



Uitgevoerd door Ipsos I&O en Bureau Beke in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC)

Onderzoeksvragen

- 1 Wat zijn de aard, modi operandi en omvang van winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel?
- 2 Op welke wijze kan de weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal worden verhoogd?

Afbakening

Het onderzoek richt zich op winkeldiefstal in de detailhandel die **fysiek** en **tijdens openingsuren** plaatsvindt door **klanten en bezoekers**.

Omvang van winkeldiefstal

In 2024 registreerde de politie bijna 39.000 **winkeldiefstallen**. Er is een groot 'dark number' bij winkeldiefstal. Naar schatting vonden er namelijk tussen de 647.000 en 1.019.000 waargenomen winkeldiefstallen plaats in de Nederlandse detailhandel in 2024. In totaal gaat het om gemiddeld 1 waargenomen **winkeldiefstal per vestiging per maand**. Maar dit is niet het hele verhaal: er vinden ook winkeldiefstallen plaats die ondernemers vermoeden of nooit zien.



Schade door winkeldiefstal in de Nederlandse detailhandel in 2024

1 Directe schade



- Directe schade door verlies aan omzet en productschade door de waargenomen winkeldiefstallen: schatting tussen **39 en 60 miljoen euro**.



2 Indirecte schade



- Afhandeling van waargenomen winkeldiefstal: **ca. 3 tot 4 werkdagen per jaar** voor elke ondernemer (vestiging)
- Kosten voor verstoord voorraadbeheer: **ca. 114 tot 157 miljoen euro**



Er zitten verschillende onzekerheden aan de schattingen van het aantal winkeldiefstallen en de schade. Daarom zijn de schattingen indicatief. Zie hoofdstuk 2 van [het rapport](#).



Aard en werkwijzen van winkeldiefstal

Dadercategorieën

De gemiddelde winkeldief lijkt op de gemiddelde klant. Dit hangt dus af van het type winkel en het type klant dat er komt. Er zijn drie dadercategorieën:

- 1 De gelegenhedief:** incidentele winkeldief die vooral winkeldiefstal pleegt omdat 'de gelegenheid zich voordoet', zonder duidelijk voorbedacht plan en voor eigen gebruik.
- 2 De meervoudige winkeldief:** winkeldief die vrij regelmatig winkeldiefstal pleegt, maar zonder een duidelijk plan, strategische hulpmiddelen of intentie om het product door te verkopen.
- 3 De professionele winkeldief:** winkeldief die stelselmatig winkeldiefstal pleegt, op een professionele en planmatige manier en met de intentie om het product door te verkopen (zoals mobiele bendes).

De gelegenhedief komt het meest voor. De meervoudige winkeldief, en vooral de professionele winkeldief, pleegt echter vaker winkeldiefstal en zorgt voor meer schade.

Redenen voor het plegen van winkeldiefstal:

- 1 Persoonlijke factoren:** bijvoorbeeld armoede, drugsgebruik, het gestolen product doorverkopen.
- 2 Faciliterende factoren:** bijvoorbeeld lage pakkans, 'milde' consequenties na betrapt worden, een product kiezen dat makkelijk verstoppt kan worden.
- 3 Rechtvaardigingsgronden:** bijvoorbeeld het argument 'winkels maken tegenwoordig zoveel winst dat de winkeldiefstal niet echt diefstal is'.

Werkwijzen ('modi operandi') van winkeldieven:

- 1 Het product verstoppen in de zak, tas, winkelkar of winkelmand:** de meest voorkomende werkwijze. Gebeurt soms met behulp van externe hulpmiddelen (vooral door de professionele winkeldief).
- 2 Het winkelpersoneel misleiden:** zoals oude kassabonnen gebruiken om nieuwe producten zonder te betalen mee te kunnen nemen.
- 3 Specifieke kenmerken van de winkel gebruiken:** zoals bewust een product verkeerd afwegen, verkeerd scannen met de handscanner of verkeerd scannen bij de zelfscankassa.
- 4 Toepassen van speciale vaardigheden:** zoals het verwijderen van beveiligingslabels.



De introductie van de zelfscankassa heeft geleid tot nieuwe technieken, zoals winkeldieven die bewust voor (kleinere) producten zonder streepjescode kiezen. Werkwijzen van winkeldieven passen zich aan ontwikkelingen in de winkel aan.



Een **groeïend neveneffect** van het fenomeen winkeldiefstal is **agressie en geweld door daders**. Vaak is dit een poging van de winkeldief om onder de diefstal uit te komen.

Externe factoren die samenhangen met winkeldiefstal



- Berichtgeving in de media: **zelfscankassa's en inflatie** zorgen voor meer winkeldiefstal. Ondernemers en daders herkennen dit.
- Experts wijzen ook naar te weinig en relatief jong en onervaren **winkelpersoneel**.
- Alle partijen benoemen een **bredere normvervalsing** in de samenleving rondom winkeldiefstal.

Weerbaarheid van de detailhandel tegen winkeldiefstal

De meest gebruikte **preventieve** maatregel is het begroeten of aanspreken van klanten.



Aangifte doen bij de politie is de meest genomen **repressieve** maatregel. Ongeveer twee derde van de ondernemers doet dit echter niet omdat het veel tijd kost en 'toch geen zin heeft'.



(Beleids)instrumenten richten zich op specifieke dadergroepen. Het waarschuwen van winkeldieven over de consequenties van winkeldiefstal heeft vooral effect op de gelegenheidsdief. Bij de professionele winkeldief zullen de meeste maatregelen een tijdelijk effect hebben: er is een 'kat-en-muisspel' tussen de winkeldief en ondernemer.



Verhogen van de weerbaarheid van de detailhandel



- 1 Innovatieve technologieën voor de preventie van winkeldiefstal, zoals 'slimme winkelwagens' met handscanners die detecteren of een product gescand is en winkelwagens met wielen die blokkeren als een klant niet betaalt.

Gericht op: alle typen winkeldieven.

Uitvoering: de detailhandel.



- 2 Publiekscampagne over winkeldiefstal, gericht op de maatschappelijke normen.

Gericht op: de gelegenheidsdief.

Uitvoering: de overheid.



- 3 Uitbreiden van training voor winkelmedewerkers.

Gericht op: de gelegenheidsdief en in mindere mate de meervoudige winkeldief.

Uitvoering: de detailhandel.



- 4 Centrale registratie van (collectieve) winkelontzeggingen.

Gericht op: meervoudige winkeldief en professionele winkeldief.

Uitvoering: het CCV, samen met de detailhandel.



- 5 Aangifteproces meer centraal organiseren binnen winkelketens.

Gericht op: alle typen winkeldieven.

Uitvoering: de detailhandel.

Er is geen 'one-size-fits-all'-oplossing. Wat effectief is, hangt af van het type winkel én het type winkeldief. De verantwoordelijkheid ligt zowel bij de detailhandel als bij de overheid en de strafrechtketen. De detailhandel moet zich met preventie vooral richten op de gelegenheidsdief. De focus van de politie en het Openbaar Ministerie moet vooral op de professionele dader liggen. Voor de meervoudige winkeldief is een gecombineerde aanpak nodig.

Onderzoeksverantwoording

Ipsos I&O en Bureau Beke voerden dit onderzoek uit in opdracht van het WODC tussen november 2024 en maart 2026.

Het onderzoek bestond uit:



Deskresearch



Interviews met experts
en ondernemers



Analyse van geregistreerde
verdachten van winkel-
diefstal, gerechtelijke
uitspraken en politiecijsers



Enquêtes onder daders
en ondernemers in de
detailhandel



Expertmeetings

Het rapport is te lezen op wodc.nl