



CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Handboek Keurmerk Veilig Ondernemen

Het instrument in de praktijk

Handboek Keurmerk Veilig Ondernemen

Het instrument in de praktijk

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Utrecht, 2015



**KEURMERK
VEILIG
ONDER-
NEMEN**

Inhoudsopgave

Voorwoord 4 →

HOOFDSTUK 1

Keurmerk Veilig Ondernemen op hoofdlijnen 5 →

1.1 Doelstelling	5
1.2 Voordelen	5
1.3 Samenwerking	6
1.4 Omvang	6
1.5 KVO-proces	6
1.6 Opbouw	7
1.7 Pre-KVO (optioneel voor winkelgebieden)	8

HOOFDSTUK 2

KVO-stappenplan 9 →

2.1 Stap 1: Samenwerking vormgeven	9
2.2 Stap 2: Veiligheidsanalyse	12
2.3 Stap 3: Plan van aanpak	17
2.4 Stap 4: Aanvragen KVO-certificaat Basis Samenwerken	19
2.5 Stap 5: Verdere uitvoering plan van aanpak	20
2.6 Stap 6: Evaluatie en nieuwe analyse	20
2.7 Stap 7: Plan van aanpak vernieuwen	23
2.8 Stap 8: Aanvragen KVO-certificaat Continu Samenwerken	23

Bijlagen 24 →

Bijlage 1 – Maatregelen voor KVO-winkelgebieden	25
Bijlage 2 – Maatregelen voor KVO-bedrijventerreinen	31

Meer informatie 41 →

CCV-dossiers en -instrumenten	41
Procesbegeleiding	42

Colofon 44 →

Voorwoord

Schoon, heel en veilig dat is in een notendop de doelstelling van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO). Een belangrijke uitdaging want verloedering en onveiligheid kunnen een succesvolle bedrijfsvoering behoorlijk in de weg zitten. Het KVO biedt ondernemers handvatten om deze problemen, samen met de gemeente, politie, brandweer en andere partners, aan te pakken.

Onderzoek toont aan dat winkelgebieden en bedrijventerreinen die volgens de KVO-methodiek werken, schoner en veiliger worden. Op deze locaties daalt de criminaliteit en stijgt het veiligheidsgevoel van ondernemers, medewerkers én klanten. Bovendien draagt het bij aan betere informatie-uitwisseling tussen ondernemers, gemeente, politie en brandweer. Daarmee is het KVO een van de meest succesvolle voorbeelden van publiek-private samenwerking op het gebied van criminaliteitsbestrijding.

Samenwerking staat binnen het KVO centraal. Ondernemers kunnen de meeste veiligheidsproblemen niet in hun eentje aanpakken. Voor de gemeente, politie en brandweer geldt hetzelfde. Samenwerken is de enige manier. Het KVO brengt alle relevante partijen bijeen en zorgt dat er afspraken komen op het gebied van overlast, criminaliteit en onderhoud. De KVO-partners brengen de veiligheidsproblemen precies in kaart en zoeken vervolgens naar passende oplossingen.

Het KVO is sinds 1 januari 2015 een stuk eenvoudiger geworden. De successen en knelpunten die in de afgelopen periode bij KVO-projecten aan het licht zijn gekomen, hebben geleid tot een aantal aanpassingen. De praktijk leverde zo de input voor de modernisering van het vorige handboek uit 2012. Door de wijzigingen is er meer flexibiliteit en maatwerk mogelijk. Ook het stappenplan is vereenvoudigd. Daarnaast is het nieuwe KVO-certificaat nu drie jaar geldig in plaats van twee. Dat betekent minder administratieve rompslomp en dus ook minder kosten.

Op de website www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl vinden KVO-werkgroepen alle benodigde documenten en handige tools om het KVO-proces te doorlopen. Nieuw is de digitale werkomgeving MijnKVO.nl. die het voor KVO-werkgroepen makkelijker maakt om een KVO-traject uit te voeren. Een KVO-traject komt pas echt goed tot zijn recht als de lijnen tussen de betrokken partijen kort zijn en de afspraken en voortgang goed zijn vastgelegd. In de nieuwe omgeving wordt dit gefaciliteerd. Alles volledig digitaal, dus geen papierwinkel meer.

Hiermee hopen wij de bestaande en toekomstige KVO-samenwerkingsverbanden nog beter van dienst te kunnen zijn. Met een veiliger ondernemersklimaat als uiteindelijke beloning.

Joeri Vig
Adviseur Veilig Ondernemen
Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

HOOFDSTUK 1

Keurmerk Veilig Ondernemen op hoofdlijnen

Het Keurmerk Veilig Ondernemen helpt ondernemers, gemeenten, politie en brandweer om samen de veiligheid in winkelgebieden en op bedrijventerreinen te verbeteren én goed te houden. Uitgangspunt is een duurzame samenwerking tussen alle betrokken partijen. Met als belangrijkste opbrengst: een aantrekkelijk economisch gebied door een verbeterd veiligheidsniveau.

In het KVO-traject worden eerst de betrokken partijen samengebracht, de veiligheidsproblemen geanalyseerd en maatregelen geselecteerd. Daarna volgen de uitvoering, evaluatie en – indien nodig – aanscherping van de aanpak.

Uitgangspunten van het KVO

Het KVO kenmerkt zich door de volgende uitgangspunten:

- Adequate maatregelen met een evenwichtige kosten-batenverhouding.
- Veel aandacht voor preventie; voorkomen is beter dan genezen.
- Integrale aanpak op basis van gelijkwaardigheid.
- Continuïteit van de aanpak; de kwaliteit van de veiligheid blijft structureel op een hoog niveau.

1.1 Doelstelling

Het KVO richt zich op het samenbrengen van de betrokken partijen. Gezamenlijk maken zij de bestaande problemen inzichtelijk, om deze vervolgens ook samen aan te pakken. Het is de bedoeling om zowel de objectieve als subjectieve veiligheid te verhogen. Het KVO zorgt voor structuur in het proces.

1.2 Voordelen

Het KVO heeft voor elke deelnemer een duidelijke meerwaarde. Iedereen heeft immers baat bij een veiliger en prettiger (werk)omgeving.

Voordelen ondernemers

Het KVO biedt ondernemers en hun personeel een veilige en prettige werkplek. De bedrijfsschade (bijvoorbeeld door vernieling, inbraak en diefstal) neemt af en het imago van het gebied verbetert. Bovendien zorgt het KVO voor een goed contact met gemeente, politie en brandweer. De samenwerking met andere ondernemers krijgt ook een positieve impuls.

Voordelen gemeenten

Met het KVO hebben gemeenten een instrument in handen waarmee zij invulling kunnen geven aan hun lokale veiligheidsbeleid. Daarbij kan de gemeente door het KVO rekenen op een vruchtbare samenwerking met ondernemers. Een attractief, veilig en goed onderhouden winkelcentrum of bedrijventerrein versterkt het imago van het gebied. Andere ondernemers zullen sneller overwegen zich op het terrein te vestigen, hetgeen de economische positie van de gemeente versterkt.

Voordelen politie en brandweer

Het KVO biedt politie en brandweer de mogelijkheid om met ondernemers en gemeenten gestructureerd en effectief samen te werken. Door duidelijke afspraken over de inspanningen op het gebied van veiligheid, kunnen politie en brandweer adequater handelen.

1.3 Samenwerking

Kennen en gekend worden, heldere werkafspraken, betrokkenheid, openheid en een vaardige, enthousiaste aanjager zijn sleutelbegrippen binnen het KVO. Het keurmerk biedt hiervoor de handvatten. Als goed in beeld is wie welke maatregelen neemt, zal de doelmatigheid van de inspanningen toenemen. Dat voorkomt dubbel werk en biedt ruimte voor verdere samenwerking tussen de partijen.

Deelname aan het KVO is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. De partijen formuleren samen doelstellingen waarop ze elkaar kunnen aanspreken en afrekenen. Deze gemeenschappelijke aanpak werkt motiverend. Een partij zal niet snel als enige afhaken.

1.4 Omvang

De ideale omvang van een KVO-gebied is lastig aan te geven. Deze hangt af van de lokale situatie. Bedrijventerreinen of winkelgebieden zijn soms te groot om een KVO succesvol in te voeren. Bijvoorbeeld omdat de bedrijvigheid van de ondernemingen sterk uiteenloopt of omdat het gebied fysiek is opgesplitst door een doorgaande weg. In dergelijke gevallen is het verstandig om het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) of MKB-Nederland voor de start van het project te benaderen voor advies.

1.5 KVO-proces

Het KVO is een proces. Het is een voortdurende cyclus van 'plan-do-check-act': de zogenaamde PDCA-cirkel. Het KVO voegt hier nog een belangrijke stap aan toe: de analyse van de veiligheidssituatie in het gebied.

PDCA-cirkel:

Plan: Het vaststellen van doelstellingen en maatregelen voor het verbeteren van de veiligheid in het winkelgebied of op het bedrijventerrein.

Do: Het uitvoeren van de maatregelen die leiden tot verhoging van de veiligheid.

Check: Het bewaken en meten van de maatregelen ten opzichte van geformuleerde doelstellingen.

Act: Het bijstellen van de maatregelen en doelstellingen, op basis van de uitkomsten van Check.

De PDCA-cirkel gaat zowel op voor de uitvoering van de maatregelen als voor de uitvoering van het samenwerkingsverband. De procesbenadering zorgt voor structurele verbetering en borgt de kwaliteit van de uitgevoerde maatregelen.

Nieuwe projecten hoeven bij het doorlopen van het KVO-proces niet zelf het wiel uit te vinden. Dankzij diverse checklists, model- en voorbeelddocumenten is het KVO makkelijk hanteerbaar. Het CCV heeft bovendien informatie beschikbaar over hoe andere projecten de KVO-stappen hebben doorlopen, de documenten die zij hebben opgesteld en welke maatregelen zij hebben genomen. Uiteraard geeft ieder samenwerkingsverband op eigen wijze invulling aan het KVO, zodat het aansluit op de lokale situatie.

1.6 Opbouw

Het KVO-traject bestaat uit acht stappen. In een intentieverklaring wordt commitment vastgelegd. De partijen bevestigen hiermee hun betrokkenheid en hun bereidwilligheid om zich aan het project te verbinden. Commitment is nodig om een goede veiligheidsanalyse uit te voeren (§ 2.2). Op basis van de gegevens uit de veiligheidsanalyse wordt een plan van aanpak (§ 2.3) opgesteld. Hierin worden de veiligheidsproblemen genoemd en de samenwerkingsstructuur vastgelegd. Het plan van aanpak beschrijft tevens de maatregelen en de inzet van iedere partij.

Na afronding van het plan van aanpak en de uitvoering van de eerste vier maatregelen uit dit plan (om te laten zien dat men werkelijk in staat is om zich aan de afspraken te houden), kan het KVO-certificaat Basis Samenwerken worden aangevraagd (§ 2.4). Dit is tevens een uitgelezen moment voor de officiële ondertekening van het samenwerkingsconvenant. Daarna volgt de uitvoering van de overige maatregelen uit het plan van aanpak (§ 2.5). Vervolgens vindt een evaluatie van de maatregelen en van het samenwerkingsverband zelf plaats (§ 2.6).

Het KVO-proces heeft een cyclisch karakter. De evaluatie van de maatregelen vormt de input voor het herijken van de veiligheidsanalyse en het opstellen van een nieuw plan van aanpak (§ 2.7). Na afronding van deze drie laatste stappen kan het KVO-certificaat Continu Samenwerken (§ 2.8) worden aangevraagd.

Schematisch ziet dit er als volgt uit:

STAPPEN	RESULTATEN	
Stap 1 Vormgeving samenwerking	Elk KVO-traject start met het vormgeven van het samenwerkingsverband.	→
Stap 2 Veiligheidsanalyse	De veiligheidsanalyse maakt inzichtelijk welke veiligheidsproblemen er precies spelen.	→
Stap 3 Plan van aanpak	Het plan van aanpak definieert de doelstellingen, maatregelen en activiteiten van het KVO-samenwerkingsverband.	→
Stap 4 KVO-certificaat Basis Samenwerken aanvragen	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 Basis Samenwerken worden aangevraagd. Hiervoor vindt een onafhankelijke toetsing plaats. Bij het behalen van het keurmerk ontvangt het winkelgebied of bedrijventerrein het certificaat. Dit is het moment voor de officiële ondertekening van het samenwerkingsconvenant.	→
Stap 5 Uitvoering plan van aanpak	In de uitvoeringsfase voert het samenwerkingsverband de resterende maatregelen van het plan van aanpak uit.	→
Stap 6 Evaluatie en nieuwe analyse	Met de evaluatie stellen de KVO-partners vast wat er goed gaat en wat nog voor verbetering vatbaar is. De uitkomsten vormen een actielijst met verbeterpunten voor de uitvoering. Ook wordt er opnieuw een veiligheidsanalyse gemaakt.	→
Stap 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.	→
Stap 8 KVO-certificaat Continu Samenwerken	De evaluatie, de nieuwe analyse en de uitgevoerde maatregelen worden beoordeeld op hun proces. Dit geeft recht op het KVO-certificaat Continu Samenwerken.	→

1.7 Pre-KVO (optioneel voor winkelgebieden)

De totstandkoming van samenwerking is soms makkelijker gezegd dan gedaan. Dat geldt zeker voor kwetsbare winkelgebieden. Voor deze winkelgebieden kan pre-KVO een uitkomst bieden. Bij Pre-KVO treedt een adviseur Veilig Ondernemen van het CCV op als kwartiermaker.

De kwartiermaker stoomt winkelgebieden klaar om samen de strijd tegen criminaliteit, overlast en verloedering aan te gaan. De adviseur Veilig Ondernemen leert alle ondernemers in het winkelgebied kennen en brengt in kaart welke problemen er spelen. De adviseur gaat daarmee aan de slag en zoekt oplossingen. Ook inventariseert hij welke ondernemers bereid zijn een actieve rol te spelen.

De volgende stap is het uitvoeren van een eerste concrete maatregel om te laten zien dat samenwerken ook echt iets oplevert. Daarna volgt het organiseren van een samenwerkingsverband, zoals het opzetten van de ondernemersvereniging en het stroomlijnen van de communicatie. Het winkelgebied is dan klaar voor de start van het KVO-traject.

Pre-KVO legt zo de basis voor het KVO, maar fungeert eventueel ook als eerste aanzet voor bijvoorbeeld straatmanagement, al dan niet in combinatie met een ondernemersfonds. Diverse gemeenten hebben pre-KVO al ingezet. De resultaten tonen aan dat in winkelgebieden waar de samenwerking - om welke reden dan ook - op slot zit, het pre-KVO de zaak weer in beweging krijgt.



KVO OP INTERNET

De inhoud van dit handboek is ook beschikbaar op de website van het keurmerk. Deze site wordt voortdurend geactualiseerd met documenten over bepaalde aandachtsgebieden. Daarnaast bevat de site voorbeeldprojecten, enquêtes, checklists, maatregelen, achtergrondmateriaal en een digitale versie van het KVO-certificatieschema.

Meer informatie: www.veiligondernemenbeginhier.nl

HOOFDSTUK 2

Het KVO-stappenplan

2.1 Stap 1: Samenwerking vormgeven

Zonder samenwerking geen KVO. Een KVO-traject start dan ook met het vormgeven van het samenwerkingsverband. Een intentieverklaring, die door alle betrokkenen ondertekend wordt, bezegelt de beoogde samenwerking.

De intentieverklaring kan kort en bondig zijn. Een model voor het opstellen van de intentieverklaring is beschikbaar op de website van het KVO. Dit model beschrijft stap voor stap hoe de verklaring kan worden opgesteld.

Ondernemers, gemeente, politie en brandweer en eventueel andere partijen kondigen hiermee af dat zij, binnen de certificatiestructuur van het KVO, gaan samenwerken. Deelname is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Het brengt voor alle partijen verplichtingen met zich mee. Daarom is het goed om in de opstartfase alle wensen en verwachtingen nadrukkelijk uit te spreken.

Een goede opzet van deze initiatiefase kost tijd, maar deze investering betaalt zich later terug in een succesvol verloop van het KVO. Hier wordt immers de basis gelegd voor de samenwerking die in alle stappen van het KVO-traject onontbeerlijk blijft.

2.1.1 Samenwerkingsstructuur

Na ondertekening van de intentieverklaring, komt de samenwerkingsstructuur aan bod. Dat betekent dat er heldere afspraken gemaakt worden over de wijze van samenwerken. Een projectleider, eventueel ondersteund door een projectsecretaris, neemt hierbij het voortouw. Alle betrokken organisaties zijn vertegenwoordigd in de projectgroep.

Projectleider

De projectleider vormt een belangrijke spil in het KVO-proces. Hij zorgt voor structurele bijeenkomsten en voortgangscntrole. Tevens is hij de ambassadeur van het project en het centrale coördinatie- en aanspreekpunt.

De samenwerkende partijen bepalen in overleg welke organisatie de projectleider aanlevert. Vaak is dat de gemeente, maar het komt ook voor dat een enthousiaste ondernemer deze functie bekleedt. Bij KVO-bedrijventerreinen treedt de parkmanagementorganisatie vaak als projectleider op. Deze weet wat er speelt, heeft gezag onder de leden en is bedreven in projectleiderschap. In een winkelgebied is er soms een binnenstadmanager of een winkelstraatmanager die dit kan doen.

Taken van een projectleider:

- Leidinggeven
- Rapportage aan en overleg met alle betrokkenen
- Zorgen voor afstemming
- Implementatie van het project
- Pr en voorlichting
- Verantwoordelijk voor het projectbudget
- Optreden als contactpersoon
- Benoemen van een projectsecretaris

Projectsecretaris

De werkdruk van de projectleider kan deels worden weggenomen door vanaf de start een projectsecretaris te benoemen. De projectsecretaris ondersteunt de projectleider bij zijn taken. Dit bevordert de voortgang en snelheid van het project.

Taken van een projectsecretaris:

- Secretariële ondersteuning aan de projectleider
- Bewaakt de planning
- Ondersteunt de verwerking en rapportage van de onderzoeksresultaten
- Onderhoudt contact met de leden van de projectgroep
- Volgt de landelijke ontwikkelingen

Sommige KVO-samenwerkingsverbanden huren voor deze functie iemand in die voor alle KVO's in de regio het secretariaat verzorgt. Het voordeel daarvan is dat de secretaris overzicht heeft op alle KVO-gebieden en daardoor initiatieven met elkaar kan verbinden. Het nadeel is dat deze variant extra kosten met zich meebrengt en lokale betrokkenheid van de partijen kan verminderen. Een secretariaat dat bij de gemeente is belegd, vergroot de betrokkenheid van de gemeente.

De projectgroep

De overlegpartners komen voortaan samen in een projectgroep. Alle betrokken partijen dienen vertegenwoordigd te zijn, maar een te groot aantal deelnemers kan tot een onwerkbaar situatie leiden. Het is daarom de uitdaging een goede balans te vinden tussen de kwantiteit en de kwaliteit van de projectgroep. Voor een krachtige overlegstructuur is het belangrijk dat de vertegenwoordigers mandaat tot handelen hebben van hun achterban. Vertegenwoordigers die deel uitmaken van de staf, met bevoegdheden en toegang tot diverse sectoren, zijn het meest effectief.

Belangrijke aspecten voor een succesvolle projectgroep zijn:

- De projectleider is de voorzitter van de projectgroep.
- Organisaties zijn niet over- of ondervertegenwoordigd.
- De deelnemers hebben voldoende beslissingsbevoegdheid.
- De deelnemers zijn op de hoogte van ieders verantwoordelijkheden.
- De verwachtingen van de deelnemers zijn duidelijk in beeld gebracht.
- Duidelijke afspraken over de te hanteren begrippen.
- De deelnemers zorgen zelf voor terugkoppeling naar hun achterban.
- De deelnemers zorgen tijdens hun afwezigheid (bijvoorbeeld ziekte of vakantie) voor een goed ingewerkte plaatsvervanger.

Een projectgroep bestaat minimaal uit de volgende partijen:

- Ondernemers(vereniging)
- Gemeente
- Politie
- Brandweer

Taken projectgroep:

- Het opstellen van een samenwerkingsconvenant.
- Het uitvoeren van een veiligheidsanalyse.
- Het opstellen van een plan van aanpak.
- De opzet en uitvoering van maatregelen uit het plan van aanpak.
- Kwaliteitsbewaking en deskundigheidsbevordering.
- Het onderwerp onder de aandacht houden bij de participerende organisaties.
- Evaluatie en bijsturing van de verschillende deelprojecten.
- Advisering en beoordeling.
- Het aanvragen van het KVO-certificaat.

Partners en hun rol

Ondernemers(vereniging)

- Hebben direct belang en kunnen duidelijk knelpunten aangeven.
- Vertegenwoordigen alle ondernemers, dus ook de ondernemers die niet in de projectgroep zitten.
- Zorgen voor feedback aan hun achterban.

Gemeente

- Voert de regie bij een KVO-project en coördineert de activiteiten die de veiligheidsproblematiek terug moeten dringen.
- Weegt voortdurend de inbreng en de belangen van de verschillende partijen.
- Is in staat de verschillende partijen blijvend aan het KVO te binden.

Politie

- Heeft overleg met de gemeente over de veiligheid en de wijze van toezicht en handhaving. Ook in het KVO-samenwerkingsverband maakt de politie melding van deze feiten.
- Levert objectieve gegevens over aangiften, meldingen en incidenten met betrekking tot criminaliteit en overlast.
- Zorgt voor korte lijnen tussen politie en ondernemers.
- Is goed op de hoogte van mogelijke maatregelen.

Brandweer

- Is op verschillende terreinen betrokken bij de veiligheid; denk aan repressie (uitrukken), preventie (advies) en voorbereiding (aanvalsplannen).
- Geeft inzicht in de bestaande en potentiële risico's.
- Levert objectieve gegevens over branden, meldingen en incidenten met betrekking tot brandrisico's.
- Is een belangrijke partner, gezien het grote aantal aan 'brand' gerelateerde maatregelen binnen het KVO.

Eventuele andere partijen

- De vastgoedsector: deze is verantwoordelijk voor het onderhoud en beheer. Als de vastgoedbeheerder aansluit bij het KVO-verband zorgt dat ervoor dat deze kennis neemt van de problematiek en zich ook committeert om de problematiek te verhelpen.
- Scholen: bijvoorbeeld voor de aanpak van jeugdoverlast.
- Omwonenden: betrokkenheid van een Vereniging van Eigenaren of een buurtcollectief levert een beter beeld op van de problematiek in het gebied.
- Particuliere beveiliging: veel kennis over de veiligheidsproblemen in het gebied.
- Gemeentelijke afdelingen, zoals Handhaving & Toezicht en Jeugd: kunnen een rol spelen bij de uitvoering van KVO-maatregelen.
- Het Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing: het RPC vormt hét aanspreekpunt voor al uw vragen met betrekking tot veilig ondernemen in uw regio.

2.1.2 Samenwerkingsconvenant

De samenwerking moet worden schriftelijk vastgelegd in een convenant. Het opstellen van een samenwerkingsconvenant is een van de voorwaarden voor het behalen van het KVO. Het wordt door alle partners ondertekend. In de overeenkomst wordt een aantal zaken nog eens duidelijk benoemd.

Het zijn de organisaties die de afgesproken verplichtingen aangaan, niet de individuele medewerkers. Dit voorkomt dat het verloop van het project persoonsafhankelijk is.

In het convenant verklaren de deelnemende partijen:

- Hun overwegingen (zowel individueel als collectief) om samen te werken.
- Hun voornemen om samen de veiligheid van het betreffende winkelgebied of bedrijventerrein te verbeteren.
- Dat er een koppeling is met het gemeentelijk veiligheidsbeleid.
- Dat ze zich conformeren aan de maatregelen en doelstellingen die in het plan van aanpak worden opgenomen.
- Hiervoor de benodigde tijd en middelen ter beschikking te stellen.

In ieder geval moeten de volgende onderdelen in het convenant staan:

- 1 De afbakening van het gebied waarin het KVO-samenwerkingsverband actief zal zijn.
- 2 De namen van de partijen en hun vertegenwoordigers.
- 3 De doelstelling van de samenwerking en de bereidheid om aan deze doelstelling mee te werken.
- 4 Datum en ondertekening door alle partijen.

De formele en praktische uitwerking van de samenwerking krijgt hierna vorm. Veel projecten kiezen ervoor om de ondertekening plaats te laten vinden tijdens de uitreiking van het KVO-certificaat Basis Samenwerken. Het afsluiten van deze overeenkomst markeert de formele start van het project.

Een model voor het opstellen van een samenwerkingsconvenant is beschikbaar op de website van het KVO (www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl). Dit model beschrijft stap voor stap hoe het convenant kan worden opgesteld.



EISEN CERTIFICATIE

Een KVO-samenwerking moet aan een aantal eisen voldoen om voor KVO-certificering in aanmerking te komen.

Deze eisen staan beschreven in het CCV Certificatieschema Keurmerk Veilig Ondernemen.

Het certificatieschema is beschikbaar via de website www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl

2.2 Stap 2: Veiligheidsanalyse

Met welke problemen heeft het winkelgebied of bedrijventerrein nou precies te maken? Om die vraag goed te kunnen beantwoorden, moet een analyse (de zogenaamde nulmeting) worden uitgevoerd.

Een goed beeld van de veiligheidsproblematiek is noodzakelijk om tot gerichte oplossingen te komen. De analyse levert informatie om prioriteiten te bepalen en passende maatregelen te kiezen. Zo vormt de analyse een goede basis voor het ontwikkelen van een plan van aanpak.

De projectgroep is verantwoordelijk voor de uitvoering van de veiligheidsanalyse. Meestal stelt de projectgroep hiervoor een werkgroep samen. In de werkgroep zijn leden van de projectgroep vertegenwoordigd.

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. Maar deze keuze moet wel goed onderbouwd zijn.

Potentiële veiligheidsthema's

- Sociale veiligheid:
 - diefstal;
 - (auto)inbraak;
 - brandstichting;
 - bedreigingen;
 - overvallen;
 - zakkenrollers;
 - fietsendiefstal;
 - graffiti en vernieling;
 - hangplekken;
 - overlast van zwervers en verslaafden;
 - zwerfvuil;
 - veiligheid van het personeel en de bezoekers;
 - onveiligheidsgevoelens en de veiligheidsbeleving;
 - interne criminaliteit.
- Fysieke veiligheid:
 - onderhoud en beheer;
 - uitpandige opslag;
 - containers;
 - pandbeveiliging (bouwkundig, elektronisch).
- Aangiftebereidheid.
- Brandveiligheid:
 - bereikbaarheid voor hulpdiensten;
 - beschikbaarheid en bereikbaarheid van voorzieningen om branden te bestrijden;
 - de brandveiligheid in de ondernemingen en de betrokkenheid van de brandweer bij ondernemers;
 - onderhoud en beheer.
- Verkeersveiligheid:
 - infrastructuur;
 - groenvoorzieningen;
 - zichtlijnen;
 - snelheidsbeperkende maatregelen;
 - bereikbaarheid van de deelnemende ondernemers;
 - parkeermogelijkheden en voorzieningen voor laden en lossen;
 - onderhoud en beheer.

Werkwijze analyse

Een goede veiligheidsanalyse bestaat uit de volgende stappen:

- 1 Stel vast om welk gebied het precies gaat.
- 2 Onderzoek de bronnen die slachtofferschap en criminaliteit inzichtelijk maken.
- 3 Verken het gebied fysiek (schouwen).
- 4 Organiseer een bijeenkomst om de gevonden speerpunten gezamenlijk te bepalen en de prioriteiten vast te leggen.

Combi-methode

Om informatie te verzamelen over en inzicht te krijgen in de veiligheidsproblemen, werkt de zogenaamde combi-methode het best. Deze methode combineert verschillende onderzoeksmethoden en informatiebronnen voor een optimaal resultaat.

De kern van de combi-methode:

- **Kijk naar de cijfers** Verzamel kwantitatieve gegevens die iets zeggen over de criminaliteit en veiligheid. Maak daarbij gebruik van bestaande onderzoeken en voer zelf onderzoek uit.
- **Kijk uit het raam** Plaats de cijfers in hun context door ook kwalitatief onderzoek uit te voeren.
- **Kijk bij jezelf** Een probleem komt het best tot leven, door jezelf in de betreffende situatie te verplaatsen. Het wordt dan makkelijker in te schatten waar de angel van een probleem zit.

Het gebruik van een mix van verschillende methoden en bronnen vergroot de kwaliteit van de informatie. Dit creëert zicht op zowel de objectieve als de subjectieve veiligheid.

2.2.1 Gebied in kaart brengen

Om het gebied in kaart te brengen, zijn de volgende aandachtspunten van belang:

- Wat is de begrenzing van het gebied? Hoe beter het gebied is begrensd, hoe duidelijker het is welke problemen er spelen en welke stappen ondernomen moeten worden.
- Wat is de omvang en de aard (branches) van de bedrijvigheid?
- Hoe ziet de organisatiegraad van de ondernemers eruit?
- Welke kwaliteit hebben de lokale voorzieningen (zoals bestrating, openbaar groen en straatverlichting)?

2.2.2 Bronnenonderzoek

Bronnenonderzoek geeft inzicht in de feitelijke criminaliteit. Raadpleeg hiervoor de gegevens van diverse bronnen:

Politiegegevens

Politiegegevens geven inzicht in de geregistreerde criminaliteit en overlast. De geregistreerde criminaliteit betreft strafbaar gestelde handelingen (vandalisme, diefstal, etc.). Met overlast worden 'kleine ergernissen' in de openbare ruimte aangeduid, zoals openbare dronkenschap, zwerfvuil en rondhangende jeugd. De politiegegevens bestaan uit aangiften en meldingen uit het registratiesysteem van de politie. Binnen het bedrijfsprocessensysteem is elk veiligheidselement onderverdeeld in een aantal sub-elementen die als indicators gebruikt kunnen worden.

Brandweergegevens

De brandweergegevens bestaan uit een overzicht van de branden, incidenten en risico's die in het gebied spelen.

Veiligheidsmonitor

De Veiligheidsmonitor is een jaarlijks terugkerend bevolkingsonderzoek naar veiligheid, leefbaarheid en slachtofferschap op zowel landelijk, regionaal als lokaal niveau. De Veiligheidsmonitor werkt met één onderzoeksmethode en vragenlijst, waardoor op eenduidige wijze cijfers verkregen worden over de (beleving van) veiligheid.

In de Veiligheidsmonitor komen bijvoorbeeld ook onderwerpen als overlast in de buurt, respectloos gedrag, preventiemaatregelen, het functioneren van de politie en het gemeentelijke veiligheidsbeleid aan bod (zie: www.veiligheidsmonitor.nl).

Veilig Ondernemen in Beeld

Om veiligheidsproblemen in winkelgebieden en op bedrijventerreinen inzichtelijk te maken, is Veilig Ondernemen in Beeld (VOiB) ontwikkeld. VOiB biedt, op basis van een aantal indicatoren, in één oogopslag inzicht in de objectieve en subjectieve veiligheid op bepaalde locaties.

Het digitale instrument biedt de mogelijkheid om in te zoomen op regionaal en lokaal niveau. Bestuurders, beleidsmakers, politie, ondernemers en belangenorganisaties verkrijgen hiermee eenvoudig op maat gesneden informatie.

VOiB is beschikbaar via uw Regionale Platform Criminaliteitsbeheersing (zie www.hetccv.nl/rpc).

Interviews met sleutelfiguren

Verzamel naast kwantitatieve gegevens ook kwalitatieve informatie. Dat kan bijvoorbeeld door sleutelfiguren te interviewen. Voorbeelden van sleutelfiguren zijn: personeel, bezoekers van het winkelgebied of bedrijventerrein, beveiligingsmedewerkers, etc.

Enquêtes

Om voor het KVO-certificaat in aanmerking te komen, is het verplicht een enquête te houden onder ondernemers. Zo ontstaat een beeld van de problematiek die ondernemers ervaren.

Mogelijkheden om te enquêteren zijn:

- Een vragenlijst met retourenvelop.
- Een vragenlijst laten afnemen door een enquêteur (mondeling of schriftelijk).
- Een vragenlijst op internet.

Aan iedere methode kleven voor- en nadelen. Het uitdelen van vragenlijsten is relatief goedkoop, maar de respons is meestal laag. Het voordeel van direct enquêteren is dat de respons vaak hoog is, maar er zijn wel meer kosten mee gemoeid.

Voor een compleet veiligheidsbeeld, is het zinvol om ook een enquête te houden onder andere betrokkenen, zoals de bezoekers van een winkelgebied of bedrijventerrein. Als er veel overlastklachten zijn, kan een bewonersenquête zinvol zijn. Omwonenden van een KVO-gebied kunnen vaak een goed beeld verschaffen van veiligheidskwesties.

2.2.3 Schouw

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. De schouw dient daarom ná het bronnenonderzoek plaats te vinden. Omdat een gebied er in het donker heel anders uitziet dan overdag, is het raadzaam om ook avondschouwen te organiseren.

De schouw kan tevens gebruikt worden om de beleving van de ondernemers of andere betrokkenen te peilen. Zo komt de subjectieve veiligheid ook aan bod. Voer de schouw daarom uit met alle partijen. Verder kan deelname van een (gemeentelijke) verkeersdeskundige waardevolle input opleveren. Veel KVO-gebieden blijken namelijk met verkeersgerelateerde problemen te kampen.

Voor een schouw kan gebruik worden gemaakt van de CCV Stresstest (www.ccv-stresstest.nl). Dit is een app om snel verbeterpunten op het gebied van veiligheid in kaart te brengen. De resultaten kunnen vergeleken worden met het landelijk gemiddelde.

2.2.4 Analyse en rapportage

Nadat het bronnenonderzoek is voltooid, begint de analyse. Deze biedt zicht op het veiligheidsprobleem en op de factoren die bijdragen aan dit probleem. Kortweg geeft de analyse antwoord op de volgende vragen:

- Welke problemen spelen er precies?
- Welke oorzaken zijn aan te wijzen?
- Hoe ontwikkelen de problemen zich?
- Welke resultaten heeft de huidige aanpak opgeleverd en welke niet?

De werkgroep verwerkt alle informatie in een rapportage. Naast het opstellen van de rapportage, is de werkgroep ook belast met de verspreiding ervan, zowel intern als extern. Ten slotte moet de werkgroep een voorstel doen voor de te volgen koers. Welke veiligheidsproblemen zijn het grootst en moeten het eerst worden aangepakt?

2.2.5 Prioritering

Het is nu aan de projectgroep om concrete maatregelen (de maatregelenmatrix) te bedenken. Prioritering speelt daarbij een grote rol. Het stellen van prioriteiten wordt onder andere bepaald door:

- De urgentie om bepaalde problemen op te lossen.
- De mogelijkheden (middelen) om de problemen op te lossen.

Onderstaand format helpt om de geconstateerde problemen vast te leggen en te bespreken.

FORMAT VOOR PRIORITERING								
Onderwerp	Risicokans	Ernst van de gevolgen	Prioriteit (= kolom 2x3)	Slachtoffer	Waar?	Wanneer?	Daders	Oplossing
Diefstal	8	3	3x8= 24	Ondernemers	Winkels	Tijdens openingstijden	Kinderen van scholen uit de buurt	...
Brand	2	10	2x10= 20	Gebouw, inventaris	Winkels	's Avonds en 's nachts	Jeugd uit de buurt	...
Et cetera

Maak een tabel en noteer in de linker kolom de onderwerpen die uit het veiligheidsonderzoek naar voren kwamen. In de daaropvolgende kolommen kan worden aangegeven:

- De frequentie van een type incident (risicokans): een 10 bij heel vaak, een 1 bij zeer weinig.
- De mate van (im)materiële schade (ernst van de gevolgen): een 10 bij zeer ernstige gevolgen en een 1 bij zeer geringe gevolgen.
- De uitkomst van de vermenigvuldiging van deze twee cijfers, bepaalt de prioriteit: is het onderwerp (op dit moment) een probleem?
- Wie is slachtoffer van het geconstateerde probleem?
- Waar vindt het probleem plaats?
- Wanneer vindt het probleem plaats?
- Wie of wat veroorzaakt het geconstateerde probleem (daders, situatie)?
- Wat kan er aan gedaan worden (oplossingen)?

Aan de hand van deze kwantificering komt de projectgroep 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 de maatregelenmatrix in het plan van aanpak door alle deelnemers gedragen wordt.

CCV-instrument veiligheidsanalyse

Een handig hulpmiddel bij het uitvoeren van een veiligheidsanalyse is het CCV-instrument Veiligheidsanalyse. Dit instrument helpt lokale veiligheidspartners stapsgewijs bij het inzichtelijk maken van lokale veiligheidsproblemen. Het instrument is beschikbaar via de website van het CCV (www.hetccv.nl/dossiers).



EISEN CERTIFICATIE

De veiligheidsanalyse moet aan een aantal eisen voldoen om voor KVO-certificering in aanmerking te komen. Deze eisen staan beschreven in het CCV Certificatieschema Keurmerk Veilig Ondernemen.

Het certificatieschema is beschikbaar via de website www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl

2.3 Stap 3: Plan van aanpak

Op basis van de veiligheidsanalyse, stelt de projectgroep een plan van aanpak op. Dit plan beschrijft de organisatorische en fysieke maatregelen om de veiligheid structureel te verbeteren.

2.3.1 Doel plan van aanpak

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. Een goed en realistisch beeld van de al gemaakte afspraken en de nog te nemen stappen is daarbij essentieel.

2.3.2 Elementen plan van aanpak

De uitkomsten van de veiligheidsanalyse vormen de basis voor het plan van aanpak. In de eerste plaats vat het plan samen hoe de huidige veiligheidssituatie is en welke problemen zijn geconstateerd. Vervolgens worden de doelstellingen, maatregelen en activiteiten gedefinieerd.

Plan niet te veel maatregelen. Dat gaat ten koste van het overzicht en de resultaten. De prioriteiten uit de veiligheidsanalyse zijn leidend. Het is noodzakelijk de doelen concreet te maken (en daarmee de maatregelen en activiteiten). Dit maakt ze meetbaar voor evaluatie.

Omschrijf de doelen SMART:

- **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.

VOORBEELD VAN EEN GECONCRETISEERDE DOELSTELLING: AANPAK GELUIDSOVERLAST

Op winkelplein X wordt geluidsoverlast als een bron van ergernis ervaren. Ondernemers hebben dit probleem aangekaart en willen dat er wat aan gedaan wordt. De onderstaande geconcretiseerde doelstelling kan dan gedefinieerd worden: De KVO-aanpak moet ertoe bijdragen dat het aantal geregistreerde klachten over geluidsoverlast op winkelplein X tussen 01-12-2015 en 01-07-2016 met minimaal 15 procent afneemt. Dit is een realistisch streven. Het stellen van te hoog gegrepen doelen (bijv. 90 procent i.p.v. 15 procent) zorgt alleen maar voor teleurstelling.

Omschrijf duidelijk wanneer en op welke wijze er geëvalueerd wordt. Dat geldt zowel voor de samenwerking (procesevaluatie) als voor de maatregelen (effectevaluatie).

De laatste stap is het opnemen van een financiële paragraaf. Begroot per maatregel wat de kosten zijn en geef aan vanuit welk budget dit wordt betaald. Soms kunnen de maatregelen vanuit bestaande budgetten

worden bekostigd, een andere keer is een aparte, aanvullende financiering gewenst. Een heldere beschrijving van de financiële mogelijkheden voorkomt dat later in het proces maatregelen door een financieringstekort niet gerealiseerd kunnen worden.

ELEMENTEN PLAN VAN AANPAK

Het plan van aanpak is een schriftelijk vastgelegd en goedgekeurd activiteitenplan voor minimaal drie jaar en bevat de volgende elementen:

- Een omschrijving van de missie, visie en strategie van het KVO-samenwerkingsverband.
- Een vastgesteld beeld van de situatie voor en ná implementatie van de maatregelen.
- SMART-omschreven doelstellingen en maatregelen in relatie tot de speerpunten zoals bepaald in de veiligheidsanalyse.
- De vaststelling van evaluatiemomenten en -criteria.
- Een balans tussen de inspanningen van publieke en private partners.
- Een financiële paragraaf (mensen en middelen).
- De procedure bij interne en externe geschillen.

De uitvoering van de maatregelen (inclusief begroting) dient door alle partijen afzonderlijk in hun eigen jaarplannen te worden opgenomen. Benoem duidelijk wie wat doet. Het verdient de aanbeveling om voor de uitvoering van de maatregelen aan te sluiten bij bestaande georganiseerde partijen zoals parkmanagement (bedrijventerreinen) of centrummanagement (winkelgebieden).



EISEN CERTIFICATIE

Het plan van aanpak dient aan een aantal eisen te voldoen om voor KVO-certificering in aanmerking te komen.

Deze eisen staan beschreven in het CCV Certificatieschema Keurmerk Veilig Ondernemen.

Het certificatieschema is beschikbaar via de website www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl

2.3.3 Aan de slag

Zodra het plan van aanpak door alle partijen is geaccordeerd, is het tijd om door te pakken, oftewel te beginnen met de uitvoering van de overeengekomen maatregelen en activiteiten. Uitstel kan leiden tot afstel en afbreuk doen aan de samenwerking. Het is een optie om de maatregelen door een centrummanagement of parkmanagement te laten uitvoeren. Het KVO-samenwerkingsverband fungeert dan als stuurgroep.

De projectleider vervult in deze fase nog steeds een belangrijke rol. Bij de opstart van een KVO zijn de partijen vaak erg gedreven om aan de slag te gaan. Maar het continue proces van het KVO vraagt om een termijnbewaker die de partners blijft informeren en enthousiasmeren.

Procesbegeleiding

Naast de projectleider, kan een procesbegeleider worden ingeschakeld. Vaak gebeurt dit ter ondersteuning van het proces naar certificering. Maar een procesbegeleider kan ook hierna nog worden ingeschakeld voor advies. Verwar de procesbegeleider niet met de projectleider. De verantwoordelijkheid blijft lokaal. Zie voor meer informatie over procesondersteuning: [pagina 41](#).



EISEN CERTIFICATIE

De uitvoering van het plan van aanpak dient aan een aantal eisen te voldoen om voor KVO-certificering in aanmerking te komen. Deze eisen staan beschreven in het CCV Certificatieschema Keurmerk Veilig Ondernemen.

Het certificatieschema is beschikbaar via de website www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl

2.4 Stap 4: Aanvragen KVO-certificaat Basis Samenwerken

Het samenwerkingsverband is nu georganiseerd en het plan van aanpak is klaar. De partijen zijn ook al aan de slag gegaan met de opgestelde maatregelen. Nadat de eerste vier maatregelen uit het plan van aanpak zijn uitgevoerd, kan het eerste KVO-certificaat ('Basis Samenwerken') worden aangevraagd.

De aanvraag wordt, op basis van een grondige en onafhankelijke beoordeling, al dan niet gehonoreerd. Dit gebeurt door een certificatie-instelling (zie: www.hetccv.nl/certificatie-en-inspectie). Deze controleert de geleverde inspanningen en gaat na of het samenwerkingsverband aan alle eisen voldoet.

Kernelementen certificatie

Aspecten die bij een certificatie aan bod komen zijn:

- Beoordeling van de documentatie
- De schouw in het gebied
- Interviews met projectleden

Het verkrijgen van het certificaat is een belangrijke mijlpaal die gevierd mag worden. Het is het bewijs van de prestaties van de projectgroep. Met dit certificaat kan het winkelgebied of bedrijventerrein zich aantoonbaar onderscheiden. Veel projecten grijpen dit moment aan om de officiële ondertekening van het samenwerkingsconvenant plaats te laten vinden. Het afsluiten van deze overeenkomst markeert de formele start van het project.

Winkelgebieden ontvangen bij het behalen van het certificaat Basis Samenwerken de eerste ster van het CCV. Elke hercertificering levert een volgende ster op, tot een maximum van vijf. Zo is het mogelijk om van elke certificering een nieuw communicatiemoment te maken. Er is allerlei promotiemateriaal beschikbaar om de nieuwe status aan het winkelend publiek kenbaar te maken (zie: www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl).

Het KVO-certificaat heeft een geldigheidsduur van drie jaar. Borging van het samenwerkingsverband staat bij het KVO hoog op de agenda. Het behalen van het certificaat Basis Samenwerken vormt het startpunt voor het volgende certificatietraject: het KVO-certificaat Continu Samenwerken.

2.5 Stap 5: Verdere uitvoering plan van aanpak

Gezamenlijk en zichtbaar werken aan verbetering van veiligheid versterkt het samenwerkingsproces. Communicatie is de sleutel tot succes om het draagvlak te vergroten en individuele ondernemers te betrekken bij de vorderingen binnen het KVO. De projectleider houdt zich daarom voortdurend op de hoogte van de uitvoering en legt de voortgang en het verloop van de activiteiten goed vast. In de verslagen van het samenwerkingsverband wordt de uitvoering van het plan van aanpak beschreven.

Borging

De borging van het KVO-proces ligt verankerd in het samenwerkingsconvenant en het plan van aanpak. Desondanks dient de projectleider alert te blijven en de voortgang scherp te bewaken.

Elementen die van belang zijn bij de borging:

- Structureel overleg. Stel een vergaderschema op waarin iedereen zich kan vinden.
- Bestending van de projectgroep. Formaliseer de leden van de projectgroep. Houd rekening met vertegenwoordiging van alle relevante partijen en inventariseer of een aanvulling gewenst is.
- Heldere taakverdelingen. Ieder lid van de projectgroep heeft een eigen taak bij de uitvoering van de maatregelen. Zorg dat deze goed zijn vastgelegd.
- Houd rekening met budgetten. Onduidelijkheid over de financiën, vormt vaak een groot knelpunt bij KVO-projecten. Zeker binnen het gemeentelijk apparaat dienen budgetverdelingen goed te zijn ingepland.



MIJNKVO

In de digitale werkomgeving MijnKVO kunnen de samenwerkingspartners gezamenlijk werken aan hun plan van aanpak. Via deze tool kunnen zij tevens de stand van zaken van het project bekijken.

MijnKVO is beschikbaar via de website www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl

2.6 stap 6: Evaluatie

De evaluatie is een belangrijk onderdeel van het KVO. In het plan van aanpak staat op welk moment er geëvalueerd wordt. De resultaten van de samenwerking (verbetering van de veiligheid) én de samenwerking zelf, vormen de belangrijkste aandachtspunten.

Door de veiligheid 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 (de nulmeting, zie: §2.2).

Voor de evaluatie van het KVO kan gebruik worden gemaakt van procesevaluatie en effectevaluatie. Dit zijn twee vormen van projectevaluatie. Ze vullen elkaar aan en geven samen antwoord op de vraag hoe succesvol het KVO-traject is geweest.

Effectevaluatie

Een effectevaluatie richt zich op het resultaat van de maatregelen. De evaluatiemomenten zijn vastgelegd in het plan van aanpak. Door de veiligheid op deze momenten opnieuw te analyseren, kan worden nagegaan of er daadwerkelijk een verbetering van de veiligheid heeft plaatsgevonden. Het vergelijken van de resultaten uit de eerste en de daaropvolgende metingen is alleen mogelijk als op dezelfde wijze wordt geanalyseerd.

De volgende vragen staan bij een effectevaluatie centraal:

- Zijn de vooraf bepaalde doelstellingen van de specifieke acties behaald?
- Welke factoren hebben bijgedragen aan welk resultaat?
- Reden van wel/niet behalen van resultaten?
- Zijn wijzigingen in het plan van aanpak noodzakelijk?

Procesevaluatie

Bij een procesevaluatie staat het verloop van het KVO-project centraal. Er wordt een oordeel gevormd over de uitvoering van het project. Dit gebeurt op basis van observatie, vraaggesprekken en analyse van administratieve gegevens. Een procesevaluatie kan onder meer uitspraken doen over de kosten, de werkwijze, de uitvoering van de maatregelen en de medewerking van bepaalde groepen, partijen of mensen. Het verdient de aanbeveling om de samenwerking per KVO-fase afzonderlijk te evalueren.

De volgende vragen staan bij een procesevaluatie centraal:

- Hebben de verschillende partijen de taken uitgevoerd zoals afgesproken?
- Hoe verloopt de samenwerking?
- Zijn de acties uitgevoerd zoals afgesproken?
- Zijn voor geconstateerde wijzigingen redenen aan te geven?
- Hoe is de samenwerkingsovereenkomst tot stand gekomen? En hebben er nog veranderingen plaatsgevonden in deze overeenkomst?

Het verzamelen van gegevens

Bepaal welke gegevens precies nodig zijn voor de evaluatie en hoe deze achterhaald kunnen worden. Verzamel gegevens van verschillende bronnen en bekijk deze in hun samenhang. Vergelijk de politiecijfers bijvoorbeeld met uitspraken van ondernemers.

In een structurele aanpak is het verzamelen van gegevens over de effecten van de aanpak een continu proces. Evaluatie is geen eindpunt. Het achterliggende doel is verbetering: met elkaar vaststellen wat er goed ging en wat er voor verbetering vatbaar is. De uitkomst van de evaluatie is een boodschappenlijstje met verbeterpunten en plannen om die verbeterpunten uit te voeren. De evaluatie levert zo de bouwstenen voor een nieuwe veiligheidsanalyse en een aangepast plan van aanpak.

Evaluatierapport

Stel ten slotte een rapport op dat de resultaten van de effect- en de procesevaluatie aan elkaar koppelt. Hierin worden de bevindingen van alle leden van de projectgroep met betrekking tot de uitgevoerde maatregelen en samenwerking weergegeven. Het evaluatierapport hoeft geen wetenschappelijk werkstuk te worden, het kan beperkt blijven tot de essentie.

Denk hierbij aan:

- Invulling van de afspraken.
- De behaalde doelstellingen.
- De resultaten.
- Bevindingen van de samenwerkende partijen.

Zorg voor feedback door de evaluatie met de doelgroep of met andere betrokkenen te bespreken.

VOORBEELD INHOUDSOPGAVE EVALUATIERAPPORT

- 1 Inleiding
 - Wat zijn de oorspronkelijke afspraken over evaluatie?
 - Hoe worden die afspraken nu ingevuld?
 - Periode waarop de evaluatie betrekking heeft.
 - Uitkomsten eventuele tussentijdse evaluaties.
- 2 Procesbeschrijving
 - Hoe en wanneer is de samenwerking ontstaan?
 - Wie werken er samen?
 - Wat is er allemaal gedaan en gerealiseerd?
- 3 Doelstellingen
 - Doelstellingen samenwerking algemeen
 - Doelstellingen veiligheid.
 - Doelstellingen per partner.
- 4 Resultaten
 - Resultaten samenwerking algemeen.
 - Resultaten veiligheid.
 - Resultaten per partner.
- 5 Standpunten van de samenwerkende partners (over vorm en inhoud van de samenwerking en de veiligheid)
 - Ondernemers
 - Politie
 - Brandweer
 - Gemeente
 - ...
- 6 Conclusies
 - Verbeterpunten

**HANDLEIDING EVALUATIE PREVENTIEPROJECTEN**

De handleiding Evaluatie preventieprojecten is een handig hulpmiddel bij de evaluatie.

Deze is beschikbaar via de website van het CCV www.hetccv.nl/webwinkel

**EISEN CERTIFICATIE**

De evaluatie dient aan een aantal eisen te voldoen om voor KVO-certificering in aanmerking te komen.

Deze eisen staan beschreven in het CCV Certificatieschema Keurmerk Veilig Ondernemen.

Het certificatieschema is beschikbaar via de website www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl

2.7 Stap 7: Plan van aanpak vernieuwen

Op basis van de nieuwe analyse en het evaluatierapport maakt de projectgroep een nieuw plan van aanpak. Gewijzigde situaties (herstructurering, uitbreiding, wijzigingen in het bestemmingsplan) worden hierin meegenomen.

Het plan van aanpak bevat de volgende onderdelen:

- Samenvatting van nieuwe veiligheidsanalyse en evaluatierapport
- De missie, visie en strategie van het samenwerkingsverband
- Structuur van de samenwerking
- Beeld van de bestaande situatie
- Beeld van de gewenste situatie
- Concrete maatregelen en doelstellingen
- Besluitvorming en activiteitenplan
- Evaluatiemomenten en criteria

Het plan geeft opnieuw aan waar taken en verantwoordelijkheden liggen en welke doelen moeten worden bereikt, zowel met betrekking tot de samenwerking als op concrete resultaten.



EISEN CERTIFICATIE

Het plan van aanpak dient aan een aantal eisen te voldoen om voor KVO-certificering in aanmerking te komen.

Deze eisen staan beschreven in het CCV Certificatieschema Keurmerk Veilig Ondernemen.

Het certificatieschema is beschikbaar via de website www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl

2.8 Stap 8: Aanvragen KVO-certificaat Continu Samenwerken

Zo'n drie jaar na het behalen van het certificaat Basis Samenwerken worden de samenwerking en de uitvoering van de maatregelen opnieuw getoetst. Rond deze tijd zijn de meeste knelpunten in kaart gebracht en de maatregelen uitgevoerd. Als er nog steeds sprake van goede samenwerking en een effectieve aanpak van de veiligheidsproblematiek, komt het project in aanmerking voor het certificaat Continu Samenwerken.

Het certificatietraject is in grote lijnen gelijk aan dat van de eerste certificering (§2.5). Een certificatie-instelling toetst het KVO-verband wederom op de samenwerking en de uitvoering van de maatregelen. Het KVO-project moet kunnen laten zien wat er in de afgelopen periode is gedaan, welke plannen zijn uitgevoerd, wat de behaalde resultaten zijn en welke maatregelen worden afgesloten of voortgezet. De laatste veiligheidsanalyse maakt het plaatje compleet.

Maak niet de fout het samenwerkingsverband op te heffen na het behalen van de beoogde resultaten. Ook als er geen grote veiligheidsproblemen meer zijn, is het van groot belang dat de structuur van het samenwerkingsverband blijft bestaan. Het KVO heeft tenslotte bijgedragen aan de oplossing van de problemen. Naast het effectief aanpakken van de veiligheidsproblematiek, levert het KVO een grote meerwaarde bij het vroegtijdig signaleren van nieuwe knelpunten. Blijf daarom ook communiceren met de doelgroep en andere relevante partijen. Er kan nu ook gekeken worden naar minder urgente veiligheidsproblemen. Verdieping en uitbreiding kunnen een KVO verder versterken.

Bijlagen

BIJLAGE 1

Maatregelen voor KVO-winkelgebieden

In deze bijlage worden maatregelen beschreven die onderdeel kunnen uitmaken van het plan van aanpak. Deze maatregelen zijn niet verplicht voor het behalen van het KVO-certificaat en hoeven uiteraard niet allemaal uitgevoerd te worden. De lijst is niet volledig, maar biedt inspiratie voor de verbetering van het ontwerp, de inrichting en het gebruik van een winkelgebied.

De maatregelen zijn onderverdeeld in gemeenschappelijke maatregelen (in de openbare ruimte) en maatregelen die de individuele ondernemer (op winkelniveau) kan treffen. Enkele maatregelen gelden alleen in het geval van nieuwbouw.

Gemeenschappelijke maatregelen (openbare ruimte)

Voor de verbetering van de veiligheid in een winkelgebied, zijn verschillende gemeenschappelijke maatregelen mogelijk. De maatregelen zijn gericht op inrichting, onderhoud, beveiliging, parkeervoorzieningen en het verhogen van de veiligheid op fiets- en looproutes van en naar het winkelgebied.

Inrichting winkelgebied

- De entrees en de buitengevel van het winkelgebied zijn attractief, herkenbaar, overzichtelijk en (indien afsluitbaar) goed tegen inbraak beveiligd.
- De centrale publieksruimte is attractief, overzichtelijk, niet uitnodigend voor ongewenst gebruik, ingedeeld in herkenbare zones en geeft een goede oriëntatie (op basis van bewegwijzering, weghiërarchie, verlichting en bestrating).
- De centrale publieksruimte van een winkelgebied is zoveel mogelijk vrij van objecten, omdat die het zicht en de doorloop van het publiek kunnen belemmeren.
- Daglicht of daaraan gelijkwaardig kunstlicht is noodzakelijk.
- Zorg voor vandalismebestendige verlichting en spiegels.
- Prullenbakken en asbakken zijn aanwezig bij de entree (asbakken met vlamdovende eigenschappen, bijvoorbeeld zand op de bodem).
- Het winkelgebied is eenvoudig surveilleerbaar. In het winkelgebied zijn er lange, ondoorbroken zichtlijnen. Nissen in de bebouwingwand ontbreken. Streef naar een zodanige structuur van wegen en gangen dat het mogelijk is om in een korte ronde het gehele winkelgebied te kunnen overzien.
- In het winkelgebied is een automatische externe defibrillator (AED) aanwezig. Ondernemers en personeel zijn op de hoogte van de plaats, werking en eventuele code van de AED.

Onderhoud

- Er is een onderhoudsplan voor het winkelgebied en de omliggende parkeervoorzieningen, plantsoenen, groenstroken en pleinen.
- Er zijn goede afspraken over het onderhoud van het winkelgebied en de directe omgeving: parkeerterrein, fietsenstallingen, plantsoenen en groenstroken en eventueel pleinen.
- Er is een procedure voor klachten over het onderhoud en reparatieverzoeken vastgelegd. Daarin is opgenomen dat op dergelijke klachten wordt gereageerd, wie er op reageert en op welke termijn actie wordt ondernomen (na ontvangst van het reparatieverzoek).

Zichtbaarheid en verlichting

- In ruimten die niet tot de centrale publieksruimte behoren (gangen/passages) staan geen kiosken, balies of kramen.
- Er is een duidelijk onderscheid tussen de hoofdentree en de nevenentrees. Er is vrij zicht op de entree vanuit de omgeving en bij voorkeur ook vanuit woningen. Er zijn geen bomen, luifels of obstakels die het zicht op de entree belemmeren.
- Als de entree afsluitbaar is, zijn de deuren transparant, bijvoorbeeld door middel van transparante rolluiken of transparante schuifdeuren.

Publiek cameratoezicht

- Ga na of cameratoezicht de beste oplossing is voor de problemen die in het winkelgebied spelen. Om inzicht te krijgen in de noodzaak van publiekcameratoezicht, ontwikkelde het CCV het Afwegingskader publiekcameratoezicht.
- Houd rekening met wettelijke kaders waaraan de inzet van cameratoezicht is gebonden (noodzakelijkheid, proportionaliteit, subsidiariteit). Het cameratoezicht mag bijvoorbeeld geen onevenredige inbreuk hebben op de persoonlijke levenssfeer. Zie voor meer informatie: de Beoordelingsrichtlijn Cameratoezicht.
- Zorg, voorafgaand aan de keuze voor cameratoezicht, voor genoeg juridische, technische en organisatorische deskundigheid.
- Besteed aandacht aan de effectiviteit van andere maatregelen die in de betreffende situatie (kunnen) worden toegepast. Op deze wijze kan een goede afweging plaatsvinden of het beoogde doel niet op een andere, minder ingrijpende manier, kan worden gerealiseerd.
- Zorg dat het cameratoezicht onderdeel uitmaakt van een breder pakket aan veiligheidsmaatregelen.
- Stel een programma van eisen voor camera's op. Iedere vorm van toezicht stelt andere eisen aan het camerasysteem (type camera, lens, mate van zwenkbaarheid en inzoomen, enz.).
- Maak kenbaar dat in het winkelgebied camera's worden gebruikt.
- Zorg dat het cameratoezicht live wordt uitgekeken of dat door middel van intelligente camera's bewakings- en andere hulpdiensten gewaarschuwd kunnen worden.
- Cameratoezicht is geen vervanging van de zichtbare aanwezigheid van politie en andere toezichthouders.
- Zorg dat dit toezicht ook op orde is.
- Zorg voor een zodanige kwaliteit van het beeldmateriaal dat goed te beoordelen valt welke opvolging wenselijk is.
- Het CCV-instrument 'Publiek-privaat cameratoezicht' geeft algemene informatie over publiek-privaat cameratoezicht en beschrijft de voor- en nadelen voor de afzonderlijke samenwerkingspartners binnen een KVO.



CAMERATOEZICHT

Ondernemers mogen in en rond hun bedrijf camera's ophangen. Zij moeten klanten, bezoekers en werknemers hiervan wel duidelijk op de hoogte stellen. Onaangekondigd mensen filmen in de openbare ruimte is strafbaar.

Welke voorwaarden er nog meer worden gesteld aan cameratoezicht vindt u op www.ccv-cameratoezicht.nl

Markering territoria

- Het gebruik van de uitstalruimte is gemarkeerd en gereguleerd.
- Het winkelfront verloopt langs een rechte rooilijn zonder verspringingen of nissen.
- De winkelpuien bevatten geen obstakels die het zicht belemmeren of brandgevaarlijk zijn.
- Terrassen zijn van een markering voorzien (bijvoorbeeld door een plantenbak of balustrade).
- De randvoorwaarden voor veilig geldtransport zijn op orde. De geldtransportwagen kan met de achterkant tot vlak tegen de gevelkluis gereden worden. De gevelkluis bevindt zich vlakbij de uitvalroute en is niet achteraf gelegen.
- Bovenstaande regels staan bij voorkeur in de huur- of koopovereenkomst.
- Naleving van de regels is ingebed in het centrummanagement (indien aanwezig).

Attractiviteit

- In de omgeving van het winkelgebied worden duurzame materialen toegepast. Deze materialen zijn gemakkelijk te beheren (snel schoon te maken en te vervangen bij beschadiging).
Voorbeelden zijn:
 - tegels voor de vloeren;
 - roestvrij staal voor straatmeubilair;
 - glas, tegels, roestvrij staal en hout (hout op minimaal 3,5 meter vanaf de vloer) voor wanden.
- Losstaande objecten (zoals kiosken) zijn attractief, gemakkelijk te onderhouden en belemmeren het zicht en de doorloop zo min mogelijk.
- De winkelpuien zijn attractief en dragen bij aan overzicht. Eventuele uitstallingen brengen de doorstroming van het publiek niet in gevaar.
- Er zijn geen rolluiken aanwezig of hooguit transparante.
- De etalage is tijdens de openstelling van het winkelgebied verlicht, ook al is de winkel gesloten.
- Het etalagelicht blijft ook na sluitingstijd op een minimumniveau branden.
- Objecten (zoals kiosken, bankjes, prullenbakken) zijn zodanig geplaatst dat ze geen verzamelplaats van zwerfvuil zijn en ze het schoonmaken niet hinderen. Dit kan door eisen te stellen aan het ontwerp en de positie van de objecten. Bij een bankje moet het bijvoorbeeld eenvoudig zijn om er een bezem onderen achterlangs te halen.
- Geldautomaten staan op een plek waar de gebruiker, ook buiten winkeluren, gezien kan worden door het publiek.
- De terrassen in de publieke ruimte zijn eenvoudig te beheren en belemmeren de looproutes niet. Het verdient aanbeveling de grenzen van de terrassen in de bestrating aan te geven (bijvoorbeeld met behulp van noppen of speciale tegels in de vloer). Terrassen die onder toezicht van een horeca-exploitant vallen, bieden de voornaamste zitgelegenheid. De opslag van terrasstoelen en -tafels vormt geen obstakel.
- Vrije zitgelegenheden (zoals bankjes) worden ingericht op kortstondig gebruik en geplaatst op locaties die niet aantrekkelijk zijn voor zwervers of hanggroepen.

Brand

- Het winkelgebied voldoet aan de brandveiligheidseisen van de actuele bouwregelgeving.
- Berging van afval vindt buiten bereik en buiten het zicht van het publiek plaats (dit in verband met brandstichting).
- Er wordt een plan gemaakt voor een ontruimingsoefening. Deze wordt gedurende de looptijd van het keurmerk ten minste een keer georganiseerd.
- De ontruimingsoefening en het preventieplan zijn ingebed in het centrummanagement (indien aanwezig).

Laden en lossen

- De laad- en loszone hindert het publiek zo min mogelijk, is veilig voor het eigen personeel en beveiligd tegen betreding door onbevoegden.
- Indien de zone in de openbare ruimte ligt, is deze verlicht en zichtbaar vanuit de openbare ruimte.
- De toegangsweg voor het laden en lossen is – indien mogelijk – beveiligd en alleen voor geautoriseerd personeel toegankelijk.
- Inpandige laad- en loszones hebben de voorkeur. Als dit niet mogelijk is, zorg er dan voor dat de zones strikt gescheiden zijn van routes voor langzaam verkeer.
- De capaciteit van de laad- en loszone is voldoende, zodat vrachtwagens niet moeten wachten op een plek.

Toegankelijkheid

- Er is duidelijk sprake van een afsluitbaar winkelgebied dan wel een openbaar, straatachtig winkelgebied. Een mengvorm kan, maar vraagt om een zeer zorgvuldige afweging welk deel openbaar moet zijn en welk deel afsluitbaar. Daarbij speelt tevens het type winkels een rol: winkels die 's avonds open moeten kunnen zijn, dienen aan de openbare kant van het winkelgebied te komen.
- Als de entree afsluitbaar is, moet de brandweer (ook bij stroomuitval) wel toegang hebben.
- Looproutes zijn vrij van fietsenrekken, uitstallingen, etc.
- Als er problemen zijn of verwacht worden met het ongewenst ophouden van mensen, worden maatregelen genomen. Enkele voorbeelden: een smalle balustrade in plaats van een muurtje, een hellingbaan in plaats van een trap.
- Zitbanken, prullenbakken en overige obstakels zijn buiten de looplijn opgesteld.
- Ook aan de buitenzijde van het winkelgebied zijn geen mogelijkheden voor inbrekers om binnen te komen (zoals slecht beveiligde ramen of gevelopeningen).
- In het gebied zijn herkenningpunten aanwezig (bijvoorbeeld bij de hoofdentree en de neventree(s)). De route is vrij van obstakels en wegwijzers zijn voorhanden.
- Er zijn zo min mogelijk niveaueverschillen. De hellingen voor rolstoelgebruikers lenen zich niet voor het skaten (bijvoorbeeld door een anti-skate laag).
- Doorgaande routes naar avondvoorzieningen zoals bars, discotheken en restaurants lopen buiten het winkelgebied om.

Verkeersveiligheid

- Zorg dat bezoekers het winkelcentrum op een veilige manier kunnen bereiken. Analyseer hiervoor de huidige verkeerssituatie in en rondom het winkelgebied en ga na waar deze verbeterd kan worden.
- Neem, indien nodig, infrastructurele maatregelen om de verkeersveiligheid van fietsers en voetgangers te verbeteren. Denk vooral aan maatregelen voor de kwetsbare verkeersdeelnemers (voetgangers en fietsers).
- Creëer veilige looproutes van en naar het winkelcentrum (vanuit de omliggende wijk en vanaf de parkeerplaatsen). Geef de routes duidelijk aan door middel van bewegwijzering of leidt de voetgangersstroom door middel van paaltjes, hekken of noppen op het trottoir langs deze veilige route.
- Breng in gebieden met veel voetgangers de snelheid van het overige verkeer omlaag of weer het gemotoriseerde verkeer.
- Ga na of het mogelijk is om op plaatsen waar voetgangers en snelverkeer elkaar ontmoeten, de rijsnelheid te reduceren tot 30 km per uur.
- Zorg dat er genoeg zebrapaden of andersoortige oversteekplaatsen zijn om het winkelcentrum te bereiken. Voor oversteekplaatsen kan aan de volgende maatregelen worden gedacht:
 - Verklein de oversteekafstand door een middenberm of door middel van uitstulpingen van het trottoir.
 - Voorzie meer oversteekplaatsen van verkeerslichten.
 - Denk bij de afstelling van het verkeerslicht aan de lagere loopsnelheid van ouderen.
- Zorg voor voldoende parkeerplekken, zodat automobilisten niet lang rond hoeven te rijden op zoek naar een parkeerplaats. Dit voorkomt tevens dat automobilisten uitwijken naar omliggende woongebieden.

Fietsenstallingen

- Het aanbod van fietsenstallingen bij het winkelgebied sluit aan op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en kent een hoog veiligheidsniveau.
- Positioneer de fietsenstallingen zodanig dat sociale controle mogelijk is.
- Een aanbod van zowel bewaakte als onbewaakte fietsenstallingen is het meest ideaal.
- Fietsen moeten aan fietsenrekken kunnen worden vastgeketend.
- Als uit de veiligheidsanalyse blijkt dat her en der geparkeerde fietsen een probleem zijn, is het goed de aanwezige fietsenstallingen te controleren op locatie (niet te ver van de bestemming) en op de prijs. Ook kan controle door de politie verscherpt worden om 'wildparkeren' en het langdurig stallen van fietsen tegen te gaan. Kijk voor meer informatie over veilige fietsenstallingen en de aanpak van wildparkeren op de website van het Centrum Fietsdiefstal: www.centrumfietsdiefstal.nl.

Parkeerterreinen

- Het aanbod van parkeervoorzieningen bij het winkelgebied sluit aan op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en kent een hoog veiligheidsniveau.
- Parkeerterreinen zijn overzichtelijk en goed verlicht.
- In de overgangszone tussen het winkelgebied en het parkeerterrein is het verlichtingsniveau zodanig, dat een comfortabele en gelijkmatige overgang tussen het verlichtingsniveau in het winkelgebied en het niveau op het parkeerterrein wordt geboden.
- Voor voetgangers zijn er duidelijk gemarkeerde routes om van en naar hun auto te gaan. Doorgaande voetgangers- en fietsroutes lopen aan de rand van (en niet dwars over) parkeerterreinen.
- Op het parkeerterrein kan formeel toezicht (toezichthouders) ingesteld worden om de veiligheid te vergroten. Toezichthouders kunnen tevens een belangrijke rol spelen in het beheer. Kapotte betaalautomaten of slagbomen moeten bijvoorbeeld snel worden gesignaleerd en gerepareerd.

Parkeergarages

- Parkeergarages voldoen bij voorkeur aan de veiligheidsrichtlijnen van de ESPA-norm (kijk voor meer informatie over de ESPA-norm op www.vexpan.nl).
- Bijzondere aandachtspunten wat betreft de sociale veiligheid in een parkeergarage zijn:
 - Goede oriëntatiemogelijkheden in de parkeergarage (door lange zichtlijnen en goede bewegwijzering).
 - Goede verlichting in verschillende ruimten van de garage (alleen verlichting op autoroutes is meestal niet voldoende).
 - Korte looproutes vanaf de geparkeerde auto's naar buiten (bijvoorbeeld door een centrale ligging van voetgangers in- en uitgangen).
 - De betaalautomaat is goed zichtbaar vanuit de omgeving en vanuit de beheerdersloge.
 - Op een voor het publiek goed zichtbare plaats is een ruimte voor de beheerder en/of voor toezichthouders ingericht.

Individuele maatregelen (winkelniveau)

Niet alleen collectief, maar ook individueel zijn ondernemers verantwoordelijk voor de preventie van criminaliteit en brand. Voor veiligheid geldt: de keten is zo sterk als de zwakste schakel. De individuele ondernemer kan met de veiligheid in zijn eigen winkel op dezelfde wijze aan de slag als het samenwerkingsverband voor het hele winkelgebied:

- probleemanalyse
- plan van aanpak
- plan uitvoeren
- evaluatie
- plan aanscherpen/vernieuwen

Veiligheid in de winkel

- Er zijn huisregels voor gewenst gedrag van de klanten opgesteld. Het personeel is hiervan op de hoogte.
- Voorkom een overdosis aan informatie bij de ingang. Toon de huisregels op de plek waar ze van toepassing zijn. Enkele regels zijn al meteen na binnenkomst van toepassing, andere misschien pas in de kleedkamers of bij de kassa.
- Het openen en sluiten van het bedrijf geschiedt door minimaal twee personen. Als de winkelbezetting dit niet toelaat, is het een goed alternatief om hierover afspraken met de burens te maken.
- De bedrijfsleiding besteedt elk jaar aandacht aan het op peil houden van het preventiebewustzijn van het personeel ten aanzien van brandrisico's. De bedrijfsleiding is ook verantwoordelijk voor het naleven van de voorschriften van de verzekeraar en/of de brandweer (denk aan de opslag van brandgevaarlijk materiaal en het vrijhouden van de vluchtwegen).
- Om winkeldiefstal vanuit of van buiten de winkel te voorkomen, dienen meeneem-beperkende maatregelen getroffen te worden voor alle in de winkel aanwezige waardevolle artikelen. Dit geldt natuurlijk ook voor alle buiten de winkel geëtaleerde waardevolle artikelen. Afhankelijk van het assortiment kan de ondernemer kiezen voor een betalingscontrolesysteem, cameratoepassing en/of compartimentering.

Personeel

- Weet wie er op welk moment van de dag in het pand aanwezig is.
- Screen sollicitanten voordat ze in dienst treden. Maak gebruik van de mogelijkheid om referenties na te trekken en neem alleen genoegen met originele diploma's en opleidingscertificaten.
- Stel huisregels op en neem deze op in de arbeidsvoorwaarden. In de huisregels staat wat wel en niet is toegestaan (bijvoorbeeld privé-telefoongesprekken, kopiëren voor eigen gebruik, privé-internetgebruik, gebruik van bedrijfseigendommen voor privédoeleinden, ongewenste intimiteiten, e.d.). Maak beleid op het gebied van interne criminaliteit en communiceer dit naar het personeel.
- Een handig hulpmiddel bij het screenen van sollicitanten en het tegengaan van interne criminaliteit is het CCV-instrument Aanpak interne criminaliteit (www.hetccv.nl/dossiers).
- Zet veiligheid op de agenda van het werkoverleg tussen bedrijfsleiding en winkelpersoneel. Regelmatig werkoverleg is de basis om alle medewerkers te betrekken bij het opstellen en onderhouden van het veiligheidsbeleid. Besteed tijdens dit overleg ook aandacht aan interne criminaliteit. Het bespreekbaar maken en houden van deze vorm van criminaliteit kan veel schade voorkomen.
- De winkelbezetting beschikt over kennis en vaardigheden om op een veilige manier met winkeldiefstal, agressieve klanten en overvallen om te gaan.
- In een opleidingsplan staat wanneer welke training gevolgd dient te worden. Aspecten als gesprekstechniek en houdingsaspecten komen hierbij aan de orde.
- Er is slachtofferopvang geregeld. Slachtoffers van schokkende gebeurtenissen, zoals overvalslachtoffers kunnen over adequate opvang beschikken. Slachtofferhulp is een mogelijk eerste loket. Deze overheidsinstelling is gratis en kan indien nodig verder doorverwijzen.

Omgaan met kasgeld

- Stimuleer pintransacties. Door pintransacties is er minder contant geld in de winkel aanwezig waardoor het voor overvallers minder interessant wordt om een overval te plegen.
- In de kassa bevindt zich alleen wisselgeld. De dagopbrengst is niet direct voorhanden. De maatregelen hiertoe zijn voldoende duidelijk aan de klanten kenbaar gemaakt.
- Stort geld dat niet als wisselgeld dient, direct in een afroomkluis. Installeer deze afroomkluis binnen handbereik van de kassa. Zorg ervoor dat de afroomkluis voorzien is van een tijdsvertraging bij het openen. Deze tijdsvertraging dient met een sticker duidelijk vermeld te staan op de kluis, de kassa en op de toegangsdeur.
- Tijdens de winkelopeningsuren wordt er niet met geld door de winkel gelopen anders dan voor het aanvullen van muntgeld. Het kasgeld moet in een afgesloten ruimte worden geteld. Deze ruimte dient zodanig geconstrueerd te zijn dat de klanten het tellen niet kunnen zien.
- De plaats van de kassa is zorgvuldig gekozen, zodat de gelegenheid tot een kassagreep of aanleiding tot een overval beperkt wordt.

- De kassier heeft bij voorkeur zicht op de entree en de winkel.
- Een kassalade dient zo geplaatst te zijn dat:
 - Het zicht op het geld in de lade voor klanten belemmerd wordt.
 - De geopende geldlade niet eenvoudig voor derden bereikbaar is.
 - Tijdens het afrekenen direct oogcontact met de klant mogelijk is.
- De kassa kan door enkele eenvoudige handelingen (met één druk op de knop) te allen tijde worden geopend zodat er in geval van een overval geen paniek bij de kassamedewerker ontstaat.
- De openbare weg biedt onbelemmerd zicht op de winkel en de kassa.
- Veiligheid voor klanten en de beveiliging in de winkel
- Zorg voor een overzichtelijke winkel. Dit kan op de volgende manieren bereikt worden:
 - De zichtlijnen in de winkel worden zo min mogelijk onderbroken en bieden goed zicht op klanten en het assortiment. Voor tijdelijke uitstallingen (bijvoorbeeld voor aanbiedingen) geldt als richtlijn een maximale stapelhoogte van 1.5 meter.
 - Bouwkundige belemmeringen, muurdammen, meerdere verdiepingen of gescheiden verkoopvloeren, kunnen door toepassing van spiegels of camera's overzichtelijk gemaakt worden.
 - De winkel biedt onbelemmerd zicht op de directe omgeving. Sociale controle door passanten kan immers alleen plaatsvinden als zij zicht hebben op wat er zich in de winkel afspeelt.

De beveiliging van het winkelpand

- Schakel een erkend beveiligingsbedrijf in voor een risicoanalyse en een beveiligingsplan.
- De beveiliging tegen inbraak van het winkelfront en overige gevelopeningen voldoet aan de beveiligingsklasse die overeenkomstig is aan de risicoklasse-indeling winkels (kijk voor meer informatie op www.hetccv.nl/vrki).
- Indien toepassing van de risicoklasse-indeling een beveiligingsklasse oplevert waarbij elektronische inbraaksignalering noodzakelijk is, dient deze overeenkomstig de beveiligingsklasse te zijn aangelegd.
- Als er een alarminstallatie aanwezig is, zorg dan voor een snelle opvolging in geval van alarm.
- Zorg voor goed sleutelbeheer. Wie hebben er allemaal een sleutel van het pand en wie kennen de code van het alarmsysteem? Wordt de code regelmatig gewijzigd?
- Achter-entrees en eventuele andere gevelopeningen zijn goed tegen inbraak beveiligd.
- Zorg voor een afsluitbare deur tussen het publieke winkelgedeelte en het niet-publieke deel van het pand (zoals de personeelsruimte en het magazijn). Op deze deur hangt een tekst die aan klanten duidelijk maakt dat ze geen toegang hebben.
- Het magazijn is overzichtelijk. Bijzonder aantrekkelijke of waardevolle goederen zijn extra beveiligd tegen diefstal.
- Medewerkers kunnen beschikken over een afsluitbare locker. Over het gebruik hiervan worden afspraken gemaakt. In elk geval is de locker bij afwezigheid van de medewerker open. Hiermee wordt sparen of 'koud zetten' zoveel mogelijk voorkomen. Koud zetten betekent dat personen gestolen objecten tijdelijk in de locker opbergen, waar het op een rustig moment uit meegenomen kan worden.
- Maak gebruik van meeneem-beperkende maatregelen voor waardevolle goederen (laptops, voorraad, e.d.).
- Lichtkoepels en kelderluiken zijn tegen inbraak beveiligd.
- De brandmeldinstallatie, de blusmiddelen, de vluchtwegen en de opslagruimten voor brandgevaarlijk materiaal voldoen aan de brandweer- en verzekeringseisen.
- Op de werking van de eventuele brandalarminstallatie, nood- en transparantverlichting en blusmiddelen houdt de bedrijfsleiding, in overleg met de brandweer, periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) controle.
- Maak aan de buitenkant zichtbaar (bijvoorbeeld door middel van borden, stickers, pictogrammen) dat het pand beveiligd is.
- Doe altijd aangifte bij de politie als er, ondanks de getroffen maatregelen, toch iets misgaat.

Privaat cameratoezicht

- Wanneer in het winkelgebied onvoldoende maatregelen getroffen kunnen worden om criminaliteit te beperken, kunnen op de individuele kavels camera's aangebracht worden.
- Zorg dat vanaf een beperkt aantal punten de volledige winkelruimte door camera's overzien kan worden.
- Zorg bij gebruik van camera's voor voldoende verlichting.
- Kijk voor meer informatie over de inzet van cameratoezicht op www.ccv-cameratoezicht.nl. Meer informatie over de juridische aspecten is beschikbaar op www.cbweb.nl.

Cybercrime

- Bij de meeste bedrijven hebben werknemers toegang tot internet, e-mail en social media. Dit brengt risico's met zich mee. Denk bijvoorbeeld aan het binnenhalen van virussen of ongewenste uitingen op social media. Maak afspraken met uw medewerkers over het gebruik van internet, e-mail, social media en smartphones, voor zowel privé- als zakelijke doeleinden.
- Een helder internetbeleid voorkomt onduidelijkheden over wat wel en niet mag. Een goed internetbeleid geeft in ieder geval antwoord op de volgende vragen:
 - Wanneer en hoe lang per dag mogen werknemers internet voor privédoeleinden gebruiken?
 - Welke informatie mag wel en niet bekeken worden op internet? Denk bijvoorbeeld aan een verbod op het bekijken van pornografisch materiaal of het bezoeken van goksites of spelletjessites.
 Bespreek dit beleid regelmatig tijdens een werkoverleg, zodat medewerkers zich hiervan bewust zijn en blijven. Zorg ervoor dat uw medewerkers de afspraken gemakkelijk kunnen terugvinden en inzien.
- Wachtwoorden spelen een belangrijke rol bij de beveiliging van uw bedrijfsnetwerk en de bescherming van uw bedrijfsinformatie. Het is daarom belangrijk dat uw werknemers zo veilig mogelijk met hun wachtwoorden omgaan. Stel vast wat de minimale eisen aan een wachtwoord moeten zijn, zodat medewerkers 'sterke' wachtwoorden gebruiken en dwing deze regels technisch af. Maak afspraken over het gebruik van wachtwoorden. Verbied werknemers om wachtwoorden uit te wisselen en om wachtwoorden te laten rondslingeren in de buurt van computers.
- Beveilig uw computers, het netwerk en verbindingen. Schaf alleen software en hardware aan bij originele leveranciers en hun officiële verkoopkanalen. Installeer een antivirus programma en een firewall. Een firewall vormt een verdedigingsmuur tussen uw computer en het internet. Zorg voor automatische updates zodat uw beveiliging altijd actueel en bijgewerkt is.
- Zorg ervoor dat ook privé-laptops, -smartphones of -tablets waarmee medewerkers toegang hebben tot uw netwerk goed beveiligd zijn. Denk hier ook aan als medewerkers thuiswerken.
- Zorg voor een goede informatiebeveiliging. Bedenk wie toegang moet hebben tot welke gegevens en leg duidelijk vast wie toegang heeft tot welke delen van het informatiesysteem. Beveilig vertrouwelijke informatie met encryptie (versleuteling). Maak ook duidelijk welke informatie wel en niet mag worden opgeslagen op draagbare opslagapparatuur zoals een USB-stick.
- Maak regelmatig, bij voorkeur dagelijks, een back-up van de digitale informatie die voor uw bedrijf van belang is. Bewaar uw back-ups op een andere locatie dan in uw bedrijf. U kunt uw back-ups bewaren op een fysieke locatie (op een veilige plaats, bijvoorbeeld in een kluis), online (in een speciaal datacenter) of 'in the cloud' (niet op een fysieke locatie). Zo voorkomt u dat bij een incident (brand of diefstal) uw originele bestanden én de back-up verloren gaan. Controleer regelmatig of de back-up bestanden bruikbaar zijn. Controleer of u de gegevens kunt lezen en terug kunt zetten op uw computers en netwerk.
- Stel een procedure op voor het geval zich ICT-criminaliteit voordoet. De procedure bevat instructies en vervolgstappen, en is er op gericht om het normale werk zo snel mogelijk weer te hervatten na ICT-criminaliteit. Bespreek de procedure regelmatig tijdens een werkoverleg, zodat medewerkers weten wat zij moeten doen in het geval van ICT-criminaliteit. Zorg ervoor dat uw medewerkers de procedure altijd gemakkelijk kunnen inzien.

BIJLAGE 2

Maatregelen voor KVO-bedrijventerreinen

In deze bijlage worden maatregelen beschreven die onderdeel kunnen uitmaken van het plan van aanpak. Deze maatregelen zijn niet verplicht voor het behalen van het KVO-certificaat en hoeven uiteraard niet allemaal uitgevoerd te worden. De lijst is niet volledig, maar biedt inspiratie voor de verbetering van het ontwerp, de inrichting en het gebruik van het bedrijventerrein.

De maatregelen zijn onderverdeeld in gemeenschappelijke maatregelen (in de openbare ruimte) en maatregelen die de individuele ondernemer (op bedrijfsniveau) kan treffen. Enkele maatregelen gelden alleen in het geval van nieuwbouw.

Gemeenschappelijke maatregelen (openbare ruimte)

Voor de verbetering van de veiligheid op een bedrijventerrein, zijn verschillende gemeenschappelijke maatregelen mogelijk. De maatregelen richten zich op inrichting, onderhoud, brand, toegankelijkheid voor hulpdiensten, het realiseren van goede blusvoorzieningen en het beheer van de openbare ruimte.

Inrichting bedrijventerrein

- Deel het bedrijventerrein zodanig in dat het mogelijk is om de individuele kavels af te scheiden van de openbare weg.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van natuurlijke elementen (water, groenzones) om de toegang tot (gedeelten van) het bedrijventerrein te beperken.
- Geef voetgangers en fietsers indien mogelijk een eigen pad, gescheiden maar wel in het zicht van het autoverkeer.
- Beplanting of andere objecten mogen de zichtlijnen niet belemmeren.
- Pas heldere, goed leesbare en uniforme bewegwijzering toe. De keuze voor verwijzing naar straatnamen of bedrijfsnamen wordt afgestemd op de situatie. Een overzichtsplattegrond bij de entree(s) met daarop zowel straatnamen als bedrijfsnamen kan de bezoeker eventueel aanvullende informatie geven.
- Uit het ontwerp van de openbare ruimte en van de individuele kavels moet duidelijk blijken wie verantwoordelijk is voor het gebied.
- Op het bedrijventerrein is een automatische externe defibrillator (AED) aanwezig. Ondernemers en personeel zijn op de hoogte van de plaats, werking en eventuele code van de AED.

Verlichting

- Verlicht de openbare ruimte goed, dat wil zeggen helder, prettig en gelijkmatig.
- In veel gevallen is aparte verlichting voor het langzame verkeer noodzakelijk. Voor autoverkeer wordt vaak licht toegepast met een slechte kleurherkenning (oranje of roze licht). Voor langzaam verkeer is wit licht juist noodzakelijk. Bovendien straalt de verlichting bij de autoweg vaak onvoldoende af naar fiets- en voetpaden. Alleen als de verlichting van het autoverkeer voldoende afstraalt naar de paden voor fietsers en voetgangers én als wit licht toegepast wordt, kan aparte verlichting voor het langzame verkeer achterwege blijven.
- Wanneer routes niet veel gebruikt worden maar wel verlicht moeten worden, kan variabele verlichting toegepast worden. De verlichting brandt dan zonder bezoekers op schemerniveau en schakelt bij naderende bezoekers over op het volwaardige verlichtingsniveau.
- Het lichtontwerp en het ontwerp van het openbaar groen (vooral bomen) dienen op elkaar afgestemd te worden. Zorg dat de boomkruinen de verlichting niet belemmeren.

Publiek-cameratoezicht

- Ga na of cameratoezicht de beste oplossing is voor de problemen die op het bedrijven terrein spelen. Om inzicht te krijgen in de noodzaak van cameratoezicht, ontwikkelde het CCV het Afwegingskader cameratoezicht. Hierin staan diverse stappen beschreven op basis waarvan een weloverwogen keuze gemaakt kan worden om cameratoezicht wel of niet in te voeren of te continueren. Zie voor meer informatie: de Beoordelingsrichtlijn Cameratoezicht.
- Houd rekening met wettelijke kaders waaraan de inzet van cameratoezicht is gebonden (noodzakelijkheid, proportionaliteit, subsidiariteit). Het cameratoezicht mag bijvoorbeeld geen onevenredige inbreuk hebben op de persoonlijke levenssfeer.
- Zorg, voorafgaand aan de keuze voor cameratoezicht, voor genoeg juridische, technische en organisatorische deskundigheid.
- Besteed aandacht aan de effectiviteit van andere maatregelen die in de betreffende situatie (kunnen) worden toegepast. Op deze wijze kan een goede afweging plaatsvinden of het beoogde doel niet op een andere, minder ingrijpende manier, kan worden gerealiseerd.
- Zorg dat het cameratoezicht onderdeel uitmaakt van een breder pakket aan veiligheidsmaatregelen.
- Stel een programma van eisen voor camera's op. Iedere vorm van toezicht stelt andere eisen aan het camerasysteem (type camera, lens, mate van zwenkbaarheid en inzoomen enz.).
- Maak kenbaar dat op het bedrijventerrein camera's worden gebruikt.
- Zorg dat het cameratoezicht live wordt uitgekeken of dat door middel van intelligente camera's bewakings- en andere hulpdiensten gewaarschuwd kunnen worden.
- Zorg voor een zodanige kwaliteit van het beeldmateriaal dat goed te beoordelen valt welke opvolging wenselijk is.
- Het CCV-instrument 'Publiek-privaat cameratoezicht' geeft algemene informatie over publiek-privaat cameratoezicht en beschrijft de voor- en nadelen voor de afzonderlijke samenwerkingspartners binnen een KVO.



CAMERATOEZICHT

Ondernemers mogen in en rond hun bedrijf camera's ophangen. Zij moeten klanten, bezoekers en werknemers hiervan wel duidelijk op de hoogte stellen. Onaangekondigd mensen filmen in de openbare ruimte is strafbaar.

Welke voorwaarden er nog meer worden gesteld aan cameratoezicht vindt u op www.ccv-cameratoezicht.nl

Parkeren

- Indien vrachtwagens in de openbare ruimte geparkeerd mogen worden (dit kan toegestaan zijn in de algemene Plaatselijke Verordening), laat de wagens de overzichtelijkheid en de verkeersveiligheid dan niet beperken. Dit kan door wegen voldoende breed te maken of door een collectieve parkeerplaats te realiseren.
- Voor een collectieve parkeerplaats moeten de verantwoordelijkheden duidelijk vastgelegd worden, evenals het beheer en eventueel toezicht.

Toegankelijkheid hulpdiensten

- Het bedrijventerrein is goed bereikbaar voor hulpdiensten (ambulance, politie en brandweer).
- Zorg ervoor dat terreinafscheidingen en andere barrières (bijvoorbeeld paaltjes, pollars of slagbomen) de werkzaamheden van de hulpdiensten niet hinderen. Hulpdiensten moeten snel ter plaatse kunnen zijn. Een onverwachte barrière op hun weg is absoluut niet wenselijk. Eventueel kunnen op hekwerken brandweersleutelsystemen aangebracht worden. Overleg hierover met de hulpdiensten.

Bluswatervoorziening

- Zorg voor een goede primaire en secundaire bluswatervoorziening.
- Gedurende een grootschalige brandbestrijding kan het nodig zijn tijdelijk een noodvoorziening te treffen ten behoeve van de aanvoer van extra bluswater. Via een zogenaamde slangenweg wordt, bijvoorbeeld uit een kanaal, water getransporteerd naar de plaats van inzet. De eerste brandweereenheid moet snel een verbinding kunnen maken tussen de waterwinplaats en de watertank of tussen de waterwinplaats en het verdeelstuk. Overleg met de brandweer hierover is van belang.

Individuele maatregelen (bedrijfsniveau)

Niet alleen collectief, maar ook individueel zijn bedrijven verantwoordelijk voor de preventie van criminaliteit en brand. Voor veiligheid geldt: de keten is zo sterk als de zwakste schakel. De individuele ondernemer kan met de veiligheid in zijn eigen bedrijf op dezelfde wijze aan de slag als het samenwerkingsverband voor het hele bedrijventerrein:

- Probleemanalyse
- Plan van aanpak
- Plan uitvoeren
- Evaluatie
- Plan aanscherpen/vernieuwen

Diefstal en inbraak

- Ga na wat er uit het bedrijf gestolen zou kunnen worden en wat dat voor de bedrijfscontinuïteit betekent.
- Beperk voor onbevoegden de toegang tot het terrein van het bedrijf, bijvoorbeeld door een voldoende hoog hek.
- Beperk de toegang tot het bedrijfspand. Zorg voor goed toegangsbeheer via de receptie.
- Zorg voor goed sleutelbeheer. Wie hebben er allemaal een sleutel van het pand en wie kennen de code van het alarmsysteem? Wordt de code regelmatig gewijzigd?
- Berg waardevolle goederen zoveel mogelijk op in een kluis of inbraakwerende kast (laptops, voorraad, waardebonden, e.d.) of zorg ervoor dat diefstalgevoelige producten niet gemakkelijk mee te nemen zijn door ze met beugels of kabels vast te maken aan een stevige ondergrond.
- Schakel een erkend beveiligingsbedrijf in voor een risicoanalyse en een beveiligingsplan. Een erkend beveiligingsbedrijf vindt u bijvoorbeeld op de website www.preventiecertificaat.nl. Zoek op BORG-bedrijf.
- Als er een alarminstallatie aanwezig is, zorg dan voor een snelle opvolging in geval van alarm.
- Maak aan de buitenkant zichtbaar (bijvoorbeeld door middel van borden, stickers, pictogrammen) dat het pand beveiligd is.
- Stel een werkwijze vast voor het openen en sluiten van uw bedrijf: Wie voert de sluitronde uit om te controleren of alle deuren en ramen goed afgesloten zijn (op slot, sleutel eruit)? Wie schakelt het alarm in en uit?

Veiligheid en beveiliging

- Weet wie er op welk moment van de dag in het pand is. Maak een bezoekersreglement (bijvoorbeeld met bepalingen over het ophalen, begeleiden en wegbrengen van bezoekers en klanten). Regel de bevoegdheid tot overwerken. Regel de toegang tot de computerruimte.
- Bewaar vertrouwelijke en bedrijfsgevoelige documenten in een (inbraak- en brandwerende) kluis. Neem maatregelen voor de afvoer c.q. vernietiging van vertrouwelijke documenten en gegevens.
- Vraag sollicitanten om originele diploma's te tonen. Controleer de referenties van sollicitanten en tijdelijk personeel voordat zij in dienst treden.
- Ontwikkel huisregels en neem deze op in de arbeidsvoorwaarden. In de huisregels staat wat wel en niet is toegestaan (bijvoorbeeld privé-telefoongesprekken, kopiëren voor eigen gebruik, privé-internetgebruik, gebruik van bedrijfseigendommen voor privédoeleinden, ongewenste intimiteiten, e.d.). Maak beleid op het gebied van interne criminaliteit en communiceer dit naar het personeel.
- Een handig hulpmiddel bij het screenen van sollicitanten en het tegengaan van interne criminaliteit is het CCV-instrument Aanpak interne criminaliteit (www.hetccv.nl/dossiers).

Entrees van de kavels

- Beperk het aantal toegangen tot de kavels zo mogelijk tot één.
- Inrichting van het voorterrein
- Gebouwen moeten óf zoveel mogelijk aansluitende gevels hebben óf juist een behoorlijke tussenruimte. Een smalle steeg tussen twee gebouwen is niet wenselijk.
- De delen van de kavel die zichtbaar kunnen zijn vanaf de openbare ruimte, zijn dat ook. Dit om optimaal gebruik te kunnen maken van sociale controle en om de effectiviteit van eventueel aanwezige surveillance te vergroten. Potentiële inbrekers of brandstichters worden zo ontmoedigd en eenmaal aangebrachte vernielingen of gestichte branden worden zo snel mogelijk ontdekt.
- Zorg ervoor dat het zicht vanaf de openbare ruimte en de zichtlijnen binnen de kavel zelf niet belemmerd worden door beplanting of andere objecten.
- Zorg voor goede verlichting op de delen van de kavel die vanaf de openbare weg zichtbaar zijn.
- Het lichtontwerp en het ontwerp van de beplanting dienen op elkaar afgestemd te worden.

Parkeerplaatsen op de kavels

- De parkeerplaats op een kavel ligt in ieder geval goed in het zicht van de bebouwing.
- Parkeerterreinen worden overzichtelijk ingericht, dus zonder hoge beplanting die het zicht vanuit de bebouwing of de openbare ruimte belemmert. Lage beplanting kan uiteraard wel worden toegepast.

Laden en lossen

- Indien in de opslagruimte attractieve goederen opgeslagen worden, besteed dan extra aandacht aan inbraakpreventie.
- Maak de toegang bijvoorbeeld middels terreinafscheidingen ontoegankelijk.
- Breng verlichting aan bij de toegang indien deze in het zicht van de openbare ruimte ligt.

Terreinafscheiding

- Maak zoveel mogelijk gebruik van natuurlijke elementen (water, groenzones) om de toegankelijkheid van de kavels te beperken. Pas indien nodig hekwerk toe.
- Zorg ervoor dat terreinafscheidingen en andere barrières (bijvoorbeeld paaltjes, pollars of slagbomen) de werkzaamheden van de hulpdiensten niet hinderen.
- Als terreinafscheiding noodzakelijk wordt geacht, moet de entree goed zichtbaar zijn.
- Plaats de entrees in de terreinafscheiding ook in het zicht van de openbare ruimte.
- Beperk het aantal toegangen tot een minimum zodat bezoek op het terrein controleerbaar is.

Fietsenstallingen op de kavels

- Een fietsenstalling op een kavel (al dan niet afsluitbaar) ligt in ieder geval goed in het zicht van de bebouwing.
- De entree van een afsluitbare fietsenstalling ligt in het zicht van de bebouwing en bij voorkeur ook in het zicht van de openbare ruimte.
- Fietsenstallingen die niet in het zicht van de openbare ruimte liggen, zijn afsluitbaar.

Brand en brandgevaar binnen

- Denk na over het effect van brand op de bedrijfsvoering en neem maatregelen (bijvoorbeeld een back-up van het computersysteem en orderadministratie, brandwerende datakluis) om het risico voor de bedrijfscontinuïteit te verkleinen.
- Branddeuren moeten functioneren en brandwerende scheidingen moeten intact zijn.
- Zorg voor voldoende slanghaspels en brandblusapparaten in het gebouw, zorg dat mensen weten hoe ze moeten worden gebruikt en zorg dat de slanghaspels en brandblusapparaten jaarlijks door een erkend onderhoudsbedrijf gecontroleerd worden.
- Zorg dat brandbeveiligingsinstallaties (sprinklersysteem, brandmeldinstallatie, ontruimings-alarminstallatie, noodverlichtingsinstallatie) goed werken en jaarlijks worden onderhouden én dat er altijd iemand aanwezig is die ze kan bedienen.

- Houd periodiek contact met de brandweer en stel deze op de hoogte van eventueel aanwezige gevaarlijke stoffen of brandgevaarlijke situaties.
- Zorg dat het pand bereikbaar is voor de brandweer.
- De vluchtroutes in het pand moeten duidelijk herkenbaar zijn. Ze mogen niet geblokkeerd zijn door obstakels.
- Zorg voor een personeelsinstructie over wat te doen bij brand en ongevallen. Oefen regelmatig (minstens eens per jaar) het ontruimen van het gebouw volgens het ontruimingsplan.
- Zorg voor een goede instructie en voldoende voorzorgsmaatregelen bij brandgevaarlijke werkzaamheden.

Brand en brandstichting buiten

- Zorg dat op de kavel van het bedrijf geen brandgevoelig materiaal (bijvoorbeeld pallets, emballagekarton, kunststof verpakkingsmateriaal) geplaatst is binnen een afstand van minder dan 10 meter van het gebouw en van het buurbedrijf.
- Stapel houten pallets niet hoger op dan 2 meter. Houten pallets vormen door de luchtige stapeling namelijk een enorme brandstapel. Een brandende stapel pallets is bij een wat grotere opslaghoogte (> 2 m) nauwelijks te blussen. Er komt een enorme hitte vanaf, die een ernstige bedreiging kan vormen voor alle nabijgelegen bedrijven.
- Sla pallets niet op tegen de gevels van gebouwen en zeker niet onder luifels van gebouwen.
- Sla pallets niet direct langs de openbare weg op.
- Laat pallets en afval regelmatig afvoeren, in elk geval voor het weekeinde. Dit kan ook collectief worden geregeld. Pallets en kratten zijn niet alleen brandbaar maar ook ideaal materiaal voor inbrekers (bijvoorbeeld om te gebruiken als 'trap' naar het dak van het bedrijfspand).
- Voorzie afvalcontainers altijd van een deksel en plaats ze bij voorkeur op een speciaal (omheind) gedeelte van het terrein (of leg ze vast met kettingen). Plaats containers in verband met het brandrisico niet tegen de gevels van gebouwen en niet onder luifels, en bij voorkeur ook niet direct langs de openbare weg. De containers moeten 's avonds afgesloten worden.
- Zorg dat de brandweer zich in noodgevallen over het bedrijfsterrein kan bewegen.

Uitpandige opslag

- Sla objecten zoveel mogelijk inpandig op, een en ander in overeenstemming met de hiervoor geldende regelgeving. Uitpandige opslag is kwetsbaar voor brandstichting, vermindert de overzichtelijkheid en maakt een terrein interessanter voor inbrekers.
- Terreingedeelten die gebruikt worden voor buitenopslag zijn in ieder geval afgescheiden van de openbare weg. Omhein dergelijke terreingedeelten met een hekwerk van minimaal 1.80 meter hoog of een natuurlijke afscheiding die daarmee gelijkgesteld kan worden. Dit kan zowel brandstichting, inbraak als andere vormen van vandalisme voorkomen.
- Markeer op het terrein het gedeelte waar het materiaal opgeslagen kan worden.

Containers

- Reserveer in de bebouwing een ruimte waar containers in ieder geval 's avonds en 's nachts in opgeborgen kunnen worden. Open containers in de buitenruimte worden namelijk veelvuldig in brand gestoken of gebruikt als hulpmiddel bij een inbraak.
- Wanneer een inpandige ruimte voor containers absoluut niet mogelijk is, zorg dan voor afsluitbare containers die op minimaal 10 meter van bebouwing (incl. luifels) verankerd worden en op minimaal 2 meter afstand van wegen en hekwerken staan.
- Afsluitbare en verankerde containers liggen op een deel van het terrein dat met een hekwerk of een natuurlijke afscheiding ontoegankelijk is gemaakt.

Gevels/entrees van gebouwen

- Entrees van bedrijfspanden liggen in het zicht van de openbare ruimte en indien mogelijk ook in het zicht van woningen.
- Door ruimten uit het gebouw te laten steken, is meer sociale controle mogelijk dan wanneer alle ruimten vlak in de gevel liggen.
- Leg voor de voorgevels heldere rooilijnen vast, zodat de straat een rustig en overzichtelijk beeld geeft.

Beveiliging pand

- Laat het pand bouwkundig en elektronisch beveiligen overeenkomstig de Verbeterde Risicoklassenindeling voor bedrijven (www.hetccv.nl/vrki). BORG-bedrijven werken volgens de VRKI en vindt u op www.preventiecertificaat.nl.
- Alle ramen en deuren moeten goed tegen inbraak beveiligd zijn, dus ook achterentrees.
- Zorg voor afsluitbare deuren tussen het bezoekersgedeelte en het niet-publieke deel van het pand (zoals het kantoor, de personeelsruimte en het magazijn). Op de deuren hangt een tekst die aan bezoekers duidelijk maakt dat ze geen toegang hebben.
- Het magazijn is overzichtelijk. Bijzonder aantrekkelijke of waardevolle goederen zijn extra beveiligd tegen diefstal.
- Medewerkers kunnen beschikken over een afsluitbare locker. Over het gebruik hiervan worden afspraken gemaakt. In elk geval is de locker bij afwezigheid van de medewerker open. Hiermee wordt sparen of 'koud zetten' zoveel mogelijk voorkomen. Koud zetten betekent dat personen gestolen objecten tijdelijk in de locker opbergen, waar het op een rustig moment uit meegenomen kan worden.
- Lichtkoepels en kelderluiken zijn tegen inbraak beveiligd.
- De brandmeldinstallatie, de blusmiddelen, de vluchtwegen en de opslagruimten voor brandgevaarlijk materiaal voldoen aan de brandweer- en verzekeringseisen.
- Op de werking van de eventuele brandalarminstallatie, nood- en transparantverlichting en blusmiddelen houdt de bedrijfsleiding, in overleg met de brandweer, periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) controle.
- Doe altijd aangifte bij de politie als er, ondanks de getroffen maatregelen, toch iets misgaat.

Privaat cameratoezicht

- Wanneer op het bedrijventerrein zelf onvoldoende maatregelen getroffen kunnen worden om criminaliteit te beperken, kunnen op de individuele kavels camera's aangebracht worden.
- Zorg bij het ontwerp van de kavels dat het terrein vanaf een beperkt aantal punten volledig door camera's overzien kan worden.
- Zorg bij gebruik van camera's voor voldoende verlichting.
- Kijk voor meer informatie over de inzet van cameratoezicht op www.ccv-cameratoezicht.nl. Meer informatie over de juridische aspecten is beschikbaar op www.cbweb.nl.

Cybercrime

- Bij de meeste bedrijven hebben werknemers toegang tot internet, e-mail en social media. Dit brengt risico's met zich mee. Denk bijvoorbeeld aan het binnenhalen van virussen of ongewenste uitingen op social media. Maak afspraken met uw medewerkers over het gebruik van internet, e-mail, social media en smartphones, voor zowel privé- als zakelijke doeleinden.
- Een helder internetbeleid voorkomt onduidelijkheden over wat wel en niet mag. Een goed internetbeleid geeft in ieder geval antwoord op de volgende vragen:
 - Wanneer en hoe lang per dag mogen werknemers internet voor privédoeleinden gebruiken?
 - Welke informatie mag wel en niet bekeken worden op internet? Denk bijvoorbeeld aan een verbod op het bekijken van pornografisch materiaal of het bezoeken van goksites of spelletjessites.
 Bespreek dit beleid regelmatig tijdens een werkoverleg, zodat medewerkers zich hiervan bewust zijn en blijven. Zorg ervoor dat uw medewerkers de afspraken gemakkelijk kunnen terugvinden en inzien.

- Wachtwoorden spelen een belangrijke rol bij de beveiliging van uw bedrijfsnetwerk en de bescherming van uw bedrijfsinformatie. Het is daarom belangrijk dat uw werknemers zo veilig mogelijk met hun wachtwoorden omgaan. Stel vast wat de minimale eisen aan een wachtwoord moeten zijn, zodat medewerkers 'sterke' wachtwoorden gebruiken en dwing deze regels technisch af. Maak afspraken over het gebruik van wachtwoorden. Verbied werknemers om wachtwoorden uit te wisselen en om wachtwoorden te laten rondslingeren in de buurt van computers.
- Beveilig uw computers, het netwerk en verbindingen. Schaf alleen software en hardware aan bij originele leveranciers en hun officiële verkoopkanalen. Installeer een antivirus programma en een firewall. Een firewall vormt een verdedigingsmuur tussen uw computer en het internet. Zorg voor automatische updates zodat uw beveiliging altijd actueel en bijgewerkt is.
- Zorg ervoor dat ook privé-laptops, -smartphones of -tablets waarmee medewerkers toegang hebben tot uw netwerk goed beveiligd zijn. Denk hier ook aan als medewerkers thuiswerken.
- Zorg voor een goede informatiebeveiliging. Bedenk wie toegang moet hebben tot welke gegevens en leg duidelijk vast wie toegang heeft tot welke delen van het informatiesysteem. Beveilig vertrouwelijke informatie met encryptie (versleuteling). Maak ook duidelijk welke informatie wel en niet mag worden opgeslagen op draagbare opslagapparatuur zoals een USB-stick.
- Maak regelmatig, bij voorkeur dagelijks, een back-up van de digitale informatie die voor uw bedrijf van belang is. Bewaar uw back-ups op een andere locatie dan in uw bedrijf. U kunt uw back-ups bewaren op een fysieke locatie (op een veilige plaats, bijvoorbeeld in een kluis), online (in een speciaal datacenter) of 'in the cloud' (niet op een fysieke locatie). Zo voorkomt u dat bij een incident (brand of diefstal) uw originele bestanden én de back-up verloren gaan. Controleer regelmatig of de back-up bestanden bruikbaar zijn. Controleer of u de gegevens kunt lezen en terug kunt zetten op uw computers en netwerk.
- Stel een procedure op voor het geval zich ICT-criminaliteit voordoet. De procedure bevat instructies en vervolgstappen, en is er op gericht om het normale werk zo snel mogelijk weer te hervatten na ICT-criminaliteit. Bespreek de procedure regelmatig tijdens een werkoverleg, zodat medewerkers weten wat zij moeten doen in het geval van ICT-criminaliteit. Zorg ervoor dat uw medewerkers de procedure altijd gemakkelijk kunnen inzien.



Meer informatie

Procesbegeleiding

KVO-projecten kunnen kosteloos procesondersteuning aanvragen. Een speciaal projectteam van regionaal opererende KVO-adviseurs biedt deskundig advies en begeleiding. De ondersteuning van winkelgebieden (KVO-W) is in handen van de adviseurs van het CCV. MKB-Nederland verzorgt de ondersteuning van bedrijventerreinen (KVO-B).

De adviseurs begeleiden KVO-projecten bij het behalen van het keurmerk (certificaat 'Basis Samenwerken'). Om de samenwerking binnen de projectgroep succesvol te laten verlopen, beschikken de procesbegeleiders over zowel coachingsvaardigheden als over inhoudelijke kennis en ervaring van de KVO-systematiek. De procesbegeleider onderhoudt al in de opstartfase intensief contact met de (beoogde) projectleider KVO. Dit om ondersteuning te geven bij het formeren van de projectgroep KVO en de projectleider te wijzen op de succesfactoren en knelpunten die in de praktijk voorkomen.

De procesbegeleiding van het CCV of MKB-Nederland brengt geen kosten met zich mee. De enige kosten die binnen een KVO-project worden gemaakt, zijn de kosten voor de certificering en de eventuele kosten voor veiligheidsmaatregelen. Daarnaast wordt van alle deelnemende partijen een tijdsinvestering gevraagd.

Contactgegevens procesbegeleiders

Een overzicht van de procesbegeleiders van het CCV en MKB-Nederland is beschikbaar op www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl.

Beheer KVO

Het beheer van het KVO is in handen van het CCV.

Contactpersoon KVO: Joeri Vig

T (030) 751 67 33

F (030) 751 67 01

E info@hetccv.nl

I www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl

CCV-dossiers en -instrumenten

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft voor een groot aantal veiligheidsthema's instrumenten en dossiers ontwikkeld die KVO-projecten kunnen inzetten.

KVO-website en MijnKVO

Op www.hetkeurmerkveiligondernemen.nl staat alle informatie om aan de slag te gaan met het KVO. KVO-projecten vinden op de site alle benodigde documenten en handige tools om het KVO-proces te doorlopen. De site wordt voortdurend geactualiseerd.

In de digitale werkomgeving MijnKVO kunnen KVO-projecten al hun documenten opslaan, waardoor alle partners op ieder moment de laatste stand van zaken kunnen bekijken. Daarnaast bevat MijnKVO enquêtes, checklists, maatregelen, achtergrondmateriaal en een digitale versie van het KVO-certificatieschema.

Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing (RPC's)

De Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing (RPC's) zijn in het leven geroepen om criminaliteit tegen het bedrijfsleven in kaart te brengen en terug te dringen. In deze platforms pakken politie, justitie, overheid, brancheorganisaties en ondernemers gezamenlijk lokale en regionale veiligheidsproblemen aan. Het RPC vormt hét aanspreekpunt voor al uw vragen met betrekking tot veilig ondernemen in uw regio.

Meer informatie: www.hetccv.nl/rpc

Geweld tegen ondernemers

Ondernemers kunnen op verschillende manieren met geweld worden geconfronteerd. Denk aan een agressieve klant of een gewelddadige overval. Eigen beleid opstellen tegen agressie helpt. Het liefst nog vóórdat er een incident heeft plaatsgevonden. Op de website van het CCV staat meer informatie over de aard en omvang van geweld tegen het bedrijfsleven. Tevens bevat de site een stappenplan waarmee ondernemers een goed en werkbaar geweldbeleid kunnen ontwikkelen.

Meer informatie: www.hetccv.nl/dossiers

Aanpak overvallen

Overal waar buit aanwezig is, kan een overval plaatsvinden. De 'Aanpak overvallen' biedt veiligheidspartners handvatten om maatregelen te nemen. Het bevat een stappenplan voor een lokale aanpak, een overzicht van de betrokken partijen en een database met lokale, regionale en landelijke interventies. Tevens gaat aandacht uit naar de nazorg aan de slachtoffers van overvalcriminaliteit.

Meer informatie: www.hetccv.nl/overvallen

Cameratoezicht

Voor het beveiligen van winkelcentra of bedrijventerreinen kan de inzet van camera's een optie zijn. Met het oog op de privacy, is cameratoezicht echter aan strenge regels gebonden. De CCV-themasite Cameratoezicht gaat hier uitgebreid op in en biedt onder meer een afwegingskader voor het besluit om al dan niet van camera's gebruik te maken. De themasite behandelt alle vormen van cameratoezicht (publiek, privaat en publiek-privaat).

Meer informatie: www.ccv-cameratoezicht.nl

Aanpak heling

Gestolen goet gedijt niet. Dat geldt zeker ook voor ondernemers. Heling - het kopen of verkopen van goederen waarvan je weet (of kunt vermoeden) dat ze gestolen zijn - is strafbaar. Er staat zelfs gevangenisstraf op. Goederen die voor heling worden aangeboden zijn bovendien vaak afkomstig van inbraken en diefstal uit andere bedrijven. Reden te meer om de aanpak van heling bij ondernemers onder de aandacht brengen.

Meer informatie: www.hetccv.nl/heling

Mobiele bendes

Mobiele bendes vormen een steeds groter probleem in Nederland. Het betreft groepen die internationaal actief zijn en in georganiseerd verband onder meer inbraken, winkeldiefstal, zakkenrollerij, ladingdiefstal en fraude plegen. Voor de aanpak van deze vorm van criminaliteit heeft het CCV het barrièremodel Mobiele bendes ontwikkeld. Dit model visualiseert de werkwijze van mobiele bendes en geeft stapsgewijs aan hoe de bendes kunnen worden tegengehouden.

Meer informatie: www.barrieremodellen.nl

Schade verhalen bij vandalisme

Vandalisme ontsiert de omgeving en brengt flinke schade met zich mee. Bovendien blijkt vandalisme ook andere vormen van overlast aan te trekken. Reden te meer om hier stevig tegen op te treden. KVO-gebieden kunnen de schade van vandalisme bijvoorbeeld verhalen op de dader. Het instrument 'Schade verhalen bij vandalisme' legt uit hoe dit in zijn werk gaat.

Meer informatie: www.hetccv.nl/dossiers

Week van de Veiligheid

De donkere maanden zijn het aangewezen moment om het onderwerp 'veiligheid' nog eens extra onder de aandacht te brengen. De ervaring leert dat juist in deze maanden de criminaliteit stijgt. Daarom vindt ieder jaar in oktober de nationale Week van de Veiligheid plaats. Branche- en koepelorganisaties, gemeenten, politie en Openbaar Ministerie organiseren deze week uiteenlopende activiteiten om ondernemers te stimuleren met veiligheid aan de slag te gaan.

Meer informatie: www.hetccv.nl/dossiers

Wijkinterventies

De CCV-database Wijkinterventies biedt inzicht in bestaande aanpakken en maatregelen om de veiligheid in de wijk te verbeteren. Ondernemers, gemeente en andere veiligheidspartners kunnen deze gezamenlijk of alleen inzetten. Via het keuzemenu Wat, Waar en Wie kan gericht worden gezocht op de meest geschikte interventies.

Meer informatie: www.hetccv.nl/wijkinterventies

Informatie voor ondernemers

Ondernemers die meer willen weten over bepaalde veiligheidsthema's, kunnen terecht op de website Veiligondernemenbeginthier.nl. Deze site biedt praktische informatie én tools om zelf maatregelen te nemen tegen criminaliteit. Er worden diverse veiligheidsthema's uitgediept; zoals inbraak, overvallen en cybercrime. Maar ook brand, interne criminaliteit en afpersing komen aan bod.

Meer informatie: www.veiligondernemenbeginthier.nl

Tekst

Rob Keus, Tekstbureau Alfa Amsterdam

Begeleiding het CCV

Joeri Vig

Redactiecommissie

Hendrik-Jan Kaptein, het CCV

Michel de Vroege, het CCV

Miriam van Etten, het CCV

Rodney Haan, het CCV

Onno Keuker, MKB-Nederland

Vormgeving

insandouts communication design print

Fotografie

het CCV

© het CCV, oktober 2015

CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) draagt bij aan de maatschappelijke veiligheid door met partners integrale aanpakken te ontwikkelen en een brede implementatie van deze aanpakken te bevorderen. Het CCV zorgt voor ondersteuning en afstemming op maat, gericht op de lokale praktijk.

Zo begeleidt het CCV winkelgebieden bij het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) en biedt kleine bedrijven gratis een veiligheidsscan en advies over veiligheidsmaatregelen (aanpak Veiligheid Kleine Bedrijven).

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchillaan 11, 3527 GV Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht

www.veiligondernemenbeginthier.nl

