

[ DSP - groep ]

*Onderzoek – Advies – Management*

## Evaluatie project overlastdonatie

Marlène Zwaan  
Joost Groenendijk

~

## Evaluatie project overlastdonatie

Amsterdam, 9 maart 2007

Marlène Zwaan  
Joost Groenendijk

Met medewerking van:  
Jack Wever  
Bram van Dijk

DSP – groep BV  
Van Diemenstraat 374  
1013 CR Amsterdam  
T: +31 (0)20 625 75 37  
F: +31 (0)20 627 47 59  
E: [dsp@dsp-groep.nl](mailto:dsp@dsp-groep.nl)  
W: [www.dsp-groep.nl](http://www.dsp-groep.nl)  
KvK: 33176766 A'dam

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Achtergrond overlastdonatie	3
1.2	Opzet van de evaluatie	5
1.3	Onderzoeksmethoden	5
1.4	Leeswijzer	6
<b>2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>7</b>
2.1	Ervaringen van winkeliers	7
2.2	Politiecijfers	10
<b>3</b>	<b>Leerervaringen</b>	<b>12</b>
<b>4</b>	<b>Conclusies</b>	<b>16</b>
	<b>Bijlagen</b>	<b>17</b>
Bijlage 1	Interviews	18
Bijlage 2	Specificatie vordering € 151,-	19

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond overlastdonatie

Winkeldiefstal is een hardnekkig en omvangrijk probleem voor veel winkeliers. Het veroorzaakt niet alleen materiële schade, maar ook veel immateriële schade door een gevoel van onveiligheid en onmacht. Overlastdonatie is een concrete invulling en innovatieve vorm van het verhalen van schade op winkeldieven. Het is een aanpak die een preventief en repressief (collectief) schadeverhaal richting een gepakte winkeldief combineert met een preventieve aanpak van de beveiliging van de winkel door winkeliers.

Het huidige project Overlastdonatie<sup>1</sup> borduurt voort op een eerder en uitgebreider concept voor het voorkomen van incidenten en het indammen van de gevolgen van incidenten, SHOPwacht, dat om verschillende redenen (waar onder juridische complexiteit en de financiering) niet tot uitvoering kwam. Het gedeelte 'overlastdonatie' kon goed op zichzelf staan omdat het wat eenvoudiger te realiseren was en is daarom in 2004 door DSP-groep/Van Os en Partners, gemeente Amsterdam/EZ en MKB Amsterdam voorgedragen voor de subsidieregeling Innovatieve aanpak winkelcriminaliteit van het ministerie van EZ.

Nadat deze subsidie van € 25.000,00 begin 2005 toegekend werd, droeg de gemeente Amsterdam vanuit het economisch stimuleringsprogramma 2002-2006 HERMEZ het ontbrekende projectbudget van € 75.000,00 bij, zodat we van start konden met twee pilotprojecten.

Binnen het project wordt op diverse manieren samengewerkt door de volgende partijen: DSP-groep, Van Os en Partners, gemeente Amsterdam/EZ, MKB Amsterdam, politie Amsterdam-Amstelland, Openbaar Ministerie Amsterdam, de betrokken winkeliersverenigingen en hun aangesloten leden en de stadsdelen Osdorp en Amsterdam Zuidoost.

### De 'werking' van Overlastdonatie

'Overlastdonatie' staat voor de vergoeding die een winkelier (in een civiele procedure) in rekening brengt bij een op heterdaad aangehouden verdachte van winkeldiefstal. De winkeldief is verplicht de rekening à € 151,- te betalen, hetzij in de vorm van een aansprakelijkheidsstelling, hetzij in de vorm van een overeenkomst tot betalen met de winkelier. Een voor dat doel door DSP-groep en Van Os en Partners opgerichte stichting Overlastdonatie Amsterdam (SODA) zorgt voor inning van de rekening.

Noot 1 In dit rapport wordt onderscheid gemaakt tussen het 'project Overlastdonatie' en 'de overlastdonatie'. Met het 'project Overlastdonatie' wordt het geheel aan projectactiviteiten uitgedrukt. Met 'de overlastdonatie' wordt de procedure tot verhalen van de schade op de dader bedoeld.

De aanpak bestaat uit een aantal stappen:

*De randvoorwaarden:*

- 1 oprichting van een Stichting Overlastdonatie Amsterdam (SODA);
- 2 bepalen van de vergoeding voor het kapitaliseren van de schade van oponthoud (nu vastgesteld op € 151,00<sup>2</sup>);
- 3 verzorgen van informatie- en publiciteitsmateriaal;
- 4 benodigde partijen informeren en actief betrekken bij het traject, hetzij in de vorm van het verlenen van hun medewerking, hetzij door zich op te geven als deelnemer.

*De stappen in de deelnemende winkels:*

- 1 de deelnemende winkelier zorgt ervoor dat zijn winkel voldoet aan de prestatie-eisen ontleend aan het KVO *op het gebied van winkeldiefstal* (dit wordt door een deskundige geïnspecteerd);
- 2 in de winkel wordt het beleid ten aanzien van het schadeverhaal aan klanten bekend gemaakt door middel van aankondigingsborden;
- 3 wanneer een winkeldief betrapt wordt belt de winkelier de politie voor het doen van aangifte. Terwijl er gewacht wordt vult de winkelier het 'formulier overlastdonatie' in.
- 4 de winkelier overhandigt het formulier aan de vermeende winkeldief en het formulier wordt aangehecht bij het proces-verbaal.

De overlastdonatie: het verhalen van schade op de dader

- 1 de Stichting Overlastdonatie zorgt voor het verhalen van de schade bij de winkeldief, eventueel met behulp van inschakeling van een incassobureau;
- 2 het grootste deel van de vordering ontvangt de winkelier, een deel gaat in het fonds Overlastdonatie;
- 3 met de gelden uit dit fonds worden winkeliers op verschillende manieren ondersteund bij de preventieve aanpak van winkeldiefstal.

## **De pilot**

Doel van het pilotproject in Osdorp en Amsterdam Zuidoost is om te onderzoeken of het concept 'Overlastdonatie' in de praktijk aanspreekt, concreet uitvoerbaar is en effect heeft.

In 2005 en begin 2006 zijn de volgende activiteiten uitgevoerd:

- Werving van twee pilotgebieden.
- Oprichten van de stichting die zorg draagt voor de administratieve afhandeling van de vorderingen.
- Organiseren van front- en backoffice.
- Overleg over het juridisch, politieel en organisatorisch kader om de vorderingen mogelijk te maken.
- Overleg met betrokken partijen over randvoorwaarden en start en verloop van het project.
- Bestuurlijke besluitvorming over het project door driehoek.

Noot 2 Zie bijlage 2 voor de specificatie van dit bedrag.

Als pilotgebieden zijn twee grote winkelcentra gekozen, in Stadsdeel Osdorp (Winkelcentrum Osdorp) en in stadsdeel Zuidoost (Winkelcentrum Amsterdamse Poort). In deze winkelgebieden zijn ook de particuliere beveiliging bij het opleggen van overlastdonatie in het project betrokken.

Tijdens de beginperiode van het project Overlastdonatie in Winkelcentrum Osdorp zijn gedurende de periodieke contacten met de deelnemers enthousiaste reacties genoteerd.

De onderhavige evaluatie dient om vast te stellen hoe de pilot verder is verlopen en welke resultaten zijn bereikt.

## 1.2 Opzet van de evaluatie

*Vraagstelling:*

- 1 Spreekt het *concept* van overlastdonatie, zoals dat ontwikkeld is door DSP-groep en Van Os en Partners in de praktijk aan?
- 2 Is het concept overlastdonatie concreet uitvoerbaar?
- 3 Is het concept overlastdonatie effectief?

Er is geen zware wetenschappelijke evaluatie beoogd; deze evaluatie draagt het karakter van een quick scan die inzicht moet geven in:

- De lessen die van het project geleerd kunnen worden en waar -bij de mogelijke verdere invoering van overlastdonatie – mee rekening kan worden gehouden (procesevaluatie);
- Wat de resultaten en effecten zijn van het project Overlastdonatie (effectevaluatie).

## 1.3 Onderzoeksmethoden

Voor de evaluatie zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt: telefonische interviews met winkeliers, politiecijfers, en gesprekken met de leden van de projectgroep Overlastdonatie: OM, politie, MKB, EZ (gemeente Amsterdam).

*Interviews met winkeliers*

Om te kunnen achterhalen hoe het verloop van de pilot voor de deelnemende winkeliers in Winkelcentrum Osdorp en Amsterdamse Poort is geweest, zijn telefonische interviews gehouden over hun ervaringen met het project Overlastdonatie en met de stichting Overlastdonatie.

*Politiecijfers*

Er zijn politiecijfers aangeleverd door bureau MiO van de politie Amsterdam-Amstelland. We hebben niet alleen de aangiftecijfers voor winkeldiefstal opgevraagd voor de winkelgebieden Osdorplein en Amsterdamse Poort, waar de pilot Overlastdonatie werd uitgevoerd, maar ook voor de districten waarbinnen beide winkelgebieden vallen als geheel. Dit doen we om rekening te kunnen houden met algemene trends in winkeldiefstal.

### *Interviews met projectgroepleden*

Om verloop van en knelpunten in de pilot te beschrijven en te evalueren zijn interviews gehouden met alle leden van de projectgroep. Omdat door een aantal personeelwisselingen de samenstelling van de projectgroep inmiddels gewijzigd is, is extra moeite gedaan om toch alle benodigde informatie boven tafel te krijgen<sup>3</sup>.

## **1.4 Leeswijzer**

In hoofdstuk 2 komt achtereenvolgens aan de orde: een overzicht van het aantal deelnemers per pilotgebied, de ervaringen van de winkeliers en politiegegevens betreffende de pilotgebieden.

In hoofdstuk 3 worden de succesfactoren van en leerervaringen met het project Overlastdonatie besproken aan de hand van interviews met de leden van de projectgroep.

Hoofdstuk 4 geeft de belangrijkste conclusies en voorwaarden voor vervolg.

Noot 3 Met dank aan Suzanne van Noort, die ten tijde van deze evaluatie inmiddels elders werkzaam was, maar toch tijd vrijmaakte om over het project te vertellen.

## 2 Resultaten

Omstreeks half maart 2006 is het opleggen van overlastdonatie in winkelcentrum Osdorpplein van start gegaan. Nadat bij de eerste deelnemers aankondigingsborden in de winkel zijn opgehangen kwam al snel de vraag van de andere winkeliers in dat winkelgebied, om ook deel te kunnen nemen, op gang. Na enkele maanden deden 11 bedrijven mee aan het project Overlastdonatie. Op dit moment zijn in winkelcentrum Osdorpplein 29 bedrijven actief in het project.

In het andere pilotgebied Amsterdamse Poort is het project in oktober 2006 van start gegaan. Op dit moment (maart 2007) zijn in Amsterdamse Poort 11 bedrijven actief in het project.

Er zijn in totaal 24 vorderingen gedaan, waarvan er op dit moment 15 zijn betaald, en waarvan er 9 nog lopen. 1 à 2 vorderingen zijn waarschijnlijk niet te verhalen.

### 2.1 Ervaringen van winkeliers

In interviews met de winkeliers, die gemiddeld een kwartier in beslag namen, werd gevraagd naar ervaringen met het project in de praktijk en naar de ervaren effectiviteit. In winkelcentrum Osdorp zijn 8 van de 29 aan het project Overlastdonatie deelnemende winkeliers telefonisch geïnterviewd. In Winkelcentrum Amsterdamse Poort 6 van de 11. Daarvan hebben 5 winkeliers in winkelcentrum Osdorp en 1 winkelier in winkelcentrum Amsterdamse poort één of meer winkeldieven betraapt en ervaring met de overlastdonatie.

#### **Amsterdam Osdorp**

##### *Bekendheid met het project*

Het grootste deel van de winkeliers in Osdorp dat deelneemt aan de pilot heeft zich aangesloten na een bijeenkomst van de winkeliersvereniging. Winkeliers die zich in later stadium aansloten werden er door van Os en Partners op gewezen tijdens zijn ronde over het Osdorpplein of hebben zelf contact gezocht met SODA. Over het algemeen verwachtten de deelnemers dat overlastdonatie een afschrikkende werking zou hebben op potentiële winkeldieven. Ze zijn meer alert op winkeldiefstal en ze willen het signaal afgeven aan het winkelende publiek dat zij gezamenlijk optrekken bij de bestrijding van winkeldiefstal. Alle handreikingen die worden geboden om het probleem te bestrijden willen ze aangrijpen.

##### *Preventieve check*

De winkeliers zijn tevreden over de adviezen die zij kregen en geven aan dat het contact met de stichting in de beginfase vlot verliep. Het blijft echter vaak onduidelijk of de veiligheidsadviezen ook daadwerkelijk navolging hebben gekregen. Bij meerdere vestingen heeft sinds de deelname aan het project Overlastdonatie een wisseling van bedrijfsleiding plaatsgevonden. Deze winkeliers zijn bekend met de pilot, maar kunnen niets vertellen over de preventieve check. De grotere vestingen die deel uitmaken van een

keten zijn vaak al langere tijd actief bezig met winkeldiefstalpreventie. Zij beschikken al over camera's, beveiligde artikelen, alarmpoortjes en werken samen met beveiligingsbedrijven. Aanpassingen in de vestiging verlopen in veel gevallen via het hoofdkantoor. Er gaat veel tijd overheen en adviezen worden niet altijd opgevolgd.

De zelfstandige winkeliers hanteren in hun relatief kleine vestigingen vaak al jaren dezelfde winkelopstelling, waardoor aanpassingen in hun vestiging niet altijd mogelijk blijken. Toch was de preventieve check in een paar gevallen een ware 'eye opener'.

#### *Overlastdonatie in de praktijk*

7 van de 29 deelnemers in winkelcentrum Osdorp hebben sinds de start van de pilot in maart 2006 een of meerdere winkeldieven op heterdaad betrapt en daarbij gebruik gemaakt van de mogelijkheid van overlastdonatie. De procedures waren in alle gevallen duidelijk, maar in een enkel geval was het personeel op de winkelvloer niet op de hoogte van de pilot en zijn de formulieren niet ingevuld. De winkeliers die wel op de hoogte waren, vulden zelf de formulieren in of lieten dit over aan personeel van het beveiligingsbedrijf. Dankzij de duidelijke instructies door van Os en partners bij de aanmelding wisten zij wat hen te doen stond.

#### *De effectiviteit van Overlastdonatie*

De deelnemende winkeliers in Osdorp zijn positief over de pilot en willen hier graag mee doorgaan. Er wordt bij de winkeliers zelfs door collega's uit andere winkelcentra geïnformeerd naar de mogelijkheden om dit ook in hun vestiging in te voeren. Bovendien leeft het idee dat er een preventieve werking van uitgaat. Voor het gevoel wordt er minder gestolen en zijn er minder winkeldieven gepakt in de periode dat overlastdonatie werd uitgevoerd. Eén winkelier kan dit aantonen door te verwijzen naar tellingen van de winkelvoorraad. Zij mist minder producten dan voorgaande jaren. Toch kan niet hard gemaakt worden dat dit uitsluitend komt door het project Overlastdonatie. De winkeliers vermoeden dat de potentiële winkeldieven meer op hun hoede zijn en uitwijken naar andere winkelcentra. Volgens de voorzitter van de winkeliersvereniging zou overlastdonatie nog meer effect sorteren indien meer winkeliers zich zouden aansluiten bij de stichting.

#### *Communicatie met SODA*

Vooraf in de beginfase is intensief contact onderhouden tussen winkeliers en de contactpersoon van SODA. Over de communicatie met betrekking tot lopende zaken zijn de winkeliers tevreden. Zij vinden het ook niet nodig om veel contacten te hebben als er geen overlast is. Soms duurt het een tijdje voordat vernomen wordt of geld kan worden geïnd bij een winkeldief. Maar, zo laat een winkelier weten: "de tijd dat het duurt voordat het geld gestort is door SODA en de afhandeling zijn niet de hoofdmoot. Het gaat om de afname van de overlast".

#### *Verbeterpunten*

Veel verbeterpunten dragen de winkeliers niet aan. Zij zijn tevreden met de huidige gang van zaken. Een deel van de winkeliers zou ook graag zien dat het project zich niet uitsluitend richt op geïsoleerde winkelgebieden, maar meer bekendheid krijgt. Een aantal winkeliers mist verder de uitwisseling van ervaringen met andere winkeliers in Osdorp. In hun ogen zou de stichting hierin een verbindende rol kunnen spelen.

De verbeterpunten die worden aangedragen zijn voornamelijk gericht op de bekendheid van het project. Sommige winkeliers krijgen bovendien nog wel eens vreemde reacties en vragen van klanten op het vastgestelde bedrag van 151 euro, dat vermeld is op het aankondigingsbord in de winkels. Tijdens de beginfase leefde het project zowel onder winkeliers als het winkelend publiek. De laatste tijd lijkt de aandacht een beetje weg te zakken. Zo laten meerdere winkeliers weten dat er in het begin nog wel eens berichten in de media verschenen, maar dat zij de laatste tijd niets meer vernemen.

### **Amsterdamse Poort**

In Amsterdamse Poort is de pilot later ingevoerd dan in Osdorp. Het project heeft hier een kortere looptijd en relatief minder deelnemers. De verkregen informatie is meer indicatief en wordt daarom ook beknopter besproken dan het voorgaande. Slechts één van de zes winkeliers heeft ervaringen met overlastdonatie in Amsterdamse Poort.

#### *Bekendheid met het project*

Ook hier zijn de winkeliers in grote lijnen op eenzelfde manier in aanraking gekomen met de stichting. Zij hebben in het verleden in meer of mindere mate te maken gehad met overlast en het project Overlastdonatie vormde een welkome aanvulling op de bestaande maatregelen. Een opmerkelijk verschil is dat waar het project Overlastdonatie in Osdorp wordt ervaren als gebiedsaanpak, dit bij een klein aantal (nieuwe) filiaalmanagers voornamelijk wordt gezien als een interne aangelegenheid. Men is er niet altijd van op de hoogte dat collega-winkeliers ook meedoen.

#### *Preventieve check*

De preventieve check lijkt tot op heden in Amsterdamse Poort iets minder vlot te verlopen dan in Osdorp. Nog niet alle winkeliers zeggen volledig te beschikken over het benodigde materiaal. Een deel van de winkeliers is nog in afwachting. Eén winkelier heeft zijn materiaal wel gekregen, maar niet de toelichting zoals in Osdorp gebeurde.

#### *Overlastdonatie in de praktijk*

De enige winkelier die te maken heeft gehad met een concreet geval van overlastdonatie is positief over het verloop van de procedure. Dat er pas slechts een keer gebruik is gemaakt van overlastdonatie kan als volgt worden verklaard. Niet iedereen beschikt nog over het juiste materiaal, men kiest ervoor nog even te wachten met claimen, of men heeft de winkeldief niet staande kunnen houden. Over het algemeen nemen de winkeliers dus een meer afwachting houding in.

#### *De effectiviteit van Overlastdonatie*

Uit het bovenstaande valt al op te maken dat het nog iets te vroeg is om te harde uitspraken te doen over effectiviteit. Toch zijn de winkeliers wel goed te spreken over het concept, en de aanpak van dit probleem, “al wordt er nog steeds gestolen wat zich aan het oog onttrekt”. Een winkelier geeft aan positieve verhalen te hebben gehoord van zijn collega uit Osdorp, en men wel vindt dat er een preventieve werking uitgaat van het project. Maar, zo geeft een zelfstandig winkelier aan: “Je moet de daders wel kunnen pakken.”

### *Communicatie met SODA*

Er zijn tot op heden nog niet veel contactmomenten met de stichting geweest. De winkeliers nemen een afwachtende houding aan.

### **Samenvattend**

De geïnterviewde winkeliers in Osdorp zijn tevreden over de pilot en willen er mee door gaan. Er gaat een preventieve werking van het project Overlastdonatie uit. In de beleving van de winkeliers is er minder sprake van diefstal. Er zijn minder dieven gepakt. Communicatie over lopende zaken verloopt goed, maar terugkoppeling door SODA over de status van de pilot kan beter.

Voor een preventieve werking van overlastdonatie is het wel nodig dat overlastdonatie voldoende onder de aandacht blijft bij winkeliers en hun personeel, maar ook bij het winkelende publiek.

In winkelcentrum Amsterdamse Poort leeft het project Overlastdonatie aanzienlijk minder. Er is minder begeleiding geweest vanuit de stichting bij de invoering in Amsterdamse Poort en de winkeliers zijn ook minder tevreden. Toch geloven zij wel in de preventieve werking die uitgaat van het project als het meer draagvlak zou krijgen bij andere winkeliers.

## **2.2 Politiecijfers**

Voor de twee winkelgebieden waar de pilot Overlastdonatie is uitgevoerd, zijn politiecijfers opgevraagd. Het is belangrijk om te benadrukken dat politiecijfers alleen iets vertellen over dat gedeelte van winkeldiefstal, dat ter kennis komt van de politie. Als winkeliers geen melding maken van incidenten, komen ze ook niet in de statistieken terecht.

Het is niet gemakkelijk om te voorspellen welk effect overlastdonatie zou moeten hebben op de geregistreerde criminaliteit. Aan de ene kant kan het ervoor zorgen dat er minder delicten worden gepleegd en het aantal registraties daalt. Aan de andere kant is het mogelijk dat de pilot ertoe leidt dat er juist meer incidenten worden geregistreerd bij de politie omdat winkeliers en beveiligingsbedrijven meer alert zijn op winkeldiefstal en/of een grotere bereidheid hebben om aangifte te doen van winkeldiefstal. Mogelijk zijn zij hiertoe meer gemotiveerd door overlastdonatie.

We hebben aangiftecijfers winkeldiefstal opgevraagd voor de winkelgebieden Osdorp (Q1) en Amsterdamse Poort (T1). Bij beide winkelgebieden zijn ook de straatdelen opgevraagd en de districten waarbinnen beide winkelgebieden vallen. Voor winkelgebied Osdorp betreft het de straatdelen Osdorp-plein, L. van Sonsbeeckstraat, Martini van Geffenstraat en Tussen Meer. Voor winkelgebied Amsterdamse Poort (T1) is dit het Bijlmerplein.

Onderstaande tabel toont aangiftecijfers van het totaal aantal geregistreerde winkeldiefstallen voor het pilotgebied in Osdorp tussen maart 2006 en december 2006, de tijd dat het project liep, met daarnaast dezelfde periode in het jaar 2005.

Tabel 2.1 Politiecijfers, aantallen aangiften winkeldiefstal, totalen

	mrt 2005 – dec 2005	mrt 2006 – dec 2006	Vershil
Winkelcentrum Osdorp (totale pilotgebied)	138	82	- 41%
Osdorpplein (kernpilotgebied)	95	72	- 24%
District 5	690	535	- 22%
District 5 (excl.) Winkelcentrum Osdorp	552	453	-18%

We zien dat er een duidelijke daling is in het aantal door de politie geregistreerde winkeldiefstallen vergeleken met dezelfde periode vorig jaar. In het hele district is het aantal geregistreerde winkeldiefstallen met 22% gedaald. In Winkelcentrum Osdorp is deze daling veel sterker (-41%). Aan het Osdorpplein, waar de meeste winkeliers die aan het project Overlastdonatie deelnemen zijn gevestigd, is de daling -24% en dus ongeveer gelijk aan de gemiddelde daling in district 5.

Als we de aangiftecijfers van district 5 inclusief de aangiftecijfers in Winkelcentrum Osdorp vergelijken met de districtscijfers zónder Winkelcentrum Osdorp, dan zien we dat de daling in het pilotgebied (41%) nog gunstiger is is ten opzichte van de algehele daling in het district (- 18%).

Verder is het opvallend dat de daling in het deelgebied met de meeste deelnemers (kernpilotgebied) minder sterk (-24%) is dan in het totale pilotgebied (-41). Een mogelijke verklaring is dat, in het gebied als totaal, het project een afschrikkende werking heeft op daders. Deelnemers profiteren daar ook van maar omdat ze meer aangiften zijn gaan doen is de daling in het kernpilotgebied minder sterk. Dit is natuurlijk een vrij speculatieve verklaring; uitgebreider evaluatieonderzoek van projecten Overlastdonatie met grotere aantallen deelnemers moet hier meer licht op werpen.

In het tweede pilotgebied, Amsterdamse Poort, is het project wat later van start gegaan (oktober 2006). Onderstaande tabel laat, in een vergelijking tussen 2005 en 2006, een sterkere daling zien van de geregistreerde winkeldiefstallen in winkelcentrum Amsterdamse Poort (-18%) dan in het district als geheel (-12%). Aan het Bijlmerplein, waar de meeste winkeliers die aan het project Overlastdonatie deelnemen zijn gevestigd is de daling -14%. Ook hier steekt de daling in het pilotgebied (-18%) gunstig af ten opzichte van de algehele daling in het district (-8%).

Tabel 2.2 Politiecijfers, aantallen aangiften winkeldiefstal, totalen

	mrt 2005 – dec 2005	mrt 2006 – dec 2006	Vershil
Winkelcentrum Amsterdamse Poort (totaal pilotgebied)	214	177	- 18%
Bijlmerplein (kernpilotgebied)	143	124	- 14%
District 3	552	489	- 12%
District 3, (excl.) Winkelcentrum Amsterdamse Poort	338	312	-8%

Het lijkt erop dat door het project Overlastdonatie het aantal registraties van winkeldiefstallen is afgenomen. Vooral in Winkelcentrum Osdorp is het aantal aangiften gedaald sinds het project.

### 3 Leerervaringen

In interviews met de projectgroepleden, die gemiddeld een half uur in beslag namen, werd gevraagd naar de leerervaringen met de opzet en uitvoer van het project, naar wat goed ging en naar verbeterpunten. Daarnaast kwamen vragen over de toegevoegde waarde en beperkingen van het concept overlastdonatie aan de orde.

#### Succesfactoren

De eerste indruk, die kort na het uitvoeren van de pilot in Osdorp ontstond, wordt door de evaluatie bevestigd. Het concept van overlastdonatie spreekt aan, is praktisch uitvoerbaar en heeft effect. De projectgroep is dan ook van mening dat het project vervolg verdient.

#### *Overlastdonatie spreekt aan*

Winkeliers hebben het gevoel dat er met hen wordt meegedacht. De persoonlijke aandacht van de projectleiders (bijv. in de veiligheidscheck) wordt positief gewaardeerd (MKB en politie). Van Os en partners worden gewaardeerd voor hun PR en strategische vaardigheden richting winkeliers en pers (EZ). Er wordt zelfs gesproken van *empowerment* van winkeliers, omdat deze zelf actief iets kunnen doen aan winkeldiefstal (EZ). Daarmee wordt overlastdonatie gezien als positief privaat initiatief (politie). Positief neveneffect: een aantal winkels heeft het Keurmerk Veilig Ondernemen gekregen.

#### *Overlastdonatie is praktisch uitvoerbaar*

Overlastdonatie is een praktisch en voor winkeliers niet al te tijdrovend instrument (EZ). Juist doordat het een relatief eenvoudig instrument is, geeft het winkeliers een extra mogelijkheid iets tegen winkeldiefstal te doen, naast de strafrechtelijke weg. Het is voor winkeliers extra aantrekkelijk dat er iets tegenover staat als zij aan overlastdonatie meewerken (een geldbedrag) (MKB).

De samenwerking tussen winkeliers onderling en met politie/buurtregisseur is door de pilot verbeterd (politie en OM). Overlastdonatie heeft als concreet project ook de samenwerking tussen andere betrokken partijen versneld (MKB en EZ). DSP-groep wordt gewaardeerd voor de organisatie hiervan (EZ). De samenwerkingsverbanden geven een basis voor het ontwikkelen van andere instrumenten (EZ).

#### *Overlastdonatie heeft effect*

Overlastdonatie heeft een preventieve werking doordat deelname van winkeliers aan de pilot 'rondzingt' onder (potentiële) daders (politie).<sup>4</sup>

Het concept overlastdonatie kent ook beperkingen. Omdat het concept vernieuwend is, vraagt het van de betrokken partijen wel aanpassingen in de bestaande werkwijzen (EZ). Ook moet de burger (i.c. winkelier) bereid en in staat zijn een winkeldief aan te houden en tijdelijk vast te houden. Het kost

de winkelier tijd en geld waarvoor deze nooit helemaal schadeloos kan worden gesteld (MKB). Verder richt het concept zich alleen op diefstal. Dit is een beperkt deel van de overlast waar je iets aan wilt doen, en overlastdonatie is maar een van de mogelijke maatregelen (EZ). Het is nog niet duidelijk of het concept overlastdonatie ook civielrechtelijk 'werkt' (OM).

## Leerpunten

De pilot startte met een jaar vertraging per half maart 2006. In de verklaringen voor deze vertraging kan men de belangrijkste verbeterpunten voor dit project herkennen. Ten eerste moeten de verschillende rollen in de organisatie van een project Overlastdonatie, en de communicatie hierover, beter worden afgestemd. Ten tweede moet meer rekening worden gehouden met de tijdrovende project-inhoudelijke introductie van overlastdonatie bij de verschillende partijen in een nieuw gebied.

### 1 Organisatorische voorbereiding en communicatie

Over de afstemming in de organisatie van het project is het volgende op te merken. Ook wanneer snelheid geboden is<sup>5</sup> moet toch in de aanloop naar het project voldoende aandacht worden ingeruimd om de precieze rollen die de verschillende partijen hebben in het project - in het bijzonder die van OM en politie - duidelijk af te stemmen. De juridische en politieke belangen in het project en de procedurele gevolgen van overlastdonatie voor de organisaties van het OM en de Politie moeten niet worden onderschat.

Structureel overleg tussen de leden van de projectgroep is bij de aanloop naar de start en het vervolg van het project noodzakelijk, om eventuele onduidelijkheden in de rol van elke partij in het project voor te zijn. Daarbij is het goed rekening te houden met eventuele publiciteit die het project met zich meebrengt en de gevolgen daarvan voor de verschillende betrokken partijen (met name de politie). Men moet bijtijds afspraken maken over de rolverdeling met betrekking tot de verdere PR rond het project.

### 2 Inhoudelijke voorbereiding

#### *Juridisch*

Alvorens het project te starten is een uitgebreide voorverkenning van haalbaarheid van schadeverhaal gemaakt. Toch bleek het niet eenvoudig helder te krijgen hoe de civiele procedures en de strafrechtprocedure elkaar zouden kruisen en hoe er dan gehandeld moest worden. De hobbels in verband met de civiele procedure (vrije wilsuiting en schadebedrag) zijn uitgebreid besproken met het OM en de mening van OM is vervolgens verwerkt in het concept. Duidelijk is geworden dat overlastdonatie als civiele procedure de strafrechtelijke procedure niet in de weg zit.

Bij uitvoer van een project Overlastdonatie elders is het aan te bevelen bijtijds afspraken te maken over de rol van het OM en de politie in deze.

Noot 5 Bijvoorbeeld in de aanvraag van financiering, zoals in het onderhavige project het geval was (een prijsvraag van het Ministerie van EZ + Hermez gelden).

Het OM dient ook goed voorbereid te worden op mogelijke rechtszaken die uit het project voortkomen, voordat deze daadwerkelijk aan de orde zijn .

#### *Voorbereiding winkelgebieden*

Hoewel veel winkeliers interesse hebben in het project, moet voor het selecteren van geschikte winkelgebieden voldoende tijd worden uitgetrokken. Uiteindelijk werd in de pilot gekozen voor twee grotere winkelcentra in Stadsdeel Osdorp en in stadsdeel Zuidoost, waar ook de particuliere beveiligingsdienst bij de aangifte van de winkeldiefstal en het opleggen van overlastdonatie werd betrokken.

In Osdorp verliep de samenwerking met de winkeliersvereniging redelijk vlot. De pilot ging daar in maart 2006 van start. In Zuidoost duurde het wat langer voordat de pilot van start ging. Uiteindelijk ging het project daar in oktober 2006 van start.

#### **Voorwaarden voor succesvolle uitrol**

Ten eerste zijn de bij het project Overlastdonatie betrokken partijen het erover eens dat bij invoering elders bijtijds, liefst zodra winkeliers belangstelling hebben, alle partijen betrokken moeten worden bij de voorbereiding. Dit kan gerealiseerd worden via Regionale Platformen voor Criminaliteitsbeheersing. Vanuit het platform kan dan steeds voor politionele inbedding van een project worden gezorgd.

Ten tweede moet voor alle partijen, en voor derden, duidelijk zijn welke rol en verantwoordelijkheden iedere partij in het project heeft. Het moet verder voor alle partijen en derden duidelijk zijn wat de reikwijdte van de Stichting is. Ook is een substantiële en meer continue bemesting van de stichting nodig (politie). Het sturen en bewaken van de procesgang van het project vraagt van de projectleiders die overlastdonatie invoeren goede organisatorische, PR- en marketingvaardigheden richting verschillende doelgroepen (projectgroep, winkeliers, pers, bestuurders).(EZ en politie).

Ten derde moet aan de betrokken politieonderdelen en OM duidelijk worden gemaakt dat overlastdonatie een privaat initiatief is (met een eigen financiële grondslag), waarvoor wel juridisch en bestuurlijk (publiek) zaken geregeld moeten worden (cit. politie). Inhoudelijk moet voor betrokken politieonderdelen en OM duidelijk zijn hoe overlastdonatie als civiel instrument zich verhoudt tot strafrechtelijke procedure. Dit maakt het voor politie/OM mogelijk in de organisatie die processen te introduceren die voor overlastdonatie van belang zijn (EZ).

Ten vierde wordt formele instemming van de driehoek met de invoer van overlastdonatie door betrokken partijen gezien als noodzakelijke voorwaarde voor een goede voortgang van het project. De projectplanning moet rekening houden met de tijd die de procedures van die instemming vereisen.

Ten vijfde is het persoonlijk inlichten van de winkeliers over het project, juist op een manier die hen aanspreekt, essentieel om winkeliers ertoe te bewegen de procedure voor het aanvragen van overlastdonatie daadwerkelijk te gaan volgen (MKB). Bijkomende voorwaarde blijft uiteraard dat winkeliers winkeldieven moeten willen - en durven - aanhouden (EZ).

Ten zesde zal in de begroting van overlastdonatie rekening moeten worden gehouden met de hiervoor beschreven tijdrovende organisatorische en inhoudelijke voorbereidingen van overlastdonatie. Dit om te voorkomen dat de daadwerkelijke uitvoer van overlastdonatie in projectgebieden in de knel komt. De pilot heeft ook duidelijk gemaakt dat de organisatie/stichting die verantwoordelijk wordt voor overlastdonatie pas na geruime tijd zal kunnen rekenen op opbrengsten uit overlastdonaties. De financiële grondslag van de stichting zal daarom anders georganiseerd moeten worden.

## 4 Conclusies

### 1 Spreekt het concept van overlastdonatie, zoals dat ontwikkeld is door DSP-groep en Van Os en partners in de praktijk aan?

Ja. Voor winkeliers is overlastdonatie een concrete maatregel waar zij zelf mee uit de voeten kunnen. Projectgroepleden zijn na de pilot positief over het concept overlastdonatie en hopen op voortzetting en/of uitrol elders. Nauwe samenwerking tussen partijen in een vroeg stadium in de opzet en voorbereiding is daarbij een belangrijke voorwaarde.

### 2 Is het concept overlastdonatie concreet uitvoerbaar?

Ja. Omdat het een concrete invulling is van mogelijke preventie van winkeldiefstal, vergroot het project de samenwerking tussen partijen, zowel binnen PCA als tussen winkeliers onderling als tussen winkeliers en politie. Persoonlijke introductie van overlastdonatie bij de winkeliers is een belangrijke voorwaarde om hen ertoe te bewegen deze ook daadwerkelijk aan te vragen. Een duidelijker communicatie over het project en de verschillende rollen van betrokkenen naar de projectgroep, naar winkeliers en naar derden (waaronder de pers) over het verloop van het project is gewenst. Daartoe dient de Stichting zich verder te professionaliseren (aandachtspunt: financiën).

### 3 Is het concept overlastdonatie effectief?

Ja. In de winkelgebieden waar het project Overlastdonatie heeft gedraaid is een afname van winkeldiefstal te constateren. Winkeliers zijn ook zelf meer alert op diefstal. Het is wel van belang dat winkeliers persoonlijk worden ondersteund bij de introductie van overlastdonatie. Ook zou het goed zijn dat regelmatig opnieuw de aandacht op het project wordt gevestigd, bijvoorbeeld via de media.

## Bijlagen

## Bijlage 1 Interviews

In het kader van deze evaluatie is gesproken met de volgende personen:

- Suzanne van den Noort, voormalig Beleidsmedewerker bij Dienst EZ, Gemeente Amsterdam
- Kees Verhoeven, Directeur bij MKB Amsterdam
- Dian Popping, Commisaris van Politie Amsterdam-Amstelland
- Angela Morsink, Openbaar Ministerie Amsterdam
- Martin Oudshoorn, Buurtregisseur Winkelcentrum Osdorp (district 5)

### *Winkeliers in Osdorp*

- Hans Otten, Lady Otten
- Willem Regeer, HEMA
- Anja van de Wal, C&A
- Mw. S. van de Bout, Livera lingerie
- Rob van der Heiden, De Schoenenreus
- Chantal Klaassen, Parfumerie Douglas
- Tamara Zaytoun, Etos
- Dhr. R. Stork, Vroom & Nobbe

### *Winkeliers in Amsterdamse Poort*

- F.M. de Rijke, Intertoys
- Dhr. H.R. van Bruggen, Roben Sport
- Henk Hutting, Albert Heijn
- Dhr. E. Swaab, Valentine Juwelier
- Eric van der Piet, Blokker
- Dhr. S.K. Soerjoesing, Bristol

## Bijlage 2 Specificatie vordering € 151,-

De deelnemers aan het project OverlastDonatie zijn met de Stichting Overlast Donatie Amsterdam (SODA) overeengekomen dat het bedrag waarvoor zij indirect schade lijden ten gevolge van het aanhouden van een winkeldief, uniform wordt vastgesteld op basis van gemiddelden die gelden voor het uurloon van een winkelier en het aantal uren dat een winkeldiefstalafhandeling van een winkelier en of zijn medewerkers vergt.

Uitgangspunt voor het uurloon van de winkelier/ medewerker is het tarief voor arbeidsloon dat voor werknemers met een overeenkomstige opleiding, aan de klant in rekening wordt gebracht.

Voor de winkelier/ hanteren we hiervoor een uurtarief ad. € 70,00.

Voor medewerkers in de winkel hanteren we een uurtarief ad. € 45,00.

Uit gesprekken met winkeliers die eerder met aanhoudingen van winkeldieven te maken hebben gehad blijkt dat voor het afhandelen van een winkeldiefstalincident de volgende activiteiten worden uitgevoerd:

Tijdsbeslag in uren	Activiteit	Uurtarief	Kosten
0,25	Observeren, aanspreken en aanhouden van de verdachte	€ 70,00	€ 17,50
0,5	Ophouden van de verdachte, alarmeren van de politie door winkelier	70,00	35,00
0,5	Assisteren bij het ophouden van de verdachte door een medewerker	45,00	22,50
0,25	Overdragen van de verdachte aan de politie en controle van de schriftelijke aangifte	70,00	17,50
0,5	Diverse communicatie en administratie	70,00	35,00
	Totaal		€ 127,50
	BTW 19%		€ 24,23
	<b>Inclusief BTW</b>		<b>€ 151,73</b>
	<b>Afronden</b>		<b>€ 151,00</b>