

CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

KVO Handboek

Winkelgebieden

Versie 4.0

Publicatiedatum: 1 februari 2024

Ingangsdatum: 1 maart 2024



Inhoud

1. Inleiding	5
1.1 Doel van het Handboek Winkelgebieden	5
1.2 Stappen	5
1.3 Verantwoordelijkheden	6
1.4 Toepassingsgebied	6
1.5 Overgangsregeling	6
2. Termen en definities	7
3. Opzet KVO-samenwerkingsverband Winkelgebieden	8
3.1 Afbakening KVO-gebied	8
3.1.1 Meerdere winkelgebieden als Cluster	9
3.2 Samenstellen deelnemers	9
3.3 Organisatiestructuur	10
3.4 Samenwerkingsafspraken	10
3.5 Intentieverklaring (optioneel)	10
3.6 KVO-documentenset	11
3.6.1 Eerste KVO-certificering - startpunt	11
3.6.2 Opvolgende certificering – telkens om de drie jaar	11
3.7 Interne en externe communicatie	11
4. Aan de slag	13
4.1 Opstellen Veiligheidsanalyse (VA)	13
4.1.1 Enquête	13
4.1.2 Cijfers direct betrokken organisaties en hulpdiensten	16
4.1.3 Schouw van het KVO-gebied	16
4.1.4 Conclusie Veiligheidsanalyse	17
4.2 Opstellen Plan van Aanpak	17
4.2.1 Doelstellingen formuleren	17
4.2.2 Minimaal aantal doelstellingen	17
4.2.3 Voorbeeld doelstelling	18
4.2.4 Maatregelen opstellen	18
4.2.5 Vaste maatregelen per jaar	19
4.3 Uitvoeren van de plannen en doelen	19
4.3.1 Uitvoering	19
4.4 Evaluatie	19
4.4.1 Jaarlijkse evaluatie	19
4.4.2 Evaluatie in het derde jaar (inclusief nieuwe veiligheidsanalyse)	20
4.5 Verbeteren en vernieuwen van de plannen	20
5. Aanvraag KVO-audit Winkelgebieden	21
5.1 Algemeen	21
5.2 Gegevens bij aanvraag	21
5.2.1 Gegevens voor de audit	21
5.2.2 Eerste KVO-audit	21
5.3 Status gedurende het traject tot en met certificatie	22
5.4 KVO-audit op locatie	22
6. Uitvoering KVO-audit Winkelgebieden	23
6.1 Algemeen	23

6.2	Kwalificaties	23
6.2.1	Schema Manager	23
6.2.2	Auditor	23
6.3	De KVO-audit	23
6.3.1	Audittijd	24
6.4	Rapportage	25
7.	Beeldmerk en certificaat	26
7.1	Beeldmerk voor KVO-gebieden	26
7.1.1	Gebruik van het merk	26
7.2	KVO Certificaat Winkelgebieden	26
7.3	Naamstelling op het certificaat	27
7.4	Herkennen KVO-gebieden	27
Bijlage 1 -	CCV-reglement gebruik beeldmerk KVO	28
B1.1	Algemene bepalingen	28
B1.2	Gebruiksvoorwaarden van het Merk	28
B1.3	Specifieke gebruiksvoorwaarden	28
B1.4	Misbruik en sancties	29
B1.5	Maatregelen bij onbevoegd gebruik	29

1. Inleiding

1.1 Doel van het Handboek Winkelgebieden

Met dit KVO Handboek voor Winkelgebieden worden de kwaliteitseisen gericht op het certificeren van een KVO-samenwerkingsverband in winkelgebieden vastgelegd. Verder wordt ook de werkwijze vastgelegd die door de certificatie-instelling wordt gehanteerd bij de beoordeling van het KVO-samenwerkingsverband.

Door de verbeterde sociale cohesie van deze samenwerkende partijen verbetert de sociale veiligheidssituatie en daarmee de veiligheidsbeleving van gebruikers én bezoekers van het winkelgebied.

1.2 Stappen

Ondanks de verschillen per winkelgebied kent de opzet en de uitwerking van de publiek-private-samenwerking een vast patroon. Vanuit o.a. de bestemming, historie, ontwikkeling en locatie heeft elk winkelgebied haar eigen kenmerken. Zo ook de specifieke veiligheidsproblematiek in het KVO-gebied. De stappen om te komen tot afspraken en goed afgestemde veiligheidsmaatregelen zijn steeds gelijk. Maatregelen kunnen in soort, omgang en diepgang per winkelgebied verschillen om aan te sluiten bij de dynamiek van het gebied.

STAP	ACTIE	RESULTAAT
1	Samenstellen werkgroep	Met betrokken partijen een KVO-werkgroep opstellen waarbij alle deelnemers bekend zijn, de taken zijn verdeeld en het gebied is afgebakend.
2	Veiligheidsanalyse	De veiligheidsanalyse maakt inzichtelijk welke veiligheidsproblemen er precies spelen.
3	Plan van Aanpak	Het plan van aanpak definieert de doelstellingen, maatregelen en activiteiten van het KVO-samenwerkingsverband.
4	1e audit	Als de analyse, het plan van aanpak en de ambities door de samenwerkende partijen zijn beschreven en de eerste maatregelen zijn uitgevoerd, kan het KVO-certificaat worden aangevraagd. Hiervoor vindt een onafhankelijke beoordeling plaats door een certificatie instelling.
5	Uitvoering van aanpak	In de uitvoeringsfase voert het samenwerkingsverband de resterende maatregelen van het plan van aanpak uit.
6	Evaluatie en nieuwe analyse	Met de evaluatie stellen de KVO-partners vast wat er goed gaat en wat nog voor verbetering vatbaar is. Er wordt – met de verbeterpunten – opnieuw een veiligheidsanalyse gemaakt.
7	Plan van aanpak vernieuwen	De evaluatie en nieuwe analyse geven inzicht in nieuwe activiteiten en vormen de basis voor een nieuw plan van aanpak.
8	Opvolgende audit na 3 jaar	De evaluatie, de nieuwe analyse en de uitgevoerde maatregelen worden opnieuw onafhankelijk beoordeeld op hun proces. Bij akkoord wordt het KVO-certificaat verlengd met drie jaar.

1.3 Verantwoordelijkheden

De deelnemers aan het KVO-samenwerkingsverband trekken samen op en zijn met elkaar verantwoordelijk dat de samenwerking blijft voldoen aan eisen die in dit Handboek staan. Deelnemers die actief betrokken zijn vormen de zogenaamde KVO-werkgroep.

Uitgangspunt is dat alle samenwerkingsafspraken van de KVO-werkgroep worden nageleefd. Als hulpmiddel worden alle geplande acties en initiatieven op papier en zo goed mogelijk vastgelegd. Meetbaar waar het nodig is, indicatief waar het kan. Uiteraard kan - als de omstandigheden wijzigen - de werkgroep de plannen aanpassen. Een goede opgaaf van redenen is dan wel gevraagd. Daarmee is de KVO-werkgroep wendbaar en kan men inspringen op belangrijke nieuwe (negatieve) ontwikkelingen.

1.4 Toepassingsgebied

Het toepassingsgebied van dit KVO Handboek Winkelgebied betreft afspraken over gestructureerde samenwerking tussen publieke en private partijen. De KVO-samenwerkingsverbanden willen stappen zetten in het verbeteren van lokale (veiligheids)onderwerpen.

Het handboek wordt gebruikt bij de aanvraag en het verstrekken van een KVO-certificaat aan nieuwe en bestaande KVO-samenwerkingsverbanden. Het certificaat is drie jaar geldig en kan steeds opnieuw worden verlengd als de KVO-werkgroep laat zien dat het nog steeds gestructureerd samenwerkt.

Met het certificaat "KVO Winkelgebieden" kan het samenwerkingsverband laten zien dat men grip heeft op de veiligheidsproblematiek in het KVO-gebied. Het is de bevestiging dat men samen op trekt en aan de slag gaat met de veiligheidsthema's en zo positief kan bijdragen aan de veiligheidsbeleving in het KVO-gebied.

1.5 Overgangsregeling

Het KVO-handboek Winkelgebieden versie 4.0 vervangt samen met de handboeken voor Buitengebieden en Bedrijventerreinen het CCV-certificatieschema Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) versie 3.1. De ingangsdatum van het KVO-handboek Winkelgebieden 4.0 is 1 maart 2024.

Voor KVO-trajecten die vóór 1 maart 2024 zijn gestart geldt een overgangstermijn van een jaar. Dit betekent dat deze trajecten tot en met 28 februari 2025 nog beoordeeld kunnen worden volgens het CCV-certificatieschema Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) versie 3.1. Voor alle winkelgebieden die een KVO-traject starten op 1 maart 2024 of later gelden de regels van het KVO-handboek Winkelgebieden 4.0.

2. Termen en definities

PPS	Publiek-Private Samenwerking
KVO	Keurmerk Veilig Ondernemen
KVO Handboek Winkelgebieden	Handboek waarin alle eisen staan die aan de KVO-werkgroep worden gesteld voor het behalen van het KVO-certificaat. Ook zijn de eisen opgenomen waar de certificatie-instelling aan moet voldoen bij het beoordelen van de KVO-werkgroep op basis van een audit.
KVO-gebied	Het afgebakende gebied in de openbare ruimte waar de KVO-samenwerking actief is.
KVO-samenwerkingsverband	Het geheel aan samenwerkende direct betrokken partijen binnen het KVO-gebied. Het zijn de organisaties afspraken maken om met elkaar samen te werken
KVO-werkgroep	De personen in de werkgroep van het samenwerkingsverband. Van alle betrokken partijen zit er een vertegenwoordiger in de werkgroep
Procesbegeleiding	Een externe partij die de werkgroep begeleidt in de te nemen processtappen tot aan de KVO-audit. De procesbegeleider is zelf geen deelnemer aan de KVO-werkgroep
KVO-documentenset	Voor KVO Winkelgebieden is er een vaste set aan documenten die elke KVO-werkgroep opstelt. De documenten zijn een middel om tot inzicht en keuzes te komen; het is niet bedoeld om omvangrijke rapportages te maken.
Veiligheidsanalyse (VA)	De veiligheidsanalyse maakt inzichtelijk welke veiligheidsproblemen er precies spelen. Voor het Winkelgebied is dat op basis van: <ul style="list-style-type: none"> - Enquête voor bewoners en (agrarisch) ondernemers - Meldingen en aangiftes hulpdiensten en gemeente - Schouwrapport van het gebied
Plan van Aanpak (PvA)	Het plan van aanpak definieert de doelstellingen, maatregelen en activiteiten van het KVO-samenwerkingsverband op basis van de VA.
Cluster (van KVO-gebieden)	Als meerdere winkelgebieden in nabijheid van elkaar samen optrekken op het gebied van veiligheid; zeker als de lokale veiligheidsvraagstukken en -onderwerpen op elkaar lijken. De voorwaarden zijn opgenomen in het Handboek Winkelgebieden.
Certificeren	Het officieel verklaren dat iets geldig is en voldoet aan een norm. Dat kan betrekking op mensen, diensten of zoals bij het KVO de samenwerking tussen publieke en private partijen.
Certificatie-Instelling (CI)	Een onafhankelijke derde partij die op basis van een audit een organisatie beoordeelt. De beoordeling vindt plaats op basis van een gepubliceerde norm (Handboek) en eventueel aanvullende documentatie. De certificatie-instelling heeft voor het uitvoeren van KVO-audits een licentie vanuit het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV)
Audit	Een onafhankelijk en systematisch onderzoek dat wordt uitgevoerd door een auditor op basis van formeel vastgestelde criteria. Voor het KVO bestaat het onderzoek uit het beoordelen van de documenten én een interviews met de KVO-werkgroep op locatie
Auditrapport	Het rapport met de bevindingen over de samenwerking van de werkgroep en de conclusie of het KVO-samenwerkingsverband voldoet aan de eisen
Het CCV	Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. Het CCV is de beheerder van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO)
Beeldmerk KVO Winkelgebieden	Het formele beeldmerk (logo / pictogram) dat de KVO-werkgroepen mag gebruiken voor publicatie(s) als ze gecertificeerd zijn.
KVO Certificaat Winkelgebieden	Het formele geregistreerde certificaat (A4) waarop exact staat welk gebied KVO gecertificeerd is met de looptijd van het certificaat en de contactgegevens van de KVO-samenwerkingsverband.

3. Opzet KVO-samenwerkingsverband Winkelgebieden

Voor de opzet van een KVO-samenwerkingsverband worden vier onderwerpen uitgewerkt:

- De afbakening van het KVO-winkelgebied;
- Het samentellen van de partijen en deelnemers in de KVO-werkgroep;
- De taken binnen de KVO-werkgroep;
- De praktische werkafspraken binnen de KVO-werkgroep.

3.1 Afbakening KVO-gebied

Voor het concreet maken van de samenwerking is het van belang dat het betreffende winkelgebied op de kaart goed wordt afgebakend. Wellicht zijn er meerdere winkelgebieden in de buurt die samen op willen trekken als cluster. Ook dat kan onder bepaalde voorwaarden. Zie daarvoor par. 3.1.1. Verder ligt het gebied in één gemeente.

Bij het bepalen van de omvang van het gebied is het verstandig goed naar 'de randen' van het gebied te kijken en mogelijke toekomstige ontwikkelingen. Bij een revitalisering / transformatie is het denkbaar dat een deel van het gebied in de toekomst anders wordt ingevuld. Als voorbeeld:

- Oudere centra van steden en dorpen; kernwinkelgebied, voetgangersgebied en de uitloopstraten met vaak een combinatie van woningen en winkels. Afhankelijk van (gemeentelijke) beleidskeuzes haken winkelstraten die een woonfunctie krijgen nog aan voor een bepaalde tijd.
- Dienstverleners (bijvoorbeeld notaris, huisartsenpraktijk, kinderdagverblijf, etc.) in het gebied zelf doen mee; zij hebben immers ook baat bij een schoon en heel gebied. Als deze aan de rand zitten net buiten het winkelgebied is te overwegen deze mee te laten doen. Hetzelfde geldt voor bijvoorbeeld een tankstation of fastfoodketen.
- Woningen boven winkels (appartementen) zijn direct aangrenzend; doen niet mee maar kunnen een vertegenwoordiging hebben namens de bewoners. Zie par. 3.2.
- Gebieden die pas ná transformatie als winkelgebied worden ontwikkeld doen mee; wellicht zitten er op korte termijn dan nog geen ondernemers in die hoek van het gebied.

Verder is het van belang in te schatten wat de invloed is van nabijgelegen gebieden en instellingen op het gebied. Denk aan een scholengemeenschap, grotere overstapstations van openbaar vervoer, stadsparken en eventueel een aangewezen hangplek. Als er een duidelijke relatie ligt ten aanzien van 'schoon, heel en veilig' dan zijn deze gebieden van belang. Als deze aangrenzende locaties niet binnen het KVO-gebied worden opgenomen zullen ze los worden gemarkeerd.

Naast de omvang is ook het maximaal aantal ondernemers van belang. De gestandaardiseerde aanpak van het KVO Handboek Winkelgebieden stelt een grens bij 400 ondernemers.

Het resultaat van de afbakening is een KVO-winkelgebied dat op een (digitale)kaart op straatniveau eenduidig is vastgelegd.

3.1.1 Meerdere winkelgebieden als Cluster

Het kan een voordeel zijn als meerdere winkelgebieden in de buurt van elkaar samen optrekken op het gebied van veiligheid. Vanuit een wijk of stadsdeel kunnen de lokale veiligheidsvraagstukken en -onderwerpen op elkaar lijken. Met name op het gebied van overlast en criminaliteit kan het snel van het ene winkelcentrum naar het andere overgaan. Dan kunnen winkelgebieden als Cluster opgaan voor een KVO-samenwerking. De voorwaarden zijn:

- Het zijn maximaal vier winkelgebieden in één Cluster;
- Totaal telt het Cluster maximaal 400 ondernemers;
- Het Cluster werkt samen en kent vanuit elk gebied een vertegenwoordiger;
- Regie en aanspreekpunt liggen centraal bij een overkoepelende organisatie (mandaat) dan wel bij de gemeente.

Verder zijn de criteria voor een Cluster gericht op ligging van de winkelgebieden onderling:

- De gebieden liggen in een op de kaart aangewezen wijk of stadsdeel van een plaats;
- De kaart is een formeel door de gemeente vastgestelde plattegrond van de plaats;
- Alle winkelgebieden binnen het Cluster liggen in dezelfde gemeente.

Het resultaat van de afbakening is een Cluster van KVO-winkelgebieden dat op een (digitale) kaart op straatniveau eenduidig is vastgelegd.

3.2 Samenstellen deelnemers

De initiatiefnemers die willen samenwerken stellen vast wie de betrokken partijen zijn bij de veiligheidssituatie in het winkelgebied. De KVO-werkgroep wordt vervolgens samengesteld uit vertegenwoordigers van publieke en private partijen. Voor winkelgebieden is dat minimaal een vertegenwoordiging vanuit:

- De ondernemers (al dan niet vanuit een ondernemersvereniging);
- De gemeente;
- De Politie;
- De Brandweer.
 - Vertegenwoordigt vanuit de Veiligheidsregio. Indien dat niet lukt kan het ook een vertegenwoordiger zijn vanuit de gemeente met specialisatie op het gebied van brandpreventie.

Partijen die actief zijn in het KVO-winkelgebied én een belangrijke rol hebben t.a.v. 'schoon, heel en veilig' hebben bij voorkeur zitting in de werkgroep. Hoewel niet afdwingbaar heeft het wel een grote meerwaarde. Denk dan vooral aan eigenaren en/of beheerders van het vastgoed als een aanzienlijk deel van de gebouwen verhuurd wordt door enkele vastgoedeigenaren. Maar ook een particulier beveiliging die in de dag en/of avond een toezichtsrol heeft. Mogelijk ook op basis van cameratoezicht.

Verder is het van belang dat de vertegenwoordiger vanuit de gemeente binnen de eigen organisatie snel lijnen kan uitzetten naar collega's op een ander vakgebied. Denk aan openbare orde en veiligheid, beheer openbare ruimte, ruimtelijke ordening, economische zaken en verkeersveiligheid.

Voor de ondernemers in de werkgroep wordt gevraagd dat ze aantoonbaar actief zijn in het betreffende gebied. Dat kan ook als verhuurder en/of beheerder van vastgoed in het gebied.

Contactpersonen van de losse nabij het gebied gelegen organisaties kunnen gevraagd worden in de werkgroep maar dat is geen must. Van belang is wel om de contactpersonen van deze organisaties te kennen; denk aan een scholengemeenschap of een bewonersvereniging. Eventueel kunnen zij agenda-lid zijn.

De werkgroep stelt een overzicht op van de leden van de werkgroep; gekoppeld aan de partij die de persoon vertegenwoordigd.

Interne communicatie binnen de werkgroep is noodzakelijk; alle leden zullen de documenten die nodig zijn voor overleg en voortgang ontvangen. In het kader van de AVG worden telefoonnummers en e-mailadressen achterwege gelaten bij publicatie van documenten. De werkgroep stemt onderling af indien het wel praktisch is dit binnen de werkgroep met elkaar te delen.

3.3 Organisatiestructuur

Er worden afspraken gemaakt over de taken en rollen van de deelnemers in de werkgroep.

Hierbij wordt minimaal vastgesteld:

- Voorzitterschap en secretariële functie (bij voorkeur door ondernemers ingevuld);
- Vaste personen voor interne en externe communicatie (ook bij calamiteiten);
- De relatie tussen de ondernemersvereniging en de KVO-werkgroep;
- Indien van toepassing: de relatie tussen de KVO-werkgroep en de ingevoerde ondernemersfondsen zoals een BIZ of reclamebelasting.

Verder is er vanuit de werkgroep een correspondentieadres beschikbaar voor de formele NAW-gegevens van het samenwerkingsverband. De bovenstaande structuur, afspraken en gegevens worden schriftelijk vastgelegd.

3.4 Samenwerkingsafspraken

Er worden samenwerkingsafspraken gemaakt binnen de KVO-werkgroep over:

- Aantal bijeenkomsten van de KVO-werkgroep per jaar (minimaal drie);
- Wijzigingen in de samenstelling van de KVO-werkgroep (toe- en aftreden);
- Wijzigingen in het gebied (soort activiteiten; omvang);
- De wijze van besluitvorming;
- De wijze van communiceren (intern – extern);
 - Ondernemers buiten de werkgroep niet lid van een ondernemersvereniging
- De financiële middelen en geldstromen van de KVO-werkgroep
 - Mogelijk bij ingevoerde ondernemersfondsen zoals een BIZ of reclamebelasting dan wel een ondernemersvereniging.

De afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

3.5 Intentieverklaring (optioneel)

Om toch ook aan derden te laten zien dat er gestart wordt met een KVO-samenwerking kunnen de initiatiefnemers al dan niet samen met de procesbegeleider een (intentie)verklaring opstellen. Het doel van deze verklaring is vooral de start te markeren van de samenwerking en het draagvlak te vergroten bij de ondernemers onderling. Uiteraard kan de publiciteit worden gezocht om het aanstaande KVO-gebied onder de aandacht te krijgen.

3.6 KVO-documentenset

In lijn met de stapsgewijze opzet van het KVO is er een vaste set aan documenten die elke KVO-samenwerkingsverband uiteindelijk opstelt. De documenten zijn een middel om tot inzicht en keuzes te komen; het is niet bedoeld om omvangrijke rapportages te maken. Het mag kort en bondig.

3.6.1 Eerste KVO-certificering - startpunt

- Een veiligheidsanalyse (VA) op basis van:
 - Incidentcijfers van politie, brandweer en gemeente van het KVO-gebied met optioneel de cijfers van de aanvullende organisaties
 - Schouwrapport van het KVO-gebied (inzicht uit de praktijk van de problematiek)
 - Resultaten van de enquête (vooraf bepaalde veiligheidsthema's)
- Een plan van aanpak (PvA) op basis van
 - Doelstellingen (op basis van SMART systematiek)
 - Maatregelmatrix gekoppeld aan de doelstellingen

3.6.2 Opvolgende certificering – telkens om de drie jaar

- Een nieuwe veiligheidsanalyse (VA)
- Een vernieuwd Plan van Aanpak (PvA)
- Evaluatieverslag(en) van
 - De samenwerking binnen de KVO-werkgroep
 - Het resultaat van de maatregelen; hoe effectief is de KVO-werkgroep geweest

De KVO-werkgroep zorgt voor een overzichtelijke archivering van alle gegevens en documenten die betrekking hebben op uitvoering van de werkzaamheden. Actuele versies en gegevens zijn op verzoek beschikbaar voor de certificatie-instelling. De KVO-werkgroep zorgt ervoor dat verouderde documenten en gegevens niet onbedoeld worden gebruikt. Verder stelt de KVO-werkgroep een bewaartermijn van zes jaar schriftelijk vast.

Agenda en notulen van alle gehouden werkgroep-vergaderingen worden opgesteld en gearchiveerd. Ook hierbij geldt dat het kort en bondig mag.

3.7 Interne en externe communicatie

Relevante veiligheidsinformatie, zoals in ieder geval de behaalde resultaten van de samenwerking, wordt gedeeld binnen de KVO-werkgroep. In overleg met de KVO-werkgroep – en met in ieder geval de partij die de informatie heeft geleverd – wordt afgewogen of en zo ja welke informatie ook buiten de KVO-werkgroep kan worden gedeeld.

De KVO-werkgroep heeft ook een woordvoerder aangesteld die – namens de ondernemers – het woord voert als er incidenten zijn binnen het KVO-gebied. Zo is er één communicatielijn naar de pers.

De externe communicatie gericht op het informeren van alle ondernemers in het KVO-gebied is belangrijk. De KVO-werkgroep kiest haar eigen middelen; voorwaarde is dat alle ondernemers in het gebied de informatie kunnen lezen en/of ontvangen (ook bijvoorbeeld niet leden van een ondernemersvereniging). De KVO-werkgroep stuurt ten minste twee keer per jaar updates over de voortgang van de samenwerking, mogelijke successen over een van de veiligheidsonderwerpen die in het Plan van Aanpak staan.

¹ S = specifiek, M = meetbaar, A = acceptabel, R = realistisch, T = tijdsgebonden

Als er ook communicatie-apps actief zijn (zenden & ontvangen) met de achterban van de ondernemers dan zorgt de KVO-werkgroep dat er een beheerder is van de appgroep.

4. Aan de slag

De gehele KVO-werkgroep is nu aan zet bij de uitwerking van de veiligheidsanalyse, doelen en maatregelen in de samenwerking voor het KVO. De initiatiefnemers zijn onderdeel van de KVO-werkgroep en vanuit alle partijen in de werkgroep zal men het eens moeten zijn met de aanpak, resultaten en conclusie(s). De bevestiging ervan volgt uit de deelname aan de overleggen van de werkgroep.

4.1 Opstellen Veiligheidsanalyse (VA)

Om de problemen waar het winkelgebied mee te maken heeft in kaart te brengen moet een veiligheidsanalyse worden uitgevoerd. Een goed beeld van de veiligheidsproblematiek is noodzakelijk om tot gerichte oplossingen te komen. De analyse levert informatie om prioriteiten te stellen en passende maatregelen te kiezen. Zo vormt de analyse een goede basis voor het ontwikkelen van een plan van aanpak. De KVO-werkgroep is verantwoordelijk voor de uitvoering van de veiligheidsanalyse.

Het samenwerkingsverband geeft in de veiligheidsanalyse aan welke onderwerpen op het gebied van 'schoon, heel en veilig' aandachtspunten zijn. De analyse hoeft alleen in te gaan op problemen die in het KVO-gebied spelen. De KVO-werkgroep zal deze keuze goed moeten onderbouwen.

In de veiligheidsanalyse worden uitgewerkt: Een enquête, een schouw en cijfers vanuit de veiligheidsdiensten. De resultaten van de veiligheidsanalyse worden schriftelijk vastgelegd, inclusief een samenvatting.

4.1.1 Enquête

De enquête vormt de basis waarin de veiligheidsonderwerpen worden bevraagd onder de ondernemers in het winkelgebied. De potentiële onderwerpen liggen voor een groot deel vast. Zo ontstaat een beeld van de problematiek die ondernemers ervaren. De enquête zal op basis van een softwareapplicatie persoonlijk worden uitgezet via een afgeschermd webklik naar alle ondernemers in het KVO-gebied toe (een-op-een).

Voor KVO-winkelgebieden zijn ten minste negen thema's van toepassing en drie thema's optioneel. Zie onderstaande de tabel. De KVO-werkgroep bepaalt vooraf welke samengestelde onderwerpen binnen het thema in de enquête worden opgenomen. Dat gaat als volgt:

- Per veiligheidsthema zijn onderwerpen samengesteld die als blok bij elkaar horen. Zie de nummers 1 t/m 41. Op basis van deze onderwerpen worden enquêtevragen geformuleerd.
- Per thema worden vervolgens tenminste het aantal 'blokken' opgenomen zoals in de rechter kolom staat aangegeven. Dat zijn er 18.
- De open vragen in enkele thema's worden verplicht opgenomen; zie "X" in de rechterkolom. Dat zijn er voor winkelgebieden drie.
- Daarmee komt het minimum op 18 + 3 blokken. De KVO Werkgroep kan dat naar wens en eigen inzicht verder uitbreiden.
- De samengestelde onderwerpen binnen een blok zullen voor een enquête moeten worden bewerkt tot echte enquêtevragen. Per blok levert dat meerdere vragen op. De uitwerking van de vragen is aan de KVO-werkgroep al dan niet in samenwerking met de procesbegeleider.
- De KVO-werkgroep kan zelf vragen toevoegen binnen de bestaande veiligheidsthema's.
- Enkele thema's zijn optioneel en kunnen naar inzicht van de KVO-werkgroep worden opgenomen. Daarin is geen minimum aan samengestelde onderwerpen als vraagstelling uit te werken.

VEILIGHEIDSTHEMA'S	
Onderwerpen 1 t/m 41	

Inrichting winkelgebied	Minimaal 2
1. Toegankelijkheid - looproutes – bebording – publieksruimtes - mogelijkheid tot (gedeeltelijk) afsluiten – achterzijde winkels	
2. Markering van: uitstallingen – reclameborden - terrassen – weekmarkt. Beleidsafspraken - huisregels	
3. Zichtbaarheid / zichtbelemmering - luifels – nissen – bomen en planten – kiosken – standplaatsen	
4. Afvalstromen – prullenbakken – centrale locaties – containers ondernemers	

Gebiedsontwikkelingen	Optioneel
5. Uitbreiding / inkrimpen – branchering winkelgebied	
6. Bestemmingsplannen	
7. Transitie – revitalisering winkelgebied - kernwinkelgebied	

Sociale Veiligheid	Minimaal 2
8. Bedreiging / agressie – intimidatie / inbraak – diefstal	
9. (Poging tot) inbraak – diefstal	
10. Overval	
11. Onveiligheidsgevoelens	

Fysieke veiligheid	Minimaal 2
12. Verlichting: kwantiteit – kwaliteit – eigen panden – verlichting bij duisternis	
13. Leegstand: Omvang – afspraken onderhoud / verlichting / etalage	
14. Toezicht en Handhaving: zichtbaarheid – afspraken – BOA's / politie – particulier beveiligder	
15. Camera's: openbaar – privaat – opslag en eigendom beelden – protocollen	
16. Cijfers meldingen / aangiftes politie – meldingsbereidheid - meldingsmogelijkheden	
17. Open vraag: Zijn er nog op- en aanmerkingen over de geselecteerde onderwerpen	X

Onderhoud en beheer	Minimaal 2
18. Privaat eigendom – beheerder / eigenaar vastgoed	
19. Onderhoudsplan - beeldbestek – frequentie schoonmaken - maatwerk	
20. Grenzen publiek en privaat eigendom i.r.t. onderhoud	
21. Cijfers meldingen openbare ruimte gemeente - meldingsbereidheid - meldingsmogelijkheden – hersteltermijnen - klachten	
22. Open vraag: Zijn er nog op- en aanmerkingen over onderhoud en beheer in het KVO-gebied	X

Overlast	Minimaal 2
23. Rondhangen – specifieke groepen / tijdstippen – verwarde personen	
24. Ongedierte – vernieling - stankoverlast	
25. Groenvoorzieningen - vervuiling	
26. Fout parkeren fietsen en/of voertuigen – fietsen door winkelgebied	

Verkeersveiligheid	Minimaal 2
27. Infrastructuur – snelheid verkeer – bebording – wegmarkering	
28. Voet- en fietspaden naar het winkelgebied – fietsverboden + bebording	
29. Parkeervoorzieningen auto's, (brom)fietsen – parkeercapaciteit – parkeerbeleid gemeente	
30. Laden en lossen - venstertijden	
31. Open vraag: Zijn er nog op- en aanmerkingen over de verkeersveiligheid in het KVO-gebied	X

Brandveiligheid	Minimaal 2
32. Bereikbaarheid hulpdiensten winkelgebied	
33. Opslag materialen en verpakkingen in en rond winkel en winkelgebied	
34. Bluswatervoorziening winkelgebied	
35. Bewustzijn – (brand)preventie	

Veiligheid in de winkel	Minimaal 1
36. Individuele maatregelen op winkelniveau - individuele ondernemer	
37. Trainingen personeel – huisregels - preventiebewustzijn	

Ondermijning	Optioneel
38. Signaleren – herkennen - melden – voorlichting	

Cyberweerbaarheid	Minimaal 1
39. Basisprincipes veilig digitaal ondernemen / voorlichting / preventie	

Communicatie	Minimaal 2
40. Communicatiemiddelen - registraties – frequentie	
41. Ondernemersvereniging – ondernemersfondsen – free riders	

Er kunnen ook geheel nieuwe veiligheidsthema's worden toegevoegd door de KVO-werkgroep. Hierbij zal de werkgroep wederom zelf de vragen uitwerken voor het nieuwe veiligheidsthema.

Het uitzetten van de enquête kost tijd. Om de respons te halen is het soms nodig om reminders te sturen aan de ondernemers. Omdat de enquête alleen die onderwerpen bevaagt die vooraf door de werkgroep zijn vastgesteld is het invullen ervan tot een minimum beperkt.

De uitkomst (data) van de enquête is presentabel in grafieken en/of tabellen en is anoniem. De uitkomsten worden niet samengevat gepresenteerd; alle reacties van ondernemers zijn genoteerd. Open vragen op de veiligheidsthema's leveren veelal bruikbare reacties op. Op verzoek van de certificatie-instelling is de omvang van de ontvangen data inzichtelijk. Dat kan via de softwareapplicatie aantoonbaar worden gemaakt.

Als er meerdere winkelgebieden als Cluster samen optrekken als KVO-gebied ontvangt elk winkelgebied dezelfde vragen; er is geen verschil in veiligheidsthema's binnen het Cluster.

Minimale respons

AANTAL ONDERNEMERS KVO WINKELGEBIED	MINIMALE RESPONS OP ENQUÊTE
0 – 25	40 %
26 – 50	30 %
51 – 100	25 %
101 - 400	20 %

De respons-eis is per winkelgebied; ook als er sprake is van een Cluster. Dat houdt in dat daarmee altijd ook de totale respons wordt gehaald. Verder is de uitwerking van de respons per gebied herleidbaar. Dit kan leiden tot maatwerk per gebied. Er is geen verschil in minimale respons bij eerste en opvolgende certificeringen.

4.1.2 Cijfers direct betrokken organisaties en hulpdiensten

Incidentcijfers van politie en brandweer van aangiftes en meldingen zijn een must voor de analyse. Dit zijn objectieve cijfers uit het gebied zelf. De hulpdiensten leveren de cijfers aan de werkgroep met terugwerkende kracht van minimaal één geheel jaar. Als de selectie van aangiftes en meldingen op postcodegebied is uitgevoerd én het gebied groter is dan het KVO-winkelgebied worden de cijfers door politie en brandweer zo goed mogelijk gesplitst op 'winkelgebied' en 'overig'.

De gemeente levert de cijfers van de meldingen openbare ruimte van het KVO-gebied met terugwerkende kracht van een jaar waarbij ook de meldingen zijn meegenomen die al zijn afgehandeld. Hierbij is wederom het selectiegebied van belang (postcodegebied versus KVO-gebied).

De werkgroep stemt onderling af of er ook gebruik wordt gemaakt van de cijfers vanuit de aanvullende partners. Dit is in eerste instantie afhankelijk van de vraag of er bruikbare cijfers voorhanden zijn en wat de KVO-werkgroep ermee kan. Vooral een particulier beveiligder kan daarin vaak wat betekenen.

4.1.3 Schouw van het KVO-gebied

Een belangrijk onderdeel van de analyse van KVO is de gezamenlijke schouw van het gebied. Tijdens een schouw bekijken de samenwerkende partijen ter plekke de situatie in het gebied. Knelpunten die uit de statistische gegevens boven tafel kwamen, kunnen zo in de praktijk worden getoetst.

Omdat een gebied er in het donker heel anders uitziet dan overdag, is het verplicht om ook in de avond een schouw te organiseren. Verder is het van belang dat de schouw wordt uitgevoerd met alle leden van de KVO-werkgroep. Indien het niet mogelijk is om zowel de dag als de avondschoon gezamenlijk uit te voeren kan een van de schouwen per jaar in kleinere groepen en/of individueel worden uitgevoerd.

Tijdens de schouw worden foto's gemaakt van de locaties waarvan de werkgroep vindt dat er wat aan moet veranderen. De foto's krijgen een opvolgnummer en worden in het schouwrapport gezet waarbij er per locatie wordt vermeld wat er moet gebeuren, wie het gaat uitvoeren en wanneer het gereed moet zijn.

In het schouwrapport worden ook minimaal vijf locaties opgenomen (met foto) waar de werkgroep tevreden over is. Hierbij wordt vermeld waarom men tevreden is en wat ervoor nodig is geweest om dit resultaat te krijgen. Verder wordt het rapport voorzien van een datum en namenlijst van de aanwezigen.

Een (gemeentelijke) verkeersdeskundige of een medewerker van openbaar beheer kan uiteraard aanhaken als op voorhand bekend is dat er in het gebied relatief veel verkeersgerelateerde problemen en/of (groen) onderhoud nodig is.

4.1.4 Conclusie Veiligheidsanalyse

Nadat de resultaten van de enquête, de schouw en de incidentcijfers en meldingen bekend zijn begint de analyse. Als KVO-werkgroep weeg je af welke veiligheidsthema's de grootste prioriteit hebben. Met daarbij de vraag:

- Wat is de urgentie om bepaalde problemen op te lossen?
- Welke mogelijkheden (middelen) zijn er om de problemen op te lossen?

De thema's kunnen in tijdspad van drie jaar worden uitgezet. Niet alles hoeft meteen het eerste jaar van de certificering. De KVO-werkgroep komt zo tot een gezamenlijke prioritering (top 10). Het kan voorkomen dat niet iedereen dezelfde prioriteit toekent aan een bepaald probleem. Het is van belang om hier toch zoveel mogelijk consensus over te bereiken zodat in de volgende stap de doelstellingen en maatregelen kunnen worden opgesteld.

De werkgroep komt tot een conclusie van de veiligheidsanalyse en legt deze schriftelijk vast. De achterliggende informatie is als bijlage beschikbaar (schouw en enquêteresultaten).

4.2 Opstellen Plan van Aanpak

Op basis van de veiligheidsanalyse, stelt de KVO-werkgroep een plan van aanpak op. Dit plan beschrijft de organisatorische en fysieke maatregelen om de veiligheid structureel te verbeteren. Het plan van aanpak maakt zowel de samenwerking als de concrete maatregelen en doelstellingen inzichtelijk. Het beschrijft wie wat doet en wat al is bereikt in het kader van de verbetering van de veiligheid.

4.2.1 Doelstellingen formuleren

Op basis van de prioriteiten van de veiligheidsanalyse in het winkelgebied waarvoor de samenwerking is aangegaan worden SMART-geformuleerde doelen gesteld:

- Specifiek: De doelen moeten aangeven wat er precies wordt gedaan, helder en duidelijk.
- Meetbaar^{**}: De doelen moeten een norm aangeven om te kunnen meten of het doel wordt gehaald.
- Acceptabel: De doelen moeten door iedereen worden gedragen.
- Realistisch: De doelen moeten met acceptabele inspanningen bereikt kunnen worden. Leg de lat niet te hoog (maar ook niet te laag), je moet er vat op hebben.
- Tijdgebonden: Vermeld per doel de termijn waarbinnen het gewenste resultaat moet worden bereikt.

^{**}): Meetbaar hoeft niet altijd te worden uitgedrukt als percentage. Het kan ook als fysiek aantal, eenmalige actie, zichtbaar en/of merkbaar effect.

4.2.2 Minimaal aantal doelstellingen

In principe hoeven niet alle veiligheidsthema's uit de analyse te worden omgezet naar doelstellingen. De werkgroep bepaalt zelf of de thema's met de laagste prioriteit daadwerkelijk worden opgenomen in het Plan van Aanpak. Als ondergrens wordt opgenomen in het PVA (op basis van tabel par. 4.1.1):

- Ten minste vijf van de negen verplichte thema's;
- De optionele thema's die door de werkgroep zijn gekozen;
- De thema's die de werkgroep zelf heeft aangevuld in de enquête.

4.2.3 Voorbeeld doelstelling

Doelstelling parkeeroverlast fietsen:

In winkelcentrum X wordt overlast ervaren van verkeerd geparkeerde fietsen. Het is een bron van ergernis. Ondernemers hebben dit in de enquête duidelijk naar voren gebracht en willen dat er wat aan gedaan wordt (70% van de ondernemers ervaart veel tot zeer veel overlast). De onderstaande geconcretiseerde doelstelling kan dan gedefinieerd worden: De KVO-aanpak moet ertoe bijdragen dat over drie jaar het percentage van ondernemers dat overlast ervaart (veel tot zeer veel) in winkelcentrum X met minimaal 25 % afneemt.

4.2.4 Maatregelen opstellen

Er wordt door de werkgroep in kaart gebracht welke maatregelen mogelijk zijn om de doelstellingen te behalen. Er kunnen meerdere maatregelen worden opgesteld per doelstelling. Per mogelijke maatregel wordt bepaald:

- Wie verantwoordelijk is voor uitvoer van de betreffende maatregel;
- Wat het tijdspad is om de maatregel uit te voeren;
- Hoeveel tijd er nodig is om de maatregel uit te voeren;
- Of er deskundigheid aanwezig is binnen de werkgroep of dat er extern advies nodig is;
- Hoe de voortgang kan worden vastgesteld.

De belangrijkste schouwpunten uit het schouwrapport worden ook in de maatregelmatrix opgenomen. Criteria hiervoor zijn:

- Als er een andere aanpak nodig is dan tot nu toe voor herstel van het schouwpunt;
- Als schouwpunten herhaaldelijk terugkomen, het geen incident meer is maar een structureel probleem is.

Er wordt in de regel geen separate begroting vastgesteld voor KVO-werkgroepen. Als er maatregelen zijn waarvan de kosten niet bekend zijn of waarvoor geen budgetten beschikbaar zijn behoort het onderzoeken van de financiële consequenties en/of het organiseren van de financiële middelen tot de maatregel zelf.

Uiteindelijk is er een evenwichtige verdeling van maatregelen en doelen (actiepunten) tussen de verschillende partijen in de werkgroep. De maatregelenkeuze wordt schriftelijk vastgelegd in de maatregelmatrix.

Voorbeeld Maatregelmatrix

		WIE	2024				2025				2026				VOORTGANG
	Kwartaal		1e	2e	3e	4e	1e	2e	3e	4e	1e	2e	3e	4e	
	Overlast fiets parkeren														
1	Maatregel 1	Gem.			x				x				x		'notulen'
2	Maatregel 2	Ond.		x								x			'notulen'

4.2.5 Vaste maatregelen per jaar

Er is een aantal acties die standaard gedurende het jaar plaatsvinden en die als maatregelen worden opgenomen in de matrix. Het betreft:

- Jaarlijks minimaal één dagschouw en één avondschouw;
- Jaarlijks tussentijdse evaluatie;
- Minimaal twee keer per jaar een communicatie uitingen naar achterban ondernemers;
- Minimaal twee keer per jaar aanleveren incidentcijfers van hulpdiensten en gemeente voor de werkgroep overleggen.

4.3 Uitvoeren van de plannen en doelen

Zodra het Plan van Aanpak door alle leden van de KVO-werkgroep goed wordt bevonden kan er worden begonnen met de uitvoering van de overeengekomen maatregelen en activiteiten. Uitstel kan leiden tot afstel en afbreuk doen aan de samenwerking.

4.3.1 Uitvoering

De KVO-werkgroep komt minimaal drie keer per jaar voor een werkgroep overleg bij elkaar. De deelnemers van de werkgroep voeren de samenwerkingsafspraken en het plan van aanpak uit. Deelname aan de bijeenkomsten biedt de leden van de werkgroep de mogelijkheid elkaar te spreken over de voortgang van de gemaakte afspraken. Dat gaat zowel over de samenwerking onderling in de werkgroep als over de uitvoering van de maatregelen in het Plan van Aanpak.

De resultaten van de overlegbijeenkomsten worden schriftelijk vastgelegd. Dat kan als een voortgangsrapportage in de maatregelmatrix maar ook als notulen bij de overleggen.

4.4 Evaluatie

De evaluatie is een belangrijk onderdeel van het KVO. In het plan van aanpak staat op welk moment er geëvalueerd wordt. Er wordt bekeken of de processtappen goed doorlopen zijn en of de gemaakte samenwerkingsafspraken doeltreffend zijn. Daarnaast wordt bekeken in hoeverre het plan van aanpak is uitgevoerd en in hoeverre de vastgestelde doelstellingen(al) behaald zijn. Op basis van de resultaten van deze evaluaties worden verbeterpunten geïnventariseerd.

4.4.1 Jaarlijkse evaluatie

“Wat gaat goed en wat kan er beter?” Dat is wat er bedoeld wordt met de jaarlijks evaluatie. Het is een korte terugblik waarin de werkgroep antwoord geeft op de vraag hoe doeltreffend het KVO-traject tot nu toe is.

Evaluatie op de maatregelen

De volgende vier vragen staan hierbij centraal:

- Zijn de vooraf bepaalde maatregelen uitgevoerd?
- Welke omstandigheden hebben bijgedragen aan het resultaat?
- Wat is de reden van wel/niet behalen van maatregel?
- Zijn er wijzigingen in het plan van aanpak noodzakelijk?

Evaluatie op de samenwerking en processtappen.

De volgende vier vragen staan hierbij centraal:

- Hebben de verschillende partijen de taken uitgevoerd zoals afgesproken?
- Hoe verloopt de samenwerking?
- Zijn de maatregelen en acties uitgevoerd zoals afgesproken?
- Zijn er redenen aan te geven als er grote wijzigingen zijn in acties en maatregelen?

De resultaten van de jaarlijkse evaluatie met verbeterpunten worden schriftelijk vastgelegd.

4.4.2 Evaluatie in het derde jaar (inclusief nieuwe veiligheidsanalyse)

Na drie jaar volgt er een geheel nieuwe KVO-certificering; de cyclus is doorlopen en er wordt opnieuw een enquête uitgezet. Daarmee worden de stappen die in hoofdstuk 5 staan ook opnieuw doorlopen.

De evaluatie in het derde jaar is gelijk aan de jaarlijkse evaluatie met twee extra vragen:

- Welke doelstellingen zijn behaald / niet gehaald?
- Wat is de belangrijkste reden van het behalen of (net) niet halen van de doelen?

De resultaten van de evaluatie in het derde jaar met evt. verbeterpunten worden schriftelijk vastgelegd.

4.5 Verbeteren en vernieuwen van de plannen

Door de veiligheidsonderwerpen in het KVO-gebied opnieuw te analyseren wordt duidelijk of er daadwerkelijk verbeteringen hebben plaatsgevonden. Het opstellen van de nieuwe veiligheidsanalyse is gelijk aan het opstellen van de eerste analyse. Zie hoofdstuk 5.

Op basis van een nieuwe veiligheidsanalyse en de resultaten van de evaluatie worden eventueel de samenwerkingsafspraken en het plan van aanpak vernieuwd.

Verbeterpunten die in de evaluatie naar voren zijn gekomen, worden in de vernieuwde samenwerkingsafspraken en het vernieuwde plan van aanpak beschreven.

5. Aanvraag KVO-audit Winkelgebieden

5.1 Algemeen

De werkgroep vraagt de KVO-audit aan als zij kunnen aantonen dat het samenwerkingsverband voldoet aan de criteria en voorwaarden zoals in het KVO Handboek Winkelgebieden. Er is binnen de werkgroep één contactpersoon die de communicatie richting de certificatie-instelling verzorgt. Dat kan ook een aangewezen derde partij zijn zoals een externe procesbegeleider.

De contactpersoon van de werkgroep zorgt ervoor dat de gevraagde informatie en documenten beschikbaar zijn voor de uitvoering van de KVO-audit en stemt dit af met de certificatie-instelling. Naast het vaststellen van een datum voor de audit dient er ook een omschreven set aan documenten beschikbaar te zijn vooraf aan de audit. Het plannen loopt vaak vooruit op het definitief afronden van de gevraagde documenten door de KVO-werkgroep vooraf aan de audit.

5.2 Gegevens bij aanvraag

De werkgroep maakt gebruik van het offertetraject zoals dat door de certificatie-instelling wordt gebruikt. Bij de aanvraag voor de KVO-audit zal in 1e instantie minimaal de definitieve afbakening van het gebied als bijlage beschikbaar zijn. Hierdoor is de omvang van het gebied bekend en kan de juiste tijdsbesteding en planning worden gemaakt. Een datum vastleggen voor de KVO-audit kan derhalve al ruim (maanden) van tevoren. Als de ‘aanvraag’ compleet is wordt dit door de certificatie-instelling bevestigd in een overeenkomst.

5.2.1 Gegevens voor de audit

Minimaal twee weken vooraf aan de datum van de KVO-audit zal de contactpersoon van de KVO-werkgroep de overige documenten beschikbaar stellen aan de Certificatie-Instelling. Het betreft de KVO-documentenset zoals genoemd in par. 3.6. Als volgt:

- De samenstelling van de direct betrokken partijen en deelnemers in de KVO-werkgroep;
- De veiligheidsanalyse;
- Het Plan van Aanpak;
- Het schouwrapport van het KVO-gebied;
- De maatregelmatrix (met een beschrijving van de uitgevoerde en nog uit te voeren maatregelen);
- Verslaglegging van overlegbijeenkomsten, inclusief de voortgangsrapportage;
- Verslaglegging van de evaluatieresultaten (volgt pas bij tweede certificering na drie jaar).

De compleetheid wordt beoordeeld en indien nodig worden aanvullende gegevens opgevraagd.

5.2.2 Eerste KVO-audit

Bij de eerste KVO-audit wordt rekening worden gehouden met het feit dat de uitwerking van plannen voor een groot deel nog moet plaatsvinden. De nadruk zal liggen in de stappen die zijn gezet om de werkgroep goed te laten draaien. De KVO-werkgroep is echter al wel aan de slag gegaan met de opgestelde maatregelen. Op het moment van de audit door de certificatie-instelling moeten er vier maatregelen uit het plan van aanpak zijn uitgevoerd. Dat zijn drie maatregelen / acties vanuit de schouw en één maatregel op het vlak van communicatie naar de achterban ondernemers.

5.3 Status gedurende het traject tot en met certificatie

Tot het moment dat de KVO-audit met positief besluit is afgerond is het niet toegestaan dat de werkgroep verwijzingen maakt / publiceert dat zij de KVO-audit hebben gehaald. In individuele contacten mag wel worden gemeld dat de KVO-werkgroep toewerkt naar het KVO-certificaat.

5.4 KVO-audit op locatie

De certificatie-instelling die de KVO-audit uitvoert van het winkelgebied komt op locatie de audit afnemen. Aspecten die bij de audit aan bod komen zijn een korte rondgang in het winkelgebied (high-lights van de schouw) en interviews met leden van de KVO-werkgroep.

De beoordeling van de documentatie is vooraf uitgevoerd door de auditor van de certificatie-instelling.

De auditor heeft toegang tot de locatie(s) in werkgebied van het KVO -samenwerkingsverband en er zijn voldoende faciliteiten om met de voltallige werkgroep om tafel te zitten voor de audit. Verder is er voor de audit een ruimte gereserveerd zonder verstoring van derden die deze ruimte ook gebruiken.

6. Uitvoering KVO-audit Winkelgebieden

6.1 Algemeen

Certificatie-instellingen kunnen certificatiecontracten sluiten met KVO-samenwerkingsverbanden als zij voor het keurmerk KVO een licentieovereenkomst² hebben met het CCV. Alleen door de certificatie-instelling gekwalificeerde personen voeren KVO-audits uit.

6.2 Kwalificaties

De certificatie-instelling die KVO-audits uitvoert legt van de KVO-auditor en KVO-schema-manager de opleiding, ervaring en competenties vast met onderbouwing van het voldoen aan de eisen. De KVO-schema-manager kan auditoren kwalificeren.

6.2.1 Schema Manager

- Opleidingsniveau: HBO (of hoger);
- Een kwalificatie als lead-auditor conform ISO 19011 met als resultaat een positief afgeronde Lead Auditor Course (LAC) in de scope ISO9001;
- Minimaal drie jaar relevante werkervaring in overlegstructuren tussen publieke en private partijen;
- Minimaal drie jaar relevante werkervaring als beoordelaar van publiek-private samenwerkingsverbanden op lokale (veiligheids)thema's, openbare orde en veiligheid;

6.2.2 Auditor

- Opleidingsniveau: HBO (of hoger);
- Een kwalificatie als lead-auditor conform ISO 19011 met als resultaat een positief afgeronde Lead Auditor Course (LAC) in de scope ISO9001;
- Interne kwalificatie: Minimaal 10 bijwoningen van KVO-audits winkelgebieden waarvan er minimaal 5 volledig zelfstandig en positief zijn uitgevoerd onder toezicht van de KVO Schema-manager;
- Relevante werkervaring als beoordelaar van publiek-private samenwerkingsverbanden op lokale (veiligheids)thema's, openbare orde en veiligheid;
- Continuïteit kwalificatie: Minimaal vijf beoordelingen per jaar van KVO-samenwerkingsverbanden en KVO-werkgroepen.
- De auditor is comfortabel in het interviewen van grotere groepen personen tegelijk; verstaat de dynamiek van het interviewen met meerdere betrokken partijen. Er is sprake van senioriteit; de betrokkenen vertrouwen het vakmanschap, de expertise en de ervaring van de auditor.

6.3 De KVO-audit

In de basis wordt er om de drie jaar een KVO-audit uitgevoerd als alle processtappen zijn doorlopen en de werkgroep na drie jaar alle resultaten kan presenteren. Deze driejaarstermijn sluit aan bij de praktijk en geeft werkgroepen de kans onderwerpen goed uit te werken.

² Zie www.hetccv.nl voor certificatie-instellingen die KVO-audits mogen uitvoeren.

De KVO-audit zoekt de bevestigingen dat de 'samenwerking werkt'. De werkgroep moet in algemeenheid laten zien tijdens de audit op locatie dat:

- De eenvoud van het contact onderling wordt uitgenut;
- De betrokkenheid van alle deelnemende partijen merkbaar is;
- De kracht van de samenwerkende partijen een bruikbare (veiligheids)analyses oplevert;
- De werkgroep resultaten boekt op de geformuleerde doelstellingen.

Op het moment van de KVO-audit dienen alle vertegenwoordigers uit de werkgroep aanwezig te zijn. De resultaten van de KVO-audit worden in een rapport vastgelegd.

De beoordeling bestaat minimaal uit:

- Een beoordeling van de vormgeving van het samenwerken;
- Een beoordeling van de (nieuwe) veiligheidsanalyse en betrokkenheid van de vertegenwoordigers van het samenwerkingsverband;
- Een beoordeling op de uitgevoerde maatregelen;
 - Voor de eerste KVO-audit wordt rekening gehouden dat de uitwerking van plannen nog moet plaatsvinden.
 - Voor de tweede en opvolgende KVO-audits wordt beoordeeld of alle maatregelen zijn uitgevoerd volgens het (eventueel bijgestelde) plan van aanpak
- Een beoordeling op de overige doorlopen procestappen;
- Interviews ter plaatse met vertegenwoordigers uit het samenwerkingsverband ter verificatie van het commitment voor het plan van aanpak.

Bij de eerste KVO-audit zal de nadruk liggen in de maatregelen t.a.v. communicatie en het opzetten van het netwerk, zowel binnen de werkgroep als daarbuiten. Denk dan aan:

- Communicatie over veiligheidsonderwerpen ri. alle personen in het werkgebied;
- Communicatie over betrokken personen en organisaties van de werkgroep;
- Communicatie over beschikbare kanalen voor meldingen naar instellingen (politie, meld misdaad anoniem, gemeente);
- Zichtbaarheid van de werkgroep;
- Omvang van de schouw en aard van de schouwpunten;
- Succes delen van de eerste quick-wins in een gebied.

Als er bij een KVO-audit na een goede voorbereiding onverhoopt toch onderwerpen of zienswijze niet goed zijn afgestemd binnen de werkgroep worden er een-op-een afspraken gemaakt met de contactpersoon van de werkgroep over de afwijkingen. Het doel is dat met de nodige extra aanvullingen de werkgroep door kan met de certificering. De KVO-werkgroep heeft maximaal twee maanden de tijd voor het aanleveren van de aanvullingen. De Certificatie-Instelling beoordeelt deze aanvullingen binnen een maand.

6.3.1 Audittijd

De minimale tijdsbesteding van een KVO-audit voor één winkelgebied is bepaald op vijf uur en ligt daarmee voor alle certificatie-instellingen vast.

De tijdsbesteding is mede gebaseerd op het in één keer aanleveren van de juiste set (compleet) aan documenten aan de certificatie-instelling. Indien de documenten vooraf niet compleet zijn (omvang en/of diepgang) zal de certificatie-instelling dit vooraf melden en kunnen al aanvullende afspraken gemaakt worden over verdere tijdsbesteding. De audit omvat:

- De beoordeling van de set aan documenten vooraf
- Rondgang in het gebied (op locatie)
- Audit met betrokken partijen (op locatie)

■ Rapportage

Er is een staffel van toepassing indien er meerdere winkelgebieden samen optrekken in een Cluster:

- 1 winkelgebied: 6 uur
- Cluster van 2 winkelgebieden: 7 uur
- Cluster van 3 winkelgebieden: 8 uur
- Cluster van 4 winkelgebieden: 9 uur

De tijd op locatie is ca. de helft van de totaal te besteden tijd.

6.4 Rapportage

Van elke KVO-audit wordt een rapport opgesteld met de bevindingen van de samenwerking van de werkgroep op basis van dit KVO Handboek Winkelgebieden. Het rapport geeft het certificatiebesluit voor het toekennen van het KVO-certificaat Winkelgebieden. Binnen twee weken na de KVO-audit wordt het rapport van de auditor verstuurd aan de KVO-werkgroep.

In de rapportage zal de focus liggen op de ervaringen en gewijzigde inzichten van de KVO-werkgroepleden. Daarnaast zal op hoofdlijnen worden samengevat hoe effectief de inzet is geweest en hoe doeltreffend de doelen, maatregelen en samenwerking onderling is geweest.

De volgende onderwerpen komen minimaal terug in de rapportage:

- Opzet en samenstelling KVO-samenwerkingsverband, registraties van overleggen en besluiten en archivering;
- Wijzigingen en successen in de samenstelling van:
 - Het KVO-samenwerkingsverband / direct betrokken partijen;
 - De KVO-werkgroep;
 - Het KVO-werkgebied / de afbakening;
 - De samenwerkingsafspraken en – optioneel - de intentieverklaring;
- De omvang, diepgang en compleetheid van de KVO-documentenset;
- Opzet en keuze van de thema's in de enquête:
 - Validatie van cijfers / bronnen / schouwverslag / respons;
- Conclusie van de Veiligheidsanalyse (VA);
- Opzet en keuze van de doelstellingen en gekoppelde maatregelen in het Plan van Aanpak (PvA);
- Registratie van de evaluatie; inzicht in verwachtingen en mogelijke wijzigingen. Behaalde doelen en maatregelen; vaststellen van prioriteiten en gezamenlijk aanpak;
- Bij de 2e certificering en verder: omvang, diepgang en compleetheid van de vernieuwde KVO-documentenset. Gekoppeld aan de wijzigingen in doelstellingen en maatregelen op basis van de ervaringen van de afgelopen KVO-periode.

7. Beeldmerk en certificaat

7.1 Beeldmerk voor KVO-gebieden

Bij KVO 4.0 hoort het hieronder getoonde beeldmerk. Het nieuwe beeldmerk markeert de update van KVO in 2024.

Het oude beeldmerk faseert uit. Het nieuwe beeldmerk toont aan dat er met succes een onafhankelijke beoordeling door de certificatie-instelling heeft plaats gevonden volgens KVO 4.0. Dit beeldmerk is gedeponereerd. Het CCV ziet toe op oneigenlijk gebruik van het beeldmerk.



7.1.1 Gebruik van het merk

Het gebruik van het merk is vastgelegd in bijlage 1 van dit handboek. De belangrijkste voorwaarden voor het gebruik zijn (het reglement is maatgevend):

- De certificatie-instelling heeft een geldige licentie bij het CCV;
- Het gebied heeft een geldig KVO-certificaat en is niet geschorst;
- Het illustratief gebruik op briefpapier, website, folders en andere publiciteitsuitingen bij verwijzingen naar het keurmerk KVO door de certificatie-instelling is toegestaan onder voorwaarden;
- Het illustratief gebruik op briefpapier, website, folders, welkomstborden en andere publiciteitsuitingen bij verwijzingen naar het keurmerk KVO door het KVO-gebied is toegestaan onder voorwaarden.

7.2 KVO Certificaat Winkelgebieden

De KVO-werkgroep winkelgebieden ontvangt het KVO-certificaat bij een positief besluit door de Certificatie-Instelling. Het certificaat is drie jaar geldig. Het KVO-certificaat wordt beschikbaar gesteld aan de KVO-werkgroep. Zij kunnen het certificaat gebruiken voor publicaties en persmomenten.

Het KVO-certificaat wordt opgesteld in de huisstijl van de certificatie-instelling, met als voorwaarde dat het beeldmerk KVO altijd prominent bovenaan wordt getoond. Het KVO-certificaat bevat verder minimaal de volgende gegevens:

- NAW-gegevens van de certificatie-instelling
- NAW-gegevens van het KVO-samenwerkingsverband (correspondentieadres)
- Het werkgebied van het KVO-samenwerkingsverband
- De locatie van het KVO-samenwerkingsverband
- Een verwijzing naar het convenant waarmee het KVO-samenwerkingsverband is opgericht
- De tekst: <Certificatie-instelling> verklaart dat het KVO-samenwerkingsverband <naam> voldoet aan de eisen van het KVO Handboek Winkelgebieden, versie 4.0
- De datum van uitgifte/vervanging
- Handtekening (met naam en functie)
- Het bedrijfslogo van de certificatie-instelling
- Een uniek certificatenummer
- De teksten:
 - De status van dit certificaat kan nagegaan worden bij <certificatie-instelling>.
 - Dit certificaat blijft eigendom van <certificatie-instelling>.

7.3 Naamstelling op het certificaat

Er is een aantal opties mogelijk bij de tenaamstelling van het KVO-certificaat voor winkelgebieden:

- In geval het één winkelgebied betreft is het een-op-een de naamstelling van het winkelgebied
- Bij een Cluster (twee tot vier gebieden) is het volgende mogelijk:
 - Eén centraal certificaat voor het hele Cluster; tenaamstelling generiek voor het Cluster – het KVO-gebied. Elk gebied ontvangt eenzelfde certificaat
 - Eén centraal certificaat voor het hele Cluster; de namen van de betreffende gebieden onder elkaar op het certificaat. Elk gebied ontvangt eenzelfde certificaat met dus de namen van de gebieden van het Cluster.

De optie dat elk gebied in het Cluster een eigen certificaat ontvangt met de eigen naam van het specifieke gebied is niet mogelijk. Het uitgangspunt is dat de gebieden in een Cluster samen optrekken en daarmee verbonden zijn. Dat wordt bevestigd met een certificaat waarin dit tot uiting komt.

7.4 Herkennen KVO-gebieden

Met het verkregen KVO-certificaat volgt ook de erkenning van het betreffende KVO-gebied. En als het goed is geeft de erkenning ook 'herkenning' van het gebied. Door de onafhankelijke beoordeling kan het KVO-gebied zich onderscheiden.

Alle gecertificeerde gebieden zijn centraal geregistreerd op www.hetccv.nl/bedrijven onder het kopje 'Keurmerk Veilig Ondernemen'. De gebieden die het Keurmerk hebben ontvangen zijn daarmee zichtbaar.

Bijlage 1 - CCV-reglement gebruik beeldmerk KVO

B1.1 Algemene bepalingen

- B1.1.1** Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) in Utrecht is de beheerder van de handboeken Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO). Dit reglement geldt voor het gebruik van het bijbehorende beeldwoordmerk (het merk).
- B1.1.2** Het merk symboliseert dat een samenwerkingsverband voldoet aan de eisen uit het KVO-handboek.
- B1.1.3** Het merk is een privaatrechtelijk collectief merk.
- B1.1.4** Wijzigingen aan het merk zijn alleen toegestaan met schriftelijke goedkeuring van het CCV.
- B1.1.5** Ander gebruik van het merk vereist ook schriftelijke toestemming van het CCV.

B1.2 Gebruiksvoorwaarden van het Merk

- B1.2.1** Het samenwerkingsverband mag het merk gebruiken onder de volgende voorwaarden:

- In bezit van een geldig KVO-certificaat;
- Gebruiksduur van het merk is drie jaar vanaf de uitgiftedatum van het certificaat.
- De certificatie-instelling heeft een geldige licentieovereenkomst met het CCV.

- B1.2.2** Bij schending van deze voorwaarden vervalt het gebruiksrecht.
- B1.2.3** Het gebruiksrecht is niet overdraagbaar aan derden of aan deelnemers van het samenwerkingsverband.
- B1.2.4** Certificatie-instellingen stellen in hun contracten het naleven van dit reglement verplicht.
- B1.2.5** Het samenwerkingsverband houdt een administratie bij van het gebruik van het merk en stelt deze op verzoek beschikbaar aan het CCV of de certificatie-instelling.
- B1.2.6** Beëindiging van het gebruiksrecht ontslaat het samenwerkingsverband niet van verplichtingen volgens dit reglement.

B1.3 Specifieke gebruiksvoorwaarden

- B1.3.1** Het merk mag door het samenwerkingsverband gebruikt worden op briefpapier, folders, online media en campagnematerialen.
- B1.3.2** Gebruik van het merk op algemene schriftelijke uitingen is toegestaan, mits dit de veiligheid in het betrokken gebied betreft en geen misverstanden veroorzaakt over de toepassing van het merk.

- B1.3.3** Individuele deelnemers van het samenwerkingsverband mogen het merk gebruiken, mits het een duidelijke verwijzing is naar de veiligheid in het betrokken gebied en het samenwerkingsverband.
- B1.3.4** Het merk mag niet als eigen merk gebruikt worden.
- B1.3.5** Het merk kan gebruikt worden logo in twee kleuren (zie kleurcodes hieronder) of als éénkleurig logo (bijvoorbeeld wit op een donkere achtergrond).



B1.4 Misbruik en sancties

- B1.4.1** Onder misbruik valt onbevoegd, verkeerd of misleidend gebruik van het merk.
- B1.4.2** Certificatie-instellingen zien toe op correct gebruik en melden misbruik bij het CCV.
- B1.4.3** Bij misbruik kan het CCV sancties opleggen, zoals waarschuwingen, boetes, publicaties in media of juridische stappen.
- B1.4.4** Het CCV is niet aansprakelijk voor gevolgen van misbruik.

B1.5 Maatregelen bij onbevoegd gebruik

- B1.5.1** Bij onbevoegd gebruik kan het CCV verschillende maatregelen en sancties opleggen, inclusief waarschuwingen, boetes en de verplichting tot het informeren van betrokken partijen.
- B1.5.2** Kosten verbonden aan deze sancties zijn voor rekening van de overtreder.



Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is het centrum dat samenhangende instrumenten ontwikkelt en implementeert om de maatschappelijke veiligheid te vergroten. Het CCV stimuleert samenwerking tussen publieke en private organisaties om criminaliteit integraal terug te dringen en vormt een schakel tussen beleid en praktijk.

Van deze door het CCV ontwikkelde instrumenten, door andere partijen ontwikkelde instrumenten, of op marktniveau al aanwezige (technische) instrumenten kan de behoefte aanwezig zijn dat de kwaliteit van de gehaalde prestatie aantoonbaar gemaakt wordt.

Het CCV heeft hiervoor conformiteitschema's in beheer, waarvoor een structuur met inspraak van belanghebbende partijen ingericht is.

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is gehuisvest te Utrecht:

Churchillaan 11
3527 GV Utrecht
Postbus 14069
3508 SC Utrecht
T (030) 751 6700



De stichting Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid is een initiatief van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelatie, het Verbond van Verzekeraars, werkgeversorganisatie VNO-NCW, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten en de Raad van Korpsschefs.

