

Winkeldiefstal in supermarkten stijgt het meest in Nederland

Bestaat er een relatie tussen de recessie en de inkomstenderving in de detailhandel? Volgens het onderzoeksrapport 'The Global Theft Barometer 2009' wel. Uit het onderzoek van Centre for Retail Research (CRR) dat voor de derde keer wereldwijd is uitgevoerd, blijkt dat retailers éénderde van alle winkeldiefstal toeschrijven aan de economische recessie. Diefstal door klanten stijgt bovendien in Nederland het meest binnen West-Europa.



Ronald Baars, country manager bij Checkpoint Systems Benelux: "Het is voornamelijk de gewone consument die dingen meeneemt zonder te betalen of die vergeet af te rekenen".

"De recessie valt niet langer te ontkennen. De wereldwijde toename van onder meer diefstal door klanten en diefstal door werknemers lijkt daar sterk mee samen te hangen." Aan het woord is Ronald Baars, country manager bij Checkpoint Systems Benelux. Deze leverancier voor oplossingen van dervingsbeheer subsidieert het onderzoek The Global Retail Theft Barometer om de levensmiddelenbranche bewust te maken van de hoogte van de inkomstenderving. En die derving wordt steeds hoger.

"Ten opzichte van vorig jaar is de

inkomstenderving wereldwijd toegenomen met 6%, wat neerkomt op € 84,2 miljard. Ter vergelijking: dat is zowat de gehele omzet van de detailhandel in Nederland." De uitkomsten werden onlangs

Deen-slijterij

Checkpoint Systems presenteerde de onderzoeksresultaten in de slijterij van Deen in Almere-Buiten. Juist daar, omdat de slijterij een diefstalgevoelige afdeling is. Baars: "Deze supermarkt geeft een goed voorbeeld van preventiebeleid. De supermarktondernemer heeft geïnvesteerd in artikelbeveiliging en extra camerabeveiliging. Deen is wat dat betreft goed bezig". Checkpoint heeft bijna alle grote retailers als klant en bewijst dat beveiligen van open merchandise-producten loont.

gepresteerd in Deen in Almere.

Wereldwijde stijging

Hoewel de derving op omzet in 2008 wereldwijd daalde met 1,5% (van 1,36% naar 1,34%) ten opzichte van 2007, steeg de derving in Europa voor het tweede jaar op rij met respectievelijk 1,6% en 0,8%. De diefstalbarometer geeft dit jaar wereldwijd een stijging weer in het verlies van omzet binnen de retail, al verschilt dit wel per onderzoeksregio (werelddeel). In Nederland steeg de totale derving met 5% tot 1,26%. "Nederland staat dan wel onderaan de lijn als je het vergelijkt met de rest van Europa, maar is dit jaar wel de grootste stijger van Europa op gebied van winkeldiefstal door klanten. De Nederlander wordt jaarlijks extra belast met € 74,54 euro door derving; meer dan een kwart boven het wereldwijde gemiddelde van € 52,26", aldus Baars.

Productcategorieën

Er zijn geen schokkende veranderingen waar te nemen binnen de productcategorieën die het meest diefstalgevoelig zijn, volgens Baars. "De top drie bestaat nog altijd uit food, kleding en verzorgingsproducten. Binnen de supermarktbranche voert alcohol de lijst van diefstalgevoelige producten aan, met uitzondering van Nederland.

Daar is een logische verklaring voor, aangezien de alcohol in Nederlandse supermarkten in een aparte slijterij verkocht wordt.

Vooral binnen de middenstand zie je dat mensen voornamelijk alledaagse producten stelen. Zij willen de levensstandaard die zij hadden voor de intrede van de crisis voortzetten, maar kunnen dat financieel niet behapen." Binnen food worden luxe (seizoens)vlees en vis, zoals garnalen, het meeste gestolen.

Doorsnee consument

En wie steelt er nu precies? Gaat het om georganiseerde bendes, hangjongeren of misschien wel de doorsnee consument? Die laatste acht Baars het meest logisch. "Natuurlijk zijn er ook voorbeelden van georganiseerde bendes te noemen, maar hun aandeel in de totale derving is klein. Het is voornamelijk de gewone consument die dingen meeneemt zonder te betalen of vergeet dingen af te rekenen." Vergeet, inderdaad, want de definitie die in dit onderzoek gehanteerd wordt voor diefstal is 'producten die niet betaald de winkel verlaten.' Derving is het verlies dat de detailhandel



Vooral luxe vlees- en visproducten worden veel gestolen in supermarkten.



De winkeldiefstal door klanten stijgt in Nederland dit jaar het snelst van West-Europa.

lijdt als gevolg van diefstal door klanten, diefstal door personeel, verlies door interne fouten en fraude door leveranciers. Diefstal door klanten vormt bijna de helft (48,5%) van de totale derving, eigen personeel is in 29,8% van de gevallen schuldig aan derving door diefstal, voor 16,7% gaat het om interne fouten en de overige 5,9% bestaat uit fraude door leveranciers. Deze proportionele rangorde van de categorieën is wereldwijd identiek.

Diefstalpreventie

Om beter in te kunnen spelen op diefstal moeten supermarkten meer investeren in beveiliging en preventie. Diefstalpreventie bedroeg in 2008 slechts 0,34% van de totale omzet en 0,34% in 2009. Nederland zit daar met 0,37% van zijn omzet (€ 348 miljoen) wel iets boven. Uit de studie blijkt dat de retailers met name anders zijn gaan investeren in beveiliging. Zo wordt er wel geïnvesteerd in het trainen van personeel en uitgebreidere screening van potentiële werknemers.

Een andere opvallende uitkomst is dat van alle aanhoudingen die er voortkomen uit winkeldiefstal, maar liefst 96,7% consumenten betreft. "In tegenstelling tot veel andere landen, lijkt het er op dat er in Nederland minder aangifte gedaan wordt bij diefstal door eigen personeel. De cultuur lijkt in Nederland te heersen dat diefstal bestraft wordt met ontslag op staande voet." Baars kan dit

Het onderzoek

De diefstalbarometer wordt uitgevoerd door het onafhankelijke Centre for Retail Research (CRR) in het Engelse Nottingham, onder leiding van directeur Professor Joshua Bamfield en gesponsord door Checkpoint Systems. De Global Theft Barometer wordt jaarlijks ingezet om diefstal binnen de retail te meten. Het onderzoek heeft al negen keer plaatsgevonden, waarvan drie keer wereldwijd. Het is het grootste wereldwijde onderzoek. Het onderzoek werd uitgevoerd:

- In 41 landen.
- Onder 1.069 retailers.
- In vijf continenten: Noord Amerika, Latijns Amerika, Europa, Afrika/Midden oosten en Azië/Pacifisch gebied.
- In de periode juli 2008 tot en met juni 2009.

echter niet met zekerheid zeggen.

Toekomst

Het lastige aan het onderzoek is het dat het nogal berust op aannames. De retailers die meewerkten aan dit onderzoek gaven zelf aan een link te zien tussen de aanhoudende recessie en de stijging in het percentage winkeldiefstallen. Daarnaast lijken de productcategorieën ook niet echt ingrijpend te veranderen. Van de gestolen goederen blijkt bovendien 31% onbeveiligd te zijn geweest. "Door de recessie investeren ondernemers ook minder in artikelbeveiliging, camerabewaking en andere vormen van preventie", legt Baars uit. En zo lijkt het een vicieuze cirkel te worden, doordat stelen weer aantrekkelijker gemaakt wordt. "Het onderzoek is uitgevoerd tussen juli 2008 en juni 2009, dus de resultaten slaan op die peri-

ode. Het lijkt er op dat er juist de laatste tijd weer meer geïnvesteerd wordt in artikelbeveiliging en camerasystemen", haast Baars zich te zeggen. "Retailers moeten juist in deze tijden blijven investeren in oplossingen om derving effectief te bestrijden en te beheersen. Een effectieve oplossing is het toepassen van bronbeveiliging." Bronbeveiliging is een beveiligingsoplossing om derving te verminderen, service aan klanten te verbeteren, de verkrijgbaarheid van producten te vergroten en zo de verkoop te stimuleren en te verhogen. Daarnaast draagt een goede beschikbaarheid van producten in open merchandise bij aan omzetverhoging.

Lianne Kooistra

Diefstalbedragen

2009	Wereldwijd	Europa
Bedrag per diefstal door klant	€ 166	€ 94
Bedrag per diefstal door personeel	€ 1385	€ 1858

Het bedrag dat door de klant (per incident) en door het personeel (gedurende een langere periode) aan spullen wordt gestolen.

Dervingscategorieën

2009	Wereldwijd	Europa	Benelux
Diefstal door klanten	42,5%	47,5%	48,5%
Diefstal door personeel	35,5%	30,5%	28,9%
Interne fouten	16,4%	15,9%	16,7%
Fraude door leverancier	5,6%	6,1%	5,9%

Proportionele rangorde van de vier categorieën van verlies door derving.