

Winkeldiefstal in DHZ-retail: hoe groot is het probleem?

15-03-2024 07:00



Arjan van Oosterhout dook voor MIX diep in het onderwerp van winkeldiefstal in de bouwmarkten.

[Check dat complete artikel over winkeldiefstal in bouwmarkten hier.](#)

Groeiend probleem in de bouwmarkt

De grote bouwmarktketens zijn minder expliciet dan Jumbo over de derving door diefstal; aan percentages of concrete bedragen wagen zij zich niet. Wel geven ze MIX een indicatie van de ontwikkeling van het probleem. Dat groeit, erkennen ze bij Intergamma: communicatiedirecteur Frank van Rutten spreekt van een “groeiend aantal diefstallen op de vloer van Gamma en Karwei” en voegt toe: “We nemen dit zeer serieus. We geven diefstal zo min mogelijk kans door de inzet van zichtbare en onzichtbare beveiligingsmaatregelen. Daarmee houden we de pakkans op niveau.”

Ook Praxis ziet diefstal in zijn winkels toenemen, reageert woordvoerster Lisa de Haan. “Naast het omzetverlies zorgen de diefstallen ook voor onder andere administratieve onjuistheden. En hoewel we onze medewerkers hierop trainen, blijft het lastig of en hoe ze moeten reageren als ze denken dat iemand iets steelt. Naast deze trainingen hebben we camera’s in de winkel en proberen we bepaalde producten zo goed mogelijk te beveiligen om diefstal tegen te gaan.”

Pakkans heeft een prijs

Hornbach laat weten dat de derving door diefstal niet is toegenomen, maar zelfs iets is afgenomen als gevolg van forse investeringen in preventie. Zo zijn er in elke bouwmarkt drie interne beveiligers die de winkel monitoren, vaak buiten het zicht van de klant; ze bekijken op camerabeelden wat er op de vloer gebeurt en komen waar nodig in actie. “Het directe omzetverlies door diefstal is bij ons iets minder geworden”, aldus hoofd inkoop & marketing Maarten Post. “Maar we betrappen nog zeker zoveel dieven op heterdaad, elke dag opnieuw.” De hogere pakkans bij Hornbach gaat gepaard met hogere beveiligingskosten, benadrukt Post, en daarnaast met indirect omzetverlies: “Je krijgt al snel oplossingen die niet gebruiksvriendelijk zijn en die klanten hinderen in hun winkelgemak, bijvoorbeeld doordat producten achter slot en grendel liggen. Dat willen we natuurlijk zoveel mogelijk voorkomen.”

Gapend gat

Hoeveel omzetverlies dhz-retailers lijden als gevolg van winkeldiefstal blijft gissen. Volgens Van Os, de grondlegger en directeur van SODA, waar zowel de grote dhz-formules als andere winkelketens bij zijn aangesloten, zijn de verschillen met andere sectoren niet groot. “Het probleem is bij de bouwmarkten vergelijkbaar met dat bij de supermarkten en bij modewinkels.” Hij tekent aan dat aangiftecijfers bij de politie maar weinig zeggen over de reële situatie en hij rekent voor waarom: “Deel Jumbo’s derving eens door het aangiftecijfer van 43.000, dan krijg je astronomische bedragen per geval, alleen al voor Jumbo. Of, anders gerekend: in Nederland heb je ongeveer 1.165 bouwmarkten. Stel nou even dat ze ieder te maken hebben met één diefstal per week. Daarmee kom je op jaarbasis al op meer gevallen dan het totale aantal aangiftes van winkeldiefstal in Nederland, en dat voor slechts één branche. En één geval per week... ik denk dat bouwmarkten ervoor zouden tekenen als het daarbij bleef.” Van Os ziet een “gapend gat” tussen de geregistreerde en de feitelijke criminaliteit. “Het dark number, zoals we dat noemen, is enorm. Ook daarom is het goed dat Van Veen in de lucht is gekomen.”

[Check het complete MIX-artikel over winkeldiefstal in bouwmarkten hier.](#)