

# Helpt ondernemers ligt wakker van criminaliteit

## Schade door computercriminaliteit stijgt snel en bedraagt nu al 25% van alle schade

### 40% ondernemers slachtoffer van criminaliteit

Vier van de tien ondernemers is slachtoffer van criminaliteit geweest de afgelopen 12 maanden. Zo blijkt uit een enquête gehouden onder MKB'ers<sup>1</sup>. In de detailhandel ligt dit met 68% het hoogst, gevolgd door de transportsector (60%) en de horeca (55%). In zowel de zakelijke als de financiële dienstverlening is het percentage een stuk lager (33%) (figuur 1).

Ongeveer de helft van de ondernemers ligt wel eens wakker van de criminaliteit die hen als ondernemer heeft getroffen of nog kan treffen. Eén op de tien ligt hier zelfs regelmatig wakker van.

### Diefstal domineert andere vormen van criminaliteit

62% van de ondernemers die te maken hadden met criminaliteit, is geconfronteerd met diefstal. Dit komt overeen met ruim een kwart van alle ondernemers (figuur 2). Gemiddeld is in een jaar tijd drie keer ingebroken. Circa één op de zes ondernemers geeft aan in de afgelopen twaalf maanden te zijn geconfronteerd met vandalisme en computercriminaliteit. Bij diefstal betreft het vrijwel altijd diefstal door derden, maar één op de vijf bestolen ondernemers geeft aan dat (ook) door personeel wordt gestolen.

### Diefstal eigen werknemers vormt 8% van de schade

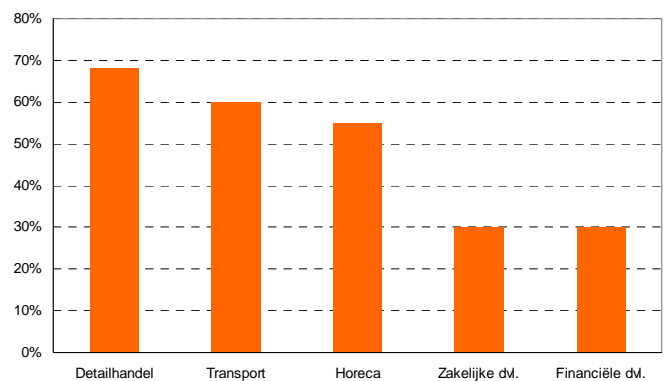
De waarde van de gestolen goederen bedraagt in de helft van de gevallen hooguit 1.000 euro. Bij één op de zes diefstallen bedraagt de schade meer dan 10.000 euro. Ruim 8% van de schade die is ondervonden door diefstal kan worden toegeschreven aan diefstal door eigen werknemers. Hogere percentages komen vooral voor in de detailhandel en de horeca.

### Kleinste bedrijven vaker slachtoffer van computercriminaliteit dan grotere bedrijven

37% van de slachtoffers van criminaliteit heeft te maken gehad met computercriminaliteit. Van alle ondernemingen is dit ongeveer één op zes.

<sup>1</sup> De enquête van ING en De Zaak is gehouden van 9 mei tot 27 juni 2011. Resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van ca. 500 respondenten.

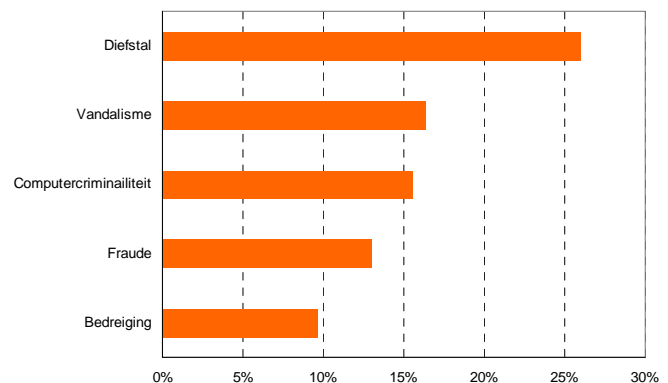
**Figuur 1 Detailhandel, transport en horeca meest gevoelig voor criminaliteit**



Bron: Enquête ING Economisch Bureau & De Zaak

Bij de kleinste bedrijven (tot 5 werknemers) zijn er onder de slachtoffers van criminaliteit meer mensen (38%) die last hebben gehad van computercriminaliteit dan bij bedrijven met vijf of meer werknemers (31%).

**Figuur 2 Vormen van criminaliteit waarvan ondernemers afgelopen jaar slachtoffer zijn geworden (in % alle ondernemers)**



Bron: Enquête ING Economisch Bureau & De Zaak

**Tabel 1 Regionale afwijkingen in criminaliteitsgevoeligheid en preventiemaatregelen ten opzichte van landelijke gemiddelde**

	West	Oost	Zuid	Noord
Slachtoffer van criminaliteit	0	+	+	--
Slachtoffer van diefstal	+	--	+	+
Slachtoffer van computercriminaliteit	0	0	+	--
Diefstal door eigen werknemers	+	+	-	-
Gemiddelde schade	0	-	++	0
Preventiemaatregelen	+	0	-	-

Bron: ING Economisch Bureau & De Zaak

De vormen van computercriminaliteit die het meest genoemd werden, zijn phishing<sup>2</sup> (43%), gevolgd door hacking<sup>3</sup> (38%) en spyware<sup>4</sup> (36%).

### Schade door computercriminaliteit stijgt snel en bedraagt nu al 25% van alle schade

Gemiddeld is een kwart van de schade die de respondenten de afgelopen twaalf maanden hebben ondervonden te wijten aan computercriminaliteit.

Tweederde van alle respondenten denkt dat de schade die ze oplopen door computercriminaliteit de komende twaalf maanden sneller zal stijgen dan de schade opgelopen door andere vormen van criminaliteit.

### Ondernemers in noorden minst en in zuiden meest gevoelig voor criminaliteit

Uit tabel 1 kan worden afgeleid dat ondernemingen in Noord-Nederland ten opzichte van andere regio's beter scoren dan gemiddeld op enkele indicatoren van criminaliteit.

In het zuiden zijn er juist meer ondernemers slachtoffer van criminaliteit en is bovendien de schade een stuk hoger. Wel is er verhoudingsgewijs minder diefstal door eigen werknemers.

In Zuid-Nederland maar ook in Oost-Nederland<sup>5</sup> (48% resp. 50%) zijn meer slachtoffers van criminaliteit dan gemiddeld. In de drie noordelijke provincies is het juist lager (33%) (zie ook tabel 1).

Wat betreft diefstal is het percentage slachtoffers dat geconfronteerd is met diefstal in zowel de Randstad<sup>6</sup>, het zuiden als

<sup>2</sup> Vorm van internetfraude die bestaat uit het oplichten van mensen door ze te lokken naar een valse (bank)website, die een kopie is van de echte website en ze daar te laten inloggen (Bron: Wikipedia).

<sup>3</sup> Inbreken in computersystemen.

<sup>4</sup> Spyware is de naam voor computerprogramma's die informatie vergaren over een gebruiker en deze doorsturen naar externen.

<sup>5</sup> De twee provincies in Oost-Nederland: Gelderland en Overijssel.

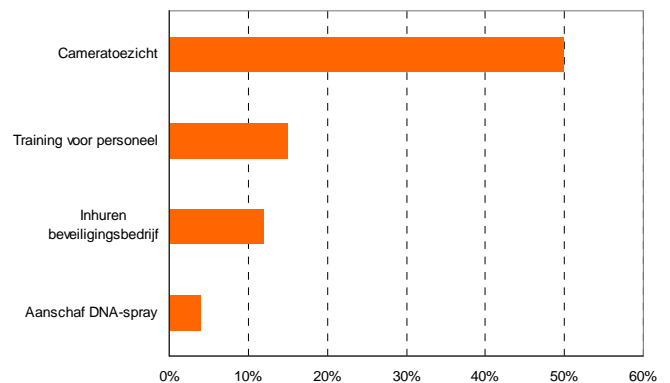
<sup>6</sup> Onder de Randstad of West-Nederland vallen in deze studie Noord- en Zuid-Holland, de provincie Utrecht en de stad Almere.

het noorden met 70% iets hoger dan gemiddeld. In het oosten wordt er verhoudingsgewijs veel minder vaak gestolen (42%).

Op het gebied van computercriminaliteit zijn noordelijke ondernemers beter af dan die in de rest van Nederland: 23% versus 37% is het afgelopen jaar slachtoffer geweest van computercriminaliteit. In de Randstad ligt het percentage op het landelijke gemiddelde en in Zuid-Nederland is het aantal slachtoffers van computercriminaliteit relatief hoog (44%).

De gemiddelde schade in het zuiden is veel vaker dan in de rest van Nederland hoger dan 10.000 euro en veel minder vaak lager dan 1.000 euro.

**Figuur 3 Preventieve maatregelen door slachtoffers van diefstal**



Bron: ING Economisch Bureau & De Zaak

### Helft van slachtoffers diefstal heeft cameratoezicht

Op de vraag welke maatregelen er zijn genomen om diefstal te voorkomen, antwoordde de helft van de ondernemers die de afgelopen twaalf maanden zijn bestolen, dat er camera's zijn geplaatst. Een veel kleiner deel van de ondernemers heeft het personeel getraind of een beveiligingsbedrijf ingehuurd.

### Preventieve maatregelen kosten gemiddeld € 2.000 per jaar

Opvallend is dat één van de zes ondernemers, die slachtoffer is geworden van criminaliteit, zegt geen enkele euro kwijt te

zijn aan het voorkomen van diefstal. 43% is minder dan € 1.000 kwijt, 36% € 1.000 tot € 5.000 en 5% meer dan € 5.000. Gemiddeld geven de slachtoffers van criminaliteit daarmee ongeveer € 2.000 uit aan preventiemaatregelen.

### Zuidelijke ondernemers investeren te weinig in preventie

- Het noorden investeert het minst in preventie: één op de vier ondernemers is nul euro kwijt. In Nederland is dit één op de zes. In het noorden wordt vooral weinig geïnvesteerd in de training van het personeel.
- Zuid-Nederland scoort het slechtst op het gebied van zowel beveiliging van het pand als cameratoezicht. Gezien de eerdere constatering dat in het zuiden meer ondernemers slachtoffer van criminaliteit zijn en de schade hoger is, valt hier nog wel een inhaalslag te maken.
- De ondernemers in de Randstad lopen voorop wat betreft investeringen in preventieve maatregelen.
- In oostelijk Nederland komt cameratoezicht het meeste voor. Dit verklaart mogelijk de relatief lage score op het gebied van diefstal.

### Verskil in perceptie en maatregelen tussen grote en kleine bedrijven

Vergelijking met een recent onderzoek van Nationale Nederlanden (NN) naar diefstal en inbraak<sup>7</sup> laat zien dat grotere bedrijven meer last hebben van criminaliteit dan kleinere bedrijven (zie tabel 2).

**Tabel 2 Grotere bedrijven zijn vaker slachtoffer en ondervinden meer schade dan kleine bedrijven**

	Onderzoek De Zaak/ ING EB	Onderzoek NN
Slachtoffer criminaliteit in laatste 12 maanden	42%	75%
Diefstal eigen personeel	10%	30%
Idem in de detailhandel	74%	94%
Schade diefstal < € 1000	50%	25%
Schade diefstal > € 10.000	17%	33%

Bron: Enquêtes ING Economisch Bureau & De Zaak en Nationale Nederlanden

### Criminaliteit in afgelopen jaar toegenomen

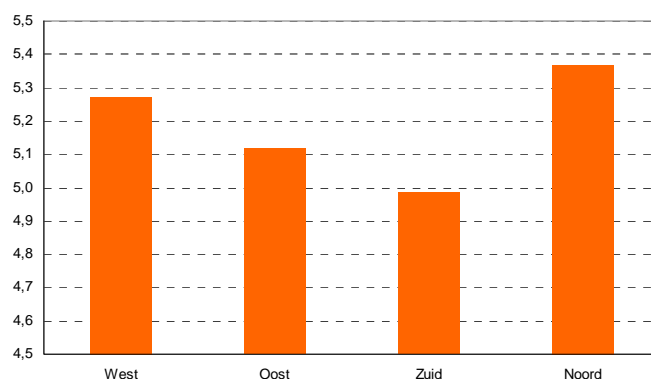
Op de vraag of de algehele criminaliteit gericht op ondernemers in Nederland in de afgelopen twaalf maanden is toe- of afgenomen, antwoordt 62% bevestigend en 5% ontken-

nend. Een derde denkt dat deze gelijk is gebleven.

### Overheid krijgt 5,2 voor criminaliteitspreventie

Het gemiddelde cijfer dat de respondenten de overheid geven voor criminaliteitspreventie voor ondernemers is 5,2. In het noorden zijn de ondernemers het mildst, in het zuiden het meest negatief.

**Figuur 4 Regionale verschillen in beoordeling overheidsinspanningen criminaliteit te voorkomen**



Bron: Enquête ING Economisch Bureau & De Zaak

### Preventieve maatregelen: tips

Ondernemers zelf geven aan dat optimale beveiliging van pand en computersysteem in combinatie met het altijd alert blijven op personen en situaties topprioriteiten zijn om criminaliteit te voorkomen. Naast deze vanzelfsprekende maatregelen zijn er nog veel meer tips gegeven. In box 1 zijn er vijf geselecteerd.

### Box 1. Selectie van vijf originele ondernemerstips

- 1) Kijk eens naar je zaak met de ogen van een crimineel.
- 2) Sla handen ineen met andere ondernemers in de buurt om oplossingen te bedenken. Huur bijvoorbeeld samen een professionele adviseur in.
- 3) Teken pas een contract als je de persoon van het bedrijf echt hebt ontmoet.
- 4) Mijd cash en vraag klanten elektronisch te betalen en communiceer dit.
- 5) Goed wachtwoord- en inlogbeheer. Ga uit van het slechtste van de mens op dit gebied.

Bron: Enquête ING Economisch Bureau & De Zaak

<sup>7</sup> Onderzoeksrapport diefstal & inbraak, 26 november 2010, Nationale Nederlanden en GfK. In het onderzoek van NN is onderzoek gedaan onder bedrijven met 20 tot 150 werknemers, in dit onderzoek is de gemiddelde bedrijfsomvang van de respondenten 8,4 werknemers.

**Meer weten?**  
**Kijk op [ING.nl/zakelijk](http://ING.nl/zakelijk)**  
**Of bel met**

**Henk van den Brink,**  
ING Economisch Bureau  
**020 56 39 506**

**Liesbeth Berns,**  
ING Marketing Zakelijk  
**020 65 22 692**

**Dominique Allard,**  
De Zaak  
**023 55 35 500**  
[www.dezaak.nl](http://www.dezaak.nl)

**Disclaimer**

De informatie in dit rapport geeft de persoonlijke mening weer van de analist(en) en geen enkel deel van de beloning van de analist(en) was, is, of zal direct of indirect gerelateerd zijn aan het opnemen van specifieke aanbevelingen of meningen in dit rapport. De analisten die aan deze publicatie hebben bijgedragen voldoen allen aan de vereisten zoals gesteld door hun nationale toezichhouders aan de uitoefening van hun vak. Deze publicatie is opgesteld namens ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam en slechts bedoeld ter informatie van haar cliënten. ING Bank N.V. is onderdeel van ING Groep N.V. Deze publicatie is geen beleggingsaanbeveling noch een aanbieding of uitnodiging tot koop of verkoop van enig financieel instrument. ING Bank N.V. betreft haar informatie van betrouwbaar geachte bronnen en heeft alle mogelijk zorg betracht om er voor te zorgen dat ten tijde van de publicatie de informatie waarop zij haar visie in dit rapport heeft gebaseerd niet onjuist of misleidend is. ING Bank N.V. geeft geen garantie dat de door haar gebruikte informatie accuraat of compleet is. De informatie in dit rapport kan gewijzigd worden zonder enige vorm van aankondiging. ING Bank N.V. noch één of meer van haar directeuren of werknemers aanvaardt enige aansprakelijkheid voor enig direct of indirect verlies of schade voortkomend uit het gebruik van (de inhoud van) deze publicatie alsmede voor druk- en zetfouten in deze publicatie. Auteursrecht en rechten ter bescherming van gegevensbestanden zijn van toepassing op deze publicatie. Overneming van gegevens uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron wordt vermeld. In Nederland is ING Bank N.V. geregistreerd bij en staat onder toezicht van De Nederlandsche Bank en de Autoriteit Financiële Markten.

---

De tekst is afgesloten op 1 juli 2011.

