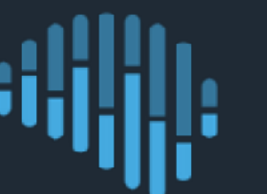




Nudging tegen Diefstal, Agressie en Antisociaal gedrag

Lunch-webinar



UNRAVEL



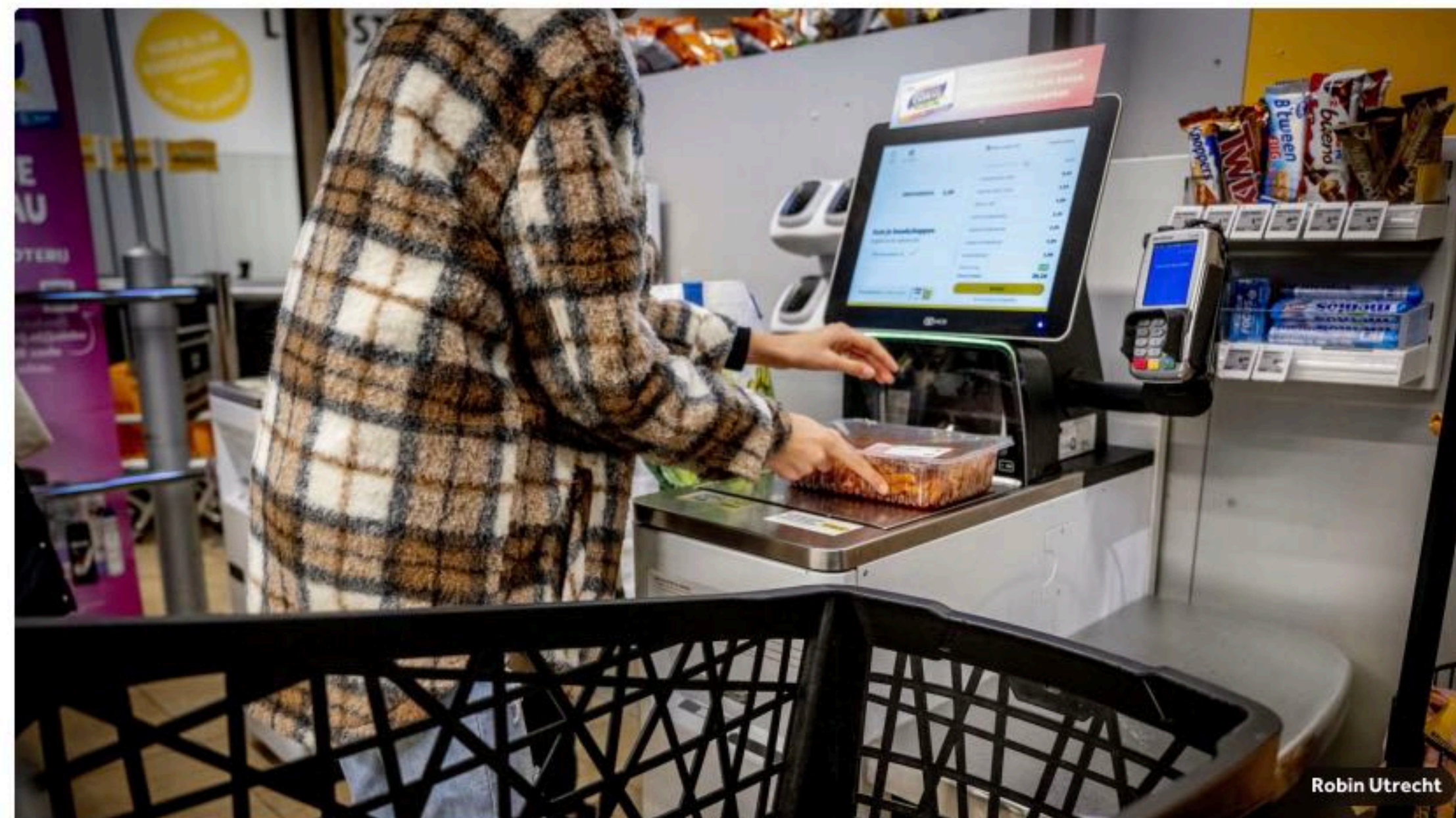
ANP

NOS Nieuws • Woensdag 3 januari 2024, 10:25 •
Aangepast woensdag 3 januari 2024, 14:59



Supermarkt Jumbo: 'Meer diefstal dan dat we winst maken'

Supermarktketen Jumbo ziet dat er meer gestolen wordt. Volgens de supermarkt gaat 1 procent van de omzet verloren door diefstal, zo'n 100 miljoen euro.



NOS Nieuws • Donderdag, 07:50



Flink minder gestolen bij Jumbo na extra maatregelen

Door het nemen van verschillende maatregelen is de diefstal bij Jumbo afgenomen. Dat meldt de supermarktketen bij de omzetcijfers over het eerste half jaar. De zogeheten 'derving' waar winkeldiefstal onder valt, is met ruim 30 procent gedaald.

Maatregelen tegen diefstal

'Harde' maatregelen

- > Meer beveiligers
- > Meer controles
- > AI diefstalherkenning

'Zachte' maatregelen

- > Communicatie
- > Borden
- > Omgevingsnudges

Hiernaast laat de keten experimenten met aanvullende maatregelen tegen diefstal die dit voorjaar in verschillende winkels zijn gestart langer doorlopen.

Welke dit precies zijn, meldt Jumbo niet, maar er liepen [proeven](#) met intensievere steekproeven, extra beveiligers, bon- en tassencontroles en software die met behulp van AI afwijkend gedrag van klanten moest gaan herkennen.

Bron: NOS



nu
2 VOOR
4=

nu
2 VOOR
4=

Met Jumbo
naar de
huishoudbeur!
Een gezellige dag uit!
39,50

EEN PRET
HOORT ERBIJ.
LEKKER ALS
SMADMAKER
IN GERECHTEN

KIES & MIX

2 VOOR

KIES & MIX

2 VOOR

4=

4=



DIEFSTAL
=
€181,-
SCHADEVERGOEDING



BO
US



Nudging en Antisociaal Gedrag

Topics van vandaag



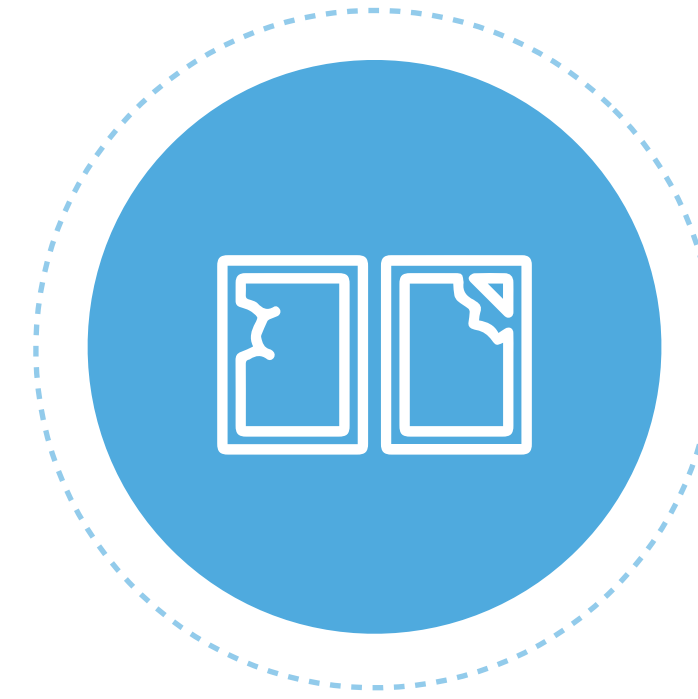
(Winkel)Diefstal

Hoe kun je met psychologie
diefstal voorkomen?



Agressie

Effectieve interventies
tegen agressie



Vernieling

Hoe je met
omgevingsveranderingen
effectief vernieling
tegengaat

Wat hebben diefstal en achtbanen gemeen?



'95%'

System 1

Quick
Subconscious
Intuitive



- Gelegenheidsdieven
- Kleptomanen (opluchting)



'5%'

System 2

Slow
Conscious
Effortful



- Geplande diefstal

'Nudge, don't judge, shoplifters'

'Design against crime' principes

1. Bemoeilijk
2. Verhoog risico(perceptie)
3. Verlaag beloning
4. Verwijder triggers
5. Schakel excuusjes uit

| Increase the effort | Increase the risks | Reduce the rewards | Reduce provocations | Remove the excuses |
|---|---|--|--|--|
| 1. Harden targets Immobilisers in cars Anti-robbery screens Solid external doors with quality locks | 6. Extend guardianship Neighbourhood watch | 11. Conceal targets Do not keep valuables in plain sight Off-street parking | 16. Reduce frustration & stress Efficient queuing Soothing lighting | 21. Set rules Rental agreements Hotel registration |
| 2. Control access to facilities Alley-gating Entry phones/secure entries | 7. Assist natural surveillance Improved street lighting Neighbourhood watch hotlines | 12. Remove targets Removable car radios Pre-paid public phone cards | 17. Avoid disputes Reduce crowding in pubs | 22. Post instructions 'No parking' 'Private property' |
| 3. Screen exits Tickets needed Electronic tags for floor stock | 8. Reduce anonymity Taxi driver IDs' How's my driving?' signs | 13. Identify property Property marking Vehicle licensing | 18. Reduce emotional arousal Control violent pornography Prohibit paedophiles working with children | 23. Alert conscience Roadside speed display signs' Shoplifting is stealing' |
| 4. Deflect offenders Street closures in red light district Separate toilets for women | 9. Utilise place managers Train employees to prevent crime Support whistle blowers | 14. Disrupt markets Checks on pawn brokers Licensed street vendors | 19. Neutralise peer pressure Campaigns depicting what friends think of risk-taking behaviour (e.g. Speeding & Drug campaigns) "It's ok to say no" | 24. Assist compliance Litter bins Public lavatories |
| 5. Control tools/ weapons Tougher beer glasses Photos on credit cards | 10. Strengthen formal surveillance Speed cameras Security guards | 15. Deny benefits Ink merchandise tags Graffiti cleaning | 20. Discourage imitation Rapid vandalism repair | 25. Control drugs/alcohol Breathalysers in pubs Alcohol-free events |

'Nudge, don't judge, shoplifters'

1. Bemoeilijk

- Poortje langs de kassa
- Zichtbaar aanwezige controle



'Nudge, don't judge, shoplifters'

2. Verhoog Risico(perceptie)

- Doorlopend controle
- Cues van controle (systeem 1)
- Spiegels (zelfbewustzijn + sociale wenselijkheid)



'Nudge, don't judge, shoplifters'

3. Verlaag beloning

- Verlaag zichtbaarheid (zoals laptop in auto)
- Schrappen cashgeld is vaak groot succes (in de bus; voorheen telefooncellen)



'Nudge, don't judge, shoplifters'

4. Verwijder triggers

- Stress & frustratie, High-arousal ruimtes (warme kleuren)
- Voorkom normaalmakers ("1 op de 5 mensen steelt wel eens")



'Nudge, don't judge, shoplifters'

4. Verwijder triggers

- Wijzen op geldboete had geen tot zelfs averechts effect (gemiddeld 3 artikelen minder afgerekend)
- Wijzen op pakkans had significant vaker dat men alsnog items toevoegde na melding



A. Pakkans



B. Pakkans

'Nudge, don't judge, shoplifters'

5. Schakel excuusjes uit

- Prompts: stelen is strafbaar/niet normaal





Nudging en Antisociaal Gedrag

Topics van vandaag



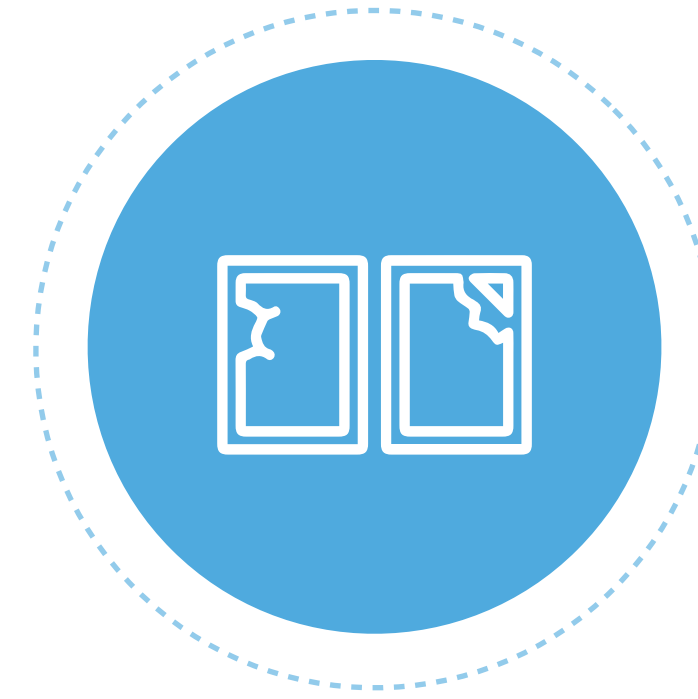
(Winkel)Diefstal

Hoe kun je met psychologie
diefstal voorkomen?



Agressie

Effectieve interventies
tegen agressie



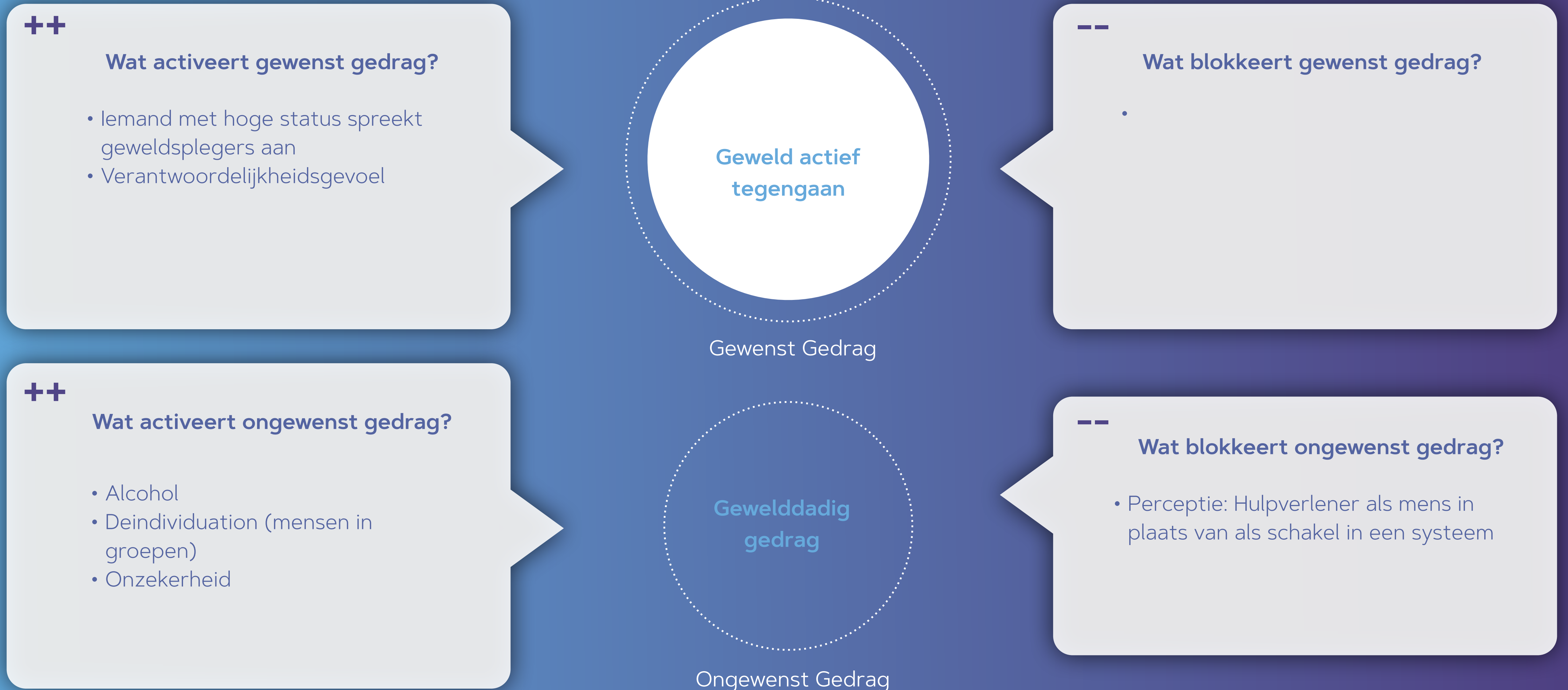
Vernieling

Hoe je met
omgevingsveranderingen
effectief vernieling
tegengaat

Geweld tegen hulpverleners



Driver Analyse. Invullen maar



Van groep naar individuen

- Mensen rechtstreeks aanspreken vergroot kans op gewenste actie
- Campagnes die hulpverleners een menselijk gezicht geeft zijn effectief





PEILING

Albert Heijn stopt met naamkaartjes: 'Als kassamedewerker moet ik nu politieagent spelen'

Albert Heijn stopt met naamkaartjes van medewerkers. Zo wil de supermarktketen de veiligheid op de werkvloer vergroten. Is er meer agressie tegen winkelpersoneel?

Yassin Boutayeb en Malou Hart 17 juni 2024, 21:37



Winkelpersoneel draagt voortaan een kaartje: 'Wij zijn team Albert Heijn.' Beeld Arie Kievit

Alleen account of abonnement? [Inloggen](#)

Gratis dit artikel lezen?



Nudging en Antisociaal Gedrag

Topics van vandaag



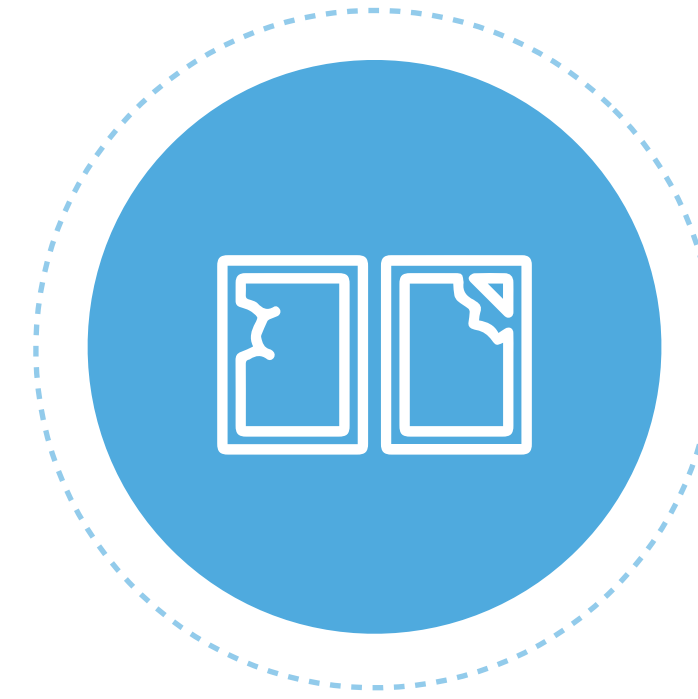
(Winkel)Diefstal

Hoe kun je met psychologie
diefstal voorkomen?



Agressie

Effectieve interventies
tegen agressie



Vernieling

Hoe je met
omgevingsveranderingen
effectief vernieling
tegengaat

Vandalisme is een symptoom

- Vandalisme is een gevolg van frustratie/lack of purpose, vooral onder jongeren
- Nudges die normaliter sterk effect hebben op **pro-sociaal** blijken niet anti-sociaal gedrag te voorkomen als het gaat om vandalisme

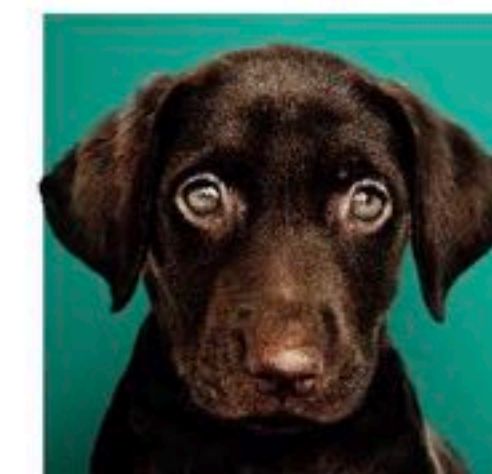
Eyes image – Watching Eyes Effect



Hero image – Morals and values' appeal



Cute gazing dog – Baby Schema (Kindchenschema)



Take care of the elevators.
Oscar is tired of using the stairs!

Wat doe je met je blikje? - **Broken Windows Theory**



Broken Window Theory

- ▶ Het breken van de normen (kapot raam) verhoogt ongerelateerde criminaliteit (afval op straat)
- ▶ Bij sterk aanwezige positieve normen kan het breken ervan wel tot positieve actie leiden

Wat werkt beter?



Eén blikje op de grond



Geen blikje op de grond

Arousal als aanjager van criminaliteit

- ▶ Warm weer verhoogt criminaliteit
- ▶ Net zozeer als warme kleuren, harde oppervlaktes en stampende muziek

Key take aways nudging tegen antisociaal gedrag

- ✓ **Onderschat psychologische maatregelen niet.** Ook antisociaal gedrag zoals diefstal en agressie ontstaat vaak onbewust. *Design against crime.*
- ✓ **Ken je de drivers van antisociaal gedrag?** Diefstal, agressie en vandalisme kennen uiteenlopende oorzaken, die ook nog eens per context en individu verschillen. Richt je interventie op de oorzaken.
- ✓ **Ken de grenzen van nudging.** Antisociaal gedrag kan diepgeworteld zijn in grotere problemen. Nudging op zichzelf is dan niet voldoende