

Stichting Maatschappij en Veiligheid (SMV)

Den Haag, augustus 2014

Winkeliers over functioneren van politie en buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's)

1 Het onderzoek

In opdracht van de Stichting Maatschappij en Veiligheid (SMV) heeft Motivaction in 2013 onderzoek gedaan onder winkeliers in zes Nederlandse gemeenten. Centrale vragen uit het onderzoek zijn:

- hoe beoordelen winkeliers het functioneren van de politie?
- hoe beoordelen winkeliers het functioneren van buitengewoon opsporingsambtenaren (boa's)?

Met behulp van *face-to-face*-onderzoek zijn winkeliers ondervraagd in de gemeenten Den Haag, Amersfoort, Deventer, Heerenveen, Schiedam en Tilburg. Deze gemeenten zijn gekozen omdat zij allen over een groot winkelcentrum beschikken en een representatief beeld voor Nederland geven, omdat zij verspreid over het land liggen. Op het moment van onderzoek beschikte alleen Heerenveen niet over buitengewoon opsporingsambtenaren voor handhaving en toezicht in winkelgebieden. De ondervraagde winkeliers zijn allen eigenaar en/of bedrijfsleider van de winkel.

In totaal hebben 401 winkeliers aan het onderzoek deelgenomen met minimaal 65 winkeliers per gemeente. In tabel 1 staat weergegeven uit welke sector de deelnemende winkeliers afkomstig zijn.

Tabel 1 Aan het onderzoek deelnemende winkeliers per sector

| <i>Levensmiddelen</i> | <i>Kleding</i> | <i>Cosmetica & Juwelen</i> | <i>Multimedia & Witgoed</i> | <i>Kantoor, Cadeau & Hobby</i> | <i>Overige</i> | Totaal |
|-----------------------|----------------|--------------------------------|---------------------------------|------------------------------------|----------------|--------|
| 65 | 176 | 29 | 52 | 59 | 20 | 401 |

2 Ervaringen in de winkel

Met welke delicten hebben winkeliers te maken? In tabel 2 staat hier een overzicht van.

Tabel 2 Ervaringen met delicten onder winkeliers

| <i>Kunt u aangeven of onderstaande situaties zich wel een hebben voorgedaan in uw winkel?</i> | <i>% antwoord ja (n = 401)</i> |
|---|--------------------------------|
| Diefstal door klanten / bezoekers | 42% |
| Diefstal door medewerkers | 17% |
| Inbraak | 13% |
| Bedreiging | 9% |
| (Gewapende) overval | 2% |
| Afpersing | 1% |

Vier van de tien winkeliers hebben te maken gehad met diefstal door klanten en/of bezoekers. Van de winkeliers geeft 17% aan dat eigen werknemers wel eens iets hebben ontvreemd. Met inbraak en bedreiging hebben respectievelijk 13% en 9% van de winkeliers ervaring.

Welke instanties schakelen winkeliers in naar aanleiding van delicten? In tabel 3 staat dit voor diefstal door klanten / bezoekers, diefstal door medewerkers, inbraak en bedreiging aangegeven.

Tabel 3 Inschakelen van politie en andere beveiligers naar aanleiding van delicten

| <i>Delicten</i> | <i>% winkeliers met antwoord ja, (bijna) altijd</i> |
|--|---|
| Diefstal door klanten / bezoekers (n = 170) | |
| Politie | 51% |
| Stadswachten (boa's) | 17% |
| Eigen beveiliging | 39% |
| Beveiliging van het winkelcentrum, -straat | 4% |
| | |
| Diefstal door medewerkers (n = 70) | |
| Politie | 48% |
| Stadswachten (boa's) | 4% |
| Eigen beveiliging | 54% |
| Beveiliging van het winkelcentrum, -straat | 0% |
| | |
| Inbraak (n = 51) | |
| Politie | 98% |
| Stadswachten (boa's) | 6% |
| Eigen beveiliging | 63% |
| Beveiliging van het winkelcentrum, -straat | 2% |
| | |
| Bedreiging (n = 36) | |
| Politie | 64% |
| Stadswachten (boa's) | 25% |
| Eigen beveiliging | 22% |
| Beveiliging van het winkelcentrum, -straat | 9% |

De politie wordt bij inbraken vrijwel altijd ingeschakeld. Van de winkeliers die met inbraak te maken hebben gehad, zegt 98% dit te hebben gedaan. Bij bedreiging, diefstal door medewerkers en diefstal door klanten / bezoekers is inschakeling van de politie minder vanzelfsprekend.

3 Tevredenheid over contact met politie

Aan de winkeliers is gevraagd wat hun oordeel is over het contact met de politie naar aanleiding van incidenten waarbij zij daadwerkelijk met de politie contact hebben opgenomen. In tabel 4 staat een overzicht vermeld van percentages (zeer) positieve beoordelingen van de winkeliers.

Tabel 4 Beoordeling daadwerkelijk contact met politie naar aanleiding van incidenten

| <i>Incidenten</i> | <i>% (zeer) positief over contact</i> |
|---|---------------------------------------|
| Bedreiging (n = 27) | 55% |
| Inbraak (n = 50) | 46% |
| Diefstal door klanten / bezoekers (n = 117) | 40% |
| Diefstal door medewerkers (n = 44) | 29% |

Het contact met de politie naar aanleiding van incidenten wordt over het algemeen als positief ervaren. Ongeveer de helft van de winkeliers is (zeer) positief na contacten over bedreigingen en inbraken. Het minst tevreden zijn winkeliers over het contact met de politie naar aanleiding van diefstal door medewerkers.

Wat zijn redenen voor een positief oordeel over het contact met de politie naar aanleiding van incidenten? In tabel 5 staan de motieven hiervoor vermeld.

Tabel 5 Motieven voor positief oordeel over contact met politie

| <i>Motieven (meerdere antwoorden mogelijk)</i> | <i>Percentage (n = 75)</i> |
|--|--------------------------------|
| Ze waren snel ter plaats / snelle reactie | 41% |
| Ze hebben de zaak goed / correct / netjes / discreet / professioneel afgehandeld | 37% |
| Ze hebben me goed ingelicht wat er moest gebeuren | 21% |
| Ze zijn op de melding afgekomen | 16% |
| Ze hebben de dader (die wij binnenhielden) gelijk kunnen aanhouden / meegenomen | 15% |
| Ze waren vriendelijk / behulpzaam | 8% |
| Ik heb aangifte gedaan en dat was het eigenlijk | 3% |
| Aangifte kon telefonisch | 3% |

Winkeliërs zijn vooral positief over het snel ter plaatse zijn van de politie na een melding. Ook scoort een nette en correcte afhandeling door de politie hoog.

4 Imago van de politie

Aan de hand van een reeks voorgelegde stellingen is het imago van de politie onder winkeliërs in beeld gebracht. In tabel 6 staat hier een overzicht van. De bereikbaarheid en het snel ter plaatse zijn van de politie worden gewaardeerd. Twee derde van de winkeliërs geeft aan dat de politie het goed doet op deze twee punten. Veel winkeliërs vinden de politie niet te soft. Ook de opvattingen dat de politie te weinig gezag uitstraalt en weinig vertrouwen boezemt vinden onder winkeliërs niet of nauwelijks gehoor.

Tabel 6 Stellingen over het imago van de politie

| <i>Stellingen</i> | <i>% winkeliërs dat het (zeer) eens is met de stelling (n = 401)</i> |
|--|--|
| De politie in deze gemeente is goed bereikbaar | 72% |
| De politie in deze gemeente is snel ter plekke wanneer er iets aan de hand is | 66% |
| De politie in deze gemeente informeert winkeliërs goed wat er na een aangifte is gebeurd | 33% |
| De politie in deze gemeente lost situaties goed op | 30% |
| De politie in deze gemeente is goed zichtbaar in de wijk | 28% |
| De politie in deze gemeente luistert goed naar wat winkeliërs willen | 21% |
| De politie in deze gemeente is veel te soft | 6% |
| De politie in deze gemeente straalt onvoldoende gezag uit | 5% |
| Ik heb weinig vertrouwen in de politie in deze gemeente | 2% |

Minder positief zijn winkeliërs over de vaardigheid van de politie om situaties goed op te lossen. En ook de zichtbaarheid van de politie in de wijk laat volgens winkeliërs te wensen over.

5 Beoordeling functioneren op taken van de politie

Ook is het functioneren van de politie op haar taken aan de hand van stellingen aan winkeliers voorgelegd. In tabel 7 komt de beoordeling van winkeliers aan de orde. Het meest tevreden zijn winkeliers over het adviseren door de politie hoe diefstal en inbraak kunnen worden voorkomen en over de nazorg en slachtofferhulp ter plaatse.

Tabel 7 Beoordeling functioneren van de politie

| <i>Hoe vindt u dat de politie op dit moment functioneert op onderstaande taken?</i> | <i>% winkeliers dat het (zeer) goed vindt (n = 401)</i> |
|---|---|
| Winkeliers adviseren hoe diefstal en inbraak te voorkomen | 33% |
| Nazorg / hulpverlening aan slachtoffers | 33% |
| Toezicht houden op staat (blauw op straat) | 27% |
| Tegengaan van overlast in winkelgebied | 21% |
| Tegengaan van inbraak en diefstal | 19% |

6 Waardering buitengewoon opsporingsambtenaren (stadswachten)

In de gemeenten waar stadswachten (boa's) actief zijn wordt hun aanwezigheid door bijna de helft van de winkeliers (zeer) positief beoordeeld, blijkt uit tabel 8.

Tabel 8 Waardering stadswachten

| <i>In welke mate waardeert u de aanwezigheid van de stadswachten in de omgeving van uw winkel?</i> | <i>% winkeliers met een (zeer) positief oordeel (n = 323)</i> |
|--|---|
| Oordeel winkeliers | 48% |

7 Imago van de boa's

Aan de hand van stellingen is het beeld vastgesteld dat winkeliers hebben over stadswachten (boa's). In tabel 9 staan de bevindingen weergegeven. De helft van de winkeliers vindt dat stadswachten bijdragen aan een veiligere winkelomgeving. Een derde van de winkeliers wil dat stadswachten de beschikking krijgen over een wapenstok en peperspray. Van de winkeliers ongeveer een kwart is van oordeel dat stadswachten totaal geen autoriteit uitstralen. Over het overnemen van taken van wijkagenten door stadswachten zijn winkeliers over het algemeen minder positief. Van de winkeliers is 18% van oordeel dat deze overheveling goed kan. Slechts een kleine minderheid van winkeliers is van oordeel dat de uniformen van politie en stadswachten moeilijk van elkaar te scheiden zijn. Van wildgroei in dit opzicht lijkt in de ogen van de meeste winkeliers geen sprake te zijn.

Tabel 9 Imago van de boa's

| <i>Kunt u aangeven in hoeverre u het eens of oneens bent met onderstaande stellingen over stadswachten?</i> | <i>% winkeliers dat het (zeer) mee eens is met de stelling (n = 401)</i> |
|--|--|
| Stadswachten dragen bij aan een veiliger winkelomgeving | 51% |
| Stadswachten moeten de beschikking krijgen over een wapenstok en pepperspray | 33% |
| Stadswachten stralen totaal geen autoriteit uit | 24% |
| Stadswachten zijn goed in staat de taken van wijkagenten over te nemen | 18% |
| Het is mij door de verschillende uniformen niet duidelijk of ik nu met een stadswacht (BOA) te maken heb of met de politie | 6% |

8 Conclusies

Op grond van het onderzoek zijn de volgende conclusies mogelijk.

De politie wordt bij inbraken vrijwel altijd ingeschakeld. Van de winkeliers die met inbraak te maken hebben gehad zegt 98% dit te hebben gedaan. Bij bedreiging, diefstal door medewerkers en diefstal door klanten / bezoekers is inschakeling van de politie minder vanzelfsprekend.

Het contact met de politie naar aanleiding van incidenten wordt over het algemeen als positief ervaren. Ongeveer de helft van de winkeliers is (zeer) positief na contacten over bedreigingen en inbraken. Het minst tevreden zijn winkeliers over het contact met de politie naar aanleiding van diefstal door medewerkers.

Winkeliers zijn vooral positief over het snel ter plaatse zijn van de politie na een melding. Ook scoort een nette en correcte afhandeling door de politie hoog.

De bereikbaarheid en het snel ter plaatse zijn van de politie worden gewaardeerd. Twee derde van de winkeliers geeft aan dat de politie het goed doet op deze twee punten. Veel winkeliers vinden de politie niet te soft. Ook de opvattingen dat de politie te weinig gezag uitstraalt en weinig vertrouwen boezemt vinden onder winkeliers niet of nauwelijks gehoor.

Minder positief zijn winkeliers over de vaardigheid van de politie om situaties goed op te lossen. En ook de zichtbaarheid van de politie in de wijk laat volgens winkeliers te wensen over.

De taken van de politie waarover winkeliers het meest tevreden zijn, betreffen het verstrekken van advies op het gebied van inbraak- en diefstalpreventie en de nazorg van slachtoffers ter plaatse.

In de gemeenten waar stadswachten (boa's) actief zijn wordt hun aanwezigheid door bijna de helft van de winkeliers (zeer) positief beoordeeld.

De helft van de winkeliers vindt dat stadswachten bijdragen aan een veiligere winkelomgeving.

Een derde van de winkeliers wil dat stadswachten de beschikking krijgen over een wapenstok en peperspray.

Van de winkeliers ongeveer een kwart is van oordeel dat stadswachten totaal geen autoriteit uitstralen.

Over het overnemen van taken van wijkagenten door stadswachten zijn winkeliers over het algemeen minder positief. Van de winkeliers is 18% van oordeel dat deze overheveling goed kan.

Slecht een kleine minderheid van winkeliers is van oordeel dat de uniformen van politie en stadswachten moeilijk van elkaar te scheiden zijn. Van wildgroei in dit opzicht lijkt in de ogen van de meeste winkeliers geen sprake te zijn.

Bron: Ahmed Ait Moha, Pieter Paul Verheggen & Jasper Visscher (2013), *Winkeliers over politie & buitengewoon opsporingsambtenaren*. Stichting Maatschappij en Veiligheid, Amsterdam: Motivaction.