



Buiten beeld

De aard, omvang en modi operandi van winkeldiefstal en de weerbaarheid van de Nederlandse detailhandel

Rapport Ipsos I&O en Bureau Beke

Colofon

Uitgave

Ipsos I&O
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Zuiderval 70
7543 EZ Enschede

Rapportnummer

2026/14

Datum

maart 2026

Opdrachtgever

Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC)

Begeleidingscommissie

prof. dr. Toine Spapens (Tilburg University)
dr. Nick Bombaïj (Universiteit van Amsterdam)
dr. Jeske Nederstigt (zelfstandig onderzoeker, voorheen verbonden aan Fontys Hogeschool)
Laurens Boers, MSc (ministerie van Justitie en Veiligheid)
drs. Lars Heuts (WODC), per mei 2025 vervangen door dr. Henk van der Veen (WODC)

Auteurs

Jente Wolberink, MSc (Ipsos I&O)
Laurens Klein Kranenburg, MSc (Ipsos I&O)
Djara Schraven, MSc (Bureau Beke)
dr. Henk Ferwerda (Bureau Beke)
drs. Jos Kuppens (Bureau Beke)
drs. Frank ten Doeschot (Ipsos I&O)

Copyright

© 2026 Ipsos I&O en Bureau Beke. Auteursrechten voorbehouden.

Voor deze publicatie is gebruikgemaakt van microdata van het CBS.

Inhoudsopgave

Samenvatting	5
I. Achtergrond van het onderzoek	5
II. Resultaten van het onderzoek	6
Summary	16
I. Background of the study	16
II. Findings of the study	17
1 Inleiding	26
1.1 Achtergrond en aanleiding	26
1.2 Doel- en vraagstelling	26
1.3 Scope van het onderzoek	27
1.4 Methoden	28
1.5 Leeswijzer	39
2 Omvang van winkeldiefstal	40
2.1 Ontwikkelingen in geregistreerde winkeldiefstal 2015-2024	40
2.2 Totale omvang van winkeldiefstal	45
2.3 Validering omvangschatting	51
2.4 Derving door winkeldiefstal in 2024	55
2.5 Resumé	57
3 Aard van winkeldiefstal	59
3.1 Vormen van winkeldiefstal	59
3.2 Winkeldiefstal naar type winkel	60
3.3 Winkeldiefstal naar type product	65
3.4 Resumé	67
4 Kenmerken, redenen en modi operandi van daders	69
4.1 Kenmerken van daders van winkeldiefstal	69
4.2 Typen winkeldieven	81
4.3 Mobiel banditisme	86
4.4 Redenen voor winkeldiefstal	90
4.5 Modi operandi van winkeldiefstal	97
4.6 Agressie en geweld door winkeldieven	104
4.7 Resumé	107
5 Externe verklaringen voor winkeldiefstal	112

5.1	Introductie van de zelfscankassa	113
5.2	Inflatie	115
5.3	Beschikbaarheid van winkelpersoneel	117
5.4	Normen ten aanzien van winkeldiefstal	119
5.5	Resumé	121
6	Weerbaarheid van de detailhandel	124
6.1	Beschikbare preventieve (beleids)instrumenten	124
6.2	Beschikbare repressieve (beleids)instrumenten	128
6.3	Verbetering van beschikbare en nieuwe preventieve (beleids)instrumenten	138
6.4	Verbetering van beschikbare en nieuwe repressieve (beleids)instrumenten	143
6.5	Resumé	148
7	Conclusies en slotbeschouwing	151
7.1	Conclusies	151
7.2	Slotbeschouwing	159
A	Bijlagen	165
A.1	Lijst van afkortingen	165
A.2	Bibliografie	166
A.3	Gespreksleidraad expertinterviews	173
A.4	Informatie dataverzameling via open link	176
A.5	Checks op datakwaliteit enquête daders en ondernemers	177
A.6	Opschoning cases enquête ondernemers	178
A.7	Technische toelichting omvangschatting	181
A.8	Vergelijking MCB en onderzoek Ipsos I&O	193
A.9	Vragenlijst ondernemers	197
A.10	Vragenlijst daders	212
A.11	Responstabel enquête daders	219
A.12	Responstabel enquête ondernemers	220
A.13	Codeerschema rechtspraakanalyse	221
A.14	Gespreksleidraad diepte-interviews	223

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 gelegenheidsdieven 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 omvangsschatting gehouden. De omvangsschatting 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) omzetsderving/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 gelegenhedsdief 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 gelegenhedsdief:** 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 gelegenhedsdief. Het gaat meestal om incidentele winkeldiefstallen, al kan ook onder gelegenhedsdieven 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' gelegenhedsdief. 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 betrapt 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 betrapt 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 betrapt 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 betrapt 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 verstoppert 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 normvervaling 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 gelegenhedsdief, 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 gelegenhedsdieven 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.

Summary

I. Background of the study

Motivation for the study

Media reporting has repeatedly conveyed the impression that the problem of shoplifting in the Dutch retail sector has grown in recent years. However, an up-to-date and reliable picture of the total scale and precise nature of shoplifting in the Dutch retail sector is lacking. A large proportion of shoplifting incidents in the Netherlands remains hidden (the so-called ‘dark number’). Therefore, Ipsos I&O, in collaboration with Bureau Beke and commissioned by the Research and Data Centre (*Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum, hereinafter: WODC*) conducted research into the nature, scale, and ways of shoplifting in the Dutch retail sector and the sector’s resilience. The aim of the study is to provide the National Platform for Crime Control (*het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing, NPC*)⁷ with starting points for designing a new policy for the prevention and repression of shoplifting.

Objective and research questions

The study focuses on the following central research questions:

- What are the nature, ways and scale of shoplifting in the Dutch retail sector?
- In what ways can the resilience of the retail sector against shoplifting be increased?

Each central research question includes a series of sub-questions. The study focuses on shoplifting in physical retail stores that occurs during opening hours by customers and visitors. Shoplifting via burglary, shoplifting by employees, or supplier fraud are excluded. To understand the scale, we consider both the number of shoplifting incidents and the losses suffered by retailers because of shoplifting.

Methods

The study consists of a combination of research methods. First, a concise desk research (‘quick scan’) of the scientific literature on shoplifting was conducted to map offender characteristics, motives, and methods of shoplifters. This desk research served as input for other research activities, such as developing questionnaires and interview protocols. We conducted 11 interviews with experts from trade associations within retail, supermarket chains, and the criminal justice system (‘expert interviews’) and 6 interviews with security staff and retailers (‘in-depth interviews’). Two surveys were also fielded: among offenders and among retailers working in the retail sector. The retailers’ survey formed the basis for estimating the total scale of and losses due to shoplifting.

The response to the retailers’ survey (n=1.519) was achieved through data collection across various panels (the I&O Research Panel, the I&O Research Entrepreneurs Panel, the i-Say panel, and the GfK panel), a sample from the LISA Establishments Register (*het LISA-vestigingenregister*), and

⁷ The NPC is a partnership between the government, the police, the Public Prosecution Service (*het Openbaar Ministerie, hereinafter: OM*) and various business organizations, such as Confederation of Netherlands Industry and Employers (*Verbond van Nederlandse Ondernemingen – Nederlands Christelijk Werkgeversverbond, VNO-NCW*) and Dutch Association of SMEs (*Midden- en Kleinbedrijf Nederland, MKB-Nederland*).

through distribution of an ‘open link’ within trade associations and supermarket chains. The offenders’ survey (n=500) was fielded in the I&O Research Panel.⁸ The sample for this survey consists mainly of occasional shoplifters in supermarkets.

In addition to analysis of primary survey data, various sources were consulted for secondary data analyses, namely: Statistics Netherlands (*het Centraal Bureau Statistiek, hereinafter: CBS*) microdata on suspects of shoplifting⁹, published judicial decisions on shoplifting¹⁰, police statistics on the number of recorded shoplifting offences, and other relevant figures collected during the study.

In the final phase of the study, two expert meetings were held. The focus of these meetings was to reflect with experts on the (provisional) findings of the study and to discuss the feasibility of different measures against shoplifting.

II. Findings of the study

Scale and nature of shoplifting

Police statistics for the period 2015–2024 show a fluctuating picture of the number of recorded shoplifting incidents. In 2024, the number of shoplifting incidents recorded by the police stood at nearly 39,000. In the study, using various estimation methods, the scale of the *unregistered* share of shoplifting (the ‘dark number’) was calculated. Based on the most plausible scenario in the retailer survey, an estimate was obtained of 833,000 observed shoplifting incidents in Dutch retail in 2024, with a statistical lower bound of 647,000 and an upper bound of 1,019,000 shoplifting incidents. This equates to on average just under 1 observed shoplifting incident per store per month. In addition, respondents were asked about the number of suspected shoplifting incidents, but due to possible differences in interpretation these figures were excluded from the primary estimate of the scale. The estimate of the extent involves, in addition to the statistical margin of uncertainty, a—non-quantifiable—uncertainty that is inherent in making estimates based on a survey (which involves self-reporting) and due to the various assumptions used (regarding the validity, reliability and representativeness of the outcomes). Several scenarios were examined, validated and assessed on their assumptions, and from this the estimates according to the most plausible scenario were derived.

In estimating losses due to shoplifting, a distinction was made between (1) turnover loss/product damage (direct losses) and (2) the time retailers spend on handling shoplifting incidents and the costs of disrupted inventory management (indirect losses). The direct losses from observed shoplifting in Dutch retail in 2024 are estimated at between 39 and 60 million euros. For suspected shoplifting incidents, the annual estimate is 143 to 245 million euros. Taken together, this amounts to roughly 0.2 percent of net turnover in the retail sector. Shoplifting therefore has economic

⁸ Before the start of data collection, a screening first took place in the I&O Research Panel. Only panel members who indicated in the screening that they had committed shoplifting once or more in the past five years were invited.

⁹ To identify under- or over-representation of certain groups in the suspect population, we used two reference populations in the analysis of Statistics Netherlands (CBS) microdata: (1) all suspects of a criminal offence in an index year and (2) all Dutch residents aged 12 years and older.

¹⁰ The analysis of judicial decisions served to gain insight into the characteristics and methods of suspects of shoplifting. This analysis concerns a specific group of shoplifters.

consequences and financial impact on the sector. This is an important observation in a context where the average retailer operates on small profit margins and there is increasing competition from online stores.¹¹ In addition, shoplifting leads to substantial indirect losses in the form of lost workdays that retailers spend on handling cases (3 to 4 workdays per year) and through disrupted inventory management (approximately 114 to 157 million euros per year).

We wish to emphasize that the estimates of the extent of shoplifting and the direct and indirect losses due to shoplifting are accompanied by various uncertainties. First, the estimates are based on self-reporting by retailers. This is a source of uncertainty that generally arises when conducting survey-based research. Furthermore, regarding shoplifting we know that, in addition to the observed and suspected incidents, a portion of shoplifting remains entirely invisible to retailers. In estimating losses due to shoplifting, there are other factors that may introduce uncertainty. Because reliable registration figures are generally lacking, it may be more difficult to make an estimate of the annual direct losses due to shoplifting, and to an even greater degree of the indirect losses (the time involved in handling shoplifting incidents). An alternative estimation method based on the number of police reports leads to a lower estimate of the number of shoplifting incidents. Various factors may play a role in this discrepancy, but the difference cannot be clearly or fully explained. Although the uncertainty and range around the number of shoplifting incidents and the losses for retailers in the estimates are relatively large, this does not detract from the conclusion that shoplifting is a common phenomenon that many retailers have (or will have) to deal with and that it leads to considerable direct and indirect losses.

Shoplifting is a widespread phenomenon and occurs in virtually all branches of the retail sector. However, the nature of the problem differs by branch. Two factors may influence the nature of shoplifting: (1) the type of shop and (2) the type of product. Relevant characteristics of the shop are:

1. **The degree of visibility in the shop ('span of control').** Shops with less visibility (in the customer's eyes) offer more opportunities to commit shoplifting. Factors such as the presence or absence of self-service, the size of the shop, and the number of staff present influence this.
2. **The type of customers.** The profile of the average shoplifter corresponds to the profile of the average customer. Some shops (such as supermarkets) have a varied customer profile, others target a more specific type of customer (such as a drug store with a strong focus on cosmetics items or a hardware store). In addition, the extent to which there is a regular or changing clientele matters; more theft occurs in a shop with a changing clientele where the customer and retailer know each other less well.
3. **The location of the shop.** The degree of urbanization and the type of location within a centre where the shop is situated determine the scale and nature of shoplifting. For example, the number of shoplifting incidents is higher in very urban areas, and offenders who are homeless, or who are addicted, are more common in neighbourhood or district shopping centres.

¹¹ The number of webshops in the Netherlands is increasing (see Tenda (2024, 9 August) and the turnover of webshops in the Netherlands is increasing (CBS (2022, 20 December)).

In addition to the type of shop, the type of product plays a role in shoplifting. This includes, for example, the price of a product and the extent to which a product can be resold. This is also linked to the type of shoplifter. For instance, the professional shoplifter is more likely to choose a product that lends itself to re-selling, whereas the occasional shoplifter in a supermarket is more likely to opt for products for personal consumption.

Characteristics of shoplifters

The concise desk research and the retailers' survey do not clearly show that certain personal characteristics are more common among shoplifters. Which personal characteristics predominate among shoplifters in each shop mainly depends on the type of shop and the type of customers who go there. However, the analysis of *suspects* of shoplifting who come to the attention of the police or are prosecuted in court, shows clear differences in sociodemographic and socioeconomic characteristics. Suspects are more often than average male, underage or young adults, low-educated, and have a lower socioeconomic position/income. Moreover, they more often belong to a single-person, single-parent, or institutional household. They also more often live in (very) urban areas. This concerns a specific group of shoplifting offenders: those caught, known to the police, and prosecuted in court. This is a small group relative to the total number of shoplifters.

Types of shoplifters

Based on the study's findings, we propose a general threefold division of offender categories in shoplifting:

1. **The occasional shoplifter:** the more incidental shoplifter who mainly shoplifts because the 'opportunity presents itself', without a clear premeditated plan and for personal use.
2. **The repeat shoplifter:** the shoplifter who commits shoplifting on a fairly regular basis, but without clear systematic planning, strategic tools, or with the intent of selling stolen goods.
3. **The professional shoplifter:** the shoplifter who systematically commits shoplifting, in a professional and planned manner, and targets products that lend themselves to reselling and have a higher value. A common subcategory is a member of a mobile gang that systematically commits shoplifting.

The most common type of shoplifter is the occasional shoplifter. These are usually one-off shoplifting incidents, although shoplifting can occur more than once even among occasional shoplifters. Based on the study, it is not possible to say how large the share of professional, mobile gangs is within the total number of shoplifting incidents, but according to trade associations and other experts, shoplifting by this offender category is less common than shoplifting by the 'ordinary' occasional shoplifter. However, theft by mobile gangs involves larger losses. Because the repeat shoplifter steals repeatedly, it is plausible that this offender category is responsible for a relatively large share of shoplifting incidents.

Reasons for committing shoplifting

There is a varied set of reasons that lead offenders to commit shoplifting. Some reasons are rational in nature (such as estimating the chance of being caught and the possible consequences of being apprehended), while others are more principled in nature (such as the belief that the shop where the theft is committed is already earning more than enough). Based on the study's findings, we make a threefold division of the reasons shoplifters have for committing shoplifting:

1. **Personal factors:** personal reasons for shoplifters to commit shoplifting (such as economic deprivation, drug use, or being able to resell the stolen product).
2. **Facilitating factors:** conditions that are (or must be) present to commit shoplifting and that, as it were, 'facilitate' the theft (such as a low chance of being caught, 'lenient' consequences after being apprehended, stealing a product that can be easily concealed). The underlying idea is that the decision to commit shoplifting is a rational calculation. It matters whether factors are present that create a favourable opportunity structure for shoplifting.
3. **Justifications:** arguments used by shoplifters to justify the shoplifting that are more principled in nature. A common argument is that shops nowadays make so much profit that shoplifting is not really theft.

The reasons for shoplifting in this threefold division can (partly) overlap. For example, if a shoplifter has little to spend (economic deprivation), this affects the rational calculation (facilitating factor) or the principled calculation (justification) he makes regarding the commission of the theft. The study further shows that specific types of shoplifters usually have specific reasons for committing theft. For example, selling stolen goods is a motive for mobile gangs, and financial motives and peer pressure play a greater role among young shoplifters. Offenders who shoplift more frequently use the justification that the shop earns enough more often than the shoplifter who commits theft only once in a while. Among this group of repeat offenders, the rational calculation of factors such as the chance of being caught and possible consequences of being apprehended plays a greater role.

A new personal factor that emerged from the study is that shoplifting is a 'cry for help'. This factor mainly plays a role in shoplifting by mentally confused people. In this case, shoplifting is not the primary goal but is secondary to the need for help. The underlying assumption is that being caught for shoplifting leads to attention and possibly some form of care provision.

Ways of shoplifting

The ways of shoplifting that emerged in the study largely align with the central typology of methods identified in the concise desk research: (1) hiding the product and thus remaining unnoticed (in some cases using external tools), (2) deceiving shop staff, (3) exploiting specific characteristics of the shop, and (4) applying special skills. According to retailers, the most common method among shoplifters is simply hiding the product or products in their pocket, bag, or shopping trolley or basket (method 1). In most cases, this happens without specific external tools. The use of external tools is mainly a characteristic strategy of the professional shoplifter. Offenders themselves often say they shoplift by exploiting specific characteristics of the shop, scanning an item incorrectly with the hand scanner, or weighing products incorrectly (method 3).

Within the four existing main methods of shoplifting, specific techniques emerged from the study. For example, in deceiving shop staff, shoplifters use old receipts to take new products without paying; these receipts are shown if they are approached by a shop employee. To hide products, offenders can also use special tools (such as prepared bags), but this is a technique mainly used by professional shoplifters. Since the introduction of the self-checkout, shoplifters also use specific techniques at these self-checkouts; we can see the self-checkout as a characteristic of the shop. Shoplifters, for example, deliberately choose (smaller) products without a barcode. This also shows that the methods of shoplifters are not static and that offenders adapt their ways of shoplifting to

developments in the shop. For this reason (among others), this study does not provide an exhaustive overview of all methods used by shoplifters.

A growing side effect of the shoplifting phenomenon is aggression and violence by offenders. Rather than a specific method, this can be seen as an attempt by the shoplifter to evade getting caught for the theft. Aggression and violence are therefore behaviours that can occur across different offender categories and ways of shoplifting. The increase in aggression and violence by shoplifters has been particularly visible since the COVID-19 pandemic and is linked by stakeholders, among other things, to a broader erosion of social norms in society. However, this possible explanation was not investigated as such; additional research into this phenomenon is therefore desirable.

External explanations for shoplifting

The study identified four external factors that may be associated with the nature and scale of shoplifting in the Dutch retail sector:

1. **The introduction of the self-checkout:** Popular discourse suggests a direct relationship between the introduction of the self-checkout and growth in shoplifting. Retailers recognise this relationship as well, and offenders (from a sample consisting mainly of occasional shoplifters) indicate that the self-checkout has made shoplifting more attractive. Experts, however, are less convinced by the 'self-checkout argument'. They point, among other things, to the fact that retail is highly diverse and not all retailers offer this technology. The approach to shoplifting must therefore also (continue to) focus on other forms of shoplifting.
2. **Inflation:** Besides the introduction of the self-checkout, popular discourse also holds that there is a relationship between shoplifting and the inflation of recent years. According to experts, however, it is unlikely that inflation now has a stronger influence than in earlier periods of price increases. Offenders (from a sample consisting mainly of occasional shoplifters) nevertheless state that inflation has indeed made shoplifting more attractive for them.
3. **Availability of shop staff:** The availability of shop staff is related to shoplifting in two ways: through (1) the tight labour market for shop staff and (2) the average profile of shop employees. First, staff shortages affect the anonymity experienced and the estimated chance of being caught by shoplifters. In addition, shop staff are increasingly relatively young and inexperienced. This affects their ability to recognise shoplifting and to be able or willing to address shoplifters. Furthermore, with less experienced staff, shoplifters may be more inclined to display aggression or violence. Offenders mention the 'shop staff argument' less often than inflation and the self-checkout.
4. **Norms regarding shoplifting:** Both experts and retailers observe a broader erosion of norms around shoplifting. This occurs among customers, who, for example, say that stealing is not so bad because the shop already makes enough profit, but also in society as a whole. This leads to a tendency to downplay shoplifting.

The four factors are presented as external factors, as they concern developments in retail or society more broadly. However, the factors are also related to individual factors, such as reasons for committing shoplifting and ways of shoplifting. For example, the presence of self-checkouts or fewer staff in a shop constitutes the context in which shoplifters commit theft and to which they

adapt their methods. Erosion of norms around shoplifting in society may, in turn, contribute to the way a shoplifter justifies the theft, for example by claiming that it is not a serious breach of the law. Experts therefore state that, in general, it is difficult to say which broader developments in retail or society influence the phenomenon of shoplifting.

Available (policy) instruments against shoplifting

The study discussed various preventive (policy) instruments against shoplifting that are currently available in retail. The measure used most often—and considered the most effective by both retailers and experts—is greeting or addressing customers. This takes the customer out of anonymity. A relatively large proportion of retailers also have CCTV surveillance in the shop.

Besides CCTV, there are other technical measures, such as security mirrors, dummy items, tags on products, and the securing of shelves. Other preventive (policy) instruments include security guards in the shop, communication with other retailers, training employees, (random) checks at the self-checkout or of bags, and warning (potential) shoplifters about the possible consequences of shoplifting.

For the available (policy) instruments for punishing shoplifters (repressive), we can distinguish between measures in the criminal law and civil law domains. Measures within criminal law include notification or reporting to the police, the reprimand measure (*reprimandemaatregel*), and prosecution by OM. Other available instruments fall outside the criminal law domain: civil claim, individual and collective exclusion orders, and the extra-judicial HALT intervention. Reporting to the police is among the most taken repressive measures.¹² Slightly more than a third of retailers say they do this at times; a large proportion of retailers therefore do not. The most frequently cited reasons for retailers *not* to report are that it takes a lot of time and that ‘it is pointless anyway’. In addition, a relatively large proportion of retailers allow a shoplifter they catch to pay anyway, in which case strictly speaking there is no (successful) shoplifting and thus no repression (punishment).

The study shows that certain (policy) instruments are mainly aimed at a specific offender category. For example, warning shoplifters about the consequences of being caught for shoplifting has an effect on the occasional shoplifter, but less so on the professional shoplifter. For the professional shoplifter, most measures have a more temporary effect. If a retailer comes up with a new solution, the shoplifter will try to circumvent or respond to it in a ‘creative’ way. This is, as it were, a ‘cat-and-mouse game’.

New (policy) instruments against shoplifting

In addition to the nature, scale, and ways of shoplifting, the study also examined increasing the resilience of retail against shoplifting. In this context, new (policy) instruments—or adjustments to existing (policy) instruments—were proposed. In the area of prevention, these are:

- the use of Artificial Intelligence (AI) for the detection of shoplifting;
- other innovative technologies for the prevention of shoplifting;

¹² A similar proportion indicates that they sometimes notify the police about shoplifting.

- expanding training for employees;
- a public information campaign on shoplifting.

In the area of repression of shoplifting, the following new measures or adjustments to existing measures emerged from the study:

- deploying AI to enforce exclusion orders;
- central registration in the system of (collective) exclusion orders;
- a variant of the Belgian ‘immediate sanction policy’ (*lik-op-stukbeleid*);
- shifting the handling of shoplifting from the police to other parties, such as municipal enforcement or private parties;
- organizing the reporting process more centrally within retail chains;
- linking more or heavier consequences to the commission of shoplifting.

The new measures were put forward by experts or retailers. Not all measures are equally promising, however. Implementing a variant of the Belgian immediate sanction policy (*lik-op-stukbeleid*) in the Netherlands is a less promising measure due to the capacity it requires from the police. The use of Artificial Intelligence (AI) to detect shoplifters, such as ‘smart cameras’ based on facial recognition, runs up against privacy regulations. There is no solution in sight for this yet. Various privacy considerations also play a role in shifting the handling of shoplifting to private parties. As victims of shoplifting, retailers primarily argue for connecting more or heavier consequences to shoplifting. This measure also pays (too) little attention to the (legal) feasibility and to the capacity it requires from the criminal justice system. In answering the research question of how the resilience of the Dutch retail sector against shoplifting can be increased, it is important to take into account the promise of the various (policy) measures. We do so in the next section, where we formulate five recommendations for increasing the resilience of retail against shoplifting. The assessment of promise is based on a combination of conversations with experts on shoplifting and our own considerations as researchers.

Increasing the resilience of retail against shoplifting

The study identified five promising measures to increase the resilience of the retail sector against shoplifting:

1. **Expanding training for shop employees:** It is important that shop employees receive training on shoplifting across the breadth of the retail sector. This is particularly important now that the average shop employee is relatively young and inexperienced. The training should go beyond merely being able to recognise and detect shoplifting. For example, the training should focus on how employees can approach customers and discourage them from committing theft, but also, more practically, on concrete actions such as checking purchases at the till. With the advent of the self-checkout, the playing field for shoplifters has changed. Training should address this as well. For younger shop employees, however, training alone is no guarantee that they will then *dare* to address shoplifters. Other factors, such as experience, also play a role. The training measure applies to all offender categories, but particularly to the occasional shoplifter and, to a lesser extent, the repeat shoplifter. Implementation lies with retail itself.
2. **Deploying innovative technologies for the prevention of shoplifting:** Examples of technological innovations for the prevention of shoplifting include shopping trolleys with

wheels that can block themselves if a customer does not pay, 'smart shopping trolleys' with hand scanners, and chips in products that are linked to customers' bank cards and enable them to pay automatically. Retail abroad already uses these. In our view, such measures are more promising than preventive measures with AI. This measure applies to all offender categories: the essence is that the technology makes it more difficult to leave the shop if payment has not yet been made. The professional shoplifter will likely respond more quickly by adapting his strategy. Implementation of the measure lies with retail, although it specifically targets the segment of retail that is capable of and wishes to make the necessary investments.

3. **Organizing the reporting process more centrally within retail chains:** Due to limited capacity at the police and the OM, civil law measures may be a suitable route for 'smaller' thefts. In cases of strong recidivism and professional, organised shoplifting, however, the criminal law route remains paramount. A measure aimed at this is to organize the reporting process more centrally within retail chains. This can reduce the time retailers need to file a report, but does not remove the problem of limited capacity at the police and the OM. Implementation of this measure lies primarily with retail. The same caveat applies here as to the previous measure: it is mainly useful for retail chains of a certain scale and size, where the necessary investment is feasible and pays off.
4. **Public information campaign on shoplifting:** Due to the perceived erosion of norms around shoplifting, it is important to draw more attention to societal norms regarding shoplifting. This can take the form of a public information campaign. The campaign should focus on the effects of shoplifting for the average retailer, as well as on the possible consequences for offenders.
A public information campaign on shoplifting will mainly influence the occasional shoplifter, for whom shoplifting is an economic calculation of the returns, the chance of being caught, and the possible sanctions that follow. For this measure to be effective, it is important that the content aligns with the behaviour and motives of shoplifters and avoids portraying every customer in advance as a 'potential shoplifter'.
5. **Central registration in the system of (collective) exclusion orders:** A nationwide registration of (repeat and professional) shoplifters is not feasible in the short to medium term due to the public-private cooperation and information exchange required. However, according to the provider of the system (the Centre for Crime Prevention and Safety, *het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid* (CCV)), a central registration system for collective exclusion orders is realistic in the future. This could identify who the repeat offenders and professional shoplifters are. The measure is aimed mainly at these offender categories. A condition for the desired effect of central registration is that the initial registration by shop owners takes place correctly and efficiently. A challenge with this measure is that, even with a central registration of (collective) exclusion orders, it remains difficult for retailers to recognise which customers in their shop are subject to an exclusion order in their shop or in another shop in the participating area.

In measures to increase the resilience of retail against shoplifting, it is important to emphasise there is no 'one-size-fits-all' solution. This is related, first, to the variety within retail and the differences in size and capacity for making investments and taking measures. Second, variation in the nature, scale, and ways of shoplifting affects the measures themselves. Different types of shops are confronted with different types of shoplifters and thus methods. For a retailer dealing mainly with occasional shoplifters, measures specifically targeting this group are more effective. Variation

in other characteristics of shops also plays a role. The presence of self-checkouts is an obvious example.

It is also important to note that some of the recommended measures for increasing resilience against shoplifting are particularly promising for larger shops and retail chains. The deployment of innovative preventive technologies and a centrally organized reporting process require a certain scale and capacity. For the small, independent shopkeeper, such measures are therefore much less feasible. Expanding training for employees is easier to implement and therefore more promising for smaller retailers as well. Another low-key preventive measure against shoplifting—and promising for both large and small shops—is greeting or addressing customers. The study shows that taking customers out of anonymity in this way is, according to both experts and retailers, the most effective form of prevention.

Finally, we can make a few reflective remarks about shoplifting in the Dutch retail sector. The retail sector also makes business-economic trade-offs regarding this phenomenon. Arguments for the introduction of the self-checkout include saving on staff costs and a more positive customer experience. Retailers take into account additional shrinkage due to shoplifting; there is thus a rational, business-economic trade-off of benefits versus costs. Responsibility for tackling shoplifting therefore cannot rest entirely with the government and the criminal justice system. The retail sector itself also bears responsibility. It is already doing so by investing, for example, in measures and technologies to counter or reduce shoplifting at the self-checkout. However, the Dutch retail sector lags behind other countries when it comes to experimenting with such technologies.

Also important to the retailers' own responsibility is the fact that capacity at the police and the OM is limited. This does not mean that these parties cannot or need not play a role in tackling shoplifting. In the discussion about responsibility for the retail sector versus the criminal justice system, it is advisable to consider the distinction between offender categories. Preventive measures are particularly promising for the occasional shoplifter and, to a lesser extent, for the repeat shoplifter. Responsibility for prevention lies mainly with the retail sector. For the professional shoplifter, such as a member of a mobile gang who systematically commits shoplifting, a more robust approach is needed with a greater focus on repressive measures. Here there is indeed a (proactive) role for the police and OM. For the repeat shoplifter—who does not have the systematic planning and professionalism of the professional shoplifter but does commit shoplifting repeatedly—a combined approach by the retail sector and the criminal justice system is likely needed.

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en aanleiding

In de media komt geregeld het beeld naar voren dat winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel de afgelopen jaren is toegenomen en dat de opgelopen schade voor ondernemers zeer groot is. Zo maakte supermarktketen Jumbo bekend dat in 2023 ongeveer 1 procent van hun omzet gestolen werd. Dat komt neer op zo'n 100 miljoen euro, volgens Jumbo een toename van 60 procent ten opzichte van het jaar ervoor.¹³ Vanuit het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) werd vervolgens aangegeven dat dit niet alleen in supermarkten speelt, maar 'ook bij speelgoedwinkels, kledingzaken en andere winkels; overal wordt er meer gestolen dan voorheen'.¹⁴ In de berichtgeving wordt een aantal oorzaken hiervoor genoemd, waaronder de introductie van zelfscankassa's, armoede onder een deel van de bevolking en een mentaliteitsprobleem onder burgers.¹⁵

Niet alleen ondernemers maar ook hun klanten ervaren daarvan de negatieve gevolgen, aangezien de door winkeliers opgelopen schade als gevolg van winkeldiefstal uiteindelijk wordt doorberekend aan hen. Er ontbreekt een actueel en betrouwbaar beeld over hoe groot de problematiek over winkeldiefstal precies is en wat de exacte aard is van het fenomeen winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel. Daarom voerde Ipsos I&O in samenwerking met Bureau Beke en in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum dit onderzoek uit naar de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal in de detailhandel. Het onderzoek heeft als doel om het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC) aanknopingspunten te bieden voor de vormgeving van een nieuwe aanpak voor de preventie en repressie van winkeldiefstal. Het NPC is een samenwerkingsverband tussen de overheid, politie, het Openbaar Ministerie (OM) en diverse ondernemersorganisaties, zoals VNO-NCW en MKB-Nederland. Met dit onderzoek sluiten we daarnaast aan bij de aanbevelingen van het onderzoek naar de validering van cijfers winkeldiefstal in opdracht van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (Homburg & Boerhoop, 2017).

1.2 Doel- en vraagstelling

Het onderzoek heeft een drieledig doel:

- 1 Het bieden van inzicht in de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel.
- 2 Het inzichtelijk maken van de factoren die van invloed zijn op de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal in de detailhandel.
- 3 Het bieden van aanknopingspunten voor beleid om de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal te verhogen.

¹³ Dit maakte Jumbo in januari 2024 bekend. Verschillende nieuwssites hebben hier toen over geschreven. Bronnen: NOS Nieuws (2024, 3 januari); Van Gurp (2024, 3 januari); AD Nieuws (2024, 3 januari).

¹⁴ Bron: Berghuis (2024, 18 maart).

¹⁵ Bronnen: DistriFood (2024, 16 januari); (Berghuis (2024, 18 maart).

Bij de doelstellingen van het onderzoek horen een tweetal (hoofd)onderzoeksvragen¹⁶, die elk bestaan uit een reeks van deelvragen. De eerste onderzoeksvraag richt zich op de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal en luidt:

1. Wat zijn de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel?
 - a) Wat kan op basis van registratiegegevens gezegd worden over de omvang van het geregistreerde deel van winkeldiefstal?
 - b) Hoe groot is naar schatting de omvang van het niet-geregistreerde deel van winkeldiefstal?
 - c) Wat is de aard van de winkeldiefstal?
 - d) Wat zijn de kenmerken van winkeldieven?
 - e) Wat zijn de redenen van winkeldieven?
 - f) Welke modi operandi worden gehanteerd bij winkeldiefstal?
 - g) Welke factoren zijn van invloed op de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal? (bijv. de introductie van zelfscankassa's en de sterke prijsstijging van producten)

De tweede onderzoeksvraag richt zich op de huidige weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal en hoe deze weerbaarheid verbeterd kan worden:

2. Op welke wijze kan de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal worden verhoogd?
 - a) Welke (beleids)instrumenten ter preventie en/of repressie van winkeldiefstal in de detailhandel zijn momenteel beschikbaar?
 - b) Hoe kunnen reeds beschikbare (beleids)instrumenten worden aangescherpt of aangevuld ter verhoging van de weerbaarheid? (bijv. op basis van good practices in binnen- en buitenland)
 - c) Welke nu nog niet beschikbare (beleids)instrumenten kunnen worden ingevoerd om de weerbaarheid te verhogen? (bijv. op basis van good practices in binnen- en buitenland).

1.3 Scope van het onderzoek

Het onderzoek is ten eerste op twee manieren afgebakend: wat betreft de (1) inhoudelijke focus en de (2) onderzoeksperiode. Inhoudelijk richt het onderzoek zich op winkeldiefstal in de detailhandel die fysiek plaatsvindt, door klanten en bezoekers:

- Winkeldiefstal in de detailhandel. Hieronder vallen bedrijven die fysieke goederen voor persoonlijk gebruik aan de consument leveren, zoals supermarkten, kledingwinkels, bakkerijen en bouwmarkten. Hieronder valt niet de ambulante handel. Benzinestations met shop vallen wel binnen de scope van het onderzoek. Hierbij richten we ons wel specifiek op diefstal van producten in de shop en niet op benzinediefstal.
- Winkeldiefstal door klanten/bezoekers. Het gaat dus niet om winkeldiefstal via inbraak of door winkelmedewerkers of leveranciersfraude. Een kanttekening hierbij is wel dat het onderscheid tussen derving door klanten en door eigen winkelmedewerkers (interne derving) mogelijk niet altijd duidelijk is voor ondernemers. We richten ons dus op winkeldiefstal door klanten/bezoekers voor zover dit door ondernemers kan worden vastgesteld.
- Winkeldiefstal die fysiek in winkels plaatsvindt. Het gaat dus niet om online diefstal via cybercriminaliteit, bijvoorbeeld via de webshop van winkels in de detailhandel.

¹⁶ Ten opzichte van de onderzoeksvragen in de startnotitie van het WODC zijn drie wijzigingen aangebracht: (1) de onderzoeksvragen 1d en 1e naar kenmerken en redenen van winkeldieven zijn toegevoegd, (2) de onderzoeksvragen 1c en 1f naar de aard van en modi operandi bij winkeldieven was eerst 1 onderzoeksvraag e (3) de volgorde van de deelvragen 1a t/m 1g is gewijzigd (als eerste de omvangschatting en als laatste de factoren) zodat deze in lijn is met de indeling van dit rapport.

- Bij het verkrijgen van inzicht in de omvang van winkeldiefstal gaat het zowel om het aantal delicten dat in de detailhandel plaatsvindt, als om de door winkeliers opgelopen schade als gevolg van winkeldiefstal. Zoals bij alle vormen van criminaliteit blijft een groot deel verborgen. Dit ‘dark number’ komt niet terug in de registratiegegevens. Van het ‘dark number’ kunnen wel schattingen worden gemaakt, zoals dit onderzoek doet. Onder schade verstaan we in dit onderzoek de waarde van de gestolen goederen (omzetsderving) en andere vormen van schade, zoals de tijd die is gemoeid met registratie/aangifte van diefstal en verstoord voorraadbeheer. Onder schade verstaan we in dit onderzoek *niet* de kosten van preventieve maatregelen tegen winkeldiefstal, zoals (extra) inzet van beveiligers, camera’s of detectiepoortjes, enzovoorts.

Het onderzoek richt zich wat betreft de omvang van het geregistreerde deel van winkeldiefstal op de onderzoeksperiode 2015–2024. Op deze wijze nemen we zowel voldoende meetjaren vóór de coronaperiode mee als erna. Dit is relevant, aangezien de coronacrisis de context van het winkelen in de detailhandel veranderde, bijvoorbeeld wat betreft de openingstijden en het aantal klanten in winkels. Voor het inschatten van de omvang van het niet-geregistreerde deel van winkeldiefstal focust het onderzoek op 2024, het meest recent mogelijke jaar.

1.4 Methoden

In de basis hebben we gebruikgemaakt van vier databronnen om het kwantitatieve deel (omvang) van de onderzoeksvragen 1a–1f te beantwoorden, te weten de maandstatistieken van geregistreerde winkeldiefstal, microdata van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) voor informatie over daders en modi operandi, een enquête onder slachtoffers (detailhandel) en een daderenquête, aangevuld met ‘quickscan’ deskresearch, expertinterviews, analyse van uitspraken op Rechtspraak.nl, casusgerichte diepte-interviews met winkeleigenaren/filiaalhouders/gebiedsmanagers en een expertmeeting.

In onderstaande tabellen is schematisch weergegeven over welke kwantitatieve informatie we in welke databron beschikken, en welke kwantitatieve en kwalitatieve bronnen gebruikt worden als primaire of secundaire bron voor de verschillende onderzoeksvragen (Tabel 1.1). Op sommige onderdelen overlappen de bronnen, of vullen ze elkaar aan. De kwalitatieve bronnen zijn gebruikt voor het meer kwalitatieve deel van de eerste onderzoeksvraag (modi operandi) en voor onderzoeksvraag 2 (weerbaarheid verhogen).

Tabel 1.1 - Overzicht gebruik kwantitatieve en kwalitatieve bronnen per onderzoeksvraag

X belangrijke databron O secundaire databron

Onderzoeksvragen	Quickscan desk- research	Expert- interviews	Analyse uitspraken Rechtspraak.nl	Microdata CBS (registratie verdachten)	Enquête ondernemers	Enquête daders	Diepte- interviews	Expert- meeting
Onderzoeksvraag 1								
(aard, omvang en modi operandi)								
a. Wat kan op basis van registratiegegevens gezegd worden over de omvang van het geregistreerde deel van winkeldiefstal?	X	O						
b. Hoe groot is naar schatting de omvang van het niet-geregistreerde deel van winkeldiefstal?	O	X			X	O (validatie)	O	
c. Wat is de aard van de winkeldiefstal?	O	X	X	O	X	X	X	
d. Wat zijn de kenmerken van winkeldieven?	O	X	X	X	X	O	X	O
e. Wat zijn de redenen van winkeldieven?	O	X	X			X	X	O
f. Welke modi operandi worden gehanteerd bij winkeldiefstal?	O	X	X		X	X	X	O
g. Welke factoren zijn van invloed op de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal?	O	X	X		O	X	X	X
Onderzoeksvraag 2 (weerbaarheid)								
a. Welke (beleids)instrumenten ter preventie en/of repressie van winkeldiefstal in de detailhandel zijn momenteel beschikbaar?	O	X			O		X	O
b. Hoe kunnen reeds beschikbare (beleids-) instrumenten worden aangescherpt of aangevuld ter verhoging van de weerbaarheid?		X			O		X	X
c. Welke nu nog niet beschikbare (beleids)instrumenten kunnen worden ingevoerd om de weerbaarheid te verhogen?		X			O		X	X

Hieronder volgt een toelichting op de verschillende deelonderzoeken. In de hoofdstukken geven we visueel (met een icoontje) aan uit welke onderzoeksbron de resultaten afkomstig zijn.

Quickscan deskresearch



Ter voorbereiding op de expertinterviews en de enquêtes onder slachtoffers en daders hebben we een beknopte deskresearch van de wetenschappelijke literatuur over winkeldiefstal uitgevoerd. Vanwege de beknopte aard van de deskresearch gebruiken we de term ‘quickscan’. In deze quickscan deskresearch hebben wij getracht de daderkenmerken, redenen en werkwijzen van winkeldieven in beeld te krijgen, evenals de verschillende vormen van winkeldiefstal. Het doel was om de belangrijkste wetenschappelijke bevindingen in kaart te brengen ter voorbereiding op het empirische deel van het onderzoek. Het doel was *niet* om een diepgaand wetenschappelijk literatuuronderzoek uit te voeren van alle relevante en beschikbare literatuur.

Het betreft een beknopte zoekslag waarvan de resultaten als basis hebben gediend voor de gesprekken met professionals op het gebied van winkeldiefstal (expertinterviews) en voor de vragenlijsten voor ondernemers en daders. De literatuur is geïnventariseerd door middel van gerichte zoektermen in de (inter)nationale databank *Google Scholar*. In eerste instantie is gezocht naar literatuur over de afgelopen 10 jaar. De zoektermen die in ieder geval zijn toegepast, zowel afzonderlijk als in combinatie, omvatten: winkeldiefstal, modi operandi en daders. Bewust hebben we gekozen voor deze brede zoektermen om preselectie van literatuur te voorkomen. Daarnaast is er gebruikgemaakt van de sneeuwbalmethode door de belangrijkste (buitenlandse) referenties in de gevonden wetenschappelijke literatuur te raadplegen. We hebben binnen ons eigen netwerk van wetenschappelijke onderzoekers de vraag uitgezet voor artikelen omtrent het onderwerp winkeldiefstal en er is gebruikgemaakt van suggesties voor relevante publicaties vanuit de begeleidingscommissie.¹⁷

Het literatuuronderzoek is uitgevoerd in november 2024. Ieder artikel is op basis van een eerste lezing beoordeeld op relevantie voor dit onderzoek. Een artikel is in het onderzoek meegenomen als deze informatie verschaft over winkeldiefstal, vormen daarvan, daderkenmerken, dadertypologieën, mobiel banditisme en/of werkwijzen van winkeldieven. Publicaties over beleid en instrumenten ter preventie of repressie van winkeldiefstal zijn in dit onderzoek *niet* meegenomen. Door deze exclusie viel een groot deel van de artikelen af. Daarnaast zijn artikelen die een ander delict dan winkeldiefstal als onderwerp hebben ook afgefallen. Deze artikelen beschreven onder andere autokraak, fietsendiefstal en woninginbraken. Tenslotte hebben we in de eerste search gefocust op Nederlandse publicaties.

Tabel 1.2 – Aantal hits per zoekterm in Google Scholar

	Hits	Relevant
Winkeldiefstal	608	3
Winkeldiefstal AND modi operandi	74	3
Winkeldiefstal AND daders	431	4

¹⁷ Dit heeft geleid tot suggesties voor zes wetenschappelijke bronnen die we hebben opgenomen in de deskresearch.

Expertinterviews



In de beginfase van het onderzoek zijn in totaal elf expertinterviews gehouden. Tabel 1.3 bevat een overzicht van de organisaties. Per gesprek waren steeds één of twee geïnterviewden (of: gesprekspartners) aanwezig en twee onderzoekers, van wie één gespreksleider en één notulist. De gesprekken zijn online gevoerd en hadden een semigestructureerd karakter. Er is gebruikgemaakt van een gespreksleidraad (zie bijlage A.3).

Er was voldoende ruimte voor de eigen inbreng van de gesprekspartners. Van elk interview is een video-opname gemaakt en een verslag op hoofdlijnen opgesteld. Alle gesprekspartners hebben de kans gekregen om deze verslagen te verifiëren, door middel van het doorgeven van eventuele correcties en/of aanvullingen.

Om de anonimiteit van de gesprekspartners te waarborgen, hebben we er bewust voor gekozen om geen functietitels op te nemen in Tabel 1.3. Binnen iedere organisatie hebben we gesproken met een persoon die actief is op het thema winkeldiefstal en/of winkelcriminaliteit en -veiligheid.

Tabel 1.3 – Overzicht expertinterviews

Interview	Organisatie	Aantal gesprekspartners	Datum
1	Supermarktketen	2	29-01-2025
2	Bureau Halt/advocaat op gebied van (jeugd)strafrecht en jeugdcivilrecht	1	29-01-2025
3	Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)/Platform Veilig Ondernemen Nederland (PVO-NL)	1	16-12-2024
4	Brancheorganisatie	1	15-01-2025
5	Supermarktketen	1	12-02-2025
6	Ministerie van J&V	1	19-12-2024
7	Openbaar Ministerie	2	03-03-2025
8	Politie	1	13-01-2025
9	Stichting SODA	2	08-01-2025
10	Brancheorganisatie	1	17-01-2025
11	Brancheorganisatie	1	29-01-2025

Enquête onder ondernemers



In de periode maart-juli 2025 hebben we een vragenlijst uitgezet onder ondernemers in de Nederlandse detailhandel (slachtoffers van winkeldiefstal). Specifieker gaat het om personen die als winkeleigenaar, filiaalmanager of franchisenemer werkzaam zijn in de detailhandel.¹⁸ De enquête is ten eerste gebruikt voor de omvangsschatting van winkeldiefstal (zie

¹⁸ Om de respons zoveel mogelijk te maximaliseren, hebben we ervoor gekozen om in eerste instantie ook de ingevulde vragenlijsten mee te nemen van respondenten die hebben ingevuld dat ze in een 'andere functie' in de detailhandel werkzaam zijn. Vervolgens hebben we de ingevulde open antwoorden bekeken. We hebben gecodeerd welke cases wel en niet tot de doelgroep behoren en dus kunnen worden meegenomen in de analyse. Voorbeelden van functies die we wel hebben meegenomen zijn administratief medewerkers en boekhouders, beveiligers en security consultants. Zie voor verdere uitleg over de codering bijlage A.6.

hoofdstuk 2). We hebben onder andere aan ondernemers gevraagd hoeveel winkeldiefstallen er in 2024 zijn gepleegd in hun winkel.¹⁹ Ook vroegen we hoeveel schade zij in dit jaar hebben geleden als gevolg van de winkeldiefstallen; directe schade (omzetderving), indirecte schade (de tijd besteed aan de afhandeling van winkeldiefstal en de kosten van verstoord voorraadbeheer).

Daarnaast kwamen er vragen over de kenmerken van winkeldieven, werkwijzen van winkeldieven en maatregelen rondom winkeldiefstal aan bod. De volledige vragenlijst is terug te vinden in bijlage A.10.

De vragenlijst is via verschillende bronnen uitgezet: meerdere online panels, een steekproef binnen het LISA-vestigingenregister²⁰ en een open link binnen drie brancheorganisaties in de detailhandel en twee supermarktketens (zie Tabel 1.4). In de aankomende paragrafen volgt een korte toelichting op de verschillende bronnen.

Tabel 1.4 – Overzicht bronnen enquête onder ondernemers (slachtoffers)

Bron	Netto respons	Methode	Bruto uitgenodigd	Responspercentage
LISA-vestigingenregister	157	Uitnodiging per brief, daarna gericht telefonisch motiveren	4.952 ²¹	3%
I&O Research Ondernemerspanel	72	Panelonderzoek, 1 rappel	432	17%
I&O Research Panel	496	Panelonderzoek, 2 rappels	19.532	3% ^a
iSay-panel	60	Panelonderzoek, 1 rappel	186	32% ^b
GfK-panel	191	Panelonderzoek, 1 rappel	420	46% ²
Open link (verspreid via 3 brancheorganisaties en 2 supermarktketens) ²²	543	Vrij toegankelijke link gedeeld met personen binnen de doelgroep	^c	^c
Totaal	1.519			

a. Er is sprake van een relatief laag responspercentage aangezien er voor een gedeelte van de respons bewust een uitnodiging is gestuurd naar een grote groep panelleden waarvan een aanzienlijk deel niet binnen de doelgroep viel (werkzaam als winkeleigenaar, filiaalmanager of franchisenemer in de detailhandel). In eerste instantie is er een screening gedaan in het panel op personen die in de doelgroep vallen en zijn alleen zij gericht benaderd voor deelname aan het onderzoek. Toen de respons echter achterbleef, is in een later stadium het overige deel van het panel uitgenodigd in een poging om de respons op te hogen. Een groot deel van de uitgenodigde panelleden behoorde echter niet tot de doelgroep en werd uitgesloten van deelname na de eerste controlevraag in de vragenlijst.

b. Er is bij het iSay-panel en het GfK-panel sprake van een relatief hoog responspercentage, aangezien in deze panels vooraf een screening is verricht. Er zijn dus alleen panelleden uitgenodigd die binnen de doelgroep vallen.

¹⁹ Dit hebben we uitgesplitst naar (1) waargenomen winkeldiefstallen en (2) vermoedelijke winkeldiefstallen.

²⁰ Het LISA-vestigingenregister is een register met de vestigingen van alle bedrijven en instellingen in Nederland waar betaald werk wordt verricht.

²¹ Bij de verzending zijn Blokker-filialen uit de steekproef verwijderd vanwege het faillissement van het moederbedrijf.

²² Zie bijlage A.2 voor verdere informatie over de verspreiding van de open link per organisatie.

c. Het is voor de respons die is verworven door de open link niet mogelijk om een responspercentage te berekenen. Niet alle organisaties hebben namelijk aangegeven naar hoeveel leden of medewerkers de link is gestuurd. Meer informatie over de open link per organisatie is te vinden in bijlage A.4.

Het I&O Research Panel is een burgerpanel waarbij panelleden via aselecte steekproeven actief worden geworven uit (gemeentelijke) bevolkingsregisters. Het I&O Research Ondernemerspanel is een panel van ondernemers in Nederland. De leden worden grotendeels via steekproefonderzoek getrokken. Het LISA-vestigingenregister is een register met de vestigingen van alle bedrijven en instellingen in Nederland waar betaald werk wordt verricht. Alle sectoren zijn in het LISA-bestand opgenomen en zijn onder andere voorzien van een SBI08-code (standaard bedrijfsindeling). Voor de detailhandel hebben we grofweg het onderdeel detailhandel van de sector G. (groot- en detailhandel) van de Standaard Bedrijfsindeling (SBI) gebruikt. Het GfK-panel is een burgerpanel dat actief is in meer dan 95 landen. Het wordt beheerd door GfK, dat in 2023 fuseerde met NielsenIQ (NIQ). Het iSay-panel is een burgerpanel dat wordt beheerd door Ipsos en ook panelleden heeft uit Nederland. Het GfK-panel, het iSay-panel en het I&O Research Ondernemerspanel werken (mede) op basis van zelfaanmelding, het I&O Research Panel niet. In alle panels met uitzondering van het I&O Research Ondernemerspanel verdienen panelleden punten door vragenlijsten in te vullen. Deze punten zijn in te wisselen voor cadeaubonnen of een donatie aan een goed doel. In alle panels die we hebben ingezet voor de ondernemersenquête hebben we vooraf geselecteerd op personen die werkzaam zijn als winkeleigenaar, filiaalmanager of franchisenemer in de detailhandel. Daarmee is de doelgroep van ondernemers zo nauwkeurig mogelijk afgebakend. Bovendien zijn de data van alle panels gecontroleerd op invulqualiteit (zie bijlage A.5).

We hebben er bewust voor gekozen om, naast het uitzetten van de vragenlijst via verschillende panels, een aanvullende steekproef uit het LISA-vestigingenregister te trekken. Dit is namelijk een mogelijke manier om de representativiteit van de data te verhogen. In een steekproef met alleen panels zitten over het algemeen mensen die vaker hun mening willen geven en meepraten en niet alle sectoren zijn even goed vertegenwoordigd. Door een aselecte steekproef van alle vestigingen in Nederland te trekken en daar ook actief op na te bellen, komt een groep in beeld die anders minder vertegenwoordigd is in (dit) onderzoek. Circa 10 procent van de totale respons is afkomstig uit de LISA-steekproef.

Op de uitkomsten van de ondernemersenquête is een weging toegepast naar grootteklasse en sector op basis van het aantal vestigingen.²³ Deze weging zorgt ervoor dat de verhoudingen in de respons op de kenmerken grootteklasse en sector gelijk worden getrokken met de verhoudingen in de totale populatie van vestigingen in de Nederlandse detailhandel. Op deze wijze zijn op basis van de steekproef algemene uitspraken te doen over de Nederlandse detailhandel. Zie bijlage A.7 voor een nadere toelichting op de weging.

We kunnen de vragenlijst wat betreft inhoud namelijk indelen in twee onderdelen: vragen ten behoeve van de omvangschatting van winkeldiefstal (grofweg vraag 7 tot en met vraag 16) en

²³ De weging is op celniveau berekend voor de combinatie sector x grootteklasse, met het aantal vestigingen in elke cel als eenheid. Minimale wegingsfactor: 0,11; maximale wegingsfactor: 3,76; gemiddelde: 1; SD=1,09.

vragen die meer gaan over winkeldiefstal in kwalitatieve zin, zoals kenmerken van winkeldieven, modi operandi en weerbaarheid (grootvraag 17 tot en met 27).²⁴

Voor de omvangschatting werken we in hoofdstuk 2 verschillende scenario's uit. Eén van de onderdelen waarop deze scenario's variëren is de weging. Bij weging op vestigingsniveau, beschouwen we elke vestiging als een 'eenheid' waar winkeldiefstal kan plaatsvinden. Dit komt overeen met de rapportage-eenheid (vestigingen). Bij weging op het aantal werkzame personen zou een te sterke correctie plaatsvinden voor vestigingen met werkzame personen.

Voor de kwalitatieve uitkomsten over kenmerken van winkeldieven, modi operandi en weerbaarheid hebben we eveneens een weging toegepast op vestigingsniveau. In deze weging is iedere vestiging te beschouwen als een 'eenheid' waar winkeldiefstal kan plaatsvinden. In het besluit om te wegen op vestigingsniveau hebben we de volgende (inhoudelijke) argumenten meegenomen:

- Deze weging doet recht aan de diversiteit van de Nederlandse detailhandel. De ervaring van een eigenaar van een zelfstandige slager of bakker weegt, omdat je niet weegt op het aantal medewerkers, bijvoorbeeld net zo zwaar mee als de ervaring van een filiaalmanager van een grote supermarktketen.
- Deze weging zorgt voor een beter beeld van de breedte van de aard en modi operandi van winkeldiefstal. De problematiek van winkeldiefstal ziet er bij een kleine juwelier bijvoorbeeld anders uit dan bij een bouwmarkt of een tuincentrum. Een soortgelijk argument geldt voor de weerbaarheid van ondernemers tegen winkeldiefstal: een kleine zelfstandige ondernemer heeft bijvoorbeeld minder middelen ter beschikking voor het nemen van preventieve maatregelen dan een grote keten.
- De weging sluit conceptueel beter aan bij wat we uitvragen in de enquête. De vragenlijst is ingevuld door filiaalmanagers, franchisenemers of eigenaren van één specifieke winkel. Als een winkel meerdere vestigingen heeft, is aan de ondernemer gevraagd om de vragenlijst in te vullen over één vestiging (namelijk de grootste).

Enquête onder daders



We hebben van 9 april tot 18 april 2025 een enquête uitgezet in het I&O Research Panel. Hiervoor zijn de panelleden uitgenodigd die in een eerdere screeningsvragenlijst in november 2024 hebben aangegeven dat zij in de afgelopen vijf jaar één of meerdere producten hebben meegenomen zonder te betalen of bewust een goedkoper item hebben geselecteerd bij de zelfscankassa. Aan respondenten is vervolgens over het 'zwaarste delict' een aantal vervolgvragen gesteld over de aard van de diefstal, modi operandi, redenen voor het plegen van winkeldiefstal en of ze zijn betrapt en wat er daarna is gebeurd. We hebben hierbij aan respondenten gevraagd om de (laatste) keer dat ze dit zwaarste delict hebben gepleegd in gedachten te houden. We hebben 1.497 panelleden uitgenodigd en in totaal hebben 501 daders de vragenlijst ingevuld.²⁵ Dit geeft een responspercentage van 33 procent. Tabel 1.5 laat de rangorde

²⁴ Vraag 1 tot en met 6 in de ondernemersenquête zijn inleidende vragen en vragen over de kenmerken van de ondernemer en de winkel. Dit zijn achtergrondvragen die we in beide onderdelen hebben gebruikt.

²⁵ Eén respondent die de vragenlijst volledig heeft ingevuld hebben we na checks op datakwaliteit uitgesloten van de analyse. Zie bijlage A.3.1. voor nadere toelichting.

van de delicten zien en toont welk percentage van de respondenten het betreffende delict als ‘zwaarste delict’ heeft.

Tabel 1.5 – Indeling respondenten naar ‘zwaarste delict’. Basis: daders van winkeldiefstal (n=500).

Zwaarste delict	
Diefstal van een (of meerdere) artikelen(en) van meer dan 5 euro	26%
Diefstal van een (of meerdere) artikelen(en) van maximaal 5 euro	48%
Bewust een goedkoper item geselecteerd bij de zelfscankassa	27%

Vanwege het ontbreken van populatiestatistieken voor daders van winkeldiefstal is er geen weging toegepast op de data. In het rapport gebruiken we dus de ongewogen uitkomsten. Het is daarnaast goed om te benadrukken dat de steekproef waarschijnlijk een specifieke groep winkeldieven bevat: de gelegenheidsdief. Dit is in lijn met de verwachting vooraf: we verwachtten in het panel minder daders uit andere dadercategorieën te vinden, zoals de veelpleger en de professionele winkeldief. Daarnaast laten de uitkomsten zien dat het grootste deel van de daders winkeldiefstal heeft gepleegd in een supermarkt (92%). Andere branches zijn warenhuizen (2%), drogisterijen (2%), bouwmarkten (2%), meubel- of interieurzaken (1%) en winkels in boeken, kranten, tijdschriften, kantoorbenodigdheden of hobby-artikelen (1%).

Analyse op CBS-microdata



Er is een analyse uitgevoerd op gegevens van verdachten van winkeldiefstal in 2015, 2019 (het laatste pre-coronajaar) en 2024. Er is gekozen voor deze drie peiljaren, om het begin, midden en einde van de onderzoeksperiode in beeld te brengen. De dataset bevat gegevens van verdachten van winkeldiefstal die bij de politie zijn geregistreerd.²⁶ Van alle personen is opgenomen hoe vaak en van welk misdrijf ze in een peiljaar werden verdacht. De politie registreert een persoon als verdachte als er tegen die persoon een redelijk vermoeden van schuld van een misdrijf bestaat. Omdat we niet weten of zij het misdrijf daadwerkelijk hebben gepleegd, spreken we van ‘verdachten’ en niet van ‘daders’. Niet alle verdachten zullen schuldig worden bevonden.

Deze microdata zijn in geanonimiseerde vorm door het CBS beschikbaar gesteld voor onderzoeksdoeleinden. Onderzoekers van Ipsos I&O hebben deze gegevens van verdachten op basis van een pseudosleutel gekoppeld aan sociaaldemografische en sociaaleconomische achtergrondkenmerken.²⁷ Voor de koppeling is van belang dat een persoon is ingeschreven bij een Nederlandse gemeente (in de Basisregistratie Personen). Van personen die niet voorkomen in de Basisregistratie Personen (BRP) ontbreken persoonsgegevens. Zo is van 6 tot 8 procent van alle verdachten het geslacht onbekend. Bij verdachten van winkeldiefstal is dit 12 tot 14 procent (Tabel 1.6). In de tabellen in paragraaf 4.1.6 is de categorie ‘onbekend’ buiten beschouwing gelaten.

²⁶ Winkeldiefstal is als delictcategorie 1111 Winkeldiefstal geregistreerd.

²⁷ De gebruikte microdatabestanden zijn VERDTAB, GBAPERSOONTAB, GBAADRESOBJECTBUS, GBAHUISHOUDENSBUS, HOOGSTEOPLTAB en INPATAB. Vanwege onthullingsrisico's worden aantallen kleiner dan 10 niet getoond conform CBS-beleid.

Tabel 1.6 – Percentage ontbrekende persoonsgegevens na koppeling met BRP

Jaar	Alle verdachten	Verdachten van winkeldiefstal
2015	8%	14%
2019	6%	12%
2024	7%	13%

Om de over-/ondervertegenwoordiging van bepaalde groepen in de verdachtenpopulatie te bepalen gebruiken we twee referentiepopulaties: (1) alle verdachten van een strafbaar feit in een peiljaar en (2) alle Nederlanders van 12 jaar en ouder. We hebben voor deze leeftijdsgrens gekozen, omdat jongeren vanaf 12 jaar strafrechtelijk kunnen worden vervolgd. Bij de vergelijking van de verdachtenpopulaties en de Nederlandse bevolking gaat het om twee populaties (met grote aantallen). Daardoor zijn (zeer) kleine verschillen al snel statistisch significant. Om die reden is afgezien van een statistische toets tussen beide populaties.

Rechtspraakanalyse



Om inzicht te krijgen in de kenmerken en werkwijzen van verdachten van winkeldieven is een analyse uitgevoerd op gepubliceerde uitspraken over winkeldiefstal op Rechtspraak.nl. Er is gezocht naar gepubliceerde uitspraken in eerste aanleg of hoger beroep in het rechtsgebied 'strafrecht' met als zoekterm 'winkeldiefstal' waarbij uitspraak is gedaan tussen 1 januari 2022 en 31 december 2024. Dit leverde 722 potentiële uitspraken op. Vervolgens is hieruit een aselechte steekproef van 100 uitspraken getrokken die inhoudelijk zijn beoordeeld. Een aselechte steekproef van 100 uitspraken is ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over alle 722 potentiële uitspraken. In de bruto steekproef zaten uitspraken die geen tenlastelegging van winkeldiefstal bleken te bevatten. Bij een deel van de uitspraken kwam bijvoorbeeld winkeldiefstal als onderdeel van de delictgeschiedenis ter sprake, maar werd een ander strafbaar feit ten laste gelegd. Na deze screening is de steekproef aselekt aangevuld tot 100 uitspraken met winkeldiefstal in de tenlastelegging. Er zijn in totaal 131 uitspraken gescreend, waarbij er 31 afvielen omdat er geen winkeldiefstal ten laste was gelegd. De resterende 100 uitspraken zijn aan de hand van een codeerschema gecodeerd op kenmerken van de dader, het delict en de uitspraak (zie bijlage A.13).

Voor de interpretatie is het belangrijk om te vermelden dat slechts een deel van de uitspraken op Rechtspraak.nl wordt gepubliceerd. Zo worden alle uitspraken gepubliceerd waarin een onvoorwaardelijke gevangenisstraf van vier jaar of meer en/of een tbs-maatregel is opgelegd. Dit is voor (enkel) winkeldiefstal zelden het geval. Daarbij publiceert de Rechtspraak inhoudelijk relevante uitspraken (bijvoorbeeld omdat zij voor de rechtsontwikkeling van belang zijn), maar ook van zaken die publieke media-aandacht hebben gekregen. Ook op grond van dit criterium zal slechts een beperkt deel van de uitspraken over winkeldiefstal zijn gepubliceerd.

Volgens een schatting uit 2021 wordt ongeveer 4 procent van alle gerechtelijke uitspraken gepubliceerd op de website www.rechtspraak.nl.²⁸ De Rechtspraak is in 2021 gestart met een

²⁸ Zie voor een overzicht van de selectiecriteria voor de publicatie van rechtspraken die de Rechtspraak toepast: <https://www.rechtspraak.nl/Uitspraken/Paginas/Selectiecriteria.aspx>. Zo is de richtlijn dat zaken die media-aandacht hebben gehad of van belang zijn voor de rechtsontwikkeling zonder meer worden gepubliceerd. Het kan dus zo zijn dat vooral de uitspraken over de ernstigere gevallen van winkeldiefstal worden gepubliceerd.

programma om binnen een periode van tien jaar (vrijwel) alle uitspraken te publiceren.²⁹ Recentere cijfers over het percentage van de uitspraken dat wordt gepubliceerd, zijn niet beschikbaar. De gepubliceerde uitspraken over winkeldiefstal vormen waarschijnlijk een zeer beperkte selectie van wat er in het algemeen plaatsvindt bij dit type criminaliteit. Het is dus niet bekend of de bestudeerde uitspraken een goede, representatieve afspiegeling vormen van alle gerechtelijke uitspraken over winkeldiefstal.

Diepte-interviews



In de eindfase van het onderzoek zijn zes diepte-interviews gehouden. Het doel van deze interviews was meer verdieping op de aard en modi operandi van winkeldiefstal, de behoeften van ondernemers (als de slachtoffers van winkeldiefstal) en de mate waarin het bestaande beleid in deze behoeften voorziet. Gezien het relatief kleine aantal interviews dienen de uitkomsten hiervan voornamelijk als kwalitatieve verdieping beschouwd te worden. De ondernemersenquête biedt – met een veel grotere steekproef – kwantitatieve uitkomsten over de aard en modi operandi van winkeldiefstal en de behoeften van ondernemers.

In de interviews zijn de bevindingen uit de eerdere expertinterviews en de uitkomsten van de enquêtes onder daders en ondernemers meegenomen. We hebben vier ondernemers uit de detailhandel en twee gebiedsmanagers van een winkelcentrum geïnterviewd (zie Tabel 1.7).

De ondernemers zijn geworven aan de hand van de enquête die we hebben uitgezet in deze doelgroep (zie enquête onder ondernemers). Een (klein) deel van de respondenten had in de vragenlijst aangegeven dat ze bereid waren om verder te praten over hun ervaringen met winkeldiefstal. We hebben uit de aanmeldingen een selectie gemaakt op de volgende kenmerken: branche, aanwezigheid zelfscankassa's, omvang winkel, het aantal winkeldiefstallen in 2024 en provincie en type locatie waar de winkel is gelegen. Bij branche kozen we er bijvoorbeeld voor om ook ondernemers uit de non-food sector te spreken, aangezien supermarkten al sterker vertegenwoordigd waren tijdens de expertinterviews. Het is aannemelijk dat de aanmelders uit de enquête voornamelijk ondernemers zijn die (veel) met winkeldiefstal te maken hebben. Aangezien we met de diepte-interviews vooral verdieping op wilden halen bij ondernemers over modi operandi, kenmerken van winkeldieven en maatregelen, was dit geen probleem.³⁰

Tabel 1.7 – Overzicht van gesprekspartners diepte-interviews

Interview	Organisatie of functie	Datum
1	Manager supermarkt	08-07-2025
2	Franchisenemer warenhuis	15-07-2025
3	Eigenaar supermarkt	15-07-2025
4	Beveiliger winkelcentrum, gebiedsmanager winkelcentrum	06-08-2025
5	Veiligheidsmedewerker winkelcentrum	14-08-2025
6	Ondernemer shop-in-shop interieur- en meubelzaak	03-09-2025

²⁹ Zie Rechtspraak (2021, 15 december).

³⁰ Vanwege de kwalitatieve aard van de diepte-interviews stellen we bovendien niet dat de bevindingen uit deze gesprekken representatief zijn voor de gehele detailhandel.

De gesprekken zijn online gevoerd en hadden, in lijn met de expertinterviews, een semigestructureerd karakter. Er is gebruikgemaakt van een gespreksleidraad (zie bijlage A.14). Er was voldoende ruimte voor de eigen inbreng van de gesprekspartners. Van elk interview is een video-opname gemaakt en een verslag op hoofdlijnen opgesteld. Alle gesprekspartners hebben de kans gekregen om deze verslagen te verifiëren, door middel van het doorgeven van eventuele correcties en/of aanvullingen.

Expertmeeting



In de eindfase van het onderzoek hebben we ten slotte twee expertmeetings gehouden met experts op het gebied van winkeldiefstal. De focus van de bijeenkomsten lag op het reflecteren van experts op de (voorlopige) uitkomsten van het onderzoek en het bespreken van de haalbaarheid van verschillende maatregelen tegen winkeldiefstal. Om de discussies overzichtelijk te houden en iedere aanwezige voldoende het woord te kunnen geven, hebben we twee bijeenkomsten georganiseerd met elk 3-4 deelnemers (op 15 september 2025 en 17 september 2025). Tabel 1.8 geeft een overzicht van de deelnemers per bijeenkomst.

Bij iedere bijeenkomst was ten minste één vertegenwoordiger van de politie en/of het Openbaar Ministerie aanwezig. Het perspectief vanuit de strafketen is namelijk belangrijk bij het bespreken van de haalbaarheid van maatregelen in de aanpak van winkeldiefstal.

Tabel 1.8 – Overzicht van deelnemers expertmeetings

Deelnemer ^a	Organisatie of functie	Expertmeeting	Datum
1	CCV/PVO-NL	1	15-09-2025
2	Supermarktketen	1	15-09-2025
3	Politie	1, 2	15-09-2025, 17-09-2025
4	Onafhankelijk consultant (Nederland)	1	15-09-2025
5	Openbaar Ministerie	2	17-09-2025
6	Onafhankelijk consultant (België) ³¹	2	17-09-2025

- a. Drie deelnemers hebben zich vlak voor de expertmeeting afgemeld. Dit gold voor de vertegenwoordiger van een brancheorganisatie (15-09-2025), de vertegenwoordiger van een supermarktketen (17-09-2025) en de vertegenwoordiger van een andere brancheorganisatie (17-09-2025).

De expertmeetings vonden online plaats (via MS Teams) en duurden elk 90 minuten. Iedere bijeenkomst werd geleid door een onderzoeker uit het onderzoeksteam, een andere onderzoeker maakte een verslag. Voorafgaand aan de bijeenkomst hebben de deelnemers een notitie ontvangen met het programma, de (voorlopige) uitkomsten van het onderzoek en een lijst met gespreksthema's. Verder hadden de bijeenkomsten een open karakter, om mogelijke sturing van de aanwezige experts te voorkomen. De deelnemers kregen tijdens de bijeenkomsten de kans om nog andere gespreksthema's toe te voegen, naast de thema's die vooraf waren gedeeld.

³¹ We hebben er bewust voor gekozen om, naast experts van verschillende Nederlandse organisaties, ook een Belgische expert op winkeldiefstal uit te nodigen voor de expertmeetings. In de eerdere fasen van het onderzoek kwam het Belgische lik-op-stukbeleid namelijk veel naar voren als een (beleids)instrument dat mogelijk ook zou kunnen werken in de Nederlandse context. We vonden het waardevol om in deze discussie ook het Belgische perspectief mee te nemen.

Overige data

Vanuit de gesprekken die we hebben gevoerd met de experts op het gebied van winkeldiefstal, hebben we van een aantal organisaties overige data ontvangen. Deze data hebben we steeds geïntegreerd in het rapport op een plek waar dit het meest passend is. In het kort zijn dit de aanvullende cijfers die we hebben ontvangen:

- Eigen registraties vanuit het CCV over het aantal individuele en collectieve winkelwaarschuwingen en -ontzeggingen (periode: 2021-2025).
- De resultaten van een eigen peiling onder leden van een brancheorganisatie. De thema's in de peiling waren onder andere ervaringen met winkelcriminaliteit (waaronder winkeldiefstal) en maatregelen die de leden treffen (periode: maart 2023).
- Toelichting van Serviceorganisatie Directe Aansprakelijkstelling (Stichting SODA) op de cijfers uit de jaarverslagen van Stichting Daad over verhaalacties en verhaalkans van civiele afdoening (periode: 2023, 2024).

1.5 Leeswijzer

De opbouw van dit rapport is als volgt:

- In hoofdstuk 2 presenteren we de schattingen van de totale omvang van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel in 2024. Daarnaast maken we een schatting van de schade die ondernemers in de detailhandel in dit jaar hebben geleden door winkeldiefstal, zowel voor de directe schade als indirecte schade.
- In hoofdstuk 3 komt de aard van winkeldiefstal aan bod: we bespreken hoe de aard van winkeldiefstal kan verschillen naar type winkel en type product.
- In hoofdstuk 4 staan de kenmerken van winkeldieven, typen winkeldieven, redenen van winkeldieven en modi operandi centraal.
- Vervolgens verplaatsen we ons van individuele factoren op het niveau van winkeldieven naar externe verklaringen voor winkeldiefstal (hoofdstuk 5). We bespreken in dit hoofdstuk vier factoren in de detailhandel en/of de samenleving in bredere zin en hun mogelijke samenhang met winkeldiefstal.
- In hoofdstuk 6 komt ten slotte de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal aan bod: we bespreken de beschikbare preventieve en repressieve (beleids)instrumenten en welke nieuwe instrumenten de weerbaarheid van de detailhandel zouden kunnen vergroten.
- Het rapport sluit af met een eindconclusie in hoofdstuk 7. In dit hoofdstuk beantwoorden we de hoofdvragen, presenteren we de aanbevelingen en geven we een slotbeschouwing op het onderzoek.
- Ten slotte zijn er in het rapport 14 bijlagen opgenomen.

We bespreken de thema's in de hoofdstukken 2 tot en met 6 aan de hand van de verschillende onderzoeksbronnen. De onderzoeksbronnen duiden we aan met de icoontjes uit paragraaf 1.4. Met het oog op de leesbaarheid en overzichtelijkheid, bespreken we de kwalitatieve bronnen (expertinterviews, diepte-interviews en expertmeetings) in een gezamenlijke paragraaf. De hoofdstukken 2 tot en met 6 worden afgesloten met een resumé, waarin we terugkomen op de deelvragen die in het betreffende hoofdstuk centraal stonden.

2 Omvang van winkeldiefstal

In dit hoofdstuk staat de schatting van de omvang van winkeldiefstal centraal. Om hiervan een beeld te krijgen maken we gebruik van de enquête onder ondernemers met vragen over het aantal waargenomen en vermoedelijke diefstallen en de wijze van afhandeling (wel of geen aangifte). Daarnaast vergelijken we de enquête-uitkomsten met cijfers van geregistreerde winkeldiefstallen bij de politie en cijfers uit andere (internationale) bronnen.

In dit hoofdstuk behandelen we de volgende onderzoeksvragen:

- Wat kan op basis van registratiegegevens gezegd worden over de omvang van het geregistreerde deel van winkeldiefstal?
- Hoe groot is naar schatting de omvang van het niet-geregistreerde deel van winkeldiefstal?

In paragraaf 2.1 worden eerst de ontwikkelingen in de geregistreerde winkeldiefstallen tussen 2015 en 2024 belicht op basis van politiecijfers. Paragraaf 2.2 gaat vervolgens in op de totale omvang van winkeldiefstal in 2024 op basis van de enquête onder ondernemers. Paragraaf 2.3 bevat de uitkomsten van drie methoden om de omvangsschatting van winkeldiefstal te valideren. De directe en indirecte schade door winkeldiefstal komt aan de orde in paragraaf 2.4. Paragraaf 2.5 vat ten slotte de bevindingen van dit hoofdstuk samen.

2.1 Ontwikkelingen in geregistreerde winkeldiefstal 2015-2024

Op basis van de maandstatistieken voor geregistreerde winkeldiefstallen van de politie is een beeld te schetsen van de ontwikkeling van winkeldiefstal tussen 2015 en 2024. De categorie ‘winkeldiefstal’ omvat in de politiestatistieken twee maatschappelijke klassen: winkeldiefstal (A50) en winkeldiefstal met geweld (B50).³²

Tabel 2.1 – Winkeldiefstal in politieregistratie

Maatschappelijke klasse	Feit	Definitie
A50	Winkeldiefstal	Diefstal van uitgestalde, voor de verkoop bestemde goederen uit of nabij een winkel gedurende de openingstijden.
B50	Winkeldiefstal met geweld	Diefstal voorafgegaan, vergezeld of gevolgd door (bedreiging met) geweld gericht tegen personen, van uitgestalde, voor de verkoop bestemde goederen uit of nabij een winkel gedurende de openingstijden.

Door op maandniveau naar de cijfers te kijken, kan rekening worden gehouden met eventuele seizoenseffecten in winkeldiefstal. De maandcijfers zijn uitgesplitst naar politie-eenheid (PE), omdat er regionale verschillen zijn in het seizoenseffect (Figuur 2.5), en in het gemiddeld aantal

³² Bron: <https://www.politie.nl/algemeen/dataportaal/dataportaal-definities.html> (geraadpleegd 16 januari 2025).

aangiftes per inwoner.³³ Er zijn geen specifieke cijfers voor de regionale verschillen in het aangiftepercentage van winkeldiefstal, wel voor de bredere categorie van vermogensdelicten.

Uit de Veiligheidsmonitor 2023 komt naar voren dat het percentage aangegeven vermogensdelicten³⁴ varieert van 33 procent in de politie-eenheid Amsterdam tot 44 procent in de politie-eenheid Limburg (Akkermans et al., 2024).³⁵ Een kanttekening bij dit cijfer is dat het gaat om aangiftebereidheid van delicten die inwoners hebben ondervonden, en niet om slachtofferschap van ondernemers. Een tweede kanttekening is dat het hier gaat om de verzamelcategorie 'vermogensdelicten' met verschillende onderliggende delicten met uiteenlopende aangiftepercentages. Deze cijfers moeten dus voorzichtig worden geïnterpreteerd. Het is echter niet onwaarschijnlijk te veronderstellen dat er ook bij winkeldiefstal regionale verschillen in het aangiftepercentage zullen zijn.

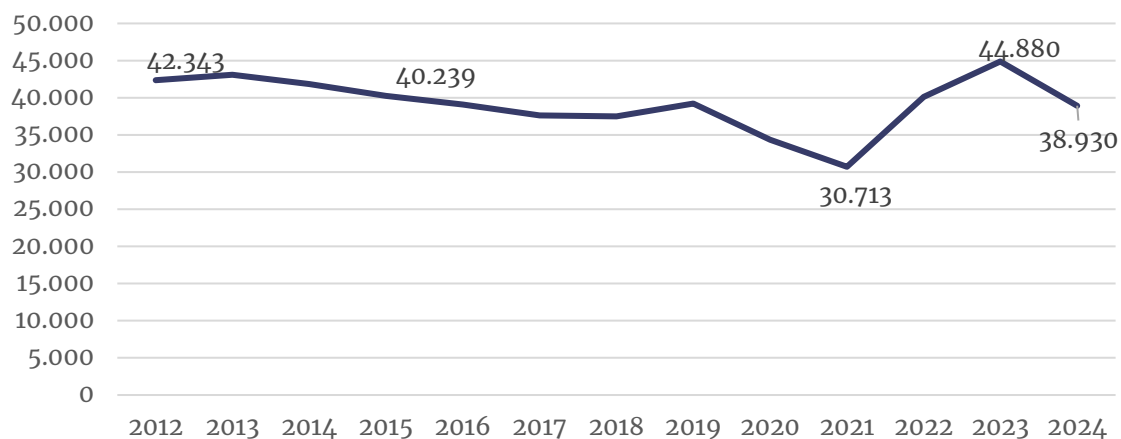
In 2012 bedroeg het aantal geregistreerde winkeldiefstallen bij de politie ruim 42.000 (Figuur 2.1). In 2015, de start van de onderzoeksperiode, lag het aantal winkeldiefstallen op 40.239. In het coronajaar 2021 zakte dit terug tot 30.700 winkeldiefstallen, wat mede kwam door beperkingen in de openingstijden en het aantal bezoekers per winkel. Een andere mogelijke verklaring is dat internationale mobiele bendes vanwege reisrestricties in deze periode minder actief waren in Nederland. Na de coronaperiode steeg het aantal winkeldiefstallen weer tot bijna 45.000 in 2023. In 2024 is echter weer een daling van 13 procent zichtbaar tot bijna 39.000 geregistreerde winkeldiefstallen. Paragraaf 2.2 laat op basis van de ondernemersenquête zien dat er een aanzienlijk 'dark number' is en dat deze cijfers een fractie (3% tot 4%) van het daadwerkelijke aantal winkeldiefstallen representeren.

³³ Er zijn lokale verschillen in het aantal aangiftes per inwoner. Meerdere factoren kunnen hierbij een rol spelen. Zo is de gemeente Westerwolde al jaren op rij de gemeente waar relatief de meeste aangiftes van winkeldiefstal worden gedaan, waarbij de politie aangeeft dat een groot gedeelte hiervan aangiftes van winkeldiefstal door asielzoekers betreft. In de gemeente Zutphen was er, na een intensieve campagne onder ondernemers over aangifte doen, ook sprake van relatief veel aangiftes per inwoner (Meijer, 2023).

³⁴ Deze categorie is opgebouwd uit de volgende type delicten: (poging tot) woninginbraak, fietsdiefstal van fietsen die u zelf veel gebruikte, diefstal uit auto, diefstal vanaf auto, autodiefstal, diefstal andere motorvoertuigen, (poging tot) zakkenrollerij, beroving, overige diefstal.

³⁵ Dit is berekend als percentage van het totale aantal vermogensdelicten. Slachtoffers kunnen meerdere delicten meemaken. Als het cijfer wordt berekend als het percentage van de slachtoffers dat aangifte heeft gedaan, zijn de percentages iets anders. Het aangiftepercentage onder slachtoffers van vermogensdelicten varieert van 36 procent in Noord-Nederland tot 47 procent in Oost-Brabant. Deze cijfers zijn getoond in StatLine: <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/85322NED/table?dl=C6FED> (geraadpleegd 18 september 2025).

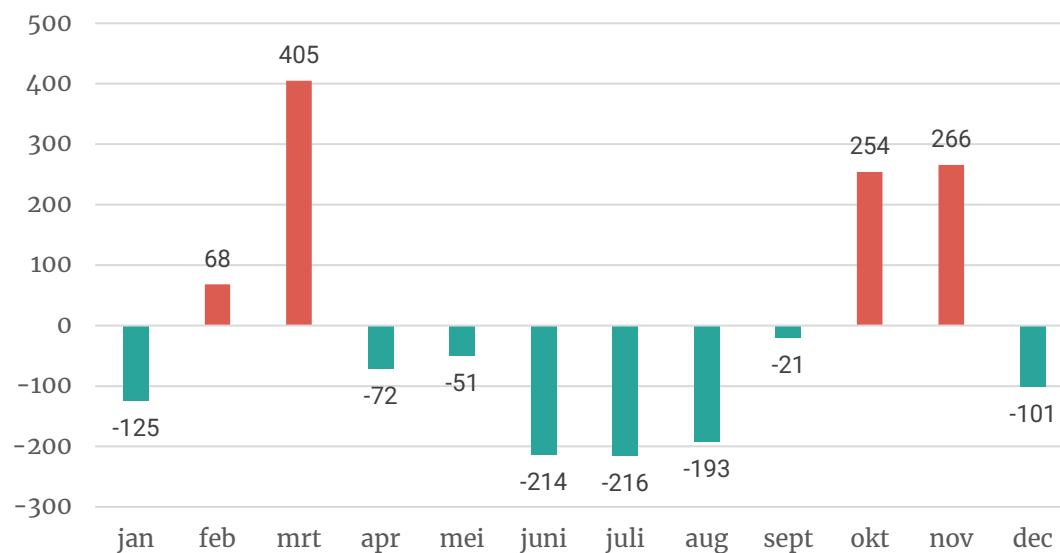
Figuur 2.1 – Aantal winkeldiefstallen per jaar in politieregistratie (2012-2024)



Bron: data politie

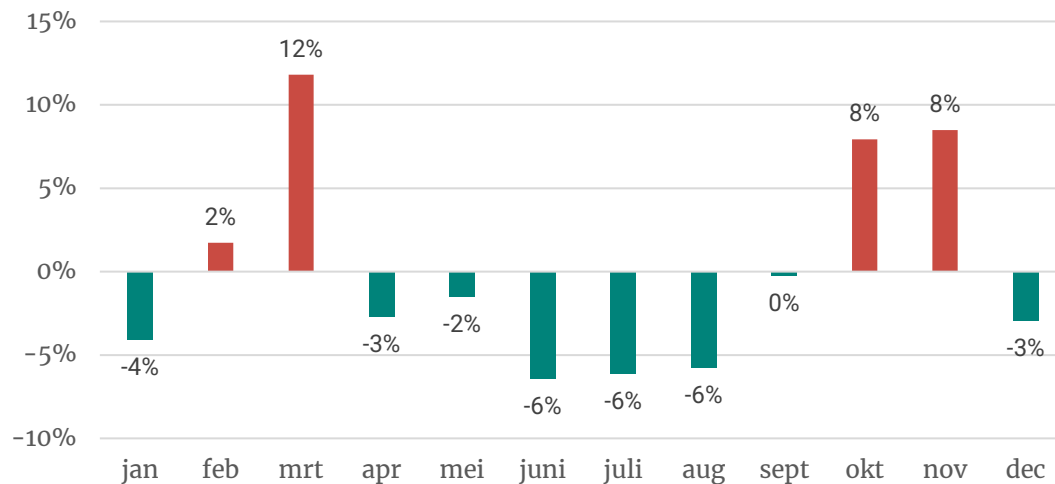
Er is een duidelijk seizoenseffect zichtbaar in het fenomeen 'winkeldiefstal'. Gemiddeld vinden er op maandbasis ruim 3.200 winkeldiefstallen plaats (berekend over de periode 2012-2024). In de maand maart piekt het aantal winkeldiefstallen. In deze maand vinden er ruim 400 winkeldiefstallen (+12%) meer plaats dan in een gemiddelde maand (Figuur 2.2 en Figuur 2.3). In de zomermaanden juni, juli en augustus worden er juist minder gevallen van winkeldiefstal geregistreerd bij de politie. In oktober en november is het aantal winkeldiefstallen bovengemiddeld.

Figuur 2.2 – Afwijking aantal geregistreerde winkeldiefstallen ten opzichte van maandgemiddelde op jaarbasis (Nederland)



Bron: data politie

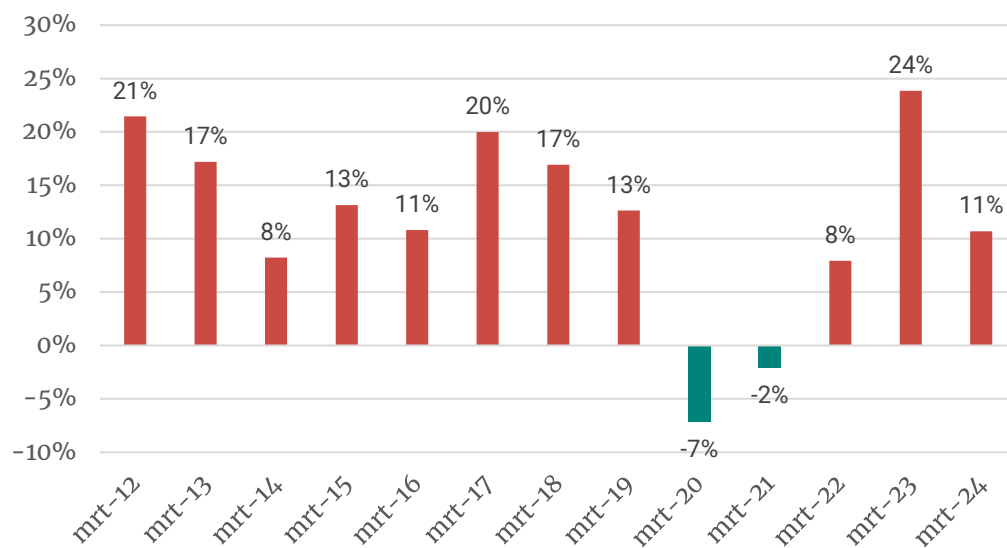
Figuur 2.3 – Procentuele afwijking aantal geregistreerde winkeldiefstallen ten opzichte van maandgemiddelde op jaarbasis (Nederland)



Bron: data politie

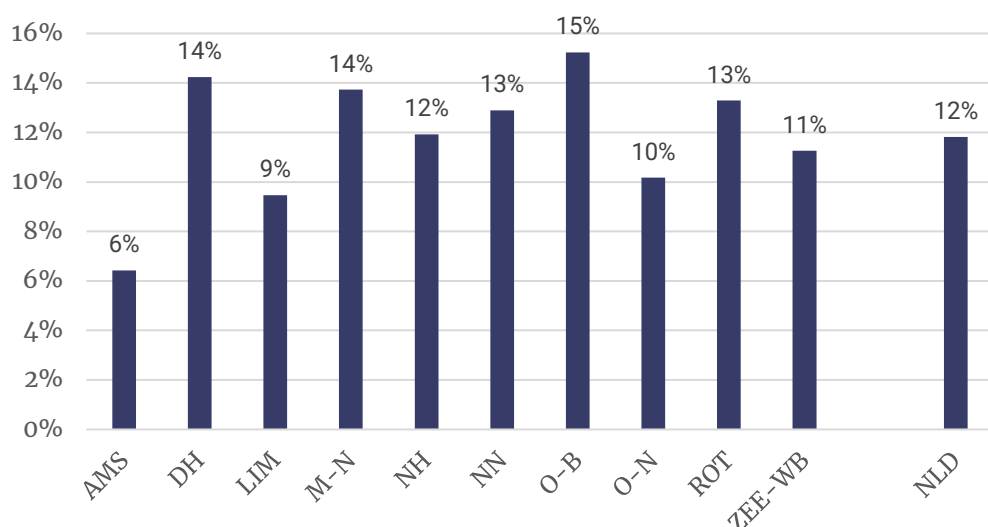
Door de jaren heen is de maand maart een uitschieter naar boven, met uitzondering van de coronajaren 2020 en 2021 (Figuur 2.4). Dit patroon is in elke politie-eenheid zichtbaar (Figuur 2.5).

Figuur 2.4 – Procentuele afwijking aantal geregistreerde winkeldiefstallen in de maand MAART ten opzichte van maandgemiddelde op jaarbasis (Nederland)



Bron: data politie

Figuur 2.5 – Procentuele afwijking aantal geregistreerde winkeldiefstallen in de maand MAART ten opzichte van maandgemiddelde op jaarbasis (naar politie-eenheid)

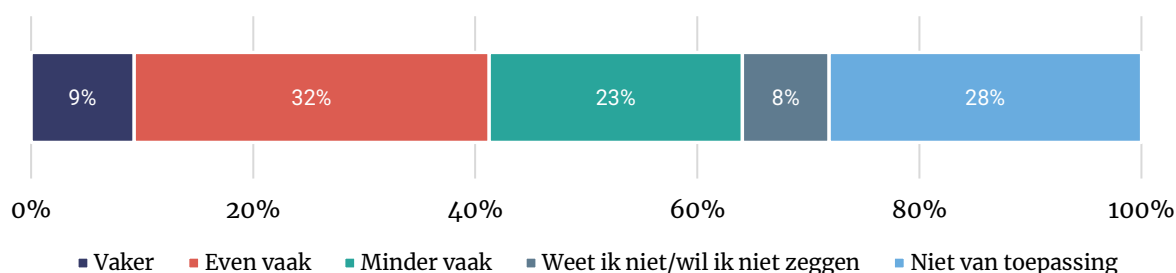


Bron: data politie

Ondernemers met drie jaar of meer ervaring in de Nederlandse detailhandel konden in de ondernemersenquête aangeven of ze over het algemeen genomen vaker, even vaak of minder vaak aangifte doen van winkeldiefstal in vergelijking met drie jaar geleden (Figuur 2.6). Het grootste deel geeft aan dat ze even vaak aangifte doen (32%). Bijna een kwart (23%) doet minder vaak aangifte van winkeldiefstal dan drie jaar geleden en een kleiner aandeel, namelijk 9 procent, juist vaker. Een relatief groot aandeel (28%) zegt dat dit niet op hen van toepassing is. Dit zijn ondernemers die niet of nauwelijks te maken krijgen met winkeldiefstal in hun winkel of die (vrijwel) nooit aangifte doen.³⁶

Figuur 2.6 – Over het algemeen genomen, doet u vaker, even vaak of minder vaak aangifte van winkeldiefstal in vergelijking met drie jaar geleden?

Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel met drie of meer jaar ervaring (n=1.012).



Bron: ondernemersenquête

³⁶ De uitkomsten van de ondernemersenquête laten zien dat ondernemers die in 2024 geen aangifte hebben gedaan van winkeldiefstal bij deze vraag vaker 'niet van toepassing' hebben geantwoord (32%) dan ondernemers die in 2024 wel eens aangifte hebben gedaan (3%).

2.2 Totale omvang van winkeldiefstal

2.2.1 Eerdere schattingen



Alle experts die zijn geïnterviewd, benadrukken dat de beschikbare cijfers over winkeldiefstal slechts een fractie van alle diefstallen betreffen. Zij verwijzen in dit kader naar de gemiddeld 40.000-45.000 bij de politie geregistreerde winkeldiefstallen (zie paragraaf 2.1). Er is sprake van een aanzienlijk 'dark number'. Het CCV en PVO-NL schatten, op basis van geluiden die zij horen van ondernemers, dat slechts één procent van de winkeldiefstallen bij de politie wordt geregistreerd. De gesprekspartners van Stichting SODA schatten in dat gemiddeld 4 procent van de winkeldiefstallen wordt aangegeven bij de politie. De geraadpleegde experts op winkeldiefstal benadrukken dat de totale omvang van winkeldiefstal voor hen onbekend is en dat eventuele getallen gebaseerd zouden zijn op schattingen. De gesprekspartner van een brancheorganisatie stelde in het interview dat zij binnen de organisatie op basis van kennis en ervaringen van haar achterban wel een schatting durft te maken van de totale omvang van winkeldiefstal. Zij vermoeden dat het totale aantal winkeldiefstallen op ongeveer twee miljoen per jaar ligt, maar dit is niet nader toegelicht.³⁷

Volgens de politie is het 'dark number' niet onder alle type winkeldieven gelijk. Onder professionele bendes zal het bijvoorbeeld hoger liggen dan bij eenmalige winkeldieven. Iemand die voor het eerst steelt, komt vanwege spanning wellicht zenuwachtiger over en kijkt meer naar het personeel, waardoor de pakkans groter is. Het CCV en PVO-NL zien geen aanleiding om te stellen dat het 'dark number' groter is in bepaalde sectoren binnen de detailhandel. Alle sectoren zijn kwetsbaar voor winkeldiefstal.



Winkeldiefstal is volgens een onderzoek uit 2019 van het Vakcentrum voor zelfstandig retailondernemers de meest voorkomende vorm van criminaliteit voor elke winkelier. Het Vakcentrum onderzocht ervaringen met winkelcriminaliteit onder 2.800 aangesloten winkels. Van de honderden leden die reageerden, kreeg 87 procent te maken met winkeldiefstal in de laatste twaalf maanden.³⁸ Vrijwel alle supermarkten (98%) en een groot deel van de non-food-speciaalzaken (86%) werden hiermee geconfronteerd. Van de food-speciaalzaken had 55 procent te maken met winkeldiefstal en van de overige winkels 87 procent.

Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB)

In de laatste meting van de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) werd het aantal diefstallen in de detailhandel in 2010 geschat op 1.674.000 met een schadebedrag van 136 miljoen euro, wat neerkomt op ongeveer 85 euro per diefstal. Dit omvat zowel diefstal door klanten als diefstal door eigen personeel, en zowel diefstal uit gebouwen als diefstal uit/van transportmiddelen.³⁹ Dit is enerzijds een bredere definitie dan in dit onderzoek is gehanteerd, omdat wij diefstal door eigen personeel en uit/van transportmiddelen niet hebben meegenomen (zie paragraaf 2.2.2 hierna). Anderzijds is diefstal smaller gedefinieerd, omdat bijvoorbeeld diefstal via nieuwe technieken, zoals de zelfscan, nog niet op grote schaal bestond en bemenste lijnkassa's inmiddels uit

³⁷ Expertinterview 11.

³⁸ Vakcentrum zelfstandig ondernemen, 2019. Het exacte aantal respondenten is niet bekend. De betrouwbaarheid (onzekerheidsmarges) en de representativiteit van deze enquête zijn dus niet bekend.

³⁹ Overigens betreft dit een relatief weinig voorkomende categorie: 1,2 procent van de vestigingen had te maken met diefstal uit transportmiddelen en 0,8 procent met diefstal van transportmiddelen (WODC, 2011).

meerdere winkelketens zijn verdwenen.⁴⁰

Ruim een kwart van de ondernemers in de detailhandel (27%) had volgens de MCB in 2010 te maken met diefstal uit gebouwen. Met name warenhuizen (78%), supermarkten (59%), drogisterijen en kledingwinkels (53%) werden slachtoffer van diefstal.

De MCB is gebaseerd op een grootschalige telefonische enquête onder 30.000 vestigingen in uiteenlopende sectoren, waarvan 10.868 vestigingen in de detailhandel. De overall respons bedroeg 38 procent, wat voor de doelgroep van ondernemers een relatief hoog percentage is.⁴¹

Global Retail Theft Barometer (GRTB)

Een andere schatting is afkomstig uit de Global Retail Theft Barometer (GRTB). In de meting uit 2014 is voor Nederland een schadebedrag door winkeldiefstal geschat van 1,21 miljard euro. De GRTB is een monitor die tussen 2004 en 2015 werd gehouden onder 203 ondernemingen met 113.000 filialen. Het gaat om internationaal vergelijkend onderzoek op basis van online vragenlijsten. Volgens dit onderzoek was winkeldiefstal in Nederland (als percentage van de omzet) in 2014 hoger dan in bijna alle andere 23 onderzochte landen.⁴² Uit een valideringsonderzoek van Regioplan kwam echter naar voren dat de cijfers van de Global Retail Theft Barometer geen betrouwbaar beeld geven van de omvang en ontwikkeling van winkeldiefstal in Nederland, vanwege allerlei methodologische beperkingen. Zo is er geen of onvoldoende informatie over de steekproeftrekking, wijze van dataverzameling, exacte vraagstelling en het aantal respondenten. Er waren volgens de onderzoekers van Regioplan geen duidelijke alternatieve bronnen voorhanden om de ontwikkeling van winkeldiefstal in Nederland in beeld te brengen.⁴³

Alles overziend zijn de cijfers van de MCB, hoewel niet actueel, de meest geschikte benchmark om de schatting van het aantal winkeldiefstallen uit deze ondernemersenquête mee te valideren, gelet op de onderzoeksmethodiek en de gerealiseerde respons.

2.2.2 Definities

In de ondernemersenquête is aan respondenten gevraagd een schatting te geven van het aantal waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstallen in 2024. 'Diefstal' is in de vragenlijst als volgt gedefinieerd:

- Het gaat om diefstal door klanten en bezoekers (niet door winkelmedewerkers).
- De diefstal vindt fysiek in de winkel plaats, dus niet online.
- De diefstal is gepleegd tijdens openingstijden, waarbij er geen sprake is geweest van (in)braak.
- De diefstal was geen onderdeel van een overval.

Bij 'waargenomen winkeldiefstallen' gaat het om winkeldiefstallen die een ondernemer of een medewerker heeft gezien, al dan niet met een beveiligingscamera. Het kan gaan om een winkeldief die wordt betrapt terwijl hij of zij een artikel in zijn zak steekt, maar ook om iemand die bij een controle bij de zelfscankassa opzettelijk niet alle producten scant of goedkopere

⁴⁰ Albert Heijn experimenteert al sinds 1988 met zelfscanners in de supermarkt. In 2015 opende het eerste AH-filiaal met enkel zelfscankassa's (Foodlog 2020; Salm, 1996; Van der Ploeg, 2015).

⁴¹ WODC, 2011.

⁴² Homburg & Boerhoop, 2017.

⁴³ Homburg & Boerhoop, 2017.

producten afreken. Het maakt niet uit of de diefstal is voorkomen of niet: van belang is dat de diefstal is waargenomen en de ondernemer zeker weet dat deze heeft plaatsgevonden.

‘Vermoedens van winkeldiefstal’ omvatten alle winkeldiefstallen waarvan ondernemers niet zeker weten dat ze hebben plaatsgevonden in hun winkel, omdat ze deze niet hebben waargenomen. Er is echter wel een vermoeden van deze diefstal, bijvoorbeeld omdat er producten ontbreken nadat een klant verdacht gedrag vertoonde.

2.2.3 Schatting aantal winkeldiefstallen in 2024



Voor de schatting van het aantal winkeldiefstallen op basis van de ondernemersenquête is een aantal stappen gevolgd, die in bijlage A.7 zijn toegelicht. Er zijn in totaal zes scenario's doorgerekend: varianten met en zonder opschoning van de data op basis van functie en sector, en drie weegvarianten (ongewogen, weging naar grootteklasse en sector uitgaande van het aantal vestigingen, en weging naar grootteklasse en sector op basis van het aantal werkzame personen). Zie hiervoor Tabel 2.2. In Bijlage A.6 lichten we toe hoe de opschoning van cases heeft plaatsgevonden.

Tabel 2.2 – Uitleg scenario's weging en opschoning

Scenario	Weging	Opschoning
1	Nee	Nee
2	Nee	Ja
3	Ja, op aantal vestigingen per grootteklasse en sector	Nee
4	Ja, op aantal vestigingen per grootteklasse en sector	Ja
5	Ja, op aantal werkzame personen per grootteklasse en sector	Nee
6	Ja, op aantal werkzame personen per grootteklasse en sector	Ja

In alle scenario's is er een aanzienlijk verschil tussen het aantal waargenomen diefstallen en het aantal vermoedelijke diefstallen. Het aantal vermoedelijke diefstallen is volgens opgave van ondernemers een factor 3,7 tot 4,1 keer groter dan het aantal waargenomen diefstallen (zie bijlage A.7). Het wel of niet meenemen van de vermoedelijke diefstallen is dus een belangrijke factor in het bepalen van de omvang van winkeldiefstal.

Alles bij elkaar genomen achten wij scenario 4 het meest plausibel. Deze cijfers zijn gebaseerd op geschoonde data en er is een correctie (weging) toegepast om de verhoudingen op basis van belangrijke kenmerken van vestigingen (sector en grootteklasse) in lijn te brengen met de verhoudingen in de Nederlandse detailhandel. Een nadere verkenning van de aannames die aan de scenario's ten grondslag liggen, is opgenomen in de blauwe box 'Beoordeling van plausibiliteit scenario's en onderliggende aannames'.

Tabel 2.3 – Aantal diefstallen in steekproef in 2024 (scenario 4, niet geëxtrapoleerd naar de populatie van ondernemers in de Nederlandse detailhandel en met Winsor-correctie voor uitschieters)⁴⁴

Aantal respondenten in analyse	% dat minimaal 1 diefstal heeft waargenomen	Som aantal waargenomen diefstallen (A)	Som aantal vermoedelijke diefstallen (B)	Totaal aantal diefstallen (A+B)
n=1.215	45%	13.069	39.761	52.829

Leeswijzer: bij scenario 4 zijn 1.215 respondenten meegenomen in de analyse met de vraag of zij een diefstal hebben waargenomen in 2024, na het uitvoeren van een plausibiliteitscheck (zie bijlage A.7). Ruim vier op de tien ondernemers (45%) hebben minimaal één diefstal waargenomen in 2024. De som van het aantal waargenomen diefstallen van deze ondernemers in de steekproef is 13.069 (aangeduid met A). De som van het aantal vermoedelijke diefstallen is 39.761 (B). De som van het aantal waargenomen en vermoedelijke diefstallen (A+B) is 52.829. Deze aantallen zijn in deze tabel niet geëxtrapoleerd naar de totale Nederlandse detailhandel.

Op basis van het meest plausibele scenario in de ondernemersenquête (scenario 4 met Winsor-correctie) zijn er in 2024 naar schatting tussen 647.000 en ruim 1 miljoen waargenomen winkeldiefstallen in de Nederlandse detailhandel. Dit is omgerekend gemiddeld iets minder dan 1 waargenomen winkeldiefstal per vestiging per maand.⁴⁵ Gelet op de aannames die we hierbij hebben moeten hanteren, gaat het om een indicatieve schatting. Daarnaast zijn er circa 2 tot 3,2 miljoen vermoedelijke winkeldiefstallen (Tabel 2.4).⁴⁶ Bij deze laatste categorie is er waarschijnlijk sprake van meer ruis in de schattingen doordat de definitie ‘vermoedelijk’ meer interpretatie toelaat (zie blauwe kader op pagina 40), waardoor deze schatting met meer voorzichtigheid moet worden geïnterpreteerd. Om die reden gaan we in de omvangschatting primair uit van het aantal waargenomen winkeldiefstallen.

⁴⁴ Er is een Winsor-correctie op het 95^e percentiel toegepast. Dat betekent dat de vijf procent hoogste waarden zijn afgekapt op het 95^e percentiel. Zie het blauwe kader ‘Beoordeling van plausibiliteit scenario’s en onderliggende aannames’ voor een nadere uitleg van deze correctie.

⁴⁵ Uitgaande van 77.448 vestigingen in de Nederlandse detailhandel.

⁴⁶ De vermenigvuldigingsfactor (multiplier) is bepaald door het aantal vestigingen in Nederland (77.448) te delen door het aantal deelnemers dat de desbetreffende vraag heeft beantwoord na plausibiliteitscorrectie (n=1.215 bij waargenomen winkeldiefstallen). Dit levert een vermenigvuldigingsfactor op van 64.

Tabel 2.4 – Aantal winkeldiefstallen, geëxtrapoleerd naar Nederlandse detailhandel (x 1.000)⁴⁷

	Ondergrens (95%)	Schatting	Bovengrens (95%)
Waargenomen	647	833	1.019
Vermoedelijk	2.012	2.590	3.167
Totaal	2.703	3.423	4.143

NB: 95%-betrouwbaarheidsinterval rond de som-variabele op basis van standaardnormale verdeling.

De toelichting op de constructie van de betrouwbaarheidsintervallen is te vinden in bijlage A.7.

Beoordeling van plausibiliteit scenario's en onderliggende aannames

Om te beoordelen of de scenario's tot plausibele uitkomsten leiden, is het belangrijk om de aannames zorgvuldig te toetsen.

Aanname 1: keuze voor gewogen uitkomsten

Als we de verschillende scenario's naast elkaar leggen, kunnen we in de eerste plaats opmerken dat er bij scenario 1 en 2 geen correctie plaatsvindt voor de samenstelling van de respons ten opzichte van de populatie. Dat betekent dat de uitkomsten het resultaat zijn van de (toevallige) samenstelling van de groep respondenten die heeft gereageerd op de vragenlijst. De respons wijkt echter op basis van grootteklasse en sector af van de samenstelling van alle vestigingen in de Nederlandse detailhandel (zie tabel A7.4 en A7.5 in bijlage A.7). Om voor deze selectieve non-respons te corrigeren, is het belangrijk om een weging toe te passen. Dat betekent dat het aandeel (gewicht) van ondernemers in een bepaalde sector en met een bepaalde omvang in lijn wordt gebracht met het aandeel van diezelfde groep ondernemers (gewicht) in de populatie. Omdat deze correctie ontbreekt in scenario 1 en 2, vallen deze scenario's af.

Aanname 2: keuze voor weging op het aantal vestigingen

Bij scenario 3 en 4 is gewogen op *het aantal vestigingen* in elke grootteklasse en sector, waarbij elke fysieke locatie (ongeacht de omvang) als één vestiging telt. Dat betekent dat een supermarkt met 30 medewerkers in deze systematiek even zwaar meetelt als een groentewinkel met 2 medewerkers. Het aantal diefstallen dat een supermarktondernemer opgeeft, ligt echter ook hoger dan dat van andere ondernemers. Als het gaat om de som van het aantal diefstallen telt een ondernemer met veel winkeldiefstallen in de enquête daardoor al zwaarder mee dan een ondernemer met weinig tot geen winkeldiefstallen. Het wegen op het aantal werkzame personen in elke grootteklasse en sector, zoals bij scenario 5 en 6 is gedaan, zou de supermarkten te zwaar laten meewegen, en leiden tot een overschatting van het aantal winkeldiefstallen. We rapporteren immers niet over werkzame personen, maar over vestigingen. Daarmee blijven scenario 3 en 4 over.

Aanname 3: geen zelfselectie

Een andere aanname die aan de weging ten grondslag ligt – geldend voor alle scenario's met een weging (scenario 3 t/m 6) – is dat de respondenten een goede afspiegeling vormen van de populatie in elk stratum. Een stratum staat voor elke combinatie van grootteklasse en sector. Stel dat 15 supermarkten met 20+ medewerkers aan het onderzoek hebben deelgenomen, dan is de aanname dat zij representatief zijn voor alle supermarkten met 20+ medewerkers in Nederland. Dit geldt ook voor de andere combinaties van grootteklasse en sector. Het is niet na te gaan of aan deze aanname volledig is voldaan. De respondenten zijn via verschillende bronnen geworven en de hoogte van de respons varieert sterk per bron (zie paragraaf 1.4).

⁴⁷ De onder- en bovengrens van de twee afzonderlijke betrouwbaarheidsintervallen voor waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstallen kan men niet bij elkaar optellen. Het interval van de som van het totale aantal diefstallen is iets kleiner. Bovendien is het aantal geldige waarnemingen bij het totale aantal winkeldiefstallen iets groter, doordat er slechts op een van de onderliggende items (waargenomen/vermoedelijke diefstal) een geldige waarde hoeft te zijn.

We weten niet in hoeverre de mate waarin ondernemers te maken hebben met winkeldiefstal een trigger voor hen is geweest om de enquête in te vullen. Dat zou betekenen dat ondernemers die vaker te maken hebben met winkeldiefstal eerder geneigd zijn om de vragenlijst in te vullen dan ondernemers die niet of in mindere mate te maken hebben met winkeldiefstal. Hierdoor zou het aantal winkeldiefstallen en de omvang van de schade worden overschat. Door een neutrale uitnodiging en een gebalanceerde benaderingsstrategie via verschillende kanalen te hanteren, is geprobeerd om deze selectiviteit zo goed mogelijk tegen te gaan. We weten echter niet in hoeverre dit is gelukt. Het is dus niet bekend of er enige mate van selectiviteit in de respons is opgetreden.⁴⁸ Daarmee is dus niet uit te sluiten dat de respons – op onderdelen – een minder goede afspiegeling vormt van alle ondernemers in de Nederlandse detailhandel.

Aanname 4: keuze voor nauwkeurige afbakening doelgroep

Het verschil tussen scenario 3 en 4 betreft de keuze voor de specifieke groep respondenten die wordt meegenomen (de caseselectie). Zoals in bijlage A.6 uiteengezet, is deze selectie tot stand gekomen op basis van het criterium dat de respondent vanuit zijn of haar functie redelijk zicht heeft of kan hebben op de omvang van winkeldiefstal in de winkel, en de werkwijzen en kenmerken van daders. Verder is als selectiecriteria gehanteerd dat de respondent werkzaam is in een fysieke (stenen) winkel die tot de detailhandel gerekend kan worden. Winkels met uitsluitend online verkoop zijn hierbij buiten beschouwing gelaten. De groep respondenten die bij scenario 4 zijn geselecteerd, kan dus als de beste benadering worden beschouwd van de doelgroep ‘ondernemers in de Nederlandse detailhandel’. Een mogelijk nadeel is dat de schattingen worden gebaseerd op een wat kleiner aantal respondenten, waarmee de onzekerheidsmarges iets groter worden. Niettemin blijven er ook bij scenario 4 in onze ogen voldoende respondenten over ($n > 1.000$) voor het maken van omvangsschattingen, en weegt de kwaliteit van de respons (nauwkeurige afbakening van de doelgroep) zwaarder dan de kwantitatieve respons (het aantal respondenten).

Aanname 5: valide vraagstelling

Een andere aanname die aan de omvangsschatting ten grondslag ligt, is dat elke vraag door de respondent zo is begrepen als door de onderzoekers is bedoeld. Het begrip ‘winkeldiefstal’ is zo goed mogelijk afgebakend in de enquête en als toelichting aan de respondenten getoond. Er is een onderscheid gemaakt tussen ‘waargenomen’ en ‘vermoedelijke’ diefstallen, met een uitleg wat wij hieronder verstaan. Niettemin staat het begrip ‘vermoedelijk’ meer open voor interpretatie door de respondent dan ‘waargenomen’, waardoor de cijfers van het aantal ‘vermoedelijke’ winkeldiefstallen voorzichtig moeten worden geïnterpreteerd. We hebben geen aanwijzingen dat het begrip ‘waargenomen winkeldiefstal’ anders (nauwer of breder) door ondernemers is begrepen dan wij hebben bedoeld. Bovendien is een pre-test van de vragenlijst uitgevoerd om onduidelijkheden bij de doelgroep zo veel mogelijk weg te nemen.

Aanname 6: nauwkeurige opgave door doelgroep

In dit onderzoek is naar voren gekomen dat ondernemers doorgaans geen sluitende registratie van winkeldiefstal bijhouden. Zij werken dus ook (deels) met schattingen. Daarbij kunnen geheugeneffecten optreden. Dat er doorgaans geen betrouwbare registratie wordt bijgehouden, wordt bevestigd door de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven. Hierin zei 38 procent van de door diefstal getroffen ondernemers dat zij het aantal delicten ‘zeker wisten’. Een iets grotere groep, 44 procent, zei het aantal diefstallen te schatten

⁴⁸ Een mogelijke oplossing zou zijn om een non-responsonderzoek uit te voeren. Daarbij worden één of meer kernvragen uit het onderzoek gesteld aan de niet-deelnemers, bijvoorbeeld via een telefonische enquête. Dit heet de Basic Question Procedure (BQP) (Van Goor & Van Goor, 2007). De antwoorden van de groep ‘non-respondenten’ worden vergeleken met de groep ‘respondenten’ en daarmee kan een indicatie worden verkregen van de over-/onderschatting als gevolg van selectieve (non)respons. Het probleem van een dergelijk non-responsonderzoek is echter dat de bevraging van de niet-deelnemers ook te maken heeft met non-respons, wat de schatting van het eventuele selectie-effect vertroebelt.

(WODC, 2011). Bij de vermoedelijke winkeldiefstallen zal dit effect waarschijnlijk groter zijn, waardoor er meer ruis in de schattingen zou optreden. Om die reden gaan we bij de omvangsschatting primair uit van het aantal waargenomen winkeldiefstallen.

Aanname 7: geen vertekening door uitschieters door Winsor-correctie

Ten slotte is een aanname dat er geen vertekening optreedt door eventuele uitschieters, bijvoorbeeld door ondernemers die een onrealistisch hoog of laag aantal winkeldiefstallen hebben opgegeven in de enquête. Het zou erg arbeidsintensief zijn om voor elke ondernemer na te gaan of de schatting plausibel is. Bovendien ontbreken daarvoor kengetallen als omzet en winkeloppervlakte. Om die reden is geen plausibiliteitscontrole op individueel niveau uitgevoerd. Er is wel gekeken naar het effect van uitschieters. Om het effect van uitschieters te dempen is de Winsor-methode gehanteerd. Dit is ingegeven door de kans op invoerfouten, mogelijke geheugeneffecten en het ontbreken van een sluitende registratie van winkeldiefstal bij de meeste ondernemers. Bij de Winsor-methode wordt voor een nader te bepalen percentage (bijv. 5%) de laagste en hoogste waarden begrensd. De aanname hierbij is dat de uitschieters zich in de 5 procent laagste en 5 procent hoogste waarden bevinden. In dit voorbeeld worden de 5 procent laagste waarden begrensd op het 5^e percentiel en krijgen de 5 procent hoogste waarden een waarde gelijk aan het 95^e percentiel. Voor deze methode is gekozen, omdat hierbij – in tegenstelling tot de trim-methode – alle cases worden meegenomen. Zie bijlage A.7 voor een nadere toelichting met rekenvoorbeelden.

Resumé

Alles bij elkaar genomen, is scenario 4 met Winsor-correctie gekozen als het meest plausibele scenario voor de omvangsschatting. Er is in dit scenario gecorrigeerd voor het aantal vestigingen naar sector en grootteklasse en tevens is er een doelgroepselectie gemaakt.

2.3 Validering omvangsschatting

De schatting van het aantal winkeldiefstallen kon op drie manieren worden gevalideerd. In eerste plaats is de schatting te vergelijken met de uitkomsten van de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) in 2010. In de tweede plaats is in de enquête aan ondernemers gevraagd een schatting te maken voor een specifieke maand (februari 2025). Deze maandschatting kan worden geëxtrapoleerd naar een jaarschatting. Ten slotte is een alternatieve schatting te maken, door het aantal aangiftes van winkeldiefstal bij de politie via een schatting van het aangiftepercentage terug te rekenen naar het totale aantal winkeldiefstallen in 2024. Op alle drie valideringsmethoden gaan we hieronder nader in.

2.3.1 Validering met Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (2010)

De laatste schatting van de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) kwam uit op 1.674.000 diefstallen in 2010. Door verschillen in de vraagstelling, afbakening van de doelpopulatie en onderzoeksmethodiek is deze uitkomst niet één-op-één te vergelijken met de schatting van 833.000 waargenomen winkeldiefstallen in 2024. Dat betekent dus ook dat we niet met zekerheid kunnen zeggen hoe het aantal winkeldiefstallen zich heeft ontwikkeld tussen 2010 en 2024. In bijlage A.8 is een uitgebreid overzicht opgenomen van de overeenkomsten en verschillen tussen de MCB en het huidige onderzoek.

Aanname: vergelijkbare onderzoeksmethodiek

Voor een zuivere vergelijking tussen de MCB en de meting in dit onderzoek is van belang dat de onderzoeksmethode zo vergelijkbaar mogelijk is. Op een aantal belangrijkste aspecten, zoals de dataverzamelingsperiode (telefonisch vs. online), afbakening van de doelgroep (wel/geen

autoreparatie/garages en autohandel) en de vraagstelling (wel/geen diefstal door eigen personeel, uit/van transportmiddelen), zijn er belangrijke methodologische verschillen tussen de MCB en de meting van Ipsos I&O. Dat heeft tot gevolg dat de uitkomsten niet een-op-een vergeleken kunnen worden. Niettemin biedt de MCB, vanwege het relatief grote aantal respondenten, de hoge respons en de transparante en consistente wijze van uitvoering, een benchmark voor de orde van grootte van het aantal winkeldiefstallen.

2.3.2 Validering met maandcijfers

Ondernemers gaven in de enquête voor een specifieke maand (februari 2025) het aantal waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstallen op. Het voordeel van een dergelijke benadering is dat er een schatting wordt gemaakt voor een recentere en kleinere tijdsperiode. Dit zou in de basis tot minder onnauwkeurigheid en tot een preciezere schatting moeten leiden. Door de relatief lange veldwerkperiode (maart-juli 2025), waarbij het tijdsverloop tussen het peilmoment en het invulmoment varieert, wordt dit voordeel echter deels tenietgedaan. Als we de maandschatting extrapoleren naar een jaarschatting komen we op een schatting van 1.493.000 waargenomen winkeldiefstallen.⁴⁹ Dat ligt een factor 1,8 boven de initiële jaarschatting van 833.000. Door de relatief lange veldwerkperiode zien we deze maandschatting niet als geschikt alternatief voor het berekenen van correctiefactoren.

Aanname maandschatting 1: februari 2025 is een representatieve maand

Naast de aannames die voor de jaarschatting gelden, is een specifieke aanname van toepassing bij deze schattingsmethode. De aanname is namelijk dat februari 2025 een 'representatieve' maand is zonder al te grote uitschieters naar boven of beneden. Om hier zicht op te krijgen is in de enquête een controlevraag gesteld (*Is er een bepaalde maand of zijn er bepaalde maanden in het jaar wanneer er volgens u meer winkeldiefstallen in uw winkel worden gepleegd dan gemiddeld?*). Twee op de tien (20%) ondernemers zien in enige mate een seizoenseffect, dat zich volgens hen concentreert in de maanden juli, augustus, november en december, waarin vaker dan gemiddeld winkeldiefstallen plaatsvinden. De maand 'februari' wordt daarbij niet vaker genoemd dan andere maanden (zie tabel A7.12 in bijlage A.7).

Aanname maandschatting 2: correctie voor aantal dagen

Een ander punt is dat de maand februari 2025 minder dagen telt (28) dan andere maanden (30 of 31). Hierbij is in de extrapolatie naar de jaarschatting rekening gehouden door een vermenigvuldigingsfactor (*multiplier*) van 13,04 ($=365/28$) toe te passen.

2.3.3 Validering met aangiftepercentage

Een derde manier om de omvangschatting te valideren, is door het aantal geregistreerde aangiften te delen door een schatting van het aangiftepercentage. Ondernemers is gevraagd hoe vaak zij aangifte hebben gedaan van het aantal winkeldiefstallen dat in 2024 heeft plaatsgevonden.⁵⁰ In de vraagstelling is geen onderscheid gemaakt tussen waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstallen, waardoor we niet precies weten welk type diefstal ondernemers voor ogen hebben gehad bij het beantwoorden van deze vraag.⁵¹ Enerzijds kan worden

⁴⁹ Hierbij is eveneens een Winsor-correctie op het 95^e percentiel toegepast. Omdat februari 28 dagen telt, is een correctiefactor van 13,04 ($=365/28$) toegepast om de maandschatting te extrapoleren naar een jaarschatting.

⁵⁰ De vraag was: voor hoeveel van de winkeldiefstallen die in het jaar 2024 hebben plaatsgevonden in uw winkel heeft u aangifte gedaan bij de politie? Als u het niet precies weet, maakt u dan alstublieft een schatting.

⁵¹ Er was weliswaar een routing ingebouwd waarbij de vraag alleen getoond werd als er minimaal 1 waargenomen winkeldiefstal in 2024 had plaatsgevonden, maar bij een combinatie van waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstallen is niet exact te zeggen van welk aantal diefstallen ondernemers zijn uitgegaan. Het ligt wel voor de hand dat ze vooral naar het

beargumenteerd dat ondernemers het aantal waargenomen winkeldiefstallen als basis hebben genomen, omdat deze eerder aangiftewaardig zijn (vanwege concreet bewijs). Anderzijds is het voorstelbaar dat ondernemers van het totale aantal winkeldiefstallen zijn uitgegaan, doordat is gerefereerd aan het aantal winkeldiefstallen in 2024 zonder expliciet het onderscheid tussen waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstallen te benoemen. Dat maakt een schatting van het aangiftepercentage op basis van de enquête variabel: het aangiftepercentage is 6 procent op basis van totale aantal diefstallen en 25 procent op basis van het aantal waargenomen diefstallen.⁵² Deze laatste categorie omvat waarschijnlijk diefstallen waarbij er sprake is van een stevige verdenking richting de verdachte en de ondernemer sneller geneigd is om aangifte te doen.

Volgens schattingen van de geïnterviewde experts bedraagt het aangiftepercentage 1 tot 4 procent. In de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) werd het aangiftepercentage in 2010 geschat op 14 procent. Op de vraag hoe dit verschil tussen de schatting via de som van de diefstallen in de enquête en de berekening via het aangiftepercentage is te verklaren, wordt in het blauwe kader hieronder ingegaan.

Schatting op basis van aangiftepercentage valt structureel lager uit

Deze validatiemethode houdt in dat het aantal aangiftes bij de politie wordt gedeeld door de schatting van het aangiftepercentage in de enquête. Het aangiftepercentage van 6 procent op basis van het totale aantal delicten benadert de expertschatting van 1 tot 4 procent. Als we uitgaan van dit aangiftepercentage zijn er omgerekend 634.000 winkeldiefstallen⁵³, tegenover een schatting van 3,4 miljoen waargenomen en vermoedelijke diefstallen in de enquête. Dit is een factor 5,4 verschil. Als we uitgaan van 38.930 aangiftes en een aangiftepercentage van 25 procent van de waargenomen diefstallen (de hoogste schatting van het aangiftepercentage) zijn er naar schatting 157.000 (waargenomen) winkeldiefstallen⁵⁴, tegenover een schatting van 833.000 waargenomen diefstallen in de enquête (tabel 2.4). Dit is een factor 5,3 verschil. Als we uitgaan van 38.930 aangiftes van winkeldiefstal in 2024 en een aangiftepercentage van 1 tot 4 procent volgens de expertbenadering zijn er naar schatting tussen 973.000 en 3,9 miljoen winkeldiefstallen in de Nederlandse detailhandel.⁵⁵

Deze uitkomsten laten zien dat ook deze schattingen onderhevig zijn aan een tamelijk grote bandbreedte afhankelijk van het aangiftepercentage. In figuur 2.7 is het verband weergegeven tussen het aangiftepercentage en het geschatte aantal winkeldiefstallen bij 38.390 geregistreerde aangiftes. Het geschatte aantal waargenomen diefstallen is in het meest plausibele scenario 647.000 tot ruim 1 miljoen. Bij een aangiftepercentage van 3,8 tot 6 procent ligt de schatting op basis van de geregistreerde

aantal waargenomen winkeldiefstallen hebben gekeken, omdat deze eerder aangiftewaardig zijn, maar dat is niet met zekerheid te zeggen.

⁵² Het aantal aangiftes op basis van de netto-respons komt relatief hoog uit. Als we ervan uitgaan dat 1,6 procent van alle 77.448 vestigingen in de Nederlandse detailhandel heeft deelgenomen, is het aantal te verwachten aangiftes voor deze responsgroep 611 in 2024. De som van het aantal aangiftes dat door respondenten in de enquête is opgegeven, ligt daar (ver) boven, ook wanneer het aantal aangiftes per ondernemer met Winsor 95-correctie wordt afgetopt op 100. Er zijn 38.930 winkeldiefstallen geregistreerd bij de politie in 2024. De vraag over het aantal waargenomen diefstallen is na plausibiliteitscorrectie door 1.215 respondenten beantwoord. Zij representeren circa 1,6 procent ($= 1.215 / 77.448$) van alle vestigingen in de Nederlandse detailhandel. Als we het aantal winkeldiefstallen dat bij de politie is geregistreerd, vermenigvuldigen met 1,6 procent, komen we op 611 te verwachten aangiftes in deze steekproef.

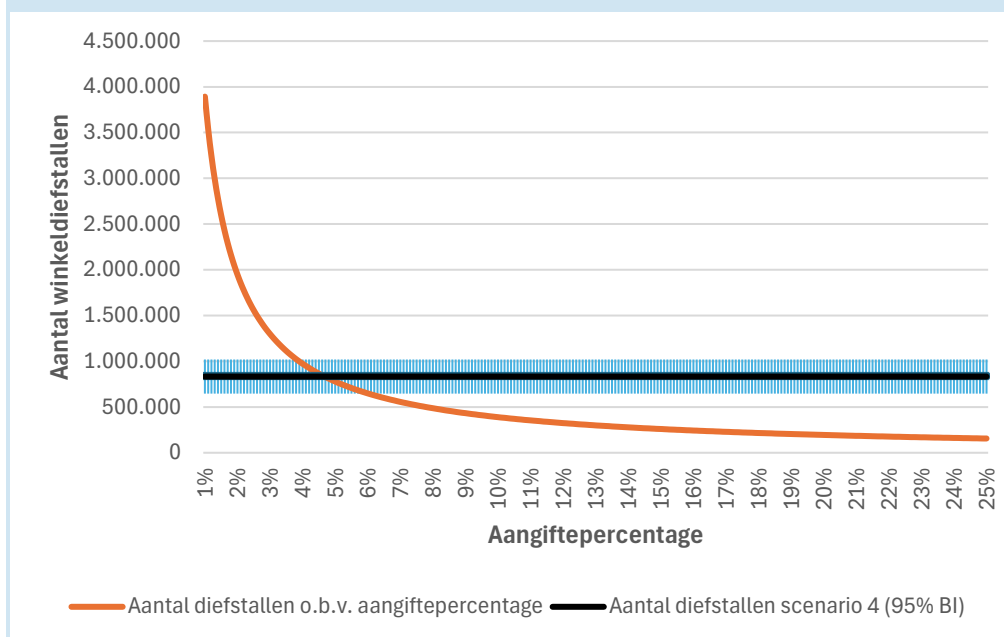
⁵³ Geschatte aantal winkeldiefstallen $= 38.930 / 0,0614 = 634.000$. Bij de berekening is het aangiftepercentage niet afgerond.

⁵⁴ Geschatte aantal winkeldiefstallen $= 38.930 / 0,2483 = 157.000$. Bij de berekening is het aangiftepercentage niet afgerond.

⁵⁵ Berekening: $38.930 \text{ aangiftes} / 0,01 = 3.893.000 \text{ winkeldiefstallen}$. Met een aangiftepercentage van 4% is het geschatte aantal: $38.930 / 0,04 = 973.000 \text{ winkeldiefstallen}$.

winkeldiefstallen bij de politie in de bandbreedte van de schatting van de waargenomen winkeldiefstallen uit de ondernemersenquête.

Figuur 2.7 - Schatting aantal winkeldiefstallen in 2024



De discrepantie tussen de omvangschatting via de enquête en de alternatieve berekening via het aangiftepercentage en het aantal aangiften deed zich ook bij de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) voor. Uitgaande van 42.341 aangiften in 2012 (het eerst beschikbare peiljaar op data.politie.nl) en een aangiftepercentage van 14 procent in de MCB zouden er circa 302.000 ($=42.341 / 0,14$) winkeldiefstallen zijn. De schatting van 1.674.000 diefstallen uit de MCB zit daar een factor 5,5 boven. Dat is in dezelfde orde van grootte als in deze studie.

Het verschil tussen beide berekeningsmethoden is mogelijk te verklaren doordat er een zekere selectiviteit bij het aangiftegedrag optreedt, doordat er met name van ernstige en/of makkelijke bewijsbare delicten aangifte wordt gedaan. Een tweede mogelijke verklaring is dat ondernemers in de enquête relatief meer diefstallen meemaken dan niet-deelnemers (en er geen verschil is in de aangiftebereidheid tussen beide groepen), waardoor een overschatting van het aantal winkeldiefstallen in de enquête optreedt. Dat zou wijzen op een selectiviteit van de respons. Een derde mogelijkheid is dat de dataset dubbelingen bevat, als dezelfde ondernemers lid zijn van meerdere panels en meerdere keren de enquête hebben ingevuld. Als dat het geval is, leidt dat naar verwachting ook tot een overschatting van het aantal winkeldiefstallen in de enquête. We hebben echter geen inzicht in de eventuele mate van overlap tussen de verschillende panels en kunnen die niet kwantificeren. Gelet op de soms lage responsbereidheid is het echter onwaarschijnlijk dat er veel overlap tussen de panels is. Daar komt bij dat het verschil ten opzichte van de methode van het aangiftepercentage een verschil in dezelfde orde van grootte oplevert als de MCB, waar geen overlap mogelijk was. Ten slotte is het mogelijk dat ondernemers het aantal keer dat zij aangifte doen, in de enquête hebben overschat, waardoor het werkelijke aangiftepercentage lager zou uitkomen. Als we een relatief laag aangiftepercentage hanteren voor het extrapoleren van de aangiften bij de politie, komen de uitkomsten van beide methoden dicht bij elkaar in de buurt. Niettemin blijft er een aanzienlijke discrepantie tussen de omvangschatting van beide methoden, die niet volledig is te verklaren of op te lossen.

2.4 Derving door winkeldiefstal in 2024

2.4.1 Schatting directe schade door winkeldiefstal in 2024

De directe schade door winkeldiefstal betreft de omzetsderving/productschade op basis van de verkoopprijs van de gestolen producten. Respondenten hebben de directe schade onderverdeeld in de schade van waargenomen diefstal en de schade van vermoedens van diefstal, en deze uitgedrukt in euro's. Zij hebben daarbij de verkoopprijs van de gestolen producten aangehouden. Voor alle ondernemers samen is de som van de directe schade berekend. Deze schatting is wederom geëxtrapoleerd naar de totale Nederlandse detailhandel volgens de berekeningsmethode die ook bij het aantal winkeldiefstallen is gebruikt (de Winsor-methode).⁵⁶ Zie bijlage A.7 voor een nadere toelichting met rekenvoorbeelden.

Als we de enquêteresultaten extrapoleren naar de totale Nederlandse detailhandel komen we op een directe schadepost van 39 tot 60 miljoen euro voor waargenomen winkeldiefstallen. Omgerekend gaat het om een schadebedrag van 60 euro per waargenomen winkeldiefstal. Dit betreft circa 0,04 procent van de netto-omzet in de detailhandel (Tabel 2.5).⁵⁷ Voor de vermoedelijke winkeldiefstallen is de directe schade naar schatting tussen 143 en 245 miljoen euro, een bedrag van 75 euro per vermoedelijke winkeldiefstal. Alles bij elkaar genomen betreft dit circa 0,2 procent van de netto-omzet in de detailhandel. Vertaald naar de situatie van een individuele ondernemer heeft elke vestiging jaarlijks 3.148 euro directe schade door winkeldiefstal: 644 euro als gevolg van waargenomen winkeldiefstal en 2.505 euro door vermoedelijke winkeldiefstal.⁵⁸

Tabel 2.5 – Totale directe schade door winkeldiefstal, geëxtrapoleerd naar totale populatie (x € 1 miljoen)⁵⁹

	Ondergrens (95%)	Schatting	Bovengrens (95%)
Waargenomen	39	50	60
Vermoedelijk	143	194	245
Totaal	186	244	302

NB: 95%-betrouwbaarheidsinterval rond de som-variabele op basis van standaardnormale verdeling.



In de Global Retail Theft Barometer uit 2012-2013 werd de wereldwijde derving door winkeldiefstal, fraude door werknemers of leveranciers, georganiseerde criminaliteit en administratieve fouten geschat op 1,4 procent van de detailhandelsomzet.⁶⁰ Deze cijfers moeten vanwege de methodologische beperkingen als zeer indicatief worden gezien.⁶¹ In de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) werd de directe financiële schade als gevolg van

⁵⁶ Er is een Winsor 95%-correctie toegepast.

⁵⁷ Uitgaande van 132.545 miljoen euro netto-omzet in de detailhandel (exclusief ambulante handel en online) in 2024. Er is daarnaast een schatting voor de fysieke winkelomzet, het deel van de detailhandelsomzet dat via de winkel (aan de toonbank) wordt verkocht. De fysieke winkelomzet (exclusief tankstations) bedraagt 103.321 miljoen euro in 2024. Als dit getal als percentagebasis wordt genomen, gaat het om 0,22 procent van de fysieke winkelomzet. Bron: retailinsiders.nl.

⁵⁸ Door een afrondingsverschil telt het totaal niet exact op tot de som van de schade door waargenomen en vermoedelijke diefstallen.

⁵⁹ De onder- en bovengrens van de twee afzonderlijke betrouwbaarheidsintervallen voor waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstallen kan men niet bij elkaar optellen. Het interval van de som van de directe schade door waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstal is iets kleiner. Bovendien is het aantal geldige waarnemingen bij het totale aantal winkeldiefstallen iets groter, doordat er slechts op een van de onderliggende items (waargenomen/vermoedelijke diefstal) een geldige waarde hoeft te zijn.

⁶⁰ NVC Packaging Centre (2014).

⁶¹ Zie de kritische validatiestudie van Regioplan (Homburg & Boerhoop, 2017).

winkeldiefstal⁶² geschat op 109 miljoen euro in 2010, circa 65 euro per diefstal. Vanwege een definitieverschil is dit cijfer echter niet vergelijkbaar met de schattingen van de directe schade in tabel 2.5. Met directe schade werd in dit onderzoek de omzetsderving/productschade bedoeld, waarbij ondernemers de verkoopprijs van de gestolen producten konden aanhouden. De directe schade in de MCB omvat de directe kosten die zijn gemaakt voor vervanging en reparatie van producten, ongeacht het bedrag dat is teruggekregen van de verzekering. Omzetsderving en vertraging in de levering worden gerekend tot de indirecte financiële schade (zie paragraaf 2.4.2).

2.4.2 Schatting indirecte schade door winkeldiefstal in 2024

Behalve omzetsderving kan winkeldiefstal ook indirecte schade opleveren, zoals de tijd die de ondernemer nodig heeft voor aanhouding van de winkeldief, het doen van aangifte en de administratieve afhandeling. Ook de kosten van verstoord voorraadbeheer vallen hier onder. De indirecte schade voor de tijd die gemoeid is met de afhandeling is uitgedrukt in het aantal uren op jaarbasis en omgerekend naar aantal werkdagen per jaar per vestiging.⁶³ De kosten van verstoord voorraadbeheer zijn uitgedrukt in euro's op jaarbasis.

Als we inzoomen op de tijd die nodig is voor de afhandeling van winkeldiefstal, hebben de meeste onderdelen (aanhouden winkeldief, aangifte doen en afhandeling van administratie die hieruit volgt) betrekking op waargenomen diefstallen. Een vermoedelijke diefstal leent zich wegens het ontbreken van concreet bewijs minder goed voor aangifte. Als we uitgaan van het meest plausibele scenario is elke vestiging gemiddeld tussen 3 en 4 werkdagen per jaar bezig met de afhandeling van waargenomen winkeldiefstallen (Tabel 2.6).⁶⁴

Tabel 2.6 – Indirecte schade als gevolg van afhandeling waargenomen winkeldiefstal, uitgedrukt in werkdagen per jaar per vestiging

	Ondergrens (95%)	Schatting	Bovengrens (95%)
Waargenomen	2,86	3,55	4,24

NB: 95%-betrouwbaarheidsinterval rond de som-variabele op basis van standaardnormale verdeling. Winsor 90%.

Een tweede vorm van indirecte schade bestaat uit de kosten van verstoord voorraadbeheer, zoals producten die tijdelijk niet op voorraad zijn (in euro's per jaar). De totale kosten van verstoord voorraadbeheer bedragen naar schatting tussen 33 en 46 miljoen euro per jaar voor de waargenomen winkeldiefstallen (Tabel 2.7). Als het gaat om de vermoedelijke winkeldiefstallen schatten we de kosten van verstoord voorraadbeheer op 81 tot 113 miljoen euro per jaar.

Tabel 2.7 – Indirecte schade door verstoord voorraadbeheer, geëxtrapoleerd naar totale populatie (x € 1 miljoen)⁶⁵

	Ondergrens (95%)	Schatting	Bovengrens (95%)
--	------------------	-----------	------------------

⁶² De directe schade is gedefinieerd als de directe (bruto) kosten die zijn gemaakt voor vervanging, reparatie en dergelijke ongeacht het bedrag dat is teruggekregen van de verzekering en ongeacht indirecte schade zoals omzetsderving of niet op tijd kunnen leveren (Oomen, Schildmeijer & Zengerink, 2004).

⁶³ Hierbij is een werkdag op 8 uur gesteld.

⁶⁴ Bij de tijd voor afhandeling hebben we de begrenzing op het 90^e percentiel gezet, omdat het aantal (vermoedelijke) uitschieters groter was. We vermoeden dat er meer onzekerheid zit rond deze schatting, omdat er doorgaans geen urenregistratie is van de afhandeling van winkeldiefstal (in tegenstelling tot de omzetsderving).

⁶⁵ De onder- en bovengrens van de twee afzonderlijke betrouwbaarheidsintervallen voor waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstallen kan men niet bij elkaar optellen. Het interval van de som van de indirecte schade door waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstal is iets kleiner. Bovendien is het aantal geldige waarnemingen bij het totale aantal winkeldiefstallen

Waargenomen	33	39	46
Vermoedelijk	81	97	113
Totaal	114	136	157

NB: 95%-betrouwbaarheidsinterval rond de som-variabele op basis van standaardnormale verdeling.



In de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) werd de indirecte schade als gevolg van winkeldiefstal geschat op 27 miljoen euro in 2010. De indirecte schade omvat in de MCB omzetzijnding of vertraging in de levering (Oomen, Schildmeijer & Zengerink, 2004). Vanwege een definitieverschil is dit niet cijfer niet vergelijkbaar met de schattingen van indirecte schade in tabel 2.6 en 2.7. Zo rekenen wij omzetzijnding tot de directe schade en omvat de indirecte schade ook de afhandelingstijd van waargenomen diefstallen.

2.5 Resumé

De politiecijfers laten een fluctuerend beeld zien in het aantal geregistreerde winkeldiefstallen. In 2015 lag het aantal winkeldiefstallen op 40.200. In het coronajaar 2021 zakte dit terug tot 30.700 winkeldiefstallen, wat mede kwam door beperkingen in de openingstijden en het aantal bezoekers per winkel. Na de coronaperiode steeg het aantal winkeldiefstallen weer tot bijna 45.000 in 2023. In 2024 is een daling van 13 procent zichtbaar tot bijna 39.000 geregistreerde winkeldiefstallen.

De omvang van winkeldiefstal is aan de hand van verschillende schattingsmethoden 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 per maand. Daarnaast is gevraagd naar vermoedelijke winkeldiefstallen, maar vanwege mogelijke interpretatieverschillen zijn deze cijfers buiten de primaire omvangschatting gehouden. De omvangschatting van winkeldiefstal 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 en vanwege de noodzakelijke aannames die moesten worden gehanteerd (ten aanzien van validiteit, betrouwbaarheid en representativiteit van de uitkomsten).

Op drie manieren is geprobeerd de schatting van het aantal winkeldiefstallen in 2024 te valideren: door gebruik van een historische benchmark (de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven), extrapolatie van een maandschatting (vanuit de gedachte dat een recentere en kleinere tijdsperiode tot een nauwkeuriger beeld leidt) en een berekening op basis van een schatting van het aangiftepercentage (een alternatieve berekeningsmethode).

Volgens de laatste Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB), die het meest betrouwbare historische referentiecijfer gaf, waren er 1,7 miljoen diefstallen in de detailhandel in 2010. Vanwege definitie- en methodeverschillen zijn deze cijfers echter niet één-op-één te vergelijken, waardoor niet is te zeggen of het aantal winkeldiefstallen is veranderd sinds 2010. Als de schatting van één maand (februari 2025) wordt geëxtrapoleerd naar een heel jaar, komen

iets groter, doordat er slechts op een van de onderliggende items (waargenomen/vermoedelijke diefstal) een geldige waarde hoeft te zijn.

we omgerekend op een schatting van 1,5 miljoen waargenomen winkeldiefstallen in 2024. Dat ligt boven de jaarschatting van 833.000, maar door de relatief lange veldwerkperiode achten wij deze maandschatting niet geschikt voor het berekenen van correctiefactoren. De derde valideringsmethode op basis van het aantal geregistreerde aangiften bij de politie levert een duidelijk lagere schatting op dan in de enquête. Deze discrepantie was ook in de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven te zien. Verschillende factoren kunnen een rol spelen bij deze discrepantie, maar deze is niet volledig te verklaren of op te lossen.

De schade door winkeldiefstal valt uiteen in (1) omzetsderving/productschade (directe schade) en (2) de tijd die is gemoeid met de afhandeling van winkeldiefstal en de kosten van verstoord voorraadbeheer (indirecte schade). De directe schade door winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel in 2024 wordt geschat op een bedrag van 39 tot 60 miljoen euro voor waargenomen winkeldiefstallen en 143 tot 245 miljoen euro voor de vermoedelijke winkeldiefstallen. Alles bij elkaar genomen betreft dit circa 0,2 procent van de netto-omzet in de detailhandel. Vertaald naar de situatie van een individuele ondernemer heeft elke vestiging jaarlijks 3.150 euro directe schade als gevolg van waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstal.

Gemiddeld is elke ondernemer (vestiging) naar eigen zeggen 3 tot 4 werkdagen per jaar kwijt aan de afhandeling van waargenomen winkeldiefstallen. De kosten voor verstoord voorraadbeheer worden op basis van de enquête geschat op een bedrag tussen 33 en 46 miljoen euro voor de waargenomen winkeldiefstallen en 81 tot 113 miljoen euro als gevolg van vermoedelijke winkeldiefstallen in 2024.

3 Aard van winkeldiefstal

In dit hoofdstuk behandelen we de volgende deelvraag: Wat is de aard van de winkeldiefstal? Eerst komt een beknopt overzicht van de verschillende mogelijke vormen van winkeldiefstal aan bod (paragraaf 3.1). Vervolgens bespreken we de aard van winkeldiefstal aan de hand van twee aspecten: type winkel (paragraaf 3.2) en type product (paragraaf 3.3). De aard van winkeldiefstal kan ook verschillen naar type dader. De kenmerken, redenen en modi operandi van daders van winkeldiefstal komen echter afzonderlijk aan bod in hoofdstuk 4. Dit hoofdstuk eindigt, net als het vorige hoofdstuk, met de belangrijkste bevindingen (paragraaf 3.4).

3.1 Vormen van winkeldiefstal

Winkeldiefstal kan in verschillende vormen plaatsvinden. Hier gaan we in de onderstaande twee paragrafen kort op in aan de hand van de uitkomsten van de quickscan deskresearch (paragraaf 3.1.1) en de enquête onder daders (paragraaf 3.1.2).

3.1.1 Quickscan deskresearch



Gesprekken met ervaringsdeskundigen in het onderzoek van Nederstigt (2011) wijzen erop dat er een grote variëteit bestaat aan vormen van winkeldiefstal. Winkeldiefstal vindt zowel bewust als onbewust plaats. Onbewuste diefstal varieert van het pakken van een snoepje in de veronderstelling dat dat geoorloofd is, tot het per ongeluk niet afrekenen van een product. Diefstal kan zowel weloverwogen als impulsief zijn, al dan niet gepaard gaan met geweld, en zowel eenmalig als herhaaldelijk voorkomen.

3.1.2 Enquête daders

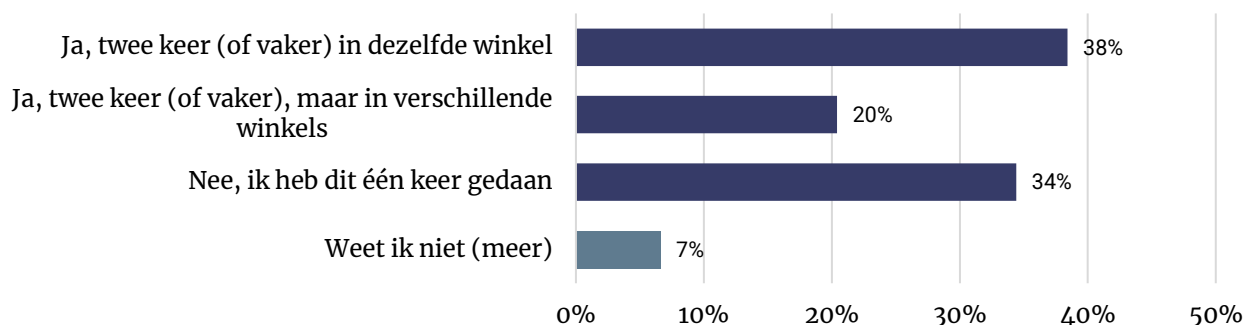


De uitkomsten van de enquête onder daders (uit een steekproef met voornamelijk gelegenhedsdieven) bevestigen dat winkeldiefstal zowel eenmalig als herhaaldelijk kan voorkomen. De respondenten die in de afgelopen vijf jaar wel eens een product hebben meegenomen zonder te betalen of bewust een goedkoper item hebben geselecteerd bij de zelfscankassa, konden in de vragenlijst aangeven of zij dit vaker dan één keer hebben gedaan. Het kan hierbij om zowel diefstal bij dezelfde winkel als om diefstal bij een andere winkel gaan.⁶⁶ Figuur 3.1 laat zien dat ongeveer een derde van de daders in de afgelopen vijf jaar één keer winkeldiefstal heeft gepleegd (34%). Meer dan de helft van de daders (58%) pleegde twee keer (of vaker) diefstal: 38 procent in dezelfde winkel en 20 procent in een andere winkel. Deze uitkomsten uit de daderenquête laten zien dat diefstal ook onder gelegenhedsdieven herhaaldelijk kan voorkomen.

⁶⁶ Een deel van de respondenten in de daderenquête heeft aangegeven dat ze in de afgelopen vijf jaar één of meerdere keren per ongeluk in een winkel niet hebben betaald voor (een of meerdere) artikel(en). Respondenten die niet óók in deze periode bewust een goedkoper item hebben geselecteerd bij de zelfscankassa of iets hebben meegenomen zonder te betalen, zijn uit de vragenlijst geleid. Een ruime meerderheid van alle respondenten (79%) heeft wel eens per ongeluk niet betaald voor een artikel. Het grootste deel heeft echter ook bewust winkeldiefstal gepleegd.

Figuur 3.1 – Frequentie van winkeldiefstal in de afgelopen vijf jaar

Basis: daders van winkeldiefstal (n=500).



3.2 Winkeldiefstal naar type winkel

De aard van winkeldiefstal kan verschillen naar type winkel. In een supermarkt ziet winkeldiefstal er bijvoorbeeld anders uit dan in een bakkerij of slagerij, een bouwmarkt, kledingwinkel of drogisterij. Iedere winkel heeft zijn eigen kenmerken. Zo is de branche of sector mogelijk van invloed op de aard van winkeldiefstal, maar ook het (gemiddelde) type klant dat de winkel bezoekt of het type locatie waar de winkel gelegen is.⁶⁷ Tijdens het onderzoek is uit verschillende bronnen naar voren gekomen dat het type winkel van invloed is op de aard van winkeldiefstal. In de onderstaande paragrafen zullen we dit onderbouwen aan de hand van de bevindingen uit de kwalitatieve bronnen (de expertinterviews en de diepte-interviews met beveiligingsmedewerkers en ondernemers) en de resultaten van de enquête onder ondernemers.

3.2.1 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



De gedeelde opinie onder experts is dat winkeldiefstal een probleem is dat aanwezig is in de hele detailhandel.⁶⁸ De vertegenwoordigers van verschillende brancheorganisaties



beaamden deze claim toen we met hen spraken.⁶⁹ “Supermarkten zijn niet kwetsbaarder voor winkeldiefstal dan de non-food sector [...]. Het gebeurt overal.”⁷⁰ De exacte aard van de problematiek is echter wel verschillend per branche en dus per type winkel. Volgens de

vertegenwoordiger van één van de brancheorganisaties zijn er in algemene zin twee factoren van invloed op de aard van winkeldiefstal en de verschillen tussen branches:⁷¹

- 1 ‘Span of control’: de mate van overzicht over de winkel en de mate waarin klanten het idee hebben dat er overzicht is. Zaken zoals de aanwezigheid van wel of geen zelfbediening, de grootte van de winkel en de hoeveelheid aanwezig personeel spelen hierin mee. De vertegenwoordiger van een andere brancheorganisatie herkent dit. Slagerijen, bakkerijen en bloemisten hebben bijvoorbeeld in het algemeen minder te maken met winkeldiefstal, omdat er weinig sprake is van zelfbediening.⁷²

⁶⁷ In de enquête onder ondernemers vroegen we aan inwoners wat de locatie is van de winkel: het centrum van een plaats, een buurt- of wijkwinkelcentrum, losstaand van andere winkels op een locatie buiten het centrum, op een bedrijventerrein met andere winkels of in een cluster van detailhandel aan de rand van de stad.

⁶⁸ Expertinterviews 1 t/m 11.

⁶⁹ Expertinterviews 5, 10, 11.

⁷⁰ Expertinterview 11.

⁷¹ Expertinterview 10.

⁷² Expertinterview 4.

De gesprekspartner van de brancheorganisatie ziet echter ook dat deze ondernemers vanwege personeelstekorten steeds meer moeten werken met voorverpakte materialen en daardoor in toenemende mate te maken krijgen met winkeldiefstal. Beveiligingsmedewerkers van grote winkelcentra herkennen dat de ‘span of control’ in een winkel, en de mate waarin klanten het idee hebben dat er overzicht is, van invloed zijn op de diefstal die plaatsvindt.⁷³ In een winkel met brede gangpaden zorgt de indeling er bijvoorbeeld voor dat winkelmedewerkers weinig zicht hebben op klanten die iets wegstoppen.⁷⁴ De mate van controle is ook de reden waarom er volgens de beveiligingsmedewerkers in grote winkels zoals supermarkten meer winkeldiefstal is dan bij kleine ondernemers. Klanten worden daar minder aangesproken door personeel en ervaren zo meer gelegenheid om iets weg te nemen. In kledingwinkels geldt in het algemeen juist het tegenovergestelde. Kledingwinkels trainen hun personeel om klanten aan te spreken en zo uit de anonimiteit te halen. Daarnaast zijn kledingwinkels qua opzet vaak overzichtelijker en minder druk dan supermarkten, waardoor er meer contact is tussen klant en personeel.

- 2 Het soort klanten. Winkels hebben hun eigen klantprofiel. In hoofdstuk 4 zullen we uitgebreider bespreken dat de gemiddelde winkeldief vaak gelijk is aan het profiel van de gemiddelde klant.⁷⁵ Vanwege dit gegeven heeft een bouwmarkt, dat een bepaald type klanten trekt, te maken met andere winkeldieven dan een drogist of een kledingwinkel, die een ander type klanten trekken. In een supermarkt is het klantprofiel gevarieerd en zal dit daarom ook gelden voor het type winkeldieven. In andere type winkels kan er echter wel sprake zijn van een specifiek klantprofiel, zoals een drogist met een grote focus op cosmetica-artikelen of een bouwmarkt. Deze constatering heeft voornamelijk betrekking op de gelegenhedsdieven en minder op de professionele winkeldief, zoals we in hoofdstuk 4 nader zullen bespreken. De gelegenhedsdief pleegt waarschijnlijk eerder diefstal in de winkel die ze gewoonlijk bezoeken en de professionele winkeldief kiest strategisch een bepaald type winkel uit.⁷⁶ Daarnaast is de mate waarin de klanten in de winkel uit een vast of steeds wisselend publiek bestaat van invloed.⁷⁷ De kans is kleiner dat iemand steelt van een ondernemer die zij kennen en die hem of haar kent.

Naast de mate van overzicht in de winkel en het type klanten, is de plek waar de winkel gelegen is ook naar voren gekomen als een belangrijke factor voor de aard van winkeldiefstal. Er is volgens de expert van het Openbaar Ministerie sprake van lokale verschillen in criminaliteit, bijvoorbeeld als het gaat om hoe vaak winkeldiefstal voorkomt (omvang).⁷⁸ De gesprekspartner van een supermarktketen herkent dat er lokale verschillen zijn in winkeldiefstal, maar niet dat deze verschillen op bijvoorbeeld provincieniveau te zien zijn. Binnen provincies speelt het onderscheid tussen stedelijke en minder stedelijke gebieden volgens hem wel een belangrijke rol. Ook dit verschil is terug te brengen naar anonimiteit: in minder stedelijke gebieden is er sprake van een groter ‘ons-kent-ons’-aspect en is de anonimiteit van klanten kleiner.

⁷³ Diepte-interviews 4, 5.

⁷⁴ Diepte-interview 5.

⁷⁵ Expertinterview 3, 9, 10.

⁷⁶ Dit komt in paragraaf 4.3 aan bod. Zie onder andere Van Gestel (2014).

⁷⁷ Expertinterview 1.

⁷⁸ Expertinterview 7.

De veiligheidsexpert van een andere supermarktketen stelt ook dat winkeldiefstal een groter probleem is in meer stedelijke gebieden: “Steden als Amsterdam, Rotterdam, Utrecht, Almere, Delft en Leiden zijn een groter risicogebied. Een plaats als Markelo minder.”⁷⁹ Meerdere factoren zijn hier volgens de experts op van invloed. Zo is de anonimiteit in steden groter en is er vaak ook een sterkere aanwezigheid van verslaafde personen en dak- en thuisloze personen.⁸⁰ In hoofdstuk 4 bespreken we bij de typen winkeldieven ook de verslaafde en dak- of thuisloze winkeldief. Volgens de vertegenwoordiger van een brancheorganisatie komt winkeldiefstal meer voor in grote steden, aangezien winkeldieven weten dat de pakkans kleiner is en de politie niet altijd komt opdagen, mochten ze wel betrapt worden.

Naast stedelijkheid is tijdens de interviews ook het type locatie waar de winkel gelegen is naar voren gebracht als een factor die van invloed kan zijn op winkeldiefstal. Een voorbeeld van het type locatie is het soort winkelcentrum waarin een winkel ligt. Uit de gesprekken met beveiligers van winkelcentra is het volgende onderscheid in winkelcentra naar voren gekomen: lokaal (een buurtwinkelcentrum), regionaal (een regiowinkelcentrum) en landelijk of centraal (een winkelcentrum in de binnenstad van een grotere plaats, die naast publiek uit de eigen regio ook publiek uit het hele land aantrekt). De beveiligers zeggen in hun werk een belangrijk verschil tussen regiowinkelcentra en buurtwinkelcentra te ervaren als het gaat om winkeldiefstal.⁸¹ Een buurtwinkelcentrum is een verzameling van winkels in een wijk, waar vaak ook woningen en andersoortige voorzieningen omheen liggen. Een regiowinkelcentrum is groter en bestaat naast winkels ook uit horecagelegenheden. Zo’n winkelcentrum ligt bijvoorbeeld in een binnenstad waar mensen naartoe gaan voor een dagje shoppen en lunchen. Klanten van buurtwinkelcentra zijn volgens de gesprekspartners relatief vaker mensen met verschillende nationaliteiten en met achterliggende problematiek, zoals verslaving of geldproblemen. Deze problematiek kan vervolgens leiden tot winkeldiefstal. “Ik zie bijvoorbeeld veel verslaafde mensen die geen geld hebben en bier stelen bij de supermarkt,” stelt een beveiligers.⁸² De beveiligers zien in buurtwinkelcentra daarnaast meer overlast van grote groepen georganiseerde winkeldieven. In regiowinkelcentra komt winkeldiefstal ook voor, maar minder in massale, georganiseerde vorm en met minder incidenten van mensen met achterliggende problematiek. Verschillende typen winkelcentra trekken dus verschillend publiek, en daarmee mogelijk ook verschillende typen winkeldieven. Dit beïnvloedt de aard van winkeldiefstal.

3.2.2 Enquête ondernemers



In de enquête onder ondernemers komen sommige van de eerder genoemde verschillen tussen buurt- en regiowinkelcentra ook naar voren. Dit geldt bijvoorbeeld voor het type winkeldief dat diefstal pleegt. Tabel 3.1 toont het percentage ondernemers dat aangeeft dat een bepaald type winkeldief wel eens actief is in hun winkel, uitgesplitst naar het soort locatie van hun winkel. Zo komen in buurt- of wijkwinkelcentra significant vaker dan op de meeste andere locaties daders voor die dak- of thuisloos (32%) of verslaafd (40%) zijn. Het beveiligingspersoneel in winkelcentra observeert daarnaast dat grote groepen winkeldieven vaker actief zijn in buurtwinkelcentra dan in regiowinkelcentra die in het centrum van een plaats

⁷⁹ Expertinterview 5.

⁸⁰ Expertinterviews 1, 5, 10, 11.

⁸¹ Diepte-interview 4, 5.

⁸² Diepte-interview 4.

liggen (paragraaf 3.2.1). Hier vinden we op basis van de enquêteresultaten geen bewijs voor, want het verschil tussen buurtwinkelcentra (38%) en regiowinkelcentra (35%) is niet significant.

In algemene zin komen vrijwel alle type winkeldieven in buurtwinkelcentra vaker voor dan in winkels op een locatie buiten het centrum, losstaand van andere winkels.⁸³

Tabel 3.1 – Daders van winkeldiefstal die ondernemers zien in hun winkel (% soms/regelmatig/vaak), naar soort locatie van de winkel. Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n=1.201).^a

	Centrum van de plaats (n=500) (A)	Buurt- of wijkwinkelcentrum (n=365) (B)	Losstaand van andere winkels op een locatie buiten het centrum (n=169) (C)	Bedrijventerrein waar ook andere winkels zitten (n=86) (D)	Cluster van detailhandel aan de rand van de stad (n=34) ^b (E)
'Gewone' klanten die ik vaker heb gezien in mijn winkel	31%	45% (A, C)	23%	39%	47% (C)
'Gewone' klanten die ik niet eerder heb gezien in mijn winkel	56% (C)	52% (C)	30%	40%	67% (C)
Een (internationale) groep van dieven die rondtrekken en doelgericht te werk gaan (mobiele bendes)	35% (C)	38% (C)	22%	34%	36%
Winkeldieven die verward gedrag vertonen	28%	39% (A, C, D)	23%	16%	48% (C, D)
Daders die agressief of intimiderend zijn	29%	40% (A, C)	25%	33%	58% (A, C)
Dak- of thuisloos	20%	32% (A, C)	18%	22%	36%
Verslaafd (zoals aan alcohol, drugs of andere verdovende middelen)	23%	40% (A, C, D)	18%	22%	40% (C)

⁸³ In winkels die gelegen zijn in een cluster van detailhandel aan de rand van de stad komen de meeste typen winkeldieven ook significant meer voor dan in winkels op een locatie buiten het centrum, losstaand van andere winkels. De uitzonderingen zijn mobiele bendes en daders die dak- of thuisloos zijn. Bij de interpretatie van deze uitkomsten is het echter belangrijk om te onthouden dat ze zijn gebaseerd op een relatief klein aantal waarnemingen (n=34) en indicatief zijn.

Daders die vaker bij ons betraapt worden op winkeldiefstal	25%	35%	22%	34%	45% (C)
--	-----	-----	-----	-----	---------

De letters in de tabel geven aan wat de significante verschillen tussen de groepen zijn. In de bovenste rij staat achter iedere categorie een letter (A t/m E). In de datacellen staat vervolgens achter ieder percentage ten opzichte van welke andere categorie de betreffende categorie significant afwijkt.

a. Het totaal van de getoonde categorieën telt niet op tot 1.201, aangezien de tabel niet de antwoordopties ‘anders, namelijk’ en ‘weet ik niet/wil ik niet zeggen’ toont.

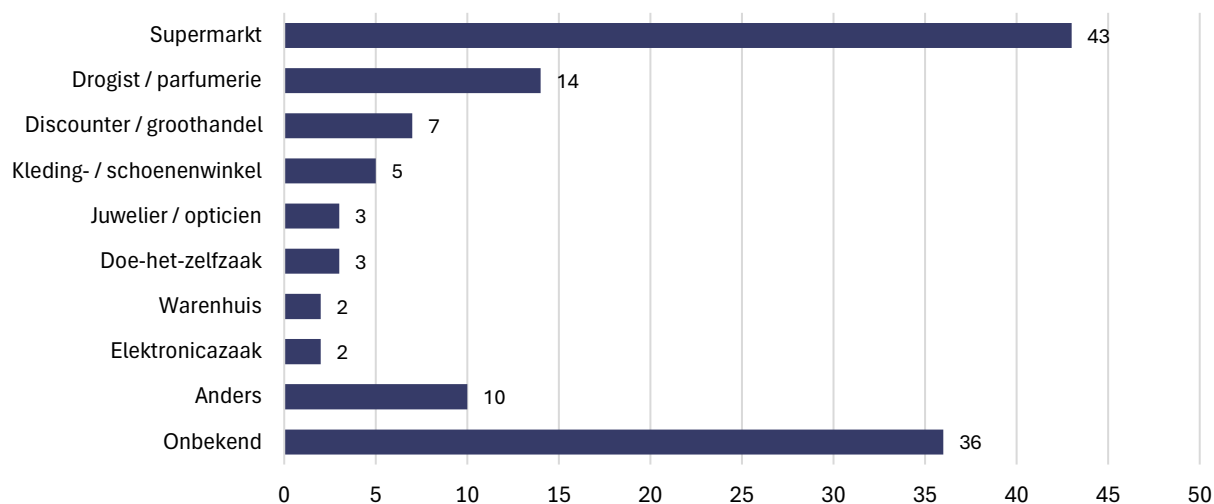
b. De lezer dient de resultaten van deze antwoordcategorie als indicatief te beschouwen, aangezien het aantal waarnemingen kleiner is dan 50.

3.2.3 Rechtspraakanalyse

In paragraaf 3.2.1 kwam uit de kwalitatieve resultaten van het onderzoek naar voren dat winkeldiefstal verschilt naar het type winkel, zoals de branche. In de rechtspraakanalyse kon bij 64 van de 100 gerechtelijke uitspraken het type winkel (deels) worden geïdentificeerd.⁸⁴ In het grootste deel van de zaken (43%) vond er een diefstal uit een supermarkt plaats (Figuur 3.2). Met name Albert Heijn, Jumbo en Plus zijn supermarkten die in deze uitspraken worden genoemd. Dit zijn de drie grootste supermarktketens in Nederland. In 14 zaken is een winkeldiefstal uit een drogist of parfumerie ten laste gelegd. In zeven zaken was er een verdenking van diefstal uit een discounter of groothandel, zoals Makro of Action. In de categorie ‘anders’ staan onder meer winkels in feest-, reis- en huishoudelijke artikelen, evenals een telefoonreparateur en boekhandel. In een aantal gevallen is het type winkel niet nader gespecificeerd.

Figuur 3.2 – Type winkel waar winkeldiefstal plaatsvond (meerdere codes mogelijk)

Uitkomsten gebaseerd op een steekproef van gerechtelijke uitspraken (n=100).

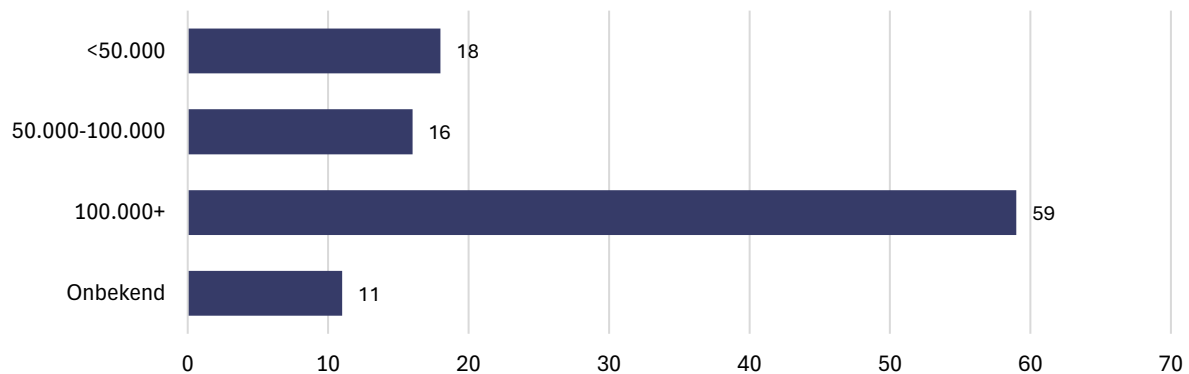


Bron: steekproef uitspraken Rechtspraak.nl.

⁸⁴ In 36 van de 100 uitspraken was er in het geheel geen informatie over het type winkel waar de diefstal werd gepleegd.

We kunnen op basis van de rechtspraakanalyse ook wat zeggen over de stedelijkheid van de ligging van de winkel. In meer dan de helft van de geanalyseerde zaken (59%) vond een winkeldiefstal plaats in een stad met 100.000 of meer inwoners (Figuur 3.3).⁸⁵ Dat zijn omgerekend 8,6 zaken per miljoen inwoners. Zestien zaken speelden zich af in plaatsen met 50.000 tot 100.000 inwoners (3,7 zaken per miljoen inwoners) en 18 zaken in kernen met minder dan 50.000 inwoners (2,7 zaken per miljoen inwoners).

Figuur 3.3 – Inwonersklasse plaats waar winkeldiefstal plaatsvond (meerdere codes mogelijk)
Uitkomsten gebaseerd op een steekproef van gerechtelijke uitspraken (n=100).



Bron: steekproef uitspraken Rechtspraak.nl.

3.3 Winkeldiefstal naar type product

In de voorgaande paragraaf hebben we beschreven dat de aard van winkeldiefstal kan verschillen naar kenmerken van de winkel, zoals de mate van overzicht, de stedelijkheid van de plaats waarin de winkel gevestigd is en het soort locatie waar de winkel gelegen is. Naast type winkel, kan ook het type product van invloed zijn op de aard van winkeldiefstal.

3.3.1 Quickscan deskresearch



We kunnen ten eerste wat zeggen over het type product en de aard van winkeldiefstal op basis van de quickscan deskresearch. Het *CRAVED-model* wordt regelmatig aangehaald in de literatuur om te verklaren wat voor soort producten aantrekkelijk zijn voor winkeldieven.⁸⁶ De letters CRAVED vormen een acroniem voor zes factoren die invloed uitoefenen op de mate waarin een doelwit geschikt is voor diefstal:

- 1 Concealable (kan de gestolen waar ongezien meegenomen worden, bijvoorbeeld omdat een product relatief klein is en in een jaszak of tas gestopt kan worden?).
- 2 Removable (kan de gestolen waar gemakkelijk meegenomen worden?).⁸⁷
- 3 Available (is de gestolen waar beschikbaar?).
- 4 Valuable (is er financieel gewin te behalen met een diefstal?).
- 5 Enjoyable (is de gestolen waar aantrekkelijk om te hebben?).

⁸⁵ In zeven zaken zijn twee plaatsen genoemd, die in drie zaken in dezelfde inwonersklasse vielen. Bij vier zaken zijn er dus twee inwonersklassen genoteerd, waardoor het totaal optelt tot 104.

⁸⁶ Johnson, Sidebottom & Thorpe (2008). Zie ook Sidebottom & Johnson (2014).

⁸⁷ Deze factor hangt onder andere samen met de inrichting van een winkel.

6 Disposable (is de gestolen waar gemakkelijk af te zetten bij anderen?).

3.3.2 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



Volgens de veiligheidsexpert van een supermarktketen richt een deel van de winkeldieven in hun supermarkten zich specifiek op duurdere producten, zoals koffie en luxe vleesproducten. De gesprekken die we hebben gevoerd met beveiligingsmedewerkers van winkelcentra bevestigen de soort producten die populair zijn onder winkeldieven.⁸⁸ Beveiligingsmedewerkers herkennen uit hun werk dat winkeldieven in supermarkten vooral duurdere producten zoals vlees en vis stelen en in drogisterijen vooral cosmetica-artikelen. Er is volgens de beveiligingsmedewerkers daarnaast sprake van seizoenseffecten wat betreft de gestolen producten. *“In de zomer ervaart de Action veel diefstal van vakantiegoederen zoals shampoos en zonnebrand, de Mediamarkt tijdens de schoolperiode laptops of usb-sticks.”*⁸⁹ Ook ondernemers zelf geven aan dat winkeldieven zich met name richten op duurdere producten. Zo vertelt een eigenaar van een warenhuis dat er in zijn winkel vooral kinderkleding, babyspullen, make-up en gekleurde lenzen gestolen worden.⁹⁰ Een andere ondernemer zegt dat bij drogisterijen diefstal van specifiek de duurdere tandpastamerken plaatsvindt.⁹¹

Naast de prijs van het product, is het volgens de veiligheidsexpert van een supermarktketen ook van belang of een product makkelijk door te verkopen is.⁹² Zo hadden verschillende supermarkt- en drogisterijketens jaren geleden bijvoorbeeld veel te maken met diefstal van babyvoeding, omdat winkeldieven dit vervolgens goed konden doorverkopen naar China.⁹³ Gezien de beschrijvingen van de typen producten, betreffen dit waarschijnlijk winkeldiefstallen door professionele bendes. Bij de ‘gewone’ gelegenheidsdief speelt het kunnen doorverkopen van het product een minder grote rol. De winkeldiefstal vindt meestal op meer impulsieve wijze plaats en is vaker voor eigen gebruik. De waarde van de producten die deze winkeldieven stelen ligt dan ook vaak lager.⁹⁴

3.3.3 Enquête daders



In de vragenlijst die we aan daders van winkeldiefstal hebben voorgelegd, vroegen we in een open vraag welk type product of producten zij hebben gestolen.⁹⁵ Een kanttekening bij het interpreteren van deze uitkomsten is dat het grootste deel van de respondenten diefstal heeft gepleegd in een supermarkt (91%). Daarnaast heeft de manier waarop de vragenlijst is uitgezet ervoor gezorgd dat er vooral gelegenheidsdieven in de steekproef zitten.⁹⁶ De professionele, georganiseerde winkeldief, die zich met name richt op duurdere producten die ze makkelijk kunnen doorverkopen, is daarom minder vertegenwoordigd in deze uitkomsten.

⁸⁸ Diepte-interviews 4, 5.

⁸⁹ Diepte-interview 5.

⁹⁰ Diepte-interview 2.

⁹¹ Diepte-interview 6.

⁹² Expertinterview 1.

⁹³ Expertinterview 1.

⁹⁴ Expertinterview 1.

⁹⁵ Het gaat hier dus om gevallen waarin iemand aangeeft één of meerdere producten te hebben meegenomen zonder te betalen (van maximaal vijf euro of van vijf euro of meer) of bewust een item niet of verkeerd heeft gescand bij de zelfscankassa.

⁹⁶ De vragenlijst is uitgezet in het I&O Research Panel.

De meest genoemde producten zijn fruit, groente en verschillende soorten broodjes. Uit de antwoorden blijkt dat de daders in deze gevallen vaak een goedkopere variant van wat ze eigenlijk hebben, afwegen of selecteren bij de zelfscankassa. Ze betalen dus een lagere prijs voor de producten die ze meenemen. Daarnaast noemen respondenten dat ze bewust duurdere producten hebben meegenomen, zoals alcohol, olijfolie, kaas of nicotinepleisters. Eén iemand zegt: *“Ik koop altijd de gele kiwi’s, maar deze zijn ontzettend duur en heb dan wel eens de groene kiwi’s gescand.”*

3.4 Resumé

Hoofdstuk 2 liet zien dat het geschatte aantal waargenomen winkeldiefstallen in de Nederlandse detailhandel in 2024 tussen de 647.000 en 1 miljoen ligt. Winkeldiefstal kan in verschillende vormen voorkomen. Een mogelijk onderscheid is winkeldiefstal die eenmalig versus herhaaldelijk plaatsvindt. Iemand kan eenmalig winkeldiefstal plegen omdat de gelegenheid zich voordoet, maar ook onder gelegenheidsdieven kan winkeldiefstal herhaaldelijk plaatsvinden. Winkeldiefstal is een fenomeen dat voorkomt in vrijwel alle branches van de detailhandel.⁹⁷ De aard van de problematiek is echter wel verschillend per branche. Twee factoren kunnen van invloed zijn op de aard van winkeldiefstal: (1) het type winkel en (2) het type product.

Er zijn verschillende kenmerken van winkels die de aard van winkeldiefstal beïnvloeden:

- 1 De mate van overzicht die de winkel biedt (‘span of control’): een winkel die minder overzicht biedt, maakt het gemakkelijker om winkeldiefstal te plegen.
- 2 Het soort klanten. Winkels hebben een gevarieerd klantprofiel of richten zich op een specifiek soort klanten. Dit beïnvloedt ook het type winkeldieven in de winkel. Er vindt daarnaast meer diefstal plaats in een winkel met een wisselend publiek en waar de klant en de ondernemer elkaar minder goed kennen.
- 3 De ligging van de winkel, namelijk stedelijkheid en het soort locatie binnen een kern:
 - Stedelijkheid: het aantal winkeldiefstallen is groter in zeer stedelijke gebieden. Uit de steekproef van gepubliceerde gerechtelijke uitspraken komt naar voren dat meer dan de helft van de winkeldiefstallen plaatsvindt in een grote stad (met meer dan 100.000 inwoners).
 - Het soort locatie binnen een kern waar de winkel gelegen is. Zo komen bepaalde type winkeldieven, zoals daders die dak- of thuisloos zijn of daders die verslaafd zijn, in de ogen van ondernemers en beveiligingsmedewerkers (absoluut gezien) meer voor in winkels in buurt- of wijkwinkelcentra dan op andere soort locaties.

Naast het type winkel speelt ook het type product een rol bij de aard van winkeldiefstal. In het onderzoek is naar voren gekomen dat de prijs van een product en de mate waarin een product makkelijk door te verkopen is, van belang zijn. Dit hangt ook deels af van het soort winkeldief. De professionele winkeldief kiest eerder voor een product dat zich leent voor heling.

⁹⁷ In sommige sectoren komt winkeldiefstal natuurlijk wel meer voor dan in andere sectoren. Deze verschillen zijn soms seizoensgebonden. In de zomerperiode rapporteren winkels die producten zoals zonnebrand verkopen bijvoorbeeld meer diefstal.

De gelegenheidsdief in een supermarkt gaat juist vaker voor producten voor eigen consumptie.⁹⁸ Het kan hierbij gaan om het aanslaan van een goedkopere variant van een product, zoals een broodje of stuk fruit, of om het stelen van duurdere producten zoals alcohol of kaas.

De Nederlandse detailhandel bestaat uit een zeer divers scala aan type winkels en ondernemers. Er zijn dus ook veel factoren waarop de aard van winkeldiefstal kan variëren. Hoe winkeldiefstal eruit ziet, hangt bijvoorbeeld af van de branche, de fysieke indeling van de winkel, de kenmerken van de gemiddelde klant, de stedelijkheid van het gebied of de soort locatie waar de winkel gelegen is en het type producten die verkocht worden. Enkele eenduidige uitspraken doen over 'de aard' van winkeldiefstal is vanwege deze variatie lastig. In het volgende hoofdstuk zoomen we dieper in op enkele van deze factoren, zoals de kenmerken van winkeldieven.

⁹⁸ Ons gebruik van het begrip 'gelegenheidsdief' wijkt af van hoe het soms in de literatuur wordt gebruikt, bijvoorbeeld in het onderzoek van Moore (1984) dat aan bod komt in hoofdstuk 4. Wij hebben tijdens het onderzoek echter gemerkt dat de 'gelegenheidsdief' een gebruikelijke en herkenbare term is voor de enkelvoudige winkeldief die af en toe winkeldiefstal pleegt en dit met name doet voor eigen gebruik.

4 Kenmerken, redenen en modi operandi van daders

In dit hoofdstuk komen de volgende deelvragen aan bod:

- Wat zijn de kenmerken van winkeldieven?
- Wat zijn de redenen voor winkeldieven om winkeldiefstal te plegen?
- Welke modi operandi worden gehanteerd bij winkeldiefstal?

In dit hoofdstuk gaan we eerst in op de kenmerken van daders van winkeldiefstal (paragraaf 4.1) en de verschillende typen winkeldieven die er zijn (paragraaf 4.2). Paragraaf 4.3 richt zich op een specifiek fenomeen, namelijk het mobiel banditisme. In paragraaf 4.4 bespreken we de redenen die winkeldieven hebben voor het plegen van winkeldiefstal. Paragraaf 4.5 gaat over modi operandi, oftewel werkwijzen, van plegers van winkeldiefstal. Paragraaf 4.6 behandelt ten slotte een specifiek neveneffect van winkeldiefstal dat in de afgelopen jaren is toegenomen: agressie en geweld door winkeldieven. Voor alle paragrafen geldt dat we de resultaten, indien relevant, per onderzoeksbron behandelen. Dit hoofdstuk eindigt, net als de vorige hoofdstukken, met een antwoord op de onderzoeksvragen die aan de basis liggen van dit hoofdstuk (paragraaf 4.7).

4.1 Kenmerken van daders van winkeldiefstal

Deze paragraaf gaat dieper in op de kenmerken van daders van winkeldiefstal. Dit doen we aan de hand van verschillende bronnen: quickscan deskresearch (paragraaf 4.1.1), de expert- en diepte-interviews (paragraaf 4.1.2), de enquête onder ondernemers (paragraaf 4.1.3), de rechtspraakanalyse (paragraaf 4.1.4) en de analyse op microdata (paragraaf 4.1.5). De focus ligt op kenmerken van individuele daders. Typen winkeldieven, oftewel dadertypologieën, komen in paragraaf 4.2 aan bod.

4.1.1 Quickscan deskresearch



Verschillende onderzoeken onderschrijven dat winkeldiefstallen vaker worden gepleegd door jongeren.⁹⁹ Wanneer de gemiddelde leeftijd van klanten in een winkel hoger is, worden er minder artikelen gestolen.¹⁰⁰ Over het algemeen zijn jongens verantwoordelijk voor meer delicten dan meisjes, maar dit geldt niet voor winkeldiefstal.¹⁰¹ In de jaren 2018 tot 2022 nam het aantal verdachten van delicten onder minderjarige meisjes toe. Hoewel meisjes nog steeds een beperkt deel uitmaken van alle jeugdige verdachten, werden zij vooral verdacht van vermogensmisdrijven zoals winkeldiefstal.¹⁰² Minderjarige winkeldieven zijn net zo vaak meisjes als jongens, terwijl volwassen winkeldieven meestal mannen zijn. Het stelen door pubers bereikt een hoogtepunt op de leeftijd van 14 jaar.¹⁰³ Verschillende psychologische kenmerken zouden ten grondslag liggen aan de jonge leeftijd van winkeldieven. Zo kunnen impulscontrole en volwassen besluitvorming verklaren waarom winkeldiefstal afneemt naarmate leeftijd toeneemt.¹⁰⁴

⁹⁹ Zhuang, 2022; Detailhandel Nederland, 2010.

¹⁰⁰ Howell & Proudlove, 2007.

¹⁰¹ WODC, 2024

¹⁰² Kessels, 2023.

¹⁰³ Ibid.

¹⁰⁴ Zhuang, 2022.

Jongeren zouden winkeldiefstallen plegen, omdat het een misdrijf is dat geen geavanceerde vaardigheden vereist, een lage instapdrempel heeft en zelfs geïntegreerd kan worden in een regulier levenspatroon. Bovendien is de pakkans laag. Wanneer dieven tot de ontdekking komen dat ze niet gepakt worden, zal dat de gewoonte van het plegen van winkeldiefstallen versterken.¹⁰⁵

4.1.2 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



Volgens de gesprekspartner van het CCV en PVO-NL zijn er onder winkeldieven geen subgroepen of duidelijke persoonskenmerken die er specifiek uitspringen. Alle geslachten, leeftijden en nationaliteiten komen voor onder winkeldieven. Dit is iets wat de gesprekspartners van Stichting SODA ook herkennen. Het profiel van de dader is volgens hen gelijk aan het profiel van de gemiddelde klant. Uit een eigen analyse van SODA op NAW-gegevens en de locatie van de winkel bleek dat een ruime meerderheid van de daders binnen een straal van vijf kilometer van de winkel woont, op basis waarvan zij claimen: “het zijn je eigen klanten die stelen”. Bij de BeautyXL zijn het bijvoorbeeld vooral jongere meisjes, bij bouwmarkten met name mannen. Op basis van deze algemene bevinding spreekt Stichting SODA ook de beeldvorming tegen dat winkeldiefstallen voornamelijk worden gepleegd door AZC-bewoners. Een ondernemer van een winkel die voor 70 tot 80 procent uit damesbezoek bestaat, stelt dat de winkeldieven in zijn winkel vaker vrouwen zijn.¹⁰⁶

De andere experts, ondernemers en beveiligingsmedewerkers die we hebben gesproken bevestigen dat de kenmerken van winkeldieven heel gevarieerd zijn.¹⁰⁷ Er is niet één kenmerk dat duidelijk meer voorkomt. Zo zegt een ondernemer: “Ze zijn jong, oud, blank, gekleurd, netjes gekleed, niet netjes gekleed. Echt iedereen kan het zijn.”¹⁰⁸ Er zijn dus geen persoonskenmerken die in het algemeen in grotere mate aanwezig zijn bij winkeldiefstal. Een andere brancheorganisatie bevestigt dat zij vanuit hun achterban geen signalen krijgen dat er bepaalde groepen zijn die duidelijk meer winkeldiefstal plegen. Vooral diefstal bij de zelfscan vindt volgens de brancheorganisatie door iedereen plaats, ook door mensen van wie je het niet direct verwacht.¹⁰⁹

De gesprekspartners van het Openbaar Ministerie (OM) zien in hun werk veel verschillende type personen die verdacht worden van winkeldiefstal, met verschillende leeftijden, nationaliteiten en in sommige gevallen ook problematiek. Het gaat bijvoorbeeld om verdachten met een Nederlandse afkomst en verdachten met een niet-Nederlandse afkomst. Er zijn jonge verdachten, maar soms ook personen met dementie. Wel heeft een relatief groot deel van de verdachten volgens de gesprekspartners van het OM geen vaste inkomsten of verblijfplaats en/of is verslaafd. De vertegenwoordiger van een supermarktketen herkent dit en stelt dat in hun winkels in ‘grote steden’ als relatief veel winkeldieven zonder werk of zonder vaste woon- of verblijfplaats voorkomen. Deze kenmerken van winkeldieven komen dus meer voor bij winkels op specifieke plekken. Belangrijk om hierbij te benoemen is dat deze groep winkeldieven mogelijk in het algemeen meer opvallend gedrag vertoont en daardoor eerder wordt betrappt op

¹⁰⁵ Ibid.

¹⁰⁶ Diepte-interview 2.

¹⁰⁷ Diepte-interviews 1, 2, 3, 4, 5, 6.

¹⁰⁸ Diepte-interview 1.

¹⁰⁹ Expertinterview 11, diepte-interview 2.

winkeldiefstal. Ook maakt deze groep zich, in vergelijking met de gelegenhedief, mogelijk minder zorgen over het krijgen van een aantekening op het strafblad voor winkeldiefstal.

In dit opzicht sluiten de ervaringen van de gesprekspartners niet aan bij wat er bekend is in de literatuur over persoonskenmerken van winkeldieven, zoals dat winkeldiefstal relatief gezien vaker wordt gepleegd door jongeren.¹¹⁰ De literatuur stelt daarnaast dat als minderjarige meisjes verdacht worden van een delict, dit in een groot deel van de gevallen om een vermogensmisdrijf zoals winkeldiefstal gaat.¹¹¹ Dit sluit wel aan bij de ervaring van een advocaat op het gebied van het (jeugd)strafrecht met wie we hebben gesproken: “Als ik een piketmelding krijg over een meisje, dan gaat het vaak om een winkeldiefstal.”¹¹²

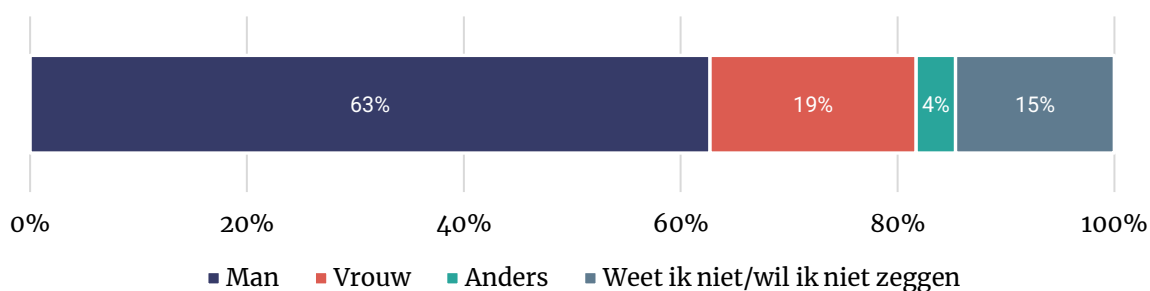
4.1.3 Enquête ondernemers



De enquête onder ondernemers ondersteunt de claim uit de deskresearch dat (volwassen) winkeldieven meestal mannen zijn. Ruim zes op de tien ondernemers (63%) in de Nederlandse detailhandel zegt dat de laatste winkeldief in hun winkel een man was, bij 19 procent was er sprake van een vrouwelijke dader (Figuur 4.1).¹¹³

Figuur 4.1 – Geslacht van dader van de laatste winkeldiefstal in de winkel

Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n=820).



We hebben ondernemers daarnaast gevraagd wat (ongeveer) de leeftijd was van de laatste winkeldief in hun winkel. De genoemde leeftijden variëren tussen acht en tachtig jaar oud. In totaal geeft een achtste van de ondernemers (12%) aan dat de winkeldief minderjarig was, bij de overige ondernemers die deze vraag hebben beantwoord betrof het een meerderjarige winkeldief. Het is lastig om deze enquête-uitkomsten te relateren aan de claim uit de literatuur dat winkeldiefstal voornamelijk wordt gepleegd door jongeren. Er is immers geen benchmark voor wanneer het aandeel minderjarige daders relatief hoog of laag is. Later in dit hoofdstuk (paragraaf 4.1.6) vergelijken we op basis van microdata van het CBS het aandeel jonge verdachten van winkeldiefstallen met alle verdachten van misdrijven en de Nederlandse bevolking.

Uit de gesprekken met experts is eerder gebleken dat er in hun ogen geen nationaliteiten zijn die duidelijk relatief vaker voorkomen onder winkeldieven. In de enquête aan ondernemers vroegen

¹¹⁰ Zhuang, 2022; Detailhandel Nederland, 2010.

¹¹¹ Kessels, 2023.

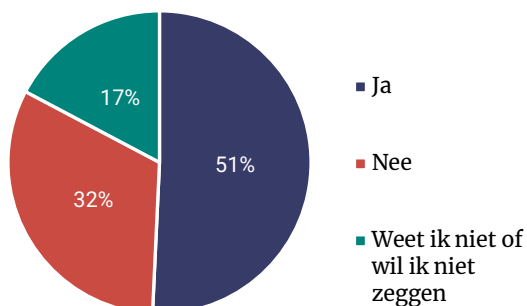
¹¹² Expertinterview 2.

¹¹³ Omdat we de gehele steekproef vragen naar de kenmerken van de winkeldief bij de ‘laatste’ winkeldief in hun winkel, kunnen we ervan uitgaan dat de uitkomsten representatief zijn voor de gemiddelde winkeldief. Omdat de vraag is voorgelegd aan een groot aantal respondenten (n=820), speelt toeval slechts een beperkte rol.

we of de laatste winkeldief in hun winkel Nederlands sprak. Ongeveer de helft van de ondernemers (51%) geeft aan dat dit het geval was, volgens 32 procent sprak de winkeldief geen Nederlands. Ongeveer een zesde van de ondernemers heeft geantwoord dat ze het niet weten.

Figuur 4.2 – Sprak de winkeldief Nederlands?

Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n=827).



4.1.4 Rechtspraakanalyse

Om inzicht te krijgen in de kenmerken van verdachten van winkeldiefstal is een analyse uitgevoerd op gepubliceerde uitspraken over winkeldiefstal op Rechtspraak.nl.¹¹⁴ Aangezien niet alle verdachten van winkeldiefstal zijn veroordeeld, spreken we in deze paragraaf van 'verdachten' en niet van 'daders'. Omdat het aantal uitspraken exact 100 is, kunnen waar aantallen worden genoemd ook percentages worden gelezen.

Van de verdachten is de meerderheid man (93%). De gemiddelde leeftijd van de verdachten is 38 jaar. De meeste verdachten zijn 50 jaar of jonger. In de steekproef zaten geen verdachten van winkeldiefstal van 65 jaar of ouder (zie Tabel 4.1). Over de woonplaats van de verdachten kunnen geen conclusies worden getrokken, aangezien de uitspraken op een enkele uitzondering na hierover geen details bevatten.¹¹⁵ Dit geldt ook voor de nationaliteit of etnische herkomst van de verdachten. In 79 uitspraken is hierover geen informatie opgenomen. Waar er wel informatie is, gaat het om uiteenlopende nationaliteiten of herkomstgebieden, waarbij verdachten met de Poolse (4x), Marokkaanse (3x), Algerijnse (2x), en Roemeense (2x) nationaliteit of herkomst vaker dan één keer worden genoemd.

¹¹⁴ Er zijn 100 zaken met als tenlastelegging winkeldiefstal bestudeerd waarin uitspraak is gedaan tussen 1 januari 2022 en 31 december 2024 (zie paragraaf 1.4 voor een nadere onderzoeksverantwoording).

¹¹⁵ De uitspraken worden gepseudonimiseerd volgens richtlijnen van de Rechtspraak, voordat zij worden gepubliceerd.

Tabel 4.1 – Leeftijd verdachten ten tijde van de uitspraak

Leeftijdscategorie	Aantal
<25	10
25-34	19
35-49	42
50-64	11
65+	0
Onbekend	18
Totaal	100

Bron: steekproef uitspraken Rechtspraak.nl.

In de helft van de zaken (50%) zijn aanwijzingen van actueel of historisch middelengebruik gevonden. Het gaat hierbij om alcohol en/of drugs (waaronder cocaïne, amfetamine, cannabis en heroïne). In 32 uitspraken is er mogelijk sprake van psychische problematiek bij de verdachte, waaronder ADHD, persoonlijkheidsstoornissen, een lichte verstandelijke beperking, PTSS en trauma- en stressgerelateerde klachten. In hoeverre deze psychische problemen een rol speelden bij het plegen van winkeldiefstal, kan op basis van deze analyse niet gezegd worden.

Bij 87 verdachten is sprake van een eerdere veroordeling voor een strafbaar feit. Bij 51 verdachten is sprake van een eerdere veroordeling voor een vermogensdelict, bij 12 verdachten is dit niet het geval en bij 37 uitspraken kon dit niet worden vastgesteld. Er zijn 21 verdachten eerder veroordeeld voor winkeldiefstal.

4.1.5 Analyse op microdata

In deze paragraaf staat de analyse van de kenmerken van verdachten van winkeldiefstal op basis van microdata centraal.¹¹⁶ Tabel 4.2 laat zien dat het aantal verdachten van een misdrijf met 29 procent is gedaald tussen 2015 en 2024, en het aantal verdachten van vermogensmisdrijven met 35 procent.¹¹⁷ Het aantal verdachten van winkeldiefstal is in deze periode eveneens gedaald (-21%). Deze daling voltrok zich echter minder snel, waardoor het aandeel van verdachten van winkeldiefstal in de totale verdachtenpopulatie is toegenomen.

Tabel 4.2 – Aantal verdachten in dataset CBS-microdata

Jaar	Aantal verdachten	Aantal verdachten vermogens- misdrijven	Aantal verdachten winkeldiefstal	% verdachten winkeldiefstal in peiljaar
2015	198.508	74.330	28.448	14%
2019	166.611	60.760	27.496	17%
2024	140.611	48.070	22.495	16%

Bron: CBS-microdata. Analyse Ipsos I&O.

¹¹⁶ Omdat we niet weten of zij de winkeldiefstal daadwerkelijk hebben gepleegd, spreken we van ‘verdachten’ en niet van ‘daders’.

¹¹⁷ Onder vermogensmisdrijven vallen alle vormen van diefstal en inbraak. Daarnaast vallen verduistering, bedrog, valsheidsmisdrijven, afpersing, bankbreuk en witwassen in deze categorie misdrijven.

Van de verdachten van winkeldiefstal worden gemiddeld vier op de vijf personen één keer van dit delict verdacht. Circa één op de tien verdachten (11%) wordt twee keer verdacht van winkeldiefstal en 8 tot 9 procent drie keer of vaker (Tabel 4.3).

Tabel 4.3 - Aantal keer verdachte van winkeldiefstal in peiljaar

Aantal keer	2015	2019	2024
	(n=28.448)	(n=27.496)	(n=22.495)
1 keer	81%	80%	81%
2 keer	11%	11%	11%
3 keer	4%	4%	4%
4 keer	2%	2%	2%
5 keer of vaker	2%	3%	3%
Totaal	100%	100%	100%

Bron: CBS-microdata. Analyse Ipsos I&O.

Geslacht, leeftijd en opleiding

Van de verdachten van winkeldiefstal is de meerderheid man. Opvallend is dat het percentage mannelijke verdachten van winkeldiefstal is toegenomen tussen 2015 en 2024 (van 56% naar 67%). Deze toename is veel sterker dan in de algemene verdachtenpopulatie is te zien. Afgezet tegen de Nederlandse bevolking van 12 jaar en ouder zijn mannen oververtegenwoordigd onder de verdachten van winkeldiefstal, maar in mindere mate dan bij alle verdachten is te zien (Tabel 4.4).

Verdachten van winkeldiefstal behoren bovengemiddeld vaak tot de jongste leeftijdsgroepen (van 12-15 en 16-17 jaar). In 2024 is één op de vijf verdachten van winkeldiefstal minderjarig, tegen 11 procent van alle verdachten en 7 procent van de Nederlandse bevolking. Inwoners van 50 jaar en ouder worden relatief minder vaak verdacht van winkeldiefstal, en dit geldt des te sterker voor de oudste leeftijdsgroepen (60-69 en 70+).

Wat betreft opleidingsniveau valt op dat verdachten vaker laagopgeleid zijn in vergelijking met de Nederlandse bevolking, wat voor een deel te verklaren is door de jeugdige leeftijd van de verdachten (die voor een deel studerend of schoolgaand zijn en hun opleiding nog niet hebben voltooid).

Tabel 4.4 – Geslacht, leeftijd en opleidingsniveau van verdachten winkeldiefstal vs. alle verdachten en Nederlandse bevolking (12 jaar en ouder)

Verdachten van winkeldiefstal				Alle verdachten						
2015	2019	2024		2015	2019	2024	% NL (2024)	Factor t.o.v. NL 12+	Winkel-diefstal Per 10.000 inwoners (12+) (2024)	Verdacht en Per 10.000 inwoners (12+) (2024)
Geslacht										
Man	56%	61%	67%	80%	82%	83%	50%	1,4	17	139
Vrouw	44%	39%	33%	20%	18%	17%	50%	0,7	8	27
Leeftijd										
12-15	12%	10%	12%	5%	5%	5%	5%	2,4	30	90
16-17	7%	8%	8%	6%	6%	6%	2%	3,2	40	189
18-24	13%	15%	14%	22%	22%	21%	10%	1,4	17	171
25-29	9%	10%	10%	13%	13%	13%	7%	1,3	16	143
30-39	16%	20%	20%	19%	22%	23%	15%	1,4	17	131
40-49	17%	15%	15%	17%	15%	16%	13%	1,1	14	95
50-59	13%	13%	11%	11%	11%	10%	16%	0,7	8	50
60-69	7%	6%	6%	5%	4%	4%	14%	0,4	5	25
70+	4%	4%	4%	2%	2%	2%	17%	0,2	3	9
Opleiding (hoogst gevolgd)										
Laag	51%	46%	51%	35%	32%	34%	23%	2,2	18	96
Middelbaar	39%	41%	38%	50%	52%	52%	39%	1,0	8	86
Hoog	9%	12%	11%	15%	15%	14%	39%	0,3	2	24
Opleiding (hoogst behaald)										
Laag	69%	67%	68%	56%	56%	57%	31%	2,2	18	118
Middelbaar	26%	26%	26%	36%	36%	36%	39%	0,7	5	58
Hoog	5%	7%	6%	8%	8%	8%	30%	0,2	2	17

Bron: CBS-microdata. Analyse Ipsos I&O.

NB: de aantallen verdachten per 10.000 inwoners naar geslacht en leeftijd wijken om twee redenen af van de gepubliceerde [CBS-cijfers](#) in StatLine. In bovenstaande tabel zijn geslacht en leeftijd alleen meegenomen, voor zover verdachten waren te koppelen aan gegevens uit de Basisregistratie Personen (BRP). In de StatLine-cijfers zijn geslacht en leeftijd aangevuld vanuit het registratiesysteem van de politie als een verdachte niet in de BRP geregistreerd staat. Een tweede verschil is dat wij het relatieve aantal hebben berekend op basis van het aantal personen van 12 jaar en ouder in de desbetreffende categorie van geslacht of leeftijd. Het CBS is uitgegaan van alle inwoners in de desbetreffende categorie.

Herkomst

Van de verdachten van winkeldiefstal in 2024 heeft 41 procent een Nederlandse herkomst volgens de CBS-definitie.¹¹⁸ Dit aandeel is afgenomen ten opzichte van 2015 (Tabel 4.5). Het aantal verdachten van winkeldiefstal met een Nederlandse herkomst is 7 per 10.000 inwoners van deze bevolkingsgroep. Het aandeel Europese verdachten van winkeldiefstal is gestegen van 12 naar 28 procent. Omgerekend gaat het om 38 verdachten per 10.000 inwoners. Het aandeel niet-Europese verdachten is gedaald van 39 naar 30 procent.

De verschillen naar herkomstland kunnen samenhangen met een andere samenstelling van deze groepen. Uit onderzoek van het CBS komt naar voren dat met name geslacht, leeftijd en inkomen bepalend zijn voor de kans dat iemand verdacht wordt van een misdrijf. Verschillen naar geboorteland en herkomstland worden na correctie kleiner, maar blijven wel aanwezig (CBS, 2022).

Tabel 4.5 – Etnische herkomst van verdachten winkeldiefstal vs. alle verdachten en Nederlandse bevolking (12 jaar en ouder)

	Verdachten van winkeldiefstal			Alle verdachten						
	2015	2019	2024	2015	2019	2024	% NL (2024)	Factor t.o.v. NL 12+	Winkel-diefstal Per 10.000 inwoners (2024)	Verdachten Per 10.000 inwoners (2024)
Nederlands	49%	46%	41%	55%	51%	46%	72%	0,6	7	53
Europees	12%	20%	28%	9%	13%	16%	9%	3,0	38	145
Niet-Europees	39%	33%	30%	36%	36%	37%	18%	1,7	21	170
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		12	83

Bron: CBS-microdata. Analyse Ipsos I&O.

NB: de cijfers in deze tabel houden geen rekening met het feit dat de verschillen naar herkomst kleiner worden, als gecorrigeerd wordt voor andere achtergrondvariabelen, zoals geslacht, leeftijd en inkomen.

Sociaaleconomische positie

Als we kijken naar de sociaaleconomische categorie en inkomenspositie van verdachten is te zien dat verdachten van winkeldiefstal vaker dan gemiddeld een uitkering ontvangen of naar school gaan of studeren (Tabel 4.6). Ook behoren zij vaker tot de 10 procent laagste inkomens (eerste deciel) en de twee-op-na-laagste inkomensgroep (het derde deciel). Verder valt op dat verdachten van winkeldiefstal vaker tot een zogenoemd ‘institutioneel huishouden’ behoren. Dit zijn onder meer verpleeg- en verzorgingshuizen, GGZ-instellingen, instellingen voor verslavingszorg en daklozenopvang, internaten, gevangnissen en asielzoekerscentra.¹¹⁹

¹¹⁸ Sinds 2022 hanteert het CBS de volgende definitie voor personen met Nederlandse herkomst: in Nederland geboren personen met in Nederland geboren ouders. Zie: <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen/nederlandse-herkomst>, geraadpleegd 26 september 2025).

¹¹⁹ Een institutioneel huishouden betreft één of meer personen die samen een woonruimte bewonen en daar bedrijfsmatig worden voorzien in de dagelijkse levensbehoeften. Zie: <https://www.cbs.nl/nl-nl/onze-diensten/methoden/begrippen/institutioneel-huishouden> (geraadpleegd 26 september 2025).

Tabel 4.6 – Sociaaleconomische categorie en inkomenspositie van verdachten winkeldiefstal vs. alle verdachten en Nederlandse bevolking (12 jaar en ouder)

Verdachten van winkeldiefstal				Alle verdachten						
2015	2019	2024		2015	2019	2024	% NL (2024)	Factor t.o.v. NL 12+	Winkel-diefstal Per 10.000 inwoners (2024)	Verdacht en Per 10.000 inwoners (2024)
Sociaaleconomische categorie										
Werknemer	14%	18%	18%	29%	32%	32%	44%	0,4	4	53
Zelfstandige / directeur-grootaandeelhouder / meewerkend gezinslid / overige zelfstandige	2%	3%	3%	9%	10%	12%	9%	0,4	3	99
Ontvanger uitkering (excl. pensioen)	42%	38%	35%	29%	27%	24%	8%	4,4	42	225
Ontvanger pensioenuitkering	8%	7%	6%	4%	4%	3%	22%	0,3	3	9
Nog niet schoolgaand / scholier / student met inkomen	14%	19%	16%	16%	16%	15%	9%	1,8	17	126
Nog niet schoolgaand / scholier / student zonder inkomen	14%	11%	17%	7%	6%	8%	6%	2,8	27	97
Overig	6%	5%	5%	6%	5%	6%	4%	1,2	11	117
Persoonlijk bruto inkomen										
Laagste 10%	16%	21%	19%	16%	18%	17%	9%	2,2	20	140
2e deciel	10%	10%	8%	10%	10%	9%	9%	0,9	8	71
3e deciel	15%	19%	17%	12%	15%	13%	9%	1,9	18	109
4e deciel	17%	10%	9%	13%	9%	9%	9%	1,0	9	72
5e deciel	6%	6%	6%	8%	8%	8%	9%	0,7	6	64
6e deciel	4%	4%	4%	7%	7%	7%	9%	0,5	4	59
7e deciel	3%	3%	3%	6%	6%	6%	9%	0,3	3	52

Verdachten van winkeldiefstal				Alle verdachten						
8e deciel	2%	2%	2%	5%	5%	5%	9%	0,2	2	42
9e deciel	1%	1%	2%	4%	4%	4%	9%	0,2	2	31
Hoogste 10%	1%	1%	1%	3%	3%	3%	9%	0,1	1	21
Personen in institutionele huishoudens	7%	8%	9%	4%	5%	5%	2%	4,8	45	215
Personen in particuliere huishoudens zonder waargenomen inkomen	2%	1%	2%	2%	2%	2%	1%	2,3	22	175
Personen zonder persoonlijk inkomen	17%	14%	19%	10%	9%	12%	8%	2,3	21	103

Bron: CBS-microdata. Analyse Ipsos I&O.

Type en omvang huishouden

In vergelijking met de Nederlandse bevolking van 12 jaar en ouder zijn leden van eenpersoonshuishoudens, eenouderhuishoudens en institutionele huishoudens vaker dan gemiddeld verdacht van winkeldiefstal (Tabel 4.7). Dit is ook terug te zien in de verdeling naar huishoudomvang, waar eenpersoons- en vijf- of meerpersoonshuishoudens oververtegenwoordigd zijn.

Tabel 4.7 – Type en omvang huishouden verdachten winkeldiefstal vs. alle verdachten en Nederlandse bevolking (12 jaar en ouder)

Verdachten van winkeldiefstal			Alle verdachten						
2015	2019	2024	2015	2019	2024	% NL (2024)	Factor t.o.v. NL 12+	Winkel-diefstal Per 10.000 inwoners (2024)	Verdacht en Per 10.000 inwoners (2024)
Type huishouden									
Eenpersoons huishouden	33%	34%	34%	31%	31%	32%	19%	17	120
Niet-gehuwd paar zonder kinderen	6%	6%	5%	7%	7%	7%	7%	7	63
Gehuwd paar zonder kinderen	6%	5%	4%	5%	5%	3%	19%	2	13

Verdachten van winkeldiefstal			Alle verdachten						
Niet-gehuwd paar met kinderen	7%	7%	7%	9%	9%	9%	10%	10	88
Gehuwd paar met kinderen	18%	18%	18%	25%	23%	21%	34%	6	57
Eenouderhuis houden	20%	18%	17%	17%	17%	18%	9%	23	176
Overig huishouden	1%	1%	2%	2%	2%	2%	2%	11	101
Institutioneel huishouden	8%	10%	14%	5%	6%	8%	2%	84	348
Omvang huishouden									
1	39%	40%	41%	34%	35%	36%	21%	21	138
2	21%	20%	17%	21%	20%	19%	34%	5	44
3	14%	14%	13%	17%	17%	16%	16%	9	80
4	13%	14%	13%	16%	15%	15%	19%	8	61
5 of meer	12%	13%	15%	12%	13%	14%	10%	16	108

Bron: CBS-microdata. Analyse Ipsos I&O.

Regio, bevolkingsomvang en stedelijkheid

Inwoners van de G3-gemeenten (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag) en omliggende gemeenten worden vaker dan gemiddeld verdacht van winkeldiefstal. Dit is ook terug te zien in het aandeel verdachten woonachtig in gemeenten met 250.000 of meer inwoners en (zeer) sterk stedelijke gemeenten (Tabel 4.8).

Tabel 4.8 – Geografische herkomst van verdachten winkeldiefstal vs. alle verdachten en Nederlandse bevolking (12 jaar en ouder)

Verdachten van winkeldiefstal				Alle verdachten						
	2015	2019	2024	2015	2019	2024	% NL (2024)	Factor t.o.v. NL 12+	Winkel-diefstal Per 10.000 inwoners (2024)	Verdachten Per 10.000 inwoners (2024)
Nielsen - 5 regio's										
G3 incl. rand-gemeenten	32%	28%	24%	26%	25%	24%	16%	1,5	16	117
West (UT, NH, ZH)	25%	27%	29%	26%	26%	27%	29%	0,9	11	72
Noord (GR, FR, DR)	7%	8%	11%	8%	9%	9%	10%	0,9	12	73
Oost (OV, GD, FL)	18%	19%	19%	18%	19%	18%	21%	0,9	10	67
Zuid (ZL, NB, LB)	18%	18%	18%	21%	22%	22%	24%	0,9	8	74
Inwonerklasse										
<20.000	2%	2%	3%	4%	3%	3%	5%	0,7	6	53
20.000 tot 50.000	18%	20%	23%	25%	26%	24%	33%	0,8	8	58
50.000 tot 100.000	18%	20%	24%	19%	22%	24%	24%	0,9	11	78
100.000 tot 250.000	31%	30%	29%	27%	26%	27%	24%	1,1	13	88
>=250.000	31%	27%	22%	25%	23%	22%	14%	1,6	17	123
Stedelijkheid gemeente										
Zeer sterk	41%	41%	36%	35%	35%	36%	26%	1,3	15	107
Sterk	37%	35%	33%	34%	32%	32%	30%	1,1	12	85
Matig	12%	11%	13%	14%	13%	13%	16%	0,8	9	64
Weinig	9%	10%	14%	13%	15%	15%	21%	0,7	7	56
Niet	2%	3%	4%	4%	5%	4%	7%	0,7	6	49

Bron: CBS-microdata. Analyse Ipsos I&O.

4.2 Typen winkeldieven

In deze paragraaf gaan we nader in op type winkeldieven, ook wel ‘dadercategorieën’ genoemd. We beginnen met bestaande dadertypologieën uit de literatuur (paragraaf 4.5.1). Daarna bespreken we hoe dit zich verhoudt tot de bevindingen uit de kwalitatieve bronnen (de expert- en diepte-interviews, paragraaf 4.5.2) en de enquête onder ondernemers (paragraaf 4.5.3).

4.2.1 Quickscan deskresearch



De eerste onderzoeker die een typologie van winkeldieven beschreef was Cameron (1964). Hij constateerde dat ongeveer 90 procent van de winkeldieven kruimeldieven waren. Dit zijn dieven die stelen voor eigen gebruik. Kruimeldieven hebben meestal geen contacten binnen de criminele wereld. De overige 10 procent van de steekproef waren *boosters*. Boosters zijn professionele dieven die producten stelen om door te verkopen. Deze dieven onderhouden wel contacten met criminele groeperingen.¹²⁰

In zijn onderzoek uit 1984 breidde Moore de typologie van Cameron verder uit. Hij verdeelde een groep van 300 veroordeelde winkeldieven in vijf categorieën: semiprofessionele dieven, impulsieve winkeldieven, gelegenhedsdieven, periodieke winkeldieven en amateur winkeldieven. Semiprofessionele dieven (12%) stelen met het doel om de gestolen producten door te verkopen. Impulsieve winkeldieven (15%) stelen enkele keren en dit gebeurt ongepland. Gelegenheidsdieven (15%) stelen drie tot tien keer per jaar. Bij deze dieven zijn materiële motieven ondergeschikt aan uitdaging en groepsdruk. Een klein deel van de onderzochte groep bestond uit periodieke winkeldieven (2%). Deze dieven stelen onregelmatig vanuit een psychosociale aanleiding. Psychische problemen spelen bij deze groep een rol. Het grootste deel van de groep bestond uit amateur winkeldieven (56%). Deze plegen regelmatig winkeldiefstallen vanuit materiële behoeften. Ze gebruiken de gestolen goederen voor eigen gebruik.¹²¹

In een recenter onderzoek onderscheiden Spapens, Siegel en Vander Beken (2024) de volgende dadercategorieën: stelselmatige daders, gelegenhedsdaders en dadergroepen die in wisselende samenstelling opereren.¹²²

Onderzoek van Nadeau, Rochlen en Tyminski (2019) typeert winkeldieven op basis van onderzoek naar 202 respondenten die rapporteerden meermaals winkeldiefstallen te hebben gepleegd. Deze winkeldieven verstrekten informatie over hun werkwijzen, motivaties, mentale gezondheid, ethische attitudes, persoonlijke geschiedenis en levensomstandigheden. Op basis van deze informatie categoriseerden de onderzoekers zes typen winkeldieven.

- 1 **Het verlies-reactieve type** (28%) wordt gekarakteriseerd door over het algemeen wet- en regelgeving navolgend gedrag, stabiliteit in geestelijke gezondheid en een overmaat aan levenslange verliezen en trauma's. Deze winkeldieven plegen het minste aantal winkeldiefstallen en stelen de goedkoopste artikelen. Het plegen van winkeldiefstallen zou voor hen een manier zijn om onbewust een oneerlijk verlies te compenseren.

¹²⁰ Cameron, 1964.

¹²¹ Moore, 1984.

¹²² Spapens, Siegel & Vander Beken, 2024

- 2 **Het impulsieve type** (20%) wordt gekarakteriseerd door een hoge impulsiviteit en een lage zelfcontrole. Ze zijn actief in stedelijke omgevingen waar zich veel gelegenheden voor doen. Opvallend is dat dit type het grootste vermogen heeft om de gestolen goederen te betalen.
- 3 **Het depressieve type** (18%) ervaart een acute depressie. Dit type pleegt winkeldiefstallen als een manier om te gaan met depressieve gevoelens. Deze groep ervaart veel schuld in vergelijking met anderen typen.
- 4 **Het hobbyist-type** (18%) wordt gekarakteriseerd door plezier in het plegen van winkeldiefstallen en een hoog niveau van welzijn. Deze groep pleegt het op één na hoogste aantal diefstallen en ervaart geen stress, schuld of schaamte. Deze winkeldieven plaatsen zichzelf boven de wet.
- 5 **Het verslaafde-compulsieve type** (9%) wordt gekarakteriseerd door een verslavend en compulsief patroon van winkeldiefstallen waarbij de daders genieten van de spanning van de daad. Dit type vertoont een compulsieve drang om te stelen. Dit type steelt gemiddeld de duurste artikelen. Het gaat voornamelijk om mannelijke en jonge daders.
- 6 **Het economisch achtergestelde type** (7%) wordt gekarakteriseerd door het laagste inkomen en de laagste sociaaleconomische status. Dit type is sterk gemotiveerd door de economische voordelen die gepaard gaan met winkeldiefstal en steelt duurdere artikelen. Ze maken gebruik van de meest geavanceerde methoden om hun winkeldiefstal te vergemakkelijken, zoals tassen bekleed met folie om radiofrequentiescanners te omzeilen. Deze winkeldieven stelen vaker dan elk ander type.¹²³

Met de opkomst van zelfscankassa's is in de literatuur aandacht voor een relatief nieuw type winkeldief ontstaan. Het gaat om de zogenaamde *SWIPERS*: 'Seemingly Well-Intentioned Patrons Engaging in Routine Shoplifting'. *SWIPERS* maken uitsluitend gebruik van de zelfscankassa om te stelen. Onder *SWIPERS* vallen onder meer mensen die toevallig ontdekken hoe eenvoudig diefstal via de zelfscankassa is, personen die bewust goedkopere producten scannen dan ze daadwerkelijk meenemen, klanten die uit frustratie over technische problemen met de zelfscankassa tot diefstal overgaan en mensen die uit 'anti-corporate' overtuigingen stelen.¹²⁴ Deze laatste groep richt zich met de winkeldiefstal tegen grote bedrijven, in het geval van winkeldiefstal de grote winkelketens.

4.2.2 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



De gesprekspartners van verschillende organisaties stellen dat het grootste deel van de winkeldieven de 'gelegenheidsdief' is.¹²⁵ Het CCV en PVO-NL hebben het bijvoorbeeld over een aandeel van 80 procent. De gesprekspartner van deze organisaties stelt dat er de afgelopen jaren geen verschuivingen zijn geweest in typen daders en hoe dominant elk type is.¹²⁶

De politie maakt onderscheid tussen 'enkelvoudige' en 'stelselmatige' winkeldieven.¹²⁷

- De eenmalige, 'enkelvoudige' winkeldief: deze winkeldieven zijn volgens de gesprekspartner van de politie meestal jongere mensen ('het pubermeisje') en soms mensen met

¹²³ Nadeau, Rochlen & Tyminski 2019.

¹²⁴ Taylor, 2016.

¹²⁵ Expertinterviews 1, 3, 8, 9.

¹²⁶ Expertinterview 3.

¹²⁷ Expertinterview 8.

verslavingsproblematiek.¹²⁸ Zij stelen voor de ‘spanning’ of omdat ze het product daadwerkelijk nodig hebben. Deze daders zijn vaak zenuwachtiger, handelen minder professioneel en hebben daardoor een hogere pakkans.

- De ‘stelselmatige’ winkeldief: onder dit type winkeldief valt volgens de politie met name de professionele winkeldief (zoals de mobiele bendes). Professionele dieven werken vaak met geprepareerde tassen om detectiepoortjes te omzeilen, kenmerken zich door een ‘nonchalante’ houding en gaan ook voor een andere buit dan enkelvoudige dieven. In de literatuur staan dergelijke winkeldieven bekend als winkeldieven die gebruikmaken van ‘externe hulpmiddelen’.¹²⁹ Professionele daders stelen daarnaast vaak op bestelling van helers.

De ondernemers en beveiligingsmedewerkers met wie we hebben gesproken herkennen het onderscheid tussen de enkelvoudige en meer stelselmatige of professionele winkeldief.¹³⁰ Aan dit dichotome onderscheid in enkelvoudige en stelselmatige winkeldieven zouden we echter nog een tussencategorie kunnen toevoegen: de meervoudige, recidiverende winkeldief. Dit is de winkeldief die herhaaldelijk winkeldiefstal pleegt, maar niet binnen de categorie van professionele winkeldief valt en bijvoorbeeld geen gebruik maakt van speciale hulpmiddelen of zich richt op een specifieke buit.

De vertegenwoordiger van een brancheorganisatie zegt de laatste jaren steeds vaker van ondernemers te horen dat zij overlast ervaren door verwarde, thuisloze en/of verslaafde personen. Deze personen plegen soms ook winkeldiefstal, maar niet altijd. Verslaafde daders kunnen in sommige gevallen stelselmatig winkeldiefstal plegen. De gesprekspartner van een andere brancheorganisatie stelt dat veelplegers geregeld personen zijn met complexe problematiek, zoals psychische problemen, financiële problemen of een verslaving.¹³¹

Het CCV en PVO-NL herkennen de winkeltypen professionele, verwarde of verslaafde winkeldief, maar stellen dat deze categorieën slechts een klein aandeel van het totaal betreffen. Een kanttekening die we hierbij plaatsen is dat deze categorieën mogelijk uit winkeldieven bestaan die meerdere feiten plegen en zo ook een groter aandeel van de totale omvang van winkeldiefstal kunnen hebben.

4.2.3 Enquête ondernemers



Het meest voorkomende type winkeldief is volgens ondernemers de ‘gewone’ klant die ze *niet* eerder in hun winkel hebben gezien. Ruim een derde (36%) zegt dat ze dit type winkeldief vaak, soms of regelmatig in hun winkel zien (Figuur 4.3). Dit zou kunnen betekenen dat een deel van de winkeldieven bewust een winkel kiest waar het personeel hem of haar niet kent. Een vergelijkbaar aandeel (33%) geeft aan dat winkeldieven ‘gewone’ klanten zijn die ze *wel* eerder in hun winkel hebben gezien. Dit komt overeen met de eerder besproken bevinding uit de expertinterviews: het profiel van de dader lijkt op het profiel van de gemiddelde

¹²⁸ Expertinterview 8.

¹²⁹ Nederstigt, 2011.

¹³⁰ Diepte-interviews 1 t/m 7.

¹³¹ Expertinterview 4.

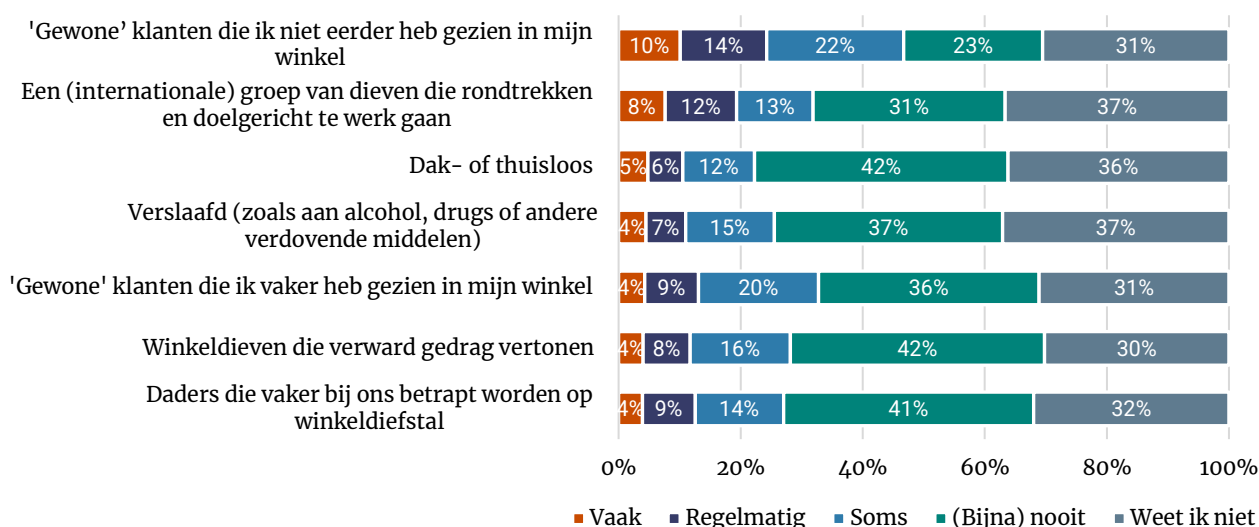
klant. Over het geheel genomen is het zo dat de ondernemersenquête geen grote verschillen laat zien tussen hoe vaak de verschillende typen winkeldieven voorkomen.

De typen winkeldieven die volgens de respondenten relatief het minst voorkomen zijn dak- of thuisloze winkeldieven en winkeldieven die verward gedrag vertonen. Over beide type winkeldieven zeggen ruim vier op de tien ondernemers (42%) dat zij (bijna) nooit voorkomen in hun winkel. Deze uitkomst komt dus niet overeen met de observatie van de brancheorganisatie uit paragraaf 4.2.2 dat ondernemers in grotere mate te maken krijgen met overlast en diefstal door verwarde personen. Een kanttekening hierbij is dat we op basis van de ondernemersenquête geen uitspraken kunnen doen over of er sprake is van ontwikkelingen in hoe vaak de verwarde winkeldief voorkomt in winkels. Daarnaast is het waarschijnlijk dat gevallen met verwarde winkeldieven meer indruk maken op ondernemers en dat de brancheorganisaties er daarom in grotere mate over horen.

Voor alle type winkeldieven geldt dat een relatief groot aandeel van de ondernemers aangeeft dat ze niet weten of dat type winkeldief wel eens voorkomt in hun winkel (tussen 30% en 37%). Dit is deels het geval omdat deze vraag in de enquête is voorgelegd aan alle ondernemers.¹³² Hier zitten dus ook ondernemers tussen bij wie winkeldiefstal relatief weinig tot niet voorkomt.

Figuur 4.3 – Hoe vaak komen de volgende typen winkeldieven in uw winkel voor?

Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n=1.201).



In Tabel 4.9 zijn de typen winkeldieven uitgesplitst naar de omvang van de plaats waar de winkel gelegen is (gebaseerd op inwoneraantal). De tabel laat zien dat voor de meeste typen winkeldieven geldt dat deze in kleine plaatsen (met minder dan 20.000 inwoners) het minst voorkomen. Alleen bij de 'gewone' gelegenheidsdief die vaker in de winkel komt is er geen sprake van (significante) onderlinge verschillen. Figuur 4.3 liet al zien dat bepaalde type winkeldieven, zoals de dak- of thuisloze winkeldief en de verwarde winkeldief, relatief weinig voorkomen. Voor

¹³² De uitkomsten van de ondernemersenquête laten zien dat, bij alle typen winkeldieven, de ondernemers zonder vermoedelijke of waargenomen winkeldiefstallen in 2024 vaker aangeven dat ze niet weten of dit type winkeldief in hun winkel voorkomt dan ondernemers die aangeven dat er in 2024 wel winkeldiefstallen zijn gepleegd in hun winkel.

beide type winkeldieven geldt dat deze in de kleinste plaatsen significant minder vaak te vinden zijn dan in plaatsen met een groter inwoneraantal (Tabel 4.9).

Tabel 4.9 – Typen winkeldieven in winkel, naar inwoneraantal van de plaats waar de winkel gelegen is (%soms/regelmatig/vaak). Basis: ondernemers in de detailhandel (n=1.195).¹

	< 20.000 inwoners (n=314) (A)	20.000 – 50.000 inwoners (n=286) (B)	50.000 – 100.000 inwoners (n=184) (C)	> 100.000 inwoners (n=350) (D)
'Gewone' klanten die ik vaker heb gezien in mijn winkel	30%	33%	34%	34%
'Gewone' klanten die ik niet eerder heb gezien in mijn winkel	37%	52% (A)	53% (A)	48%
Een (internationale) groep van dieven die rondtrekken en doelgericht te werk gaan	23%	35% (A)	33%	38% (A)
Winkeldieven die verward gedrag vertonen	18%	34% (A)	37% (A)	29% (A)
Daders die agressief of intimiderend gedrag vertonen als ikzelf of één van mijn medewerkers hem of haar aanspreek op de diefstal	20%	35% (A)	47% (A, D)	31% (A)
Daders die dak- of thuisloos zijn	13%	25% (A)	27% (A)	29%
Daders die verslaafd zijn (zoals aan alcohol, drugs of andere verdovende middelen)	15%	30% (A)	29% (A)	31% (A)
Daders die vaker bij ons betrapt worden op winkeldiefstal	18%	30% (A)	34% (A)	29% (A)

De letters in de tabel geven aan wat de significante verschillen tussen de groepen zijn. In de bovenste rij staat achter iedere categorie een letter (A t/m D). In de datacellen staat vervolgens achter ieder percentage ten opzichte van welke andere categorie de betreffende categorie significant afwijkt.

1. Het totaal van de getoonde categorieën telt niet op tot 1.195, aangezien de tabel niet de antwoordopties 'anders, namelijk' en 'weet ik niet/wil ik niet zeggen' toont.

4.3 Mobiel banditisme

In deze paragraaf gaan we dieper in op een specifiek fenomeen: het mobiel banditisme. Winkeldieven die opereren onder het mobiel banditisme zijn georganiseerde, professionele winkeldieven (mobiele bandieten). We lichten deze dadercategorie apart uit, aangezien er bronnen zijn die stellen dat vermogensdelicten door mobiele bendes in de afgelopen jaren zijn toegenomen.¹³³ We presenteren eerst wat er op basis van de quickscan deskresearch naar voren is gekomen over dit fenomeen (paragraaf 4.3.1). Vervolgens gaan we in op de bevindingen uit de expert- en diepte-interviews (paragraaf 4.3.2) en bespreken we de resultaten uit de enquête onder ondernemers (paragraaf 4.3.3).

4.3.1 Quickscan deskresearch

Winkeldiefstal door mobiele bendes



Sinds 2016 zouden vermogensdelicten steeds vaker gepleegd worden door mobiele bendes. De nationale politie ziet een toename van het percentage verdachten dat niet in Nederland geboren is, geen Nederlandse nationaliteit heeft en opereert in groepsverband.¹³⁴ Mobiel banditisme wordt daarbij in navolging van de EU als volgt gedefinieerd: “Een mobiele (rondtrekkende) dadergroep is een vereniging van daders die zich stelselmatig verrijken door middel van vermogenscriminaliteit of fraude (met name winkel- en ladingdiefstal, inbraak in woningen en bedrijven, oplichting, skimming en zakkenrollerij), binnen een breed gebied waarin ze activiteiten uitvoeren en die internationaal actief zijn” (Raad van de Europese Unie, 5 november 2010). Winkeldiefstal is een specifieke vorm van vermogenscriminaliteit.

In Nederland zijn met name internationaal opererende groepen winkeldieven actief uit Zuidoost-Europese landen, zoals Roemenië en de Balkanlanden. Deze dadergroepen zijn afkomstig uit gemarginaliseerde bevolkingsgroepen en komen regelmatig voort uit familiebanden, waarin ook vrouwen en kinderen een rol spelen. Ze verblijven voor korte periodes in Nederland of net over de Nederlandse grens.

In deze periodes plegen ze winkeldiefstallen waarna ze verder reizen of zich in grensgebieden vestigen, zodat ze in meerdere landen kunnen toeslaan. Vakantieparken worden regelmatig als tijdelijke verblijfplaatsen gebruikt. Daarnaast gebruiken de dadergroepen ook woningen die worden verhuurd door louche huisjesmelkers, en woningen die door familieleden ter beschikking worden gesteld.¹³⁵

De goederen die deze winkeldieven stelen zouden vooral aan helers in Nederland verkocht worden. De winkeldieven nemen ter plekke contact op met helers, telefonisch of via WhatsApp, waarna ze instructies krijgen over welke spullen in de winkels moeten worden gestolen. Ze opereren dus regelmatig in opdracht. In opsporingsonderzoeken komt ook naar voren dat

¹³³ Laskai et al., 2023.

¹³⁴ Laskai et al., 2023.

¹³⁵ Spapens, Siegel & Vander Beken, 2024

mobiele bendes op Nederlandse vakantieparken bezoek krijgen van potentiële kopers van de gestolen goederen.¹³⁶

Ten slotte is het belangrijk om op te merken dat leden van criminele bendes slachtoffer kunnen zijn van criminele uitbuiting. Recent onderzoek wijst uit dat leden niet altijd vrijwillig aan het plegen van strafbare feiten deelnemen.¹³⁷ Binnen deze criminele uitbuiting valt ten eerste het inschakelen van minderjarigen bij het plegen van winkeldiefstallen, door hun ouders of andere leden van hun *extended family*. Daarnaast kunnen leden van dadergroepen worden gedwongen om delicten te plegen, bijvoorbeeld om een financiële schuld af te lossen.

De strategie van mobiele bendes



In de strategie van mobiele bendes zijn drie fasen te onderscheiden. De eerste fase betreft de voorbereidingen. Deze fase omvat de reis naar Nederland, de slaappleaats en de werving van nieuwe leden.¹³⁸ Mobiele bendes gebruiken verschillende vervoersmiddelen om naar Nederland te reizen. Ze gebruiken zowel personenauto's als particuliere pendelbusjes. Daarnaast zouden daders reizen met het reguliere openbaar vervoer. In enkele gevallen reizen leden van mobiele bendes met het vliegtuig. Slaappleaatsen van mobiele bendeleden variëren eveneens sterk. Vaak delen bendeleden een woning met elkaar. Slaappleaatsen worden met name gevonden via familieleden of kennissen die al langer in Nederland verblijven. Daarnaast maken mobiele bendes vaak gebruik van campings en recreatieparken. Ook zijn er leden die in auto's slapen. Deze verblijven maar korte tijd in Nederland. Werving van nieuwe bendeleden gebeurt deels in het land van herkomst en deels hier in West-Europa. Werving van winkeldieven vindt met name plaats binnen familiebanden.¹³⁹ Mobiele bendes passen in sommige gevallen dwang toe om mensen te bewegen om mee te werken aan criminele activiteiten.¹⁴⁰

De tweede fase betreft de planning en uitvoering van de roof. Mobiele bendes die winkeldiefstallen plegen blijken hun werkterrein met name in middelgrote en kleine steden te hebben.

Deze dieven zijn niet zozeer actief in grotere steden in de Randstad.¹⁴¹ Er zijn mobiele bendes die voorafgaand aan het plegen van een delict nadenken over de specifieke doelwitten en locaties waar ze hun slag willen slaan. Andere bendes rijden rond tot ze een geschikt doelwit vinden. De reis naar de plaats delict wordt meestal met de auto afgelegd. Deze auto wordt gestolen of gehuurd bij een autobedrijf. Mobiele bendes hanteren bij het uitvoeren van diefstallen uiteenlopende afschermingsmethoden om uit het zicht van de politie te blijven. Ze opereren vaak onder een valse identiteit. Geweld gebruiken ze niet of nauwelijks; zo proberen ze de aandacht van politie te minimaliseren. De inzet van kinderen is een andere manier om minder op te vallen. Ten slotte schermen bendes zich af door activiteiten over meerdere landen te verdelen.¹⁴²

¹³⁶ Mouris et al, 2023.

¹³⁷ Mouris, Spapens & Siegel, 2024.

¹³⁸ Van Gestel, 2014.

¹³⁹ Spapens, Siegel & Vander Beken, 2024.

¹⁴⁰ Van Gestel, 2014.

¹⁴¹ Van Gestel, 2014.

¹⁴² Ibid.

De laatste fase binnen de werkwijze van mobiele bendes is de verwerking van de buit. Zoals eerder beschreven, worden de gestolen goederen veelal doorverkocht aan helers in Nederland. Hiervoor moet er sprake zijn van lokale inbedding. Lokale contacten zijn nodig om de gestolen goederen hier te kunnen slijten. Mobiele bendes zouden daarom relaties onderhouden met kleine ondernemers uit de bovenwereld. In sommige gevallen worden de gestolen goederen naar het herkomstland vervoerd. Familieleden spelen dan een actieve rol bij de heling, bijvoorbeeld omdat de gestolen goederen naar hen worden opgestuurd.¹⁴³

4.3.2 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



Over de relatie tussen winkeldiefstal en mobiel banditisme laten de experts met wie we hebben gesproken verschillende geluiden horen.¹⁴⁴ Zo zegt een deel dat mobiele bendes geen grote rol spelen in het fenomeen winkeldiefstal of slechts een klein aandeel zijn van het geheel.¹⁴⁵ Andere gesprekspartners, waaronder van de politie en een brancheorganisatie,¹⁴⁶ stellen dat mobiel banditisme een probleem is binnen winkeldiefstal, maar dat het minder vaak voorkomt dan de enkelvoudige gelegenheidsdief.¹⁴⁷ Daarentegen zijn mobiele bendes vaak wel verantwoordelijk voor het grootste deel van het schadebedrag.¹⁴⁸ De gesprekspartner van het CCV en PVO-NL zegt dat alle branches kwetsbaar zijn voor mobiel banditisme. Volgens de gesprekspartner van een brancheorganisatie richten mobiele bendes zich echter met name op supermarkten (koffie), drogisterijen (cosmetica-artikelen) en de luxere kledingwinkels.¹⁴⁹ Een andere brancheorganisatie herkent de specialisatie van mobiele bendes in cosmetica.¹⁵⁰

Vertegenwoordigers van een supermarktketen schetsen een beeld van hoe mobiel banditisme eruit ziet in hun winkels.¹⁵¹ De mobiele bandieten komen bijvoorbeeld met geprepareerde tassen of rolstoelen waarin de rolstoeler in werkelijkheid niet gehandicapt of immobiel is. Winkeldieven leggen producten klaar bij de poortjes, die een compagnon vervolgens opent. Of de leden drukken samen volle karren door de poortjes. Bij mobiele bendes gaat het vaak al om schade van 300 tot 600 euro per diefstal, met soms zelfs uitschieters naar 1000 euro per diefstal.¹⁵² Over het volgende zijn de experts het eens: een belangrijke voorwaarde voor de producten die mobiele bendes stelen, is dat deze makkelijk door te verkopen zijn. Dit oogmerk van heling herkennen de beveiligingsmedewerkers van winkelcentra die we hebben gesproken ook. Zo vertelt een medewerker over een winkelcentrum in een grote stad: *“Het zijn dan met name (daders, red.) die worden aangestuurd [...], dat iemand hen een bestellijst geeft, zij dit stelen en dit wordt doorverkocht.”*¹⁵³

Geen van de geraadpleegde experts ziet echter een aanleiding om te concluderen dat het probleem mobiel banditisme in de afgelopen jaren in omvang is toegenomen. Met betrekking tot

¹⁴³ Ibid.

¹⁴⁴ Expertinterviews 1, 3, 5, 8, 9, 10.

¹⁴⁵ Expertinterviews 5, 9, 10.

¹⁴⁶ Expertinterviews 3, 4, 8.

¹⁴⁷ De verschillende standpunten van bijvoorbeeld de politie en Stichting SODA met betrekking tot de rol van mobiel banditisme in winkeldiefstal, kunnen ontstaan doordat beide organisaties vanuit hun werk te maken krijgen met andere type winkeldieven.

¹⁴⁸ Expertinterview 8.

¹⁴⁹ Expertinterview 4.

¹⁵⁰ Expertinterview 11.

¹⁵¹ Expertinterview 1.

¹⁵² Expertinterview 1.

¹⁵³ Diepte-interview 5.

deze claim is het wel belangrijk om te benoemen dat het voor ondernemers lastig is om (direct) vast te stellen of een winkeldief lid is van een mobiele bende of bijvoorbeeld een ‘gewone’ arbeidsmigrant is met een Oost-Europese afkomst. In overeenstemming met wat er bekend is in de literatuur, stelt de politie dat mobiele bendes met name bestaan uit daders met een niet-Nederlandse afkomst, zoals (Zuid)Oost-Europeanen.¹⁵⁴ In verschillende gesprekken is echter het beeld tegengesproken dat de rondtrekkende bendes voornamelijk uit Oost-Europese landen komen.¹⁵⁵

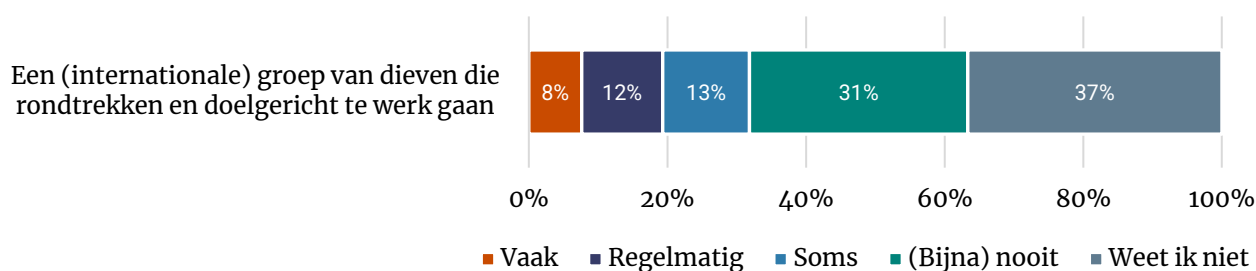
4.3.3 Enquête ondernemers



De literatuur over winkeldiefstal zegt dat vermogensdelicten de afgelopen jaren steeds vaker worden gepleegd door mobiele bendes.¹⁵⁶ Experts zijn verdeeld over hoe wijdverspreid het fenomeen mobiel banditisme precies is als het gaat om winkeldiefstal.

Figuur 4.4 laat zien hoe vaak mobiele bendes volgens ondernemers diefstal plegen in hun winkels. Een derde van de ondernemers (33%) zegt dat zij vaak, regelmatig of soms (internationale) groepen van dieven zien die rondtrekken en doelgericht te werk gaan (mobiele bendes).

Figuur 4.4 - Hoe vaak komt het volgende type winkeldief in uw winkel voor? (Niet alle antwoordcategorieën getoond). Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n=1201).



Naarmate de omvang van een winkel toeneemt, hebben ondernemers vaker te maken met mobiele bendes (zie tabel 4.10). Ruim drie kwart (76%) van de winkels met 50 of meer medewerkers geeft aan dat zij wel eens (internationale) groepen van winkeldieven zien die rondtrekken en doelgericht te werk gaan.¹⁵⁷ Dit ligt significant hoger dan bij alle winkels met een kleinere omvang.

¹⁵⁴ Expertinterview 8.

¹⁵⁵ Expertinterviews 1, 9,

¹⁵⁶ Laskai et al, 2023.

¹⁵⁷ Onder de winkels met een omvang van meer dan 50 personen vallen voornamelijk winkels uit de supermarktbranche.

Tabel 4.10 - Mobiele bendes in winkels, naar omvang van de winkel (% soms/regelmatig/vaak).
Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n=1.198).

	1 werkzaam persoon (n=81) (A)	2 werkzame personen (n=79) (B)	3-10 werkzame personen (n=301) (C)	10-50 werkzame personen (n=207) (D)	50 of meer werkzame personen (n=522) (E)
Een (internationale) groep van dieven die rondtrekken en doelgericht te werk gaan	12%	16%	35% (A, B)	45% (A, B)	76% (A, B, C, D)

De letters in de tabel geven aan wat de significante verschillen tussen de groepen zijn. In de bovenste rij staat achter iedere categorie een letter (A t/m E). In de datacellen staat vervolgens achter ieder percentage ten opzichte van welke andere categorie de betreffende categorie significant afwijkt.

4.4 Redenen voor winkeldiefstal

In de onderstaande paragrafen gaan we dieper in op de redenen die daders van winkeldiefstal kunnen hebben voor het plegen van winkeldiefstal. We bespreken eerst de bestaande theorieën uit de literatuur over redenen, rechtvaardigingsgronden en voorwaarden voor winkeldiefstal (paragraaf 4.4.1). Daarna bespreken we hoe dit zich verhoudt tot de bevindingen uit de enquête onder daders (4.4.2) en de kwalitatieve bronnen (de expert- en diepte-interviews, paragraaf 4.4.3).

4.4.1 Quickscan deskresearch



De redenen voor het plegen van winkeldiefstal zijn uiteenlopend. Winkeldieven kunnen stelen voor eigen gebruik, of met de bedoeling om het gestolen goed door te verkopen. Het stelen kan ook plaatsvinden vanuit een gedragsmatig motief, ofwel voor de kick. In sommige gevallen is winkeldiefstal pathologisch van aard; we spreken dan van kleptomanie.¹⁵⁸ Voor jonge winkeldieven speelt sociale druk vanuit leeftijdsgenoten een belangrijke rol, evenals een gebrek aan financiële middelen.¹⁵⁹ In de literatuur bestaan verschillende theorieën die omschrijven wat mogelijke redenen zijn voor winkeldieven of welke voorwaarden aanwezig moeten zijn voor het plegen van het delict winkeldiefstal. Deze theorieën zullen we in de paragrafen hieronder bespreken.

De routine activiteitentheorie



De routine activiteitentheorie neemt een centrale positie in bij het verklaren van winkeldiefstal en andere vermogensdelicten.¹⁶⁰ Het is een specifieke toepassing van de gelegenheidstheorie.¹⁶¹ De kern van gelegenheidstheorie in de criminologie is dat er sprake is van een grotere kans op crimineel gedrag als de gelegenheid tot dit gedrag aanwezig is. Cohen en Felson (1979) stellen dat er aan drie voorwaarden moet worden voldaan voordat een delict, in dit geval een winkeldiefstal, wordt gepleegd:

- 1 Er moet een aantrekkelijk doelwit zijn. Er is sprake van een aantrekkelijk doelwit indien het gestolen goed (een hoge) waarde heeft, snel en makkelijk mee te nemen is, goed bereikbaar is door een tekort aan veiligheidsmaatregelen, snel verkocht wordt en moeilijk te traceren is.

¹⁵⁸ Nederstigt, 2011.

¹⁵⁹ Cox, Cox, & Moschis, 1990

¹⁶⁰ Spapens, Siegel & Vander Beken, 2024.

¹⁶¹ Ungvarsky, 2024.

- 2 De afwezigheid van bewaking en toezicht waardoor de pakkans gering is. Wanneer de bewaking in een winkel (zoals met surveillerend personeel, camera's, tags op producten) goed is, zal de potentiële dader minder snel stelen. Onder toezicht in een winkel kan ook vallen dat er andere klanten zijn die zien dat er een diefstal wordt gepleegd en dit eventueel melden bij een winkelmedewerker of bewaker.
- 3 Een gemotiveerde dader. Indien de twee voornoemde voorwaarden aanwezig zijn en de dader is gemotiveerd, vergroot dat de kans op winkeldiefstal.¹⁶²

De rationale-keuze-theorie



Deze theorie stelt dat het wel of niet voorkomen van diefstal afhangt van de opbrengsten en risico's die ermee gepaard gaan. De dader weegt deze twee aspecten af en wanneer de risico's groter zijn dan de opbrengsten, zal een diefstal niet plaatsvinden.¹⁶³

De seductions of crime theorie



In de *seductions of crime theorie* van Jack Katz (1988) staat de relatie tussen het uitvoeren van een misdaad en de emotionele staat van de dader centraal. Het betreft een analyse van de verleidingen en dwangmatigheden die daders voelen als ze zich bezighouden met criminele activiteiten, en die hen in en door criminele projecten trekken.

Om criminaliteit te begrijpen is het eerst nodig om criminele gebeurtenissen te reconstrueren zoals ze door de daders worden gezien. De theorie stelt dat er drie noodzakelijke stappen zijn waardoor de constructie van misdaad plaatsvindt:

- 1 Een pad van actie – onderscheidende praktische vereisten voor het succesvol plegen van de misdaad.
- 2 Een lijn der interpretatie – unieke manieren om te begrijpen hoe iemand door anderen wordt en zal worden gezien.
- 3 Een emotioneel proces – verleidingen en dwangmatigheden met een speciale dynamiek.

In het geval van winkeldiefstal stelt de daad de dader in de eerste plaats in staat om zijn of haar capaciteiten te bewijzen en zo te ontsnappen aan de schaamte van incompetentie. De voorbereiding van het delict gaat gepaard met een gevoel van verwachting, waarbij opwinding opbouwt over wat er zal worden gestolen.¹⁶⁴ Bij het uitvoeren van de daad moet de dader angsten overwinnen en emotioneel meesterschap tonen. Bijvoorbeeld door de uiterlijke verschijning van emoties en intenties onder de knie te krijgen, de indruk te wekken van normaal gedrag en, vanuit praktisch oogpunt, ervoor te zorgen niet opgemerkt of gevolgd te worden. Na de daad zal er een euforische sensatie van prestatie zijn. Volgens Katz is wat er wordt gestolen vaak minder belangrijk dan het stelen zelf.

Andere redenen voor winkeldiefstal



Andere factoren die verband houden met winkeldiefstal zijn drugsgebruik en economische deprivatie. Onderzoek toont een verband aan tussen een heroïneverslaving en andere criminele activiteiten, waaronder winkeldiefstal.¹⁶⁵ Verschillende onderzoeken stellen

¹⁶² Cohen & Felson, 1979.

¹⁶³ Mburu & Helbich, 2016.

¹⁶⁴ Het gevoel van verwachting speelt mogelijk ook een rol bij winkeldiefstallen waar het delict een meer impulsief besluit is, maar in deze gevallen is er sprake van een (extreem) korte voorbereidingstijd en zal dit proces er dus anders uitzien.

¹⁶⁵ Inciardi, 1979.

daarnaast dat winkeldiefstal verband houdt met economische deprivatie en een lage sociaaleconomische status.¹⁶⁶ Winkeldieven rapporteren in hoge mate dat zij werkloos zijn.¹⁶⁷ Chronische winkeldieven rapporteren dat een laag inkomen in grote mate bijdraagt aan het criminele gedrag.¹⁶⁸

4.4.2 Enquête daders



Daders van winkeldiefstal konden voor verschillende redenen om winkeldiefstal te plegen, aangeven in hoeverre dit heeft meegespeeld bij de laatste keer dat zij dit delict hebben gepleegd. Deze bevindingen zijn gebaseerd op een steekproef van voornamelijk gelegenheidsdieven. De top drie van redenen die daders het meest genoemd hebben zijn:

- 1 Ik vind dat de winkel al meer dan genoeg verdient (45%).
- 2 Ik had het zelf nodig en wilde niet betalen (31%).
- 3 Ik weet dat ik toch niet betrapt zal worden (30%).

In deze top drie zijn de redenen te zien die overeenkomen met de rationele-keuze-theorie en met wat de experts op winkeldiefstal naar voren hebben gebracht: een afweging van de kosten en opbrengsten, bijvoorbeeld door een inschatting van de kosten als je betrapt wordt, zijn belangrijk in het besluit van winkeldieven om diefstal te plegen. Bijna een kwart van de daders (23%) geeft aan dat zij de winkeldiefstal hebben gepleegd, omdat ze weten dat ze toch niet betrapt zullen worden. Ze gaan dus uit van een lage pakkans. Dit is belangrijk in de afweging om op dat moment de diefstal te plegen en kan dus worden gezien als een belangrijke voorwaarde voor winkeldiefstal.

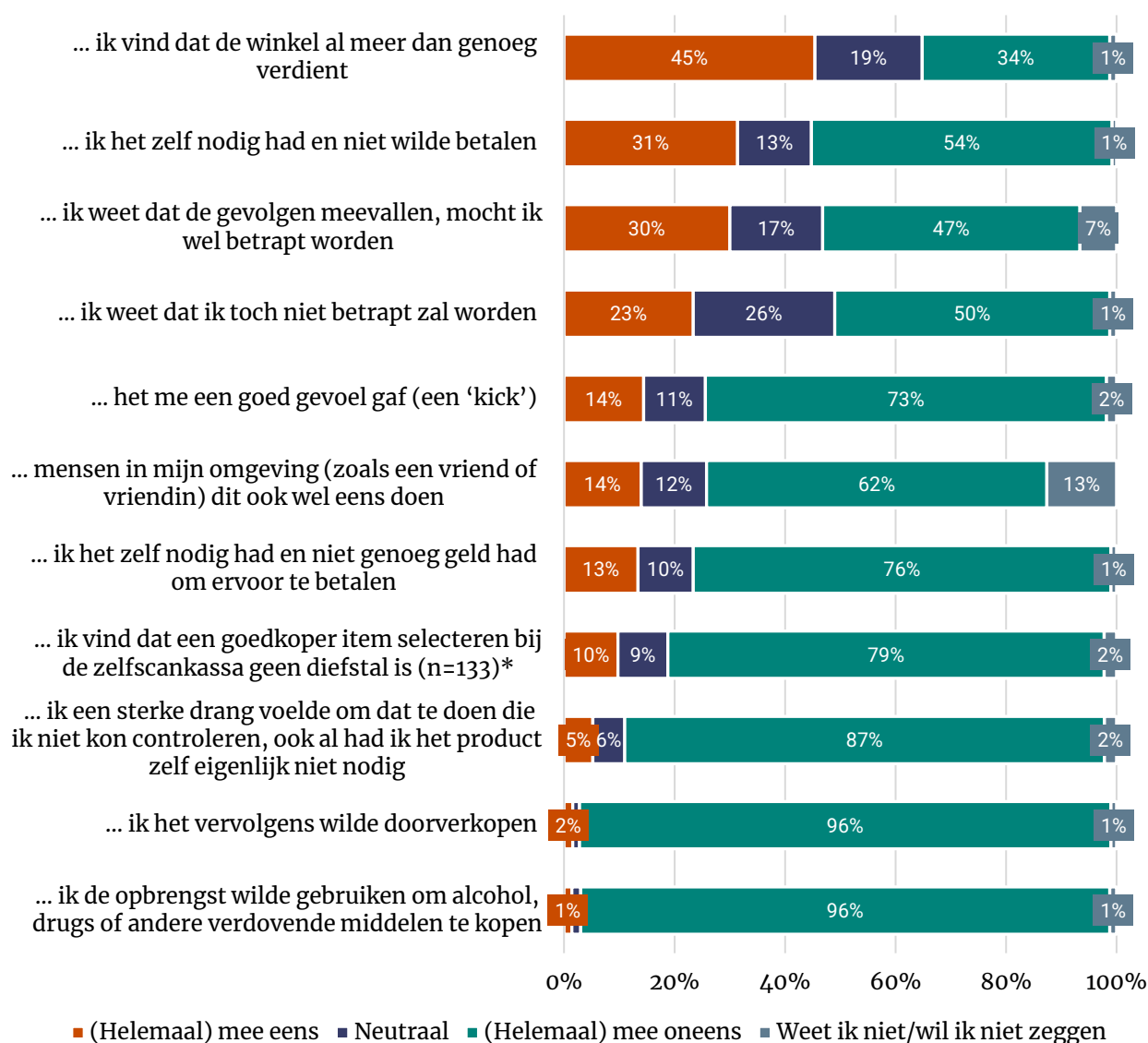
Andere redenen voor winkeldiefstal die voorbij zijn gekomen in de deskresearch en de expertinterviews, zoals de producten doorverkopen, zien we nauwelijks terug in de uitkomsten van de enquête. Twee procent van de daders wilde het gestolen product vervolgens doorverkopen, een vergelijkbaar aandeel wilde met de opbrengst alcohol, drugs of andere verdovende middelen kopen. Dit komt overeen met de verwachting dat de steekproef voornamelijk bestaat uit de gelegenheidsdief. De minder voorkomende redenen passen beter bij de professionele winkeldief of de verslaafde winkeldief.

¹⁶⁶ Cameron, 1964; Moore, 1984; Yates, 1986.

¹⁶⁷ Cameron, 1964.

¹⁶⁸ Moore, 1984.

Figuur 4.5 – Redenen voor plegen winkeldiefstal. Basis: daders van winkeldiefstal (n=500).



*De percentagebasis van wijkt bij deze stelling af, omdat deze uitspraak alleen is voorgelegd aan respondenten die als zwaarste delict 'bewust een goedkoper item geselecteerd bij de zelfscankassa' hebben.

De redenen voor het plegen van winkeldiefstal kunnen verschillen naar de kenmerken van winkeldieven (Tabel 4.11). Bij jongere winkeldieven spelen sociale druk vanuit leeftijdsgenoten en financiële overwegingen een grotere rol. Bijna drie op de tien daders van 16-24 jaar oud (30%) zeggen dat ze winkeldiefstal hebben gepleegd omdat mensen in hun omgeving dit ook wel eens doen. Dit ligt significant hoger dan bij winkeldieven tussen de 35 en 49 jaar oud (11%).

De jongste winkeldieven geven ook het vaakst aan dat ze het product nodig hadden, maar er zelf niet genoeg geld voor hadden (23%). Deze uitkomsten zijn in lijn met de bevindingen uit de deskresearch.

Tabel 4.11 – Redenen voor plegen winkeldiefstal, naar leeftijd. Basis: daders van winkeldiefstal (n=500).

	Leeftijd				
	16-24 jaar (n=65) (A)	25-34 jaar (n=193) (B)	35-49 jaar (n=116) (C)	50-64 jaar (n=60) (D)	65+ (n=65) (E)
... ik vind dat de winkel al meer dan genoeg verdient	45%	50%	42%	47%	38%
... ik het zelf nodig had en niet wilde betalen	43%	35%	29%	20%	25%
... ik weet dat de gevolgen meevallen, mocht ik wel betrapt worden	26%	36%	30%	27%	18%
... ik weet dat ik toch niet betrapt zal worden	25%	32% (E)	20%	20%	8%
... het me een goed gevoel gaf (een 'kick')	15%	10%	18%	12%	23%
... mensen in mijn omgeving (zoals een vriend of vriendin) dit ook wel eens doen	28% (C)	14%	11%	10%	9%
... ik het zelf nodig had en niet genoeg geld had om ervoor te betalen	23% (E)	16%	9%	13%	5%
... ik vind dat een goedkope item selecteren bij de zelfscankassa geen diefstal is (n=133)*	5%	10%	12%	18%	8%
... ik een sterke drang voelde om dat te doen die ik niet kon controleren, ook al had ik het product zelf eigenlijk niet nodig	3%	3%	9%	5%	6%
... ik het vervolgens wilde doorverkopen	2%	1%	4%		2%
... ik de opbrengst wilde gebruiken om alcohol, drugs of andere verdovende middelen te kopen		1%	3%		2%

De letters in de tabel geven aan wat de significante verschillen tussen de groepen zijn. In de bovenste rij staat achter iedere categorie een letter (A t/m E). In de datacellen staat vervolgens achter ieder percentage ten opzichte van welke andere categorie de betreffende categorie significant afwijkt.

Er zijn, naast leeftijd, ook verschillen zichtbaar tussen winkeldieven naar het aantal gepleegde winkeldiefstallen (frequentie) in de afgelopen vijf jaar (zie Tabel 4.12). Winkeldieven die vaker diefstal hebben gepleegd, schatten hun pakkans significant lager in dan 'first offenders'. Van de daders die vaker dan vijf keer iets hebben gestolen, denken vier op de tien (39%) dat ze niet gepakt zullen worden. Bij first offenders bedraagt dit aandeel 16 procent. Bovendien geeft het plegen van winkeldiefstal de meer stelselmatige daders vaker een goed gevoel (een 'kick'). Onder daders die in de afgelopen vijf jaar vaker dan vijf keer winkeldiefstal hebben gepleegd, geldt dit voor 23 procent (first offenders: 5%). Dit sluit aan bij de bevinding uit de deskresearch dat winkeldiefstal kan plaatsvinden vanuit een gedragsmotief, namelijk omdat het de dader een 'kick' geeft.¹⁶⁹

¹⁶⁹ Nederstigt, 2011.

Ten slotte zijn winkeldieven die vaker diefstal plegen meer van mening dat de winkel waar ze hebben gestolen al meer dan genoeg verdient (>5 keer winkeldiefstal: 70%, 2-5 keer winkeldiefstal: 53%, 1 keer winkeldiefstal: 30%).

Tabel 4.12 - Redenen voor plegen winkeldiefstal, naar frequentie van winkeldiefstal. Basis: daders van winkeldiefstal (n=368).¹

	Frequentie van winkeldiefstal		
	1 keer winkeldiefstal (n=172) (A)	2-5 keer winkeldiefstal (n=135) (B)	>5 keer winkeldiefstal (n=61) (C)
... ik vind dat de winkel al meer dan genoeg verdient	30%	53% (A)	70% (A)
... ik het zelf nodig had en niet wilde betalen	22%	34%	51% (A)
... ik weet dat de gevolgen meevallen, mocht ik wel betrapt worden	23%	38% (A)	36%
... ik weet dat ik toch niet betrapt zal worden	16%	29% (A)	39% (A)
... het me een goed gevoel gaf (een 'kick')	5%	15% (A)	23% (A)
... mensen in mijn omgeving (zoals een vriend of vriendin) dit ook wel eens doen	10%	17%	21%
... ik het zelf nodig had en niet genoeg geld had om ervoor te betalen	9%	11%	20%
... ik vind dat een goedkoper item selecteren bij de zelfscankassa geen diefstal is (n=133) ^a	4%	6%	6%
... ik een sterke drang voelde om dat te doen die ik niet kon controleren, ook al had ik het product zelf eigenlijk niet nodig	5%	4%	5%
... ik het vervolgens wilde doorverkopen	1%	1%	0%
... ik de opbrengst wilde gebruiken om alcohol, drugs of andere verdovende middelen te kopen	1%	1%	0%

De letters in de tabel geven aan wat de significante verschillen tussen de groepen zijn. In de bovenste rij staat achter iedere categorie een letter (A t/m C). In de datacellen staat vervolgens achter ieder percentage ten opzichte van welke andere categorie de betreffende categorie significant afwijkt.

a. Het aantal waarnemingen is hier lager dan het totaal van de steekproef (n=500), aangezien niet alle respondenten de vraag hebben beantwoord over hoe vaak ze in de afgelopen vijf jaar winkeldiefstal hebben gepleegd.

4.4.3 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



Verschillende experts benadrukken dat de gepercipieerde pakkans vaak meespeelt in de keuze van winkeldieven om wel of geen winkeldiefstal te plegen.¹⁷⁰ Dit is dus in lijn met de eerste voorwaarde van de routine activiteitentheorie van Cohen en Felson (1979) en komt ook overeen met de kosten-batenafweging in de rationele-keuze-theorie. Een lagere gepercipieerde pakkans maakt diefstal tot een aantrekkelijker doelwit. Een inschatting van wat het gevolg zal zijn als je wél betrapt wordt, speelt ook mee. In dat opzicht zien winkeldieven diefstal dus als een rationele keuze: wat is de verhouding tussen de opbrengst en de kosten die ermee gepaard gaan? Zo zegt de vertegenwoordiger van een brancheorganisatie bijvoorbeeld: *“Daders weten dat bij een winkeldiefstal op het platteland, het politiebusje wel komt voorrijden. Daar houden ze rekening mee. De pakkans en de verwachte afhandeling spelen een rol in hun besluit om wel of niet te stelen.”*¹⁷¹

Volgens het Openbaar Ministerie zijn er ook winkeldieven die stelen met duidelijk financiële motieven. Dit geldt met name voor de leden van mobiele bendes, waar heling één van de primaire doelstellingen van de winkeldiefstal is. Dit sluit aan op de voorwaarde ‘aantrekkelijk doelwit’ uit de routine activiteitentheorie: producten worden gekozen omdat ze een relatief hoge waarde hebben en makkelijk door te verkopen zijn. Andere winkeldieven stelen meer omdat dit een middel is in het dienen van hun verslaving: *“[...] mensen die tandenborstels, make-up of parfum stelen om dat vervolgens door te verkopen om bijvoorbeeld hun verslaving in stand te houden.”*¹⁷² Beide redenen zien we in de daderenquête, die plaatsvond onder en steekproef van voornamelijk gelegenhedsdieven, nauwelijks terug (1%–2%, zie Figuur 4.5).

Bureau Halt ziet dat groepsdruk met name een rol speelt bij de minderjarige winkeldieven. Het gebeurt zelden dat een jongere vanuit zichzelf besluit om winkeldiefstal te plegen. Meestal is er sprake van invloed door anderen en van ‘experimenteergedrag’. Een illustrerend voorbeeld is een diefstal waarbij twee meisjes betrokken zijn: *“Eén van hen heeft al heel vaak een mascara gestolen en zegt tegen de ander: ‘doe jij het nu ook eens’”*.¹⁷³ Zowel beveiligingsmedewerkers als ondernemers in de detailhandel herkennen dat jonge winkeldieven, zoals scholieren, met name stelen onder groepsdruk.¹⁷⁴ De uitkomsten van de daderenquête in paragraaf 4.4.2 lieten dit ook zien: daders van 16–24 jaar oud geven vaker aan winkeldiefstal te hebben gepleegd omdat anderen in hun omgeving dit ook wel eens doen.

Uit de gesprekken met ondernemers komt naar voren dat zij geregeld een bagatelliserende houding tegenover winkeldiefstal observeren onder winkeldieven.¹⁷⁵ Daders zouden hun eigen gedrag rechtvaardigen door te stellen dat winkels tegenwoordig zoveel winst maken, dat iets meenemen zonder te betalen volgens hen ‘niet echt diefstal’ is. Zo zegt een ondernemer: *“Ik zie heel veel de mentaliteit: de winkel heeft al zoveel, die kan het wel missen.”* Dit sluit dus aan op de uitkomsten van de daderenquête, waar bijna de helft van de gelegenhedsdieven (45%) vindt dat de winkel al meer dan genoeg verdient (Figuur 4.5).

¹⁷⁰ Expertinterviews 1, 3, 4, 10, 11.

¹⁷¹ Expertinterview 11.

¹⁷² Expertinterview 7.

¹⁷³ Expertinterview 2.

¹⁷⁴ Diepte-interviews 1, 2, 3, 4.

¹⁷⁵ Diepte-interviews 1, 2, 3 en 6.

Ondernemers horen van winkeldieven daarnaast geregeld dat ze de diefstal hebben gepleegd omdat ze het product zelf niet konden betalen.¹⁷⁶ Zij plaatsen echter wel hun vraagtekens bij de validiteit van dit argument. Zo zegt een ondernemer: *“Dan zeggen ze dat alles duurder is geworden en ze het niet kunnen betalen. Maar meestal zijn het vooral de duurdere producten die ze stelen.”*¹⁷⁷ Ondernemers vinden de rechtvaardiging van onvoldoende geld hebben voor het product dus niet legitiem als de diefstal een luxe product betreft dat ze niet echt nodig hebben in het dagelijks leven.

In de gesprekken kwamen ten slotte enkele redenen voor het plegen van winkeldiefstal naar voren die niet aan bod zijn gekomen in de enquête. Een ondernemer met een supermarkt dicht in de buurt van een GGZ-instelling, vertelt dat hij veel te maken krijgt met verslaafde en psychisch verwarde winkeldieven.¹⁷⁸ Bij hen ziet de ondernemer dat de diefstal een ‘schreeuw om hulp’ is, bijvoorbeeld in de vorm van aandacht of een nacht kunnen doorbrengen in een cel. *“Ze stelen gewoon om het stelen. Zij zijn al tientallen keren opgepakt, maar het interesseert hen niet.”* Mogelijk speelt de toename van het aantal verwarde personen van de afgelopen jaren hierbij een rol. In 2024 registreerde de politie opnieuw meer overlast door personen met onbegrepen of verward gedrag.¹⁷⁹

4.5 Modi operandi van winkeldiefstal

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de volgende deelvraag: Wat is de aard van de winkeldiefstal en welke modi operandi worden gehanteerd? We bespreken de modi operandi van winkeldiefstal aan de hand van verschillende databronnen: de quickscan deskresearch (paragraaf 4.5.1), de expert- en diepte-interviews (paragraaf 4.5.2), de enquête onder ondernemers (4.5.3), de enquête onder daders (paragraaf 4.5.4) en de rechtspraakanalyse (paragraaf 4.5.5).

4.5.1 Quickscan deskresearch

Deze paragraaf bespreekt de bevindingen uit de deskresearch over modi operandi van winkeldiefstal. Eerst behandelen we de typologie van vier werkwijzen van Nederstigt (2011). Daarna komt een specifiekere werkwijze aan bod: werkwijzen bij de zelfscankassa.

Typologie van vier werkwijzen



Er zijn verschillende manieren waarop winkeldiefstallen kunnen worden gepleegd. Nederstigt (2011) onderscheidt vier typen werkwijzen:

- 1 Logischerwijs zullen daders in de meeste gevallen proberen ongezien te blijven terwijl zij producten verstoppen. Om ongezien te blijven, kunnen daders gebruikmaken van externe hulpmiddelen. Een voorbeeld van zo’n extern hulpmiddel is een tas die van binnen gevoerd is met aluminiumfolie om elektronische detectiepoortjes te misleiden. Kennis van beveiligingssystemen kan daders ook helpen om ongezien te blijven.

¹⁷⁶ Diepte-interviews 1, 3.

¹⁷⁷ Diepte-interview 1.

¹⁷⁸ Diepte-interview 4.

¹⁷⁹ Politie Nederland (2025).

- 2 Een andere manier van winkeldiefstal is de vorm waarbij misleiding van het winkelpersoneel centraal staat. Daders proberen bijvoorbeeld producten terug te brengen naar de klantenservice waarvoor zij niet hebben betaald. Een volgende tactiek is het aantrekken van nieuwe kleding en het achterlaten van oude kleding in de paskamer.
- 3 Winkeldieven maken soms gebruik van de specifieke kenmerken van winkels. Een voorbeeld hiervan is het toevoegen van extra fruit of groenten aan een zakje, nadat de prijs is bepaald op basis van het gewicht.
- 4 Ten slotte kunnen winkeldieven speciale vaardigheden ontwikkelen die hen helpen bij het stelen, zoals het verwijderen van beveiligingslabels of het onopgemerkt openen van goedkopere verpakkingen om duurdere producten erin te verbergen.¹⁸⁰

Het gebruik van zelfscankassa's



Literatuur over de werkwijzen van winkeldieven onderkennen ook het gebruik van de zelfscankassa. Zelfscankassa's kunnen werkwijzen van winkeldieven op verschillende manieren 'vergemakkelijken'. Winkeldieven kunnen een goedkoper item uit een vergelijkbare supermarktcategorie scannen waardoor zij minder voor het product betalen. Een andere techniek is het afdekken van de streepjescode terwijl een scanbeweging wordt nagebootst of het invoeren van een lager aantal losse soortgelijke artikelen. Bovendien zorgt de verminderde aanwezigheid van personeel ervoor dat winkeldieven gemakkelijker de winkel uit kunnen lopen zonder te betalen.¹⁸¹

4.5.2 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



De experts, ondernemers en beveiligingsmedewerkers met wie we hebben gesproken herkennen de werkwijzen van winkeldieven uit de typologie van Nederstigt (2011).¹⁸²



Volgens de gesprekspartners van het Openbaar Ministerie zien zij het vaakst gevallen waarin een winkeldief producten in een tas of in de kleding heeft verstopt.¹⁸³ Producten 'gewoon' in de jas of zak stoppen en meenemen komt volgens ondernemers ook het meest voor. Zij benoemen echter dat ze ook vaak zien dat winkeldieven items bewust verkeerd afwegen. Een ondernemer vertelt ook over 'creatieve' manieren van winkeldieven om het winkelpersoneel te misleiden en zo diefstal te kunnen plegen: *"Wat ik veel zie in mijn winkel is: winkeldieven pakken in de prullenbak een kassabonnetje, pakken het artikel uit de winkel en kunnen vervolgens tegen medewerkers zeggen dat ze ervoor betaald hebben."*¹⁸⁴ Een winkeldief probeert dan dus met een oude kassabon een nieuw artikel mee te nemen.

De vertegenwoordiger van een supermarktketen vertelt daarnaast over werkwijzen waarbij winkeldieven in paren van twee komen en elkaar ondersteunen: *"Producten worden klaargelegd bij de hekjes, die een compagnon dan vervolgens opent."*¹⁸⁵ Andere gesprekspartners herkennen deze werkwijzen.¹⁸⁶ Sinds de introductie van de zelfscankassa, hanteren winkeldieven ook werkwijzen die hier specifiek op gericht zijn.

¹⁸⁰ Nederstigt, 2011.

¹⁸¹ Taylor, 2016

¹⁸² Diepte-interviews 1, 2, 3, 5.

¹⁸³ Expertinterview 7.

¹⁸⁴ Diepte-interview 3.

¹⁸⁵ Expertinterview 1.

¹⁸⁶ Expertinterview 7.

Het Openbaar Ministerie noemt gevallen waarbij winkeldieven de poortjes van de zelfscankassa passeren, terwijl zij slechts voor een paar producten hebben betaald. Ook ondernemers observeren dat de werkwijzen van winkeldieven zijn veranderd sinds de introductie van de zelfscankassa. Zo vertelt een supermarktondernemer bijvoorbeeld dat hij veel het volgende ziet: winkeldieven scannen eerst een goedkoop product, maar vervolgens de rest van hun winkelwagen niet. Op deze manier krijgen ze echter wel het bonnetje om door de poortjes te kunnen.

Ten slotte stellen de experts, in lijn met de literatuur over dit thema, dat mobiele bendes gebruik maken van specifieke werkwijzen op de winkelvloer om de diefstal te plegen.¹⁸⁷ Zo zien zij voorbeelden van diefstal met geprepareerde tassen, wat Nederstigt (2011) onder ‘externe hulpmiddelen’ schaaft. Maar de experts noemen ook voorbeelden waarbij mobiele bendes op meer opzichtige wijze diefstal plegen: *“volle karren worden door de poortjes gedrukt”*.¹⁸⁸

4.5.3 Enquête ondernemers



In de enquête onder ondernemers in de detailhandel zijn onder andere de werkwijzen uit de typologie van Nederstigt (2011) voorgelegd. Volgens ondernemers is de meest voorkomende werkwijze onder winkeldieven dat ze de producten onder hun kleding, in de tas of in de winkelkar of -mand stoppen en proberen om zo ongezien de winkel uit te kunnen gaan (44%, zie Tabel 4.13). Dit sluit aan bij de bevindingen uit de expertinterviews. Ongeveer een vijfde van de ondernemers geeft aan dat winkeldieven het winkelpersoneel misleiden om zo producten te kunnen stelen (21%). Een relatief groot aandeel van de ondernemers zegt dat het voor hen niet zichtbaar is wat de werkwijzen van winkeldieven zijn (21%) of dat ze het niet weten (19%). Deze vraag is voorgelegd aan alle ondernemers in de steekproef, dus ook ondernemers die aangeven dat winkeldiefstal bij hen relatief weinig tot niet voorkomt.

Tabel 4.13 – Wat zijn de werkwijzen die winkeldieven in uw winkel toepassen? (meerdere antwoorden mogelijk). Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n=1.209).

Werkwijze	
Winkeldieven verstoppen de producten onder hun kleding, in de tas, winkelkar of winkelmand (of op een andere plek) om er zo ongezien de winkel mee uit te kunnen gaan	44%
Winkeldieven misleiden het winkelpersoneel om producten te kunnen stelen (zoals het retourneren van producten waarvoor niet is betaald)	21%
Winkeldieven gebruiken speciale vaardigheden om producten te kunnen stelen (zoals het verwijderen van beveiligingslabels of het onopgemerkt openen van verpakkingen)	15%

¹⁸⁷ Expertinterviews 1, 2, 3, 4, 7, 11.

¹⁸⁸ Expertinterview 1.

Werkwijze	
Winkeldieven maken gebruik van externe hulpmiddelen om producten te kunnen stelen (zoals een geprepareerde tas of hulpmiddelen om elektronische detectiepoortjes te misleiden)	14%
Winkeldieven maken gebruik van specifieke kenmerken van de winkel om producten te kunnen stelen (zoals het niet scannen van een item, een goedkoper item selecteren bij de zelfscankassa of niet het volledige product afwegen)	8%
Anders	12%
Het is voor mij niet zichtbaar wat de werkwijzen van winkeldieven zijn	21%
Weet ik niet/wil ik niet zeggen	19%

Ongeveer één op de acht ondernemers (12%) zegt dat winkeldieven een andere werkwijze toepassen dan de werkwijzen die zijn genoemd in de vragenlijst. In de open antwoorden komt een aantal soorten werkwijzen vaker terug: prijsstickers verwijderen of omwisselen en producten pakken en wegrekken zonder een duidelijke poging doen om het product te verstoppen. De volgende citaten dienen ter illustratie van deze werkwijzen:

“Bij dure producten plakken de dieven er stickers op van een goedkoop stuk fruit bijvoorbeeld.”

“Omstickeren, lege dozen vullen met andere artikelen.”

“Brutaalweg in de handen nemen en hard wegrekken.”

“Pakken spullen en lopen zonder blikken of blozen de winkel uit.”

In de open antwoorden noemen respondenten ook werkwijzen die te maken hebben met afleiding van het personeel. Zo leidt één dader bijvoorbeeld de medewerker af, zodat de ander het poortje kan openen. Dit is echter een vorm van misleiding van het personeel en past daarom binnen deze bestaande categorie. Daarnaast zijn er antwoorden die duiden op mobiele bendes en de werkwijzen die zij toepassen. Voorbeelden zijn: *“Bendes die hele volle karren stelen. Die houden dan poortjes open voor elkaar, zodat ze via de ingang weer naar buiten gaan.”* of *“Professionele bendes/dieven die specifieke producten of merken stelen op afspraak [...]”*

4.5.4 Enquête daders



Daders van winkeldiefstal plegen het vaakst winkeldiefstal door gebruik te maken van specifieke kenmerken van de winkel, zoals het niet scannen van een item met de handscanner of niet het volledige product afwegen (41%, zie Tabel 4.14). Iets minder dan een vijfde (17%) verstoppt producten onder kleding, in de tas of in de winkelkar - of mand. Deze uitkomsten zijn wel gebaseerd op een steekproef van voornamelijk gelegenhedsdieven. Gezien deze specifieke steekproef, kunnen we de uitkomsten van de enquête onder daders niet direct vergelijken met de werkwijzen die veel genoemd zijn in de enquête onder ondernemers. De andere werkwijzen, zoals externe hulpmiddelen gebruiken of winkelpersoneel misleiden, zijn niet vaak genoemd door daders.

Tabel 4.14 – Kunt u aangeven op welke manier u bewust een product heeft meegenomen zonder te betalen?
Basis: daders die bewust een product hebben meegenomen zonder te betalen (n=367).

Werkwijze	
Ik maakte gebruik van specifieke kenmerken van de winkel om producten te kunnen stelen (zoals het niet scannen van een item met de handscanner of niet het volledige product afwegen)	41%
Ik verstopte de producten onder mijn kleding, in de tas, winkelkar of winkelmand (of op een andere plek) om er zo ongezien de winkel mee uit te kunnen gaan	17%
Ik maakte gebruik van speciale vaardigheden om producten te kunnen stelen	2%
Ik gebruikte externe hulpmiddelen (zoals een geprepareerde tas of hulpmiddelen om elektronische detectiepoortjes te misleiden)	2%
Ik misleidde het winkelpersoneel om producten te kunnen stelen (zoals het retourneren van producten waarvoor niet is betaald)	1%
Ik steel in groepsverband om minder snel gepakt te worden	1%
Op een andere manier	34%
Weet ik niet (meer)	6%
Wil ik niet zeggen	2%

Een relatief groot aandeel van de daders geeft aan dat ze het product op een andere manier hebben gestolen (34%). Tussen de open antwoorden zitten echter ook antwoorden die onder de al genoemde werkwijzen vallen, zoals *“gewoon in mijn tas gestopt”*, *“beetje onderaan in de tas leggen”* en *“onderin de tas leggen en andere boodschappen erop leggen”*. Daarnaast geeft een relatief groot deel van de respondenten aan dat er geen speciale werkwijze is die ze hebben toegepast. De open antwoorden geven geen aanleiding om te denken dat er een belangrijke vaker voorkomende werkwijze is die nog ontbreekt in de al bestaande typologieën.

Aan daders die winkeldiefstal hebben gepleegd bij de zelfscankassa, vroegen we specifiek welke werkwijze zij hierbij hebben toegepast (Tabel 4.15). De twee meest genoemde werkwijzen zijn: ‘Ik kies kleine dingen zonder streepjescode’ (25%) en ‘Ik kon het product niet goed scannen en er was geen medewerker in de buurt’ (24%). Terwijl de eerste werkwijze een duidelijkere strategie impliceert, komt de tweede werkwijze mogelijk meer voort uit een impulsief besluit omdat de gelegenheid tot winkeldiefstal zich voordoet. De andere werkwijzen, zoals kiezen voor producten waarbij de kans kleiner is dat er een steekproef zal plaatsvinden, impliceren een grotere planmatigheid. Slechts een klein deel van de daders geeft echter aan dat ze deze werkwijzen hebben toegepast (tussen 1% en 8%).

Tabel 4.15 – Kunt u aangeven op welke manier u bewust een goedkoper item hebt geselecteerd bij de zelfscankassa? Basis: ouders die bewust een goedkoper item hebben geselecteerd bij de zelfscankassa (n=133).

Werkwijze	
Ik kies kleine dingen zonder streepjescode	25%
Ik kon het product niet goed scannen en er was geen medewerker in de buurt	24%
Ik heb de producten die ik foutief heb gescand bewust onderop in de tas gedaan of in een andere tas gedaan	8%
Ik heb bewust gekozen voor producten waarvan ik weet dat de kans kleiner is dat er een steekproef zal plaatsvinden ¹⁸⁹	5%
Ik heb bewust gewacht met het gebruik van de zelfscankassa tot het moment waarop ik zag dat er geen medewerker in de buurt was	1%
Ik gebruik trucjes, waarvan ik weet dat de medewerkers daar op letten voor stelen (vb. ik groet het personeel)	1%
Op een andere manier	30%
Weet ik niet (meer)	15%
Wil ik niet zeggen	2%

Drie van de tien ouders die winkeldiefstal hebben gepleegd bij de zelfscankassa hebben hiervoor een andere werkwijze dan de genoemde werkwijzen gebruikt. Een werkwijze die verschillende keren is genoemd is het bewust kiezen van (goedkopere) producten die lijken op het eigenlijke product. Dit is een andere werkwijze dan de werkwijzen uit tabel 4.15 en veronderstelt ook een zekere planmatigheid of strategie vooraf. Uiteraard is dit wel een werkwijze die alleen werkt totdat er een steekproef plaatsvindt bij de zelfscankassa. De volgende citaten dienen ter illustratie van de werkwijze:

“Een ander product scannen, wat erg lijkt op het gescande.”

“Alleen producten waarvan het verschil lastig te zien is.”

“Ik scan iets anders dan het bewuste product, de producten zijn zeer moeilijk van elkaar te onderscheiden.”

“Ze controleren toch niet welke soort appels je hebt.”

4.5.5 Rechtspraakanalyse

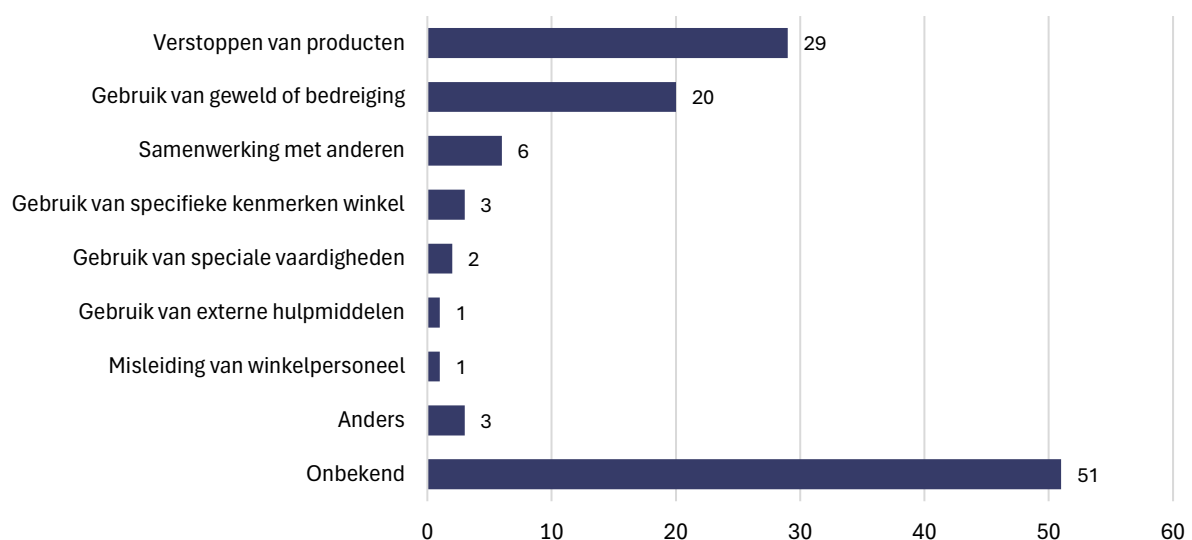
Hoe gaan verdachten van winkeldiefstal te werk? De modi operandi van verdachten in de 100 gerechtelijke uitspraken zijn gecodeerd aan de hand van zeven vooraf opgestelde werkwijzen. In bijna de helft van de uitspraken (49%) was informatie over de werkwijze van verdachten aanwezig (Figuur 4.6).

¹⁸⁹ Onderzoek van NRC laat bijvoorbeeld zien dat het kopen van bepaalde soorten producten eerder leiden tot een steekproef bij de zelfscankassa, zoals olijfolie of producten die een klant normaal vaker gecombineerd aanschaft (zoals koffie met koffiefilters of scheermesjes met scheerschuim) (NRC, april 2018).

De meest gebruikte werkwijze is het verstoppen van producten, bijvoorbeeld onder de kleding, in de tas, winkelkar of winkelmand om er zo ongezien de winkel mee uit te gaan. Het gebruik van geweld of bedreiging komt in 20 uitspraken naar voren. Een mogelijke verklaring is dat winkeldiefstal met geweld of bedreiging vanwege de ernst van het delict eerder tot een strafzaak leidt. Verdachten die samen met anderen een winkeldiefstal plegen, komen in zes uitspraken voor. De andere werkwijzen komen in deze steekproef minder vaak voor.

Het is belangrijk om bij deze uitkomsten te benoemen dat het gaat om werkwijzen van verdachten van winkeldiefstal, dus winkeldieven die (tenminste één keer) zijn betrapt op de winkeldiefstal. De meeste succesvolle werkwijzen, van winkeldieven die weggelopen met de winkeldiefstal, zijn dus mogelijk geen onderdeel geweest van de analyse.

Figuur 4.6 – Codering van werkwijzen van verdachten van winkeldiefstal (meerdere codes mogelijk)
Uitkomsten gebaseerd op een steekproef van gerechtelijke uitspraken (n=100).



Bron: steekproef uitspraken Rechtspraak.nl.

In 59 van de 100 uitspraken is één winkeldiefstal ten laste gelegd. In de andere strafzaken ligt het aantal ten laste gelegde winkeldiefstallen hoger: in 14 zaken zijn er twee winkeldiefstallen ten laste gelegd, in 12 zaken drie winkeldiefstallen, en in 15 zaken vier of meer winkeldiefstallen (tot maximaal tien). In 19 zaken zijn er aanwijzingen dat de diefstal in groepsverband is gepleegd.

In zes op de tien zaken (60%) zijn er in de tenlastelegging andere strafbare feiten ten laste gelegd, bijvoorbeeld mishandeling, beroving, lokaalvredebreuk en bedreiging.

Uitspraakkenmerken

In vrijwel alle zaken (97%) kwam het tot een bewezenverklaring van winkeldiefstal. In deze zaken waren er geen strafuitsluitingsgronden die het opleggen van een straf of maatregel in de weg stonden. De straffen variëren van een taakstraf (6x), een geldboete (1x) tot een

voorwaardelijke of onvoorwaardelijke gevangenisstraf (64x)¹⁹⁰ of een ISD-maatregel (31x) (voor stelselmatige daders).

Als een (deels) onvoorwaardelijke gevangenisstraf wordt opgelegd (60x), is de gemiddelde duur van de detentie ruim vijf maanden.¹⁹¹ Dit is de straf voor alle bewezen verklaarde delicten en omvat dus in de meeste gevallen meer dan winkeldiefstal. Het is niet mogelijk om te bepalen welk deel van de strafmaat is toe te rekenen aan winkeldiefstal. Als een (deels) voorwaardelijke gevangenisstraf wordt opgelegd (31x), is de gemiddelde duur ruim drie maanden.¹⁹² De ISD-maatregel wordt in 28 van de 31 gevallen opgelegd voor de maximale duur van 24 maanden. In één uitspraak is een ISD-maatregel van zes maanden opgelegd en in twee andere zaken voor de duur van twaalf maanden.

Naast de hoofdstraffen zijn er bijkomende maatregelen opgelegd, zoals een schadevergoeding, meldplicht bij de reclassering, elektronische monitoring, begeleid wonen en verplichte ambulante of klinische behandeling.

4.6 Agressie en geweld door winkeldieven

In het onderzoek is een relatief nieuw neveneffect van winkeldiefstal naar voren gekomen: winkeldieven die agressie en geweld vertonen. Agressief en gewelddadig gedrag door winkeldieven is niet direct een werkwijze voor het plegen van winkeldiefstal an sich, maar meer een ultieme poging om nog onder de diefstal uit te kunnen komen (een soort ‘ontsnappingstactiek’) als er sprake is van betrapt worden. We bespreken eerst de bevindingen over agressie en geweld uit de kwalitatieve bronnen (de expert- en diepte-interviews) (paragraaf 4.6.1). Vervolgens komen de ervaringen van ondernemers met agressieve winkeldieven op basis van de enquête onder ondernemers aan bod (paragraaf 4.6.2).

4.6.1 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



In verschillende gesprekken met experts, ondernemers en beveiligingsmedewerkers is het thema agressie en geweld binnen winkeldiefstal aan bod gekomen.¹⁹³ De



gesprekspartner van PVO-NL vertelt dat vanuit de verschillende Platforms Veilig Ondernemen (PVO's) in Nederland het geluid naar voren komt dat de combinatie van winkeldiefstal en agressie en geweld in de laatste jaren sterk is toegenomen.¹⁹⁴ De

vertegenwoordigers van de diverse brancheorganisaties met wie we hebben gesproken beaamen dit.¹⁹⁵ “Mensen hebben een korter lontje. Niet alleen in de samenleving, maar ook in de winkelstraat.”¹⁹⁶ Een supermarktondernemer stelt dat agressie en intimidatie veel voorkomt wanneer het personeel winkeldieven aanhoudt: “Eerder hield je een winkeldief aan en stond het schaamrood op de kaken. Nu leidt bijna iedere winkeldiefstal tot escalatie, soms ook fysiek.”¹⁹⁷ Het gaat in de meeste gevallen om verbale agressie, maar agressief gedrag kan ook fysieke vormen aannemen, bijvoorbeeld slaan, ongepaste aanrakingen en spugen. Volgens één van de

¹⁹⁰ Inclusief jeugddetentie.

¹⁹¹ Gemiddelde = 5,21 ; SD = 4,90. Min = 0,0667; max = 24.

¹⁹² Gemiddelde = 3,24; SD = 2,73. Min = 0,2667; max = 12.

¹⁹³ Expertinterviews 1, 3, 4, 5, 8, 10, 11.

¹⁹⁴ Expertinterview 3.

¹⁹⁵ Expertinterviews 4, 10, 11.

¹⁹⁶ Expertinterview 11.

¹⁹⁷ Diepte-interview 3.

brancheorganisaties is het probleem van agressief gedrag niet iets wat alleen speelt in grote, drukke plaatsen maar ook in rustigere gebieden.¹⁹⁸

Een supermarktketen herkent dit: agressie onder winkeldieven speelde bij hen eerder met name in grote plaatsen als Amsterdam en Rotterdam, maar komt nu ook in andere gebieden voor. *“Mensen hebben een heel kort lontje, dit komt ook bij het aanspreken van winkeldieven voor.”*¹⁹⁹ Ook de politie herkent het probleem van toenemende agressie en geweld onder winkeldieven en stelt dat dit met name voorkomt bij eenvoudige winkeldieven. De eenvoudige winkeldief is voor de politie de winkeldief die eenmalig winkeldiefstal pleegt en komt dus grotendeels overeen met de ‘gelegenheidsdief’.

We zouden de combinatie van winkeldieven en agressie en geweld kunnen zien als een ‘neveneffect’ van winkeldiefstal. Winkeldieven zetten de agressie in als een poging om alsnog onder de winkeldiefstal uit te komen, dus als een soort ‘ontsnappingstechniek’. Zo zegt een ondernemer: *“Mensen proberen vooral met een grote mond weg te komen.”*²⁰⁰

Er is overeenstemming onder experts dat agressief gedrag met name is toegenomen sinds de coronacrisis.²⁰¹ De vertegenwoordiger van een supermarktketen stelt dat zij, in het algemeen, sinds corona een ‘grote explosie’ zien in het aantal meldingen van overlast en geweld op de winkelvloer. In 2024 trad er voor het eerst een stabilisatie op, maar het aantal incidenten ligt nog steeds 30 procent hoger dan vóór de coronacrisis.

Er zijn ondernemers die hebben gereageerd op de toenemende agressie en geweld in winkels. In ongeveer 40 winkels van een grote supermarktketen wordt tegenwoordig bijvoorbeeld gebruikgemaakt van bodycams.²⁰² De bodycams zijn geïntroduceerd als een preventief instrument tegen agressie en geweld in bredere zin, maar ze worden ook ingezet bij winkeldieven die agressief of gewelddadig gedrag vertonen. Met name de leidinggevenden en de medewerkers bij het zelfscanplein gebruiken deze camera’s, omdat zij een groter risico lopen op het meemaken van agressie en geweld. Zodra een medewerker zich in een lastige situatie bevindt, zet hij of zij de camera aan. Het doel van de bodycam is de-escalatie: klanten zien zichzelf terug en passen op basis daarvan hopelijk hun gedrag aan. De gesprekspartner van de supermarktketen vertelt dat ze in enkele gevallen de beelden hebben overgedragen aan de politie. Dit is slechts een fractie van het totaal aantal incidenten.

¹⁹⁸ Expertinterview 10.

¹⁹⁹ Expertinterview 5.

²⁰⁰ Diepte-interview 5.

²⁰¹ Expertinterviews 1, 3, 4, 5, 10, 11. Er zijn ook andere bronnen die wijzen op een toename van agressie en geweld in winkels sinds de coronacrisis. Zie bijvoorbeeld de artikelen van VNO-NCW (2024, 8 maart), het Platform Veilig Ondernemen (PVO, 2024) en het CCV (2024).

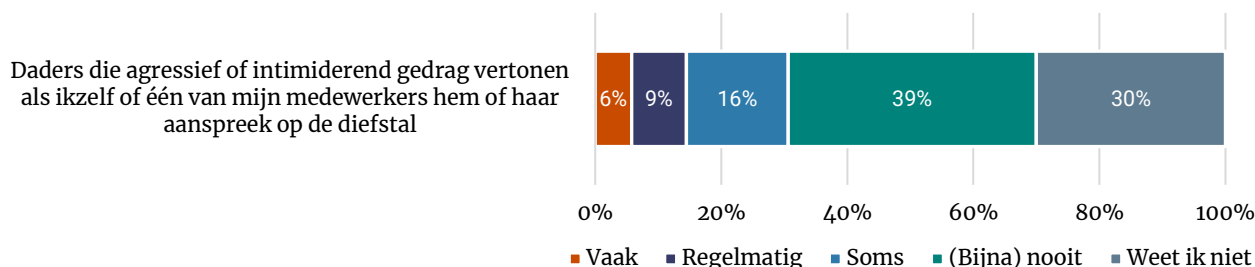
²⁰² Expertinterview 5.

4.6.2 Enquête ondernemers



Drie op de tien ondernemers (31%) geven aan dat zij te maken krijgen met winkeldieven die agressief of intimiderend gedrag vertonen wanneer zichzelf of één van hun medewerkers hem of haar aanspreken op de diefstal (zie Figuur 4.7).²⁰³

Figuur 4.7 – Hoe vaak komt het volgende type winkeldief in uw winkel voor? (Niet alle antwoordcategorieën getoond). Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n=1201).



Uit de expertinterviews bleek dat agressief gedrag onder winkeldieven op verschillende plekken in Nederland voorkomt en niet een fenomeen is dat zich beperkt tot drukke, stedelijke gebieden. Het is niet mogelijk om de enquêteresultaten te koppelen aan de stedelijkheid van de plaats waar de winkel gelegen is. Wel kunnen we een koppeling maken met de omvang van de plaats (op basis van het aantal inwoners). Dit laat zien dat agressief gedrag onder winkeldieven niet even vaak voorkomt in winkels in plaatsen van verschillende omvang. In winkels die zijn gelegen in de kleinste plaatsen (20%, zie Tabel 4.16), krijgen ondernemers significant minder te maken met winkeldieven die agressief of intimiderend gedrag vertonen dan winkels in plaatsen met een groter inwoneraantal (tussen 31% en 47%).

Tabel 4.16 – Daders die agressief of intimiderend gedrag vertonen in de winkel, naar aantal inwoners van de plaats waar de winkel gelegen is (%soms/regelmatig/vaak). Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n=1.196).

	< 20.000 inwoners (n=314) (A)	20.000–50.000 inwoners (n=283) (B)	50.000–100.000 inwoners (n=183) (C)	> 100.000 inwoners (n=349) (D)
Daders die agressief of intimiderend gedrag vertonen	20%	35% (A)	47% (A, D)	31% (A)

De letters in de tabel geven aan wat de significante verschillen tussen de groepen zijn. In de bovenste rij staat achter iedere categorie een letter (A t/m D). In de datacellen staat vervolgens achter ieder percentage ten opzichte van welke andere categorie de betreffende categorie significant afwijkt.

²⁰³ In de gesprekken met experts kwam duidelijk naar voren dat agressief gedrag in de detailhandel in het algemeen, en specifiek onder winkeldieven, de afgelopen jaren is toegenomen. Op basis van de kwantitatieve data in het onderzoek kunnen we echter geen uitspraken doen over de ontwikkeling van dit fenomeen.

4.7 Resumé

Dit hoofdstuk ging over de kenmerken van winkeldieven, hun redenen voor het plegen van winkeldiefstal en de modi operandi die ze toepassen. We geven nu antwoord op de bijbehorende onderzoeksvragen:

- Wat zijn de kenmerken van winkeldieven?
- Wat zijn de redenen voor winkeldieven om winkeldiefstal te plegen?
- Welke modi operandi worden gehanteerd bij winkeldiefstal?

4.7.1 Kenmerken van winkeldieven

Uit de quickscan en enquête onder ondernemers komen geen duidelijke persoonskenmerken van winkeldieven naar voren. Omdat de deskresearch in dit onderzoek een ‘quickscan’ is, hebben we niet alle beschikbare bronnen op het onderwerp van kenmerken van winkeldieven bestudeerd.

Wel komt uit de quickscan deskresearch naar voren dat jongeren relatief vaak winkeldiefstal plegen en dat volwassen winkeldieven veelal mannen zijn. De enquête onder ondernemers laat ook zien dat de winkeldieven vaker mannen dan vrouwen zijn.²⁰⁴ Welke persoonskenmerken bij winkeldieven in een winkel overheersen, hangt met name af van het type winkel en het type klant dat er komt. Het profiel van de gemiddelde winkeldief lijkt namelijk op het profiel van de gemiddelde klant. Ondernemers omschrijven de meest voorkomende type winkeldief in hun winkels dan ook als de ‘gewone klant’. Dit zijn zowel klanten die vaker in hun winkel komen als klanten die ze nog nooit eerder hebben gezien.

Als het gaat om verdachten van winkeldiefstal die in beeld zijn bij de politie dan wel zijn vervolgd voor de rechter (bronnen: rechtspraak- en microdata-analyse) zijn er wel duidelijke verschillen naar sociaaldemografische en sociaaleconomische kenmerken. Verdachten van winkeldiefstal 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. Zoals gezegd gaat het hierbij om verdachten die in beeld zijn bij de politie dan wel zijn vervolgd voor de rechter. Dat betreft een specifieke groep daders. Juist bij het fenomeen winkeldiefstal is dit relevant; we weten namelijk dat het ‘dark number’ bij winkeldiefstal aanzienlijk is en dat de ruime meerderheid van de winkeldiefstallen, en dus de daders, ongezien blijft.

Een veelvoorkomend type winkeldief op basis van de deskresearch en enquêtes is de ‘gelegenheidsdief’. Dit sluit aan op de risicoafweging die een groot deel van de winkeldieven stuurt: een inschatting van de pakkans. Als een gelegenheid tot winkeldiefstal zich voordoet en potentiële dieven de pakkans relatief laag inschatten, zullen ze eerder geneigd zijn om winkeldiefstal te plegen. Winkeldieven zijn daarnaast te onderscheiden in enkelvoudige, meervoudige (recidiverende) en meer stelselmatige winkeldieven. Gelegenheidsdieven vallen voornamelijk in de eerste categorie, al laat de daderenquête zien dat diefstal ook onder gelegenheidsdieven herhaaldelijk kan voorkomen. Een subgroep in de laatste categorie van meer stelselmatige winkeldieven is de professionele winkeldief, zoals een lid van een mobiele bende. De meervoudige winkeldief is de winkeldief die herhaaldelijk winkeldiefstal pleegt (recidiverend), maar niet over de professionaliteit of planmatigheid van een professionele

²⁰⁴ Mannen zijn in het algemeen sowieso sterker vertegenwoordigd dan vrouwen als daders van delicten.

winkeldief beschikt. Naast de gelegenheidsdief, de meervoudige winkeldief en de professionele winkeldief zijn er nog andere (sub)typen winkeldieven: de verslaafde winkeldief, de dak- of thuisloze winkeldief en de psychisch verwarde winkeldief. Deze typen sluiten elkaar niet uit: een dader kan in meerdere categorieën vallen. Of en in welke mate deze typen winkeldieven voorkomen in een winkel, hangt af van de specifieke context. Het is lastig om hier op basis van het onderzoek harde uitspraken over te doen.

Een specifieke dadergroep onder winkeldieven zijn de mobiele bendes. Winkeldiefstal door mobiele bendes heeft een professioneel karakter. Brancheorganisaties en andere experts zijn verdeeld over de vraag hoe groot het aandeel van mobiel banditisme is binnen het aantal winkeldiefstallen dat jaarlijks plaatsvindt in de detailhandel, maar het is in elk geval aanzienlijk kleiner dan de ‘gewone’, meer enkelvoudige gelegenheidsdief. Experts zijn het er wel over eens dat, wanneer er winkeldiefstal door mobiele bendes plaatsvindt, het gaat om grote schadebedragen.

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

- 1 **De gelegenheidsdief:** de meer enkelvoudige winkeldief die met name winkeldiefstal pleegt omdat de ‘gelegenheid zich voordoet’ en minder met een voorbedacht plan.²⁰⁵ De winkeldief steelt het product of de producten voornamelijk voor eigen gebruik.
- 2 **De meervoudige winkeldief:** de winkeldief die op vrij regelmatige basis winkeldiefstal pleegt. Dit doet de winkeldief deels voor eigen gebruik, maar het plegen van het delict is ook haast een ‘gewoonte’ geworden. De winkeldief valt echter niet binnen de categorie van de professionele winkeldief, omdat bijvoorbeeld de hulpmiddelen, de planmatigheid en het oogmerk van heling ontbreken.
- 3 **De professionele winkeldief:** dit is de winkeldief die vaak winkeldiefstal pleegt. Dit gebeurt op professionele en planmatige wijze, bijvoorbeeld door het gebruik van speciale hulpmiddelen en het selecteren van specifieke, geschikte locaties voor het plegen van de diefstal. Deze dadercategorie richt zich voornamelijk op producten die ze kunnen doorverkopen (heling) en een hogere waarde hebben. Een veelvoorkomende subcategorie in de dadercategorie professionele winkeldief zijn de mobiele bendes.

4.7.2 Redenen van winkeldieven voor plegen winkeldiefstal

Er is een gevarieerde set aan redenen die mee kunnen spelen bij daders voor het plegen van winkeldiefstal. Een veelvoorkomende reden is dat het plegen van de winkeldiefstal een rationele afweging is. Zo maken daders bijvoorbeeld een inschatting van hun pakkans en wat de mogelijke gevolgen zijn als ze wel betrapt worden. Een ander veelgenoemde reden onder daders is dat ze de winkeldiefstal plegen, omdat ze vinden dat de winkel al meer dan genoeg verdient. Deze reden is meer principieel van aard en bevat een aanname over de positie van het slachtoffer en factoren die het gedrag rechtvaardigen. We kunnen bovendien stellen dat deze reden meer een poging is om de diefstal te rechtvaardigen. Voorbeelden van andere redenen voor winkeldiefstal zijn te

²⁰⁵ Ons gebruik van het begrip ‘gelegenheidsdief’ wijkt af van hoe het soms in de literatuur wordt gebruikt, bijvoorbeeld in het onderzoek van Moore (1984). Wij hebben tijdens het onderzoek echter gemerkt dat de ‘gelegenheidsdief’ een gebruikelijke en herkenbare term is voor de enkelvoudige winkeldief die af en toe winkeldiefstal pleegt en dit met name doet voor eigen gebruik.

weinig geld hebben voor het product, groepsdruk of dat de winkeldiefstal een goed gevoel (een 'kick') geeft.

Specifieke typen winkeldieven hebben meestal specifieke redenen voor het plegen van de diefstal. Zo plegen mobiele bendes onder andere winkeldiefstal om de gestolen producten vervolgens te kunnen doorverkopen. De uitkomsten van de daderenquête laten zien dat het financiële motief en groepsdruk een grotere rol spelen bij jongere winkeldieven.

Ondernemers zeggen echter dat het argument van winkeldieven dat ze onvoldoende geld hebben voor het product en niet kunnen rondkomen, niet altijd aansluit op het type producten dat dieven stelen. Je zou dan namelijk diefstal van basisartikelen verwachten. In werkelijkheid gaat het echter vaker om luxe producten dan levensmiddelen die de dieven op dagelijkse basis nodig hebben. Ondernemers horen onder winkeldieven zelf veel het argument terug dat de winkel al meer dan genoeg winst maakt en er daarom niet echt sprake zou zijn van winkeldiefstal (of in elk geval winkeldiefstal die de ondernemer schade toebrengt). Zij ervaren deze argumentatie als een poging om het delict te rechtvaardigen. Daders die vaker winkeldiefstal plegen, gebruiken deze rechtvaardiging meer dan de winkeldief die een enkele keer diefstal heeft gepleegd in de afgelopen vijf jaar. Bij daders die vaker winkeldiefstal plegen, speelt bovendien de rationele afweging een grotere rol. Een mogelijke verklaring is dat zij met hun ervaring met winkeldiefstal een betere inschatting kunnen maken van de pakkans en de eventuele gevolgen van betrapt worden.

Een nieuwe persoonlijke factor die in het onderzoek naar voren is gekomen is dat de winkeldiefstal een 'schreeuw om hulp' is. Dit speelt dan met name bij winkeldiefstal door psychisch verwarde personen. Winkeldiefstal plegen is in dit geval niet het primaire doel, maar secundair aan de behoefte aan hulp. Hierin zit de aanname dat betrapt worden op winkeldiefstal zorgt voor aandacht en mogelijk een vorm van hulpverlening. Belangrijk hierbij is dat dit type winkeldief vanwege deze redenen om een andere aanpak vraagt dan de 'reguliere' winkeldief. Hier speelt namelijk diepere problematiek, waarvan winkeldiefstal waarschijnlijk slechts één van de manifestaties is.

Op basis van de uitkomsten uit de verschillende bronnen in het onderzoek stellen we dat er een driedeling te maken is in de redenen die winkeldieven hebben voor het plegen van winkeldiefstal:

- 1 **Persoonlijke factoren:** de persoonlijke beweegredenen die winkeldieven hebben voor het plegen van winkeldiefstal. Voorbeelden zijn economische deprivatie, drugsgebruik of het financiële motief van professionele winkeldieven om het gestolen product te kunnen doorverkopen.
- 2 **Faciliterende factoren:** voorwaarden die aanwezig (moeten) zijn voor het plegen van de winkeldiefstal en de diefstal als het ware 'vergemakkelijken'. Hier zit bijvoorbeeld achter dat de keuze om winkeldiefstal te plegen een rationele afweging is. Bepaalde 'gunstige' voorwaarden moeten aanwezig om de diefstal te plegen, zoals een lage pakkans, dat de diefstal verhuuld kan worden en dat het product makkelijk mee te nemen is. Faciliterende factoren die veel genoemd zijn in het onderzoek zijn de inschatting van een lage pakkans en 'milde' consequenties als het winkelpersoneel je wel betrapt. In het geheel gaat het om factoren die een gunstige gelegenheidsstructuur voor winkeldiefstal creëren.
- 3 **Rechtvaardigingsgronden:** argumenten die winkeldieven gebruiken om de winkeldiefstal te rechtvaardigen. Een veelgehoord argument in het onderzoek is dat winkels tegenwoordig

zoveel winst maken dat de winkeldiefstal niet echt diefstal is. Hier zit de aanname in besloten dat de diefstal de ondernemer geen schade toebrengt. Een kanttekening die we hierbij plaatsen is dat (een deel van de) retailers de kosten van winkeldiefstal doorberekenen in de prijzen van producten.²⁰⁶

In deze driedeling is er geen strikt onderscheid tussen de redenen die in de verschillende categorieën vallen. Er kan sprake zijn van (gedeeltelijke) overlap. Als een winkeldief bijvoorbeeld zelf weinig te besteden heeft, beïnvloedt dit de rationele afweging die hij of zij maakt ten aanzien van het plegen van de diefstal. Hoe hoog is de prijs van het gestolen product ten opzichte van de pakkans en wegen deze aspecten tegen elkaar op?

4.7.3 Modi operandi

De modi operandi (werkwijzen) van winkeldieven die naar voren zijn gekomen in het onderzoek, sluiten grotendeels aan op de typologieën uit 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;
- 4 toepassing van speciale vaardigheden.

De verschillende bronnen in het onderzoek stellen dat de meest voorkomende werkwijze onder winkeldieven is dat zij het product of de producten simpelweg in hun zak, tas of winkelkar of -mand verstoppen. Dit valt dus onder werkwijze 1: de winkeldief gebruikt een jas, tas of winkelkar om het product in weg te stoppen. Er is in dit geval echter bij de meeste winkeldieven geen sprake van specifieke externe hulpmiddelen, zoals een geprepareerde tas. Het gebruik van dergelijke speciale tassen die elektronische beveiligingspoortjes niet kunnen detecteren, impliceert een zekere planmatigheid en professionaliteit. Met name de professionele winkeldief, zoals een lid van een mobiele bende, past deze werkwijze toe.

Wat betreft de werkwijze misleiden van het winkelpersoneel, zijn er in het onderzoek verschillende 'creatieve' strategieën aan het licht gekomen. Zo gebruiken winkeldieven oude kassabonnen om nieuwe producten zonder te betalen mee te kunnen nemen of gebruiken ze een oude kassabon om een niet-betaald product te retourneren. Daders geven vaak aan dat zij winkeldiefstal plegen door de specifieke kenmerken van de winkel te gebruiken, door een item verkeerd te scannen met de handscanner of producten verkeerd af te wegen.

Sinds de introductie van de zelfscankassa in winkels hebben winkeldieven hun modi operandi hier op aangepast. Sommige werkwijzen kenmerken zich meer door een duidelijke strategie (zoals bewust producten zonder streepjescode kiezen), terwijl andere werkwijzen eerder wijzen op gelegenheidsdiefstal (diefstal plegen omdat scannen niet lukte en er geen medewerker in de buurt was). Uit het onderzoek is daarnaast een nieuwe werkwijze voor winkeldiefstal bij de zelfscankassa naar voren gekomen: daders kiezen bewust voor een goedkoper product dat lijkt op het eigenlijke, duurdere product. Bijvoorbeeld: iemand scant groene kiwi's in plaats van de gele omdat de laatste soort 'te duur' is. In het algemeen kunnen we zeggen dat werkwijzen voor winkeldiefstal bij de zelfscankassa vallen onder de categorie: gebruik maken van specifieke

²⁰⁶ Verschillende bronnen benoemen dit, zoals Radar (2016) en Axians Nederland (z.d.).

kenmerken van de winkel, namelijk de technische mogelijkheid om zelf producten te scannen en af te rekenen. In die zin zijn de specifieke technieken van winkeldieven bij de zelfscankassa nieuw, maar blijft de basis van de onderliggende algemene werkwijze (gebruik maken van specifieke kenmerken van de winkel) hetzelfde. Het laat bovendien zien dat de werkwijzen van winkeldieven niet statisch zijn.

In dit kader is het ook belangrijk om op te merken dat dit onderzoek geen volledig of uitputtend overzicht biedt van alle werkwijzen die winkeldieven kunnen toepassen. Dit hangt samen met de waarneming van zowel ondernemers als experts dat de werkwijzen (of: strategieën) van winkeldieven continu veranderen, mede in reactie op de aanpassingen en maatregelen die in de detailhandel plaatsvinden. In die zin is er sprake van een 'kat-en-muisspel' tussen de winkeldief en de winkeleigenaar.

Een groeiend neveneffect van het fenomeen winkeldiefstal is dat daders agressief of gewelddadig gedrag vertonen. Agressie en geweld door winkeldieven is de afgelopen jaren toegenomen. In plaats van als een specifieke werkwijze zouden we dit kunnen zien als een poging van de winkeldief om onder de diefstal uit te komen. Het is daarmee gedrag dat bij verschillende dadercategorieën voor kan komen. Agressie onder winkeldieven is een ontwikkeling die met name zichtbaar is sinds de coronacrisis en volgens betrokkenen samengaat met een bredere normvervaging in de samenleving. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat we deze normvervaging als zodanig niet hebben onderzocht; het is een verklaring vanuit experts en ondernemers. Aanvullend onderzoek naar dit fenomeen is daarom gewenst. Volgens brancheorganisaties en experts komt agressie door winkeldieven in heel Nederland voor. De enquête onder ondernemers laat echter zien dat ondernemers uit kleinere plaatsen minder te maken krijgen met agressie en geweld door winkeldieven. Dit zou er op kunnen wijzen dat normvervaging niet de enige verklaring is voor de toename van agressie en geweld door winkeldieven, aangezien een verandering in normen of mentaliteit normaliter niet direct plaatsgebonden is.

5 Externe verklaringen voor winkeldiefstal

Dit hoofdstuk geeft antwoord op de volgende onderzoeksvraag: welke factoren zijn van invloed op de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal? In hoofdstuk 2 hebben we de ontwikkelingen in het aantal geregistreerde winkeldiefstallen geschetst voor de periode 2015-2024.²⁰⁷ Vanaf 2015 laat het aantal door de politie geregistreerde winkeldiefstallen een gestage daling zien. In het coronajaar 2021 ligt het aantal winkeldiefstallen op het laagste niveau in de periode 2015-2024. Vanaf 2021 is het aantal winkeldiefstallen sterk toegenomen. Tussen 2023 en 2024 is er echter weer sprake van een daling.

In dit hoofdstuk bespreken we de factoren die van invloed zijn op de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal. Hieronder scharen we niet de individuele factoren die een relatie hebben met het plegen van winkeldiefstal, zoals de redenen en rechtvaardigingsgronden van winkeldieven die zijn besproken in het vorige hoofdstuk. In dit hoofdstuk komen vier externe factoren aan bod die mogelijk een verklaring kunnen bieden voor winkeldiefstal: (1) de introductie van de zelfscankassa, (2) inflatie, (3) de beschikbaarheid van winkelpersoneel en (4) normvervaging ten aanzien van winkeldiefstal. Deze factoren zijn gedurende het onderzoek vanuit verschillende bronnen naar voren gekomen. Het betreffen externe factoren, omdat het ontwikkelingen zijn in de detailhandel of in de samenleving in bredere zin. Een belangrijke kanttekening hierbij is dat de externe factoren wel samenhangen met de individuele factoren die we hebben besproken in hoofdstuk 4, zoals redenen voor winkeldiefstal en modi operandi.

De set van externe factoren is tot stand gekomen langs twee sporen. Het eerste spoor betreft hypothesen die vooraf zijn opgesteld (de introductie van de zelfscankassa en inflatie). Het tweede spoor bestaat uit verklaringen die tijdens het onderzoek naar voren zijn gekomen. We kunnen niet stellen dat dit een uitputtende lijst van externe verklaringen voor winkeldiefstal is. Tijdens de gesprekken met experts en ondernemers zijn echter geen andere externe factoren genoemd, terwijl deze vraag wel op open wijze aan de deelnemers is gesteld. Op basis van het onderzoek kunnen we eveneens niet stellen dat er *causale* verbanden zijn tussen de externe verklaringen en de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal. Verschillende bronnen wijzen er echter wel op dat er sprake is van samenhang.

Eerst bespreken we de introductie van de zelfscankassa (paragraaf 5.1). Daarna komen achtereenvolgens aan bod: inflatie (paragraaf 5.2), de beschikbaarheid van winkelpersoneel (paragraaf 5.3) en de normen ten aanzien van winkeldiefstal (paragraaf 5.4). Het hoofdstuk eindigt met de belangrijkste bevindingen (paragraaf 5.5).

²⁰⁷ Dit is gebaseerd op politiecijfers over winkeldiefstallen. Hierin is dus niet het ‘dark number’ van winkeldiefstal meegenomen.

5.1 Introductie van de zelfscankassa

5.1.1 Quickscan deskresearch



Eerder is naar voren gekomen dat winkeldiefstal voor een deel gelegenheidscriminaliteit is. In het licht van de zelfscankassa is dit een belangrijk aspect.

De zelfscankassa is namelijk te zien als één van de kenmerken van de winkel waar een winkeldief gebruik van kan maken. Spapens, Siegel en vander Beken (2024) stellen dat, met het invoeren van zelfscankassa's, zich nieuwe gelegenheidsstructuren voor winkeldiefstal voordoen.²⁰⁸

Het is daarnaast onderdeel van de populaire beeldvorming en de beeldvorming in de media dat de komst van de zelfscankassa ervoor heeft gezorgd dat winkeldiefstal is toegenomen.²⁰⁹

5.1.2 Kwalitatieve bronnen: expertinterviews, expertmeeting en diepte-interviews



Een hypothese voorafgaand aan het onderzoek is dat de introductie van de zelfscankassa kan samenhangen met de aard, omvang en modi operandi van winkeldiefstal.²¹⁰ Het is, zoals besproken, daarnaast onderdeel van de populaire beeldvorming dat de zelfscankassa ervoor heeft gezorgd dat er meer diefstal plaatsvindt in winkels.²¹¹ De mogelijke relatie tussen deze ontwikkeling en winkeldiefstal is ook aan bod gekomen in de expertinterviews en de expertmeeting. Vrijwel geen van de experts bevestigt de aanname dat de introductie van de zelfscankassa heeft geleid tot een toename in het aantal winkeldiefstallen. Op basis van gesprekken met ondernemers uit verschillende branches zien het CCV en PVO-NL bijvoorbeeld niet direct aanleiding voor een relatie tussen de komst van de zelfscankassa en meer winkeldiefstal. De gesprekspartner van een supermarktketen erkent dit en formuleert het als volgt: *“Bij een winkel met 8 tot 10 kassa's werd er vroeger ook gestolen, onder in het mandje langs de kassa. Dit gebeurde net zo vaak als bij de zelfscankassa's.”*²¹² Ook de politie zegt nooit een verband te hebben gevonden tussen de uitrol van zelfscankassa's en de toename van winkeldiefstal. Een brancheorganisatie stelt dat de invloed van zelfscankassa's slechts een veronderstelling is en nog nooit is teruggezien in cijfers. Bovendien is er ook sprake van winkeldiefstal in winkels waar geen zelfscankassa's zijn.²¹³ De vertegenwoordiger van een andere brancheorganisatie stelt: *“Ondernemers lijden ook derving bij lijnkassa's (traditionele kassa's waarbij klanten in de rij staan, red). Je moet niet enkel focussen op de zelfscankassa.”*²¹⁴

De ondernemers met wie we hebben gesproken, zijn echter van mening dat de zelfscankassa winkeldiefstal aantrekkelijker heeft gemaakt voor winkeldieven.²¹⁵ Dit komt met name doordat de zelfscankassa voor hen de beoogde gelegenheid en de pakkans beïnvloedt. De drempel om te stelen is bij de zelfscankassa een stuk lager: het is nu makkelijker om een product mee te nemen zonder te betalen dan dat je het in je jas of tas moet verstoppen. Bovendien kan een klant,

²⁰⁸ Spapens, Siegel & Vander Beken, 2024.

²⁰⁹ Zie BNNVARA (2023, 23 februari) en Stuut (2025, 25 augustus).

²¹⁰ De hypothese over deze externe verklaring voor winkeldiefstal was onderdeel van de aanvraag voor het onderzoek. Deze factor is echter op open wijze voorgelegd aan de gesprekspartners en de respondenten. Bovendien was de factor onderdeel van een set aan andere factoren die we aan bod hebben laten komen in het onderzoek.

²¹¹ Expertinterview 3.

²¹² Expertinterview 5.

²¹³ Expertinterview 4, 1.

²¹⁴ Expertinterview 10.

²¹⁵ Diepte-interviews 1, 2, 3, 4, 5.

wanneer er een steekproef plaatsvindt, eerder aangeven dat er sprake was van een scanfout.²¹⁶ Daarnaast observeren ondernemers dat de introductie van de zelfscankassa van invloed is geweest op de modi operandi van winkeldieven.

Winkeldieven passen hun werkwijze aan de veranderende kenmerken van de winkel aan. Ze bedenken bijvoorbeeld trucjes om wel een bonnetje te krijgen om door de poortjes van het zelfscanplein te komen, kiezen bewust kleinere items zonder streepjescode of scannen goedkopere producten dan ze eigenlijk meenemen.

In de discussie rondom de zelfscankassa en winkeldiefstal, is het belangrijk dat hierbij voor ondernemers ook een bedrijfseconomische afweging meespeelt. Zo zegt een expert: “[Winkel A] kan een derde van haar personeelskosten verminderen door alleen zelfscankassa’s te gebruiken. Er komt wel een pak derving bij kijken, maar dat staat niet in verhouding tot de uitgespaarde personeelskosten.”²¹⁷ De schade door winkeldiefstallen bij de zelfscankassa is voor ondernemers kleiner dan de kosten die ze besparen op personeel en dus de moeite waard. Een kanttekening hierbij is dat deze bedrijfseconomische afweging met name positief uitvalt voor de hele grote winkels bij wie normaal heel veel personeel op de vloer staat.

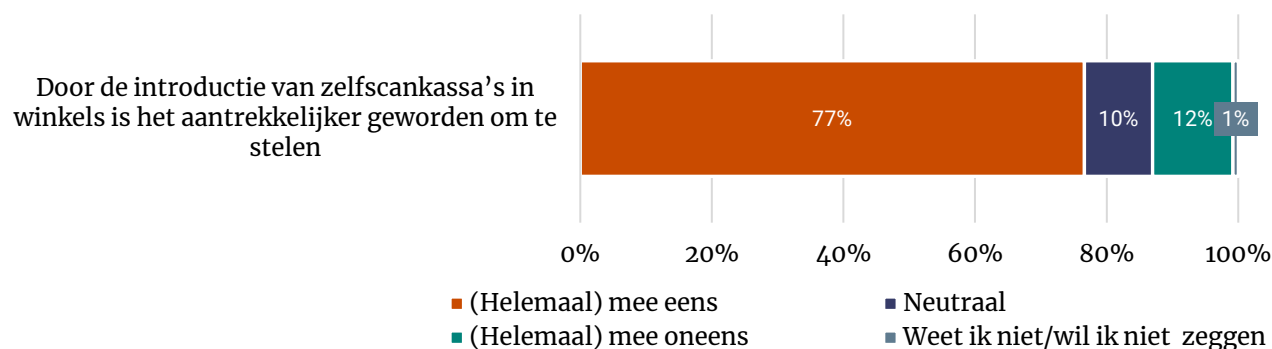
5.1.3 Enquête daders



Uit de enquête onder daders is de introductie van de zelfscankassa juist naar voren gekomen als een belangrijke factor die winkeldiefstal aantrekkelijk maakt. Deze uitkomsten zijn gebaseerd op een steekproef die voornamelijk bestaat uit gelegenhedsdieven. Bijna acht op de tien daders (77%) geeft aan dat de introductie van de zelfscankassa in winkels het aantrekkelijker heeft gemaakt om te stelen (Figuur 5.1).

Figuur 5.1 – Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak? (Niet alle uitspraken getoond).

Basis: daders van winkeldiefstal (n=500).



Binnen de steekproef van gelegenhedsdieven kunnen we wat betreft het effect van de zelfscankassa een onderscheid maken in het aantal winkeldiefstallen dat de dader in de afgelopen vijf jaar heeft gepleegd (frequentie van winkeldiefstal). Van de daders die in de afgelopen vijf jaar vijf keer of vaker winkeldiefstal hebben gepleegd, vinden meer dan negen op de tien (92%) dat de introductie van de zelfscankassa het aantrekkelijker heeft gemaakt om te

²¹⁶ Diepte-interview 2, 5.

²¹⁷ Expertmeeting deelnemer 6.

stelen (Tabel 5.1). Dit aandeel is significant groter dan bij de daders die in deze periode één keer winkeldiefstal hebben gepleegd (71%).

Tabel 5.1 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak, naar frequentie van winkeldiefstal in de afgelopen vijf jaar (% (helemaal) eens). Basis: daders van winkeldiefstal (n=368)^a.

	1 keer winkeldiefstal (n=172) (A)	2-5 keer winkeldiefstal (n=135) (B)	>5 keer winkeldiefstal (n=61) (C)
Door de introductie van zelfscankassa's in winkels is het aantrekkelijker geworden om te stelen.	71%	81%	92% (A)

De letters in de tabel geven aan wat de significante verschillen tussen de groepen zijn. In de bovenste rij staat achter iedere categorie een letter (A t/m C). In de datacellen staat vervolgens achter ieder percentage ten opzichte van welke andere categorie de betreffende categorie significant afwijkt.

a. Het aantal waarnemingen is hier lager dan het totaal van de steekproef (n=500), aangezien niet alle respondenten de vraag hebben beantwoord over hoe vaak ze in de afgelopen vijf jaar winkeldiefstal hebben gepleegd.

5.2 Inflatie

5.2.1 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



Een hypothese voorafgaand aan het onderzoek is dat de prijsstijging van producten (inflatie) kan bijdragen aan een toename in winkeldiefstal.²¹⁸ Inflatie is daarnaast een argument dat in de media naar voren wordt gebracht als een factor die ervoor zorgt dat mensen meer winkeldiefstal plegen.²¹⁹ Experts op het thema winkeldiefstal oordelen echter verschillend over het mogelijke effect van inflatie op de ontwikkeling in winkeldiefstal. Zo stelt een deel dat er in het verleden altijd al periodes van prijsstijgingen zijn geweest en dat ze dus niet geloven dat deze factor nu meer invloed heeft op de omvang van winkeldiefstal.²²⁰ De vertegenwoordiger van een supermarktketen stelt in dit verlengde dat de krapte van de portemonnee een rol kan spelen en een deel van de dieven in hun supermarkten steelt omdat ze de producten niet kunnen betalen. Als nuancering voegt hij er echter wel aan toe: *“Al is het dan wel vreemd dat ze sushi stelen.”*²²¹ Ondernemers horen van daders die ze betrappen op winkeldiefstal ook geregeld het argument dat ze de diefstal hebben gepleegd omdat de producten in de winkel duurder zijn geworden.^{222 223} In lijn met de experts op winkeldiefstal, geven ze echter ook aan dat dit argument niet altijd rijmt met de producten die winkeldieven dan stelen. Zo zegt een ondernemer: *“Als ik zie wat ze stelen, dan plaats ik daar mijn vraagtekens bij. Het zijn vooral de duurdere producten.”*²²⁴ Volgens een ondernemer van een warenhuis is iets absoluut niet kunnen

²¹⁸ De hypothese over deze externe verklaring voor winkeldiefstal was onderdeel van de aanvraag voor het onderzoek. Deze factor is echter op open wijze voorgelegd aan de gesprekspartners en de respondenten. Bovendien was de factor onderdeel van een set aan andere factoren die we aan bod hebben laten komen in het onderzoek.

²¹⁹ Zie bijvoorbeeld NOS Nieuws (2023, 20 mei) en Foodlog (2023, 19 februari).

²²⁰ Expertinterviews 5 en 11.

²²¹ Expertinterview 1.

²²² Diepte-interviews 1, 3, 4, 5.

²²³ Een toevoeging aan deze bevindingen is dat we een onderscheid kunnen maken tussen ‘primaire’ en ‘secundaire’ inflatie. Bij primaire inflatie gaat het om een prijsstijging van de gestolen producten zelf. Secundaire inflatie betreft inflatie in bredere zin: sinds de Russische inval van Oekraïne hebben mensen bijvoorbeeld te maken gekregen met stijgende energieprijzen.

²²⁴ Diepte-interview 1.

betalen ook niet aan de orde. Hij zegt: “Het is meer zo dat iemand het geld aan iets anders kan besteden als hij/zij niet betaalt.”²²⁵

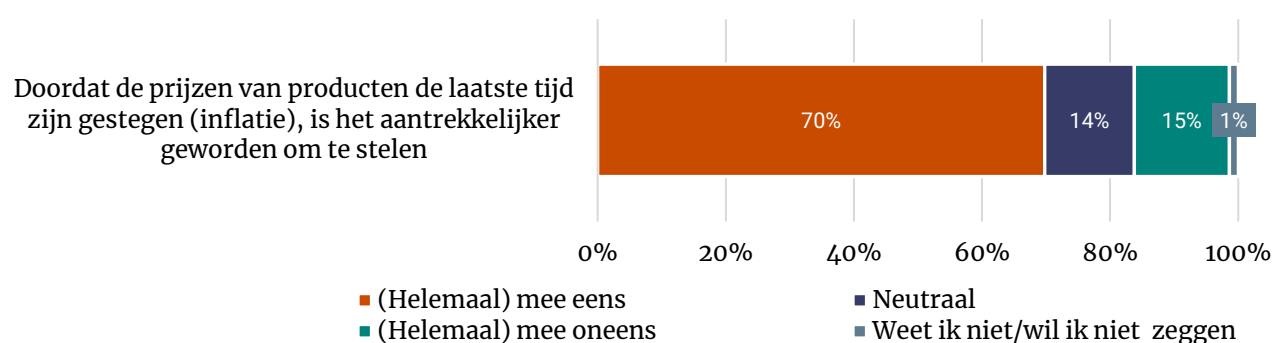
5.2.2 Enquête daders



Voor daders heeft de inflatie van de laatste tijd het aantrekkelijker gemaakt om winkeldiefstal te plegen: zeven van de tien (70%) zijn het hier (helemaal) mee eens (Figuur 5.2).²²⁶ Dit aandeel is bijna net zo groot als de daders die vinden dat de introductie van de zelfscankassa winkeldiefstal aantrekkelijker maakt. Een duidelijk kleiner aandeel, namelijk 15 procent, is het (helemaal) oneens met de stelling dat de stijgende prijzen van producten de aantrekkelijkheid van winkeldiefstal heeft vergroot.

Figuur 5.2 – Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak? (Niet alle uitspraken getoond).

Basis: daders van winkeldiefstal (n=500).



Binnen de steekproef van gelegenhedsdieven kunnen we wat betreft het effect van inflatie een onderscheid maken in het aantal winkeldiefstallen dat de dader in de afgelopen vijf jaar heeft gepleegd (frequentie van winkeldiefstal). Van de winkeldieven die in het afgelopen vijf jaar één keer winkeldiefstal heeft gepleegd, geven ongeveer zes op de tien (62%) aan dat inflatie het aantrekkelijker heeft gemaakt om te stelen (Tabel 5.2). Bij de daders die in de afgelopen vijf jaar vaker winkeldiefstal hebben gepleegd, ligt dit aandeel significant hoger (2-5 keer: 75%, meer dan 5 keer: 79%).

²²⁵ Diepte-interview 2.

²²⁶ De steekproef van daders bestaat voornamelijk uit gelegenhedsdieven.

Tabel 5.2 - In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak, naar frequentie van winkeldiefstal in de afgelopen vijf jaar (% (helemaal) eens). Basis: daders van winkeldiefstal (n=368)^a.

	1 keer winkeldiefstal (n=172) (A)	2-5 keer winkeldiefstal (n=135) (B)	>5 keer winkeldiefstal (n=61) (C)
Doordat de prijzen van producten de laatste tijd zijn gestegen (inflatie), is het aantrekkelijker geworden om te stelen.	62%	75% (A)	79% (A)

De letters in de tabel geven aan wat de significante verschillen tussen de groepen zijn. In de bovenste rij staat achter iedere categorie een letter (A t/m C). In de datacellen staat vervolgens achter ieder percentage ten opzichte van welke andere categorie de betreffende categorie significant afwijkt.

a. Het aantal waarnemingen is hier lager dan het totaal van de steekproef (n=500), aangezien niet alle respondenten de vraag hebben beantwoord over hoe vaak ze in de afgelopen vijf jaar winkeldiefstal hebben gepleegd.

5.3 Beschikbaarheid van winkelpersoneel

5.3.1 Kwalitatieve bronnen: expertinterviews, diepte-interviews en expertmeetings



De experts zijn het erover eens dat twee aspecten van het personeel in winkels samenhangen met winkeldiefstal: (1) het aantal winkelmedewerkers en (2) het functieprofiel van de gemiddelde winkelmedewerker. Vanwege hoge personeelskosten en de krapte op de arbeidsmarkt is het ten eerste lastig om voldoende personeel te vinden en te kunnen betalen. Het CCV en PVO-NL wijzen naar het personeelstekort in de detailbranche als een mogelijk belangrijke verklarende factor voor de ontwikkelingen in winkeldiefstal. Dit zorgt er in het geheel voor dat er minder toezicht is in winkels, en winkeldieven meer gelegenheid ervaren. Er is sprake van ‘anonimisering’: de klant komt anoniemer de winkel binnen.²²⁷ Dit is iets wat de vertegenwoordiger van een brancheorganisatie herkent. Een concreet voorbeeld is de slager: vanwege arbeidsmarktkrapte moet hij meer producten voorverpakken, waardoor het makkelijker is om winkeldiefstal te plegen. Er is kortom meer gelegenheid voor winkeldieven.²²⁸ Ondernemers en beveiligingsmedewerkers herkennen dat het voor daders, vanwege het feit dat er steeds minder personeel op de winkelvloer aanwezig is, makkelijker is geworden om winkeldiefstal te plegen.²²⁹ Dit hangt wel samen met het type winkel en hoe de winkel precies is opgebouwd. “De [winkel A] is heel groot en er zijn plekken waar dieven meer uit zicht staan door de brede gangpaden.” De gesprekspartner van een andere brancheorganisatie noemt heel specifiek als oorzaak dat met het toenemende personeelstekort in de detailhandel, de servicebalie steeds vaker is verdwenen.²³⁰ Achter de servicebalie staat het meest gekwalificeerde personeel en deze balie staat vaak prominent in de kassalijn. Het ontbreken van de servicebalie geeft mogelijk het idee bij de dief ‘dat er meer mogelijk is’.

Naast de bezetting op de winkelvloer in aantallen, speelt ten tweede ook het profiel van de gemiddelde winkelmedewerker een rol. Stichting SODA stelt dat er een hoog verloop onder winkelpersoneel is en dat personeel vaak onervaren is, wat onder andere van invloed kan zijn op de manier waarop zij omgaan met winkeldiefstal. Deze vaak jonge medewerkers zijn zich

²²⁷ Expertinterview 1.

²²⁸ Expertinterview 4.

²²⁹ Diepte-interviews 1, 4, 5, 6.

²³⁰ Expertinterview 10.

bijvoorbeeld (nog) minder bewust van de signalen van winkeldiefstal en de geschikte manieren om te reageren op een winkeldief. Of ze weten minder goed hoe ze contact kunnen maken met klanten op een manier die diefstal kan voorkomen. De veiligheidsexpert van een grote supermarktketen herkent dit.²³¹ De jonge medewerkers werken vooral in de winkel om een zakcentje te verdienen en gaan confrontatie met winkeldieven en potentiële vervelende situaties liever uit de weg. Volgens beveiligings-medewerkers vergroot het verdwijnen van het meer gekwalificeerde en ervaren personeel de ingeschatte gelegenheid voor winkeldieven.²³² “Als je nu kijkt, zijn het veel vakantiekrachten. Zij durven mensen soms ook niet aan te spreken. Of ze denken: ik ga voor 10 euro per uur geen gevaar lopen.”²³³ In winkels waar een zelfscankassa aanwezig is, is het takenpakket van de gemiddelde kassamedewerker daarnaast veranderd. De medewerker is nu meer een ‘host’ op het zelfscanplein. Deze functie vergt ervaring en ‘people skills’. De gemiddelde jonge medewerker beschikt hier echter vaak niet over. De vertegenwoordiger van een grote supermarktketen vertelt dat zij in winkels waar ze veel problemen ervaren rondom winkeldiefstal, bewust een ‘host’ met meer ervaring inzetten op het zelfscanplein.

Hier kunnen we aan toevoegen dat het type personeel in winkels samenhangt met het gedrag dat winkeldieven vertonen. In paragraaf 4.7 hebben we agressief en gewelddadig gedrag namelijk besproken als een groeiend neveneffect van winkeldiefstal. Als winkeldieven zien dat jonge medewerkers toezicht houden in de winkel, zien zij dat vaker als een grotere kans om met succes winkeldiefstal te plegen en om agressief te worden als de medewerker hen wel aanspreekt of betrapt. De strategie is dan dat ze agressie inzetten als middel om het doel (het weggelopen met de winkeldiefstal) te kunnen bereiken.

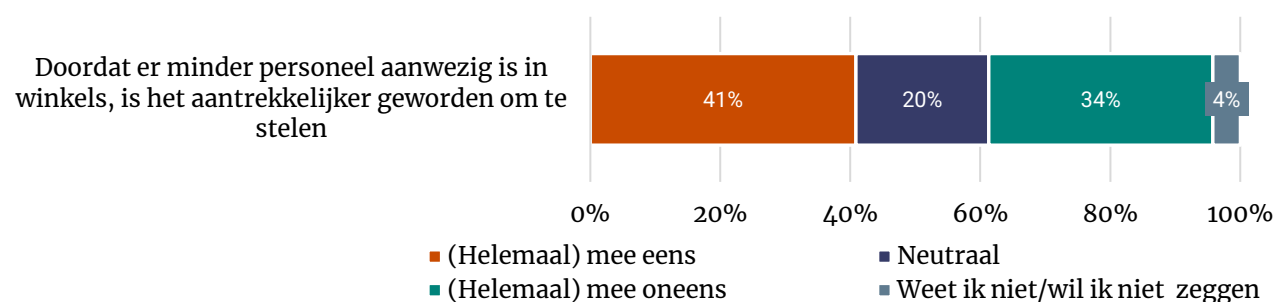
5.3.2 Enquête daders



Uit de enquête onder daders is naar voren gekomen dat ongeveer vier van de tien (41%) daders vinden dat de aanwezigheid van minder personeel in winkels het aantrekkelijker heeft gemaakt om winkeldiefstal te plegen (Figuur 5.3). Een iets kleiner aandeel (34%) is het juist (helemaal) *oneens* met deze stelling. Bovendien staat 20 procent neutraal in de kwestie. Bij de interpretatie van deze uitkomsten is het belangrijk om te onthouden dat de steekproef bestaat uit voornamelijk gelegenheidsdieven.

Figuur 5.3 – Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak? (Niet alle uitspraken getoond).

Basis: daders van winkeldiefstal (n=500).



²³¹ Expertmeeting deelnemer 2.

²³² Expertinterviews 9, 10.

²³³ Diepte-interview 5.

5.4 Normen ten aanzien van winkeldiefstal

5.4.1 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



De verschillende brancheorganisaties met wie we hebben gesproken horen van hun achterban dat er de laatste jaren sprake is van normvervaging rondom het thema winkeldiefstal.²³⁴ “De houding bij klanten is dat het wel kan.”²³⁵ Klanten zien diefstal minder vaak als problematisch en daardoor lijkt het bijna geaccepteerd te zijn. Hierbij speelt ook het idee mee bij klanten dat ondernemers al voldoende winst maken, waarmee zij het delict als het ware rechtvaardigen. Volgens experts lijkt het sinds de coronaperiode zo te zijn dat klanten zich anders opstellen tegenover ondernemers.²³⁶ Dit is niet alleen van toepassing op het plegen van winkeldiefstal, maar uit zich ook breder in agressie en geweld op de winkelvloer. De gesprekspartner van een brancheorganisatie stelt dat hij geregeld uitspraken hoort die winkeldiefstal vergoelijken, bijvoorbeeld: “Je kan af en toe wel wat vergeten bij de zelfscankassa, dat gebeurt.”²³⁷ In de gesprekken die we hebben gevoerd met ondernemers, worden deze bevindingen verder bevestigd. Ondernemers ervaren, in hun woorden, een ‘vergoelijking’ van winkeldiefstal. Zo zegt één van hen: “Winkeldiefstal wordt gebagatelliseerd. Er wordt gekeken naar winkeldiefstal als iets van: ‘Ah, wat maakt het uit.’”²³⁸

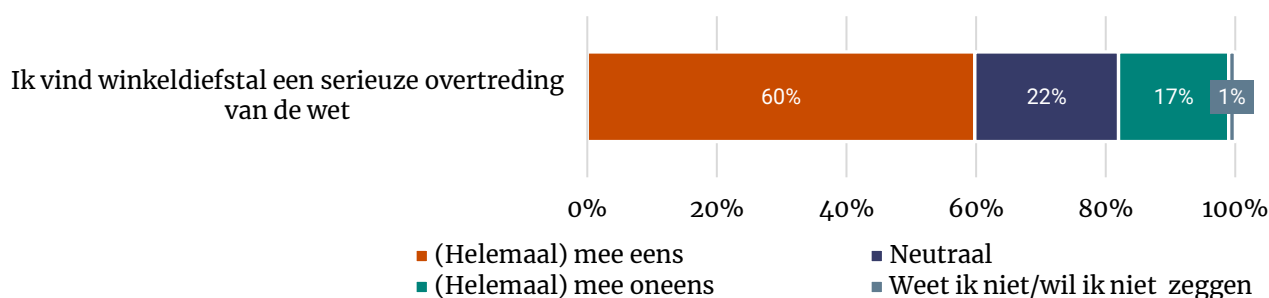
5.4.2 Enquête daders



Aan mensen die in de afgelopen vijf jaar wel eens winkeldiefstal hebben gepleegd, vroegen we of ze winkeldiefstal een serieuze overtreding van de wet vinden. Zes op de tien daders (60%) is het hier (helemaal) mee eens. Bijna een vijfde (17%) vindt winkeldiefstal *geen* serieuze overtreding van de wet. De steekproef van deze enquête bestaat uit voornamelijk gelegenheidsdieven. Op basis van de enquête kunnen we geen uitspraken doen over hoe de normen ten aanzien van winkeldiefstal zich ontwikkelen. Wel ziet een ruime meerderheid van de daders winkeldiefstal dus als een serieuze overtreding.

Figuur 5.4 – Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak? (Niet alle uitspraken getoond).

Basis: daders van winkeldiefstal (n=500).



Binnen de steekproef van gelegenheidsdieven kunnen we wat normering betreft een onderscheid maken in het aantal winkeldiefstallen dat de dader in de afgelopen vijf jaar heeft gepleegd (frequentie van winkeldiefstal). Van de daders die één keer winkeldiefstal pleegden, vindt bijna

²³⁴ Expertinterviews 4, 10, 11.

²³⁵ Expertinterview 10.

²³⁶ Expertinterview 4.

²³⁷ Expertinterview 11.

²³⁸ Diepte-interview 6.

drie kwart (74%) dat winkeldiefstal een serieuze overtreding is (Tabel 5.3). Dit ligt significant hoger dan bij daders die in de afgelopen vijf jaar vaker winkeldiefstal hebben gepleegd, zoals twee tot vijf keer (57%) en vaker dan vijf keer (48%).

Tabel 5.3 – In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraak, naar frequentie van winkeldiefstal in de afgelopen vijf jaar (% (helemaal) eens). Basis: daders van winkeldiefstal (n=368)^a.

	1 keer winkeldiefstal (n=172) (A)	2-5 keer winkeldiefstal (n=135) (B)	>5 keer winkeldiefstal (n=61) (C)
Ik vind winkeldiefstal een serieuze overtreding van de wet	74% (B, C)	57%	48%

De letters in de tabel geven aan wat de significante verschillen tussen de groepen zijn. In de bovenste rij staat achter iedere categorie een letter (A t/m C). In de datacellen staat vervolgens achter ieder percentage ten opzichte van welke andere categorie de betreffende categorie significant afwijkt.

a. Het aantal waarnemingen is hier lager dan het totaal van de steekproef (n=500), aangezien niet alle respondenten de vraag hebben beantwoord over hoe vaak ze in de afgelopen vijf jaar winkeldiefstal hebben gepleegd.

5.4.3 Enquête onder ondernemers



De uitkomsten van de ondernemersenquête laten zien dat ook ondernemers het gevoel hebben dat winkeldiefstal niet serieus wordt genomen. Dit blijkt uit de antwoorden die ondernemers hebben gegeven op de open vraag waar ze behoefte aan hebben in de aanpak van winkeldiefstal. Dit zijn enkele citaten ter illustratie:

“Het moet serieuzer genomen worden, want het wordt steeds erger.”

“Harder straffen en daadkrachtig optreden vanuit de overheid. Diefstal wordt helaas meer geaccepteerd en dat is onacceptabel.”

“In de maatschappij wordt het niet super serieus genomen op dit moment. Het is ‘maar’ winkeldiefstal. Veel mensen beseffen niet dat het om veel geld gaat, en dat het ook ten koste gaat van een veilige werkomgeving voor heel veel collega’s.”

“Er moet meer voorlichting komen op scholen m.b.t. winkeldiefstal en de gevolgen, niet alleen de straffen, maar ook de gevolgen voor een VOG.”

5.5 Resumé

In het onderzoek zijn vier factoren naar voren gekomen die kunnen samenhangen met de aard en omvang van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel. Een kanttekening hierbij is dat experts het lastig vinden om stellige uitspraken te doen over de relatie tussen deze externe factoren en de aard en omvang van winkeldiefstal. Zij geven aan dat het deels blijft bij aannames en vermoedens.²³⁹

- 1 **De introductie van de zelfscankassa.** Een veelgenoemd argument achter deze verklaring is dat de zelfscankassa de gelegenheid tot winkeldiefstal voor de winkeldief heeft vergroot. Experts plaatsen echter hun vraagtekens bij het belang van de introductie van de zelfscankassa voor de aard, omvang en modi operandi van winkeldiefstal. De populaire beeldvorming is dat er een directe relatie is tussen de komst van de zelfscankassa en een groei in winkeldiefstal, maar niet alle bronnen wijzen in dezelfde richting. Experts vinden dat de aanpak van winkeldiefstal zich, naast diefstal bij de zelfscan, ook moet (blijven) richten op andere vormen van winkeldiefstal. Bovendien geldt het ‘zelfscankassa-argument’ alleen voor ondernemers in de detailhandel die deze technologie aanbieden. Een groot deel van de daders van winkeldiefstal geeft echter aan dat de introductie van de zelfscankassa winkeldiefstal aantrekkelijker heeft gemaakt.²⁴⁰ Ook ondernemers herkennen de relatie tussen de zelfscankassa en winkeldiefstal. De zelfscankassa zorgt volgens hen in de ogen van daders voor een kleinere beoogde pakkans en is van invloed op de werkwijzen die winkeldieven toepassen.
- 2 **Inflatie.** Het is ook onderdeel van de populaire beeldvorming dat er een relatie is tussen winkeldiefstal en de sterke inflatiecijfers van de afgelopen jaren. De experts op het gebied van winkeldiefstal geven echter aan dat prijsstijgingen van alle tijden zijn en dat het dus onwaarschijnlijk is dat deze factor nu een sterkere invloed heeft dan in eerdere periodes. Voor een groot deel van de daders van winkeldiefstal (uit een steekproef van voornamelijk gelegenhedsdieven) heeft inflatie echter wel de aantrekkelijkheid van winkeldiefstal vergroot. Ondernemers horen het ‘inflatie-argument’ vaak terug bij winkeldieven, maar geven aan dat dit in veel gevallen niet rijmt met de vaak dure luxeproducten die winkeldieven stelen.
- 3 **Beschikbaarheid van winkelpersoneel.** De beschikbaarheid van personeel in de detailhandel kan op twee manieren samenhangen met de aard, omvang en modi operandi van winkeldiefstal. Door krapte op de arbeidsmarkt is er ten eerste een tekort aan personeel. Dit zorgt ervoor dat winkeldieven zich anoniemer voelen in de winkel, de pakkans lager inschatten en eerder winkeldiefstal plegen. Ten tweede is er sprake van veel verloop onder winkelpersoneel en is de gemiddelde winkelmedewerker relatief jong en onervaren. Deze medewerker is daarom minder goed in staat de signalen van winkeldiefstal te herkennen of een potentiële winkeldief aan te spreken. Als een winkeldief dit weet, beïnvloedt dat ook de ingeschatte pakkans. Bovendien hangt het gemiddelde profiel van de medewerker in de winkel in sommige gevallen samen met het gedrag dat winkeldieven laten zien. Bij minder ervaren personeel zijn winkeldieven mogelijk eerder geneigd om agressie of geweld te vertonen. Agressief gedrag zouden we kunnen zien als een middel of ultieme poging om het doel (het weggelopen met winkeldiefstal) te bereiken. Het ‘winkelpersoneel-argument’ speelt een nog grotere rol bij

²³⁹ Expertinterviews 2, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11.

²⁴⁰ Deze uitkomsten zijn gebaseerd op een steekproef met voornamelijk gelegenhedsdieven.

winkels waar zelfscankassa's aanwezig zijn. Dit heeft namelijk het takenpakket en de vereiste vaardigheden van een winkelmedewerker veranderd. Voor een deel van de daders maakt het feit dat er minder personeel in de winkels is winkeldiefstal aantrekkelijker, maar dit argument wordt door daders minder vaak genoemd dan de zelfscankassa en inflatie.

- 4 **Normen ten aanzien van winkeldiefstal.** Zowel experts als ondernemers merken dat er sprake is van 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. In sommige gevallen wordt winkeldiefstal als delict 'gebagatelliseerd', vooral winkeldiefstal bij de zelfscankassa. Deze normvervaging speelt met name sinds de coronacrisis. Uit het onderzoek blijkt dat een meerderheid van de daders die in de afgelopen vijf jaar winkeldiefstal hebben gepleegd, winkeldiefstal wel ziet als een serieuze overtreding van de wet. Dit neemt echter snel af bij daders die in de afgelopen jaren vaker winkeldiefstal hebben gepleegd.

De factoren in dit hoofdstuk zijn gepresenteerd als externe factoren, aangezien het ontwikkelingen in de detailhandel of de samenleving in bredere zin betreffen. De factoren hangen echter ook samen met de individuele factoren die in het vorige hoofdstuk aan bod zijn gekomen, zoals redenen voor winkeldiefstal en modi operandi. Zo zijn, zoals besproken, de aanwezigheid van zelfscankassa's of minder personeel in een winkel de context waarin winkeldieven de diefstal plegen. Hier passen zij bijvoorbeeld hun werkwijzen op aan. Normvervaging rondom winkeldiefstal in de maatschappij kan bijdragen aan de manier waarop een winkeldief de diefstal rechtvaardigt, bijvoorbeeld dat het geen serieuze overtreding van de wet is.

Bij een deel van de besproken externe factoren in dit hoofdstuk is er sprake van enige discrepantie tussen de inschattingen van experts en daders over de relatie met winkeldiefstal. Zo zien experts geen directe link tussen de zelfscankassa en inflatie, en winkeldiefstal, maar zeggen daders dat deze twee factoren het plegen van winkeldiefstal aantrekkelijker hebben gemaakt. Eén waarschijnlijke verklaring hiervoor is dat de steekproef van de daderenquête voornamelijk bestaat uit gelegenhedsdieven in supermarkten (ruim 90%). Dit is een branche binnen de detailhandel waar zelfscankassa's en het inflatie-argument, vanwege de producten voor dagelijks gebruik die supermarkten verkopen, een rol spelen. Daders benaderen winkeldiefstal meer vanuit de specifieke context waarbinnen zij de diefstal plegen, terwijl de experts kijken naar de detailhandel als geheel. Er zijn bijvoorbeeld ook veel branches waar geen zelfscankassa aanwezig is. Er is bij de externe factor normvervaging eveneens sprake van verschillen tussen de opvattingen van experts en daders. Dit argument lijkt volgens experts een grotere rol te spelen bij winkeldieven dan volgens de daders zelf. Ook hier is de samenstelling van de steekproef van de daderenquête mogelijk een gedeeltelijke verklaring. De daders in de daderenquête zijn vooral gelegenhedsdieven. De daderenquête laat wel zien dat normvervaging een grotere rol speelt bij de daders die herhaaldelijk winkeldiefstal plegen. De enquête-uitkomsten tonen namelijk aan dat daders die vaker winkeldiefstal hebben gepleegd, winkeldiefstal minder als een serieuze overtreding zien. Dit is echter niet de gehele verklaring: van de daders die voor het eerst winkeldiefstal plegen, vindt ongeveer een kwart dat winkeldiefstal geen serieuze overtreding is.

Het onderzoek laat zien dat ondernemers een normvervaging rondom winkeldiefstal ervaren. Voor een deel van deze ondernemers ligt de oplossing tegen winkeldiefstal in het harder aanpakken van de diefstal en dus het strenger straffen van winkeldieven. Een hardere aanpak zou echter de relatie tussen de retailer en de klant kunnen beïnvloeden. Als er in een winkel strenge tassencontroles, meer steekproeven bij de zelfscankassa of bewakers zijn, kan dit mogelijk een negatieve impact hebben op de klantervaring.

6 Weerbaarheid van de detailhandel

In dit hoofdstuk komen de volgende onderzoeksvragen aan bod:

- Welke (beleids)instrumenten ter preventie en/of repressie van winkeldiefstal in de detailhandel zijn momenteel beschikbaar?
- Hoe kunnen reeds beschikbare (beleids)instrumenten worden aangescherpt of aangevuld ter verhoging van de weerbaarheid? (bijv. op basis van good practices in binnen- en buitenland).
- Welke nu nog niet beschikbare (beleids)instrumenten kunnen worden ingevoerd om de weerbaarheid te verhogen? (bijv. op basis van good practices in binnen- en buitenland).

In de uitwerking van de onderzoeksvragen wordt steeds een onderscheid gemaakt tussen preventieve en repressieve (beleids)instrumenten. We beginnen dit hoofdstuk met een overzicht van de beschikbare *preventieve* (beleids)instrumenten voor winkeldiefstal (paragraaf 6.1). In paragraaf 6.2 volgt vervolgens een overzicht van de beschikbare *repressieve* (beleids)instrumenten. Daarna richten we ons op mogelijkheden om de weerbaarheid van de Nederlandse detailhandel tegen winkeldiefstal te verhogen. In paragraaf 6.3 bespreken we de verbetering van beschikbare *preventieve* (beleids)instrumenten en mogelijke nieuwe (beleids)instrumenten. Dit doen we daarna ook voor de *repressieve* (beleids)instrumenten tegen winkeldiefstal (paragraaf 6.4). We eindigen het hoofdstuk met de belangrijkste bevindingen (paragraaf 6.5). Daarin staat een overzichtstabel van alle (beleids)instrumenten die aan bod zijn gekomen, of het een bestaande of een nieuwe maatregel betreft en op welke dadercategorie de maatregel met name van toepassing is of kan zijn.

In dit hoofdstuk ligt de focus primair op het bespreken van de (beleids)instrumenten en -maatregelen die in het onderzoek naar voren zijn gebracht, bijvoorbeeld door experts of door ondernemers. In hoofdstuk 7 wegen we alle uitkomsten en bespreken we welke (beleids)instrumenten en -maatregelen haalbaar en/of realistisch zijn en kunnen worden meegenomen in de aanbevelingen van het onderzoek.

6.1 Beschikbare preventieve (beleids)instrumenten

In deze paragraaf geven we een overzicht van de beschikbare preventieve (beleids)instrumenten tegen winkeldiefstal die in het onderzoek naar voren zijn gekomen.

6.1.1 Enquête ondernemers



We hebben aan ondernemers gevraagd welke preventiemaatregelen tegen winkeldiefstal aanwezig zijn in hun winkel (Figuur 6.1). Vervolgens vroegen we voor deze lijst van maatregelen ook hoe effectief iedere maatregel volgens hen is. Bijna negen op de tien ondernemers in de Nederlandse detailhandel (86%) nemen één of meerdere preventiemaatregelen om winkeldiefstal in hun winkel te voorkomen (niet in figuur).²⁴¹

²⁴¹ Er is verschil tussen de mate waarin ondernemers preventiemaatregelen treffen en om welke maatregelen dit gaat.

De top drie van meest genomen maatregelen door ondernemers is:

- 1 Het begroeten of aanspreken van klanten (66%).
- 2 Camerabewaking (65%).²⁴²
- 3 Communiceren over verdachte situaties met andere ondernemers (27%).

Voor maatregelen zoals tassencontroles (6%), controles bij de zelfscankassa (7%), het beveiligen van schappen (7%) en zorgen dat er beveiligers aanwezig zijn in de winkel (4%) geldt dat minder dan een tiende van de ondernemers deze treft.²⁴³ Bij het interpreteren van deze uitkomsten is het belangrijk dat niet alle maatregelen in alle soorten winkels en branches toepasbaar zijn.

Controles uitvoeren bij de zelfscankassa is het ultieme voorbeeld: deze preventieve maatregel is niet relevant in winkels waar geen zelfscankassa's aanwezig zijn.

Bij de meeste preventieve maatregelen zit er een relatief groot gat tussen het aandeel ondernemers dat een maatregel effectief vindt en deze ook daadwerkelijk treft (Figuur 6.1). Ook ondernemers die de maatregel zelf niet treffen, vinden het wel een goede manier om winkeldiefstal tegen te gaan. Deze verschillen impliceren dat er, in ieder geval in de ogen van ondernemers, qua effectiviteit bij sommige maatregelen nog kansen liggen als ze wel meer worden ingezet.²⁴⁴ Alleen bij het begroeten of aanspreken van klanten, camerabewaking en bordjes in de winkel die dieven waarschuwen is het aandeel aanwezig versus effectief ongeveer gelijk. De verschillen zijn natuurlijk wel te verklaren. De detailhandel bestaat uit een zeer gevarieerde groep van ondernemers, met verschillende groottes en type winkels. Een kleine ondernemer met één vestiging en enkele personeelsleden heeft minder middelen (om bijvoorbeeld een beveiliging in te huren of artikelbeveiligingssysteem aan te schaffen) dan een grote winkelketen. Het begroeten of aanspreken van klanten is echter een maatregel die vrijwel alle ondernemers relatief makkelijk kunnen toepassen.

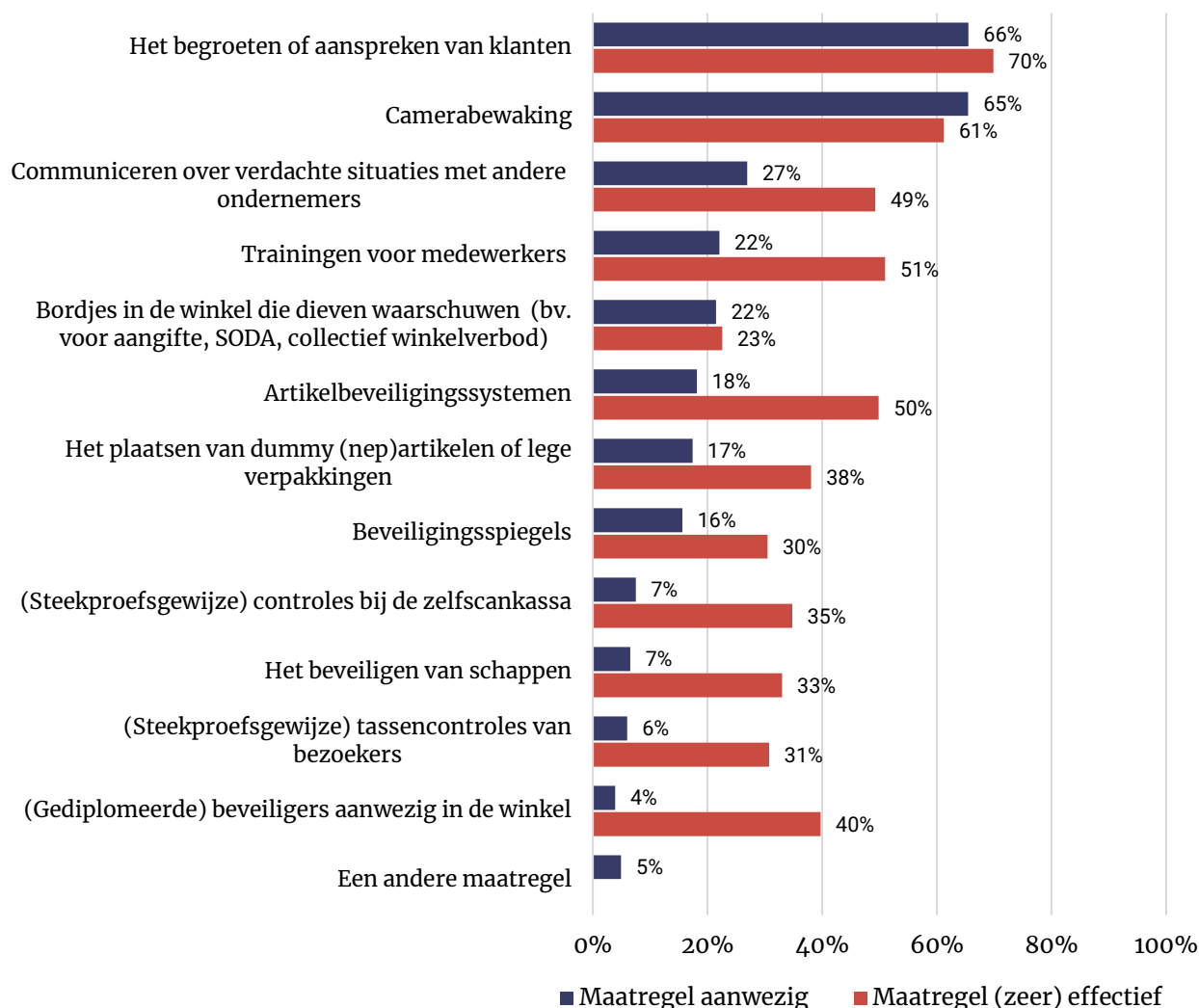
Zeven van de tien ondernemers vinden het begroeten of aanspreken van klanten een (zeer) effectieve preventiemaatregel tegen winkeldiefstal. Voor camerabewaking, communicatie met andere ondernemers, trainingen voor medewerkers en artikelbeveiligingssysteem geldt dat minimaal de helft dit effectieve manieren vindt om winkeldiefstal tegen te gaan. Het plaatsen van bordjes in de winkel die dieven waarschuwen (bijvoorbeeld voor aangifte, een schadevergoeding via Stichting SODA of een (collectief) winkelverbod), worden als minst effectief gezien (23%).

²⁴² Deze bevinding komt overeen met de resultaten van een enquête die een brancheorganisatie in maart 2023 heeft gehouden onder haar achterban van retailers in de non-food branche (n=428). In dit onderzoek geeft 77 procent van de ondernemers aan dat zij camera's inzetten om winkelcriminaliteit te voorkomen. Winkelcriminaliteit is een breder begrip waar winkeldiefstal ook onder valt.

²⁴³ Onder het beveiligen van schappen kan onder andere vallen dat duurdere producten achter een schap achter de kassa staan of in en vergrendeld schap. In een drogisterij geldt dit bijvoorbeeld voor scheermesjes. Een ander voorbeeld van het beveiligen van schappen is schappen mechanisch zo inrichten dat er niet in één snelle beweging meerdere producten uitgehaald kunnen worden (zie paragraaf 6.1.2).

²⁴⁴ Dit geldt in ieder geval voor de detailhandel in bredere zin. Op basis van de uitkomsten kunnen we niet stellen of de ondernemers de maatregel ook effectief zouden vinden voor specifiek hun winkel en context.

Figuur 6.1 – Aanwezigheid en effectiviteit van preventieve maatregelen tegen winkeldiefstal (% zeer effectief). Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n = 1.194).



Vijf procent van de ondernemers neemt een andere preventieve maatregel dan de maatregelen die in Figuur 6.1 zijn genoemd. Meerdere respondenten noemen in de open antwoorden dat ze zijn aangesloten bij het collectieve winkelverbod van het CCV. Deze maatregel is een manier om daders van winkeldiefstal te straffen (repressieve maatregel), maar heeft met haar afschrikwekkende werking en het voorkomen van recidive ook een preventief karakter.²⁴⁵ Andere ondernemers geven aan dat ze gebruikmaken van anti-diefstal software met behulp van AI, zoals ‘slimme camera’s’ met gezichtsherkenning. Een eigenaar van een schoenenwinkel noemt een preventieve maatregel die zij treffen die specifiek is voor het type winkel: “Alleen rechterschoenen in de winkel.”

²⁴⁵ We gaan in paragraaf 6.3 dieper in op deze maatregel.

6.1.2 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews



Eén van de belangrijkste preventieve instrumenten is volgens experts het zoeken van contact met de klant.²⁴⁶ Dit komt overeen met de bevindingen uit de enquête onder ondernemers. Hierbij is met name het begroeten van de klant bij binnenkomst belangrijk, maar winkelmedewerkers kunnen ook op andere momenten dat de klant in de winkel is contact zoeken. Op deze manier heeft de klant minder het idee dat hij of zij anoniem rondloopt in de winkel. In dit kader noemen de experts het GOAL-principe: groeten, oogcontact, aandacht, luisteren.²⁴⁷ De ondernemers die we hebben gesproken tijdens de diepte-interviews zijn het unaniem eens dat het begroeten en aanspreken van klanten de belangrijkste vorm van preventie tegen winkeldiefstal is.²⁴⁸ Daarnaast zijn trainingen voor het personeel van belang bij de preventie van winkeldiefstal, waarin medewerkers bijvoorbeeld leren hoe ze winkeldieven kunnen herkennen. In winkels waar zelfscankassa's aanwezig zijn, is training volgens ondernemers nog belangrijker geworden. Winkelmedewerkers kunnen zo leren wat afwijkend gedrag is op het zelfscanplein en op welke manier ze een klant dan kunnen aanspreken.

Daarnaast zijn technische maatregelen zoals cameratoezicht, tags op producten²⁴⁹ en speciale aanpassingen in de schappen van belang voor de preventie van winkeldiefstal. De veiligheidsexpert van een supermarkt vertelt bijvoorbeeld dat de schappen in hun supermarkten mechanisch zo zijn ingericht dat je niet 'in één armbeweging het hele schap met tandpasta kunt leeghalen.'²⁵⁰ Een supermarktondernemer maakt in zijn winkel gebruik van camerabeelden die zijn aangesloten op AI. Deze techniek werkt echter nog niet altijd optimaal: *"Ik krijg een melding op mijn telefoon als AI verdachte houdingen signaleert. Het nadeel is dat ik ook al vaak een melding krijg als iemand zijn telefoon pakt en dan weer in zijn broekzak stopt."*²⁵¹ Naast het feit dat dit soort onnauwkeurigheden het instrument minder effectief maken, kunnen dergelijke onnauwkeurigheden in het systeem ook nadelig werken voor de relatie tussen de retailer en de klant, bijvoorbeeld wanneer de retailer iemand ten onrechte beschuldigt van (poging tot) winkeldiefstal. Uit de vorige paragraaf bleek dat, met uitzondering van cameratoezicht, een klein deel van de ondernemers dergelijke technische maatregelen toepast in zijn of haar winkel.

Voor Bureau Halt is voorlichting op scholen een belangrijk preventief instrument tegen winkeldiefstal onder jongeren. Dit heet de klassenvoorlichting of 'Halt op School'. *"Het gaat met name over: hoe ga je om met groepsdruk, hoe zeg je nee. En het feit dat je eerst doet en daarna pas denkt."*²⁵² Naast het omgaan met groepsinvloed, wordt er in de voorlichtingen vaak ook besproken wat de gevolgen zijn van diefstallen voor winkeleigenaren.²⁵³

²⁴⁶ Expertinterviews 1, 3, 4, 5, 7, 10, 11.

²⁴⁷ Expertinterview 3.

²⁴⁸ Diepte-interviews 1, 2, 3, 4, 5, 6.

²⁴⁹ Het 'taggen' van producten vindt met name plaats in de non-food branche. In supermarkten gebeurt het vaak slechts op een klein deel van de producten, omdat het anders niet haalbaar en betaalbaar is.

²⁵⁰ Expertinterview 5.

²⁵¹ Diepte-interview 3.

²⁵² Expertinterview 2.

²⁵³ 'Halt op School' is onderdeel van de preventieve tak 'Halt in de wijk'. Jongeren die winkeldiefstal hebben gepleegd, maar waar de inzet van strafrecht niet mogelijk of wenselijk is, kunnen hiervoor aangemeld worden. Deze buitenstrafrechtelijke interventie richt zich op leren van fouten, herstel met de benadeelden en betrokkenheid van ouder(s) of verzorger(s). Opgevraagd van <https://www.halt.nl/voor-verwijzers/de-halt-wijkinterventie>

6.2 Beschikbare repressieve (beleids)instrumenten

In deze paragraaf geven we een overzicht van de beschikbare repressieve (beleids)instrumenten tegen winkeldiefstal die in het onderzoek naar voren zijn gekomen. We doen dit aan de hand van de uitkomsten van de volgende onderzoeksbronnen: enquête ondernemers (paragraaf 6.3.1), expertinterviews (paragraaf 6.3.2) en de diepte-interviews (6.3.3).

6.2.1 Enquête ondernemers



We hebben aan ondernemers gevraagd welke repressieve maatregelen tegen winkeldiefstal aanwezig zijn in hun winkel (Figuur 6.2Figuur 6.1). Vervolgens vroegen we voor deze lijst van maatregelen ook hoe effectief iedere maatregel volgens hen is. Iets minder dan zeven op de tien ondernemers (68%, niet in figuur) nemen één of meerdere maatregelen als ze een klant betrappen op winkeldiefstal. Een achtste (12%) neemt geen maatregelen en 20 procent weet het niet. Het is niet zo dat de ondernemers die maatregelen nemen als ze een klant betrappen op winkeldiefstal, deze maatregelen altijd nemen. Zij hebben tenminste in één of meerdere gevallen maatregelen getroffen.

De twee meest genomen repressieve maatregelen onder ondernemers zijn aangifte (36%) en melding (31%) doen bij de politie (Figuur 6.2). Deze uitkomsten laten echter ook zien dat een ruime meerderheid van de ondernemers dus geen aangifte of melding doet bij de politie. Iets minder dan drie op de tien ondernemers (28%) laat de dader alsnog afrekenen en handelt de diefstal dus eigenlijk rechtstreeks met de winkeldief af. Een vergelijkbaar aandeel (27%) legt de winkeldief een (individueel) winkelverbod op. Een relatief klein deel van de ondernemers kiest voor civiele afhandeling van de schade; 10 procent via Stichting SODA en één procent via Overlastregistratie NL of WDSchadeclaim.²⁵⁴

Voor de meeste repressieve maatregelen geldt dat een groter aantal ondernemers de maatregel als (zeer) effectief beschouwt dan het aandeel dat deze zelf daadwerkelijk toepast. Dit impliceert dat er, in ieder geval in de ogen van ondernemers, qua effectiviteit bij deze maatregelen nog kansen liggen als ze meer worden toegepast.²⁵⁵ Alleen bij maatregelen waarbij de politie betrokken is, ligt de verhouding tussen aanwezig en effectief anders. Een vergelijkbaar aandeel vindt aangifte doen bij de politie effectief en treft deze maatregel zelf ook wel eens als ze een winkeldief betrappen. Bij melding doen bij de politie is het aandeel dat deze maatregel effectief vindt, kleiner dan het aandeel dat de maatregel wel eens treft (25% t.o.v. 31%).

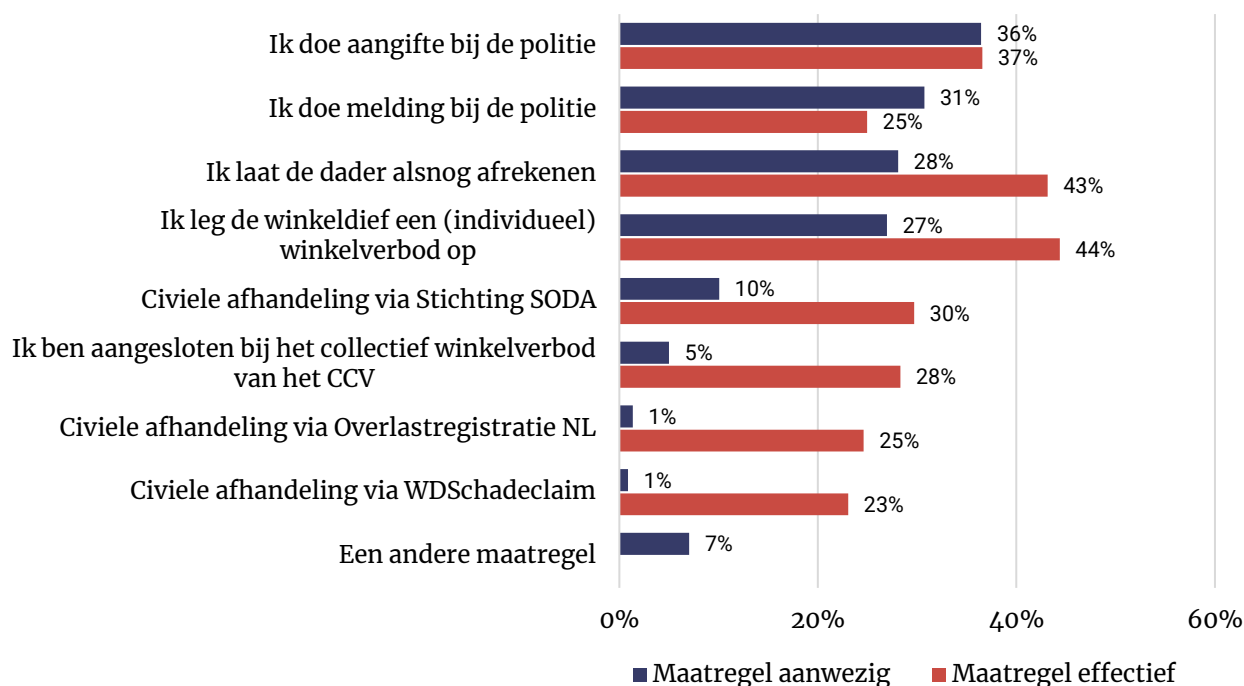
Bij de uitkomsten over melding of aangifte doen bij de politie, is het belangrijk om een kanttekening te plaatsen. De aangifte- en meldingspercentages (tussen 31% en 36%) liggen aanzienlijk hoger dan we hebben gerapporteerd in hoofdstuk 2 (maximaal 4%). Het aangiftepercentage uit hoofdstuk 4 is gebaseerd op de schatting van ondernemers van het aantal keer dat zij in 2024 aangifte hebben gedaan bij de politie. Figuur 6.2 toont het aandeel ondernemers dat *wel eens* het instrument van aangifte toepast als ze een winkeldief betrappen.

²⁵⁴ Stichting SODA is de grootste speler als het gaat om de civiele afdoening van winkeldiefstal. Deze organisatie is de enige van de drie aanbieders die voldoet aan de kwaliteitseisen van stichting DAAD. De andere twee aanbieders zien af van periodieke kwaliteitstoetsing door de stichting op vooraf afgesproken procedures en met een onafhankelijke klachtencommissie waar personen terecht kunnen voor beroep en bezwaar (Stichting DAAD, 2024).

²⁵⁵ Dit geldt in ieder geval voor de detailhandel in bredere zin. Op basis van de uitkomsten kunnen we niet stellen of de ondernemers de maatregel ook effectief zouden vinden voor specifiek hun winkel en context. Er kunnen bovendien grote verschillen zitten tussen de redenen waarom ondernemers een repressieve maatregel nu niet toepassen.

Dat er ook veel gevallen zijn waarin een ondernemer geen aangifte doet, wordt in dit percentage niet meegenomen.

Figuur 6.2 - Aanwezigheid en effectiviteit van repressieve maatregelen tegen winkeldiefstal (% zeer effectief). Basis: ondernemers in de Nederlandse detailhandel (n = 1.180).



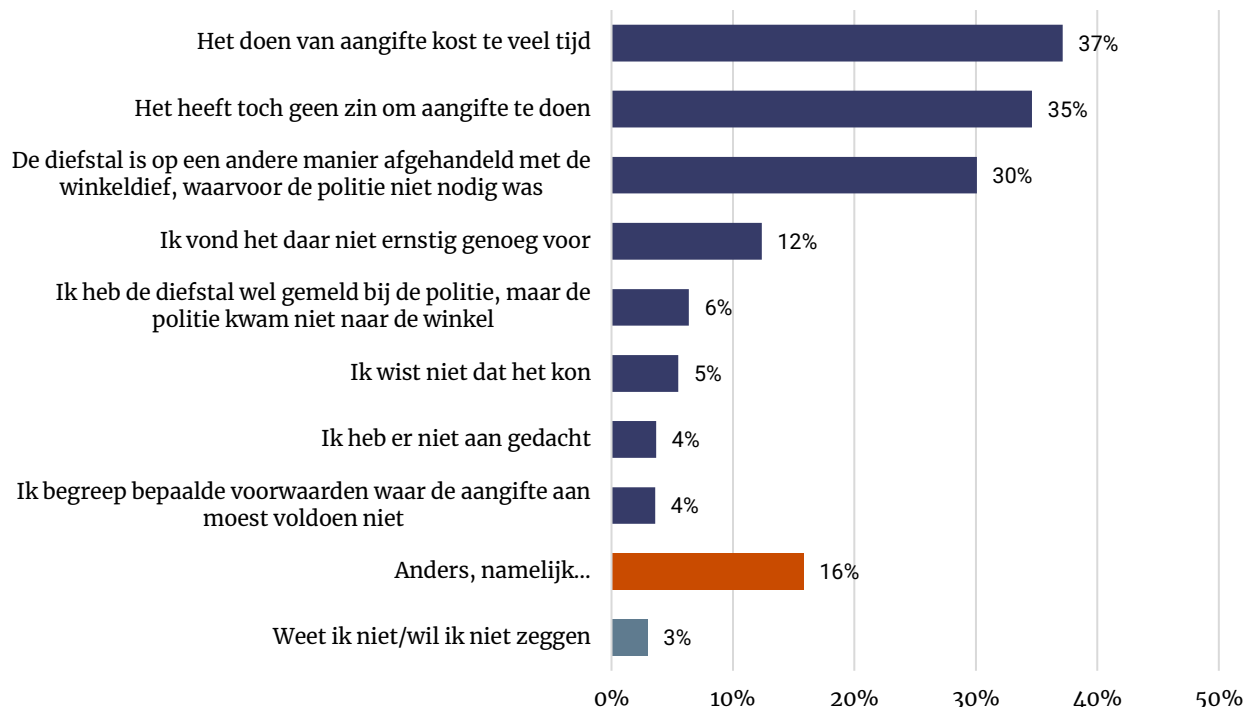
Zeven procent van de ondernemers treft een andere repressieve maatregel dan de genoemde maatregelen. In de open antwoorden noemen meerdere respondenten dat ze de diefstal zelf afhandelen met de winkeldief als ze iemand betrappen. Zo zegt een ondernemer: *“Spreek de dader erop aan en vraag hem/haar waar hij mee bezig is en dat dit zorgt voor nog meer leegstand en problemen bij winkeliers.”*

Aan ondernemers die te maken hebben met winkeldiefstal, maar die geen aangifte hebben gedaan bij de politie van de laatste diefstal in hun winkel, vroegen we waarom ze geen aangifte hebben gedaan (Figuur 6.3). De twee meest genoemde redenen zijn dat het doen van aangifte te veel tijd kost (37%) en dat het toch geen zin heeft om aangifte te doen (35%). Drie op de tien ondernemers geven aan dat de diefstal op een andere manier is afgehandeld met de winkeldief, waarvoor de politie niet nodig was. Bij 16 procent van de ondernemers speelde er een andere reden mee voor het niet doen van aangifte. Een deel van de open antwoorden duidt op een laag vertrouwen dat de politie de aangifte serieus zal nemen, zoals: *“Bij eerdere aangiftes gaf de politie aan niks met de aangiftes te doen in verband met personeelstekort. Zelfs na aanleveren camerabeelden, namen en adressen. Aangifte heeft letterlijk geen enkele zin [...]”* en *“Politie heeft geen capaciteit waardoor het uren duurt voordat ze kunnen komen.”*

Daarnaast zegt een deel van de ondernemers dat ze geen aangifte hebben gedaan omdat de waarde van het product 'lager was dan 50 euro' en 'de politie in dergelijke gevallen niet naar de winkel komt'.²⁵⁶

Figuur 6.3 - Redenen om geen aangifte te doen bij de politie van laatste winkeldiefstal.

Basis: ondernemers die geen aangifte hebben gedaan van de laatste winkeldiefstal die plaatsvond in hun winkel (n=244).



6.2.2 Kwalitatieve bronnen: expert- en diepte-interviews

In de expert- en diepte-interviews zijn verschillende beschikbare repressieve (beleids)instrumenten tegen winkeldiefstal naar voren gebracht door de gesprekspartners:

- Aangifte bij de politie
- De reprimandemaatregel
- Vervolging door het Openbaar Ministerie
- Civiele vordering
- Individuele winkelontzegging
- Collectieve winkelontzegging
- Halt-afdoening

²⁵⁶ Het is niet precies duidelijk waarom verschillende ondernemers het bedrag van 50 euro in dit kader noemen. Dit bedrag is wel de grenswaarde voor het opleggen van een reprimande door de politie. Als de waarde van het gestolen product of de gestolen producten ligt, geeft de politie alleen een 'officiële waarschuwing' aan de winkeldief (er moet dan ook aan andere voorwaarden zijn voldaan). Officieel moet de politie voor het opleggen van de reprimandemaatregel echter ook naar de winkel komen.

In de volgende paragrafen komen deze instrumenten één voor één aan bod. Op sommige plekken hebben we de bevindingen uit de interviews aangevuld met informatie uit aanvullende deskresearch of extra informatie die we van de gesprekspartners hebben ontvangen.²⁵⁷

Aangifte bij de politie



Een belangrijk instrument dat ondernemers hebben om een winkeldief die ze betrapten te straffen, is aangifte doen bij de politie. De experts op het gebied van winkeldiefstal stellen dat er factoren zijn die aangiftebereidheid van ondernemers kunnen belemmeren.²⁵⁸ Voorbeelden hiervan zijn de verwachte tijdsinvestering, ervaringen waarbij de politie niet komt opdagen, aangiftes die niet in de politieregistraties verschijnen of zaken uiteindelijk worden geseponneerd.²⁵⁹ Dat het doen van aangifte relatief tijdrovend is, wordt door de experts gezien als één van de belangrijkste redenen.²⁶⁰ Dit ligt in lijn met de uitkomsten van de ondernemersenquête.

Het doen van aangifte vraagt dus tijd van het winkelpersoneel. Ondernemers stellen zichzelf de vraag: ‘Kan ik het personeelslid missen?’ Hiervoor kiezen zij soms voor de pragmatische oplossing, waarbij zij de diefstal op een andere manier afhandelen dan de politie erbij roepen. Ook zijn er winkels waar er sprake is van een stapsgewijs beleid rondom winkeldiefstal en het doen van aangifte. Zo zegt de vertegenwoordiger van een grote supermarktketen: *“Er zijn best wat drempels voordat we deze maatregel (aangifte, red.) treffen. Eerst moet je nadenken of er sprake was van een scanfout, of een klant alsnog mag betalen. Als je merkt dat het vaker is gebeurd of er discussie ontstaat, ga je over tot een winkelverbod. De extremere gevallen gaan dus naar de politie.”*²⁶¹

De capaciteit bij de politie voor het opnemen van een aangifte voor winkeldiefstal is beperkt. Verschillende gesprekspartners wijzen erop dat het afhandelen van winkeldiefstallen, met name de complexere zaken²⁶², veel tijd kan vragen van agenten. Gemiddeld is een politieagent tussen de 9 en 14 uur bezig met het afhandelen van een winkeldiefstal.²⁶³ Volgens de vertegenwoordiger van een brancheorganisatie heeft winkeldiefstal niet bij alle politiekorpsen prioriteit. Een andere expert vertelt dat hij ervaringen hoort van ondernemers waarbij de politie probeert voor te sorteren op het niet doen van aangifte tegen de winkeldief. Ze vragen bijvoorbeeld: *‘Staat de winkeldief nog voor de poort? Dan kan u geen aangifte doen’*.²⁶⁴ In dit voorbeeld zou de agent kunnen beargumenteren dat het nog niet zeker is dat de persoon daadwerkelijk de intentie had om winkeldiefstal te gaan plegen. Anderzijds is er tijdens de expertinterviews ook naar voren gekomen dat er al sprake is van winkeldiefstal als een object uit het zicht onttrokken wordt, bijvoorbeeld als de persoon iets in zijn of haar binnenzak steekt.

De maatregel aangifte doen kan ook een preventieve uitwerking hebben, vooral in relatie tot veelplegers. Als een ondernemer vaak aangifte doet bij winkeldiefstal, leert de winkeldief dit op een gegeven moment en krijgt de winkel mogelijk een bepaalde ‘reputatie’, ook onder andere potentiële winkeldieven. Een voorwaarde hiervoor is dat winkeldieven onderling contact met

²⁵⁷ We hebben extra informatie ontvangen van de gesprekspartners van het CCV, Stichting SODA en Halt.

²⁵⁸ Expertinterviews 3, 4, 6, 8, 9.

²⁵⁹ Expertinterviews 4, 9.

²⁶⁰ Expertinterviews 3, 6, 9, 10, 11.

²⁶¹ Expertinterview 1.

²⁶² Dit zijn bijvoorbeeld zaken waarbij de winkeldief ook agressie of geweld heeft gebruikt.

²⁶³ Expertinterviews 3, 6, 9.

²⁶⁴ Expertinterview 1.

elkaar hebben. Dit geldt waarschijnlijk niet voor de ‘gewone’ gelegenhedief. Een reputatie van aangifte doen kan de kans op recidive verkleinen, in ieder geval in deze winkel. Hier kunnen wij als onderzoekers aan toevoegen dat er een aannemelijke kans bestaat dat de winkeldief zich verplaatst naar andere winkels, met name de dadercategorieën meervoudige winkeldief en professionele winkeldief.

De gesprekspartner van de politie vertelt dat, als een ondernemer aangifte doet van een winkeldiefstal, zij het volgende kunnen doen; onder bepaalde voorwaarden besluiten om de winkeldief een reprimandemaatregel opleggen, of anders de zaak doorsturen naar het Openbaar Ministerie.²⁶⁵ Hier gaan we in de volgende twee paragrafen op in.



De ervaringen van ondernemers met het doen van aangifte zijn wisselend. Sommige ondernemers met wie we hebben gesproken zijn vrij positief, anderen geven aan dat aangifte doen te veel tijd kost en dat de politie het niet serieus neemt. Volgens de ondernemers die positievere ervaringen hebben, is het voor een soepeler aangifteproces belangrijk om een goede relatie te hebben met de politie of de wijkagent.²⁶⁶ Als de politie weet dat je als ondernemer goed voorbereid bent, zullen ze eerder bereid zijn om te komen als je belt. Zo zegt een ondernemer uit een grote stad: *“Digitale aangifte is al gedaan, ik ben op de hoogte van de reprimanderegels, het winkelverbod ligt al ondertekend klaar. De politie kan dan onderweg in RAPP (Registratie Applicatie Politie Processen, het digitale registratiesysteem van de politie voor aangiftes, red.) al kijken of ze al gegevens hebben over de verdachte.”*²⁶⁷ Naar zijn mening zijn veel ondernemers en winkeliers echter niet op de hoogte van wat ze moeten doen in het geval van aangifte.

De reprimandemaatregel



Sinds maart 2022 kan de politie een winkeldiefstal afdoen met een reprimande. Een reprimande is een officiële waarschuwing die is bedoeld voor ‘first offenders’ van winkeldiefstal.²⁶⁸ De verdachte hoeft nu niet mee naar het bureau. De politie stuurt de zaak niet door naar het Openbaar Ministerie en er vindt dus geen strafrechtelijke vervolging plaats.²⁶⁹ Er is een aantal voorwaarden voor het opleggen van een reprimandemaatregel bij een winkeldiefstal, zoals betrapping op heterdaad, een meerderjarige dader, geen andere strafbare feiten in de afgelopen vijf jaar en de waarde van het gesloten product is niet hoger dan 50 euro. De reprimande wordt wel geregistreerd in het landelijke systeem van de politie. In die zin is er wel sprake van dossieropbouw. Dit betekent in theorie dus ook dat er bij de volgende aanhouding van winkeldiefstal geen reprimande meer opgelegd kan worden.²⁷⁰

De ervaring van ondernemers is echter dat de reprimandemaatregel niet altijd in de juiste omstandigheden wordt toegepast. Zo kennen ondernemers voorbeelden waarin een winkeldief een reprimande krijgt, terwijl ze zelf aanvoelen dat het niet om een first offender van winkeldiefstal gaat. Volgens de ondernemers doen agenten dit: *“omdat de afhandeling dan*

²⁶⁵ Expertinterview 8.

²⁶⁶ Diepte-interviews 1, 3.

²⁶⁷ Diepte-interview 1.

²⁶⁸ Expertinterview 8.

²⁶⁹ (Politie Nederland, z.d.).

²⁷⁰ (Politie Nederland, z.d.).

eenvoudiger is.”²⁷¹ De gesprekspartner van de politie geeft aan dat niet alle agenten op de hoogte zijn van de precieze voorwaarden voor de reprimandemaatregel.²⁷²

Vervolg door het Openbaar Ministerie



Het Openbaar Ministerie geeft aan dat zij te weinig capaciteit heeft om alle zaken van winkeldiefstal strafrechtelijk af te doen.²⁷³ In iedere individuele strafzaak bepaalt het OM of strafrechtelijke afdoening passend en geboden is. Hier zijn geen vaste richtlijnen voor: de keuzes zijn zaak- en persoonsafhankelijk. Bij een actieve veelpleger kan bijvoorbeeld worden gekozen voor een strafrechtelijke sanctie zoals de maatregel Inrichting Stelselmatige Daders (ISD-maatregel), terwijl bij jongeren die voor het eerst een diefstal plegen een HALT-afdoening passender is.²⁷⁴

Over het algemeen geldt dat hoe vaker een winkeldief recidiveert, hoe zwaarder de afdoening is. Bij een ‘first offender’ wordt vaak een voorwaardelijk sepot ingezet.²⁷⁵ Daarna loopt het al snel op richting een strafbeschikking, zoals een geldboete of werkstraf.²⁷⁶ Als een dader al meerdere werkstraffen heeft gehad, wordt soms ingezet op een gevangenisstraf. Hier moet een rechter dan toe besluiten, het OM kan dat niet. Bij afdoening door het OM, wordt er onder andere rekening gehouden met de aard van het delict en de waarde van het gestolen goed. Bij geavanceerde werkwijzen van winkeldiefstal, zoals bij mobiel banditisme, zijn er gevallen waarbij het OM meteen gaat voor een dagvaarding.²⁷⁷



Ondernemers met wie we hebben gesproken vertellen dat zaken van winkeldiefstal vaak op voor hun onverklaarbare wijze leiden tot een sepot bij het Openbaar Ministerie, ook als ze zelf het idee hebben dat ze wel genoeg bewijsmateriaal hebben aangeleverd bij de aangifte.²⁷⁸ Eén van de ondernemers geeft aan dat dit voor hem dan ook demotiverend werkt: *“Als ik een paar keer zo’n brief krijg, ben ik geneigd om de volgende keer te zeggen: ‘ik regel het zelf wel, want dit heeft geen nut’. [...] Ik krijg de indruk dat de echte reden van seponeren is dat het OM de tijd niet heeft, in plaats van dat er daadwerkelijk onvoldoende bewijs is.”*²⁷⁹

De ervaring van zowel verschillende experts als ondernemers is dat in de praktijk veel zaken van winkeldiefstal niet bij het Openbaar Ministerie terecht komen of daar alsnog worden geseponeerd.²⁸⁰ Dit is één van de redenen waarom partijen zoals Stichting SODA hebben ingezet op civiele afdoening van winkeldiefstal. Op deze maatregel gaan we nu nader in.

²⁷¹ Expertinterview 10.

²⁷² Expertinterview 8.

²⁷³ Expertinterview 7.

²⁷⁴ Expertinterviews 2, 7.

²⁷⁵ Een voorwaardelijk sepot bij winkeldiefstal betekent dat het OM besluit om de zaak niet te vervolgen, op voorwaarde dat de persoon zich gedurende een bepaalde proefperiode aan de gestelde voorwaarden houdt.

²⁷⁶ Zie <https://www.om.nl/organisatie/openbaar-ministerie/het-werk-van-het-om/strafzaak>

²⁷⁷ Zie <https://www.om.nl/onderwerpen/mobiel-banditisme>

²⁷⁸ Diepte-interviews 1, 2, 3.

²⁷⁹ Diepte-interview 3.

²⁸⁰ Expertinterviews 1, 9, 10.

Civiele vordering



In de paragraaf over aangifte kwam naar voren dat aangifte doen veel capaciteit vraagt van zowel ondernemers als de politie (en later het Openbaar Ministerie). Er zijn ook beleidsinstrumenten die minder of geen inmenging van de politie en het Openbaar Ministerie vragen, zoals de civiele vordering. Ondernemers kunnen zich aanmelden voor de regeling Directe Aansprakelijkstelling. Winkeldieven die zij op heterdaad betrappen, betalen een vast bedrag van 181 euro. Dit bedrag staat symbool voor de tijd die de ondernemer kwijt zou zijn geweest als hij of zij aangifte zou hebben gedaan. Aanbieders van civiele afhandeling van winkeldiefstal zijn Stichting SODA, Overlastregistratie NL en WDSchadeclaim.²⁸¹ De stichting Directe Aansprakelijkstelling aan Daders (DAAD) is de toezichthouder van de uitvoering van directe aansprakelijkstelling.²⁸² Een ondernemer die deelneemt aan deze regeling kan kaartjes of andere materialen tonen in de winkel die winkeldieven waarschuwen voor civiele afdoening.²⁸³ In dat kader krijgt de maatregel ook een preventief karakter.

In de periode 2021-2024 ligt het aantal ondernemers dat is aangesloten bij de Directe Aansprakelijkstelling van Stichting SODA tussen de 17.000 en 18.000 (Tabel 6.1). Deze cijfers zijn niet exact uit te splitsen naar branche in de detailhandel. Wel hebben de gesprekspartners van Stichting SODA het volgende met ons gedeeld: een ruime meerderheid (60%) betreft supermarktondernemers.²⁸⁴ Daarnaast is het zo dat 87 procent van de winkels tot een grootwinkelbedrijf behoort, 13 procent is zelfstandig ondernemer. Tabel 6.2 toont voor de jaren 2021-2024 ook het aantal verhaalacties en het aantal succesvolle, afgeronde verhaalacties. Stichting SODA geeft aan dat, als ze corrigeren voor vorderingen die bij voorbaat kansloos zijn (zoals dak- of thuislozen, asielzoekers en foutieve adressen), de verhaalkans rond de 65 procent ligt.²⁸⁵ In 2023 hebben 4.000 van de ruim 17.000 aangesloten ondernemers één of meerdere keren een beroep gedaan op SODA om een civiele vordering te verhalen.²⁸⁶

Tabel 6.1 – Directe aansprakelijkstelling aan daders winkeldiefstal, verhaalsacties en resultaat, voor de periode 2021-2024.

	Aantal aangesloten ondernemers	Aantal verhaalacties	Afgeronde verhaalsacties
2021	17.059	21.920	9.778
2022	17.708	27.598	13.816
2023	17.314	31.489	11.290
2024	18.726	22.408	9.048

Bron: jaarverslag Stichting Daad 2023, jaarverslag Stichting Daad 2024.

²⁸¹ (Stichting DAAD, 2024).

²⁸² Stichting SODA is echter de enige van de drie aanbieders die voldoet aan de kwaliteitseisen van stichting DAAD. De andere twee aanbieders zien af van periodieke kwaliteitstoetsing door de stichting op vooraf afgesproken procedures en met een onafhankelijke klachtencommissie waar personen terecht kunnen voor beroep en bezwaar (Stichting DAAD, 2024).

²⁸³ Stichting SODA biedt bijvoorbeeld grote kartonnen poppen aan die verwijzen naar het schadebedrag van 181 euro.

²⁸⁴ Expertinterview 9.

²⁸⁵ Het percentage van succesvolle, afgeronde verhaalacties is niet te berekenen door simpelweg de derde kolom uit de tabel te delen door de tweede tabel. In 2023 werd er bijvoorbeeld nog weinig gebruik gemaakt van het platform bijwinkeldiefstal.nl en was Stichting SODA afhankelijk van de gegevens van de politie. In het ontvangen van deze gegevens zat vaak vertraging, waardoor het relatief lang kon duren voordat een verhaalactie was afgerond. Daarnaast corrigeren de aantallen in de tabel niet voor bij voorbaat weinig kansloze vorderingen, zoals als er sprake is van een dak- of thuisloze dader, een dader uit een AZC of een foutief adres.

²⁸⁶ Expertinterview 9.

Een voorwaarde voor civiele afhandeling is dat de winkeldief ‘meewerkend’ is. Stichting SODA geeft zelf aan dat er in 70 procent van de gevallen sprake is van een meewerkende winkeldief die bereid is om mee te werken. De gesprekspartners geven aan dat uit hun eigen registraties blijkt dat zowel de kans op een gewelddadig incident als de kans op recidive afneemt ten opzichte van strafrechtelijke afdoening.²⁸⁷ Een belangrijke kanttekening hierbij is dat de gesprekspartners deze uitspraak doen als belanghebbenden van de maatregel. Toch is de afname van recidive iets wat andere gesprekspartners zeggen te herkennen.²⁸⁸ Een andere aanbieder van de maatregel civiele vordering is Overlastregistratie Nederland. Deze organisatie biedt ook een methodiek aan waarmee ondernemers de schade van winkeldiefstal via de civiele route kunnen verhalen op de winkeldief. Het systeem bestaat uit een applicatie en een schadeverhaalformulier voor de registratie van de schade.²⁸⁹ Eén van de supermarktketens waarmee is gesproken, maakt hier gebruik van. Zij zeggen bewust voor deze aanbieder te hebben gekozen omdat zij minder afhankelijk is van politiegegevens dan Stichting SODA.²⁹⁰ Civiel- en strafrechtelijke afdoeningen kunnen naast elkaar bestaan.²⁹¹ De gesprekspartner van het Openbaar Ministerie vertelt echter dat ze binnen de organisatie gevallen in de rechtbank zien waar een verdachte zegt: *“Ik heb al 181 euro betaald, dus ik heb al een straf gehad.”*²⁹²

Tijdens de gesprekken zijn verschillende kritische noten geplaatst bij de maatregel civiele vordering. Vanwege de voorwaarde van een meewerkende winkeldief, bestaat de kans dat deze maatregel minder werkt bij een specifiek type winkeldief, namelijk de professionele dader.²⁹³ De veiligheidsexpert van een supermarktketen noemt civiele afhandeling zelfs een ‘doodlopende weg’, omdat de maatregel geen effect heeft op veelplegers.²⁹⁴ Ook bij de civiele afhandeling moet een ondernemer nog tijd investeren en de winkeldief moet het schadebedrag wel betalen.²⁹⁵ Dit is bijvoorbeeld lastig als de winkeldief geen vaste woon- of verblijfplaats heeft en er NAW-gegevens ontbreken.²⁹⁶ Daarnaast laat de ervaring zien dat er bij rechtszaken waarin er ook een civiele vordering is toegepast, een zaak sneller wordt geseponeerd of de strafmaat milder is, met verwijzing naar de 181 euro.²⁹⁷ Een andere brancheorganisatie geeft daarnaast aan dat het (te) lang geleden is dat het bedrag van 181 euro is geïndexeerd.²⁹⁸ Bij een enkele expert heeft het bezwaar tegen civiele afdoening een meer principieel karakter: *“Het veronderstelt bijna een soort acceptatie van winkeldiefstal.”*²⁹⁹ De enquête onder ondernemers liet eerder zien dat een relatief klein deel van de ondernemers gebruik maakt van de maatregel civiele vordering als ze een winkeldief betrappen (Figuur 6.2).

²⁸⁷ Expertinterview 9.

²⁸⁸ Expertinterviews 4, 9.

²⁸⁹ Zie <https://www.overlastregistratie.nl/>

²⁹⁰ Expertinterview 5.

²⁹¹ Expertinterview 7.

²⁹² Expertinterview 7.

²⁹³ Expertinterviews 4, 6.

²⁹⁴ Expertinterview 5.

²⁹⁵ Expertinterview 11.

²⁹⁶ Expertinterviews 9, 10.

²⁹⁷ Expertinterviews 4, 6

²⁹⁸ Expertinterview 4.

²⁹⁹ Expertinterview 10.

Individuele winkelontzegging



Als een ondernemer een persoon betrapt op diefstal of poging tot diefstal, mag hij zelf de dader een individueel winkelverbod opleggen. De winkel is namelijk privéterrein. Het winkelverbod opleggen kan zowel mondeling als schriftelijk gebeuren.³⁰⁰ Het winkelverbod heeft in principe een geldigheid van 12 maanden. Een langere geldigheid (24 maanden) is mogelijk in ernstigere gevallen, bijvoorbeeld als de winkeldief ook agressie of geweld heeft gebruikt. Als de winkeldief het verbod overtreedt en toch de winkel binnenkomt, is er sprake van huisvredebreuk. Dit is een strafbaar feit. In de praktijk is het echter lastig voor ondernemers om de personen te herkennen die een winkelverbod hebben.³⁰¹

Brancheorganisaties bieden informatie aan hun leden over het opleggen van een individueel winkelverbod, zoals een invulbare aanzegging die ze kunnen uitreiken aan daders.³⁰²

Collectieve winkelontzegging



In de maatregel collectieve winkelontzegging krijgt een winkeldief, na een eerdere waarschuwing, een winkelverbod voor alle winkels die deelnemen in een bepaald winkelgebied. Het CCV biedt een modelprotocol Collectief Winkelverbod aan, samen met een bijbehorend registratiesysteem.

Volgens de gesprekspartner van het CCV en PVO-NL is het aantal winkelgebieden dat met de systematiek van collectieve winkelontzeggingen werkt in 2024 en 2025 sterk toegenomen.³⁰³ Het systeem werkt zowel preventief als repressief om stelselmatige winkeldieven uit een winkelgebied te weren, vanwege het beginsel van dossieropbouw. Bovendien maakt het aangesloten ondernemers alerter.³⁰⁴ Als een ondernemer die is aangesloten bij het collectieve winkelverbod een individueel verbod oplegt, gaat er automatisch ook een collectieve waarschuwing naar de andere deelnemers. Per winkelgebied ontstaat er zo een database. Op deze databases zit altijd een lokale, private beheerder.³⁰⁵ Een brancheorganisatie beaamt dat pilots van collectieve winkelontzeggingen hebben laten zien dat deze maatregel de recidive sterk naar beneden brengt.³⁰⁶ Wel is de collectieve winkelontzegging volgens hen met name een aanpak voor de lokale winkeldief, en minder voor de winkeldieven die opereren onder mobiel banditisme en dus rondtrekken.³⁰⁷ In het gesprek met de politie is naar voren gekomen dat individuele aanhoudingen voor het negeren van een winkelverbod nauwelijks plaatsvinden. Het is namelijk in strijd met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) om bijvoorbeeld foto's van dieven met een winkelverbod op te hangen.³⁰⁸

Tabel 6.2 toont data van het CCV over hoeveel individuele winkelontzeggingen, collectieve winkelwaarschuwingen en -ontzeggingen en lang collectieve winkelontzeggingen er volgens

³⁰⁰ Expertinterview 10.

³⁰¹ Expertinterview 10, 11.

³⁰² Vakcentrum voor zelfstandig retailondernemers (2025, 26 maart).

³⁰³ Expertinterview 3.

³⁰⁴ (CCV, 2020).

³⁰⁵ Aangezien de collectieve winkelontzegging een privaatrechtelijke maatregel is, mag niet de politie of een handhaver de database beheren. De lokale beheerder mag de deelnemer zelf zijn, of een private partij die is gelieerd aan de ondernemersvereniging.

³⁰⁶ Expertinterview 4.

³⁰⁷ Expertinterview 3.

³⁰⁸ Expertinterviews 8, 9.

hun systematiek in de periode 2021–2024 zijn geregistreerd. In alle vier de categorieën is er sprake van een gestage toename. Maar de verwachting bij het CCV is dat deze aantallen in de komende jaren juist zullen afnemen, vanwege de preventieve werking van het systeem.³⁰⁹ Verder geeft het CCV aan dat het onderscheid tussen georganiseerde, professionele winkeldieven en de ‘gewone’ gelegenheidsdief belangrijk is als je kijkt naar de werking van de systematiek van collectieve winkelontzeggingen. Ze zien dat het opleggen van winkelontzeggingen met name effect heeft bij deze tweede groep. Deze gelegenheidsdieven komen vaak niet terug in de systemen. “Maar het ‘uitschakelen’ van de georganiseerde winkeldieven is veel lastiger.”³¹⁰

Tabel 6.2 – Ontwikkeling collectieve waarschuwingen en ontzeggingen volgens de systematiek van het CCV voor de periode 2021-2024.

	2021	2022	2023	2024
Aantal individuele winkelontzeggingen	416	658	947	1.197
Aantal collectieve winkelwaarschuwingen	387	655	998	1.036
Aantal collectieve winkelontzeggingen	144	230	269	287
Aantal lang collectieve winkelontzeggingen	88	149	123	131

Bron: gesprekspartner van het CCV, januari 2025.

Het CCV is momenteel bezig om de systematiek van collectieve winkelontzeggingen niet alleen winkelgebiedgebonden, maar ook per sector- of brancheniveau uit te rollen (voor bijvoorbeeld grote supermarkten). Voor een supermarktketen waarmee we hebben gesproken is het ontbreken van een landelijk systeem van collectieve winkelontzeggingen de reden dat zij hier nu nog niet aan deelnemen. De huidige dekking op het niveau van winkelgebied is voor hen te beperkt en creëert te veel verschillen tussen winkelfilialen. Een andere supermarktketen werkt wel lokaal mee aan het systeem van collectieve winkelontzeggingen. Er zijn nu ongeveer 40 lokale deelnemers binnen de keten. Goede registratie is cruciaal voor een effectieve toepassing van de maatregel. De keten geeft aan dat ze nu nog met winkelontzeggingen op papier werken en het daardoor lastiger is om opvolging te geven aan de ontzeggingen. Binnen de keten is er daarnaast de wens om een collectief systeem te realiseren waaraan alle winkels deelnemen. Winkelwaarschuwingen en -ontzeggingen worden dan (ook) gedeeld tussen verschillende locaties van een winkel, in plaats van alleen met de deelnemers in een bepaald winkelgebied.



Figuur 6.2 in paragraaf 6.2.1 liet zien dat een klein aandeel van de ondernemers in de detailhandel, namelijk vijf procent, nu gebruik maakt van de maatregel collectieve winkelontzegging. De gesprekspartner van het CCV en PVO-NL meldt dat de deelnemende winkelgebieden voornamelijk in steden zijn te vinden.

We hebben in het onderzoek gesproken met een beveiligder van een groot winkelcentrum dat is aangesloten bij de collectieve winkelontzeggingen van het CCV.³¹¹ Zijn ervaring is dat de

³⁰⁹ Expertinterview 3.

³¹⁰ Expertinterview 3.

³¹¹ Diepte-interview 5.

systematiek nog onvoldoende een preventieve werking heeft. Winkeliers hebben namelijk geen tijd om dieven met een winkelverbod aan de deur tegen te houden en hebben bovendien geen zicht op welke van de binnenkomende klanten een winkelverbod heeft.

Halt-afdoening



Een minderjarige winkeldief komt bij Halt terecht op verwijzing van de politie. Halt kan dan een Halt-afdoening inzetten. Dit gebeurt meestal bij ‘first offenders’ en lichte feiten. Dit is een buitenstrafrechtelijke interventie, waarbij de jongere geen justitiële aantekeningen (een strafblad) voor het gepleegde delict krijgt. Een Halt-afdoening is een traject dat minimaal één uur en maximaal 20 uur duurt. Het hoofddoel is vermindering van de kans op recidive van grensoverschrijdend en strafbaar gedrag. Dit gebeurt door middel van gesprekken en opdrachten, zoals het bespreken van het delict en een korte reflectie hierop, een excuusopdracht en het verplicht betrekken van de ouders. Vanwege de focus op reflectie en bewust worden van het eigen handelen zit er dus ook een preventieve kant aan deze repressieve maatregel.

De precieze interventie wordt voor iedere jongere op maat gemaakt. Tabel 6.3 laat zien hoeveel zaken rondom winkeldiefstal er tussen 2020 en 2024 zijn binnengekomen bij Halt. In 2024 waren er bijna 1.300 Halt-zaken met betrekking tot winkeldiefstal.³¹² Er is sprake van een halvering in het aantal zaken ten opzichte van 2020. De vertegenwoordiger van Halt denkt zelf dat dit mogelijk deels verklaard kan worden door de start van civiele afdoening door Stichting SODA. Betrokkenheid door de politie en civiele afdoening via Stichting SODA kunnen bij een winkeldiefstal echter samengaan.³¹³

Tabel 6.3 – Instroom zaken met betrekking tot winkeldiefstal bij Halt

Startjaar zaak	Instroom
2020	2.484
2021	1.461
2022	1.659
2023	1.578
2024	1.277

Bron: Aanvullende informatie ontvangen van de gesprekspartners van Halt na het interview (maart 2025).

6.3 Verbetering van beschikbare en nieuwe preventieve (beleids)instrumenten

In deze paragraaf bespreken we de verbetering van beschikbare preventieve (beleids)instrumenten rondom winkeldiefstal en mogelijke nieuwe instrumenten vanuit verschillende bronnen. De volgende instrumenten komen aan bod:

- artificial intelligence (AI) voor de signalering van winkeldiefstal;
- overige innovatieve technologieën voor de preventie van winkeldiefstal;
- meer training van personeel;
- bredere publiekscampagne over winkeldiefstal.

³¹² Expertinterview 2.
³¹³ Expertinterviews 8, 9.

6.3.1 Artificial intelligence voor de signalering van winkeldiefstal

Kwalitatieve bronnen: expertinterviews en expertmeetings



Volgens sommige experts ligt de toekomst van nieuwe instrumenten voor preventie van winkeldiefstal in technologieën die gebruikmaken van artificial intelligence (AI). Voorbeelden zijn ‘slimme camera’s’ en instrumenten die verdachte bewegingen detecteren of op basis van het gedrag van mensen winkeldiefstal zouden kunnen voorspellen.³¹⁴ Een uitdaging bij dergelijke technische instrumenten is dat ze moeten voldoen aan de vereisten rondom privacy en AVG. In het verleden zijn er pilots gedraaid met herkenning van personen, maar de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) heeft toen bezwaar gemaakt vanwege privacyoverwegingen.³¹⁵ Het algemene standpunt van de Autoriteit Persoonsgegevens is dat supermarkten slimme camera’s mogen inzetten als zij goed kunnen onderbouwen waarom dat nodig is.³¹⁶

Volgens experts is het inzetten van AI-technologie met name belangrijk voor het signaleren en rapporteren van winkeldiefstallen. In de huidige situatie van krapte op de arbeidsmarkt is het steeds lastiger voor ondernemers om (geschikt) winkelpersoneel te vinden. Eén van de experts verwoordt de functie van technologie in dit kader als volgt: “*We moeten technologie inzetten, om de mensen die wel in de winkel zijn maximaal te kunnen inzetten.*”³¹⁷ De eventuele volgende stap na signalering, namelijk aanspreken en interventie, vergt wel een menselijke factor.

De veiligheidsexpert van een grote supermarktketen plaatst hier wel een kanttekening bij.³¹⁸ Het inzetten van meer (AI-)technologie op de winkelvloer kan er volgens hem toe leiden dat de baan van winkelmedewerker ‘minder aantrekkelijk’ zou worden en het veiligheidsgevoel van personeel afneemt, zeker bij jongere en minder ervaren medewerkers. Het is daarom ook belangrijk dat er een element van de-escalatie in de technologie zit. Sommige voorbeelden van technologische oplossingen voldoen hieraan. In bepaalde winkels in Duitsland en Zwitserland zijn er bij zelfscankassa’s bijvoorbeeld geen random steekproeven meer, maar een steekproefmechanisme dat werkt door middel van AI.

Een camera filmt de omgeving van de zelfscankassa’s, telt artikelen en detecteert bewegingen, en matcht dit vervolgens met de kassa. Bij een mismatch (een gemist artikel), vindt er een volledige scan plaats. Er wordt dan volgens de expert in vrijwel alle gevallen een afwijking gevonden, in tegenstelling tot de steekproefsgewijze controles in Nederland bij zelfscankassa’s, waar dit zelden gebeurt.³¹⁹ De winkels in Duitsland en Zwitserland laten de interventie niet door een winkelmedewerker uitvoeren, maar door een beveiligder. Dit leidt tot veel minder discussie. Het preventieve karakter van dit instrument zit ook in het feit dat potentiële winkeldieven leren dat ze het ‘hier niet moeten proberen’.

³¹⁴ Expertinterviews 5, 11.

³¹⁵ Expertinterview 10.

³¹⁶ Zie Hulsén (2024, 20 februari).

³¹⁷ Expertmeeting deelnemer 4.

³¹⁸ Expertmeeting deelnemer 2.

³¹⁹ Expertmeeting deelnemer 4.

Quickscan deskresearch



Een kanttekening die door de experts is geplaatst bij AI-oplossingen zoals ‘slimme camera’s’ met gezichtsherkenning, is dat deze oplossingen mogelijk niet voldoen aan de privacyvereisten van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De deskresearch bevestigt dit. Verschillende supermarktketens zetten slimme camera’s in om winkeldieven te pakken. De camera’s maken gebruik van software die kan detecteren of klanten producten in hun jas, tas of zakken verbergen. Bij verdacht gedrag krijgt de bedrijfsleider dan bijvoorbeeld een melding op zijn telefoon, inclusief een korte video van de mogelijke diefstal. Het systeem dat door 110 supermarkten in Nederland wordt gebruikt, komt van het Franse bedrijf Veesion. Het gaat om meerdere filialen van de Jumbo en de PLUS. Ook de Dekamarkt onderzoekt de mogelijkheden van het systeem.³²⁰

Supermarkteigenaren zijn enthousiast over het systeem en zeggen er echt winkeldieven mee te pakken. Ze besparen daarnaast tijd omdat ze niet alle beelden achteraf terug hoeven te kijken bij vermoedens van winkeldiefstal. Toch zijn de berichten niet enkel positief. Gebruikers merken dat het systeem soms onterecht alarm slaat. Bijvoorbeeld bij de broodafdeling waar mensen continu broodjes in een zakje stoppen. Daar krijgen gebruikers veel onnodige meldingen van winkeldiefstal. Supermarkten spreken mensen daarom pas aan als zij écht niet betalen. Voordeel van het systeem is dat de beelden van de diefstal direct beschikbaar zijn. Omdat het systeem fouten maakt is het wel van belang dat mensen de controle houden.³²¹

Waar het systeem van Veesion alleen bewegingen detecteert, zijn er ook systemen die gebruik maken van gezichtsherkenningstechnologie. Een supermarktondernemer zegt dit systeem al jaren te gebruiken. Een camera bij de ingang registreert alle klanten die binnenkomen. Mensen die in de winkel worden aangehouden omdat ze een winkeldiefstal hebben gepleegd, worden aan een database toegevoegd op servers van de aanbieder van het systeem, Panasonic. Winkeldieven krijgen een winkelverbod en blijven voor zolang het verbod geldt in de database staan. De eigenaar zelf zegt geen toegang te hebben tot het systeem en dus niet te kunnen zien wie er in de database staat. Wanneer mensen met een winkelverbod de supermarkt betreden krijgt de eigenaar een melding, zodat de betreffende persoon uit de winkel kan worden verwijderd.^{322 323}

Volgens de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) mogen ondernemers het systeem van Veesion alleen inzetten wanneer zij kunnen onderbouwen waarom dat nodig is. Verschillende nieuwssites melden dat er nog onduidelijkheid heerst over of het systeem voldoet aan de privacywet omdat de AP dit mogelijk nog niet heeft onderzocht.³²⁴ Voor het systeem van Panasonic, dat werkt op basis van gezichtsherkenning, geldt dat verwerking van de gegevens aan strenge eisen moet voldoen en in beginsel verboden is. Het zou alleen bij hoge uitzondering mogen worden gebruikt, zoals bij kerncentrales, stelt een woordvoerder van de AP. Het zou ongebruikelijk zijn dat supermarkten gebruikmaken van deze technologie. Mogelijk is het wel toegestaan wanneer supermarkten zich beroepen op een uitzondering. De gegevens moeten dan goed beveiligd worden. Ze mogen niet

³²⁰ Stevens, 2024.

³²¹ Stevens, 2024.

³²² Hugo, 2019

³²³ Het winkelverbod is in principe een repressieve maatregel tegen winkeldiefstal. Met het voorkomen van nieuwe incidenten van winkeldiefstal (bij een winkeldief die al een winkelverbod heeft), heeft de maatregel echter ook een preventief element in zich.

³²⁴ Stevens, 2024; Hugo, 2019

worden gedeeld en niet te lang worden bewaard. Ook moet het duidelijk zijn voor klanten dat het systeem gebruikt wordt.³²⁵

6.3.2 Overige innovatieve technologieën voor de preventie van winkeldiefstal

Kwalitatieve bronnen: expertmeeting en diepte-interviews



Eén van de experts wijst naar voorbeelden uit het buitenland voor de inzet van overige innovatieve technologieën voor de preventie van winkeldiefstal.³²⁶ Zo zijn er supermarkten in enkele Europese landen die werken met speciaal geprogrammeerde winkelwagens die winkeldiefstal tegenhouden: de wieltes van de winkelwagen blokkeren op het moment dat een klant het ‘actieve gebied’ van de winkel verlaat zonder dat er is afgerekend. Een ander voorbeeld is een ‘slim winkelwagentje’. Dit is een winkelwagen waarbij je een handscanner op de kar zet. Als een klant een product in de kar legt, ziet het systeem of deze al is gescand of niet. Als dit niet zo is, vraagt het systeem aan de klant: ‘Wil je dit product scannen, of toch terugleggen?’ Zo geeft het de klant dus zelf nog de kans om het op te lossen. Een Belgische supermarkt heeft in september 2025 een dergelijke Smart Car geïntroduceerd in één van haar winkels.³²⁷ Het argument dat zij hiervoor geven is dat de klant nu kan winkelen zonder tussenkomst van een kassamedewerker en zo tijd bespaart, maar dat het klanten ook helpt om hun budget onder controle te houden.

Ook in de gesprekken met ondernemers zijn innovatieve technologieën aan bod gekomen als effectieve manieren om winkeldiefstal aan te pakken. Zo zegt een ondernemer: *“Het mooiste zou een technische oplossing zijn: dat ieder product een chip krijgt, waardoor je weet of het honderd procent is gescand bij de kassa. Je loopt langs de kassa en het wordt direct van je rekening afgeschreven [...]”*.³²⁸ Een andere ondernemer, die werkzaam is bij een groot warenhuis, geeft aan dat ze eind 2025 gaan proefdraaien met een systeem waarin ieder artikel een chip heeft. De klant moet zich registreren door een bankpas te koppelen, waarbij er automatisch wordt afgerekend als hij/zij naar buiten loopt. Ook bij deze technologie geldt de kanttekening dat het een relatief grote investering vraagt van ondernemers en dat er privacyoverwegingen meespelen.

Bij het inzetten van innovatieve technologieën ter preventie van winkeldiefstal, kunnen wij als onderzoekers een kanttekening plaatsen. Vooral de grotere winkels komen hiervoor in aanmerking, aangezien zij de middelen hebben om te investeren in zulke innovatieve oplossingen. Daarnaast stellen de experts dat er altijd sprake is van een ‘kat-en-muisspel’ tussen de ondernemer en de professionele winkeldief.³²⁹ Als een ondernemer met een nieuwe oplossing komt, zal de winkeldief op ‘creatieve’ wijze proberen om dit te omzeilen of hier op te reageren. Eén van de experts zegt: *“Over een tijdje zullen we dus weer wat anders moeten bedenken.”*³³⁰

³²⁵ Hugo, 2019

³²⁶ Expertmeeting deelnemer 4.

³²⁷ Van Beek (2025, 17 september).

³²⁸ Diepte-interview 1.

³²⁹ Expertmeeting deelnemer 2, 6.

³³⁰ Expertmeeting deelnemer 2.

6.3.3 Meer training van personeel

Kwalitatieve bronnen: expertmeetings en diepte-interviews



In paragraaf 6.1 bespraken we dat het trainen van winkelpersoneel momenteel al onderdeel is van het preventiepakket tegen winkeldiefstal.

Vanuit de twee expertmeetings is echter naar voren gekomen dat de trainingen in meerdere opzichten anders en uitgebreider moeten: ³³¹

- Medewerkers leren hoe ze klanten kunnen benaderen en daarmee ontmoedigen om winkeldiefstal te plegen. Training hierover kan bijvoorbeeld plaatsvinden via filmpjes.
- Medewerkers informeren over de talloze technieken die winkeldieven kunnen gebruiken, bijvoorbeeld door voorbeelden te tonen van *mystery shopliftings*.
- Medewerkers leren hoe ze een klant aan de kassa kunnen controleren op zijn aankopen, zoals controleren of er niets in verpakkingen is bijgestopt.
- Medewerkers leren hoe ze een klant moeten aanspreken wanneer het alarm af gaat. Als dit nu gebeurt, kijken klanten er bijna niet meer van op.



Ook de ondernemers die we hebben gesproken tijdens het onderzoek vinden dat er kansen liggen in de training van medewerkers als het gaat om de aanpak van winkeldiefstal.³³² Zo zegt één van de ondernemers: *“Het zou goed zijn als medewerkers van de zelfscan getraind worden door middel van filmpjes van wat er zou kunnen gebeuren als ze staan te kletsen met een collega.”*³³³ In dit kader noemt de ondernemer ook dat af en toe de discipline ontbreekt bij winkelmedewerkers: *“Soms zijn zelfscanmedewerkers drukker met het weekend bespreken met een collega, dan opletten wat er gebeurt op het zelfscanplein. Ook in dit opzicht is training van belang.”*³³⁴

6.3.4 Publiekscampagne over winkeldiefstal

Diepte-interviews



In hoofdstuk 5 hebben we gesproken over de normvervaging rondom winkeldiefstal. In dat kader stellen verschillende ondernemers dat zij behoefte hebben aan een campagne over winkeldiefstal in de media.³³⁵ De campagne kan zich dan richten op wat de effecten zijn van winkeldiefstal voor de gemiddelde ondernemer, maar ook wat de mogelijke consequenties zijn voor daders. Volgens een ondernemer blijven deze consequenties vaak onbekend voor veel mensen: *“Niemand wil bekend staan in het politiesysteem of de 181 euro betalen. Iedereen weet vaak wel wat de boetes zijn voor te hard rijden. Meer bekendheid over de gevolgen zou al veel mensen kunnen afschrikken.”*³³⁶ Een andere ondernemer is van mening dat de campagne zich, vooral onder jongeren, moet richten op de schade die winkeldiefstal toebrengt aan ondernemers: *“Het probleem is vooral dat de jeugd het steeds minder als ernstig ervaart. [...] maak met spotjes duidelijk dat winkeldiefstal leidt tot derving en dat ondernemers en personeel er echt last van*

³³¹ Expertmeeting deelnemer 6.

³³² Diepte-interviews 1, 2, 3, 6.

³³³ Diepte-interview 1.

³³⁴ Diepte-interview 1.

³³⁵ Diepte-interviews 1, 2, 6.

³³⁶ Diepte-interview 1.

hebben.”³³⁷ Weer een andere ondernemer is van mening dat een publiekscampagne effectief zou zijn als het zich richt op de consequenties van winkeldiefstal voor de prijs die ze in de winkel betalen voor een product: ondernemers berekenen de derving door in de prijzen.³³⁸

6.4 Verbetering van beschikbare en nieuwe repressieve (beleids)instrumenten

In deze paragraaf bespreken we op grond van verschillende bronnen de verbeteringsmogelijkheden van beschikbare repressieve (beleids)instrumenten rondom winkeldiefstal en mogelijke nieuwe instrumenten. De volgende instrumenten komen aan bod:

- 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 uitbreiden naar andere partijen;
- aangifteproces meer centraal organiseren binnen winkelketens;
- meer en zwaardere consequenties verbinden aan het plegen van winkeldiefstal.

6.4.1 Inzetten van artificial intelligence voor het naleven van winkelverboden

Expertmeeting



In paragraaf 6.3.1 is de inzet van artificial intelligence voor de signalering van winkeldiefstallen aan bod gekomen. Artificial intelligence wordt daar beschreven als instrument voor de preventie van winkeldiefstal. Volgens een deelnemer van de expertmeeting is het echter ook zinvol om gezichtsherkenning in te zetten voor het naleven van winkelverboden, dus met een repressief doel.³³⁹ In de huidige situatie is het namelijk lastig voor ondernemers om te weten wanneer een winkeldief hun winkel betreedt die een winkelverbod heeft. Volgens de expert van het CCV en PVO-NL is de technologie al wel zover dat een dergelijke systematiek mogelijk is, maar houden privacyoverwegingen dit nog tegen. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) verbiedt dergelijke ontwikkelingen, omdat het een technische koppeling van persoonsgegevens aan systemen vereist.³⁴⁰

6.4.2 Centrale registratie in de systematiek van (collectieve) winkelontzeggingen

Kwalitatieve bronnen: expertinterviews en expertmeetings



Een bestaand (beleids)instrument waar meer centrale registratie van data op toegepast kan worden, is volgens experts de systematiek van collectieve winkelontzeggingen.³⁴¹



Veel daders die een winkelverbod hebben in één winkelgebied, krijgen vaak ook een winkelverbod in een ander gebied. Deze gegevens mogen momenteel AVG-technisch echter nog niet gekoppeld worden. Het doel is om op de langere termijn met een regionaal systeem te kunnen werken. Dit zal verschillende uitdagingen met zich meebrengen in AVG-technische zin. De gesprekspartner van het Ministerie van J&V verwacht bijvoorbeeld dat de Autoriteit Persoonsgegevens (AP) deze ontwikkeling niet snel zal goedkeuren. Aangezien de

³³⁷ Diepte-interview 2.

³³⁸ Diepte-interview 6.

³³⁹ Expertmeeting deelnemer 4.

³⁴⁰ Expertmeeting deelnemer 1.

³⁴¹ Expertinterview 3.

huidige systematiek is gebaseerd op het winkelgebied waarin de winkeldief de diefstal pleegt, is een dergelijke koppeling mogelijk niet proportioneel.³⁴²

Het idee van een centraal registratiesysteem voor collectieve winkelontzeggingen is ten tijde van het uitvoeren van dit onderzoek echter nog niet van de baan. Het grootste knelpunt in dit systeem is de informatie-uitwisseling tussen private en publieke partijen. Daarom zijn de betrokken partijen aan het inventariseren of het mogelijk is om dit te organiseren via de creatie van een aparte entiteit, een Trusted Third Party (TTP).³⁴³ Deze entiteit ontvangt dan alle informatie. Vooraf stel je afspraken op over de kaders en richtlijnen over wie waarover kan beschikken en hoe je de informatie wegzet.

Een ander nieuw (beleids)instrument dat in het onderzoek naar voren is gebracht met betrekking tot centrale registratie, is een landelijke database van winkeldieven. De expert van de politie geeft echter aan dat het momenteel niet realistisch is om een gezamenlijke informatiestroom op te bouwen en verwacht dat een dergelijk initiatief niet van de grond zal komen. Er is namelijk onvoldoende prioritering op het fenomeen winkeldiefstal. Een landelijke database van winkeldieven zou publiek-private samenwerking vereisen. De expert van de politie verwijst in dit kader naar de samenwerking die in het verleden heeft plaatsgevonden tussen de politie, het OM en Detailhandel Nederland.³⁴⁴ Er was sprake van een waarschuwingsregister voor specifiek mobiel banditisme die werd beheerd door de stichting Gemeenschappelijke Informatie Organisatie (GIO). Dit register bood de mogelijkheid om gegevens van mobiele bendes landelijk te delen met deelnemende winkelbedrijven. De GIO is uiteindelijk echter om verschillende redenen stopgezet. Volgens de gesprekspartner van de politie kwam dit onder meer door vertraging bij de aansluiting van de politie en de ontwikkeling van de benodigde software.³⁴⁵

6.4.3 Een variant van het Belgische lik-op-stukbeleid

Quickscan deskresearch



Op 1 januari 2022 werd in België het lik-op-stukbeleid ingevoerd. Sindsdien kunnen meerderjarige winkeldieven (en fietsdieven) worden aangepakt met een onmiddellijke minnelijke schikking (OMS) ofwel een lik-op-stukboete die kan oplopen tot 350 euro. Het beleid werd ontwikkeld om straffeloosheid van winkeldieven aan te pakken door snelle afhandeling van 'kleine' criminaliteit te vergemakkelijken, zonder overbelasting van de politie en het strafrecht. De procedure kan alleen worden toegepast bij eenvoudige winkeldiefstallen zonder verzwarende omstandigheden. Daarnaast zijn georganiseerde bendes of recidivisten van de procedure uitgesloten.³⁴⁶

De procedure kan worden ingezet als een winkeldief op heterdaad wordt betrapt. Deze moet dan de feiten toegeven en akkoord gaan door de lik-op-stukboete te betalen. De politie moet de boete voorstellen aan de dader. Dit betekent dat de politie moet worden opgeroepen door de winkelier en ter plaatse moet komen. De dader kan de boete direct betalen of binnen 15 dagen. Ook de eventuele schade van de winkelier kan onmiddellijk worden vergoed. Als de winkeldief niet

³⁴² Expertinterview 6.

³⁴³ Expertmeeting deelnemer 1.

³⁴⁴ Opgevraagd van <https://www.om.nl/onderwerpen/mobiel-banditisme/samenwerking>

³⁴⁵ Informatie opgevraagd middels mailcorrespondentie met de gesprekspartner van de politie op 25-09-2025.

³⁴⁶ Depla, 2022

binnen de termijn betaalt, zal de zaak voor de rechtbank komen en riskeert hij of zij een zwaardere straf.³⁴⁷

Over de effectiviteit van het beleid zijn de meningen verdeeld. In de provincie Limburg zou het beleid volgens nieuwsberichten goed werken. In het eerste jaar werden daar 120 lik-op-stukboetes uitgeschreven.³⁴⁸ Landelijk waren er gemiddeld 60 boetes per maand, terwijl in 2022 gemiddeld 1.939 winkeldiefstallen per maand bij de politie werden gerapporteerd.³⁴⁹ Een enquête onder leden van Buurtsuper.be wijst echter uit dat 95 procent geen ervaring heeft met de lik-op-stukregeling. Daarnaast heeft 87 procent van de leden wel een schadevergoedingsregeling toegepast bij winkeldiefstal, maar zonder tussenkomst van de politie. Buurtsuper.be concludeert dat het lik-op-stukbeleid geen resultaat oplevert voor winkeliers. Het beleid zou in april 2024 nauwelijks bekend zijn bij de Belgische politiediensten of gewoon niet worden toegepast.³⁵⁰

Kwalitatieve bronnen: expertinterviews en expertmeeting



In de gesprekken met experts is het Belgische lik-op-stukbeleid aan bod gekomen als een beleidsmaatregel die minder capaciteit zou vragen van de politie en het Openbaar Ministerie (OM).³⁵¹ De experts keken op verschillende wijzen aan tegen het Belgische model. Eén van de brancheorganisaties is een sterk voorstander van het toepassen van dit Belgische model in Nederland. Allereerst met het oog op de capaciteit van de politie en het OM, maar ook vanwege het verlagen van recidive en het creëren van vertrouwen bij de ondernemer.³⁵² In het verleden is het Belgische model al getoetst aan de Wet Mulder en bleek toepassing niet mogelijk te zijn.³⁵³ De brancheorganisatie geeft echter aan dat deze toetsing al jaren geleden is gedaan en er vooral sprake is van ‘onwil’ bij het OM.

De gesprekspartners van Stichting SODA zien geen meerwaarde in het toepassen van het Belgische model in Nederland. Zij geven aan dat de politie nog steeds onvoldoende tijd heeft om ter plaatse te komen en dat de boete wordt betaald aan de schatkist in plaats van aan de ondernemer. Het is hierbij belangrijk om te beseffen dat Stichting SODA dit standpunt inneemt als (grootste) aanbieder van de civiele vorderingsmaatregel. De andere brancheorganisaties met wie we hebben gesproken beamen dat het Belgische model nog steeds veel capaciteit vraagt van de politie en dat deze capaciteit er waarschijnlijk niet is. Bovendien is dit model met name van toepassing op lichtere vormen van winkeldiefstal en is er, mochten er zwaardere sancties passend zijn, nog steeds een formele procedure nodig.

De brancheorganisatie die voorstander is van het lik-op-stukbeleid zou de directe strafrechtelijke boete (een vast bedrag) naast de civiele vordering willen toepassen. Het zou namelijk het OM ontzien, maar ook recidive kunnen voorkomen en het vertrouwen van de ondernemer en de burger in de rechtsstaat vergroten.

³⁴⁷ Buurtsuper.be, 2023

³⁴⁸ Buurtsuper.be, 2023; Justitie België, 2023

³⁴⁹ Buurtsuper.be, 2024

³⁵⁰ Buurtsuper.be, 2024

³⁵¹ Expertinterviews 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11.

³⁵² Expertinterview 4.

³⁵³ Expertinterview 3.

Een vertegenwoordiger van een grote supermarktketen gelooft niet in het Belgische model, aangezien hij van mening is dat het OM een belangrijke rol speelt in het aanpakken van winkeldiefstal.³⁵⁴ Voor een winkeldief is het besluit om winkeldiefstal te plegen namelijk een economische afweging tussen de pakkans en de opbrengsten. Als er geen vervolging door het OM plaatsvindt en er geen maatregel wordt opgelegd, houdt je winkeldiefstal volgens deze gesprekspartner in stand. De vertegenwoordiger van een andere grote supermarktketen is juist wel groot voorstander van het Belgische model. Volgens hem biedt het grote voordelen aan zowel retailers als de politie dat een winkeldief via dit model meteen een strafmaatregel kan krijgen.³⁵⁵

Bij het Belgische model dien je wel nog steeds per geval de afweging maken of de politie moet komen. Volgens een andere expert is dit de zwakte van het model: de politie moet altijd ter plekke komen voor de onmiddellijke minnelijke schikking (OMS), maar dit is vanwege de capaciteitsproblemen in Nederland niet mogelijk. De expert van de politie stelt dat het model in theorie, los van de juridische haken en ogen die er nog aan zitten, een goede vorm van afdoening kan zijn. Een belangrijke voorwaarde is volgens hem wel dat agenten goede training krijgen over de werking en de voorwaarden van het beleid.³⁵⁶

Een Belgische retailexpert stelt echter dat het lik-op-stuk beleid in België in de praktijk niet de gewenste uitwerking heeft.³⁵⁷ Ook daar komt de politie namelijk niet altijd opdagen bij een winkeldiefstal. Het model werkt niet zonder politie-interventie. Omdat de politie afwezig is, is er sprake van grote weerstand in de retailbranche. De retailexpert verwijst naar het al eerder besproken onderzoek dat stelt dat 95 procent van de retailers niet op de hoogte is van de maatregel.³⁵⁸ Daarnaast geeft hij aan dat de laatste cijfers laten zien dat er 60 onmiddellijke schikkingen per maand zijn. Dit is slechts een fractie van het totaal aantal winkeldiefstallen.

Ondanks het feit dat meerdere experts voorstander zijn van een variant van het Belgische lik-op-stukbeleid in de Nederlandse detailhandel, zijn er dus ook tegenargumenten vanuit zowel de deskresearch als andere experts.

6.4.4 Afhandeling van winkeldiefstal uitbreiden naar andere partijen

Expertmeeting



Gezien de beperkte capaciteit bij de politie, is tijdens de expertmeeting ook de suggestie gedaan om verantwoordelijkheid voor de afhandeling van winkeldiefstal weg te halen bij de politie. De verantwoordelijkheid kan dan bijvoorbeeld komen te liggen bij de handhaving (BOA's) of bij private partijen zoals particuliere beveiliging.³⁵⁹ De experts erkennen echter ook dat een dergelijke systematiek in Nederland in de verdere toekomst ligt en dat we nu nog niet zover zijn.

³⁵⁴ Expertinterview 5.

³⁵⁵ Expertmeeting deelnemer 1.

³⁵⁶ Expertmeeting deelnemer 3.

³⁵⁷ Expertmeeting deelnemer 6.

³⁵⁸ Buurtsuper.be, 2024

³⁵⁹ Expertmeeting deelnemer 1.

6.4.5 Aangifteproces meer centraal organiseren binnen winkelketens

Expertinterviews



Een supermarktketen met wie we hebben gesproken kijkt voor inspiratie over de aanpak van winkeldiefstal naar vergelijkbare bedrijven uit het buitenland.³⁶⁰ Werkzaamheden in de winkel meer centraal organiseren, zou volgens deze keten kunnen helpen bij de aanpak van winkeldiefstal. Een mogelijk voorbeeld is het aangifteproces meer centraal organiseren: als supermarktketens werken met een eigen meldkamer voor aangiftes van winkeldiefstal, kan dit lokaal veel tijd besparen op de winkelvloer.

In feite is er dan sprake van een soort ‘integrale meldkamer’, waarbij een ondernemer van winkel X bijvoorbeeld alleen een kassabon, tijdstip en camerabeelden hoeft door te geven aan de meldkamer in plaats van zelf het hele aangifteproces te doorlopen. Een kanttekening die we hierbij stellen is dat een dergelijk instrument alleen haalbaar is bij winkelketens met een bepaalde schaal en omvang, waarbij de benodigde investering hiervoor mogelijk is en zich ook uitbetaalt. Ook vereist dit instrument het opstellen en volgen van richtlijnen met betrekking tot privacy. Er is namelijk sprake van uitwisseling van gegevens met andere partijen.

6.4.6 Meer of zwaardere consequenties verbinden aan plegen van diefstal

Enquête ondernemers



Een repressieve maatregel die vooral vanuit ondernemers naar voren is gebracht is dat daders van winkeldiefstal ‘zwaarder gestraft’ moeten worden. In de enquête hebben we aan ondernemers gevraagd of zij behoefte hebben aan meer ondersteuning rondom winkeldiefstal. De ondernemers voor wie dit het geval is, konden vervolgens via een open antwoord aangeven op welke manier zij behoefte hebben aan ondersteuning. In deze open antwoorden kwam het harder straffen van daders van winkeldiefstal het meest naar voren. Uit een deel van deze antwoorden blijkt dat daders de inschatting van de lage consequenties van winkeldiefstal meenemen in hun (economische) afweging om het delict te plegen. De volgende citaten dienen ter illustratie:

“Stoppen met eerste feit is boete, gelijk voorkomen bij kanton of justitie.”

“Daadkrachtig optreden en hogere straffen.”

“Daders moeten meer gestraft worden. Het is nu veel te vrijblijvend om het te proberen met vaak alleen een reprimande. Ook die 181 euro heb je er zo uit met een paar geslaagde winkeldiefstallen. Er moet veel meer ontmoediging, door hogere boetes/zwaarder straffen.”

“Dat diefstal bestraft wordt zodat de drempel ook hoger wordt.”

“Dieven komen er nu te gemakkelijk vanaf.”

³⁶⁰ Expertinterview 1.

“Justitie moet mensen eens gaan straffen. We pakken regelmatig mensen op met het winkelverbod (huisvredebreuk), echter volgt er vaak een sepot [...]. Hier geven we een signaal mee af aan deze mensen: ‘ga je gang maar’.”

“Strengere straffen. Dieven zijn nu niet onder de indruk van de consequenties.”

Het is niet verrassend dat ondernemers, als slachtoffers van winkeldiefstal, behoefte hebben aan meer of zwaardere consequenties voor winkeldiefstal. Een kanttekening bij de bovengenoemde uitkomsten is echter dat de ondernemers weinig rekening houden met de (juridische) realiteit van wat ze voorstellen en de capaciteit die dit vraagt van de strafrechtketen.

Diepte-interviews



Ook in de gesprekken met ondernemers is het beeld naar voren gekomen dat winkeldiefstal volgens hen nu onvoldoende gevolgen heeft voor de dader.³⁶¹ Zo zegt een supermarktondernemer: *“De meeste effectieve manier (om winkeldiefstal aan te pakken, red.) is dat winkeldiefstal echt consequenties moet hebben. Ik merk dat veel winkeldieven die we aanhouden, weten dat het niet veel gevolgen zal hebben.”*³⁶²

6.5 Resumé

In dit hoofdstuk zijn verschillende (beleids)instrumenten en maatregelen voor de aanpak van winkeldiefstal aan bod gekomen, zowel aan de preventieve als de repressieve kant. In sommige gevallen betreft de maatregel een bestaand (beleids)instrument of een aanpassing hiervan, in andere gevallen gaat het om de invoering van een volledig nieuw instrument. Dit geven we aan in de tweede kolom van Tabel 6.4.

Daarnaast is uit het onderzoek gebleken dat bepaalde (beleids)instrumenten met name gericht zijn op een specifieke dadercategorie. Tabel 6.4 geeft voor ieder (beleids)instrument aan of het instrument op een specifieke dadercategorie van toepassing is en, zo ja, op welke dadercategorie. Hierbij hanteren we de driedeling in winkeldieven die we hebben geïntroduceerd in hoofdstuk 4: (1) gelegenheidsdieven, (2) meervoudige winkeldieven en (3) professionele winkeldieven. Zo heeft het waarschuwen van winkeldieven over de consequenties van betrap worden op winkeldiefstal waarschijnlijk een effect op de gelegenheidsdief, maar minder op de professionele winkeldief. En de reprimandemaatregel is ook een maatregel die zich in theorie vooral richt op de gelegenheidsdief die voor het eerst betrap wordt op winkeldiefstal. Indien nodig, lichten we de koppeling aan dadercategorie toe met een voetnoot onder Tabel 6.4. Een belangrijke kanttekening is dat voor de professionele winkeldief, de meeste maatregelen waarschijnlijk een tijdelijk effect hebben. Dit is zo vanwege het eerder besproken ‘kat-en-muisspel’ tussen de professionele winkeldief en de ondernemer. Als een ondernemer met een nieuwe oplossing komt, zal de winkeldief op ‘creatieve’ wijze proberen om dit te omzeilen of hierop te reageren.

De instrumenten of maatregelen in Tabel 6.4 zijn door experts of ondernemers naar voren gebracht. Niet alle nieuwe maatregelen zijn echter even kansrijk. De voor- en tegenargumenten van de verschillende maatregelen zijn in paragraaf 6.3 en 6.4 reeds aan bod gekomen. Het doorvoeren van een variant van het Belgische lik-op-stuk beleid in Nederland is bijvoorbeeld

³⁶¹ Diepte-interviews 3, 5.

³⁶² Diepte-interview 3.

vanwege de capaciteit die het vraagt van de politie een minder kansrijke maatregel. Het gebruik van artificial intelligence voor het signaleren van winkeldieven stuit nog op privacyregelgeving.

Bij de inzet van artificial intelligence voor de aanpak van winkeldiefstal kan echter ook een andere uitdaging een rol spelen. In hoofdstuk 5 bespraken we dat het belangrijk is om rekening te houden met de impact van een (beleids)instrument op de relatie tussen de retailer en de klant, zoals het harder aanpakken van winkeldiefstal in reactie op de normvervaging. De inzet van AI in een winkel kan invloed hebben op de klantervaring. Onderzoek uit de Verenigde Staten laat zien dat een kwart van de klanten verwacht de AI hun winkelervaring negatief zal beïnvloeden.³⁶³ Ook experts op het gebied van artificial intelligence zijn kritisch: met de inzet van AI voor het betrappen van winkeldieven, kan er een tegenstrijdigheid ontstaan in de winkelervaring die de retailer aan klanten biedt.³⁶⁴ Aan de ene kant krijgt de klant vrijheid (om bijvoorbeeld zelf producten te scannen), maar op hetzelfde moment worden zij goed in de gaten gehouden (met AI). Achter dit laatste schuilt de aanname vooraf dat iedere klant potentieel een crimineel is. Andere nieuwe maatregelen uit Tabel 6.4 zijn meer kansrijk. Dit geldt bijvoorbeeld voor het uitbreiden van de training aan winkelmedewerkers. Dit is een laagdrempeligere maatregel die minder investeringen vraagt van ondernemers. In hoofdstuk 7 nemen we de kansrijkheid van de verschillende nieuwe (beleids)maatregelen mee in het beantwoorden van de onderzoeksvraag over hoe de weerbaarheid van de Nederlandse detailhandel tegen winkeldiefstal verhoogd kan worden.

Tabel 6.4 – Overzicht van preventieve en repressieve (beleids)instrumenten voor winkeldiefstal, uitgesplitst naar bestaand/nieuw en dadercategorie

	Bestaand of nieuw	Dadercategorie (gelegenheidsdief, meervoudige winkeldief, professionele winkeldief)
Preventief		
Begroeten of aanspreken van klanten	Bestaand	Gelegenheidsdief, meervoudige winkeldief ^a
Technische maatregelen (camerabewaking, artikelbeveiliging, dummy artikelen, beveiligingsspiegels, schapbeveiliging)	Bestaand	Gelegenheidsdief, meervoudige winkeldief ^b
Beveiligers in de winkel	Bestaand	Alle
Communicatie met andere ondernemers	Bestaand	Meervoudige winkeldief, professionele winkeldief ^c
Trainen van medewerkers	Bestaand	Gelegenheidsdief, meervoudige winkeldief
(Steekproefsgewijze) controles (tassen/zelfscan)	Bestaand	Alle
Waarschuwen van winkeldieven (bv. met bordjes over het doen van aangifte)	Bestaand	Gelegenheidsdief, meervoudige winkeldief
AI voor signalering van winkeldiefstal ('slimme camera's', AI-steekproefmechanisme bij zelfscankassa)	Nieuw	Alle

³⁶³ Bron: Resellers Business (2023, 23 augustus).

³⁶⁴ Bron: De Ondernemer (2024, 28 februari).

	Bestaand of nieuw	Dadercategorie (gelegenheidsdief, meervoudige winkeldief, professionele winkeldief)
Overige innovatieve technologieën inzetten voor preventie van winkeldiefstal (winkelwagens met geprogrammeerde wieltjes, 'slimme' winkelwagentjes, chips in producten gekoppeld aan bankpas)	Nieuw	Alle
Uitbreiden training van medewerkers	Nieuw	Alle
Publiekscampagne over winkeldiefstal	Nieuw	Gelegenheidsdief
Repressief		
Aangifte bij de politie	Bestaand	Alle ^e
De reprimandemaatregel	Bestaand	Gelegenheidsdief
Vervolgging door het OM	Bestaand	Meervoudige winkeldief, professionele winkeldief
Civiele vordering	Bestaand	Gelegenheidsdief
Individuele winkelontzegging	Bestaand	Gelegenheidsdief
Collectieve winkelontzegging	Bestaand	Gelegenheidsdief, meervoudige winkeldief ^f
Halt-afdoening	Bestaand	Gelegenheidsdief ^g
Inzetten van AI voor het naleven van winkelverboden	Nieuw	Alle ^h
Centrale registratie in de systematiek van (collectieve) winkelontzeggingen	Nieuw	Alle ^h
Variant van het Belgische lik-op-stukbeleid	Nieuw	Gelegenheidsdief
Afhandeling van winkeldiefstal uitbreiden naar andere partijen	Nieuw	Alle
Aangifteproces meer centraal organiseren binnen winkelketens	Nieuw	Alle
Meer of zwaardere consequenties verbinden aan het plegen van winkeldiefstal	Nieuw	Meervoudige winkeldief, professionele winkeldief

- a. De kans is groter dat de gelegenheidsdief en de meervoudige winkeldief vaker in de winkel komen en er gevoeliger voor zijn als ze door een medewerker uit de anonimiteit worden gehaald. De professionele winkeldief komt met een voorbedacht motief en plan naar de winkel.
- b. De professionele winkeldief komt met een voorbedacht motief en plan naar de winkel en zal eerder op 'creatieve' wijze proberen om technische maatregelen te omzeilen.
- c. Communicatie met andere ondernemers kan een ondernemer met name helpen met het herkennen van een winkeldief die herhaaldelijk diefstal pleegt in de winkel.
- d. De professionele winkeldief laat zich niet afschrikken door de mogelijke consequenties, want de winkeldiefstal is voor hem of haar een verdienmodel.
- e. De exacte werking is wel afhankelijk van wat er vervolgens met de aangifte gebeurt.
- f. De professionele winkeldief zal zich bij een collectief winkelverbod waarschijnlijk verplaatsen naar een ander gebied. De meervoudige winkeldief heeft waarschijnlijk echter wel een zeker 'werkterrein'.
- g. Dit is een buitenstrafrechtelijke interventie.
- h. Deze maatregel maakt het makkelijker voor ondernemers om te weten welke klant een winkelverbod heeft. Hierbij geldt wel dat het effect op de professionele winkeldief waarschijnlijk nog steeds kleiner zal zijn, aangezien die blijft proberen om zijn praktijken elders voor te zetten.

7 Conclusies en slotbeschouwing

7.1 Conclusies

In deze paragraaf geven we antwoord op de twee hoofdvragen van het onderzoek:

- 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?

7.1.1 De aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel

De omvang van winkeldiefstal

Winkeldiefstal is een veelvoorkomend fenomeen met een aanzienlijke 'dark number'. Op basis van politiecijfers is er in de periode 2015–2024 sprake van een fluctuerend beeld in het aantal geregistreerde winkeldiefstallen. Op basis van het meest plausibele scenario in de ondernemersenquête schatten we dat er in 2024 tussen 647.000 en ruim 1 miljoen waargenomen winkeldiefstallen waren in de Nederlandse detailhandel. Dit gaat om gemiddeld iets minder dan 1 winkeldiefstal per vestiging per maand. Daarnaast is gevraagd naar het aantal vermoedelijke winkeldiefstallen, maar vanwege mogelijke interpretatieverschillen zijn deze buiten de primaire omvangsschatting gehouden.

De omvangsschatting 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 en vanwege de noodzakelijke aannames die moesten worden gehanteerd (ten aanzien van validiteit, betrouwbaarheid en representativiteit van de uitkomsten).

Op drie manieren is geprobeerd de schatting van het aantal winkeldiefstallen in 2024 te valideren: door het gebruik van een historische benchmark (de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven), extrapolatie een maandschatting en een alternatieve berekening op basis van een schatting van het aangiftepercentage en het aantal geregistreerde aangiften bij de politie.

Volgens de laatste Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB), die het meest betrouwbare historische referentiecijfer gaf, waren er 1,7 miljoen diefstallen in de detailhandel in 2010. Vanwege definitie- en methodeverschillen zijn deze cijfers echter niet één-op-één te vergelijken, waardoor niet is te zeggen of het aantal winkeldiefstallen is veranderd sinds 2010. Extrapolatie van een maandschatting in de enquête levert een hogere schatting op van het aantal winkeldiefstallen, terwijl de derde valideringsmethode zorgt voor een duidelijk lagere schatting van het aantal winkeldiefstallen in vergelijking met de enquête. Deze discrepantie was ook in eerder onderzoek (de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven) te zien. Verschillende factoren kunnen een rol spelen bij deze discrepantie, maar deze is niet volledig te verklaren of op te lossen.

Winkeldiefstal brengt de Nederlandse detailhandel aanzienlijke schade toe. In het onderzoek is een onderscheid gemaakt tussen directe en indirecte schade. De schade in de vorm van omzetsderving (directe schade) in de Nederlandse detailhandel wordt in 2024 geschat op een bedrag tussen de 39 tot 60 miljoen euro voor waargenomen winkeldiefstallen en 143 tot 245 miljoen euro voor vermoedelijke winkeldiefstallen. Alles bij elkaar genomen gaat het om 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.³⁶⁵ 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 136 miljoen euro per jaar).

De aard, dadercategorieën en modi operandi van winkeldiefstal

Winkeldiefstal is een fenomeen dat voorkomt in de gehele breedte van de detailhandel. Op basis van het onderzoek kunnen we geen (cijfermatige) uitspraken doen over de omvang van winkeldiefstal per sector of branche. In kwalitatieve zin kunnen we wel stellen dat winkeldiefstal meer voorkomt in bepaalde typen winkels en branches, en in andere juist minder. De kenmerken van de winkel, zoals de mate van overzicht die de winkel biedt en de locatie van de winkel, zijn van invloed op de aard en omvang van winkeldiefstal. Bijvoorbeeld: een grote supermarkt met een sterk wisselend winkelpubliek krijgt meer te maken met winkeldiefstal dan een eenmanszaak in een kleinere plaats, waar de winkel overzichtelijk(er) is en de ondernemer en de klant elkaar kennen. In de praktijk betekent dit dat de retailer zich moet afvragen welke eigenschappen van de winkel hem of haar kwetsbaar maken voor winkeldiefstal. Het impliceert daarnaast dat beleid tegen winkeldiefstal niet uniform kan zijn en rekening moet houden met de kenmerken van de winkel en de winkeldieven die hier opereren. Hier gaan we in de volgende paragrafen nader op in.

Op basis van het onderzoek stellen wij een algemene driedeling voor van daders van winkeldiefstal: (1) de gelegenhedsdief, (2) de meervoudige winkeldief en (3) de professionele winkeldief. Iedere dadercategorie heeft bepaalde kenmerken en redenen om de winkeldiefstal te plegen en hanteert bepaalde werkwijzen ('modi operandi'). Ook de aard van de winkeldiefstal kan gekoppeld worden aan de dadercategorie: het type winkel en het type producten dat verkocht wordt, kunnen we zien als de context waarin de winkeldief opereert. Tabel 7.1 geeft een overzicht van de drie dadercategorieën en de bijbehorende kenmerken, redenen, modi operandi en aard van winkeldiefstal. De gelegenhedsdief lijkt bijvoorbeeld het meest op de gemiddelde klant. Hij of zij steelt met name voor eigen gebruik, vooral wanneer de pakkans als laag wordt ingeschat en er zich dus een 'gelegenheid' voor winkeldiefstal voordoet. Een duidelijke planmatigheid in de werkwijze van de gelegenhedsdief ontbreekt vaak: de dader steelt in de meeste gevallen door een product in de tas of jas te verstoppen of door een goedkoper product af te wegen of te scannen bij de zelfscankassa. De werkwijzen in Tabel 7.1 betreffen echter geen volledige of uitputtende lijst. De modi operandi van winkeldieven veranderen continu, mede in reactie op de aanpassingen en maatregelen die in de detailhandel worden genomen. Dit is onderdeel van het eerder beschreven kat-en-muisspel tussen de winkeldief en de winkeleigenaar. Met de komst van de zelfscankassa, zien ondernemers bijvoorbeeld ook nieuwe modi operandi (of: strategieën) onder winkeldieven. Dit betekent dat de weerbaarheid van ondernemers tegen winkeldiefstal altijd een tijdelijk element in zich heeft. Een voorwaarde voor de effectiviteit van de maatregelen tegen winkeldiefstal die ze treffen in hun winkels is dat deze niet statisch zijn, maar zich aanpassen aan de veranderende werkwijzen van winkeldieven.

³⁶⁵ 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)).

Tabel 7.1 – Dadercategorieën winkeldiefstal met kenmerken, redenen, modi operandi en aard van winkeldiefstal

	Gelegenheidsdief	Meervoudige winkeldief	Professionele winkeldief
Kenmerken van dadercategorie	De gemiddelde winkeldief is de gemiddelde klant. Geen duidelijk overheersende persoonskenmerken, wel vaker mannen dan vrouwen. ^a Een mogelijke subgroep is de psychisch verwarde winkeldief of de minderjarige winkeldief.	Steelt vaker dan de gelegenheidsdief, maar er is geen planmatigheid en professionaliteit. Onder <u>verdachten</u> van winkeldiefstal ^b meer mannen dan vrouwen en meer jongeren, laagopgeleiden en mensen met een lage sociaaleconomische positie. Een mogelijke subgroep is de verslaafde of psychisch verwarde winkeldief.	Alleen in stelselmatigheid van winkeldiefstal vergelijkbaar met meervoudige winkeldief, oogmerk en planmatigheid zijn anders. Een concreet voorbeeld is georganiseerde dadergroepen uit Nederland of het buitenland (mobiele bendes).
Redenen voor winkeldiefstal (persoonlijke factoren, faciliterende factoren, rechtvaardigingsgronden)^c	Vooraf voor eigen gebruik (t.o.v. heling), pleegt diefstal wanneer de voorwaarden ‘gunstig’ zijn (zoals een lage pakkans). Rechtvaardigingsgrond (‘winkel maakt al genoeg winst’) speelt hier mee.	Deels voor eigen gebruik, maar winkeldiefstal is ook een ‘gewoonte’ geworden. Rechtvaardigingsgrond speelt hier ook mee.	Financieel motief, oogmerk is heling. Diefstal vindt meestal plaats op opdracht.
Modi operandi	Meest voorkomend zijn verstoppen van product in jas/tas/zak en gebruik maken van kenmerken winkel.	Komt overeen met de gelegenheidsdief. Meest voorkomend zijn verstoppen van product in jas/tas/zak en gebruik maken van kenmerken winkel.	Winkeldiefstal op planmatige, professionele, georganiseerde wijze, bv. met gebruik van (technische) hulpmiddelen (zoals een geprepareerde tas).
Aard van winkeldiefstal (type winkel, type product)	Diefstal bij de zelfscankassa, diefstal bij supermarkten. Richt zich voornamelijk op producten voor eigen consumptie.	Net als de gelegenheidsdief diefstal bij de zelfscankassa, diefstal bij supermarkten. Onder <u>verdachten</u> van winkeldiefstal meer daders woonachtig in (zeer) stedelijke gebieden.	Richt zich voornamelijk op producten die makkelijk door te verkopen zijn. Vaak hoge schadebedragen.

- Een kanttekening hierbij is dat mannen in het algemeen sterker vertegenwoordigd zijn onder plegers van delicten
- De microdata-analyse en de rechtspraakanalyse zijn uitgevoerd op een specifieke groep van daders, namelijk daders die ook verdacht worden van winkeldiefstal. Onder verdachten van winkeldiefstal die in beeld zijn bij de politie zien we meer mannen dan vrouwen en meer jongeren, laagopgeleiden en mensen met een lage sociaaleconomische positie (microdata-analyse). De rechtspraakanalyse laat zien dat de stelselmatige dader vaak mannelijk is.

- c. In het onderzoek zijn ook specifiekere persoonlijke factoren (motieven) voor het plegen van winkeldiefstal naar voren gekomen, zoals armoede, verslaving en groepsdruk. Deze factoren hebben we niet meegenomen in de tabel, omdat ze niet direct te koppelen zijn aan de drie hoofdcategorieën van dadercategorieën. Diefstal plegen vanwege het in stand houden van een verslaving is bijvoorbeeld een motief van de verslaafde winkeldief (een subgroep binnen de categorie meervoudige winkeldief). Een motief van de minderjarige winkeldief kan groepsdruk zijn (een subgroep binnen de categorie gelegenheidsdief).

De meest voorkomende winkeldief is de gelegenheidsdief. De professionele winkeldief, zoals de mobiele bandiet, pleegt een kleiner deel van het aantal winkeldiefstallen, maar steelt gemiddeld genomen wel voor hogere schadebedragen. Het schadebedrag waarvoor de meervoudige winkeldief steelt, is mogelijk ook omvangrijk, gezien de regelmaat waarmee deze dadercategorie diefstal pleegt. Of en in welke mate een ondernemer te maken krijgt met iedere dadercategorie – en de bijbehorende kenmerken, redenen en modi operandi – hangt af van de kenmerken van de winkel. In een supermarkt, waar klanten relatief anoniem zijn, er producten worden verkocht voor dagelijks gebruik en er zelfscankassa's zijn, doet zich bijvoorbeeld meer gelegenheid tot winkeldiefstal voor de gelegenheidsdief voor.

Naast de hoofdindeling van winkeldieven in drie categorieën, zijn er daarbinnen ook nog specifieke typen winkeldieven. Deze typen winkeldieven hoeven niet uitsluitend binnen één categorie te vallen. Zo is er binnen de categorie meervoudige winkeldief bijvoorbeeld de verslaafde winkeldief die steelt om zijn of haar drugsgebruik in stand te houden. Een psychisch verwarde winkeldief kan winkeldiefstal plegen omdat de diefstal een bredere 'schreeuw om aandacht' is. Deze winkeldief valt in de categorie gelegenheidsdief of meervoudige winkeldief.

Een neveneffect van het fenomeen winkeldiefstal dat in toenemende mate aan de orde is, is dat daders agressief of gewelddadig gedrag vertonen. In plaats van een specifieke werkwijze voor het plegen van de winkeldiefstal, is dit een poging van de winkeldief om met de diefstal *weg* te komen. Het is daarmee gedrag dat bij verschillende dadercategorieën voor kan komen. De kenmerken van de winkel kunnen hierbij een rol spelen, zoals waar de winkel gelegen is en hoe ervaren het personeel op de winkelvloer is.³⁶⁶

In het onderzoek zijn vier externe factoren naar voren gekomen die van invloed zijn op de aard, omvang en modi operandi van winkeldiefstal: (1) de introductie van de zelfscankassa, (2) inflatie, (3) de beschikbaarheid van winkelpersoneel en (4) de normen ten aanzien van winkeldiefstal. Dit is te relateren aan dadercategorieën en hun redenen en werkwijzen voor winkeldiefstal. Voor de gelegenheidsdief is de zelfscankassa bijvoorbeeld een 'drempelverlagende omstandigheid' van een winkel die hem of haar gelegenheid biedt om diefstal te plegen. Daarnaast is er sprake van normvervaging rondom winkeldiefstal. Winkeldieven die vaker diefstal plegen, zien de winkeldiefstal minder als een serieuze overtreding dan 'first offenders'.

7.1.2 Verhogen van de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal

In deze paragraaf geven we antwoord op de volgende onderzoeksvraag: Op welke wijze kan de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal worden verhoogd? We gaan eerst beknopt in op de maatregelen die de detailhandel momenteel neemt tegen winkeldiefstal. Vervolgens

³⁶⁶ Het onderzoek laat zien dat ondernemers uit kleinere plaatsen minder vaak te maken krijgen met agressie en geweld door winkeldieven.

noemen we vijf maatregelen die de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal zouden kunnen verhogen.

Weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal

Er bestaat een reeks aan (beleids)instrumenten en maatregelen tegen winkeldiefstal, zowel op preventief als repressief gebied. Voorbeelden van preventiemaatregelen zijn contact met klanten, trainingen aan medewerkers, technische maatregelen zoals cameratoezicht en beveiligingssystemen op artikelen, tassencontrole of controle bij de zelfscankassa en de aanwezigheid van beveiligers.³⁶⁷ De meest genomen preventieve maatregel tegen winkeldiefstal is laagdrempelig van aard: het begroeten of aanspreken van klanten, waarmee de klant in feite 'uit de anonimiteit' wordt gehaald. Experts en ondernemers zien dit ook als de meest effectieve vorm van preventie. Voorbeelden van repressieve maatregelen tegen winkeldiefstal zijn aangifte bij de politie, civiele afdoening van de schade en de individuele of collectieve winkelwaarschuwing en -ontzegging.³⁶⁸

In hoofdstuk 6 hebben we beschreven dat bepaalde (beleids)instrumenten met name van toepassing zijn op een specifieke dadercategorie (zie Tabel 6.4). Het aanspreken van klanten is vooral effectief bij de gelegenhedief en de meervoudige winkeldief. Dit zijn winkeldieven die vaker in de winkel komen en er waarschijnlijk gevoeliger voor zijn als een medewerker hen 'uit de anonimiteit haalt'. De professionele winkeldief komt echter al met een voorbedacht motief en plan voor winkeldiefstal naar de winkel: de mobiele bandiet trekt bijvoorbeeld rond en kiest verschillende winkels uit specifiek om winkeldiefstal te plegen. Uit deze bevindingen kan het argument volgen dat een ondernemer voor een effectieve preventie van winkeldiefstal in kaart moet brengen met welk type winkeldief of winkeldieven zij vooral te maken krijgen. In de praktijk is het onderscheid tussen de gelegenhedief en de meervoudige winkeldief voor ondernemers echter lastig te maken (zeker als de meervoudige winkeldief lang 'onzichtbaar' blijft).

Een gegeven in de aanpak van winkeldiefstal is de beperkte capaciteit bij de politie en het OM. Omdat dit betekent dat er minder capaciteit is voor het straffen van winkeldieven, zouden we kunnen constateren dat het goed is om bij de winkeldieven waar dit passend is met name te focussen op de preventiekant. Zoals eerder besproken zijn preventieve maatregelen met name effectief bij de gelegenhedief en minder bij de professionele winkeldief. Deze focus zou de politie en het OM kunnen ontlasten; de beperkte capaciteit kunnen zij met name inzetten op de professionele winkeldief. De uitkomsten van de ondernemersenquête laten voor de detailhandel als geheel zien welk deel van de ondernemers momenteel al bepaalde preventiemaatregelen treft. Deze uitkomsten houden echter geen rekening met de specifieke context van de ondernemer. Camerabewaking als preventiemaatregel is bijvoorbeeld minder relevant in een kleine winkel waar het winkelpersoneel goed zicht heeft op de producten en de klanten.

³⁶⁷ Dit is geen uitputtende lijst. In paragraaf 6.1 komen de bestaande preventiemaatregelen in de detailhandel tegen winkeldiefstal uitgebreider aan bod.

³⁶⁸ Dit is geen uitputtende lijst. In paragraaf 6.2 komen de bestaande repressieve maatregelen in de detailhandel tegen winkeldiefstal uitgebreider aan bod.

Vergroten van de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal

Naast bestaande maatregelen die de detailhandel treft tegen winkeldiefstal, zijn er in het onderzoek verschillende mogelijke nieuwe maatregelen tegen winkeldiefstal aan bod gekomen. Hieronder benoemen we kansrijke maatregelen waarmee de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal kan worden vergroot. De inschatting van de haalbaarheid is gebaseerd op een combinatie van gesprekken met experts op winkeldiefstal en onze eigen afwegingen als onderzoekers.

De maatregelen richten zich op verschillende dadercategorieën en de uitvoering ligt bij verschillende partijen. Dit hebben we aangegeven in Tabel 7.2.

Tabel 7.2 – Maatregelen voor vergroten van weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal

Maatregel	Dadercategorie	Uitvoering door
Uitbreiden training van medewerkers	Alle, maar vooral gelegenheidsdief en meervoudige winkeldief	De detailhandel
Inzetten van innovatieve technologieën voor preventie van winkeldiefstal	Alle	De detailhandel
Aangifteproces meer centraal organiseren binnen winkelketens	Alle	De detailhandel
Publiekscampagne over winkeldiefstal	Gelegenheidsdief	De overheid
Centrale registratie in de systematiek van (collectieve) winkelontzeggingen	Alle	Het CCV ^a

- a. De uitvoering van deze maatregel ligt primair bij het CCV, maar vereist ook medewerking van de detailhandel (voor registratie) en de overheid.

- 1 Uitbreiden van de training aan winkelmedewerkers:** Trainen van winkelpersoneel over winkeldiefstal is een cruciaal onderdeel van zowel de preventie van winkeldiefstal als de afhandeling wanneer een winkeldief wordt betrapt. Het is daarom belangrijk dat winkelmedewerkers over de gehele breedte van de detailhandel training over winkeldiefstal ontvangen. Dit dient 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 hen daarmee ontmoedigen om diefstal te plegen, maar ook praktischer op concrete werkwijzen zoals het controleren van aankopen bij de kassa. Met de komst van de zelfscankassa is er een nieuw ‘speelveld’ geïntroduceerd voor winkeldieven, waar zij op reageren met werkwijzen en strategieën. In de sectoren waar dit relevant is, moeten de trainingen zich daarom ook concreet richten op diefstal bij de zelfscankassa. Uitbreiden van de training over winkeldiefstal is van extra belang in het licht van de huidige context waarin ondernemers zich bevinden (hoofdstuk 5): het is in de detailhandel steeds lastiger om personeel te vinden en de gemiddelde winkelmedewerker is relatief jong en onervaren. Voor de relatief jonge winkelmedewerkers geldt mogelijk wel dat enkel training geen garantie is dat zij alle winkeldieven vervolgens durven aan te spreken. Hierbij spelen ook andere zaken, zoals ervaring, een rol. Deze maatregel is van toepassing op alle dadercategorieën, maar met name op de gelegenheidsdief en in mindere mate de meervoudige winkeldief. Het effect van winkelpersoneel ‘bijscholen’ over de professionele winkeldief is waarschijnlijk veel tijdelijker

van aard, aangezien deze dadercategorie zich continu ontwikkelt en hier dus op zal reageren. Het uitvoeren van de maatregel ligt met name bij de detailhandel zelf. De ontwikkeling en verspreiding van trainingen is iets wat ondernemers zouden kunnen oppakken samen met de brancheorganisaties, die een groot deel van de ondernemers bereiken.

- 2 **Inzetten van innovatieve technologieën voor de preventie van winkeldiefstal:** In het onderzoek is naar voren gekomen dat winkels in het buitenland gebruik maken van verschillende innovatieve technologieën ter preventie van winkeldiefstal. Voorbeelden 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 een klant.³⁶⁹ Dergelijke maatregelen zijn in onze ogen op dit moment kansrijker dan preventieve maatregelen die gebruik maken van artificial intelligence (AI) voor de signalering van winkeldiefstal, zoals 'slimme camera's' met gezichtsherkenning. Hierbij spelen privacy-vereisten namelijk een grote rol, waarvoor nog geen oplossing in zicht is.³⁷⁰ Deze maatregel is van toepassing op alle dadercategorieën: de kern van de maatregelen is dat de technologie het verlaten van de winkel of het betaalgebied lastiger maakt als er nog niet is betaald. Een belangrijke kanttekening is dat de professionele winkeldief waarschijnlijk snel zal reageren op de maatregelen door zijn strategie aan te passen. De effectiviteit van de technologieën zal dus afhankelijk zijn van regelmatige ontwikkelingen en aanpassingen. De uitvoering van de maatregel ligt bij de detailhandel. Een belangrijke kanttekening van de maatregel is dat het zich richt op een specifiek deel van de detailhandel, namelijk de grotere ketens die de benodigde investeringen kunnen doen.
- 3 **Aangifteproces meer centraal organiseren binnen winkelketens:** Zowel de retail zelf als de politie en het Openbaar Ministerie geven aan dat het doen van aangifte tegen winkeldiefstal in bepaalde gevallen belangrijk blijft. Met het oog op de beperkte capaciteit bij deze partijen zijn civielrechtelijke oplossingen zoals afdoening via Stichting SODA geschikt bij 'kleinere' diefstallen. Bij sterke recidive en professionele, georganiseerde winkeldiefstal blijft de strafrechtelijke route echter voorop staan. Een maatregel die zich richt op het doen van aangifte is het aangifteproces meer centraal organiseren binnen ketens in de detailhandel. Als het indienen van aangiftes meer centraal is georganiseerd, kan dit de medewerkers in de lokale winkel tijd besparen. Dat het doen van aangifte tijdrovend is, is door ondernemers genoemd als één van de belangrijkste belemmeringen voor het doen van aangifte. 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. Er is daarnaast nog een andere kanttekening te plaatsen. Deze maatregel kan alleen effectief zijn wanneer de aangiftes door de politie en later door het OM worden opgevolgd. In dit onderzoek is echter naar voren gekomen dat hier bij beide ketenpartners onvoldoende capaciteit voor is. Dus ook al pakt deze maatregel het obstakel van tijd voor het doen van aangifte aan, is dat geen oplossing voor het andere obstakel voor ondernemers, namelijk dat aangifte doen 'toch geen zin heeft'.

³⁶⁹ De meeste van deze voorbeelden zijn afkomstig uit de supermarktbranche. Technische ontwikkelingen in preventie van winkeldiefstal vinden niet uitsluitend, maar wel voornamelijk hier plaats.

³⁷⁰ Er spelen daarnaast bredere maatschappelijke discussies over de inzet van artificial intelligence, bijvoorbeeld door private partijen. Zie bijvoorbeeld het rapport van Bakker et al. (2024).

- 4 **Publiekscampagne over winkeldiefstal:** Tijdens het onderzoek is vanuit verschillende bronnen naar voren gekomen dat er sprake is van normvervaging rondom winkeldiefstal. Volgens een deel van de ondernemers zorgt dit ervoor dat het delict gebagatelliseerd wordt en soms zelfs ‘geaccepteerd’. Het is daarom belangrijk dat er meer aandacht komt voor maatschappelijke normen rondom winkeldiefstal, bijvoorbeeld in de vorm van een publiekscampagne. De campagne kan zich dan richten op wat de effecten zijn van winkeldiefstal voor de gemiddelde ondernemer, maar ook op de mogelijke consequenties voor daders.

Het onderzoek heeft namelijk laten zien dat winkeldiefstal voor een groot deel van de daders een economische afweging is van de opbrengsten, de pakkans en de mogelijke consequenties van betrapt worden. Een publiekscampagne over winkeldiefstal zal voornamelijk effect hebben op de gelegenheidsdief. De uitvoering ligt bij de overheid. Verschillende bronnen laten echter zien dat overheidscampagnes niet altijd effectief zijn.³⁷¹ Eén van de genoemde redenen hiervoor is dat campagnes zich onvoldoende baseren op hoe mensen denken en beslissingen maken. Het zou daarom kunnen helpen om bij de invulling van de campagne een gedragspsycholoog in te schakelen die gespecialiseerd is in het gedrag en de (beweeg)redenen van winkeldieven en dit idealiter ook kan differentiëren per dadercategorie. Een andere kanttekening bij de maatregel publiekscampagne is dat je wilt vermijden dat klanten met de campagne het idee krijgen dat de ondernemer iedere klant bij voorbaat beschouwt als een ‘potentiële dief’. Dit kan een negatieve impact hebben op de klantervaring en relateert dus aan wat we hier eerder over naar voren hebben gebracht in hoofdstuk 5 en 6.

- 5 **Centrale registratie in de systematiek van (collectieve) winkelontzeggingen:** Het onderzoek heeft het belang van het verbeteren van registraties rondom winkeldiefstal naar voren gebracht. Verschillende partijen pleiten voor een landelijke registratie van (recidiverende en professionele) winkeldieven. Dit is vanwege de benodigde publiek-private samenwerking en informatie-uitwisseling op de korte tot middellange termijn waarschijnlijk niet haalbaar. Het idee van een centraal registratiesysteem voor collectieve winkelontzeggingen is volgens de aanbieder van het systeem (het CCV) in de toekomst echter wel realistisch. Het voordeel van centrale registratie zou zijn dat het beter in kaart brengt wie de meervoudige en de professionele winkeldieven zijn. De maatregel richt zo met name op deze dadercategorieën. Een voorwaarde voor het gewenste effect van centrale registratie is dat de eerste registratie door winkeleigenaren op correcte en efficiënte wijze plaatsvindt. Het is daarom belangrijk dat ondernemers winkelwaarschuwingen en -ontzeggingen op een eenvoudige en uniforme manier kunnen registreren. Een uitdaging bij de systematiek van (collectieve) winkelontzeggingen is dat het voor ondernemers 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.

Met betrekking tot maatregelen ter vergroting van de weerbaarheid van de detailhandel, is het belangrijk om de volgende algemene opmerking te maken: er bestaat geen ‘one-size-fits-all’-oplossing. Dit heeft, zoals besproken, allereerst te maken met de variëteit in de detailhandel zelf 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

³⁷¹ Zie De Munnik (2025, 19 juni); Hulsebos & Houtzager (2025).

invloed op maatregelen ter vergroting van de weerbaarheid. Verschillende type winkels worden, zoals besproken, geconfronteerd met verschillende typen winkeldieven en dus werkwijzen. Voor een ondernemer die met name te maken krijgt met gelegenhedsdieven, zijn maatregelen die zich specifiek richten op deze groep interessanter. Ook variëteit in andere kenmerken van winkels speelt een rol. De aanwezigheid van zelfscankassa's is een voor de hand liggend, maar duidelijk voorbeeld: voor een ondernemer die geen zelfscankassa's heeft in zijn of haar winkel, heeft het geen zin om maatregelen te treffen die zich hierop richten.

Zoals besproken richten verschillende (beleids)maatregelen tegen winkeldiefstal zich op verschillende typen en ligt de uitvoering bij verschillende partijen. Samengevat kunnen we stellen dat de algehele verantwoordelijkheid voor de aanpak van winkeldiefstal bij zowel de retailsector als de overheid en de strafrechtketen ligt, maar de precieze focus per partij verschilt. De retailsector moet zich met preventiemaatregelen vooral richten op de gelegenhedsdief. De aanpak van de politie en het Openbaar Ministerie dient de focus te leggen op de professionele dader. Voor 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.

7.2 Slotbeschouwing

We willen in de laatste paragraaf van het rapport ten slotte reflecteren op de uitkomsten en de uitvoering van het onderzoek. Een algemene opmerking met betrekking tot de onderzoeksuitkomsten is de volgende: de Nederlandse detailhandel is een diverse verzameling van winkels en ondernemers. Deze diversiteit heeft invloed op de twee hoofdthema's van het onderzoek: (1) de aard, omvang en modi operandi van winkeldiefstal en (2) de weerbaarheid van ondernemers. Uiteenlopende factoren spelen hierin een rol, zoals de omvang van de winkel, de branche, het type producten die verkocht worden en waar de winkel gelegen is. In het onderzoek hebben we relatief veel voorbeelden vanuit de supermarktbranche naar voren gebracht. Dit heeft verschillende redenen. Er was ten eerste vanuit deze branche, in tegenstelling tot bijvoorbeeld de non-foodbranche, meer bereidheid om deel te nemen aan het onderzoek.³⁷² Ook is er voor supermarkten meer informatie beschikbaar over thema's rondom winkeldiefstal. Veel van de besproken technologische innovaties worden bijvoorbeeld getroffen en uitgetoetst in supermarkten.³⁷³ In dit opzicht kan de branche worden gezien als een 'voorloper'.

Ten aanzien van de diversiteit van de detailhandel als sector, is het daarnaast belangrijk om te benoemen dat de kansrijke maatregelen voor het vergroten van de weerbaarheid tegen winkeldiefstal vooral kansrijk zijn voor de grotere winkels / winkelketens. De benodigde investeringen voor zaken als 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 wel realistisch voor kleinere ondernemers. Ketens profiteren mogelijk van schaalvoordelen en gecentraliseerde trainingen, maar er zijn ook voordelen voor kleine ondernemers. Zij kunnen trainingen bijvoorbeeld richten op een kleiner aantal medewerkers en de specifieke (lokale) context van de winkel. Een andere preventieve maatregel

³⁷² Dit geldt voor zowel de deelname aan interviews als het delen van de link naar de ondernemersenquête.

³⁷³ Hierbij speelt mee dat supermarktketens vaker over de middelen en capaciteit beschikken om dergelijke maatregelen door te voeren.

tegen winkeldiefstal die laagdrempelig van aard is, is het begroeten of aanspreken van klanten. Uit het onderzoek blijkt dat klanten op deze manier uit de anonimiteit halen volgens zowel experts als ondernemers de meest effectieve vorm van preventie is. Het onderzoek laat zien dat een groot deel van de winkeliers deze maatregel al toepast, maar nog niet allemaal. Deze maatregel is relevant voor grote winkels waar veel jong en relatief onervaren personeel werkzaam is, maar ook voor kleine winkeliers voor wie dit een toegankelijke vorm van preventie tegen winkeldiefstal is. Klanten aanspreken en uit de anonimiteit halen heeft naar verwachting vooral een effect op de gelegenheidsdief en de meervoudige winkeldief, en minder op de professionele winkeldief.

In hoofdstuk 1 hebben we de aanleiding van het onderzoek beschreven. Een belangrijk element van de (media)berichtgeving over winkeldiefstal in de afgelopen jaren is dat de problematiek rondom winkeldiefstal is toegenomen. In de berichtgeving keert ook regelmatig een aantal oorzaken voor deze ontwikkeling terug, waaronder de introductie van de zelfscankassa, armoede onder een deel van de bevolking en een mentaliteitsprobleem onder burgers. Het is belangrijk om op te merken dat we in dit onderzoek niet (cijfermatig) kunnen aantonen of het aantal winkeldiefstallen in de afgelopen jaren is toegenomen of afgenomen.³⁷⁴ Wel kwam uit gesprekken met zowel experts als ondernemers naar voren dat de problematiek rondom winkeldiefstal in hun ogen is gegroeid. In hoofdstuk 5 hebben we de zelfscankassa, inflatie, de beschikbaarheid van winkelpersoneel en normvervaging besproken als externe factoren voor winkeldiefstal en geconcludeerd dat deze van invloed zijn op het fenomeen. Een algemene kanttekening is dat de ondernemers en de meeste experts die we hebben gesproken in het kader van dit onderzoek (zoals security experts vanuit de retail en vertegenwoordigers van brancheorganisaties), vanuit hun rol of functie een zeker perspectief hebben op de problematiek rondom winkeldiefstal.

Het is bijvoorbeeld in het belang van ondernemers om de ernst van de problematiek rondom winkeldiefstal te benadrukken bij de brancheorganisatie. De vertegenwoordigers van deze organisaties baseren zich op hun eigen expertise, maar ook op deze geluiden uit de achterban. Het is waarschijnlijk dat de vertegenwoordigers vooral de verhalen horen van de winkeldiefstallen die de meeste indruk hebben achtergelaten. Er is daarnaast sprake van een verschil tussen kwantitatieve en kwalitatieve verergering van de problematiek. In hoofdstuk 2 kwam naar voren dat winkeldiefstal, op basis van het aantal geregistreerde incidenten bij de politie, de afgelopen paar jaar in kwantitatieve zin niet is toegenomen. Door de toename in agressie en geweld door winkeldieven, kan het echter wel voelen alsof winkeldiefstal als probleem is toegenomen, omdat de incidenten meer indruk maken (kwalitatief).

Met betrekking tot de factor inflatie willen we opmerken dat er sprake is van een verschil tussen winkeldiefstal plegen vanuit armoede en het inflatie-argument. Bij inflatie speelt ook (deels) mee dat winkeldieven vanwege prijsstijgingen niet meer *willen*, in plaats van *kunnen* betalen voor een product. Dit hangt samen met de zelfrechtvaardiging onder een deel van de winkeldieven dat winkels al voldoende winst maken en de diefstal daarom niet 'echt' diefstal is. Cijfers van het SCP, CBS en Nibud schetsen een beeld van de (objectieve) armoedeontwikkeling in de afgelopen

³⁷⁴ We hebben in hoofdstuk 2 wel de ontwikkeling in het aantal geregistreerde winkeldiefstallen laten zien voor de periode 2015–2024 (op basis van politiecijfers).

jaren; het aantal inwoners in Nederland dat in armoede leeft is gedaald, maar de ernst van de armoede neemt wel toe.³⁷⁵

Dit onderzoek laat zien dat de retailsector bedrijfseconomische afwegingen maakt met betrekking tot winkeldiefstal. Een duidelijk voorbeeld is de introductie van de zelfscankassa: voor ondernemers is het gebruik van deze technologie onder andere een manier om te besparen op personeelskosten.³⁷⁶ Ook de opbrengsten door een positievere klantbeleving vanwege het zelf kunnen afrekenen spelen mee; het weghalen of verminderen van het aantal zelfscankassa's kan volgens onderzoek van Q&A Retail uit 2024 zelfs leiden tot omzetverlies.³⁷⁷ Ondernemers houden hierbij rekening met de extra derving door diefstal die de zelfscankassa oplevert. Het is een rationele, bedrijfseconomische afweging van opbrengsten versus kosten. In het verlengde hiervan kunnen we stellen dat de verantwoordelijkheid voor de aanpak van winkeldiefstal niet volledig bij de overheid en de strafrechtketen neergelegd kan worden, maar dat de retailsector ook zelf verantwoordelijkheid draagt. Dit doet de sector al door bijvoorbeeld te investeren in maatregelen en technologieën om winkeldiefstal bij de zelfscankassa tegen te gaan of te verminderen. Maar er zijn in het buitenland, in vergelijking met de Nederlandse detailhandel, meer voorbeelden van retailondernemers die met dergelijke technologieën experimenteren.³⁷⁸ In dit opzicht loopt de Nederlandse retailsector dus wat achter op het buitenland. Aangezien Nederland zich op het gebied van innovaties geregeld in de voorhoede bevindt, is het interessant om verder te onderzoeken waar dit aan ligt. Ook is het goed om in de aanpak van winkeldiefstal rekening te houden met dit gegeven.

Belangrijke context bij deze opmerking over de eigen verantwoordelijkheid van ondernemers is dat, zoals eerder besproken in dit onderzoek, de capaciteit bij de politie en het Openbaar Ministerie beperkt is. Het is onwaarschijnlijk dat deze situatie op korte termijn zal veranderen. In de discussie over verantwoordelijkheid voor de retailsector versus de strafrechtketen, dienen we rekening te houden met het onderscheid in dadercategorieën. Bepaalde preventiemaatregelen, zoals meer training en technologische innovaties, zijn met name kansrijk bij de gelegenheidsdief en in mindere mate bij de meervoudige winkeldief. De uitvoering van deze maatregelen ligt vooral bij de detailhandel. Bij de professionele winkeldief, zoals de mobiele bandiet, is echter een stevigere aanpak nodig met een grotere focus op repressieve maatregelen. Dit vereist een (actieve) rol voor de politie en het Openbaar Ministerie en is waar de (beperkte) beschikbare capaciteit vooral naartoe moet gaan.

Reflectie op de omvangschatting van winkeldiefstal

Uit de registratiecijfers van de politie komt geen duidelijke toe- of afname van winkeldiefstal naar voren over de periode 2015–2024. Zoals besproken, is het aantal winkeldiefstallen in de perceptie van ondernemers echter wél toegenomen en is er regelmatig sprake van agressie en geweld richting winkelpersoneel. Hoewel we op basis van dit onderzoek geen harde uitspraken kunnen doen over de langjarige ontwikkeling van winkeldiefstal, is wel duidelijk geworden dat er een aanzienlijk 'dark number' is. In 2024 waren er ongeveer 39.000 geregistreerde winkeldiefstallen bij de politie, terwijl wij schatten dat het totaal aantal waargenomen

³⁷⁵ Zie SCP (2024, 17 oktober).

³⁷⁶ Zie Het BetaBlog (2022, 4 juli).

³⁷⁷ Zie LevensmiddelenKrant (2024, 19 april).

³⁷⁸ Zie bijvoorbeeld Van Rompaey (2025, 10 juli) en The Data Connection (2025, 20 maart).

winkeldiefstallen in dat jaar tussen 647.000 en 1 miljoen ligt. Een aanzienlijk deel van de (vermoedelijke) delicten wordt door ondernemers dus niet aangegeven bij de politie. Dat betekent dat een groot deel van de diefstallen buiten het zicht van politie en justitie blijft. Dit impliceert dat het aantal aangiftes een incompleet beeld geeft van de omvang van het probleem om de effectiviteit van de aanpak van winkeldiefstal te meten.

De schattingen van het aantal winkeldiefstallen in 2024 en de directe en indirecte schade door winkeldiefstal zijn omgeven door relatief grote bandbreedtes. Dit impliceert dat er veel onzekerheid is rond de verschillende schattingen. In de eerste plaats zijn de schattingen gebaseerd op zelfrapportage van ondernemers. We weten niet in hoeverre ondernemers feitelijk hebben gerapporteerd over het aantal winkeldiefstallen op basis van registraties of dat zij een (beredeneerde) schatting hebben gemaakt. Het is niet uit te sluiten dat in het laatste geval geheugeneffecten optreden, waardoor de schatting hoger of lager uitvalt dan de werkelijkheid. Ook is het mogelijk dat ondernemers diefstal door eigen personeel onterecht hebben meegerekend, ondanks de expliciete instructie dat niet te doen. En wellicht hebben sommige ondernemers strategisch hogere aantallen winkeldiefstal opgegeven dan de werkelijke cijfers, hoewel er voor hen geen directe incentive was om dit te doen. In deze situaties zouden de uitkomsten tot een overschatting van de daadwerkelijke aantallen winkeldiefstal leiden. Dergelijke effecten brengen een onzekerheid met zich mee 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. Terwijl ondernemers zich voor het aantal waargenomen winkeldiefstallen kunnen baseren op eigen registraties, is het mogelijk lastiger om een inschatting te maken van de jaarlijkse directe schade door winkeldiefstal, en in nog grotere mate de indirecte schade (de tijd die gemoeid is met de afhandeling). Ook hierbij geldt dat strategisch gedrag van ondernemers niet kan worden uitgesloten door hogere dervingscijfers te melden.

Op drie manieren is geprobeerd de omvang van winkeldiefstal te valideren. Volgens de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven waren er bijna 1,7 miljoen diefstallen in 2010, maar dit cijfer is niet een-op-een te vergelijken met de omvangsschatting in 2024. Extrapolatie op basis van de maandschatting in de enquête gaf een hogere schatting, terwijl de schatting op basis van het aangiftepercentage en het aantal geregistreerde aangiften bij de politie lager uitviel. Verschillende factoren kunnen een rol spelen bij het verschil tussen de schattingsmethoden van de enquête en het aangiftepercentage, maar deze discrepantie is niet eenduidig of volledig te verklaren.³⁷⁹

Hoewel de bandbreedtes rond het aantal winkeldiefstallen en de schade voor ondernemers relatief groot zijn, doet dit niets af aan de conclusie dat winkeldiefstal een veelvoorkomend fenomeen is waar iedere ondernemer op een zeker moment mee te maken heeft (of kan krijgen). Om nog beter zicht te krijgen op de omvang van winkeldiefstal zou een oplossing kunnen zijn dat toekomstige onderzoekers een vaste groep ondernemers periodiek bevragen naar het aantal diefstallen dat zij hebben waargenomen. In dit onderzoek zagen wij ons echter gesteld voor de

³⁷⁹ In paragraaf 2.2.3 schetsen we een aantal factoren die mogelijk een rol spelen in dit verschil tussen de twee schattingsmethoden.

nodige uitdagingen om voldoende respons onder ondernemers in diverse branches te realiseren. Ook het verkrijgen van medewerking van brancheorganisaties verliep soms moeizaam. Er was vaak initieel bereidheid tot deelname, maar de stap naar daadwerkelijke medewerking had geregeld de nodige voeten in de aarde. Mede door de uitdagingen bij het realiseren van de gewenste respons voor de eerste meting, hebben we besloten geen periodieke maandmetingen uit te voeren, die oorspronkelijk onderdeel waren van het onderzoeksplan. Als het doel is om de omvang en aanpak van winkeldiefstal in de toekomst te monitoren, zijn de randvoorwaarden hiervoor in onze optiek nog niet volledig aanwezig. Er zal in de eerste plaats invulling gegeven moeten worden aan het structureel betrekken van ondernemers en brancheorganisaties. Alleen als zij in voldoende mate (blijven) deelnemen, ontstaat een goed beeld van de ontwikkeling van winkeldiefstal en zijn uitspraken te doen over de effectiviteit van maatregelen.

In de tweede plaats kan verkend worden wat de mogelijkheden zijn voor het (geanonimiseerd) delen van registratiecijfers van ondernemers om hierop analyses te doen. Denk aan een notarismodel, waarbij een vertrouwde derde partij (*trusted third party*) de gegevens opslaat en beschikbaar stelt voor analysedoeleinden. Het gebruik van bestaande cijfers kan de enquêtelast voor ondernemers zodoende verminderen. Een succesvolle aanpak van winkeldiefstal is in ieder geval gebaat bij een goed inzicht in de aard en omvang van het probleem en de werkwijzen van daders.

Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

We sluiten het rapport af met drie aanbevelingen voor vervolgonderzoek. Het eerste thema waar volgend onderzoek zich op kan richten, is winkeldiefstal en de relatie tussen de klant en de retailer. In dit onderzoek zijn verschillende aanpakken voor winkeldiefstal besproken met een mogelijk effect op de relatie klant-retailer en de winkelervaring van klanten: de eventuele effecten van een hardere aanpak van winkeldiefstal, de impact van artificial intelligence en de focus van een publiekscampagne over winkeldiefstal. Hierbij kan het ook interessant zijn om te verkennen of de winkelervaring van klanten samenhangt met de normvervaging rondom winkeldiefstal die in dit onderzoek ook aan bod is gekomen: zowel experts als ondernemers observeren dat winkeldieven winkeldiefstal minder als problematisch zien.

Een tweede aanbeveling voor vervolgonderzoek heeft te maken met de driedeling in dadercategorieën die in dit onderzoek is gepresenteerd. Als het gaat om de gelegenheidsdief, hebben we in dit onderzoek met de daderenquête ook het perspectief van deze dadercategorie meegenomen. Dat geldt echter niet of in mindere mate voor de meervoudige winkeldief en de professionele winkeldief. In de enquête onder vooral gelegenheidsdieven zijn bijvoorbeeld de redenen voor de diefstal en de algemene normen ten aanzien van winkeldiefstal uitgevraagd. Het kan inzichtelijk zijn, met name voor de persoonlijke factoren en rechtvaardigingsgronden voor winkeldiefstal, om onderzoek te verrichten naar het perspectief van de winkeldief. Door dergelijke zaken uit te vragen met een enquête of interviews onder daders van winkeldiefstal, kan je hier op basis van primaire in plaats van secundaire bronnen (de inschatting van experts en ondernemers) uitspraak over doen. Onder andere het perspectief van de meer 'complexere' typen winkeldieven binnen de drie dadercategorieën is interessant, zoals de verslaafde of psychisch verwarde winkeldief of de winkeldief die agressief of gewelddadig gedrag vertoont. Hangt de agressie bijvoorbeeld samen met andere kenmerken van de winkeldief en wat zijn de motivaties?

Een derde aanbeveling is om te onderzoeken hoe de omvang van winkeldiefstal, op basis van registratiecijfers van ondernemers structureel kan worden gemeten, naast of in plaats van een enquête. Het schatten van het aantal winkeldiefstallen door gebruik van een enquête heeft naast voordelen (zoals volledige vrijheid in het operationaliseren van winkeldiefstal en de mogelijkheid tot duiding en doorvragen) ook de nodige beperkingen die in dit conclusiehoofdstuk aan de orde zijn gekomen. Denk aan geheugeneffecten bij het invullen en mogelijk selectieve respons door een beperkte deelnamebereidheid. Dergelijke beperkingen treden bij elk vervolgonderzoek in de vorm van een survey in meer of mindere mate op. Registratiecijfers hebben als voordeel dat ze minder afhankelijk zijn van de waarneming van de ondernemer, en meer objectief en consistent zullen zijn. Niettemin is ook aan het gebruik van registratiecijfers een aantal uitdagingen verbonden. In de eerste plaats gaat het om de bereidheid tot het delen van dervingscijfers door ondernemers. We zagen bij de enquête dat het proces om medewerking te verkrijgen moeizaam verliep en het is niet te verwachten dat dit voor het delen van gegevens uit een database heel anders zal zijn. Een mogelijke oplossing is om de gegevens te anonimiseren en te delen met een vertrouwde derde partij (*trusted third party*), zoals hiervoor is aangestipt. Wellicht zorgt dit voor meer vertrouwen bij ondernemers dat hun bedrijfsgevoelige informatie niet bij concurrenten terechtkomt. Een tweede uitdaging is de consistentie in het meten van derving/diefstal. Vervolgonderzoek moet uitwijzen in hoeverre ondernemers in verschillende branches dezelfde definitie van derving of diefstal hanteren in hun registraties. Een quickscan in samenwerking met brancheverenigingen of een aantal retailers zou hier meer licht op kunnen werpen. Ten slotte wijzen we erop dat de registratiecijfers doorgaans geen inzicht bieden in het type dader, zoals eigen personeel of klanten, en andere kwalitatieve aspecten van winkeldiefstal, zoals de modus operandi van winkeldieven. Een combinatie van registratiecijfers en een enquête komt aan deze verschillende wensen tegemoet.

A Bijlagen

A.1 Lijst van afkortingen

AI	Artificial intelligence
AP	Autoriteit Persoonsgegevens
AVG	Algemene Verordening Gegevensbescherming
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CCV	Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
GIO	Gemeenschappelijke Informatie Organisatie
MKB-Nederland	Midden- Kleinbedrijf Nederland
NAW	Naam, adres, woonplaats
NPC	Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing
OM	Openbaar Ministerie
PE	Politie-eenheid
PVO	Platform Veilig Ondernemen
PVO-NL	Platform Veilig Ondernemen Nederland
SODA	Serviceorganisatie Directe Aansprakelijkstelling
VNO-NCW	Verbond van Nederlandse Ondernemingen-Christelijk Werkgeversverbond
WODC	Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum

A.2 Bibliografie

- AD Nieuws. (2024, 3 januari). Bijna een procent van de omzet van Jumbo wordt uit winkels gestolen, super zet meer camera's in. AD Nieuws. Opgevraagd van <https://www.ad.nl/economie/bijna-een-procent-van-de-omzet-van-jumbo-wordt-uit-winkels-gestolen-super-zet-meer-camera-s-in~acc8585f/>
- Akkermans, M., Derksen, E., Kennis, M., Kloosterman, R., & Moons, E. (2024). *Veiligheidsmonitor 2023*. Den Haag/Heerlen/Bonaire: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Axians Nederland. (zonder datum.). Vier verborgen kosten van winkeldiefstal – én een oplossing ervoor! Opgevraagd van <https://www.axians.nl/kennisbank/vier-verborgen-kosten-van-winkeldiefstal/>
- Bakker, G., Romansky, S., Bekkers, F., Smeets, B. & Bindt, P. (2024). In de greep van AI? De impact van de AI-transformatie op de maatschappelijke stabiliteit. *The Hague Centre for Strategic Studies*.
- Bamfield, J. (2010). *Global Retail Theft Barometer 2009*. Nottingham: Centre for Retail Research.
- Berghuis, B. (2024, 18 maart). Winkeldiefstal onder de loep. CCV Secondant. Opgevraagd van <https://ccv-secondant.nl/platform/article/winkeldiefstal-onder-de-loep>
- BNNVARA. (2023, 23 februari). Zelfscankassa in de supermarkt leidt tot forse toename winkeldiefstal. Opgevraagd van <https://www.bnnvara.nl/kassa/artikelen/zelfscankassa-in-de-supermarkt-leidt-tot-forse-toename-winkeldiefstal>
- Buurtsuper.be. (2023, 8 februari). Het lik-op-stukbeleid stap voor stap uitgelegd. Opgevraagd van <https://www.buurtsuper.be/nl/nieuws-uit-de-sector/het-lik-op-stukbeleid-stap-voor-stap-uitgelegd>
- Buurtsuper.be. (2024, 12 november). Winkeldiefstal en zeven jaar vervolgingsbeleid in België. Opgevraagd van <https://www.buurtsuper.be/nl/nieuws-uit-de-sector/winkeldiefstal-en-zeven-jaar-vervolgingsbeleid-in-belgie>
- Cameron, M. O. (1964). *The booster and the snitch: Department store shoplifting*. New York: Press of Glencoe.
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2022, 20 december). Bijna 21 miljard euro besteed bij Nederlandse webwinkels in 2020. Opgevraagd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2022/51/bijna-32-miljard-euro-besteeld-bij-nederlandse-webwinkels-in-2020>
- Centraal Bureau voor de Statistiek. (2024, 1 maart). *Geregistreerde diefstallen; diefstallen en verdachten, regio, per jaar*. Opgevraagd van <https://www.cbs.nl/nl/cijfers/detail/83651NED>
- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. (2020, 18 mei). Protocol (collectief) winkelverbod. CCV: Utrecht.
- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. (2024, 4 januari). Zorgen om toename agressie in winkels. Opgevraagd van <https://hetccv.nl/meer-winkeldiefstal-toename-agressie-baart-ons-zorgen/>

- Cohen, L. E., & Felson, M. (1979). Social Change and Crime Rate Trends: A Routine Activity Approach (1979). In *Routledge eBooks* (pp. 203–232). <https://doi.org/10.4324/9781439817803-12>
- Cox, D., Cox, A. D., & Moschis, G. P. (1990). When consumer behavior goes bad: An investigation of adolescent shoplifting. *Journal of Consumer Research*, 17(2), 149–159. <https://doi.org/10.1086/208545>
- De Munnik, M. (2025, 19 juni). Waarom de meeste overheidscampagnes niet werken. Marketing Facts. Opgevraagd van https://www.marketingfacts.nl/berichten/waarom-de-meeste-overheidscampagnes-niet-werken/?utm_source=headliner.nl&utm_medium=link&utm_term=free&utm_content=textlink&utm_campaign=Headliner.nl
- De Ondernemer. (2024, 28 februari). Je klanten ‘bespieden’ met slimme camera’s? De voor- en nadelen. Opgevraagd van <https://www.deondernemer.nl/innovatie/je-klanten-bespieden-met-slimme-camera-s-de-voor-en-nadelen~ob4b87a?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>
- Depla, T. (2022, 11 februari). Onmiddellijke minnelijke schikking voor winkel- en fietsdiefstal. Polinfo.be. Opgevraagd van https://polinfo.kluwer.be/NewsView.aspx?contentdomains=POLINFO&id=VS300920135&lang=nl&utm_source=chatgpt.com
- Detailhandel Nederland. (2010). *Nationaal onderzoek winkeldiefstal*.
- Distrifood. (2024, 16 januari). Explosieve groei winkeldiefstal: recordaantal aangiftes bij politie. Opgevraagd van <https://www.distrifood.nl/173649/aangiftes-winkeldiefstal-stijgen-met-10-procent>
- Foodlog. (2020, 30 januari). De moderne zelfscan was al hip in 1988. Opgevraagd van <https://www.foodlog.nl/artikel/de-moderne-zelfscan-was-al-hip-in-1988>
- Foodlog. (2023, 19 februari). Inflatie zet burgers tot winkeldiefstal aan. Opgevraagd van <https://www.foodlog.nl/gespot/2023-02-20>
- Het BetaBlog. (2022, 4 juli). De zelfscankassa als reactie op te weinig personeel en nog iets. Opgevraagd van <https://www.niamat.nl/blog/de-zelfscankassa-als-reactie-op-te-weinig-personeel-en-nog-iets/>
- Howell, S. D., & Proudlove, N. C. (2007). A Statistical Investigation of Inventory Shrinkage in a Large Retail Chain. *International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 17(2), 101–120. <https://doi.org/10.1080/09593960701189853>
- Homburg, G., & Boerhoop, R. (2017). *Validering cijfers winkeldiefstal*. Amsterdam: Regioplan.
- Hugo, H. (2019, 19 maart). Supermarkt zet gezichtsherkenning in tegen winkeldiefstal. Opgevraagd van <https://tweakers.net/nieuws/150290/supermarkt-zet-gezichtsherkenning-in-tegen-winkeldiefstal.html>
- Hulsebos, L. & Houtzager, A. (2025, 20 januari). Laat je niet interneppen: campagne-effectonderzoek. DVJ Insights.

- Hulsen, S. (2024, 20 februari). Supermarkten pakken winkeldieven met slimme camera's: 'Man stopte rugzak vol met rosbief'. RTL Nieuws. Opgevraagd van <https://www.rtl.nl/nieuws/artikel/5435132/supermarkten-pakken-winkeldieven-met-slimme-cameras>
- Inciardi, J. A. (1979). Heroin use and street crime. *Crime & Delinquency*, 25(3), 335–346. <https://doi.org/10.1177/001112877902500304>
- Johnson, S. D., Sidebottom, A., & Thorpe, A. (2008). *Bicycle Theft*. Center for Problem-Oriented Policing.
- Jumbo Nieuws. (2024, 7 februari). Jumbo voert extra maatregelen in tegen winkeldiefstal. Opgevraagd van <https://www.jumbo.com/nieuws/jumbo-voert-extra-maatregelen-in-tegen-winkeldiefstal#>
- Justitie België. (2023, 7 februari). Limburg koploper in lik-op-stukbeleid voor winkeldiefstal. Opgevraagd van https://justitie.belgium.be/nl/nieuws/persberichten/limburg_koploper_in_lik_op_stuk_beleid_voor_winkeldiefstal
- Katz, J. (1988). *Seductions of crime: Moral and sensual attractions of doing evil*. New York: Basic Books.
- Kessels, R. (2023). *Monitor jeugdcriminaliteit 2023*. Opgevraagd van <https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/3283/Cahier-2023-13-volledigetekst.pdf?sequence=7&isAllowed=y>
- Laskai, A., Siegel, D., Mouris, M., & Spapens, T. (2023). *Mobile banditry and criminal exploitation: challenges, interventions and policies*. Project IMOBEX, deliverable 3.2.
- LevensmiddelenKrant. (2024, 19 april). Onderzoek Q&A: diefstalmaatregelen zelfscan te mager. Opgevraagd van <https://www.levensmiddelenkrant.nl/onderzoek-q-a--diefstalmaatregelen-zelfscan-te-mager?return=https%3A%2F%2Fwww.levensmiddelenkrant.nl%2Ftag%2Fzelfscan>
- Mburu, L. W., & Helbich, M. (2016). Environmental Risk Factors influencing Bicycle Theft: A Spatial Analysis in London, UK. *PLoS ONE*, 11(9), Article e0163354. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0163354>
- Meijer, S. (2023, 4 april). Afgelopen vijf jaar meer aangiftes van winkeldiefstal in Westerwolde. AD Nieuws. Opgevraagd van https://www.ad.nl/westerwolde/afgelopen-vijf-jaar-meer-aangiftes-van-winkeldiefstal-in-westerwolde~a363a56e/?cb=1dfc0b6a-f485-4d46-ae53-534872fe53c2&auth_rd=1
- Moore, R. H. (1984). Shoplifting in Middle America: Patterns and motivational correlates. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 28(1), 53–64. <https://doi.org/10.1177/0306624X8402800107>
- Mouris, M., Spapens, T., & Siegel, D. (2024). *Criminele uitbuiting door mobiele bendes*. *Tijdschrift voor Criminologie*, 66(2), 173–193. <https://doi.org/10.5553/tvc/0165182x2024066002004>

- Mouris, M., Spapens, T., Groenleer, M., & Vig, J. (2023). *Mobile banditry and criminal exploitation: the results of the IMOBEX organised crime field lab*. Project IMOBEX, deliverable 4.1.
- Nadeau, M. M., Rochlen, A. B., & Tyminski, R. (2019). The psychology of shoplifting: Development of a new typology for repeated shoplifting. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 63(13), 2338–2355.
<https://doi.org/10.1177/0306624X19845979>
- Nederstigt, A. T. A. M. (2011). Gelegenheid alléén maakt nog geen dief: Theoretische, methodische en operationele suggesties voor een integrale benadering van winkeldiefstal. BOXPress BV.
- Niewold, M. (2024, 3 januari). Strengere controles bij Jumbo vanwege 100 miljoen schade door diefstal. RTL Nieuws. Opgevraagd van <https://www.rtl.nl/nieuws/rtl-z/artikel/5427400/winkeldiefstal-kost-jumbo-100-miljoen-daarom-strengere-controles>
- NOS Nieuws. (2023, 20 mei). Klanten stelen meer uit supermarkt, door hoge inflatie en zelfscan. Opgevraagd van <https://nos.nl/artikel/2475755-klanten-stelen-meer-uit-supermarkt-door-hoge-inflatie-en-zelfscan>
- NOS Nieuws. (2024, 3 januari). Niet alleen supermarkten hebben last van winkeldiefstal: 'Overall wordt meer gestolen.' Opgevraagd van <https://nos.nl/artikel/2503643-niet-alleen-supermarkten-hebben-last-van-winkeldiefstal-overal-wordt-meer-gestolen>
- NRC. (2018, 6 april). Hoe bepaalt de zelfscankassa welke klanten gecontroleerd worden? Opgevraagd van <https://www.nrc.nl/nieuws/2018/04/06/hoe-bepaalt-de-zelfscankassa-welke-klanten-gecontroleerd-worden-a1598456>
- NVC Packaging Centre. (2014, 3 februari). Study analyses 82 billion/yr global retail theft. Opgevraagd van <https://www.en.nvc.nl/news/item/study-analyseert-82-miljard-jr-wereldwijde-winkeldiefstal-1-4-van-winkelverkoppen/>
- Oomen, P., Schildmeijer, R., & Zengerink, E. (2004). *Handboek MCB*. Amsterdam: TNS Nipo.
- Platform Veilig Ondernemen. (2024, 30 september). Toename van agressie in de retail: met INretail in gesprek over oplossingen. Opgevraagd van <https://pvo-nl.nl/ervaringen/toename-agressie-in-de-retail/>
- Politie Nederland. (z.d.). Winkeldiefstal: een nieuwe manier van werken. Opgevraagd van <https://www.politie.nl/binaries/content/assets/politie/onderwerpen/winkeldiefstal/1efb7c90-c882-418b-945c-6b08bb2d6927.pdf>
- Politie Nederland. (2025, 16 januari). Jaarcijfers politie: stijging overlast personen met verward gedrag houdt aan. Opgevraagd van: <https://www.politie.nl/nieuws/2025/januari/16/00-jaarcijfers-politie-stijging-overlast-personen-met-verward-gedrag-houdt-aan.html>, 15 september 2025.
- Radar. (2016, 28 oktober). Winkeldiefstal zorgt voor duurdere producten. Opgevraagd van <https://radar.avrotros.nl/artikel/winkeldiefstal-zorgt-voor-duurdere-producten-19925>

- Rechtspraak. (2021, 15 december). Programma 'Meer én verantwoord publiceren' rechterlijke uitspraken van start. Opgevraagd van <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Raad-voor-de-rechtspraak/Nieuws/Paginas/Programma-Meer-en-verantwoord-publiceren-van-rechterlijke-uitspraken-van-start.aspx>
- Resellers Business. (2023, 23 augustus). Onderzoek: consumenten hebben verkeerd beeld van de impact van AI op winkelervaringen. Opgevraagd van <https://www.resellersbusiness.nl/onderzoek-consumenten-hebben-een-verkeerd-beeld-van-de-impact-van-ai-op-winkelervaringen/>
- Salm, H. (1996). Zelfscanning van boodschappen; het nieuwste foefje in de supermarkt. Trouw. Opgevraagd van <https://www.trouw.nl/voorpagina/zelfscanning-van-boodschappen-het-nieuwste-foefje-in-de-supermarkt~bf81250b/>
- Sidebottom, A., & Johnson, S. D. (2014). Bicycle Theft. In G. Bruinsma & D. Weisburd, D. (Eds.), *Encyclopedia of Criminology and Criminal Justice* (pp. 162–170). New York: Springer. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5690-2_13
- Sociaal Cultureel Planbureau. (2024, 17 oktober). Nieuwe meetmethode CBS, SCP en Nibud brengt armoede scherper in beeld. Opgevraagd van <https://www.scp.nl/actueel/nieuws/2024/10/17/nieuwe-meetmethode-cbs-scp-en-nibud-brengt-armoede-scherper-in-beeld>
- Spapens, T., Siegel, D., & Beken, T. V. (2024). Vermogenscriminaliteit en mobiel banditisme: introductie. *Tijdschrift Voor Criminologie*, 66(2), 117–130. <https://doi.org/10.5553/tvc/0165182x2024066002001>
- Stevens, J. (2024, 27 februari). Experts ziens niets in slimme camera's tegen winkeldiefstal: 'Gaait ook onschuldigen treffen'. Opgevraagd van <https://www.bd.nl/binnenland/experts-zien-niets-in-slimme-camera-s-tegen-winkeldiefstal-gaat-ook-onschuldigen-treffen~a422fb5fa/?referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>
- Stuut, R. (2025, 21 augustus). Steeds meer diefstal bij de zelfscan: jij betaalt de rekening. *Nouveau*. Opgevraagd van <https://www.nouveau.nl/lifestyle/steeds-meer-diefstal-bij-de-zelfscan-jij-betaalt-de-rekening>
- Stichting Directe Aansprakelijkstelling aan Daders (Daad) (2023). *Jaarverslag 2023*.
- Stichting Directe Aansprakelijkstelling aan Daders (Daad) (2024). *Jaarverslag 2024*.
- Taylor E. (2016). Supermarket self-checkouts and retail theft: The curious case of the SWIPERS. *Criminology and Criminal Justice*, 16(5), 552–567. <https://doi.org/10.1177/1748895816643353>
- Tenda, G. (2024, 9 augustus). Explosieve groei in webshops: e-commerce-trends & cijfers. Frankwatching. Geraadpleegd van <https://www.frankwatching.com/archive/2024/08/09/explosieve-groei-in-webshops-e-commerce-trends-cijfers/>
- The Data Connection. (2025, 20 maart). AI in supermarkten: een dubbelzijdig zwaard. Opgevraagd van <https://thedataconnection.nl/nieuws-blogs/ai-in-supermarkten-een-dubbelzijdig-zwaard/>

- Ungvarsky, J. (2024). Routine activity theory. EBSCO Knowledge Advantage. Opgevraagd van <https://www.ebsco.com/research-starters/law/routine-activity-theory>
- Vakcentrum voor zelfstandig retailondernemers. (2019). *Winkelcriminaliteit bij vakcentrumleden, een inventarisatie*. Opgevraagd van <https://open.overheid.nl/documenten/ronl-efff94ae5638447d-838a-a68a4a4dbc02/pdf>
- Van Beek, S. (2025, 17 september). Colruyt lanceert eerste zelfscannende 'Smart Cart' in België. Food Clicks. Opgevraagd van <https://www.foodclicks.nl/nieuws/colruyt-lanceert-eerste-zelfscannende-smart-cart-in-belgie/>
- Van der Ploeg, J. (2015, 6 oktober). Zelfscankassa zorgt vooral voor veel vragen. de Volkskrant. Opgevraagd van <https://www.volkskrant.nl/economie/zelfscankassa-zorgt-vooral-voor-veel-vragen-b7f58bb8/>
- Van Gestel, B. (2014). *Facilitering van mobiele bendes*. Den Haag: WODC.
- Van Goor, H., & Van Goor, A. (2007). The usefulness of the Basic Question Procedure for determining non-response bias in substantive variables - A test of four telephone questionnaires. *International Journal of Market Research*, 49(2), 221-236.
- Van Gurp. (2024, 3 januari). Winkeldiefstal bij Jumbo loopt op tot meer dan 100 miljoen euro per jaar. NU.nl. Opgevraagd van <https://www.nu.nl/economie/6296523/winkeldiefstal-bij-jumbo-loopt-op-tot-meer-dan-100-miljoen-euro-per-jaar.html>
- Van Rompaey, S. (2025, 10 juli). Nieuw in de strijd tegen winkeldiefstal: VAR-technologie bij de zelfscan. Retail Detail. Opgevraagd van <https://www.retaildetail.nl/news/food/nieuw-in-de-strijd-tegen-winkeldiefstal-var-technologie-bij-de-zelfscan/>
- Vakcentrum voor zelfstandig retailondernemers. (2025, 26 maart). Winkelverbod. Opgevraagd van <https://www.vakcentrum.nl/themas/ondernemerschap/veiligheid/winkelverbod>
- VNO-NCW. (2024, 8 maart). Krachtiger optreden tegen agressie en geweld hard nodig. Opgevraagd van <https://www.vno-ncw.nl/artikelen/krachtiger-optreden-tegen-agressie-en-geweld-hard-nodig>
- Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum. (2008). *Criminaliteit en rechtshandhaving*. Opgevraagd van https://repository.wodc.nl/bitstream/handle/20.500.12832/1229/ob279bijlage3_tcm28-71064.pdf?sequence=16&isAllowed=y
- Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum. (2011). *Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2010*. Opgevraagd van <https://repository.wodc.nl/handle/20.500.12832/1861>
- Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum. (2024). *Zelfgerapporteerd daderschap jeugdcriminaliteit*. Opgevraagd van <https://www.wodc.nl/onderwerpen/monitorjeugdcriminaliteit/zelfgerapporteerd-daderschap>
- Yates, E. (1986). The influence of psycho-social factors on non-sensical shoplifting. *Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 30(3), 203-211. <https://doi.org/10.1177/0306624X8603000304>

Zhuang, Y. (2022). Causes of Juvenile Shoplifting: Perspectives from Behavioral Economics and Psychology. In A. Luqman, Q. Y. Zhang, & W. Liu (Eds.). *Proceedings of the 2022 3rd International Conference on Mental Health, Education and Human Development (MHEHD 2022)* (pp. 676–681). Atlantis Press. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220704.123>

A.3 Gespreksleidraad expertinterviews

Totale gespreksduur: 60 minuten

Aantal deelnemers: 1-2 deelnemers per gesprek

Vorm: Online (MS Teams)

Benodigdheden: -

Incentives: -

Welkom

- Interviewer stelt zichzelf en collega-interviewer/notulist voor.
- Informeren over doel onderzoek.
- Uitleg opzet gesprek (duur van gesprek, opname): *duurt ongeveer 1 uur, met uw toestemming nemen we het op.*
- Benadruk vertrouwelijkheid: de opname is alleen voor intern gebruik Ipsos I&O en Bureau Beke. **Citaten gebruiken, zonder naam en toenaam.**
- Als u ergens geen antwoord op wilt geven, dan kunt u dat aangeven.
- U krijgt na afloop het gespreksverslag toegestuurd. Deze kunt u desgewenst corrigeren op feitelijke onjuistheden.

Introductie

- Zou u kort wat over uzelf willen vertellen? (naam, functie, organisatie)?
- Op wat voor soort thema's houdt uw organisatie zich bezig met (de aanpak van) winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel?
- Op welke manier bent u in uw functie betrokken bij de aanpak van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel?
 - Neemt u bijvoorbeeld deel aan (structurele) overleggen waarin dit onderwerp aan bod komt?

Aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal

Aard en omvang

- Wat is volgens u de definitie van winkeldiefstal en zijn er specifieke zaken en aspecten die hier wel en niet onder vallen?
 - Vindt u bijvoorbeeld dat 'onbewuste' diefstal ("vergeten om te betalen") ook onder winkeldiefstal valt of zou moeten vallen?
- Heeft u zicht op de omvang van winkeldiefstal en hoe dit zich in de afgelopen jaren heeft ontwikkeld?
- Wat zijn volgens u mogelijke verklaringen voor de ontwikkeling in winkeldiefstal die we de afgelopen jaren zien?
- Welke elementen moeten volgens u worden meegenomen in het berekenen van de schade die winkeliers oplopen als gevolg van winkeldiefstal?
 - Moet de focus naast omzetsderving (directe schade), bijvoorbeeld ook liggen op de tijd en middelen die de winkelier besteedt aan het melden en afhandelen van de diefstal (indirecte schade zoals opruimwerkzaamheden, het doen van aangifte, et cetera)?
 - Zijn er nog andere vormen van schade waar een winkelier mee te maken krijgt na een winkeldiefstal, naast de omzetsderving en het melden van de diefstal?

- Zijn er in jullie organisatie diefstalcijfers over winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel aanwezig en beschikbaar?
 - Zo ja, welke definities en afbakeningen worden er in deze cijfers gehanteerd?
- Heeft u zicht op de omvang van het deel van de winkeldiefstal dat niet geregistreerd wordt?

Modi operandi

- Welke ‘modi operandi’ (werkwijzen) worden volgens u in het algemeen toegepast bij winkeldiefstal?
 - Zijn er ook werkwijzen die met name aan de orde zijn in bepaalde branches? Zo ja, welke en op welke manier?
 - Is er volgens u sprake van veranderingen in de werkwijzen die daders van winkeldiefstal (in de Nederlandse detailhandel) toepassen?
- Heeft u zicht op de redenen van personen die winkeldiefstal plegen?
 - En is er volgens u sprake van veranderingen in deze redenen?
- Wat zijn belangrijke daderkenmerken van daders van winkeldiefstal?
 - Wat voor soort producten stelen verschillende daders vooral?
 - Is er sprake van veranderingen in de soorten personen/daders (of dadertypen) die winkeldiefstal plegen?
- Zijn er nog andere factoren van invloed op de wijze waarop winkeldiefstal wordt gepleegd?
 - Zoals de introductie van zelfscankassa’s?
 - Zoals de sterke prijsstijging van producten?
 - Zoals de groei van mobiel banditisme?
- Wat zijn volgens u factoren waar winkeliers zelf invloed op hebben? Of zijn er factoren die meer bij brancheorganisaties of beleidsmakers zouden moeten liggen? Zo ja, welke?
- Wat zijn volgens u factoren die buiten de directe invloed van winkeliers (en andere betrokken actoren, zoals brancheorganisaties of beleidsmakers) liggen?

Weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal

Huidige (beleids)instrumenten

- Bent u bekend met de (beleids)instrumenten die momenteel worden toegepast in de Nederlandse detailhandel ter preventie van winkeldiefstal?
- Bent u bekend met de (beleids)instrumenten die momenteel worden toegepast in de Nederlandse detailhandel ter repressie van winkeldiefstal?
- Ligt er volgens u in het huidige beleid tegen winkeldiefstal meer nadruk op preventie of repressie?
 - Zou er iets in deze verhouding moeten veranderen en, zo ja, op welke manier?
- Op welke manieren is er sprake van georganiseerde informatie-uitwisseling tussen winkeleigenaren als onderdeel van het aanpakken van winkeldiefstal?

Aanscherpen/aanvullen reeds beschikbare (beleids)instrumenten

- Welke (beleids)instrumenten zijn volgens u momenteel effectief in de aanpak van winkeldiefstal? Waarom?
- Welke (beleids)instrumenten in de aanpak tegen winkeldiefstal schieten volgens u momenteel tekort? Waarom?
- Hebben verschillende soorten (beleids)instrumenten tegen winkeldiefstal een ander effect op verschillende typen daders?

- Hebben verschillende soorten (beleids)instrumenten tegen winkeldiefstal een ander effect op verschillende branches in de detailhandel?
- Heeft u zicht op de mate waarin winkelmedewerkers alert zijn op winkeldiefstal en in staat zijn om eventuele signalen van winkeldiefstal te herkennen?
 - Op welke manieren zou het bewustzijn van winkelmedewerkers kunnen worden vergroot?
- Zijn er factoren die winkelmedewerkers belemmeren om mogelijke daders van winkeldiefstal aan te spreken?
 - Zo ja, hoe zou dit kunnen worden aangepakt?

Invoeren van nu nog niet beschikbare (beleids)instrumenten

- Zijn er bepaalde (beleids)instrumenten die nu al worden gebruikt in andere branches in Nederland en mogelijk ook ingezet zouden kunnen worden tegen winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel?
 - Hoe zou de toepassing in de Nederlandse detailhandel er dan uitzien? Welke aanpassingen zouden nodig zijn?
- Zijn er bepaalde (beleids)instrumenten die nu al worden gebruikt in de detailhandelsbranche in het buitenland en mogelijk ook ingezet zouden kunnen worden tegen winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel?
 - Hoe zou de toepassing in de Nederlandse detailhandel er dan uitzien? Welke aanpassingen zouden nodig zijn?

Specifieke onderwerpen

Algemene gespreksleidraad wordt ter voorbereiding op ieder interview waar nodig aangevuld met specifieke thema's en vragen.

A.4 Informatie dataverzameling via open link

Om naast de andere bronnen extra respons te realiseren op de ondernemersenquête, hebben we een open link naar de vragenlijst verspreid onder de doelgroep via drie brancheorganisaties en twee supermarktketens. Tabel A4.1 toont aanvullende informatie over de verspreiding per organisatie. We hebben met de contactpersoon van de betreffende organisaties expliciet afgestemd dat de vragenlijst verspreid zou worden binnen de doelgroep. Daarnaast bevat de eerste vraag van de vragenlijst een controlevraag om te garanderen dat de respondent binnen de doelgroep valt. Alle contactpersonen hebben een begeleidende tekst, met uitleg over het onderzoek, ontvangen die ze samen met de link naar de vragenlijst konden delen. Sommige organisaties hebben ervoor gekozen om de tekst (enigszins) aan te passen aan hun gebruikelijke communicatiestijl. Iedere tekst is afgestemd met de onderzoeker en bevatte in ieder geval de naam van de opdrachtgever van het onderzoek en de volgende zin: ‘Ook als u niet of weinig te maken heeft met winkeldiefstal is uw deelname erg belangrijk’. Deze zin zorgt ervoor dat niet alleen ondernemers met (veel) ervaringen met winkeldiefstal de vragenlijst invullen (en er een selectie-effect optreedt).

Tabel A4.1 – Aanvullende informatie over de verspreiding van de open link naar de ondernemersenquête

Organisatie	Gedeeld via	Gedeeld met	Periode
Brancheorganisatie 1	Nieuwsbrief	Alle leden	Gedeeld op 27 maart 2025
Brancheorganisatie 2	Nieuwsbrief	Alle leden	Gedeeld op 28 maart 2025
Supermarktketen 1	Directe mailing	Willekeurige steekproef van 60 filiaalmanagers ^a	Gedeeld op 5 april 2025
Brancheorganisatie 3	Directe mailing	Alle leden	Gedeeld op 22 mei 2025
Supermarktketen 2	Bericht op online winkelomgeving	Alle filiaalhouders of franchisenemers van de supermarkt in Nederland (ongeveer 700)	Link beschikbaar van 30 juni 2025– 6 juli 2025

- a. Om ervoor te zorgen dat alle 12 districten van supermarktketens goed zijn vertegenwoordigd, heeft de organisatie uit elk district willekeurig vijf winkels gekozen.

A.5 Checks op datakwaliteit enquête daders en ondernemers

Als onderdeel van de standaardchecks op datakwaliteit, kijken wij naar de volgende criteria: invulduur ('speeding'), 'straightlining' bij vragen met matrixblokken, verdachte open antwoorden en inconsistente antwoorden.³⁸⁰ Hieronder bespreken wij de resultaten van de checks op datakwaliteit voor de enquête onder daders en de enquête onder ondernemers.

Enquête onder daders

We hebben de volgende werkwijze gehanteerd: alle cases waarbij sprake is van extreme 'speeding', zijn automatisch gemarkeerd. Onder extreme 'speeding' verstaan we dat de invulduur een derde van de mediane invulduur of korter is. Vervolgens hebben we deze selectie op caseniveau nader geanalyseerd. Cases waarbij er naast extreme speeding ook sprake was van 'straightlining', verdachte open antwoorden bij minimaal twee vragen of inconsistente antwoorden zijn volledig uitgesloten van de analyse. Er zijn 20 cases gemarkeerd op basis van invulduur. Vervolgens is één case na nadere analyse volledig uitgesloten. Dit is 0,2 procent van de totale respons.

Enquête onder ondernemers

Bij de check op de datakwaliteit van de enquête onder ondernemers hebben we een licht afwijkende werkwijze gehanteerd. Opnieuw zijn alle cases waarbij sprake is van extreme 'speeding' automatisch gemarkeerd. Deze cases zijn vervolgens door de onderzoeker per case in meer detail bestudeerd. Cases met een opvallend korte invulduur, namelijk een invulduur van één minuut, zijn direct uitgesloten. Cases waarbij er naast speeding ook sprake was van verdachte open antwoorden of inconsistente antwoorden zijn ook uitgesloten van de analyse.³⁸¹ Hierbij is ook rekening gehouden met de kwaliteit van de antwoorden, zoals wat de functie is van de respondent en hoe vaak er is gekozen voor 'weet ik niet'. Bij de overige cases, met een iets hogere invulduur, hebben we geanalyseerd of er een inhoudelijk antwoord is gegeven op de kernvraag uit te vragenlijst (te weten de totale omvang van winkeldiefstal in 2024). Er zijn in totaal 29 cases gemarkeerd als verdacht. Vervolgens zijn er 14 cases volledig uitgesloten van de analyse (0,9 procent van de totale respons).

³⁸⁰ Onder verdachte open antwoorden vallen antwoorden die onzinnig of nietszeggend zijn (er lijkt bijvoorbeeld alleen een willekeurige verzameling van letters te zijn ingevuld, zoals 'xyz'), antwoorden die op geen enkele manier samenhangen met de vraag die is gesteld en antwoorden die vaker voorkomen in dezelfde vorm bij andere open antwoorden van dezelfde respondent.

³⁸¹ Er waren niet veel plekken in de vragenlijst waar een inconsistent antwoord kon worden gegeven. We hebben de volgende richtlijn gehanteerd: een antwoord is inconsistent indien er sprake is van een opvallend scheve verhouding tussen de omvang van de winkel en het totaal aantal winkeldiefstallen (3 tot 5 werkzame personen of minder, terwijl aantal winkeldiefstallen > 1000).

A.6 Opschoning cases enquête ondernemers

Op basis van handmatige codering zijn er ook respondenten meegenomen in de analyse die in de vragenlijst hebben aangegeven dat ze werkzaam zijn in een 'andere functie' (dan filiaalmanager, franchisenemer of winkeleigenaar) of in een 'andere branche' dan de genoemde branches van de detailhandel. In totaal hebben we op basis van deze criteria voor functie en branche 182 cases verwijderd uit het databestand. In de volgende paragrafen geven we hierop een nadere toelichting.

Functie

Tot de doelgroep van de enquête onder ondernemers behoren winkeleigenaren, franchisenemers, filiaalhouders en managers of leidinggevendenden die werkzaam zijn in de detailhandel. Om de respons zoveel mogelijk te maximaliseren, hebben we ervoor gekozen om in eerste instantie ook de ingevulde vragenlijsten mee te nemen van respondenten die hebben ingevuld dat ze in een 'andere functie' werkzaam zijn. Vervolgens hebben we de ingevulde open antwoorden bekeken. We hebben gecodeerd welke cases wel en niet tot de doelgroep behoren en dus kunnen worden meegenomen in de analyse. Het criterium is dat de persoon die werkzaam is in de detailhandel vanuit zijn of haar functie redelijk zicht kan hebben op de omvang van winkeldiefstal in de winkel en de modi operandi en kenmerken van daders. Bij het coderen van de cases hebben we het volgende stappenplan toegepast:

- 1 Eerst hebben we de functiebeschrijvingen aan sich beoordeeld. Een deel van de cases viel direct af:
 - Omdat de persoon in zijn of haar functie geen contact heeft met klanten of op een andere manier zicht kan hebben op winkeldiefstal en daders (voorbeelden van gegeven antwoorden: 'contractmanager', 'horeca in tuincentrum', 'HR-medewerker', 'schoonmaak', 'buyer', 'chef').
 - Omdat de persoon momenteel niet meer werkzaam is in de detailhandel (voorbeelden van gegeven antwoorden: 'afgekeurd', 'ex bedrijfsleider HEMA', '17 jaar in gewerkt').
 - Omdat de functiebeschrijving te vaag is en we op basis daarvan niet kunnen bepalen of de persoon in de doelgroep valt (voorbeelden van gegeven antwoorden: 'van alles', 'hoofdkantoor', 'detailhandel').
- 2 Bij andere cases konden we niet op basis van de functiebeschrijving alleen beoordelen of de persoon wel of niet binnen de doelgroep valt. In deze gevallen hebben we de cases in combinatie met branche en omvang van de winkel gecodeerd.³⁸² Dit zijn de belangrijkste vuistregels die we hierbij hebben gehanteerd:
 - a) Bij algemene functiebeschrijvingen zoals 'allround medewerker' of 'verkoopmedewerker'
- Vulploegmedewerkers, weekendhulp en versmedewerkers *niet* meenemen, onafhankelijk van sector en omvang.

³⁸² De reden om de omvang van de winkel mee te nemen in de codering is dat naarmate de winkel in omvang toeneemt, medewerkers met een meer 'algemene' functie waarschijnlijk minder zicht hebben op de omvang van winkeldiefstal in de winkel en de kenmerken en modi operandi van daders.

- Senior verkoopmedewerkers of verkoopadviseurs meenemen indien omvang < 20 werkzame personen of omvang < 100 werkzame personen in het geval van de supermarktbranche.³⁸³
- Algemene verkoopmedewerkers meenemen indien omvang < 10 werkzame personen of omvang < 100 werkzame personen in het geval van de supermarktbranche.
- Service balie of klantenservice medewerkers meenemen indien omvang < 20 werkzame personen.

b) Bij functiebeschrijvingen zoals ‘vrijwilliger’: meenemen indien omvang < 20 werkzame personen.

Op basis van het criterium dat de persoon werkzaam in de detailhandel vanuit zijn of haar functie zicht moet kunnen hebben op de aard en omvang van winkeldiefstal, hebben we de verschillende soorten ‘andere’ functies wel in de analyse gelaten. Voorbeelden van functieomschrijvingen die vaker voorkomen zijn:

- Administratief medewerkers en boekhouders (hebben vanuit administratie zicht op derving).
- Beveiligers;
- Security consultants.

Branche

Tot de doelgroep van de enquête onder ondernemers behoren winkeleigenaren, franchisenemers, filiaalhouders en managers of leidinggevendenden die werkzaam zijn in de detailhandel. In de vragenlijst zijn aan respondenten 15 beschrijvingen van verschillende branches voorgelegd. Deze beschrijvingen zijn gebaseerd op de SBI-indeling van het CBS, maar wel anders geformuleerd en soms samengevoegd of gesplitst om het toegankelijker te maken voor de respondent. Om de respons zoveel mogelijk te maximaliseren, hebben we ervoor gekozen om in eerste instantie ook de ingevulde vragenlijsten mee te nemen van respondenten die hebben ingevuld dat ze in een ‘andere branche’ werkzaam zijn. Vervolgens hebben we de ingevulde open antwoorden bekeken. We hebben gecodeerd welke cases wel en niet tot de doelgroep behoren en dus kunnen worden meegenomen in de analyse. Het criterium is dat de persoon werkzaam is in een branche die we formeel tot de detailhandel kunnen rekenen.

Ter illustratie volgen hier een aantal voorbeelden van cases in een ‘andere branche’ die we in de analyse hebben gehouden:

- Auto-onderdelen Dit valt buiten onze range, maar is formeel gesproken nog wel de detailhandel (SBI 45.32).
- Fietsenhandel (SBI 47.63.1)
- Fotowinkel/studio (SBI 47.78.1).
- Coffeeshop (SBI 47.29, gespecialiseerde winkels in overige voedings- en genotsmiddelen)
- Winkels in tweedehands goederen (SBI 47.79.3)

³⁸³ Het omvangcriterium van < 20 werkzame personen lijkt ons te strikt voor een supermarkt, waar vaak ook veel kassamedewerkers werkzaam zijn.

En ter illustratie een aantal voorbeelden van cases in een ‘andere branche’ die formeel niet tot de detailhandel behoren en die we daarom hebben uitgesloten van analyse:

- Bioscopen (SBI 59.14)
- Kapper (SBI 96.02.1)
- Rechtswinkel (SBI 69.10.2)
- Voedselbank (SBI 88.99.9, overig maatschappelijk advies, gemeenschapshuizen en samenwerkingsorganen op het gebied van welzijn)

A.7 Technische toelichting omvangschatting

Om te komen tot een goede schatting van de omvang van de (niet-geregistreerde) winkeldiefstal en de schade als gevolg van winkeldiefstal is een aantal stappen noodzakelijk. De keuzes die in deze stappen worden gemaakt, zijn van invloed op de hoogte en bandbreedte van de schattingen.

Stappen

Bij de keuzes gaat het achtereenvolgens om (1) de caseselectie, (2) de weging, (3) de percentagebasis en (4) de omgang met uitschieters. We lichten elke stap hieronder toe.

- 1 **Caseselectie:** aan het begin van de vragenlijst zijn vragen opgenomen over de functie van de respondent (V1) en branche waarin de onderneming actief is (V3). We hebben alle antwoorden bekeken die bij de 'anders, namelijk'-categorie zijn ingevuld. We stellen de volgende caseselectie voor:
 - Algemene functiebenamingen: algemeen/allround/verkoopmedewerkers
 - o Zowel senior als algemene verkoopmedewerkers wel meenemen, vulploegmedewerkers en weekendkrachten etc. niet meenemen (onafhankelijk van sector en omvang).
 - o Senior verkoopmedewerkers of verkoopadviseurs wel meenemen bij omvang < 20 medewerkers (voor supermarkten <100 medewerkers), algemene verkoopmedewerkers wel meenemen bij < 10 medewerkers.
 - Vrijwilligers (genoemde sectoren zijn vooral wereldwinkels en kringloopwinkels).
 - o Wel meenemen als omvang: < 20 medewerkers.

De keuze voor de functies is gemaakt op basis van het criterium dat zij enig zicht moeten hebben op de mate waarin winkeldiefstal in hun winkel voorkomt. Vulploegmedewerkers en weekendkrachten hebben in het algemeen hier minder zicht op. Bij winkels met veel medewerkers is de kans groter dat de betreffende medewerkers een minder goed beeld hebben van de winkeldiefstal op de werkvloer, al is er rekening mee gehouden dat supermarkten gemiddeld meer medewerkers tellen. Bij het sector-criterium is gekeken of de respondent in een fysieke (stenen) winkel werkt. Winkels met uitsluitend online verkoop zijn uitgesloten. Ook ondernemers buiten de detailhandel (zoals bioscopen, kappers, reisbemiddelaars, groothandels en voedselbanken) of personen van wie onduidelijk is in welke branche zij werkzaam zijn, zijn niet meegenomen. Op basis van deze criteria vallen 179 cases (12%) van de bruto 1.505 respondenten af (tabel A7.4). De meeste respondenten (n=143) vallen af vanwege het functiecriterium (9,5%).

Tabel A7.1 – Caseselectie V1 en V3 (aantal en totaalpercentages)

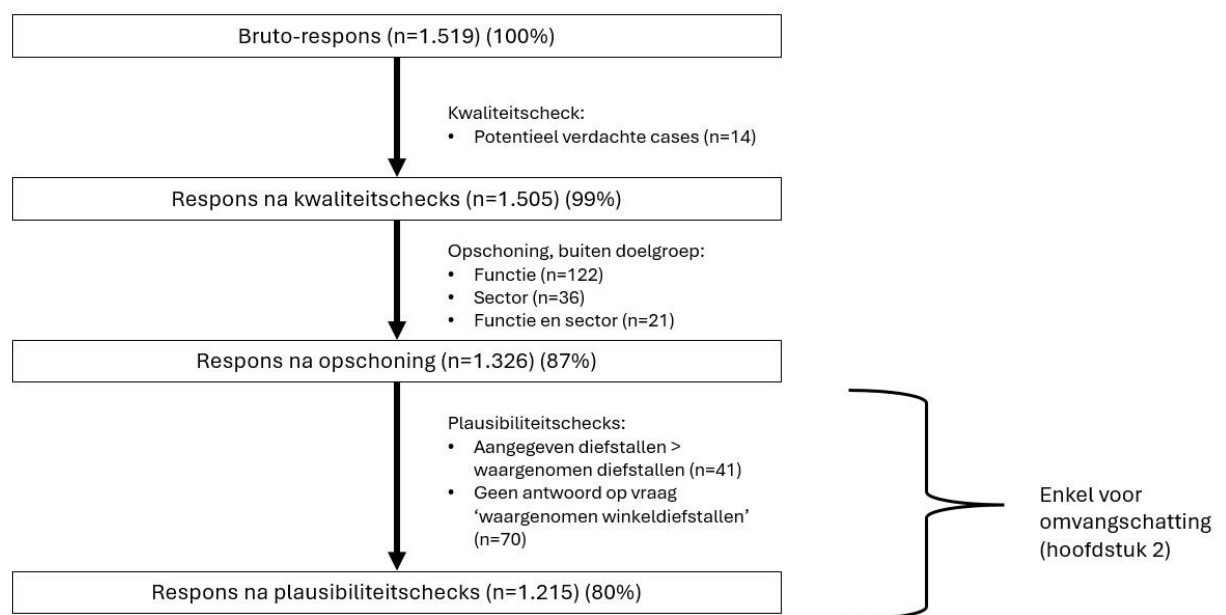
		Case verwijderen o.b.v. V1 (functie)		Totaal
		Nee	Ja	
Case verwijderen o.b.v. V3 (sector)	Nee	1.326 (88,1%)	122 (8,1%)	1.448 (96,2%)
	Ja	36 (2,4%)	21 (1,4%)	57 (3,8%)
Totaal		1.362 (90,5%)	143 (9,5%)	1.505 (100%)

Voor het schatten van de omvang van winkeldiefstal (hoofdstuk 2) is een aantal aanvullende plausibiliteitschecks uitgevoerd.

- a Als het aantal aangeven winkeldiefstallen groter is dan het aantal waargenomen winkeldiefstallen (41 van de 1.326 cases) zijn deze respondenten buiten beschouwing gelaten. In de vraagstelling stond weliswaar niet expliciet dat het ging om de aangifte van *waargenomen* winkeldiefstallen³⁸⁴, maar waargenomen winkeldiefstallen komen eerder in aanmerking voor aangifte vanwege concrete beelden of ander bewijs dan vermoedelijke winkeldiefstallen.
- b Respondenten die geen antwoord hebben gegeven op de vraag naar waargenomen winkeldiefstallen zijn eveneens buiten beschouwing gelaten (70 van de 1.326 cases).
- c Respondenten die wel een of meer winkeldiefstallen hebben waargenomen (n=17), maar bij de vraag naar aangifte 'weet niet / wil ik niet zeggen' hebben geantwoord, zijn op 0 aangiftes gezet en zijn dus wél meegenomen in de omvangschatting.

Daardoor blijven er per saldo 1.215 cases over voor de omvangschatting (zie figuur A7.1).

Figuur A7.1 - Flowchart van bruto- naar netto-respons



2 Wegen: Keuzes in wegen.

- a Wegen op het aantal vestigingen of het aantal werkzame personen binnen elke grootteklasse.
 - i Aantal vestigingen: elke vestiging is te beschouwen als een 'eenheid' waar winkeldiefstal kan plaatsvinden. Daardoor wegen eenmanszaken relatief zwaar mee.

³⁸⁴ De vraag luidde: Voor hoeveel van de winkeldiefstallen die in het jaar 2024 hebben plaatsgevonden in uw winkel heeft u aangifte gedaan bij de politie? Als u het niet precies weet, maakt u dan alstublieft een schatting. De vraag is alleen gesteld aan ondernemers met minimaal 1 waargenomen winkeldiefstal.

Deze keuze sluit het beste aan op de steekproeftrekking en rapportage-eenheid van vestigingen.

- ii Aantal werkzame personen: geeft een betere indicatie van economische belang. Winkels met meer personeelsleden zijn in het algemeen groter en bieden meer gelegenheid tot winkeldiefstal. Grotere vestigingen, zoals supermarkten, tellen daardoor zwaarder mee. Door het gebruik van de som-methode in de omvangsschattingen tellen ondernemers die meer diefstal meemaken al zwaarder mee in het eindresultaat.

Daarnaast moet worden bedacht dat de diefstalgevoeligheid ook samenhangt met het productaanbod en sector. Denk aan ondernemers die luxegoederen verkopen, zoals juweliërs en high-end kledingzaken, maar ook bouwmarkten, die grote voorraden aanhouden.

- b Welke kenmerken: sector, grootteklasse (primaire kenmerken), stedelijkheid (secundair kenmerk?)

De weegvariant is van invloed op de berekening van de omvang van winkeldiefstal. Er is zowel een weegvariant berekend op basis van het aantal vestigingen als op basis van het aantal werkzame personen op celniveau binnen elke grootteklasse (5 cat.) en sector (7 cat.). Stedelijkheid is relatief grofmazig (op gemeenteniveau) en is niet voor alle ondernemers bekend. Om die reden is stedelijkheid als weegvariabele niet meegenomen.

Tabel A7.2 – Weging op celniveau naar sector x grootteklasse

Sector (SBI 2008) (7 cat.)	Grootteklasse (5 cat.)
471: Supermarkten, warenhuizen en dergelijke winkels	1 werkzame persoon
472: Gespecialiseerde winkels in voedings- en genotmiddelen	2-4 werkzame personen
473: Benzinestations	5-9 werkzame personen
474: Winkels in consumentenelektronica	10-19 werkzame personen
475: Winkels in overige huishoudelijke artikelen	20+ werkzame personen
476: Winkels in lectuur, sport-, kampeer- en recreatieartikelen	
477: Winkels in overige artikelen	

De verdeling van de gewichten van beide weegvarianten is weergegeven in tabel A7.3.

Tabel A7.3 – Verdeling gewichten

Weging	N	Min.	Max.	Gem.	SD
Weging naar omvang en sector (o.b.v. aantal vestigingen)	1.505	0,11	3,76	1	1,09
Weging naar omvang en sector (o.b.v. aantal werkzame personen)	1.505	0,31	2,93	1	0,49

NB: de totale n is hier hoger dan in hoofdstuk 2, omdat er sprake is van item-non-respons op de vragen naar het aantal diefstallen en schade/derving. De verdeling van de gewichten is voor de niet-opgeschoonde dataset weergegeven (zie figuur A7.1).

Tabel A7.4 – Verdeling naar sector in de respons versus populatie (aantal en %)

	Respons		Populatie					
	Vestigingen		Vestigingen		Werkzame personen		Netto-omzet	
SBI-code	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	x miljoen	%
471: Supermarkten, warenhuizen en dergelijke winkels	715	48%	7.167	9%	338.416	46%	49.619	37%
472: Gespecialiseerde winkels in voedings- en genotmiddelen	70	5%	11.883	15%	61.144	8%	6.110	5%
473: Benzinestations	11	1%	1.942	3%	13.217	2%	13.236	10%
474: Winkels in consumentenelektronica	44	3%	2.614	3%	12.552	2%	4.376	3%
475: Winkels in overige huishoudelijke artikelen	113	8%	12.392	16%	85.861	12%	21.230	16%
476: Winkels in lectuur, sport-, kampeer- en recreatieartikelen	66	4%	6.500	8%	30.577	4%	5.486	4%
477: Winkels in overige artikelen	471	32%	34.950	45%	197.337	27%	32.488	25%
Totaal	1.490*	100%	77.448	100%	739.104	100%	132.545	100%

* De totale n is hier hoger dan in hoofdstuk 2, omdat er sprake is van item-non-respons op de vragen naar het aantal diefstallen en schade/derving. Van 15 ondernemers is de branche niet bekend. Bij meerdere antwoorden is uitgegaan van de belangrijkste sector op basis van enquêtevraag 3b. Het aantal vestigingen en werkzame personen is gebaseerd op LISA-cijfers. De netto-omzet betreft de opbrengst uit verkoop (exclusief BTW) van producten en goederen en levering van diensten aan derden (consumenten, bedrijven en instellingen). Er zit dus een deel omzet aan niet-consumenten in deze cijfers. Peiljaar is 2024. Bron: retailinsiders.nl.

Tabel A7.5 – Verdeling naar grootteklasse in de respons versus populatie (aantal en %)

	Respons		Populatie			
	Vestigingen		Vestigingen		Werkzame personen	
Grootteklasse	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1 werkzame persoon	107	7%	21.881	28%	21.957	3%
2-4 werkzame personen	277	19%	25.012	32%	68.774	9%
5-9 werkzame personen	177	12%	17.300	22%	117.497	16%
10-19 werkzame personen	122	8%	7.125	9%	96.432	13%
20+ werkzame personen	803	54%	6.130	8%	434.444	59%
Totaal	1.486*	100%	77.448	100%	739.104	100%

* Van 19 ondernemers is het aantal werkzame personen niet bekend. Het aantal vestigingen en werkzame personen is gebaseerd op LISA-cijfers. De totale n is hier hoger dan in hoofdstuk 2, omdat er sprake is van item-non-respons op de vragen naar het aantal diefstallen en schade/derving.

3 Percentagebasis:

- a Aangiftepercentage: het is mogelijk om op respondentniveau het aangiftepercentage te bepalen voor ondernemers met minimaal 1 winkeldiefstal. Het gaat er echter om dat van het totale aantal diefstallen wordt bepaald in hoeveel gevallen er aangifte is gedaan. Dat betekent dat de som van het aantal aangiften (gesommeerd over alle respondenten) wordt gedeeld door het aantal diefstallen (eveneens gesommeerd over alle respondenten).
- b Waargenomen of vermoedelijke diefstallen: voor de omvangschatting kan worden uitgegaan van het aantal waargenomen en/of vermoedelijke winkeldiefstallen. Het begrip 'vermoedelijke' winkeldiefstallen staat meer open voor interpretatie dan de 'waargenomen' winkeldiefstallen. Dat creëert mogelijk meer ruis in de schatting. Om die reden is voor de omvangschatting primair uitgegaan van het aantal waargenomen diefstallen.

4 Uitschieters:

Er zijn uitschieters bij het aantal waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstallen, het aantal aangiftes en de directe en indirecte schade, wat te zien is aan een grote standaarddeviatie en het feit dat het gemiddelde dat (ver) boven de mediaan ligt (zie tabel A7.6 t/m A7.9). Dit fenomeen doet zich vaker voor wanneer respondenten aantallen of bedragen moeten schatten zonder bovengrens. Maatstaven als de som en het gemiddelde zijn relatief gevoelig voor uitschieters, de mediaan minder.

- a Bij de berekening van het aangiftepercentage is het aantal aangiftes per ondernemer afgetopt op 100 na de Winsor 95%-correctie. De gedachte hierachter is dat het onwaarschijnlijk is dat individuele ondernemers meer dan 100 keer aangifte doen van winkeldiefstal in een jaar.
- b Daarnaast zijn er 41 cases waarbij het aantal aangegeven diefstallen groter is dan het aantal waargenomen diefstallen. Waarschijnlijk hebben de betreffende ondernemers het aantal vermoedelijke diefstallen meegeteld. Deze cases zijn bij de omvangschatting buiten beschouwing gelaten.

Tabel A7.6 - Beschrijvende statistiek aantallen waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstal (ongewogen, zonder correctie voor uitschieters)

	Waargenomen winkeldiefstal (2024)	Vermoedens van winkeldiefstal (2024)	Aangiftes (2024)
Gemiddelde	73	278	29
SD	214	1.430	65
Mediaan	7	16	8
Som	102.654	389.598	27.828
Minimum	0	0	0
Maximum	3.000	30.000	800
N	1.411	1.402	964

Tabel A7.7 - Beschrijvende statistiek directe schade (in euro's) waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstal (ongewogen, zonder correctie voor uitschieters)

	Directe schade waargenomen winkeldiefstal (2024)	Directe schade vermoedens van winkeldiefstal (2024)
Gemiddelde	6.842	21.237
SD	26.552	62.278
Mediaan	780	2.000
Som	7.300.375	22.638.449
Minimum	0	0
Maximum	520.000	1.000.000
N	1.067	1.066

Tabel A7.8 - Beschrijvende statistiek indirecte schade (uren per jaar) waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstal (ongewogen, zonder correctie voor uitschieters)

	Indirecte schade waargenomen winkeldiefstal (2024)	Indirecte schade vermoedens van winkeldiefstal (2024)
Gemiddelde	602	746
SD	4.059	4.891
Mediaan	40	30
Som	647.685	790.838
Minimum	0	0
Maximum	100.000	100.000
N	1.076	1.060

Tabel A7.9 - Beschrijvende statistiek kosten verstoord voorraadbeheer (euro's) waargenomen en vermoedelijke winkeldiefstal (ongewogen, zonder correctie voor uitschieters)

	Verstoord voorraadbeheer waargenomen winkeldiefstal (2024)	Verstoord voorraadbeheer vermoedens van winkeldiefstal (2024)
Gemiddelde	4.804	12.365
SD	17.684	44.229
Mediaan	300	700
Som	4.818.573	12.303.425
Minimum	0	0
Maximum	250.000	780.000
N	1.003	995

Beoordeling scenario's

Voor de schatting van het aantal winkeldiefstallen zijn in totaal zes scenario's doorgerekend: varianten met en zonder opschoning van de data op basis van functie en sector en drie weegvarianten (ongewogen, weging naar grootteklasse en sector uitgaande van het aantal vestigingen, en weging naar grootteklasse en sector op basis van het aantal werkzame personen).

Tabel A7.10 – Uitleg scenario's weging en opschoning

Scenario	Weging	Opschoning
1	Nee	Nee
2	Nee	Ja
3	Ja, op aantal vestigingen naar grootteklasse en sector	Nee
4	Ja, op aantal vestigingen naar grootteklasse en sector	Ja
5	Ja, op aantal werkzame personen naar grootteklasse en sector	Nee
6	Ja, op aantal werkzame personen naar grootteklasse en sector	Ja

Er is een aanzienlijk verschil te zien in het aantal diefstallen tussen scenario 3 en 4 (87.000 tot 94.000) aan de ene kant en de andere scenario's (470.000 tot 499.000) aan de andere kant. Bij scenario 3 en 4 wordt gewogen op basis van het aantal vestigingen. Dat is belangrijk, omdat daarmee de scheve verdeling in de respons ten opzichte van de populatie vestigingen in de Nederlandse detailhandel wordt gecorrigeerd. Bij een weging op vestigingsniveau telt een supermarkt met 30 medewerkers even zwaar als een groentewinkel met 2 medewerkers. Doordat supermarkten doorgaans meer winkeldiefstallen meemaken, tellen zij – als de som wordt genomen van het aantal diefstallen – al zwaarder mee in de uitkomsten. Bij een weging op het aantal werkzame personen zou een soort dubbele correctie plaatsvinden (zowel bij de weging als bij de sommatie van diefstallen), waardoor het aantal winkeldiefstallen zou worden overschat. Om die reden achten wij scenario's 5 en 6 niet zuiver.

Het verschil tussen scenario 3 en 4 betreft de opschoning van de data. De opschoning is tot stand gekomen op basis van het criterium dat de respondent vanuit zijn of haar functie redelijk zicht heeft of kan hebben op de omvang van winkeldiefstal in de winkel, en de werkwijzen en kenmerken van daders. Verder is als selectiecriterium gehanteerd dat de respondent werkzaam is in een fysieke (stenen) winkel die tot de detailhandel gerekend kan worden. Winkels met uitsluitend online verkoop zijn hierbij buiten beschouwing gelaten. De groep respondenten die bij scenario 4 zijn geselecteerd, kan dus als de beste benadering worden beschouwd van de doelgroep 'ondernemers in de Nederlandse detailhandel'. Een mogelijk nadeel is dat de schattingen worden gebaseerd op een wat kleiner aantal respondenten, waarmee de onzekerheidsmarges iets groter worden. Niettemin blijven er ook bij scenario 4 in onze ogen voldoende respondenten over ($n > 1.000$) voor het maken van omvangsschattingen, en weegt de kwaliteit van de respons (nauwkeurige afbakening van de doelgroep) zwaarder dan de kwantitatieve respons (het aantal respondenten). Om die reden is voor scenario 4 gekozen voor het bepalen van de omvang van winkeldiefstal.

Tabel A7.11- Aantal diefstallen in steekproef in 2024 (niet geëxtrapoleerd naar de populatie van ondernemers in de Nederlandse detailhandel en zonder correctie van uitschieters)

Scenario	Aantal respondenten wel/geen waargenomen diefstal (n)	% minimaal 1 diefstal	Som aantal waargenomen diefstallen (A)	Som aantal vermoedelijke diefstallen (B)	Totaal aantal diefstallen (A+B)
1 Weging: nee, geschoond: nee	1.411	70%	102.654	389.598	492.252
2. Weging: nee, geschoond: ja	1.256	74%	96.241	373.575	469.816
3. Weging: ja, vest., geschoond: nee	1.411	43%	19.350	74.707	94.057
4. Weging: ja, vest., geschoond: ja	1.256	46%	17.116	69.886	87.002
5. Weging: ja, wp, geschoond: nee	1.411	73%	105.249	394.224	499.473
6. Weging: ja, wp, geschoond: ja	1.256	77%	96.634	375.718	472.352

Leeswijzer: bij scenario 1 hebben 1.411 respondenten de vraag beantwoord of zij een diefstal hebben waargenomen in 2024. Hiervan geeft 70 procent aan minimaal één diefstal in 2024 te hebben waargenomen. De som van het aantal waargenomen diefstallen van alle ondernemers in de steekproef is 102.654 (aangeduid met A). De som van het aantal vermoedelijke diefstallen is 389.598 (B). De som van het aantal waargenomen en vermoedelijke diefstallen (A+B) is 492.252. Deze aantallen zijn niet geëxtrapoleerd. De cijfers bij de andere scenario's moeten op een vergelijkbare manier worden gelezen.

Tabel A7.12 - Is er een bepaalde maand of zijn er bepaalde maanden in het jaar wanneer er volgens u meer winkeldiefstallen in uw winkel worden gepleegd dan gemiddeld?

Maand	%
Januari	4%
Februari	3%
Maart	1%
April	2%
Mei	3%
Juni	4%
Juli	5%
Augustus	6%
September	2%
Oktober	3%
November	6%
December	14%
Nee	57%
Weet ik niet / wil ik niet zeggen	23%
Totaal	100%

Berekeningswijze som-, Winsor- en trim-methode

Bij de berekening van het aantal winkeldiefstallen en de directe en indirecte schade zijn drie berekeningsmethoden getest: de som-methode, de Winsor-methode en de trim-methode. Elk van deze methoden is hieronder nader toegelicht aan de hand van het aantal waargenomen winkeldiefstallen. Uiteindelijk is de keuze gemaakt om te werken met de som-methode, met een Winsor-correctie.

- Bij de **som-methode** is eerst de som genomen van het aantal waargenomen winkeldiefstallen van alle ondernemers in de steekproef.

Voorbeeld:

De som van de waargenomen diefstallen in de steekproef, zonder correctie voor uitschieters, is 17.116 (zie tabel A7.11).

Dit is geëxtrapoleerd naar de totale Nederlandse detailhandel via een vermenigvuldigingsfactor (*multiplier*), die als volgt is berekend:

Vermenigvuldigingsfactor = aantal Nederlandse vestigingen in detailhandel / aantal respondenten met geldige waarneming bij desbetreffende vraag.

Het aantal geldige, ongewogen waarnemingen is 1.215 (zie figuur A7.1).

Voor het aantal waargenomen winkeldiefstallen is de vermenigvuldigingsfactor (*multiplier*) als volgt berekend:

$$= 77.448 / 1.215 = 63,74$$

Het aantal geëxtrapoleerde diefstallen bedraagt:

Aantal diefstallen in Nederlandse detailhandel = som aantal waargenomen diefstallen in steekproef x vermenigvuldigingsfactor waargenomen diefstal

$$= (17.116 \times 63,74) = 1.090.974$$

Het exacte aantal wijkt iets af, doordat in Excel is gewerkt met niet-afgeronde getallen.

Een mogelijk nadeel van de 'som-methode' is dat uitschieters (ondernemingen met veel winkeldiefstallen) relatief zwaar meetellen. Daarom is met twee alternatieve schattingsmethoden gewerkt: de Winsor- en de trim-methode.

- Bij de **Winsor-methode** is eerst gekeken naar de verdeling van het aantal waargenomen diefstallen in de steekproef. Om het effect van uitschieters te dempen, is ervoor gekozen om de 5 procent hoogste waarden af te toppen op het 95^e percentiel. Dat betekent dat zij een waarde krijgen gelijk aan het 95^e percentiel. Bij de waargenomen diefstallen is deze grens 360 en bij de vermoedelijke diefstallen 1.000. Hogere waarden zijn dus op 360 respectievelijk 1.000 gezet. Aan de onderkant van de verdeling hoeft deze begrenzing niet plaats te vinden, omdat het 5^e percentiel gelijk is aan 0 (geen diefstal). Nadat de hoogste waarden op de hiervoor beschreven wijze zijn afgetopt op het 95^e percentiel, is vervolgens de som genomen van het

aantal diefstallen in de steekproef. Daarna is op dezelfde wijze als bij de som-methode het aantal diefstallen vermenigvuldigd met een vermenigvuldigingsfactor om het totale aantal waargenomen diefstallen in de Nederlandse detailhandel te berekenen. Bij de tijd voor afhandeling van de winkeldiefstal (uren per jaar) is gekozen voor begrenzing op het 90^e percentiel.

- Bij de **trim-methode** is ook gekeken naar de verdeling van het aantal diefstallen in de steekproef. Waar bij de Winsor-methode de 5 procent hoogste waarden zijn afgetopt, zijn de 5 procent hoogste waarnemingen bij de trim-methode buiten beschouwing gelaten. De berekeningswijze volgt verder die van de som- en Winsor-methode. Bij de tijd voor afhandeling van de winkeldiefstal is gekozen voor begrenzing op het 90^e percentiel.

Berekeningswijze betrouwbaarheidsinterval

Rond de puntschattingen is een 95%-betrouwbaarheidsinterval berekend op basis van een standaardnormale verdeling, met z^* 1,96 als kritieke waarde. De variabelen waarvoor het interval is berekend, zijn som-variabelen. Daarbij is de volgende formule gehanteerd op basis van de $\sqrt{n}$ -wet:

$$(OG, BG) = \sum_{k=1}^n x_k \pm 1,96\sqrt{n}(\sigma_x)$$

Met n het aantal waarnemingen en x de betreffende variabele (aantal diefstallen of schade in euro's)

Voorbeeld:

Er zijn 13.069 waargenomen diefstallen ($SD=42,81$) in de steekproef, na Winsor-correctie, op basis van 1.215 ongewogen waarnemingen (n).

De ondergrens van het 95%-betrouwbaarheidsinterval is:

$$\text{Ondergrens} = 13.069 - 1,96 \times \sqrt{1215} \times 42,81 = 10.144$$

De bovengrens van het 95%-betrouwbaarheidsinterval is:

$$\text{Bovengrens} = 13.069 + 1,96 \times \sqrt{1215} \times 42,81 = 15.993$$

Uitgaande van een multiplier van 63,74 ($=77.448 / 1.215$) zijn de geëxtrapoleerde aantallen:

$$\text{Ondergrens (geëxtrapoleerd)} = 10.144 \times 63,74 = 646.635$$

$$\text{Bovengrens (geëxtrapoleerd)} = 15.993 \times 63,74 = 1.019.462$$

Er kunnen kleine verschillen ontstaan door afronding. In de berekening is gewerkt met niet-afgeronde getallen en pas aan het einde is afronding toegepast.

A.8 Vergelijking MCB en onderzoek Ipsos I&O

Tabel A7.1 - Vergelijking MCB (2010) en onderzoek Ipsos I&O (2025)

Aspect	MCB (2010)	Ipsos I&O (2025)
Dataverzamelmethode	Telefonisch + schriftelijke aankondigingsbrief	Online via diverse panels, schriftelijk en telefonisch motiveren (LISA-steekproef)
Veldwerkperiode	12 oktober – 23 december 2010	Maart – juli 2025
Doelpopulatie	165.000 vestigingen, inclusief autoreparatie/garages, autohandel	Sector G: 471-477 77.448 vestigingen Excl. autoreparatie/garages, autohandel
Definitie vestiging	Minimaal 1 werkzame persoon voor 15 uur per week, met een minimale omzet van 23.000 euro	LISA: locatie van een onderneming waarin of van waaruit een economische activiteit of zelfstandig (vrij) beroep wordt uitgeoefend door minimaal 1 werkzaam persoon.
Steekproefkader	Handelsregister KvK, verrijking TNS NIPO (tel.nrs. KPN)	Diverse steekproefkaders: LISA-vestigingenregister, 4 panels en open link via (branche)organisaties
Steekproefopzet	Disproportionele gestratificeerde steekproef naar sector (5) en bedrijfsgrootte (7), 35 strata. Eén stratum is detailhandel, met 7 grootteklassen (1, 2-4, 5-9, 10-19, 20-49, 50-99, 100+).	LISA: gestratificeerd op sector (7) <u>binnen detailhandel</u> en grootteklasse (5) Panels: integraal, vervolgens screening op doelgroep Indien gestratificeerd, sector: SBI (2008) 471 t/m 477; grootteklasse: 1, 2-4, 5-9, 10-19, 20+
Responspercentage	38%	Respons varieert sterk per bron (3%-46%)
Aantal respondenten (n) in detailhandel	10.868	1.519, na opschoning 1.215
Weging	Sector x bedrijfsgrootte (aantal vestigingen), celniveau	Sector x grootteklasse (o.b.v. aantal vestigingen), celniveau
Berekening omvang en schade diefstal	Per stratum, vervolgens herweging naar totale detailhandel	Alleen voor totale detailhandel
Imputatie	- Indien weet niet/wil niet zeggen of men delict heeft meegemaakt in afgelopen 12 mnd: imputatie geen delict - Bij weet niet/wil niet zeggen aantal delicten: single imputatie met gemiddelde	- Weet niet/wil niet zeggen: geen imputatie - Indien waargenomen diefstal, maar aangifte weet niet/wil niet zeggen: op 0 aangiftes gezet
Omgang met uitschieters	Aantal diefstallen: 1% hoogste waarnemingen op gemiddelde gezet	Aantal diefstallen en schade: Winsor 95%, hoogste 5% afgetopt op 95e percentiel

Aspect	MCB (2010)	Ipsos I&O (2025)
	Schadebedragen: 5% laagste en 5% hoogste waarnemingen op gemiddelde gezet	Indien aangegeven diefstallen > waargenomen diefstallen: op missing gezet
Vraagstelling diefstal	Heeft de vestiging in de afgelopen 12 maanden te maken gehad met diefstal van bijvoorbeeld <materialen/gereedschappen, machines, materialen> of andere artikelen uit vestigingsgebouwen <of bedrijfswagens of andere transportmiddelen>? (ja/nee/weet niet/wil ik niet zeggen) <i>Indien ja:</i> hoe vaak zijn er in de afgelopen 12 maanden uit de bedrijfsgebouwen < materialen/gereedschappen, machines, materialen > of andere artikelen gestolen	Hoeveel winkeldiefstallen zijn er <u>in het jaar 2024</u> gepleegd in uw winkel? - Het gaat om diefstal door klanten en bezoekers (niet door winkelmedewerkers). - De diefstal vindt fysiek in de winkel plaats, dus <u>niet</u> online. - De diefstal is gepleegd tijdens openingstijden, waarbij er <u>geen</u> sprake is geweest van (in)braak. - De diefstal was <u>geen</u> onderdeel van een overval. We vragen u om het totaal aantal winkeldiefstallen in uw winkel in het jaar 2024 aan te geven voor de <u>waargenomen winkeldiefstal</u> en voor de <u>vermoedens van winkeldiefstal</u>. Als u het niet precies weet, maak dan een zo goed mogelijke schatting. Waargenomen winkeldiefstallen - Het gaat om winkeldiefstallen die u zelf of een medewerker heeft gezien, al dan niet met een beveiligingscamera. - Het kan gaan om een winkeldief die wordt betrapt terwijl hij of zij een artikel in zijn zak steekt, maar ook iemand bij wie bij een controle bij de zelfscankassa wordt ontdekt dat opzettelijk niet alle producten gescand zijn. - Het maakt niet uit of de diefstal wordt voorkomen of niet: het gaat erom dat de diefstal is waargenomen en u dus zeker weet dat deze heeft plaatsgevonden. Vermoedens van winkeldiefstal - Het gaat om winkeldiefstallen waarvan u niet zeker weet dat ze hebben plaatsgevonden in uw winkel, omdat u ze niet heeft waargenomen. U heeft echter wel een vermoeden van deze diefstal, bijvoorbeeld omdat er producten missen nadat een klant verdacht gedrag vertoonde.

Aspect	MCB (2010)	Ipsos I&O (2025)
Wijze van vraagstelling	Getrapt, via 2 vragen	Direct, via 1 gecombineerde vraag
Gegevensvalidatie / plausibiliteitschecks	Ja, checkvraag tijdens afname vragenlijst indien aantal >3x gemiddelde in branche	Ja, diverse plausibiliteitschecks na afname vragenlijst (functie, sector)
Scope diefstal	- Breed, incl. diefstal eigen personeel en diefstal uit/van transportmiddelen - Geen onderscheid waargenomen/vermoedelijke winkeldiefstal	- Smaller, in vraagstelling diefstal door eigen personeel uitgesloten. Diefstal uit/van transportmiddelen niet expliciet benoemd. - Wel onderscheid waargenomen/vermoedelijke winkeldiefstal
Tijdsperiode	Afgelopen 12 maanden	In 2024
Aantal diefstallen	1.674.000	833.000 (waargenomen)
Aangiftepercentage	14%	6% (totaal, scenario 4) 25% (waargenomen, scenario 4)
Schatting omvang diefstal o.b.v. aangiftepercentage	Aantal aangiftes / aangiftepercentage = 42.341 aangiftes (2012) / 0,14 = 302.436 diefstallen Factor 5,5 verschil	Aantal aangiftes / aangiftepercentage = 38.390 aangiftes / 0,0614 = 634.000 winkeldiefstallen Factor 5,5 verschil 38.390 / 0,2483 = 157.000 winkeldiefstallen Factor 5,3 verschil
Vraagstelling directe schade	Directe (bruto) kosten die zijn gemaakt voor vervanging, reparatie en dergelijke, ongeacht het bedrag dat is teruggekregen van de verzekering en ongeacht indirecte schade zoals omzetsderving of niet op tijd kunnen leveren	Omzetsderving/productschade. U mag de verkoopprijs van de gestolen producten aanhouden.
Antwoordschaal directe schade	- Bedrag in hele euro's - Of weet niet: benadering via schaal	Bedrag in hele euro's
Schatting directe schade	109 miljoen euro (ca. 65 euro per diefstal)	50 miljoen euro (waargenomen diefstal) (ca. 60 euro per waargenomen winkeldiefstal)
Vraagstelling indirecte schade	Bijvoorbeeld omzetsderving of vertraging in levering	Schade die indirect samenhangt met de winkeldiefstal. Het gaat bijvoorbeeld om de tijd die u besteedt aan het aanhouden van de winkeldief, het doen van aangifte en de verdere administratie die hieruit volgt, of de kosten van verstoord voorraadbeheer.

Aspect	MCB (2010)	Ipsos I&O (2025)
Antwoordschaal indirecte schade	• Bedrag in hele euro's • Of weet niet: benadering via schaal	• Uren op jaarbasis (tijd afhandeling winkeldiefstal) • Bedrag in hele euro's (kosten verstoord voorraadbeheer)
Schatting indirecte schade	27 miljoen euro	• Afhandeling winkeldiefstal: 3,55 werkdagen per jaar per vestiging • Kosten verstoord voorraadbeheer: 39 miljoen euro (waargenomen diefstal)
Totale schade (direct + indirect)	136 miljoen euro (3.000 euro schade per getroffen vestiging)	89 miljoen euro (waargenomen diefstal), excl. tijd afhandeling winkeldiefstal (2.557 euro per getroffen vestiging)

A.9 Vragenlijst ondernemers

Hartelijk welkom bij dit onderzoek.

In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC) doet Ipsos I&O onderzoek naar winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel. Dit onderzoek richt zich op mensen die als winkeleigenaar, franchisenemer, filiaalhouder, manager of leidinggevende werkzaam zijn in de detailhandel.

Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer **12 minuten**.

Privacy

De antwoorden die u geeft, behandelen wij vertrouwelijk. Alle antwoorden verwerken we in een anoniem databestand. De resultaten van het onderzoek bevatten geen gegevens waarin personen zijn te herkennen. Wij gaan zorgvuldig om met uw privacy.

Vragenblok 1: Algemeen

- 1) Bent u werkzaam in de detailhandel?

Onder de detailhandel vallen bedrijven die fysieke goederen voor persoonlijk gebruik aan de consument leveren. Behoort de winkel waar u werkt zowel tot de groothandel als de detailhandel? Vul dan de vragen in voor het onderdeel 'detailhandel'.

- Ja, als winkeleigenaar
- Ja, als franchisenemer of filiaalhouder
- Ja, als manager of leidinggevende
- Ja, als kassamedewerker → einde vragenlijst
- Ja, als verkoopmedewerker → einde vragenlijst
- Ja, als magazijnmedewerker → einde vragenlijst
- Ja, als vulploegmedewerker / vakkenvuller → einde vragenlijst
- Ja, in een andere functie, namelijk...
- Nee → einde vragenlijst
- Wil ik niet zeggen → einde vragenlijst

Programmeur: als V1 ≠ 'ja, als winkeleigenaar, franchisenemer, filiaalhouder, manager of leidinggevende' of 'ja, in een andere functie, namelijk' → EINDE vragenlijst ("Helaas valt u buiten de doelgroep van dit onderzoek. Niettemin hartelijk dank voor uw medewerking!").

Programmeur: indien v1 = ja, als manager of leidinggevende

- 1a) U geeft aan dat u werkzaam bent als manager of leidinggevende in de detailhandel. In welk type winkel bent u werkzaam?

Maximaal één antwoord mogelijk

- In een zelfstandige winkel
- In een vestiging van een (landelijke of regionale) keten
- In een franchise
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

- 2) Hoeveel jaren werkervaring heeft u in de detailhandel?
Dit kan dus ook bij een andere winkel of ander type winkel in de detailhandel zijn geweest dan waar u nu werkzaam bent.

[open vraag]: aantal jaren
Weet ik niet/wil ik niet zeggen

- 3) In welke branche(s) van de detailhandel bent u [antwoord v1]?
Meerdere antwoorden mogelijk

- Supermarkten (zoals Dirk, Aldi, AH, Plus of Jumbo)
- Warenhuizen (zoals Bijenkorf of HEMA)
- Kleding-, schoenen-, of modewinkels
- Drogisterijen/winkels in verkoop van cosmetica-artikelen
- Winkels in medische en orthopedische artikelen (zoals opticiens of audiciens)
- Apotheken
- Gespecialiseerde winkels in voedings- en genotmiddelen (bakkerijen, slagerijen, vishandels, slijterijen, tabakszaken etc.)
- Benzinestations met shop
- Winkels in consumentenelektronica (computers, telefonie, wit- en bruingoed)
- Doe-het-zelfzaken, bouwmarkten
- Winkels in overige huishoudelijke artikelen (zoals meubel of -interieurzaken)
- Winkels in boeken, kranten, tijdschriften, kantoorbenodigdheden of hobby-artikelen
- Winkels in sport-, kampeer- en recreatieartikelen (o.a. speelgoed)
- Winkels in bloemen, planten, zaden, tuinbenodigdheden, huisdieren en dierbenodigdheden
- Winkels in juweliersartikelen, uurwerken of antiek
- Warenmarkt/ambulante handel → → einde vragenlijst
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Indien bij vraag 3 meerdere antwoorden

- 3b) Wat is de belangrijkste branche waar u [antwoord v1] bent?

[geselecteerde antwoorden V3 laten zien]

- 3c) Bent u [antwoord v1] bij meerdere vestigingen?

- Ja
- Nee → ga naar V4

Indien V3=meerdere antwoorden en V4=ja → Tussenscherm:

Ga uit van de grootste vestiging (in de belangrijkste branche) bij het beantwoorden van de rest van de vragen.

Indien V3=meerdere antwoorden en V4=nee → Tussenscherm:

Ga uit van de belangrijkste branche bij het beantwoorden van de rest van de vragen.

Indien V3=één antwoord en V4=ja → Tussenscherm:

Ga uit van de grootste vestiging bij het beantwoorden van de rest van de vragen.

Indien V3=één antwoord en V4=nee → Geen tussenscherm.

4) Zijn er zelfscankassa's aanwezig in de winkel waar u [antwoord v1] bent?

Programmeur toevoegen indien V3c = meerdere vestigingen → Ga uit van de grootste vestiging.
Maximaal één antwoord mogelijk

- Ja, uitsluitend zelfscankassa's
- Ja, zowel zelfscankassa's als reguliere kassa's
- Nee
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

5) Hoeveel personen[i] zijn er werkzaam in de winkel waar u [antwoord v1] bent (inclusief uzelf)?

Is uw winkel onderdeel van een keten? Dan bedoelen we alleen het aantal werkzame personen op deze/uw vestiging. Programmeur toevoegen indien V3c = meerdere vestigingen → Ga uit van de grootste vestiging.[i]: Het gaat zowel om fulltimers als parttimers, inclusief ondersteunend personeel.

Maximaal één antwoord mogelijk

- 1 werkzaam persoon
- 2 werkzame personen
- 3 tot 5 werkzame personen
- 5 tot 10 werkzame personen
- 10 tot 20 werkzame personen
- 20 tot 50 werkzame personen
- 50 tot 100 werkzame personen
- 100 werkzame personen of meer
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

6a) In welke provincie is de winkel waar u [antwoord v1] bent gelegen?

Programmeur toevoegen indien V3c = meerdere vestigingen → Ga uit van de grootste vestiging.
Maximaal één antwoord mogelijk

- Groningen
- Friesland
- Drenthe
- Overijssel
- Flevoland

- Gelderland
- Utrecht
- Noord-Holland
- Zuid-Holland
- Zeeland
- Noord-Brabant
- Limburg
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

6b) Hoeveel inwoners heeft de plaats van de winkel waar u [antwoord v1] bent?

Programmeur toevoegen indien V3c = meerdere vestigingen → Ga uit van de grootste vestiging.

Maximaal één antwoord mogelijk

- Minder dan 20.000 inwoners
- 20.000-50.000 inwoners
- 50.000-100.000 inwoners
- Meer dan 100.000 inwoners
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

6c) Welke van de onderstaande omschrijvingen kenmerkt de locatie van de winkel waar u [antwoord v1] bent het best?

Programmeur toevoegen indien V3c = meerdere vestigingen → Ga uit van de grootste vestiging.]

Maximaal één antwoord mogelijk

De winkel is gelegen...

- ...in het centrum van de plaats
- ...in een winkelgebied buiten het centrum (in een buurt- of wijkwinkelcentrum)
- ...losstaand van andere winkels op een locatie buiten het centrum
- ...op een bedrijventerrein waar ook andere winkels zitten
- ...in een cluster van detailhandel aan de rand van de stad (zoals een winkelplein, woonboulevard of outletcenter)
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Overgangspagina

De volgende vragen gaan over winkeldiefstal. Daarmee bedoelen we het volgende:

- *Het gaat om diefstal door klanten en bezoekers. Diefstal door medewerkers valt hier dus buiten.*
- *De diefstal vindt fysiek in de winkel plaats. Online diefstal via cybercriminaliteit telt dus niet mee.*
- *De diefstal is gepleegd tijdens openingstijden, waarbij er geen sprake is geweest van (in)braak.*
- *De diefstal was geen onderdeel van een overval.*

Vragenblok 2: Winkeldiefstallen in het jaar 2024

7) Hoeveel winkeldiefstallen zijn er in het jaar 2024 gepleegd in uw winkel?

- Het gaat om diefstal door klanten en bezoekers (niet door winkelmedewerkers).
- De diefstal vindt fysiek in de winkel plaats, dus niet online.
- De diefstal is gepleegd tijdens openingstijden, waarbij er geen sprake is geweest van (in)braak.
- De diefstal was geen onderdeel van een overval. [Programmeur toevoegen indien v2 = benzinestations → 'We doelen op diefstal van producten in de shop. Diefstal van brandstof dient u buiten beschouwing te laten'].

We vragen u om het totaal aantal winkeldiefstallen in uw winkel in het jaar 2024 aan te geven voor de waargenomen winkeldiefstal en voor de vermoedens van winkeldiefstal. Als u het niet precies weet, maak dan een zo goed mogelijke schatting.

- Waargenomen winkeldiefstallen

- Het gaat om winkeldiefstallen die u zelf of een medewerker heeft gezien, al dan niet met een beveiligingscamera.
- Het kan gaan om een winkeldief die wordt betrapt terwijl hij of zij een artikel in zijn zak steekt, maar ook iemand bij wie bij een controle bij de zelfscankassa wordt ontdekt dat opzettelijk niet alle producten gescand zijn.
- Het maakt niet uit of de diefstal wordt voorkomen of niet: het gaat erom dat de diefstal is waargenomen en u dus zeker weet dat deze heeft plaatsgevonden.

[Open vraag: totaal]

- Vermoedens van winkeldiefstal

- Het gaat om winkeldiefstallen waarvan u niet zeker weet dat ze hebben plaatsgevonden in uw winkel, omdat u ze niet heeft waargenomen. U heeft echter wel een vermoeden van deze diefstal, bijvoorbeeld omdat er producten missen nadat een klant verdacht gedrag vertoonde.

[Open vraag: totaal]

Programmeur: optie programmeren waarbij het totaal van 'waargenomen' en 'vermoedens' winkeldiefstal automatisch optelt en zichtbaar is voor de respondent

8) Is er een bepaalde maand of zijn er bepaalde maanden in het jaar wanneer er volgens u meer winkeldiefstallen in uw winkel worden gepleegd dan gemiddeld?

Maximaal één antwoord mogelijk

- Ja
- Nee → v8b
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen → v8b

8a) In welke maand of maanden worden er volgens u meer winkeldiefstallen gepleegd dan gemiddeld?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Januari
- Februari
- Maart
- April
- Mei
- Juni
- Juli
- Augustus
- September
- Oktober
- November
- December
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

8b) Is er een dagdeel of zijn er dagdelen wanneer er volgens u meer winkeldiefstallen in uw winkel worden gepleegd dan gemiddeld?

Maximaal één antwoord mogelijk

- Ja
- Nee → V9
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen → V9

8c) Op welk moment worden er volgens u meer winkeldiefstallen gepleegd dan gemiddeld?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Tussen 06.00 en 09.00 uur
- Tussen 09.00 en 12.00 uur
- Tussen 12.00 en 15.00 uur
- Tussen 15.00 en 18.00 uur
- Tussen 18.00 en 21.00 uur
- Na 21.00 uur
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Programmeur: indien minimaal 1 winkeldiefstal in 2024

Tussenscherm: De volgende vraag gaat over de directe schade van winkeldiefstal. Hiermee bedoelen we de omzetsderving/productschade.

- 9) Wat is uw inschatting van de directe schade die u heeft geleden als gevolg van de winkeldiefstallen die hebben plaatsgevonden in het jaar 2024? U mag het geschatte bedrag in euro's geven.

Het gaat hier dus specifiek om derving die is ontstaan door winkeldiefstallen gepleegd door klanten/bezoekers fysiek in de winkel tijdens openingstijden. Schade door diefstal door personeel, leveranciersfraude, breuk of administratieve fouten dient u niet mee te nemen in deze schatting. [Programmeur toevoegen indien v2 = benzinestations → ‘We doelen op diefstal van producten in de shop. Diefstal van brandstof dient buiten beschouwing te worden gelaten’].

Met directe schade bedoelen we de omzetsderving/productschade. Hiervoor mag u de verkoopprijs van de gestolen producten aanhouden. We vragen u om het bedrag van de directe schade onder te verdelen in de schade van de waargenomen diefstal en de vermoedens van diefstal.

Heeft u geen directe schade? Vul dan 0 euro in.

- Waargenomen winkeldiefstal: [open vraag: bedrag in euro's]
- Vermoedens van winkeldiefstal: [open vraag: bedrag in euro's]

Programmeur: optie programmeren waarbij het totaal van ‘waargenomen’ en ‘vermoedens’ automatisch optelt en zichtbaar is voor de respondent

Programmeur: indien minimaal 1 winkeldiefstal in 2024

Tussenscherp: De volgende vraag gaat over de indirecte schade van winkeldiefstal. Hiermee bedoelen we de schade die indirect samenhangt met de winkeldiefstal. Het gaat bijvoorbeeld om de tijd die u besteedt aan het aanhouden van de winkeldief, het doen van aangifte en de verdere administratie die hieruit volgt, of de kosten van verstoord voorraadbeheer.

- 10) Wat is uw inschatting van de tijd die u besteedt aan de afhandeling van winkeldiefstal in het jaar 2024? Het gaat bijvoorbeeld om de tijd die u besteedt aan het aanhouden van de winkeldief, het doen van aangifte en de verdere administratie die hieruit volgt. U mag het totale aantal uren per jaar opgeven. Wilt u dit splitsen voor waargenomen winkeldiefstal en vermoedens van winkeldiefstal?

Het gaat hier dus specifiek om derving die is ontstaan door winkeldiefstallen gepleegd door klanten/bezoekers fysiek in de winkel tijdens openingstijden. Schade door diefstal door personeel, leveranciersfraude, breuk of administratieve fouten dient u niet mee te nemen in deze schatting. [Programmeur toevoegen indien v2 = benzinestations → ‘We doelen op diefstal van producten in de shop. Diefstal van brandstof dient buiten beschouwing te worden gelaten’]

- Waargenomen winkeldiefstal: [open vraag: aantal uren op jaarbasis]
- Vermoedens van winkeldiefstal: [open vraag: aantal uren op jaarbasis]

En wat is uw inschatting van de kosten van verstoord voorraadbeheer in het jaar 2024? U mag het geschatte bedrag in euro's geven. Wilt u dit opnieuw splitsen voor waargenomen winkeldiefstal en vermoedens van winkeldiefstal?

Heeft u geen kosten? Vul dan 0 euro in.

- Waargenomen winkeldiefstal: [open vraag: bedrag in euro's]
- Vermoedens van winkeldiefstal: [open vraag: bedrag in euro's]

Programmeur: alleen stellen indien minimaal 1 waargenomen winkeldiefstal

- 11) Voor hoeveel van de winkeldiefstallen die in het jaar 2024 hebben plaatsgevonden in uw winkel heeft u aangifte gedaan bij de politie? *Als u het niet precies weet, maakt u dan alstublieft een schatting.*

[open vraag: aantal]

- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Programmeur: deze vraag alleen stellen indien v2 = drie jaar of meer

- 12) Over het algemeen genomen, doet u vaker, even vaak of minder vaak aangifte van winkeldiefstal in vergelijking met drie jaar geleden?
Maximaal één antwoord

- Vaker
- Even vaak
- Minder vaak
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen
- Niet van toepassing

Vragenblok 3: Winkeldiefstallen in de maand februari 2025

- 13) Hoeveel winkeldiefstallen zijn er in februari 2025 gepleegd in uw winkel?

Wij doelen op diefstallen door klanten en bezoekers (niet door winkelmedewerkers) en diefstallen die fysiek in de winkel plaatsvinden, dus niet online diefstal via cybercriminaliteit. Het gaat tevens om winkeldiefstallen die worden gepleegd tijdens openingstijden, waarbij er geen sprake is geweest van (in)braak. Ook was de diefstal geen onderdeel van een overval. [Programmeur toevoegen indien v2 = benzinestations → 'We doelen op diefstal van producten in de shop. Diefstal van brandstof dient buiten beschouwing te worden gelaten'].

We vragen u om het totaal aantal winkeldiefstallen in uw winkel in februari 2025 aan te geven voor de waargenomen winkeldiefstal en voor de vermoedens van winkeldiefstal.

- Waargenomen diefstallen (*Hiermee bedoelen we winkeldiefstallen die u zelf of een medewerker heeft gezien, al dan niet met een beveiligingscamera. Het kan gaan om een winkeldief die wordt betrapt terwijl hij of zij een artikel in zijn zak steekt, maar ook iemand bij wie bij een controle bij de zelfscankassa wordt ontdekt dat opzettelijk niet alle producten gescand zijn. Het maakt niet uit of de diefstal wordt voorkomen of niet: het gaat erom dat de diefstal is waargenomen en u dus zeker weet dat deze heeft plaatsgevonden*).

[Open vraag: totaal]

Vermoedens van diefstal (*Hier bedoelen we de winkeldiefstallen waarvan u niet zeker weet dat ze hebben plaatsgevonden in uw winkel, omdat u ze niet heeft waargenomen. U heeft echter wel een vermoeden van deze diefstal, bijvoorbeeld omdat er producten missen nadat een klant verdacht gedrag vertoonde*).

[Open vraag: totaal]

Programmeur: optie programmeren waarbij het totaal van 'waargenomen' en 'vermoedens' winkeldiefstal automatisch optelt en zichtbaar is voor de respondent

Programmeur: indien minimaal 1 winkeldiefstal in februari 2025

- 14) Wat is uw inschatting van de directe schade die u heeft geleden als gevolg van de winkeldiefstallen die hebben plaatsgevonden in februari 2025? U mag het geschatte bedrag in euro's geven.

Het gaat hier dus specifiek om derving die is ontstaan door winkeldiefstallen gepleegd door klanten/bezoekers fysiek in de winkel tijdens openingstijden. Schade door diefstal door personeel, leveranciersfraude, breuk of administratieve fouten dient u niet mee te nemen in deze schatting. [Programmeur toevoegen indien v2 = benzinestations → 'We doelen op diefstal van producten in de shop. Diefstal van brandstof dient buiten beschouwing te worden gelaten'].

Met directe schade bedoelen we de omzetsderving/productschade. Hiervoor mag u de verkoopprijs van de gestolen producten aanhouden. We vragen u om het bedrag van de directe schade onder te verdelen in de schade van de waargenomen diefstal en de vermoedens van diefstal.

Heeft u geen directe schade? Vul dan 0 euro in.

- Waargenomen winkeldiefstal: [open vraag: bedrag in euro's]
- Vermoedens van winkeldiefstal: [open vraag: bedrag in euro's]

Programmeur: optie programmeren waarbij het totaal van 'waargenomen' en 'vermoedens' automatisch optelt en zichtbaar is voor de respondent

Programmeur: indien minimaal 1 winkeldiefstal in februari 2025

- 15) Wat is uw inschatting van de tijd die u besteedt aan de afhandeling van winkeldiefstal in februari 2025? Het gaat bijvoorbeeld om de tijd die u besteedt aan het aanhouden van de winkeldief, het doen van aangifte en de verdere administratie die hieruit volgt. U mag het totale aantal uren per maand opgeven. Wilt u dit splitsen voor waargenomen winkeldiefstal en vermoedens van winkeldiefstal?

Het gaat hier dus specifiek om derving die is ontstaan door winkeldiefstallen gepleegd door klanten/bezoekers fysiek in de winkel tijdens openingstijden. Schade door diefstal door personeel, leveranciersfraude, breuk of administratieve fouten dient u niet mee te nemen in deze schatting. [Programmeur toevoegen indien v2 = benzinestations → 'We doelen op diefstal van producten in de shop. Diefstal van brandstof dient buiten beschouwing te worden gelaten'].

- Waargenomen winkeldiefstal: [open vraag: aantal uren op maandbasis]
- Vermoedens van winkeldiefstal: [open vraag: aantal uren op maandbasis]

En wat is uw inschatting van de kosten van verstoord voorraadbeheer in februari 2025? U mag het geschatte bedrag in euro's geven. Wilt u dit opnieuw splitsen voor waargenomen winkeldiefstal en vermoedens van winkeldiefstal?

Heeft u geen kosten? Vul dan 0 euro in.

- Waargenomen winkeldiefstal: [open vraag: bedrag in euro's]
- Vermoedens van winkeldiefstal: [open vraag: bedrag in euro's]

Programmeur: indien minimaal 1 waargenomen winkeldiefstal in februari 2025

We vragen u nu om alleen de laatste winkeldiefstal die heeft plaatsgevonden in uw winkel, en waarbij de winkeldief is betrapt, in gedachten te nemen.

16) Heeft u van deze winkeldiefstal aangifte gedaan bij de politie?

Maximaal één antwoord mogelijk

- Ja → v17
- Nee → v18
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen → v19

17) U geeft aan dat u aangifte heeft gedaan van de laatste winkeldiefstal die plaatsvond in uw winkel. Op welke manier heeft u aangifte gedaan?

Maximaal één antwoord mogelijk

- Ik heb aangifte gedaan toen de politie in mijn winkel was
- Ik heb (later) aangifte gedaan op het politiebureau
- Ik heb online aangifte gedaan
- Ik heb op een andere manier aangifte gedaan, namelijk...
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

18) U geeft aan dat u geen aangifte heeft gedaan bij de politie van de laatste winkeldiefstal die plaatsvond in uw winkel. Waarom heeft u geen aangifte gedaan bij de politie?

Meerdere antwoorden mogelijk

Antwoordopties random aanbieden, behalve laatste twee.

- Ik heb er niet aan gedacht
- Ik wist niet dat het kon
- Ik vond het daar niet ernstig genoeg voor
- Het doen van aangifte kost te veel tijd
- De diefstal is op een andere manier afgehandeld met de winkeldief, waarvoor de politie niet nodig was
- Het heeft toch geen zin om aangifte te doen

- Ik begreep bepaalde voorwaarden waar de aangifte aan moest voldoen niet
- Ik heb de diefstal wel gemeld bij de politie, maar de politie kwam niet naar de winkel
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Vragenblok 4: Werkwijze en type winkeldieven

De volgende vragen gaan over winkeldiefstal en winkeldieven in uw winkel in het algemeen. U hoeft bij het beantwoorden van deze vragen daarom niet een specifieke tijdsperiode in gedachten te nemen.

19) Wat zijn de werkwijzen die winkeldieven in uw winkel toepassen?

Met 'werkwijze' bedoelen we de manier waarop winkeldieven de diefstal plegen, zoals of ze hierbij bepaalde hulpmiddelen gebruiken, bepaalde vaardigheden hebben of gebruik maken van specifieke kenmerken van uw winkel.

Meerdere antwoorden mogelijk

- Winkeldieven verstoppen de producten onder hun kleding, in de tas, winkelkar of winkelmand (of op een andere plek) om er zo ongezien de winkel mee uit te kunnen gaan
- Winkeldieven maken gebruik van externe hulpmiddelen om producten te kunnen stelen (zoals een geprepareerde tas of hulpmiddelen om elektronische detectiepoortjes te misleiden)
- Winkeldieven misleiden het winkelpersoneel om producten te kunnen stelen (zoals het retourneren van producten waarvoor niet is betaald)
- Winkeldieven maken gebruik van specifieke kenmerken van de winkel om producten te kunnen stelen (zoals het niet scannen van een item, een goedkoper item selecteren bij de zelfscankassa of niet het volledige product afwegen)
- Winkeldieven gebruiken speciale vaardigheden om producten te kunnen stelen (zoals het verwijderen van beveiligingslabels of het onopgemerkt openen van verpakkingen)
- Anders, namelijk...
- Het is voor mij niet zichtbaar wat de werkwijzen van winkeldieven zijn
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

20) Hoe vaak komen de volgende typen winkeldieven in uw winkel voor?

Gridvraag met antwoordcategorieën: (bijna) nooit, soms, regelmatig, vaak, weet ik niet

Daders van winkeldiefstal in mijn winkel...

- ...zijn 'gewone' klanten die ik vaker heb gezien in mijn winkel
- ...zijn 'gewone' klanten die ik niet eerder heb gezien in mijn winkel
- ...behoren tot een (internationale) groep van dieven die rondtrekken en doelgericht te werk gaan
- ...zijn winkeldieven die verward gedrag vertonen
- ...zijn daders die agressief of intimiderend gedrag vertonen als ikzelf of één van mijn medewerkers hem of haar aanspreek op de diefstal (Programmeur tooltip: Agressief gedrag kan bijvoorbeeld verbale agressie (zoals schelden, schreeuwen of kwetsen) of

fysieke agressie (zoals duwen, slaan, schoppen, spugen, vastgrijpen, verwonden, fysiek hinderen of gooien met/vernielen van voorwerpen) zijn. Ook kan het gaan om bedreigend gedrag (concrete uitingen om u of uw familie/vrienden wat aan te doen) of intimidatie (minder concrete, c.q. indirecte uitingen of gedragingen die bij u of uw familie/vrienden een gevoel van onveiligheid oproepen).

- ...zijn dak- of thuisloos
- ...zijn daders die verslaafd zijn (zoals aan alcohol, drugs of andere verdovende middelen)
- ...zijn daders die vaker bij ons betrappt worden op winkeldiefstal

Alleen tonen indien V7>0 of V13>0.

21) We vragen u nu om de laatste winkeldiefstal in uw winkel in gedachten te nemen. Kunt u aangeven wat deze dader(s) kenmerkt?

- Aantal daders: [getal] + weet ik niet/wil ik niet zeggen
- Geslacht: [open vraag]
- Leeftijd: [open vraag]
- De winkeldief sprak / de winkeldieven spraken Nederlands: **antwoordcategorieën ja/nee/weet ik niet of wil ik niet zeggen**

Vragenblok 5: Maatregelen

22) Welke preventiemaatregelen neemt u om winkeldiefstal in uw winkel te voorkomen?

Preventiemaatregelen zijn gericht op het voorkomen van winkeldiefstal, dus maatregelen voordat de winkeldiefstal heeft plaatsgevonden.

Meerdere antwoorden mogelijk

- Camerabewaking
- Beveiligingsspiegels
- Artikelbeveiligingssystemen
- Het beveiligen van schappen
- Het plaatsen van dummy (nep)artikelen of lege verpakkingen
- Het begroeten of aanspreken van klanten
- (Gediplomeerde) beveiligers aanwezig in de winkel, bijvoorbeeld bij de deur
- (Steekproefsgewijze) tassencontroles van bezoekers
- (Steekproefsgewijze) controles bij de zelfscankassa
- Trainingen voor medewerkers over hoe ze winkeldieven kunnen herkennen en hoe ze moeten omgaan met winkeldiefstal
- Bordjes in de winkel die dieven waarschuwen voor stappen die er ondernomen worden na diefstal (bijvoorbeeld voor aangifte, schadevergoeding (zoals de 181 euro-regeling van Stichting SODA of een (collectief) winkelverbod)
- Communiceren over verdachte situaties met andere ondernemers in de buurt, bijvoorbeeld via een WhatsApp-groep
- Anders, namelijk...
- Ik neem geen preventiemaatregelen [exclusive]
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

- 23) Hieronder staat nogmaals dezelfde lijst met preventiemaatregelen die ondernemers kunnen nemen om winkeldiefstal te voorkomen. Kunt u voor elk van deze maatregelen aangeven hoe effectief u deze vindt? Het maakt niet uit of u deze maatregel zelf toepast: het gaat om uw indruk.

Gridvaag met antwoordcategorieën: helemaal niet effectief, niet effectief, neutraal, effectief, zeer effectief + weet ik niet

- Camerabewaking
- Beveiligingsspiegels
- Artikelbeveiligingssystemen
- Het beveiligen van schappen
- Het plaatsen van dummy (nep)artikelen of lege verpakkingen
- Het begroeten of aanspreken van klanten
- (Gediplomeerde) beveiligers in de winkel, bijvoorbeeld bij de deur
- (Steekproefsgewijze) tassencontroles van bezoekers
- (Steekproefsgewijze) controles bij de zelfscankassa
- Trainingen voor medewerkers over hoe ze winkeldieven kunnen herkennen en hoe ze moeten omgaan met winkeldiefstal
- Bordjes in de winkel die dieven waarschuwen voor stappen die er ondernomen worden na diefstal (bijvoorbeeld voor aangifte, schadevergoeding (zoals de 181 euro -regeling van Stichting SODA of een (collectief) winkelverbod)
- Communiceren over verdachte situaties met andere ondernemers in de buurt, bijvoorbeeld via een WhatsApp-groep
- [Antwoord V22__anders, namelijk]

- 24) Welke maatregelen neemt u om winkeldieven die u betrapt op winkeldiefstal te straffen?
Het gaat hier om repressieve maatregelen, die u treft nadat een winkeldiefstal al heeft plaatsgevonden.

Meerdere antwoorden mogelijk

- Ik doe melding bij de politie
- Ik doe aangifte bij de politie
- Ik leg de winkeldief een (individueel) winkelverbod op
- Ik ben aangesloten bij het collectief winkelverbod van het CCV
- Ik laat de dader alsnog afrekenen
- Ik verhaal de schade direct op de dader (civiele afhandeling) via Stichting SODA
- Ik verhaal de schade direct op de dader (civiele afhandeling) via Overlastregistratie NL
- Ik verhaal de schade direct op de dader (civiele afhandeling) via WDSchadeclaim
- Anders, namelijk...
- Ik neem geen maatregelen om winkeldieven te straffen [exclusive]
- Weet ik niet/wil ik niet zegge

- 25) Hieronder staat nogmaals de lijst met repressieve maatregelen die ondernemers kunnen nemen om winkeldieven in hun winkel te straffen. Kunt u voor elk van deze maatregelen aangeven hoe effectief u deze vindt? Het maakt niet uit of deze maatregel zelf toepast: het gaat om uw indruk.

Gridvraag met antwoordcategorieën: helemaal niet effectief, niet effectief, neutraal, effectief, zeer effectief + weet ik niet

- Melding doen bij de politie
- Aangifte doen bij de politie
- Een (individueel) winkelverbod opleggen
- Een collectief winkelverbod van het CCV opleggen
- De dader alsnog laten afrekenen
- De schade direct verhalen op de dader (civiele afhandeling) via Stichting SODA
- De schade direct verhalen op de dader (civiele afhandeling) via Overlastregistratie NL
- De schade direct verhalen op de dader (civiele afhandeling) via WDSchadeclaim
- [Antwoord V24_anders, namelijk]

26) Als slachtoffer van winkeldiefstal, kunt u verschillende behoeften hebben. Daar gaan de volgende stellingen over. Kunt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens bent?

Gridvraag met 5-puntsschaal: (helemaal) oneens – helemaal (eens)

Na een winkeldiefstal vind ik het belangrijk...

- ... dat mijn schade vergoed wordt
- ... dat de dader gestraft wordt
- ... dat ik tips/ondersteuning krijg om in de toekomst herhaling (zoveel mogelijk) te voorkomen
- ... dat het proces van aangifte en/of schadevergoeding soepel verloopt

27) Heeft u behoefte aan meer ondersteuning in de aanpak van winkeldiefstal?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Ja, vanuit de landelijke overheid/het ministerie van Justitie & Veiligheid
- Ja, vanuit de brancheorganisatie
- Ja, vanuit het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) en/of het Platform Veilig Ondernemen (PVO)
- Ja, vanuit de politie
- Ja, vanuit het Openbaar Ministerie
- Ja, vanuit andere ondernemers
- Ja, anders, namelijk...
- Nee, ik heb geen behoefte aan meer ondersteuning in de aanpak van winkeldiefstal [exclusive] → v28
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Programmeur: indien v27 = alle antwoorden behalve 'nee, ik heb geen behoefte...'

27a) Op welke manier heeft u behoefte aan meer ondersteuning in de aanpak van winkeldiefstal?

[open vraag]

- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Deelname interview

Met een aantal mensen willen wij graag verder praten over hun ervaringen met winkeldiefstal. Hoe heeft winkeldiefstal zich in de afgelopen jaren ontwikkeld? Hoe gaan winkeldieven te werk? Ook horen we graag wat de behoeftes van ondernemers zijn als het gaat om de aanpak van winkeldiefstal en wat het ministerie van J&V, politie en andere stakeholders hiertegen kunnen doen.

30) Heeft u belangstelling om hierover door te praten? *We plannen hiervoor een interview in met één of twee onderzoekers van Ipsos I&O. Het interview zal waarschijnlijk online (via Teams) of telefonisch plaatsvinden en ongeveer een uur duren.*

- Ja, ik heb hier interesse in
- Nee, ik heb hier geen interesse in → **EINDE VRAGENLIJST**

Programmeur: indien v30 = 'ja, ik heb hier interesse in'

31) Wilt u uw naam, e-mailadres en telefoonnummer opgeven? *We gebruiken deze gegevens alleen om eventueel contact met u op te nemen voor het interview. Als u zich opgeeft, betekent dat niet automatisch dat er ook contact met u wordt opgenomen. Dit hangt af van het aantal aanmeldingen.*

Naam: _____

E-mailadres: _____

Telefoonnummer: _____

Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking!

U kunt dit scherm nu afsluiten. Wij wensen u nog een prettige dag!

A.10 Vragenlijst daders

Hartelijk welkom bij dit onderzoek.

In opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC) doet Ipsos I&O onderzoek naar winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel. We willen u graag een aantal vragen stellen over uw gedrag als u een winkel bezoekt, zoals een supermarkt, bakkerij, slagerij, drogist, bouwmarkt of een andere winkel.

Het invullen van deze vragenlijst duurt ongeveer **5 minuten**.

Privacy

De antwoorden die u geeft, behandelen wij vertrouwelijk. Alle antwoorden verwerken we in een anoniem databestand. De resultaten van het onderzoek bevatten geen gegevens waarin personen zijn te herkennen. Wij gaan zorgvuldig om met uw privacy.

- 1) Welke van de volgende dingen heeft u weleens gedaan?
De antwoorden die u geeft, worden vertrouwelijk behandeld en alleen voor onderzoeksdoeleinden gebruikt. U kunt per regel meerdere antwoorden geven.
 - a) Per ongeluk in een winkel niet betaald voor een (of meerdere) artikel(en)
 - b) Bewust een goedkoper item geselecteerd bij een zelfbedieningskassa in een winkel dan het gekochte item
 - c) Een (of meerdere) artikel(en) uit een winkel meegenomen ter waarde van maximaal vijf euro, zonder te betalen
 - d) Een (of meerdere) artikel(en) uit een winkel meegenomen ter waarde van meer dan vijf euro, zonder te betalen

Gridvraag met meerdere antwoorden mogelijk

- Ja, in de afgelopen 12 maanden
- Ja, in de afgelopen vijf jaar
- Ja, langer dan vijf jaar geleden
- Nee [exclusive]
- Wil ik niet zeggen [exclusive]

Indien bij v1b EN v1c EN v1d 'ja, langer dan vijf jaar geleden', 'nee' of 'wil ik niet zeggen' → EINDE vragenlijst ("Helaas valt u buiten de doelgroep van dit onderzoek. Niettemin hartelijk dank voor uw medewerking!").

Indien v1a ('per ongeluk in een winkel niet betaald voor een (of meerdere) artikel(en)') = ja, in de afgelopen 12 maanden', of 'ja, in de afgelopen vijf jaar' of 'ja, langer dan vijf jaar geleden' → V1b

De rest → V2

1b) U geeft aan dat u wel eens per ongeluk in een winkel niet heeft betaald voor een (of meerdere) artikel(en). Kunt u aangeven wat u hier vervolgens mee heeft gedaan?

Maximaal één antwoord mogelijk

- Een medewerker kwam hier achter (bijvoorbeeld via een steekproef) en ik heb uitgelegd dat het per ongeluk is gebeurd
- Ik kwam er in de winkel achter en heb dit gemeld bij een medewerker
- Ik kwam er in de winkel achter en heb het product toen alsnog gescand
- Ik kwam er thuis of op een andere plek achter en heb dit op een later moment gemeld bij een medewerker van de winkel
- Ik heb hier niets mee gedaan
- Anders, namelijk... [open]
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

Na deze vraag: indien V1b, V1c en V1d ≠ afgelopen 12 maanden en/of afgelopen vijf jaar: EINDE vragenlijst ("Dit waren alle vragen. Hartelijk dank voor uw medewerking!").

U geeft aan dat u in de afgelopen vijf jaar het volgende weleens heeft gedaan: [antwoord(en) v1]. Hier willen we u nu graag een aantal vragen over stellen.

Toevoegen indien meer dan één antwoordoptie (b, c en/of d) geselecteerd bij v1

We willen dat u hierna alleen het volgende in gedachten neemt bij het beantwoorden van de vragen:

Alleen tonen zwaarste delict bij v1, naar deze rangorde:

- Een (of meerdere) artikel(en) uit een winkel meegenomen ter waarde van meer dan vijf euro, zonder te betalen
- Een (of meerdere) artikel(en) uit een winkel meegenomen ter waarde van maximaal vijf euro, zonder te betalen
- Bewust een goedkoper item geselecteerd bij een zelfbedieningskassa in een winkel dan het gekochte item

Antwoord v1 zwaarste delict steeds als volgt invoegen in de vragen:

- V1b → Bewust een goedkoper item selecteerde bij een zelfbedieningskassa?
- V1c → Een (of meerdere) artikel(en) uit een winkel meenam ter waarde van maximaal vijf euro, zonder te betalen
- V1d → Een (of meerdere) artikel(en) uit een winkel meenam ter waarde van meer dan vijf euro, zonder te betalen

2) Heeft u [antwoord v1 zwaarste delict] in de afgelopen vijf jaar vaker dan één keer gedaan?
Als een winkel bij een keten hoort en meerdere vestigingen heeft, doelen we hier met 'dezelfde winkel' op de specifieke vestiging.

Maximaal één antwoord mogelijk

- Ja, twee keer (of vaker) in dezelfde winkel
- Ja, twee keer (of vaker), maar in verschillende winkels
- Nee, ik heb dit één keer gedaan
- Weet ik niet (meer)
- Wil ik niet zeggen

Programmeur: in het vervolg steeds het zwaarste delict van v1 tonen bij [antwoord v1]

Indien V2=2 keer of vaker

2a) Hoe vaak heeft u in de afgelopen vijf jaar [antwoord v1 zwaarste delict] ?

Als u het niet precies weet, wilt u dan een zo goed mogelijke schatting geven?

Xxx keer + Weet ik niet (meer) + Wil ik niet zeggen

Als u in de afgelopen vijf jaar meerdere keren [antwoord v1], willen we dat u bij het beantwoorden van de vraag de laatste keer in gedachten neemt.

3) Kunt u aangeven bij welk type winkel u [antwoord v1]?

Maximaal één antwoord mogelijk

- Een supermarkt (zoals Dirk, Aldi, AH, Plus of Jumbo)
- Een warenhuis (zoals Bijenkorf of HEMA)
- Een kleding-, schoenen-, of modewinkel
- Een drogisterij/winkel in verkoop van cosmetica-artikelen
- Een winkel in medische en orthopedische artikelen (zoals opticiens of audiciens)
- Een apotheek
- Een gespecialiseerde winkel in voedings- en genotmiddelen (bakkerijen, slagerijen, vishandels, slijterijen, tabakszaken etc.)
- Een benzinestation met shop (*We doelen op diefstal van producten in de shop. Diefstal van brandstof telt in dit geval niet mee*).
- Een winkel in consumentenelektronica (computers, telefonie, wit- en bruingoed)
- Een doe-het-zelfzaak, bouwmarkt
- Een winkel in overige huishoudelijke artikelen (zoals meubel of -interieurzaken)
- Een winkel in boeken, kranten, tijdschriften, kantoorbenodigdheden of hobby-artikelen
- Een winkel in sport-, kampeer- en recreatieartikelen (o.a. speelgoed)
- Een winkel in bloemen, planten, zaden, tuinbenodigdheden, huisdieren en dierbenodigdheden
- Een winkel in juweliersartikelen, uurwerken of antiek
- Een warenmarkt/ambulante handel → **EINDE vragenlijst** ("Helaas valt u buiten de doelgroep van dit onderzoek. Niettemin hartelijk dank voor uw medewerking!").
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

4) Kunt u aangeven welk type product of producten u uit deze winkel heeft meegenomen zonder te betalen of bewust verkeerd heeft gescand?

Als u dit meerdere keren heeft gedaan, dan willen we dat u denkt aan de laatste keer.

[open vraag]

- Weet ik niet (meer)
- Wil ik niet zeggen

5) Wat is de totale waarde van het product of de producten die u uit deze winkel heeft meegenomen zonder te betalen of bewust verkeerd heeft gescand?

Als u dit meerdere keren heeft gedaan, gaat u dan uit van de laatste keer.

U mag het bedrag in euro's geven. Met 'waarde' bedoelen we de prijs waar het product of de producten normaal voor zouden worden verkocht. Als u de waarde niet precies meer weet, mag u ook een schatting geven.

[open vraag]: totaalbedrag in euro's

- Weet ik niet (meer)
- Wil ik niet zeggen

6) Kunt u aangeven op welke manier u [antwoord v1]?

Als u dit meerdere keren heeft gedaan, gaat u dan uit van de laatste keer. Met de 'manier' bedoelen we wat u heeft gedaan om niet betrapt te worden. Denk aan specifieke hulpmiddelen of strategieën of gebruik van kenmerken van de winkel.

[open vraag]

- Weet ik niet
- Wil ik niet zeggen

Indien v1 = v1c of v1d

6a) Kunt u aangeven op welke manier u [antwoord v1]?

Als u dit meerdere keren heeft gedaan, gaat u dan uit van de laatste keer. Met de 'manier' bedoelen we wat u heeft gedaan om niet betrapt te worden. Denk aan specifieke hulpmiddelen of strategieën of gebruik van kenmerken van de winkel.

Meerdere antwoorden mogelijk

Antwoordopties 1 tot en met 6 gerandomiseerd aanbieden

- Ik verstopte de producten onder mijn kleding, in mijn tas, winkelkar of winkelmand (of op een andere plek) om er zo ongezien de winkel mee uit te kunnen gaan
- Ik maakte gebruik van externe hulpmiddelen om producten te kunnen stelen (zoals een geprepareerde tas of hulpmiddelen om elektronische detectiepoortjes te misleiden)
- Ik misleidde het winkelpersoneel om producten te kunnen stelen (zoals het retourneren van producten waarvoor niet is betaald)
- Ik maakte gebruik van specifieke kenmerken van de winkel om producten te kunnen stelen (zoals het niet scannen van een item met de handscanner of niet het volledige product afwegen)
- Ik maakte gebruik van speciale vaardigheden om producten te kunnen stelen (zoals achter iemand aanlopen bij de poortjes van de zelfscankassa, het verwijderen van beveiligingslabels of het onopgemerkt openen van verpakkingen)
- Ik steel in groepsverband om minder snel gepakt te worden.
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet (meer) [exclusive]
- Wil ik niet zeggen [exclusive]

Indien v1 zwaarste delict = v1b

6b) Kunt u aangeven op welke manier u bewust een goedkoper item heeft geselecteerd bij de zelfscankassa?

Als u dit meerdere keren heeft gedaan, dan willen we dat u denkt aan de laatste keer. Met de 'manier' bedoelen we wat u heeft gedaan om niet betrapt te worden.

Meerdere antwoorden mogelijk

Antwoordopties 1 tot en met 6 gerandomiseerd aanbieden

- Ik heb bewust gekozen voor producten waarvan ik weet dat de kans kleiner is dat er een steekproef zal plaatsvinden.
- Ik heb bewust gewacht met het gebruik van de zelfscankassa tot het moment waarop ik zag dat er geen medewerker in de buurt was.
- Ik kon het product niet goed scannen en er was geen medewerker in de buurt.
- Ik heb de producten die ik foutief heb gescand bewust onderop in de tas gedaan of in een andere tas gedaan.
- Ik kies kleine dingen zonder streepjescode.
- Ik gebruik trucjes, waarvan ik weet dat de medewerkers daar op letten voor stelen (vb. ik groet het personeel, want ik weet dat het personeel instructie krijgt klanten te groeten om zo winkeldiefstal te voorkomen)
- Anders, namelijk...
- Weet ik niet (meer) [exclusive]
- Wil ik niet zeggen [exclusive]

Vraag tonen aan allen

7) Hieronder staan verschillende redenen die u mogelijk kan hebben gehad voor waarom u [antwoord v1]. Kunt u voor elke reden aangeven in hoeverre dit heeft meegespeeld bij de laatste keer dat u dit deed?

Als u dit meerdere keren heeft gedaan, gaat u dan uit van de laatste keer.

Ik heb het product meegenomen zonder te betalen of bewust een goedkoper item geselecteerd bij de zelfscankassa, omdat...

Antwoordopties gerandomiseerd aanbieden

- ... ik het zelf nodig had en niet wilde betalen
- ... ik het zelf nodig had en niet genoeg geld had om ervoor te betalen
- ... ik het vervolgens wilde doorverkopen
- ... ik de opbrengst wilde gebruiken om alcohol, drugs of andere verdovende middelen te kopen
- ... het me een goed gevoel gaf (een 'kick')
- ... ik een sterke drang voelde om dat te doen die ik niet kon controleren, ook al had ik het product zelf eigenlijk niet nodig
- ... mensen in mijn omgeving (zoals een vriend of vriendin) dit ook wel eens doen
- ... ik vind dat de winkel al meer dan genoeg verdient
- ... ik weet dat ik toch niet betrapt zal worden
- ... ik weet dat de gevolgen meevallen, mocht ik wel betrapt worden
- ... ik vind dat een goedkoper item selecteren bij de zelfscankassa geen diefstal is

[Programmeur: deze antwoordoptie alleen tonen bij v1 = v1b]

Antwoordcategorieën

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

8) Bent u betrapt door de eigenaar van de winkel, een winkelmedewerker, een beveiligder of iemand anders toen u... [antwoord v1]?

Als u dit meerdere keren heeft gedaan, ga dan uit van de laatste keer.

- Ja → v9
- Nee → v12
- Weet ik niet (meer) → v12
- Wil ik niet zeggen → v12

Programmeur: indien 9 = ja

9) Wat is er gebeurd nadat u bent betrapt op de winkeldiefstal?

Als u meerdere keren [antwoord v1], ga dan uit van de laatste keer.

Meerdere antwoorden mogelijk

- De politie is op de hoogte gebracht, maar kwam niet naar de winkel
- De politie kwam naar de winkel en er is aangifte tegen mij gedaan
- Er is later aangifte gedaan door de winkeleigenaar
- Ik kreeg een waarschuwing of 'reprimande' van de politie (**Programmeur tooltip: De politie kan een reprimande geven aan een winkeldief die aan bepaalde voorwaarden voldoet. De winkeldief wordt dan niet aangehouden en niet meegenomen naar het politiebureau. De voorwaarden zijn bijvoorbeeld dat de winkeldief op heterdaad is betrapt, het gestolen goed teruggeeft aan de winkelier en de waarde van het gestolen goed maximaal 50 euro is).**)
- Ik kreeg een (individuele) waarschuwing van de winkel
- Ik kreeg een (individuele) ontzegging/toegangsverbod voor deze winkel
- Ik kreeg een ontzegging/toegangsverbod voor meerdere winkels in hetzelfde winkelgebied (collectieve winkelontzegging)
- De winkel heeft een civiele schadevergoeding opgelegd van 181 euro
- Ik had een gesprek met de winkelmedewerker of de eigenaar van de winkel en heb het product teruggegeven.
- Anders, namelijk... [open]
- Weet ik niet [exclusive]
- Wil ik niet zeggen [exclusive]

Het is mogelijk dat de officier van justitie of een rechter de zaak van winkeldiefstal beoordeelt. De dader kan dan een straf krijgen. Ook is vrijspraak mogelijk.

10) Is uw zaak beoordeeld door een officier van justitie of een rechter?

- Ja → v11
- Nee → v12

- Weet ik niet → **v12**

Indien V10=ja

11) Kreeg u een straf of maatregel?

Meerdere antwoorden mogelijk

- Ja, ik kreeg een waarschuwing
- Ja, ik kreeg een boete
- Ja, ik kreeg een taakstraf
- Ja, kreeg een gevangenisstraf (voorwaardelijk of onvoorwaardelijk)
- Ja, ik kreeg een gebieds- of contactverbod
- Ja, iets anders, namelijk...
- Nee [exclusive]
- Weet ik niet [exclusive]
- Wil ik niet zeggen [exclusive]

Nieuw scherm

Ten slotte willen we u graag nog een aantal uitspraken over winkeldiefstal in het algemeen voorleggen. U hoeft bij het beantwoorden van deze vraag niet meer specifiek te denken aan de laatste keer dat u [antwoord v1].

12) Bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?

Maximaal één antwoord mogelijk

Antwoordopties gerandomiseerd aanbieden

- 5 Ik vind winkeldiefstal een serieuze overtreding van de wet.
- 6 Door de introductie van zelfscankassa's in winkels is het aantrekkelijker geworden om te stelen.
- 7 Doordat de prijzen van producten de laatste tijd zijn gestegen (inflatie), is het aantrekkelijker geworden om te stelen.
- 8 Doordat er minder personeel aanwezig is in winkels, is het aantrekkelijker geworden om te stelen.
- 9 Ik zou iets kunnen stelen zonder gepakt te worden.
- 10 Als ik gepakt word voor winkeldiefstal, heeft dit weinig gevolgen.

Antwoordcategorieën

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Niet mee eens, niet mee oneens
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens
- Weet ik niet/wil ik niet zeggen

A.11 Responstabel enquête daders

Tabel A11.1 – Overzicht respons naar persoonskenmerken (geslacht, leeftijd, regio, opleiding en herkomst)

Kenmerk	Aantal (ongewogen)	Percentage (ongewogen)
Geslacht		
Man	223	45%
Vrouw	271	54%
Leeftijd		
16-34	258	52%
35-49	116	23%
50-64	60	12%
65+	65	13%
Regio		
Noord	55	11%
Oost	103	21%
West	233	47%
Zuid	108	22%
Opleiding		
Laagopgeleid	30	6%
Middelbaar opgeleid	87	17%
Hoogopgeleid	380	76%
Herkomst (etniciteit)		
Nederlands	411	82%
Europees	25	5%
Niet-Europees	57	11%

NB. De categorieën tellen niet overal op tot het totaal van de steekproef (n=500), aangezien niet alle respondenten alle vragen hebben beantwoord.

A.12 Responstabel enquête ondernemers

Tabel A12.1 – Overzicht respons naar persoonskenmerken (functie en werkervaring)

Kenmerk	Aantal (ongewogen)	Percentage (ongewogen)
Functie		
Winkeleigenaar	412	31%
Franchisenemer of filiaalhouder	286	22%
Manager of leidinggevende	533	40%
Anders	95	7%
Aantal jaren werkervaring		
0 tot 5 jaar	113	9%
5 tot 10 jaar	175	13%
10 tot 15 jaar	155	12%
>15 jaar	854	64%

NB. De categorieën tellen niet overal op tot het totaal van de steekproef (n=1.326), aangezien niet alle respondenten alle vragen hebben beantwoord.

A.13 Codeerschema rechtspraakanalyse

Analyseer iedere uitspraak op basis van onderstaande lijst met kenmerken. De kenmerken zijn opgedeeld in drie categorieën: (1) daderkenmerken, (2) delictkenmerken en (3) uitspraakkenmerken.

1 Daderkenmerken

- Geslacht (**man/vrouw/onbekend**). Dit wordt niet expliciet genoemd in de uitspraak, maar kan je afleiden aan de hand van het gebruik van het persoonlijke voornaamwoord 'hij' of 'zij'.
- Leeftijd (**jaar van plegen delict – geboortejaar**)
- Woonplaats
- Nationaliteit
- Middelengebruik: alcohol, drugs of andere verdovende middelen (**ja/nee**)
- Psychische problematiek/psychische stoornis (**ja/nee**)
- Leef-/werksituatie (**werkend/werkloos/geen vaste verblijfplaats**)
- Problematiek op leefgebieden (**ja/nee**)
- Recidive/veelpleger (stelselmatige dader), zoals naar voren komt uit uittreksel uit de Justitiële Documentatie
 - Algemeen: is verdachte eerder veroordeeld voor een strafbaar feit? (**ja/nee?**)
 - Specifiek vermogensdelict: is verdachte eerder veroordeeld voor een vermogensdelict? (**ja/nee?**)
 - Specifiek winkeldiefstal: is verdachte eerder veroordeeld voor winkeldiefstal? (**ja/nee?**)
- Delictverleden: voor welk type delicten is verdachte eerder veroordeeld?

2 Delictkenmerken

- Modus operandi/werkwijze toegepast bij het plegen van de winkeldiefstal (de manier waarop de verdachte het goed heeft weggenomen of een poging hiertoe heeft gedaan. Dit staat vaak genoemd in de sectie waar het delict en de pleegdatum worden beschreven)
 - 1 = Winkeldieven verstoppen de producten onder hun kleding, in de tas, winkelkar of winkelmand (of op een andere plek) om er zo ongezien de winkel mee uit te kunnen gaan
 - 2 = Winkeldieven maken gebruik van externe hulpmiddelen om producten te kunnen stelen (zoals een geprepareerde tas of hulpmiddelen om elektronische detectiepoortjes te misleiden)
 - 3 = Winkeldieven misleiden het winkelpersoneel om producten te kunnen stelen (zoals het retourneren van producten waarvoor niet is betaald)
 - 4 = Winkeldieven maken gebruik van specifieke kenmerken van de winkel om producten te kunnen stelen (zoals het niet scannen van een item, een goedkoper item selecteren bij de zelfscankassa of niet het volledige product afwegen)
 - 5 = Winkeldieven gebruiken speciale vaardigheden om producten te kunnen stelen (zoals het verwijderen van beveiligingslabels of het onopgemerkt openen van verpakkingen)
 - 6 = Winkeldieven plegen de diefstal met behulp van een of meerdere anderen (zoals een 'handlanger' die het personeel afleidt of op de wacht staat of de poortjes openhoudt zodat ze snel kunnen ontsnappen)
 - 7 = Winkeldieven gebruiken geweld of bedreiging bij de diefstal of wanneer ze worden betrapt
 - Anders, namelijk...

- Aantal winkeldiefstallen ten laste gelegd
- Winkeldiefstal in groepsverband/met anderen gepleegd? (**ja/nee**)
- Type winkel(s) (bijv. drogisterij, supermarkt, kledingwinkel etc.)
- Plaats waar het delict heeft plaatsgevonden
- Weggenomen goed(eren): type goederen, eventueel ook de waarde
- Samenloop met andere delicten

3 Uitspraakkenmerken

- Veroordeling (**ja/nee**)
- Eventuele strafuitsluitingsgronden, bijv. ontoerekeningsvatbaarheid (**ja/nee**)
- Strafmaat bij veroordeling, per ten laste gelegde winkeldiefstal (gevangenisstraf (voorwaardelijk, onvoorwaardelijk), taakstraf, geldboete).
 - Meerdere opties zijn mogelijk
 - Noteer 'nvt' indien de verdachte niet is veroordeeld (zie hierboven)
- Maatregelen, per ten laste gelegde winkeldiefstal (ISD-maatregel, PIJ-maatregel, gedragsbeïnvloedende maatregel, vrijheidsbeperkende maatregel, schadevergoeding, inbeslagname voorwerpen of geen)
 - Noteer 'nvt' indien de verdachte niet is veroordeeld (zie hierboven)

Overige richtlijnen

Er is een aantal richtlijnen dat je moet volgen bij het uitvoeren van de analyse:

- Als er in een uitspraak niks genoemd staat over een bepaald kenmerk, noteer dan achter dit kenmerk: 'onbekend'.
- Het kan voorkomen dat de leeftijd van de verdachte niet specifiek wordt vernoemd in de uitspraak. Dan moet je zelf de leeftijd van de verdachte berekenen op basis van het geboortejaar (indien genoemd) en het jaar waarin en de datum waarop het delict is gepleegd. Indien de gerechtelijke uitspraak meerdere delicten op verschillende data bevat, ga voor het berekenen van de leeftijd dan uit van het delict dat het langst geleden heeft plaatsgevonden.
- Als in een uitspraak de verdachte een poging tot winkeldiefstal ten laste wordt gelegd, neem dit dan ook mee bij het onderdeel 'aantal winkeldiefstallen ten laste gelegd'. Geef wel het onderscheid tussen diefstal en poging tot diefstal aan.
- Bij het onderdeel recidive/veelpleger moet je je in de uitspraak specifiek richten op eerder gepleegde delicten die niet worden behandeld in de huidige uitspraak. Je mag het delict of de delicten waarvan de verdachte wordt beschuldigd in de huidige uitspraak niet meetellen.
- Als er bij de verdachte geen sprake is van strafuitsluitingsgronden of maatregelen, noteer dit dan als 'nee' of 'geen' en niet als 'niet van toepassing'.

A.14 Gespreksleidraad diepte-interviews

Totale gespreksduur: 60 minuten

Aantal deelnemers: 1 deelnemer per gesprek

Vorm: Online (MS Teams)

Benodigheden of incentives: -

- Interviewer stelt zichzelf voor.
- Informeren over doel onderzoek en onderzoeksactiviteiten die tot nu toe zijn gedaan.
- Uitleg opzet gesprek (duur van gesprek, opname): *duurt ongeveer 1 uur, met uw toestemming nemen we het op.*
- Benadruk vertrouwelijkheid: de opname is alleen voor intern gebruik Ipsos I&O en Bureau Beke. **Citaten gebruiken, zonder naam en toenaam.**
- Als u ergens geen antwoord op wilt geven, dan kunt u dat aangeven.
- U krijgt na afloop het gespreksverslag toegestuurd. Deze kunt u desgewenst corrigeren op feitelijke onjuistheden.

1. Introductie (max. 5 minuten)

- Ondernemers: functie, aantal jaren werkervaring, type winkel, plaats en type locatie waar winkel gelegen is.
- Overige gesprekspartners: functie en relatie met het thema winkeldiefstal, aantal jaren werkervaring.

2. Werkwijzen van winkeldieven (modi operandi) (max. 5 minuten)

- Wat zijn veelvoorkomende werkwijzen van winkeldieven die u ziet in uw winkel?
 - Indien zelfscankassa aanwezig: wat voor speciale werkwijzen ziet u bij de zelfscankassa?
- Zijn er bij u in de winkel wel eens groepen van winkeldieven?

3. Kenmerken van winkeldieven (max. 5 minuten)

- Wat voor soort winkeldieven ziet u in uw winkel?
- Wat zijn kenmerkende eigenschappen van winkeldieven? Komen bepaalde (persoons)kenmerken vaker voor? Lijkt de gemiddelde winkeldief op de gemiddelde klant?
- Hoe groot is het aandeel minderjarige winkeldieven ongeveer?
- Hoe groot is het aandeel van 'gelegenheidsdieven' ongeveer? En het aandeel veelplegers?
- Gaan medewerkers in uw winkel wel eens in gesprek met winkeldieven? Wat zijn normen en houdingen die zij tegenkomen bij winkeldieven?
- In de media en de samenleving komt wel eens het beeld naar voren dat het door de introductie van zelfscankassa's aantrekkelijker is geworden om te stelen. Hoe kijkt u daar tegenaan?
 - En door stijgende prijzen (inflatie)?
 - En door de aanwezigheid van minder personeel in winkels?
 - Zijn er nog andere factoren die volgens u van invloed kunnen zijn?

4. Preventieve maatregelen tegen winkeldiefstal (max. 10 minuten)

- Wat zijn de belangrijkste preventieve maatregelen die u neemt in de winkel?
 - Neemt u verschillende soorten tegen verschillende soorten dadercategorieën? Zo ja, welke?

- Welke maatregelen zijn volgens u het meest effectief? Wat werkt wel en niet? Waarom werkt het wel of niet?
- Wat zou er nog moeten of kunnen veranderen om bepaalde maatregelen effectiever te maken?
- Indien zelfscankassa aanwezig: zijn er sinds de introductie van de zelfscankassa nog extra maatregelen genomen in de winkel? Welke? Waarom werken deze maatregelen wel of niet?

5. Repressieve maatregelen tegen winkeldiefstal (max. 10 minuten)

- Wat zijn de belangrijkste maatregelen die u neemt in de winkel als u een winkeldief betrapt?
 - Verschilt dit tussen type winkeldieven? Zo ja, op welke manier?
- Wat zijn overwegingen die u neemt voor het wel of niet aangifte doen tegen een winkeldief?
- Welke maatregelen zijn volgens u het meest effectief? Wat werkt wel en niet? Waarom werkt het wel of niet?
- Wat zou er nog moeten of kunnen veranderen om het straffen van winkeldieven effectiever te maken?
- Een deel van de ondernemers geeft aan dat ze een winkeldief die ze betrappen op diefstal niet straffen, maar bijvoorbeeld alsnog laten afrekenen. Hoe is dat bij u? Zijn er ook nog andere dingen die u doet, waarbij de dader niet wordt gestraft? Gaat u bijvoorbeeld wel eens in gesprek met de dader?
- Wat is volgens u de beste en meest effectieve manier om daders van winkeldiefstal te straffen/het doen van een afdoening tegen winkeldieven? Zou dit hetzelfde moeten zijn voor alle (type) daders?

6. Collectieve winkelontzegging (max. 5 minuten)

- Bent u hiervan op de hoogte?
- Wel of geen deelname? Wat zijn de redenen hiervoor?
- Hoe organiseren jullie de uitwisseling van gegevens bij de collectieve winkelontzegging, hoe houden jullie elkaar op de hoogte?
- Wat zijn volgens u de voordelen van deelname aan het collectief winkelverbod?
- Is er in uw winkel wel eens een winkeldief gearresteerd door de politie voor het negeren van een winkelverbod? (*de grond voor de arrestatie is dan huisvredebreuk*).
- Hoe houden jullie bij welke winkeldieven een (collectief) winkelverbod hebben en dus niet de winkel mogen betreden?

7. Behoeften van slachtoffers van winkeldiefstal (max. 15 minuten)

- Waar heeft u de meeste behoefte aan als het gaat om de aanpak van winkeldiefstal?
- Hoe kijkt u aan tegen het huidige proces van aangifte tegen winkeldiefstal en hoe dit nu verloopt? Wat zijn uw ervaringen hiermee? Moet er volgens u wat veranderd worden?
- Hoe kijkt u aan tegen het huidige proces van schadevergoedingen en hoe dit nu verloopt? Wat zijn uw ervaringen hiermee? Moet er volgens u wat veranderd worden?
- Als het gaat om beleid en een aanpak tegen winkeldiefstal, zijn er verschillende partijen en organisaties die hierin een rol zouden kunnen spelen (namelijk: de politie, de landelijke overheid/het Ministerie van J&V, de brancheorganisaties, het CCV/PVO, het OM). Weet u wat de rol is van deze verschillende partijen in de aanpak van winkeldiefstal? En hoe vindt u dat de rol wordt ingevuld?
 - Op welke manieren maakt u gebruik van informatie en instrumenten vanuit de volgende organisaties om winkeldiefstal tegen te gaan? De landelijke overheid, de brancheorganisatie, het CCV/PVO?

- Heeft u contact met andere ondernemers over het tegengaan van winkeldiefstal (zoals ondernemers bij u in de buurt of in dezelfde branche)? Hoe ziet dit contact eruit? Wat voor soort informatie delen jullie met elkaar?
- Ondernemers geven aan dat zij behoefte hebben aan meer preventietips en 'tips en tricks' tegen winkeldiefstal. Hoe is dat voor u?
 - Zo ja, wie zou deze tips & tricks moeten geven?
 - Welke bronnen gebruikt u nu al voor preventietips en 'tips en tricks'?
- Waar heeft u verder behoefte aan als het gaat om de aanpak van winkeldiefstal?

8. Zijn er nog dingen die u graag wil benoemen die niet aan bod zijn gekomen in het gesprek?
(max. 5 minuten)