

# **Eindrapportage Monitor Winkelcriminaliteit**

Amsterdam, 22 november 1999

A.G. van Dijk

A.J. van Os

# 1 Inleiding

In het voorjaar van 1997 heeft bureau Van Dijk Van Soomeren en Partners op verzoek van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) een voorstel gedaan voor de ontwikkeling van een pilot voor een monitor Winkelcriminaliteit. Deze monitor is een instrument waarmee inzicht verkregen moet worden in de omvang en spreiding van winkelcriminaliteit. Op basis van de uit de monitor verkregen gegevens is het mogelijk (als individuele winkelier of op grotere schaal) om preventieve maatregelen te treffen om winkelcriminaliteit tegen te gaan.

Belangrijke informatiebron voor de monitor winkelcriminaliteit is het elektronisch delictregistratieprogramma. Met behulp van dit programma kunnen winkeliers een aantal basisgegevens registreren van verschillende delicten die in hun winkel plaatsvinden. Dit computerprogramma is ontwikkeld door adviesbureau Van Os & Partners in samenwerking met Claris.

Het elektronisch delictregistratieprogramma is in nauwe samenwerking met projectbureau Samen Veilig Ondernemen (SVO) uitgetest in het politiedistrict Eemland-Zuid.

Gelijklopend met de monitor winkelcriminaliteit is het project "Elektronische aangifte winkeldiefstal" uitgevoerd. Dit project werd in het kader van het Senterprogramma "Technologie en Samenleving" gestart en uitgevoerd door Van Os & Partners in samenwerking met DSP. Het doel is winkeliers te stimuleren tot het doen van aangifte van winkeldiefstal langs elektronische weg.

Om het elektronisch doen van aangifte mogelijk te maken is een aparte module ontwikkeld die opgenomen is in het elektronisch delictregistratieprogramma. Nadat de winkelier een aantal basisgegevens over het betreffende delict heeft ingevuld kan de aangifte per e-mail naar het projectbureau SVO worden verzonden.

## Leeswijzer

DSP heeft gedurende de looptijd van het project regelmatig in rapportages verslag gedaan van de stand van zaken. Deze rapportage bevat de eind-evaluatie van het totale project en is de laatste in de rij.

De eindrapportage is, inclusief deze inleiding, opgedeeld in 5 hoofdstukken. Allereerst wordt in hoofdstuk 2 een korte samenvatting gegeven. Hoofdstuk 3 geeft in het kort de uitgangspunten van de monitor weer. Hoofdstuk 4 bevat een procesbeschrijving van de verschillende fases van het project, op zowel inhoudelijk als organisatorisch gebied. In hoofdstuk 5 tenslotte worden er conclusies getrokken over de resultaten van het project "Monitor Winkelcriminaliteit" en het "project elektronische aangifte" en enkele aanbevelingen gedaan ten aanzien van elektronische delictregistratie, elektronische aangifte en monitoring van winkelcriminaliteit.

## 2 Samenvatting

### *Achtergrond*

In het najaar van 1997 is DSP samen met Van Os & Partners en het projectbureau SVO van start gegaan met de ontwikkeling van een Monitor Winkelcriminaliteit in opdracht van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD). Voor zowel winkeliers als andere betrokkenen (politie, gemeente) zou de ontwikkeling van een monitor een manier zijn om op een structurele manier inzicht te verkrijgen in de winkelcriminaliteit. Door winkeliers te vragen systematisch gegevens in te voeren over winkelcriminaliteit in een eenvoudig computerprogramma, en deze gegevens te combineren met andere gegevensbronnen van politie en Kamer van Koophandel, zou men een beeld kunnen krijgen van de aard en omvang van dit probleem. Deze gegevens konden dan weer als basis dienen voor het ontwikkelen van preventieve maatregelen tegen winkelcriminaliteit.

Een aan de monitor winkelcriminaliteit gerelateerd project is het project "elektronische aangifte winkeldiefstal". Dit project is uitgevoerd door Van Os en Partners in samenwerking met DSP in opdracht van Senter, een agentschap van het ministerie van Economische Zaken. Dit project is erop gericht het elektronisch doen van aangifte van winkeldiefstal mogelijk te maken. Hiertoe is enerzijds een aparte module ontwikkeld die opgenomen is in het elektronisch delictregistratieprogramma. Anderzijds is nagegaan welke voorwaarden vanuit de politie aan het elektronisch doen van aangifte worden gesteld.

### *Doelgroep en proefregio*

Winkeliers vormen de belangrijkste doelgroep voor de monitor; daarnaast moeten op termijn winkeliersverenigingen, branche-organisaties, de politie, gemeenten, het Openbaar Ministerie en het Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing gebruik kunnen maken van informatie uit de monitor. Omdat het project bureau SVO in het district Eemland Zuid (met als grootste gemeente Amersfoort) al gestart was met een structurele aanpak van de winkelcriminaliteit was dit gebied zeer geschikt om als proefgebied voor de monitor en dus ook voor het project elektronische aangifte te dienen.

### *Procesbeschrijving*

Eind 1997 was de eerste ruwe testversie van het programma om de gegevens over winkelcriminaliteit in op te slaan gereed. Dit programma was door Van Os & Partners ontwikkeld in Filemaker. Begin 1998 werd het programma vervolgens getest door 5 winkeliers nadat het eerst op het projectbureau SVO gedemonstreerd was. Op basis van de door deze proefpersonen geconstateerde fouten en tekortkomingen in het programma is een volgende testversie ontwikkeld. Dit is gedaan door het automatiseringsbedrijf Claris. Het projectbureau SVO heeft winkeliers benaderd om deel te nemen aan de eerste testfase van het programma.

Door vertraging in de ontwikkeling van het delictregistratieprogramma en ten gevolge daarvan weer vertragingen in de werving van winkeliers die mee wilden doen, werd de eerste testversie van het programma pas najaar 1998 onder 20 winkeliers uitgetest.

Uit deze eerste test werden de volgende conclusies getrokken.

- Een niet onaanzienlijk deel van de ondernemers beschikte niet over de mogelijkheden (hardware en software) om het programma te kunnen gebruiken. Een ander deel van de ondernemers had een te beperkte ervaring met computers om zelfstandig met het programma te kunnen werken.

- De ervaringen van de winkeliers die het programma gebruikt hebben waren tamelijk positief; zij het dat de meeste ondernemers vooral de niet gerealiseerde mogelijkheid van het doen van elektronische aangifte aantrekkelijk vinden. De mogelijkheid om beter zicht te krijgen op de winkelcriminaliteit werd vooral door grotere ondernemingen interessant gevonden.

Na de test in 1998 werd besloten tot een "herstart" van het experiment. Op basis van de resultaten uit de eerste test werd een aantal voorwaarden gesteld voor de tweede test. Allereerst moesten de deelnemende winkeliers in het bezit zijn van een computer met Windows en hiermee om kunnen gaan. Ook moesten zij weten hoe ze Windows af moesten sluiten (dit in verband met het verzenden van email). Als laatste voorwaarde werd gesteld dat de module voor het elektronisch doen van aangifte klaar moest zijn voor dat het programma weer uitgezet zou worden onder winkeliers. Tenslotte werd er voor gekozen de deelnemende winkeliers zoveel mogelijk te concentreren in een beperkt aantal winkelgebieden zodat ondersteuning van winkeliers bij het gebruiken van het programma makkelijker te realiseren zou zijn.

De tweede testfase zou voorjaar 1999 gehouden worden. Wederom werd er vertraging opgelopen, met name veroorzaakt door bijstellingen die aangebracht moesten worden in het elektronisch delictregistratieprogramma inclusief de elektronische aangifte module. Begin oktober 1999 is gestart met de tweede test. Wijzer geworden door de eerste test werden ditmaal de winkeliers tijdens de testperiode op de voet gevolgd door een medewerker van het projectbureau. Regelmatig ging hij langs bij alle deelnemers om te horen hoe de voortgang was en om te informeren naar eventuele struikelblokken in het werken met het programma.

Uit deze tweede testfase is naar voren gekomen dat het percentage ondernemers dat voldoet aan de voorwaarden om gebruik te kunnen en willen maken van elektronische delictregistratie en elektronische aangifte vooralsnog beperkt is.

De ervaringen van de winkeliers die gebruik hebben gemaakt van het elektronisch delictregistratieprogramma en de elektronische aangiftemodule zijn positief, zij het dat de bruikbaarheid van het elektronisch delictregistratieprogramma pas goed kan worden vastgesteld als de tweede testfase nog enige maanden wordt voortgezet en ondernemers in staat zijn geweest analyses te maken met behulp van de gegevens die zij met behulp van het programma hebben ingevoerd.

Op grond van de ervaringen die tijdens de afgelopen twee jaar zijn opgedaan worden de volgende aanbevelingen geformuleerd:

- Na afronding van de tweede testfase kan een definitieve versie van het elektronisch delictregistratieprogramma worden vervaardigd. Dit programma kan dan tegen een geringe vergoeding aan winkeliers ter beschikking worden besteld. Daarbij moet duidelijk worden aangegeven welke hardware en software men moet hebben om het programma te kunnen gebruiken.
- De elektronische aangifte moet als module worden losgekoppeld van het elektronisch delictregistratieprogramma en is voor winkeliers alleen verkrijgbaar als de politie het doen van elektronische aangifte wil bevorderen.
- Voor ondernemingen in het filiaal grootwinkelbedrijf met uitgebreide automatiseringsnetwerken zal in nader overleg bepaald moeten worden op welke wijze binnen deze ondernemingen elektronische delictregistratie gestalte kan worden gegeven.
- Monitoring van winkelcriminaliteit op het niveau van winkelgebieden en op lokaal en bovenlokaal niveau kan vooralsnog het beste plaatsvinden door gebruikmaking van politiegegevens en enquêtes onder winkeliers.

### 3 Uitgangspunten van de monitor

#### *Ontwikkeling en beheer van de monitor*

Om het project monitor winkelcriminaliteit in goede banen te leiden zijn er afspraken gemaakt over de taakverdeling tussen de verschillende participanten in het project. Van Dijk Van Soomeren en Partners voert de algehele projectleiding en zorgt voor tussentijdse rapportages over het project. In samenwerking met DSP zorgt adviesbureau Van Os & Partners, en later het automatiseringsbedrijf Claris, voor de ontwikkeling van een computerprogramma "elektronische delictregistratie" en de module "elektronische aangifte winkeldiefstal". Het projectbureau SVO zorgt voor de werving en begeleiding van winkeliers die deel willen nemen aan het project en onderhoudt daarnaast de contacten met de politie in het pilotgebied die zorg draagt voor de aanlevering van HKS-gegevens. Het bewerken van de gegevens zal in ieder geval voor de duur van het project, binnen het projectbureau plaatsvinden. Op langere termijn lijkt binnen de regio Utrecht de politie hiervoor de meest aangewezen instantie. De verschillende partijen overleggen regelmatig over de voortgang van het project.

Op afstand is er daarnaast nog een begeleidingscommissie monitor winkelcriminaliteit waarin vertegenwoordigd het hoofdbedrijfschap Detailhandel, Senter, het Ministerie van Economische Zaken, het Ministerie van BZK, het Ministerie van Justitie, het MKB, projectbureau SVO, FNV Bondgenoten en Ahold. In deze begeleidingscommissie wordt tevens de voortgang van het project elektronische aangifte besproken.

#### *Doelstellingen en inhoud van de monitor*

De te ontwikkelen monitor moet voldoen aan drie doelstellingen.

- De monitor dient inzicht te geven in ontwikkelingen en trends op het gebied van winkelcriminaliteit (omvang en spreiding in het pilotgebied); daarbij moet tevens aangegeven kunnen worden welk type winkels (wat betreft ligging, branche en omvang) een hoog slachtofferrisico hebben. De winkel wordt daarbij als eenheid van onderzoek genomen.
- De resultaten dienen door de verschillende doelgroepen en overige belanghebbende organisaties gebruikt te worden om in gezamenlijk overleg preventieve maatregelen te treffen.
- Op grond van de ervaringen die met de monitor in het pilotgebied zijn opgedaan, moet bepaald kunnen worden of landelijke invoering wenselijk is en zo ja, op welke wijze dit dient te gebeuren.

Standaard worden in de monitor gegevens opgenomen over de volgende delicten:

- winkeldiefstal (bekende en onbekende dader);
- overige diefstallen (zoals diefstal van geld: kassagreep);
- diefstal met geweld dan wel afpersing;
- winkelinbraak en pogingen daartoe;
- overval, tasje-roof;
- mishandeling, openlijke geweldpleging, bedreiging;
- vernieling;
- oplichting, valsheid in geschrifte (zoals fraude met betaalmiddelen).

Van elk van deze delicten dient minimaal te worden vastgelegd: in/aan welke winkel het heeft plaatsgevonden en wanneer het plaatsvond (tijdstip en datum).



Zoals bekend wordt informatie over delicten, met name minder ernstige vormen van winkelcriminaliteit, door winkeliers slechts in beperkte mate doorgegeven aan de politie. Om dit probleem te ondervangen is voor winkeliers een eenvoudig computerprogramma ontwikkeld. Na het starten van dit programma verschijnt een scherm in beeld waarop de winkelier de relevante gegevens kan invullen (delict, bekende of onbekende dader, tijdstip en ontvreemde goederen). Een aantal gegevens zijn standaard ingevuld (naam, adres, branche en omvang van het bedrijf). Eens per kwartaal worden deze gegevens verzameld bij de winkeliers en, samen met gegevens uit HKS en van de Kamer van Koophandel, geanalyseerd.

#### *Relatie met het project "elektronisch aangifte"*

Een apart project vormt het experiment met de elektronische aangifte van winkeldiefstal. Winkeliers die in het kader van de monitor winkelcriminaliteit gebruik maken van het eenvoudige computerprogramma, kunnen gebruik maken van een extra functie op dit programma. Met deze functie kunnen zij de geregistreerde diefstal via internet versturen naar een ontvangende computer bij de politie. Een afschrift van deze verzonden aangifte rolt desgewenst uit de printer van de winkelier.

Elektronische aangifte moet voldoen aan twee doelstellingen, namelijk: het moet voor de aangever drempelverlagend werken voor het doen van aangifte van minder ernstige delicten en het mag de politie geen extra werk verschaffen. Binnen deze doelstellingen gelden nog een aantal voorwaarden op juridisch en technisch gebied maar die blijven in deze rapportage buiten beschouwing. In een afzonderlijke eindrapportage over het project elektronische aangifte zal aan deze voorwaarden wel aandacht worden besteed.

#### *Het pilotgebied*

De eerste pilot zal worden uitgevoerd in het politiedistrict Eemland-Zuid. Dit projectgebied omvat de gemeenten Amersfoort, Leusden en Woudenberg; in totaal betreft het 1030 winkels gelegen in 19 winkelgebieden.

Amersfoort kent 14 winkeliersverenigingen en een overkoepelende ondernemersfederatie. Leusden heeft 3 winkeliersverenigingen en een overkoepelende federatie en Woudenberg heeft één winkeliersvereniging. In de binnenstad van Amersfoort was (in het voorjaar 1996) de helft van de winkeliers niet aangesloten bij de winkeliersvereniging; in de overige winkelgebieden is de organisatiegraad hoger.

Bij de ontwikkeling, uitvoering en het gebruik van de monitor winkelcriminaliteit zal zoveel mogelijk worden aangesloten bij de bestaande structuur en praktijk van het project 'Samen Veilig Ondernemen'.

#### *Gegevensbronnen*

De primaire informatiebron voor de basis inputvariabelen van de monitor zijn de winkeliers, zij voeren de gegevens in over de in hun winkel voorkomende winkelcriminaliteit. Een tweede informatiebron vormt het HKS. Uit dit systeem dienen in ieder geval de aangiften van winkeliers die niet over het computerprogramma beschikken te worden gebruikt. Een aandachtspunt hierbij vormt de koppeling met gegevens over de winkel zelf (branche en omvang) die via de Kamer van Koophandel te verkrijgen zijn.

De verwerking en analyse van de gegevens wordt uitgevoerd met het programma Access; het projectbureau Samen Veilig Ondernemen produceert reeds overzichten van de winkelcriminaliteit met behulp van dit pakket.

### *Aandachtspunten*

Bij de verdere uitwerking van zowel de monitor winkelcriminaliteit als het parallel lopende project "elektronische aangifte winkeldiefstal" zal aandacht geschonken moeten worden aan:

- het bewaken van het draagvlak voor het experiment onder politie en ondernemers;
- de juridische en praktische randvoorwaarden voor het succesvol introduceren van de mogelijkheid elektronisch aangifte te doen (denk hierbij aan de elektronische handtekening, de koppeling van gegevens met HKS-gegevens of een bewijs van aangifte).

## 4 Procesbeschrijving

### 4.1 De ontwikkelingsfase

#### *Het elektronisch delictregistratieprogramma*

In eerste instantie zou het programma ontwikkeld worden door een extern softwarebedrijf. Het bleek dat dit bedrijf niet de noodzakelijke kennis in huis had voor het ontwikkelen van een dergelijk programma. Met enige vertraging is daarom Van Os & Partners gevraagd om de ontwikkeling op zich te nemen. Op basis van gesprekken met betrokkenen is een eenvoudig programma in Filemaker ontwikkeld. Hierin moet de winkelier eerst een aantal standaard gegevens over en het bedrijf invullen en een aantal lijsten aanmaken waarop aangegeven wordt welke locaties (bij de kassa, schap 1, schap 2 e.d.) er in de winkel te onderscheiden zijn en welke producten of productgroepen. Bij de registratie van delicten kan de winkelier vervolgens steeds gebruik maken van deze lijsten. Het voordeel van dit programma was dat het rechtenvrij en dus kosteloos in het pilotgebied uitgezet kon worden. Mocht men ooit tot landelijke implementatie overgaan dan zijn er alleen kosten verbonden aan support en updating van het programma. De eerste demonstratieversie van het programma werd eerst aan de projectteamleden van SVO gedemonstreerd en vervolgens aan 5 winkeliers. Het programma werd door de 5 winkeliers positief ontvangen. Op 28 januari 1998 heeft vervolgens de begeleidingscommissie monitor winkelcriminaliteit de demonstratieversie positief beoordeeld. Op grond van deze positieve ervaringen is het softwarebedrijf Claris gevraagd de demonstratieversie te perfectioneren. De bijgestelde versie zou in maart 1998 worden opgeleverd.

#### *Gegevensbronnen en data-analyse*

Naast gegevens die verkregen worden via het elektronisch delictregistratieprogramma, worden gegevens uit het HKS voor de politie als informatiebron gebruikt. Bij wijze van test is aan de politie gevraagd HKS-gegevens ter beschikking te stellen over de periode mei - oktober 1997. Het bleek dat de nodige koppelingen van bestanden noodzakelijk waren alvorens de informatie op een voor de monitor geschikte wijze gepresenteerd kon worden. Na overleg met het projectbureau SVO is er voor gekozen om de data-analyse in eerste instantie met het programma Access te laten uitvoeren en voorlopig het uitgebreidere SPSS niet te gebruiken. Hier liggen de volgende argumenten aan ten grondslag.

- Binnen de politie is men vertrouwd met Access dan met SPSS.
- De analyses die moeten worden uitgevoerd zijn vooralsnog dusdanig eenvoudig dat deze binnen Access zonder problemen kunnen worden uitgevoerd. De (veel) verdergaande statistische mogelijkheden die SPSS biedt is dus vooralsnog overkill.
- Voor de noodzakelijke koppeling van HKS-bestanden is door het projectbureau SVO reeds binnen Access een standaard query ontwikkeld, zodat de koppeling via enkele drukken op de knop kan worden uitgevoerd. Indien op enig moment mocht blijken dat toch statistische bewerkingen noodzakelijk zijn, kunnen de data-files ook zonder meer binnen SPSS worden gebruikt.



### *Het project "elektronische aangifte"*

Op verzoek van Senter werd voor het project elektronische aangifte een apart projectplan opgesteld. Omdat het doen van elektronisch aangifte van een delict gebonden is aan een aantal niet op korte termijn op te lossen randvoorwaarden is besloten de elektronisch aangifte module later toe te voegen en winkeliers eerst te laten proefdraaien met de winkelmonitor. Achterliggend idee van dit besluit was dat de koppeling met elektronische aangifte geen vertraging op moest leveren voor het project monitor winkelcriminaliteit.

## **4.2 De eerste testfase**

### *Opzet testfase*

Na de eerste presentatie van de eerste demonstratieversie van het delictregistratieprogramma onder vijf winkeliers in januari 1998 zou het programma verder aangepast worden en vervolgens uitgezet worden onder een groep van ongeveer 20 winkeliers. Deze winkeliers werden door SVO geworven tijdens verschillende bijeenkomsten waarin de doelen van de monitor en de werking van het programma werd toegelicht. Bij de selectie van winkeliers zijn de volgende criteria gehanteerd:

- bereidheid tot deelname;
- spreiding qua branche en grootte van de onderneming.

Tijdens de testfase en de verdere invoering zouden de volgende activiteiten worden uitgevoerd:

- testen delictregistratieprogramma onder 20 winkeliers;
- verzameling en verwerking data voor monitor;
- evaluatie en beoordeling testfase invoeringsfase.

### *Verloop testfase*

Na de eerste test onder 5 winkeliers is op basis van hun commentaar het programma aangepast en verder verfijnd. Hierbij zijn een aantal basisvoorwaarden gesteld waaraan de computer van de deelnemende winkeliers moest voldoen. Door Van Os & Partners is een handleiding geschreven die de deelnemende winkeliers stap voor stap de werking van het programma uitlegt.

Het aanpassen van het programma duurde langer dan verwacht. Voorts leidde een communicatiestoornis tussen DSP en het projectbureau SVO over het uitzetten van het elektronisch delictregistratieprogramma onder de geselecteerde deelnemers tot een verdere vertraging en werd pas eind augustus een begin gemaakt met de eerste testfase.

Van de groep van 20 ondernemers werd uiteindelijk bij 17 ondernemers het programma geïnstalleerd.

Tijdens het installeren deden zich verschillende problemen voor. Een niet onaanzienlijk deel van de ondernemers (met name kleine ondernemingen) beschikten niet over de juiste configuratie. Bij andere ondernemers (met name grotere ondernemingen) mocht of kon het programma niet op het netwerk worden gezet. Om deze problemen te ondervangen zijn door DSP en Van Os een tiental stand-alone computers bij deelnemers neergezet.

### *Resultaten*

Een telefonische enquête, tijdens de test uitgevoerd door DSP, gaf aan dat ongeveer de helft van de ondernemers waar het programma was geïnstalleerd in ook gebruik had gemaakt. Gebrek aan tijd en het niet geconfronteerd worden met delicten in de winkel zijn de redenen geweest dat ondernemers het programma niet gebruikt hebben.

De ervaringen van de acht winkeliers die het programma wel gebruikt hebben zijn tamelijk positief. Vijf van de acht ondernemers gaven aan dat het programma (zeer) makkelijk te bedienen is. De andere drie gaven aan problemen te ondervinden bij het definiëren van artikelgroepen en locaties. De meeste ondernemers vonden dat het grootste voordeel gelegen is in het doen van aangifte. De mogelijkheid om beter zicht te krijgen op de eigen winkelcriminaliteit werd vooral interessant gevonden door grotere bedrijven. Doordat de gebruikers nog niet veel tijd hebben gehad om met het programma te experimenteren, kon men nog niet aangeven of men iets miste aan het programma.

#### 4.3 Voorbereiding tweede testfase

##### *Bijgesteld plan van aanpak*

Hoewel de ervaringen met gebruik van het delictregistratieprogramma beperkt waren, kon al wel worden vastgesteld dat de doelstellingen van de monitor niet op korte termijn gerealiseerd zouden kunnen worden, omdat er voor te veel winkels drempels zijn voor gebruik van het programma, die in eerste instantie gelegen zijn in het niet beschikken over de noodzakelijke hardware en/of software (Windows 95) en basisvaardigheden om met computerprogramma's om te kunnen gaan.

Bovenstaande ervaringen, leidden ertoe dat voor de vervolgfase van de monitor winkelcriminaliteit een bijgesteld plan van aanpak opgesteld moest worden. In dit plan staan de volgende elementen centraal:

- Allereerst wordt voorgesteld het verder proefdraaien vooralsnog te beperken tot drie winkelgebieden. Het argument voor deze beperking is dat bij de huidige stand van automatisering binnen de detailhandel het de nodige tijd zal kosten om ondernemers te vinden die in staat zijn met het programma te werken. Bovendien zullen de meeste van deze ondernemers ook begeleid moeten worden bij het werken met het delictregistratieprogramma.
- De tweede testfase moet deelnemende winkeliers ook nadrukkelijk de mogelijkheid bieden om elektronisch aangifte te doen.
- De werving van ondernemers in deze drie gebieden wordt uitgevoerd door het projectbureau SVO. In eerste instantie wordt gestreefd naar 5 deelnemers per winkelgebied. Voorts worden ondernemers die aan de eerste testfase hebben deelgenomen in staat gesteld deel te nemen aan de tweede testfase.
- Het projectbureau SVO zal ook de installatie van het programma bij de nieuwe deelnemers voor zijn rekening nemen; daar waar zich bij de installatie problemen voordoen die niet door het projectbureau op te lossen zijn zal door Van Os en Partners assistentie worden verleend. Voorts zal het projectbureau begeleiding verzorgen voor de deelnemers om het gebruik van het programma te stimuleren.

##### *Aanpassing elektronisch delictregistratieprogramma en ontwikkeling ontvangstprogramma*

Voordat de tweede testfase van start kon gaan, moest het elektronisch delictregistratie wederom aangepast worden; met name de koppeling met de module voor het elektronisch doen van aangifte leverde hierbij problemen op. Mede doordat de communicatie over de aanpassingen in het programma over meerdere schijven verliep en ten gevolge van problemen (ziekte, gebrek aan tijd) ten aanzien van de beschikbaarheid van de betreffende programmeur bij Claris werd ook in deze voorbereidende fase weer aanzienlijke vertraging opgelopen.

Bovendien moet een programma worden ontwikkeld waarmee de door ondernemers verzonden aangiften op de computer van het projectbureau SVO ontvangen konden worden. Overigens lag het oorspronkelijk ook in de bedoeling om een koppeling te kunnen leggen tussen het ontvangstprogramma en het primair processysteem waarin bij de politie aangiften worden vastgelegd. Uit overleg binnen de politie-organisatie bleek dat deze koppeling een aantal organisatorische voorwaarden stelt aan de politie en bovendien een aantal juridische vraagstukken (onder meer ten aanzien van de elektronische handtekening) met zich mee brengt. De verwachting is dat het nog enige jaren zal duren voordat bij de politie aan de voorwaarden tot het binnen de reguliere bedrijfsprocessen verwerken van elektronische aangiften (en het vervolgens ook elektronisch terugkoppelen van informatie over de behandeling van deze aangifte) voldaan is. Derhalve is er vooralsnog vanaf gezien om een specifieke leesmodule te ontwikkelen waarmee de elektronische aangiften doorgesluisd kunnen worden naar het primair processysteem.

#### **4.4 De tweede testfase**

Als eind september 1999 zowel het programma elektronische delictregistratie en het ontvangstprogramma voor de computer bij het SVO de testen van het projectbureau SVO goed hebben doorlopen, gaat het projectbureau contact opnemen met de ondernemers die begin dit jaar zijn geselecteerd om deel te nemen aan de tweede testfase. Ook de ondernemers die aan de eerste testfase hebben meegedaan worden benaderd om deel te nemen aan de tweede testfase. Een aantal (9) van de potentiële deelnemers blijkt af te haken; het betreft met name ondernemers die aan de eerste test hebben deelgenomen. Daarbij spelen drie redenen een rol:

- Sommige ondernemers kunnen niet bereikt worden.
- De meeste anderen geven aan geen tijd te hebben om mee te doen.
- In een enkel geval is de belangstelling om deel te nemen verdwenen.

Uiteindelijk zijn er 15 ondernemers die hun deelname aan de tweede testfase toezeggen:

- 5 ondernemers uit Emiclaer;
- 5 ondernemers van het Neptunusplein; waarvan 1 ondernemer die privé meedoet omdat de rayonleider deelname heeft verboden;
- 2 ondernemers uit Hamershof;
- 2 ondernemers uit de Binnenstad;
- de Gamma (zeer gemotiveerd om deel te nemen en een bedrijf waar relatief veel winkeldiefstal voorkomt).

Op 15 en 18 oktober wordt het nieuwe elektronische delictregistratieprogramma met elektronische aangifte module uitgezet. In 5 winkels geven de ondernemers aan het programma zelf te zullen installeren, in de overige ondernemingen zal het programma door het projectbureau SVO of door Van Os worden geïnstalleerd. Bij het installeren doen zich bij enkele ondernemingen knelpunten voor:

- Een onderneming was een aantal dagen dicht; installatie heeft een week later plaatsgevonden.
- In een onderneming was geen modem; ook hier is het programma een week later geïnstalleerd maar de internetverbinding is nog steeds niet gerealiseerd, omdat zich problemen voordeden bij de installatie van het internetpakket.
- In een onderneming ontbrak de juiste stekker voor de aansluiting op internet. Het programma is geïnstalleerd, maar de juiste stekker heeft men nog steeds niet aangebracht. Er was afgesproken dat de ondernemer dat zelf zou regelen.

In de weken na de installatie heeft een medewerker van het projectbureau SVO de ondernemers in de winkelgebieden tweemaal benaderd om na te gaan of men gebruik maakte van het programma wat de ervaringen met het gebruik waren. Tijdens de eerste ronde zijn aan enkele ondernemers nogmaals instructies gegeven over het gebruik van het programma. In de week van 8 t/m 12 november zijn de ondernemers ten derde male benaderd. Bij deze ronde is bij een aantal winkeliers een bestand opgehaald van gegevens die men had in gevoerd met het elektronisch delictregistratieprogramma. Tevens is een vragenlijstje ingevuld over de ervaringen met het programma en de beoordeling ervan.

Uit deze activiteiten komt het volgende beeld naar voren.

- Acht van de vijftien ondernemers hebben het programma nog niet gebruikt. De redenen hiervoor zijn als volgt:
  - 5 ondernemers hebben nog geen tijd gehad aandacht aan het programma te besteden;
  - in twee ondernemingen is de aansluiting op internet nog niet gerealiseerd.
  - in een onderneming heeft de computer het begeven.Overigens staan deze ondernemers over het algemeen nog steeds positief tegenover het programma.
- Zeven van de vijftien ondernemers hebben wel gebruik gemaakt van het programma; bij zes van hen is een bestand met de geregistreerde delicten opgehaald. Uit deze bestanden kan echter worden afgeleid dat de ondernemers slechts in beperkte mate gebruik hebben gemaakt van het programma en niet veel verder zijn gekomen dan "uit proberen of en hoe het werkt".

Bij deze zeven ondernemingen zitten de twee grootste (Gamma en Hema).

Zes van deze zeven ondernemers hebben een korte vragenlijst ingevuld. Uit deze ingevulde vragenlijsten kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

  - Alle zes ondernemers achten het programma (na eventuele aanpassingen) geschikt voor verder gebruik. Dit geldt zowel voor de elektronische delictregistratie als de aangiftemodule.
  - De gebruiksvriendelijkheid van de elektronische delictregistratie wordt door 3 ondernemers als goed beoordeeld en door 3 ondernemers als matig. Naar de mening van de medewerkers van het projectbureau SVO hangt de beoordeling van de gebruiksvriendelijkheid in sterke mate samen met de mate waarin ondernemers gewend zijn om met (andere) computerprogramma's te werken.
  - Drie van de zes ondernemers hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om overzichten te bekijken; zij beoordeelden de mogelijkheden die deze overzichten bieden voor de analyse van de winkelcriminaliteit in de eigen winkel als voldoende.
  - Alle zes ondernemers hebben gebruik gemaakt van de mogelijkheid om een aangifte op te maken via het programma. Vier van deze zes ondernemers hebben ook aangiften per email verzonden. Drie ondernemers beoordelen de gebruiksvriendelijkheid van de elektronische aangiftemodule positief; één ondernemer heeft deze vraag niet ingevuld en twee ondernemers geven als oordeel matig. De reden hiervoor is dat men geen signalementen van daders kwijt kan.
- In totaal zijn 4 aangiften per email verzonden en op de computer bij het projectbureau SVO ontvangen. Twee aangiften zijn uitgeprint en aan het projectbureau overhandigd. Eén ondernemer heeft nog 15 aangiften in zijn computer zitten, maar was nog niet aan verzending toegekomen.



## 5 Conclusies en aanbevelingen

### Conclusies

Hoewel de tweede testfase nog niet afgerond is, kunnen over de experimenten monitor winkelcriminaliteit en elektronische aangifte, al wel een aantal conclusies worden getrokken:

De beide experimenten hebben veel vertraging opgelopen. Dit is te wijten aan een combinatie van factoren:

- De keus is gemaakt om de definitieve versie van het elektronisch delictregistratieprogramma tegen zeer geringe kosten door Claris te laten ontwikkelen. Een aantal keren bleek dat Claris er niet in slaagde om binnen acceptabele termijn wijzigingen in het programma door te voeren. Het ontbrak zowel Van Os en Partners als DSP aan mogelijkheden om hier verbetering in te krijgen.
- De communicatie over bijstellingen in het programma verliep over drie schrijven: Claris, Van Os en Partners en het projectbureau SVO, terwijl de coördinatie bij DSP berustte. Deze constructie heeft enkele keren tot onduidelijkheid over gemaakte afspraken geleid.

Het elektronische delictregistratieprogramma is ongeschikt om op korte termijn (binnen enkele jaren) te dienen als basis voor een monitor winkelcriminaliteit. Het percentage ondernemers dat op structurele basis gebruik zal maken van het programma is daarvoor ontoereikend zelfs in het district Eemland Zuid, waar de condities voor het stimuleren van het gebruik van het programma door de activiteiten van projectbureau SVO relatief gunstig zijn. Het structurele gebruik stelt aan ondernemers de volgende drie voorwaarden:

- hoge motivatie om winkelcriminaliteit in de eigen onderneming in beeld te krijgen;
- beschikken over de mogelijkheden (geschikte computer c.q. toestemming om programma op netwerk te zetten) om het programma te gebruiken;
- beschikken over de vaardigheden om het programma te gebruiken;

De gecombineerde resultaten van de beide testfasen wijzen uit dat ondernemers die aan deze drie voorwaarden voldoen tot een zeer select gezelschap behoren.

Het betreft over het algemeen vrij grote winkels waarin men zelf zeggenschap heeft over de automatisering binnen de onderneming. Bij filiaal- en grootwinkelbedrijven waar de automatisering centraal geregeld is, uit gebruik van het programma op een aantal praktische bezwaren.

Ook het percentage ondernemers dat op dit moment gebruik kan en wil maken van de mogelijkheid om elektronische aangifte te doen is tamelijk gering. In combinatie met de verwachting dat het nog enige jaren zal duren voordat bij de politie is voldaan aan de voorwaarden tot het binnen de reguliere bedrijfsprocessen verwerken van elektronische aangifte kan de conclusie worden getrokken dat het nu nog te vroeg is om het doen van elektronische aangifte op grotere schaal in te willen voeren.

De ervaringen tijdens de tweede test van het elektronisch delictregistratieprogramma lijken er op te duiden dat dit programma een bruikbaar instrument kan gaan vormen voor ondernemers die de winkelcriminaliteit binnen hun eigen onderneming willen analyseren en op grond daarvan preventieve maatregelen willen treffen. De bruikbaarheid van het delictregistratieprogramma kan echter pas goed worden vastgesteld als de



tweede testfase nog enige maanden langer heeft geduurd waardoor ondernemers ook in staat zijn geweest analyses te maken met behulp van de gegevens die zij met behulp van het programma hebben ingevoerd.

### **Aanbevelingen**

Op grond van bovenstaande conclusies komen we ten aanzien van het elektronische delictregistratieprogramma, het doen van elektronische aangifte en monitoring van winkelcriminaliteit tot de volgende aanbevelingen.

- Na afronding van de tweede testfase kan één definitieve versie van het elektronisch delictregistratieprogramma worden vervaardigd. Dit programma kan dan tegen een geringe vergoeding aan winkeliers ter beschikking worden besteld. Daarbij moet duidelijk worden aangegeven welke hardware en software men moet hebben om het programma te kunnen gebruiken.
- De elektronische aangifte moet als module worden losgekoppeld van het elektronisch delictregistratieprogramma en is voor winkeliers alleen verkrijgbaar als politie het doen van elektronische aangifte wil bevorderen.
- Voor ondernemingen in het filiaal grootwinkelbedrijf met uitgebreide automatiseringsnetwerken zal in nader overleg bepaald moeten worden op welke wijze binnen deze ondernemingen elektronische delictregistratie gestalte kan worden gegeven.
- Monitoring van winkelcriminaliteit op het niveau van winkelgebieden en op lokaal en bovenlokaal niveau kan vooralsnog het beste plaatsvinden door gebruikmaking van politiegegevens en enquêtes onder winkeliers.