

Onderzoek onder winkeliers 'Geweld tegen overvallers'

7 mei 2014



Over dit onderzoek

Aan het onderzoek deden 1.024 winkeliers mee. Hiervan komt een deel uit het EenVandaag Opiniepanel; anderen zijn door diverse belangenverenigingen en de grotere winkeliersverenigingen door het hele land op het onderzoek gewezen. Het onderzoek vond plaats van 18 april tot 6 mei 2014.

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met onderzoeker Lisette van Vliet via lisette.van.vliet@eenvandaag.nl

1. Samenvatting

Winkeliers willen verruiming van de wapenwet

Zes op de tien winkeliers (62%) zijn voor een verruiming van de wapenwet, waardoor winkeliers onder voorwaarden een wapenvergunning kunnen krijgen. Ze willen meer mogelijkheden om zichzelf te kunnen beschermen tegen overvallers. Ruim een derde van de ondervraagde winkeliers (36%) stelt dat ze in de afgelopen twee jaar extra veiligheidsmaatregelen hebben genomen vanwege gevoelens van onveiligheid. Dat blijkt uit onderzoek van EenVandaag onder 1.000 winkeliers door het hele land.

'Winkeliers willen niet massaal een schietwapen onder de toonbank', aldus opiniepeiler Gijs Rademaker. 'Maar het is een duidelijk signaal dat ze zelf meer willen kunnen doen tegen overvallers. Dat kan in allerlei gradaties: van pepperspray gebruiken, wat nu ook verboden is, tot een wapen.' Van de ondervraagde winkeliers geeft 19 procent aan een wapen te hebben in hun zaak; vrijwel in alle gevallen zijn dit slagwapens. Honkbalknuppels worden veel genoemd, maar ook ijzeren staven en stoelpoten met een spijker. Volgens één op de vijf winkeliers (22%) is de veiligheid voor henzelf / hun personeel de afgelopen twee jaar afgenomen; ruim zes op de tien (66%) zeggen dat die gelijk is gebleven.

Geweld gebruiken

Tweederde (65%) vindt dat winkeliers ook geweld mogen gebruiken tegen overvallers, zelfs alleen al om ze te verjagen. Op dit moment kunnen zowel burgers als winkeliers vervolgd worden als ze de 'grenzen van de noodzakelijke verdediging' overschrijden. Eén op de vier (24%) vindt dat winkeliers alleen geweld mogen gebruiken als de overvallers dat ook doen.

Begrip voor juweliersechtpaar Deurne

Bijna negen op de tien (88%) deelnemende winkeliers hebben er begrip voor dat het juweliersechtpaar in Deurne een wapen in hun winkel had. Meer dan zes op de tien (63%) vinden dat ze niet vervolgd moeten worden voor verboden wapenbezit; drie op de tien (30%) vinden van wel.

Burgers: ook thuis kunnen optreden tegen inbrekers

EenVandaag heeft ook ruim 30.000 leden van het Opiniepanel gevraagd hoe ze denken over het gebruiken van geweld tegen inbrekers die je in je eigen huis betrapt. Een ruime meerderheid (66%) vindt dat je ook geweld mag gebruiken alleen om een inbreker te verjagen.

2. Ter achtergrond

Voelt u zich veilig in uw eigen winkel? En heeft u er begrip voor dat het juweliersechtpaar in Deurne een wapen in de winkel had liggen, of niet? Moeten winkeliers meer mogelijkheden krijgen om zich tegen inbrekers te verweren? Tv-programma EenVandaag zou hier graag uw mening over horen. U blijft **anoniem**.

Als u al langer deelneemt aan ons panel heeft u hier mogelijk al een paar vragen over gehad. Dit is een uitgebreider onderzoek met meer vragen; we stellen uw deelname zeer op prijs.

Bent u eigenaar van een winkel (ook horecagelegenheden vallen hieronder), of niet? Heeft u alleen een webwinkel, vul dan 'nee' in.

Ja = 1.024

Helpt u zelf het grootste deel van de tijd ook klanten, of niet?

Ja: 78%

Nee: 22%

Hoeveel personeelsleden staan er doorgaans op één dag in uw winkel?

Geen (alleen ikzelf als winkelier): 26%

0 tot 3: 52%

4 tot 6: 15%

Meer dan 7: 6%

Weet niet / geen mening: 1%

3. Respect en veiligheidsbeleving

De volgende vragen gaan over de veiligheidsbeleving van uzelf en uw personeelsleden die klanten helpen in uw winkel(s).

Hoeveel respect is er over het algemeen voor winkelpersoneel?

Veel respect: 75%

Weinig respect: 21%

Weet niet / geen mening: 4%

Is het respect voor winkelpersoneel de afgelopen twee jaar volgens u toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?

Toegenomen: 3%

Gelijk gebleven: 62%

Afgenomen: 30%

Weet niet / geen mening: 5%

Hoe vaak voelt u / uw personeel zich onveilig in uw winkel?

Vaak: 12%

Niet vaak: 86%

Weet niet / geen mening: 2%

Is voor uw gevoel de veiligheid van u / uw personeel in de afgelopen twee jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?

Toegenomen: 7%

Gelijk gebleven: 66%

Afgenomen: 22%

Weet niet / geen mening: 5%

Hoeveel zorgen maakt u zich over de veiligheid van uzelf / uw personeel?

Veel zorgen: 33%

Weinig zorgen: 65%

Weet niet / geen mening: 2%

Gemeentes kunnen diverse dingen doen om een veilig winkelgebied te creëren. Denk aan het plaatsen van camera's of extra verlichting.

Vindt u dat de gemeente voldoende of onvoldoende doet om een veiligere omgeving te creëren in de straat / het winkelgebied waar u gevestigd bent?

Voldoende: 36%

Onvoldoende: 45%

Weet niet / geen mening: 19%



Opiniepanel

4. Agressief gedrag en beveiliging tegen overvallen

Is één van onderstaande vormen van agressief gedrag van een winkelbezoeker naar u / uw personeel de afgelopen twee jaar wel eens in of rond uw winkel?

Top-3*:

1. Ik / mijn personeel werd uitgescholden (39%)
2. Ik / mijn personeel werd bedreigd (20%)
3. Er werd bedreigd met fysiek geweld (15%)

**Zie voor alle antwoordopties bij deze vraag bijlage 1*

Veel winkeliers maken vaak agressie mee van klanten in hun winkel. Hieronder een selectie van de voorvallen die genoemd worden. Opvallend is dat veel winkeliers zich, als ze het melden, negatief uitlaten over het optreden van de politie.

'Een 'klant' kwam terug met een spijkerbroek die hij een half jaar terug had gekocht. Rits kapot. Ik zei tegen hem dat is die zou laten repareren en dat hij een belletje zou krijgen als het klaar was (ca. 1 week). Daarop eiste hij op hoge toon een nieuwe broek en hij ging helemaal zijn telefoonnummer niet geven. Toen ik weigerde hem een nieuwe broek te geven was ik een kankerhoer, een tyfusbitch en al dan niet meer.'

'Bij aanhouding van winkeldiefstal direct agressie waar je in meegezogen wordt. Het zijn mijn spullen en daar blijf je vanaf. Met als gevolg een rib gebroken en 4 gekneusd. Dit enkel alleen omdat je zegt, we denken dat u iets in uw zak gestoken heeft wat op de camera gezien is. Film is geen bewijs dat de persoon schuldig is. Staat er duidelijk op en het is geen bewijs. Wat een rechtsstaat!'

'Als winkelier krijg je - hoewel gelukkig niet vaak - agressieve uitingen, maar ik zit al zolang in het vak dat ik weet hoe ik ermee om moet gaan. Het is iets van alle tijden, alleen ik merk wel dat de uitpattingen van cliënten soms steeds extremer worden.'

'Bedreigd met wapen maar zoals ik al eerder vermeldde. Ben niet bang. Afblijven van mijn spullen en personeel.'

'Eerste overval met een pistool, heeft kassa geld en gsm meegenomen. Na een week kwam hij terug met een broodmes deze heeft het personeel afhandig gemaakt en na een hardhandige vechtpartij de overvaller opgesloten in de winkel en politie gebeld. rechtszaak gehad en hij is veroordeeld tot 3 jaar gevangenis. Maar de psychische schade blijft en vreet aan je.'

'De betaalautomaat werd gemolesteerd door een klant omdat zij 1 euro tekort wisselgeld had teruggekregen.'

'Omdat wij geen sigaretten verkopen onder de 18 jaar werden wij bedreigt met fysiek geweld, zoals : We slaan je winkel kort en klein.'

'Diverse bedreigingen, maar we bellen niet meer. De "telefonistes" van de Politie doen er niets mee. Ze horen je niets eens aan, afwimpelen is de opdracht. Keer op keer wordt je met een kluitje in het riet gestuurd, wij bellen niet meer dus.'

Is uw winkel in de afgelopen vijf jaar wel eens overvallen tijdens openingstijden?

Ja = 11%

We leggen u nu een paar vragen voor over hoe u uw winkel en personeel beschermt tegen overvallen. Het gaat hier met nadruk niet over winkeldiefstallen.

Hoe beschermt u uzelf / uw personeel tegen overvallen?

Top-5*:

1. Camera's: 49%
2. Elektronisch alarmsysteem (overvalknop): 27%
3. Wapen in de zaak (bv. honkbalknuppel, schiet- of steekwapen): 19%

**Zie voor alle antwoordopties bij deze vraag bijlage 1*

Vrijwel alle deelnemers die 'wapen' hebben aangevinkt in bovenstaande vraag, hebben een slagwapen.

Heeft u de afgelopen twee jaar extra veiligheidsmaatregelen genomen om uw winkel / winkelpersoneel te beveiligen tegen overvallen vanwege gevoelens van onveiligheid?

Ja: 36%

Nee: 64%

Met 'geweld' bedoelen we in dit onderzoek **fysiek** geweld.

Wanneer mag een winkelier wat u betreft geweld gebruiken tegen een overvaller in de winkel?

Een winkelier mag alleen geweld gebruiken als je in een levensgevaarlijke situatie verkeert: 9%

Een winkelier mag geweld gebruiken als de inbreker ook geweld gebruikt / dreigt met geweld: 24%

Een winkelier mag ook geweld gebruiken om een inbreker te verjagen: 65%

Een winkelier mag nooit geweld gebruiken tegen inbrekers: 1%

Weet niet / geen mening: 1%



Opiniepanel

5. Winkeliers en de wapenwet

Eind maart is er bij een overval op een juwelierszaak in Deurne geschoten waarbij de overvallers om het leven kwamen. Op verboden vuurwapenbezit staat in Nederland acht jaar cel, maar vaak blijft het bij geldboetes. Het juweliersechtpaar in Deurne had een wapen in de winkel dat niet geregistreerd was.

Heeft u er begrip voor dat het juweliersechtpaar een wapen in de winkel had?

Ja, daar heb ik begrip voor: 88%

Nee, daar heb ik geen begrip voor: 8%

Weet niet / geen mening: 4%

Op verboden vuurwapenbezit staat in Nederland acht jaar cel, maar vaak blijft het bij geldboetes. Het juweliersechtpaar in Deurne had een wapen in de winkel dat niet geregistreerd was.

Sommige mensen vinden dat het juweliersechtpaar niet vervolgd moet worden voor verboden wapenbezit, omdat ze het alleen hadden om zich te beschermen. Anderen vinden dat ook winkeliers zich aan de wet moeten houden en dat ze wel vervolgd moeten worden.

Vindt u dat het juweliersechtpaar vervolgd zou moeten worden voor verboden wapenbezit, of niet?

Ja, ze moeten vervolgd worden: 30%

Nee, ze moeten niet vervolgd worden: 63%

Weet niet / geen mening: 7%

Winkeliers die vinden dat ze niet vervolgd moeten worden zeggen onder andere:

'Als je een overval pleegt vervallen je rechten! Dan zou het heel krom zijn als je straf krijgt om jezelf te beschermen tegen criminelen. Criminelen kiezen voor de overval, winkeliers overkomt het (ongewild!).'

'Als ze geen wapen hadden gehad, waren ze er nu waarschijnlijk niet meer. Hoe kan je dan overgaan tot vervolging??'

'Absoluut vrijspreken van vervolging. Een lintje gegeven voor moed en daadkracht!!'

'Als overvallers weg blijven hoeven ze ook hun wapen niet te gebruiken, het ligt dus aan de overvallers zelf zij nemen het risico.'

'De daders komen binnen met de intentie geweld te gebruiken, mijn persoonlijke mening is dan dat je als dader al je rechten verliest zeker als je iemand wil dood schieten voor een sieraad of iets dergelijks, ik vind dat je op dat moment je mag verdedigen met alle middelen die je op dat moment voor handen hebt, legaal of illegaal, of het nu een pistool is of een broodmes.'

'De ervaringen van dit echtpaar die al meerdere keren overvallen zijn, heeft hen duidelijk gemaakt dat overheid en politie hen niet afdoende kunnen beschermen. Ze hebben dus geen andere keus dan zelf hun bescherming te verzorgen.'

Winkeliers die vinden dat ze wel vervolgd moeten worden voor verboden wapenbezit, geven vaak aan dat ze verder niet gestraft moeten worden voor het gebruik ervan. Verder vinden ze dat winkeliers zich net als burgers aan de wet moeten houden:

'Al blijkt de actie van het echtpaar achteraf niet strafbaar, en is deze actie begrijpelijk, dat wil niet zeggen dat het illegaal bezit van een vuurwapen getolereerd moet worden.'

'Als dit getolereerd wordt, is dat een vrijbrief voor iedereen, om onder de noemer van zelfbescherming maar wapens aan te schaffen. Dan wordt het een Wilde Westen straks, met onschuldige slachtoffers, want niemand weet ongetraind met zo'n wapen om te gaan.'

Er zijn landen waar winkeliers of ondernemers een wapenvergunning kunnen aanvragen en waar het toegestaan is dit wapen – vaak onder strenge voorwaarden - in de winkel te bewaren. Andere landen willen dit niet en vinden dat winkeliers, net als burgers, geen eigen rechter moeten spelen.

Vindt u dat de Nederlandse wapenwet verruimd zou moeten worden, zodat winkeliers onder bepaalde voorwaarden een wapenvergunning kunnen krijgen?

Ja: 62%

Nee: 31%

Weet niet / geen mening: 7%

Niet iedere deelnemende winkelier zou direct een wapen willen; wel vinden ze dat er meer mogelijkheden moeten komen voor winkeliers om zich te verdedigen. Zelf zouden ze meer keuze willen hebben om te kiezen hoe ze zich willen beveiligen. Ze geven aan dat de wapenvergunningen vooral uitgereikt moeten worden aan winkeliers die veel risico lopen, zoals juweliers of winkels met veel contact geld. En dat er een goede training aan vooraf moet gaan.

Ze verwachten dat het aantal overvallen ook zal afnemen als winkeliers de mogelijkheid hebben een wapenvergunning te krijgen, omdat de overvallers ook weten dat de winkelier een wapen kan hebben.

'De wapenwet zou verruimd moeten worden. Alle diefstal gevoelige winkel eigenaren moeten een wapenvergunning en training krijgen zodat ze niet per ongeluk misschietsen.'
'Beter is het indien vele winkeliers een wapenvergunning kregen en training van het personeel om met vuur wapen op te gaan. De boeven zouden zich wel 2x bedenken om het te proberen, dan neemt het aantal overvallen ook af.'

'Alleen al de afschrikwerkende werking zou het aantal overvallen drastisch beperken. Nu worden inbrekers in ons land op alle manieren ontzien, ze zijn zielig hebben uiteraard een heel moeilijke jeugd gehad enzovoort. Dit lijkt mij echter geen excuus om anderen te bestelen en te bedreigen.'

'Als de ondernemer goed getraind is in het gebruik van een vuurwapen zou ik me er wel wat bij voor kunnen stellen. Je voorkomt zo dat mensen toch (illegaal) een vuurwapen hebben en tijdens blinde paniek om zich heen gaan schieten, met alle gevolgen van dien...'

'Bepaalde winkels met waarde of specialiteiten moeten dat gewoon hebben. Daar waar de kans van overvallen worden het grootst is.'

'Als dit bekend zou worden onder de criminelen bedenken ze zich misschien wel om een juweliersbedrijf te gaan overvallen, maar ja, welke sector is dan aan de beurt? een watersportbedrijf? mijn mening is dat ieder bedrijf dat voor zichzelf moet uitmaken hoe hij/zij zich beveiligd al dan niet met wapens, die keuze zouden wij moeten hebben.'

'Bij de winkeliers is steeds minder geld te halen door alle bankmaatregelen. Juweliers hebben voor overvallers nog goede kleine dure handel liggen die snel te verpatsen is, dit blijft dus een goede doelgroep voor de overvallers. Juweliers zouden dit kunnen/mogen aanvragen. zij beschikken ook meestal over een goede kluis waar de wapens 's nachts in opgeborgen kunnen worden.'

Stelling: 'Elke winkelier zou in Nederland het recht moeten hebben een schietwapen te gebruiken tegen overvallers.'

Mee eens: 42%

Mee oneens: 48%

Weet niet / geen mening: 10%

6. Bijlage 1

Bij de volgende vraag konden de respondenten meerdere antwoorden aankruisen. De antwoordoptie 'Nee, geen van bovenstaande' was een unieke keuze.

Is één van onderstaande vormen van agressief gedrag van een winkelbezoeker naar u / uw personeel de afgelopen twee jaar wel eens in of rond uw winkel?

Ik / mijn personeel werd uitgescholden

Ik / mijn personeel werd geduwd / aan getrokken

Ik / mijn personeel werd bespuugd

Ik / mijn personeel werd bedreigd

Ik / mijn personeel werd bedreigd met een wapen

Er werd bedreigd met fysiek geweld

Ik / mijn personeel werd geslagen, geschopt

Ik / mijn personeel werd aangevallen met een wapen

De spullen in de winkel werden vernield

Ander agressief gedrag, nl:

Nee, geen van bovenstaande:

Bij de volgende vraag zijn de antwoordopties in random volgorde aan de respondenten getoond. De antwoordoptie 'Geen van bovenstaande' was een unieke keuze.

Hoe beschermt u uzelf / uw personeel tegen overvallen?

DNA-spray

Elektronisch alarmsysteem (overvalknop)

Traangas

Pepperspray

Camera's

Mistbeveiliging

Wapen in de zaak (bv. honkbalknuppel, steek- of schietwapen)

Sluisdeuren

Betonnen paaltjes voor de winkel

Taser

Hond

Op een andere manier, nl:

Geen van bovenstaande