft dan in eerdere periodes van prijsstijgingen. Daders van winkeldiefstal (uit een steekproef van vooral gelegenhedsdieven) stellen echter dat inflatie winkeldiefstal voor hen wel degelijk aantrekkelijker heeft gemaakt.
- 3 Beschikbaarheid van winkelpersoneel:** De beschikbaarheid van winkelpersoneel hangt op twee manieren samen met winkeldiefstal: middels (1) de krapte aan winkelpersoneel en (2) het gemiddelde profiel van de winkelmedewerker. De krapte aan winkelpersoneel heeft ten eerste invloed op de ervaren anonimiteit en ingeschatte pakkans door winkeldieven. Medewerkers in winkels zijn bovendien steeds vaker relatief jong en onervaren. Dit heeft invloed op het kunnen herkennen van winkeldiefstal en het kunnen of durven aanspreken van winkeldieven. Verder zijn winkeldieven bij minder ervaren personeel mogelijk eerder geneigd om agressie of geweld

te vertonen. Daders noemen het ‘winkelpersoneel-argument’ minder vaak dan inflatie en de zelfscankassa.

- 4 **Normen ten aanzien van winkeldiefstal:** Zowel experts als ondernemers observeren een bredere normvervaging rondom winkeldiefstal. Dit speelt bij klanten, die bijvoorbeeld zeggen dat stelen niet zo erg is omdat de winkel toch al genoeg winst maakt, maar ook in de maatschappij als geheel. Hierdoor bestaat de neiging om winkeldiefstal te bagatelliseren.

De vier factoren zijn gepresenteerd als externe factoren, aangezien het ontwikkelingen in de detailhandel of samenleving in bredere zin betreffen. De factoren hangen echter ook samen met individuele factoren, zoals redenen voor het plegen van winkeldiefstal en modi operandi. Zo zijn de aanwezigheid van zelfscankassa's of minder personeel in een winkel de context waarin winkeldieven de diefstal plegen en waar zij hun werkwijzen op aanpassen. Normvervaging rondom winkeldiefstal in de maatschappij kan weer bijdragen aan de manier waarop een winkeldief de diefstal rechtvaardigt, bijvoorbeeld dat het geen serieuze overtreding van de wet is. Experts stellen dan ook dat het in algemene zin lastig is om te zeggen welke bredere ontwikkelingen in de detailhandel of samenleving van invloed zijn op het fenomeen winkeldiefstal.

Beschikbare (beleids)instrumenten tegen winkeldiefstal

In het onderzoek zijn verschillende preventieve (beleids)instrumenten tegen winkeldiefstal die momenteel beschikbaar zijn in de detailhandel aan bod gekomen. De maatregel die het meest wordt gebruikt en volgens zowel ondernemers als experts ook het meest effectief is, is het begroeten of aanspreken van klanten. Dit haalt de klant namelijk uit de anonimiteit. Ook is er bij een relatief groot deel van de ondernemers camerabewaking aanwezig in de winkel.

Naast camerabewaking zijn er nog andere technische maatregelen, zoals beveiligingsspiegels, dummy artikelen, tags op producten en de beveiliging van schappen. Andere preventieve (beleids)instrumenten zijn beveiligers in de winkel, communicatie met andere ondernemers, het trainen van medewerkers, (steekproefsgewijze) controles bij de zelfscankassa of van tassen en het waarschuwen van (potentiële) winkeldieven over de mogelijke gevolgen van winkeldiefstal.

Bij de beschikbare (beleids)instrumenten voor het straffen van winkeldieven (repressief) kunnen we een onderscheid maken tussen maatregelen in het strafrechtelijke en civielrechtelijke domein. Maatregelen binnen het strafrecht zijn melding of aangifte bij de politie, de reprimandemaatregel en vervolging door het Openbaar Ministerie. Andere beschikbare instrumenten vallen buiten het strafrechtelijke domein: civiele vordering, de individuele en collectieve winkelontzegging en de buitenstrafrechtelijke Halt-afdoening. Aangifte doen bij de politie behoort tot de meest genomen repressieve maatregelen.⁶ Iets meer dan een derde van de ondernemers zegt dit wel eens te doen; een groot deel van de ondernemers doet dit dus ook niet. De meest genoemde redenen voor ondernemers om *geen* aangifte te doen zijn dat het veel tijd kost en dat ‘het toch geen zin heeft’. Daarnaast laat een relatief groot deel van de ondernemers een winkeldief die ze betrappen alsnog afrekenen, waarbij er eigenlijk geen sprake is van een (geslaagde) winkeldiefstal en er dus ook geen repressie (straffen) plaatsvindt.

Uit het onderzoek blijkt dat bepaalde (beleids)instrumenten met name gericht zijn op een specifieke dadercategorie. Zo heeft het waarschuwen van winkeldieven over de consequenties van

⁶ Een vergelijkbaar aandeel geeft aan dat zij wel eens melding doen van winkeldiefstal bij de politie.

betrapt worden op winkeldiefstal bijvoorbeeld een effect op de gelegheidsdief, maar minder op de professionele winkeldief. Voor de professionele winkeldief geldt dat de meeste maatregelen een meer tijdelijk effect hebben. Als een ondernemer met een nieuwe oplossing komt, zal de winkeldief op 'creatieve' wijze proberen om dit te omzeilen of hierop te reageren. Dit is als het ware een 'kat-en-muisspel'.

Nieuwe (beleids)instrumenten tegen winkeldiefstal

Naast de aard, omvang en modi operandi van winkeldiefstal, is er in het onderzoek aandacht besteed aan het verhogen van de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal. In dit kader zijn er nieuwe (beleids)instrumenten, of aanpassingen aan bestaande (beleids)instrumenten, naar voren gebracht. Op het gebied van preventie zijn dit:

- het gebruik van artificial intelligence voor de signalering van winkeldiefstal;
- andere innovatieve technologieën voor de preventie van winkeldiefstal;
- het uitbreiden van training aan medewerkers;
- een publiekscampagne over winkeldiefstal.

Op het gebied van repressie van winkeldiefstal zijn de volgende nieuwe maatregelen of aanpassingen aan bestaande maatregelen naar voren gekomen in het onderzoek:

- inzetten van artificial intelligence voor het naleven van winkelverboden;
- centrale registratie in de systematiek van (collectieve) winkelontzeggingen;
- een variant van het Belgische lik-op-stukbeleid;
- afhandeling van winkeldiefstal verplaatsen van de politie naar andere partijen, zoals de handhaving of private partijen;
- aangifteproces meer centraal organiseren binnen winkelketens;
- meer of zwaardere consequenties verbinden aan het plegen van winkeldiefstal.

De nieuwe maatregelen zijn door experts of ondernemers naar voren gebracht. Niet alle maatregelen zijn echter even kansrijk. Het doorvoeren van een variant van het Belgische lik-op-stuk beleid in Nederland is vanwege de capaciteit die het vraagt van de politie een minder kansrijke maatregel. Het gebruik van artificial intelligence (AI) voor het signaleren van winkeldieven, zoals 'slimme camera's' op basis van gezichtsherkenning, stuiten op privacyregelgeving. Hiervoor is nog geen oplossing in zicht. Ook bij het verplaatsen van de afhandeling van winkeldiefstal naar private partijen spelen diverse afwegingen met betrekking tot privacy een rol. Ondernemers pleiten, als slachtoffers van winkeldiefstal, vooral voor het verbinden van meer of zwaardere consequenties aan winkeldiefstal. Ook deze maatregel houdt (te) weinig rekening met de (juridische) haalbaarheid en de capaciteit die dit vraagt van de strafrechtketen. In het beantwoorden van de onderzoeksvraag over hoe de weerbaarheid van de Nederlandse detailhandel tegen winkeldiefstal verhoogd kan worden, is het belangrijk om de kansrijkheid van de verschillende (beleids-) maatregelen mee te nemen. Dit doen we in de volgende paragraaf, als we vijf aanbevelingen formuleren voor het vergroten van de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal. De inschatting van de kansrijkheid is gebaseerd op een combinatie van gesprekken met experts op het gebied van winkeldiefstal en onze eigen afwegingen als onderzoekers.

Verhogen weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal

Uit het onderzoek is een vijftal kansrijke maatregelen gekomen waarmee de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal kan worden vergroot:

- 1 Uitbreiden van de training aan winkelmedewerkers:** Het is belangrijk dat winkelmedewerkers over de gehele breedte van de detailhandel training over winkeldiefstal ontvangen. Dit is zeker van belang nu de gemiddelde winkelmedewerker relatief jong en onervaren is. De trainingen dienen verder te gaan dan alleen het kunnen herkennen en signaleren van winkeldiefstal. De trainingen moeten zich bijvoorbeeld richten op hoe medewerkers klanten kunnen benaderen en ontmoedigen om diefstal te plegen, maar ook praktischer op concrete handelingen zoals het controleren van aankopen bij de kassa. Met de komst van de zelfscankassa, is het speelveld van winkeldieven veranderd. Ook hier moet in de trainingen aandacht voor zijn. Voor de jongere winkelmedewerkers geldt wel dat enkel training geen garantie is dat zij winkeldieven vervolgens *durven* aan te spreken. Hierbij spelen ook andere zaken, zoals ervaring, een rol. De trainingsmaatregel is van toepassing op alle dadercategorieën, maar met name op de gelegenheidsdief en in mindere mate de meervoudige winkeldief. De uitvoering ligt bij de detailhandel zelf.
- 2 Inzetten van innovatieve technologieën voor de preventie van winkeldiefstal:** Voorbeelden van technologische innovaties voor de preventie van winkeldiefstal zijn winkelwagens met wielen die zichzelf kunnen blokkeren als een klant niet betaalt, 'slimme winkelwagens' met handscanners en chips in producten die zijn gekoppeld aan de bankpas van klanten en waarmee ze automatisch afrekenen. In het buitenland maakt de retail hier al gebruik van. Dergelijke maatregelen zijn in onze ogen kansrijker dan preventieve maatregelen met artificial intelligence. Deze maatregel is van toepassing op alle dadercategorieën: de kern is dat de technologie het verlaten van de winkel lastiger maakt als er nog niet is betaald. De professionele winkeldief zal waarschijnlijk wel sneller op de maatregel reageren door zijn strategie aan te passen. De uitvoering van de maatregel ligt bij de detailhandel, al richt het zich wel specifiek op het gedeelte van de detailhandel dat de benodigde investeringen kan en wil doen.
- 3 Aangifteproces meer centraal organiseren binnen winkelketens:** Vanwege de beperkte capaciteit bij de politie en het Openbaar Ministerie kunnen civielrechtelijke maatregelen een geschikte route zijn bij 'kleinere' diefstallen. In het geval van sterke recidive en professionele, georganiseerde winkeldiefstal blijft de strafrechtelijke route echter voorop staan. Een maatregel die zich hierop richt is het aangifteproces meer centraal organiseren binnen retailketens. Dit kan de benodigde tijd voor aangifte doen naar beneden brengen voor ondernemers, maar neemt het probleem van de beperkte capaciteit bij de politie en het OM niet weg. De uitvoering van deze maatregel ligt primair bij de detailhandel. Hiervoor geldt dezelfde kanttekening als bij de vorige maatregel: het is vooral zinvol bij winkelketens met een bepaalde schaal en omvang, waarbij de hiervoor benodigde investering haalbaar is en zich ook uitbetaalt.
- 4 Publiekscampagne over winkeldiefstal:** Vanwege de geobserveerde normvervaging rondom winkeldiefstal is het belangrijk dat er meer aandacht komt voor maatschappelijke normen rondom winkeldiefstal. Dit kan in de vorm van een publiekscampagne. De campagne moet zich richten op wat de effecten zijn van winkeldiefstal voor de gemiddelde ondernemer, maar ook op de mogelijke consequenties voor daders. Een publiekscampagne over winkeldiefstal zal voornamelijk effect hebben op de gelegenheidsdief, voor wie winkeldiefstal een economische afweging is van de opbrengsten, de kans om betrapt te worden (pakkans) en de mogelijke sancties die daarop volgen. Voor de

effectiviteit van deze maatregel is het wel belangrijk om de inhoud te laten aansluiten op het gedrag en de (beweeg)redenen van winkeldieven en om te vermijden dat de campagne iedere klant bij voorbaat neerzet als een 'potentiële winkeldief'.

- 5 Centrale registratie in de systematiek van (collectieve) winkelontzeggingen:** Een landelijke registratie van (recidiverende en professionele) winkeldieven is vanwege de benodigde publiek-private samenwerking en informatie-uitwisseling op de korte tot middellange termijn niet haalbaar. Een centraal registratiesysteem voor collectieve winkelontzeggingen is volgens de aanbieder van het systeem (het CCV) in de toekomst echter wel realistisch. Dit zou in kaart kunnen brengen wie de recidivisten en de professionele winkeldieven zijn. De maatregel richt zich met name op deze dadercategorieën. Een voorwaarde voor het gewenste effect van centrale registratie is dat de initiële registratie door winkeleigenaren op correcte en efficiënte wijze plaatsvindt. Een uitdaging bij deze maatregel is dat het voor ondernemers, ook met een centrale registratie van (collectieve) winkelontzeggingen, lastig blijft om te herkennen welke klanten in hun winkel een ontzegging hebben in hun winkel of in een andere winkel in het deelnemende gebied.

Het is bij maatregelen voor het vergroten van de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal belangrijk om te benadrukken dat er geen 'one-size-fits-all'-oplossing bestaat. Dit heeft allereerst te maken met de variëteit in de detailhandel en de verschillen in omvang en capaciteit voor het doen van investeringen en het treffen van maatregelen. Ten tweede heeft de variatie in aard, omvang en modi operandi van winkeldiefstal invloed op de maatregelen zelf. Verschillende type winkels worden geconfronteerd met verschillende typen winkeldieven en dus werkwijzen. Voor een ondernemer die met name te maken krijgt met gelegheidsdieven zijn maatregelen die zich specifiek richten op deze groep effectiever. Ook variëteit in andere kenmerken van winkels speelt een rol. De aanwezigheid van zelfscankassa's is een voor de hand liggend voorbeeld.

Het is daarnaast belangrijk om te benoemen dat een deel van de aanbevolen maatregelen voor het vergroten van de weerbaarheid tegen winkeldiefstal vooral kansrijk zijn voor de grotere winkels en winkelketens. De inzet van innovatieve preventietechnologieën en een centraal georganiseerd aangifteproces vereisen een zekere omvang en capaciteit. Voor de kleine, zelfstandige winkelier zijn dit soort maatregelen daarom veel minder haalbaar. Het uitbreiden van training aan medewerkers is laagdrempeliger en daardoor ook meer kansrijk voor kleinere ondernemers. Een andere preventieve maatregel tegen winkeldiefstal die laagdrempelig van aard is, en kansrijk voor zowel grote als kleine winkels, is het begroeten of aanspreken van klanten. Uit het onderzoek blijkt dat het op deze manier uit de anonimiteit halen van klanten, volgens zowel experts als ondernemers, de meest effectieve vorm van preventie is.

We kunnen ten slotte een aantal beschouwende opmerkingen over winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel plaatsen. De retailsector maakt ook met betrekking tot dit fenomeen bedrijfseconomische afwegingen. Argumenten voor de introductie van de zelfscankassa zijn bijvoorbeeld besparing op personeelskosten en een positievere klantbeleving. Ondernemers houden hierbij rekening met extra derving door winkeldiefstal; er is dus sprake van een rationele, bedrijfseconomische afweging van opbrengsten versus kosten. De verantwoordelijkheid voor de aanpak van winkeldiefstal kan mede daarom niet volledig bij de overheid en de strafrechtketen worden neergelegd. Ook de retailsector zelf draagt verantwoordelijkheid. Dit doet de sector al door bijvoorbeeld te investeren in maatregelen en technologieën om winkeldiefstal bij de zelfscankassa

tegen te gaan of te verminderen. De Nederlandse detailhandel loopt echter wel achter op het buitenland als het gaat om experimenteren met dergelijke technologieën.

Belangrijk bij de eigen verantwoordelijkheid van ondernemers is daarnaast het gegeven dat de capaciteit bij de politie en het Openbaar Ministerie beperkt is. Dit betekent niet dat deze partijen geen rol kunnen of hoeven spelen in de aanpak van winkeldiefstal. In de discussie over verantwoordelijkheid voor de retailsector versus de strafrechtketen is het goed om rekening te houden met het onderscheid in dadercategorieën. Preventiemaatregelen zijn met name kansrijk bij de gelegenheidsdief en in mindere mate bij de meervoudige winkeldief. De verantwoordelijkheid voor preventie ligt vooral bij de retailsector. Voor de professionele winkeldief, zoals een lid van een mobiele bende die stelselmatig winkeldiefstal pleegt, is een stevigere aanpak nodig met een grotere focus op repressieve maatregelen. Hier is wel een (actieve) rol weggelegd voor de politie en het Openbaar Ministerie. Bij de meervoudige winkeldief, die niet over de planmatigheid en professionaliteit van de professionele winkeldief beschikt maar wel herhaaldelijk winkeldiefstal pleegt, is waarschijnlijk een gecombineerde aanpak van de retailsector en de strafrechtketen nodig.