

Handboek KVO-W versie 2.0

Handboek voor het
Keurmerk Veilig Ondernemen voor bestaande Winkelgebieden

Vastgesteld door de Stuurgroep Veilig Ondernemen
van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing
op 27 november 2003.

Inhoudsopgave

Inleiding	2
Deel 1. KVO-W: wat is het en wat doet het?	3
Deel 2. Het proces naar KVO-W	5
2a Het proces naar ster 1.....	5
2b Het proces naar ster 2.....	8
2c Het proces naar ster 3.....	10
Deel 3. Naslag en denkraam.....	11
Leeswijzer	11
De stappen voor ster 1 uitgewerkt	12
Checklist delicten voor 0-meting	20
Toetsingscriteria voor (her)certificering ster 1	21
Toetsingscriteria voor (her)certificering ster 2	23
Toetsingscriteria voor (her)certificering ster 3.....	24

Inleiding

Voor het tegengaan van criminaliteit en onveiligheid is één ding van bijzonder belang: samenwerking. Dat is dan ook het hoofdbestanddeel van het Keurmerk Veilig Ondernemen voor bestaande Winkelgebieden (KVO-W).

Het KVO-W is een initiatief van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC). Het NPC legt zich toe op beheersing van criminaliteit gericht tegen het bedrijfsleven. In 1998 heeft het NPC op basis van de ervaringen met publiek private samenwerking in de veiligheidszorg het KVO laten ontwikkelen. Het KVO-W is sinds 2001 voor de markt beschikbaar en heeft op tal van plaatsen geleid tot succesvolle samenwerkingsverbanden.

Samenwerking lost problemen gemakkelijker op. Het KVO-W biedt de structuur voor maatwerk: het beschrijft hoe je kunt samenwerken. Het resultaat van de samenwerking is echter iets wat de partners zelf met elkaar overeen moeten komen.

Samenwerking is vrijwillig maar niet vrijblijvend. Men moet zich goed realiseren dat invoering van KVO-W geen product maar een proces is. Het KVO-W is niet eindig, maar een proces dat als het eenmaal gestart is steeds voortgaat. Het kost een behoorlijke inspanning om met elkaar resultaat te boeken. Hierbij zijn improvisatie, invoering van nieuwe ideeën en inzichten en het afwijken van gebaande paden belangrijke kenmerken. Een strakke regie is goed, maar flexibiliteit blijft onontbeerlijk.

Samenwerking is niet per definitie duurder. De praktijk van het KVO-W laat zien dat betere en meer veiligheid in een winkelgebied haalbaar en betaalbaar is: de betrokken partners kunnen meer doen met dezelfde inspanningen en voor hetzelfde geld. Dat komt omdat ieder vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid zijn mogelijkheden op die van de anderen afstemt. In het KVO-W blijven dus de verantwoordelijkheden op de juiste plaats: de ondernemer is verantwoordelijk voor de veiligheid in zijn eigen winkel, de lokale overheid blijft verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid in het winkelgebied. Daar waar die twee verantwoordelijkheden elkaar ontmoeten liggen kansen voor winst. Het KVO-W geeft een structuur om die winst te pakken en duurzaam samen te werken aan veiligheid.

Het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing hoopt dat de gebruikers van dit handboek het KVO-W als instrument leren waarderen. Veel andere samenwerkingsverbanden in Nederland zijn hen hierin met succes voorgedaan!

In deel 1 van dit Handboek is een algemene beschrijving opgenomen van het KVO-W. Deel 2-a gaat gedetailleerd in op het proces waarlangs de lokale partners samen naar het KVO-W ster 1 kunnen toewerken en het keer op keer kunnen vernieuwen. Deel 2-b geeft aan hoe men in het bezit kan komen van ster 2. De processtappen naar ster 3 staan in deel 2-c. Het Handboek ondersteunt de lokale partners en individuele ondernemers met concrete mogelijkheden. Nadere informatie hierover is te vinden in deel 3.

Deel 1. KVO-W: wat is het en wat doet het?

Het KVO-W is een hulpstructuur voor lokale winkeliersverenigingen, gemeenten en veiligheidsprofessionals (politie en brandweer) voor het organiseren van samenwerking en het denken over veiligheid. Het geeft aan hoe de partners hun lokale projecten zelf kunnen invullen. Hiermee werken ze gestructureerd samen aan preventie van criminaliteit en brand: voorkomen is immers beter dan genezen, en een veiliger winkelgebied trekt meer klandizie!

KVO-W staat voor Keurmerk Veilig Ondernemen voor Winkelgebieden. Het KVO-W kent 3 sterren:

- ster 1: veiligheid in het openbare gedeelte van het winkelgebied
- ster 2: veiligheid in de aansluiting van het winkelgebied op zijn omgeving
- ster 3: veiligheid in de individuele winkels

Ster 1 is de basis voor certificering, en daarmee verplicht. Daarna kunnen de sterren 2 en 3 - in willekeurige volgorde - worden behaald. De sterren 2 en 3 en de daarvoor benodigde inspanningen zijn voor het Keurmerk niet verplicht.

Ster 1

KVO-W ster 1 wordt toegekend als voor de veiligheid in een winkelgebied:

- structurele samenwerking is georganiseerd tussen ondernemers en lokale overheid (gemeente, politie en brandweer)
- de veiligheidsproblematiek in het winkelgebied in kaart is gebracht en geanalyseerd;
- een activiteitenplan is gemaakt waarin doelstellingen, verbeteracties en maatregelen zijn opgenomen;
- periodiek evaluatie plaats vindt of de doelstellingen worden gehaald en de afspraken over acties en maatregelen worden nagekomen.

De samenwerking zorgt er voor dat iedereen zijn inspanningen voor veiligheid zó op die van de andere partners afstemt dat zij elkaar versterken. De praktijk van het KVO-W wijst uit dat daarmee een groter resultaat bereikt wordt dan de som der delen.

Het KVO-W-certificaat is een jaar geldig. Als het certificaat verloopt kan hercertificering aangevraagd worden. Voorwaarde is uiteraard dat de samenwerking in en de beveiliging van het winkelgebied nog steeds aan de eisen van het KVO-W voldoen.

Ster 2

Een winkelgebied ligt nooit geïsoleerd. Het heeft te maken met een omgeving die ook van invloed is op het veiligheids- en winkelklimaat in het gebied. Om qua veiligheid voor een goede aansluiting tussen het winkelgebied en zijn omgeving te zorgen is een aantal maatregelen mogelijk. Als die zijn genomen kan het winkelgebied daarvoor *een tweede Keurmerkster* ontvangen.

Ster 3

Ook voor veiligheid geldt: de keten is zo sterk als de zwakste schakel. Niet alleen collectief maar ook individueel moeten ondernemers maatregelen nemen tegen criminaliteit en brand. Om die inspanning zichtbaar te maken is het binnen het KVO-W mogelijk om *een derde ster* te verdienen. Voorwaarde is dat 60% van de ondernemers in het winkelgebied structureel aandacht geeft aan veiligheid. Het handboek ondersteunt ondernemers met een aantal handreikingen waarmee zij aan de slag kunnen ter verbetering van de veiligheid in hun winkel. Belangrijke informatie over criminaliteitspreventie voor winkeliers is ook te vinden op de web site van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel, www.hbd.nl.

De informatie uit dit Handboek is beschikbaar via de web site van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing: www.npc-web.nl. Onder de knop Veilig Ondernemen vindt u

bovendien actualiteiten, antwoorden op veel gestelde vragen, en verwijzingen naar verwante organisaties en onderwerpen

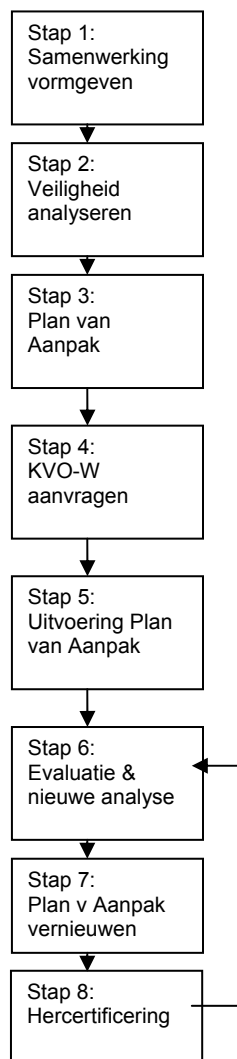
Deel 2. Het proces naar KVO-W

2a Het proces naar ster 1

Eén van de pluspunten van het KVO is de cyclische aanpak van de problematiek. De cyclus bestaat uit de volgende stappen: plan maken – plan uitvoeren – effecten vaststellen – plan bijstellen. Dit staat in de bedrijfs- en kwaliteitskunde ook bekend als de Deming circle (plan-do-check-act).

De cyclus hangt samen met de dynamiek in de omgeving en is daarom bij winkelgebieden 1 jaar. Belangrijk voordeel is dat de samenwerkende partners periodiek gezamenlijk moeten nadenken over de problemen, te bereiken effecten en inzet van middelen. Omdat dat geen statisch gebeuren is, is een cyclische aanpak de goede oplossing.

Er is een regisseur nodig die met alle partijen moet kunnen samenwerken. De regisseur heeft een belangrijke rol in de herordening van de bestaande maatregelen. De regierol is weggelegd voor de gemeente. Die is immers verantwoordelijk voor de openbare orde en het integrale veiligheidsbeleid en kan als zodanig dan ook goed als aanjager van het proces dienen. In een aantal politieregio's zijn Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing (RPC's) actief. De regierol kan ook vanuit het RPC worden ingevuld. Onder regie van de regisseur doorlopen de samenwerkingspartners de volgende stappen:



In de praktijk blijkt vaak dat de stappen 1-2-3 en de stappen 4-5-6 niet zo volgtijdelijk zijn als het schema misschien wil doen geloven. De stappen lopen door elkaar heen, ze zijn wel te onderscheiden maar niet te scheiden.

In het kort houden de stappen het volgende in (in deel 3 van het handboek zijn de stappen gedetailleerd uitgewerkt):

Stap 1 Samenwerking vormgeven

Het Keurmerk Veilig Ondernemen gaat uit van een krachtig samenwerkingsverband. Dit betekent dat de partijen gemeenschappelijk resultaatgerichte doelstellingen formuleren waaraan ze elkaar kunnen houden. Iedere partij voor zich formuleert haar inspanningsverplichting. Het is dus wel vrijwillig maar niet vrijblijvend. Een goed samenwerkingsverband is de basis voor succes.

Stap 2 Veiligheid analyseren

De samenwerking richt zich op verbetering van de veiligheid in het winkelgebied. Maar hoe zitten de veiligheidsproblemen precies in elkaar? Om dat uit te vinden is een 0-meting nodig. Dat kan in de vorm van een enquête onder winkeliers, maar ook het combineren van gegevens van politie, gemeente en brandweer en het houden van een panelgesprek (expert meeting) met ondernemers kan leiden tot een goed inzicht in de problematiek. De analyse van de veiligheidssituatie is een kritieke stap. In de uitkomst zijn de verschillende visies van de betrokken partners samengevoegd tot een gezamenlijk beeld. De analyse vormt het startpunt voor een gezamenlijke inspanning, en de kwaliteit van de analyse bepaalt in hoge mate het uiteindelijke resultaat!

Stap 3 Plan van Aanpak

Doel van het KVO-W is om winkelgebieden als geheel veilig te maken. Het activiteitenplan beschrijft de organisatorische en fysieke maatregelen die hiervoor getroffen moeten worden. De uitkomst van de 0-meting vormt hiervoor belangrijke input. In het activiteitenplan is een aantal vaste onderdelen opgenomen. Zie hiervoor deel 3 van dit handboek.

Stap 4 KVO-W aanvragen

Op de cyclische aanpak van het KVO-W is extern toezicht nodig. Vreemde ogen dwingen immers. Als een samenwerkingsverband het KVO-W wil hebben, zal het aan een onafhankelijke derde moeten aantonen dat aan de criteria voor het KVO is voldaan. Die derde zorgt er in elk geval voor dat discussie scherp blijft en partners elkaar blijven aanspreken op concrete veiligheidsresultaten. De ervaring leert dat, daar waar 'het vreemde oog' van een derde ontbreekt, partijen snel geneigd zijn tot zelfgenoegzaamheid, het niet zo nauw meer nemen met de oorspronkelijke doelstelling en het contact met hun achterban verwaarlozen.

Certificering vindt plaats door een onafhankelijke certificeringsinstelling. Op de site van het NPC staat informatie over welke instellingen hiervoor beschikbaar zijn. Wanneer het samenwerkingsverband en het activiteitenplan zijn vastgelegd volgens het handboek kan het certificaat worden aangevraagd.

Stap 5 Uitvoering Plan van Aanpak

Het uitvoeren van het plan van aanpak is de kern van het KVO-W: daadwerkelijk samenwerken aan veiligheid in het winkelgebied.

Stap 6 Evaluatie & nieuwe analyse

Een belangrijk en vaak onderschat onderwerp is evaluatie van de samenwerking. Gedurende de samenwerking willen de partners periodiek even stilstaan bij de vraag of men op de goede weg is. In elk geval willen de partners aan het einde van de looptijd van het activiteitenplan weten of de afspraken die ze samen hebben gemaakt ook nagekomen zijn

en het beoogde resultaat hebben gehad. Zo'n tussentijdse of eindevaluatie is een belangrijk instrument om te beoordelen of het gewenste resultaat bereikt kan worden en om eventueel bijstellingen te doen in de samenwerking. Iedere partner wil immers het zijne uit de samenwerking halen en tevreden blijven over zijn rol en inbreng – en die van de andere partners!

Stap 7 Plan van aanpak vernieuwen

Na een jaar is het plan van aanpak uitgevoerd en is het tijd om nieuwe afspraken te maken. Daarvoor is wel nodig om vast te stellen wat er in de veiligheidssituatie is veranderd. Daarom moet het samenwerkingsverband opnieuw een analyse maken van de veiligheidsproblematiek in het winkelgebied. Het model van de 0-meting uit stap 1 is hiervoor waarschijnlijk goed bruikbaar. Op basis daarvan en op basis van de evaluatie van de resultaten van de samenwerking en de samenwerking zelf, stellen de KVO-W-partners een nieuw activiteitenplan / plan van aanpak op.

Stap 8 Hercertificering

Als een samenwerkingsverband het KVO-W wil behouden, zal het opnieuw bij een onafhankelijke derde moeten aantonen dat de stappen 5, 6 en 7 zijn doorlopen. Hercertificering vindt plaats door een onafhankelijke certificeringsinstelling. Op de site van het NPC staat informatie over welke instellingen hiervoor beschikbaar zijn. Wanneer het samenwerkingsverband en het activiteitenplan zijn vastgelegd volgens het handboek kan hercertificering worden aangevraagd.

2b Het proces naar ster 2

Een winkelgebied ligt nooit geïsoleerd. Het heeft te maken met een omgeving die ook van invloed is op het veiligheids- en winkelklimaat in het gebied. Om qua veiligheid voor een goede aansluiting tussen het winkelgebied en zijn omgeving te zorgen is een aantal maatregelen mogelijk. Als die zijn genomen kan het winkelgebied daarvoor *een tweede Keurmerkster* ontvangen.

De maatregelen gaan over onderhoud van de omgeving, het verhogen van de veiligheid op fiets- en looproutes van/naar het winkelgebied, het realiseren van hoogwaardige fietsparkeervoorzieningen en het op hoog niveau brengen van de parkeergelegenheid in en om het winkelcentrum.

Onderhoud

Er zijn goede afspraken over het onderhoud van het winkelgebied en de directe omgeving: parkeerterrein, fietsenstallingen, plantsoenen en groenstroken en eventueel pleinen. Er is schriftelijk 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).

Fietsenstallingen

In het winkelcentrum of in de directe omgeving is een aanbod van fietsparkeervoorzieningen, dat aansluit op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en dat een hoog veiligheidsniveau kent.

Het aanbod van zowel bewaakte als onbewaakte fietsenstallingen is het meest ideaal. Bewaakte fietsenstallingen bieden de beste beveiliging tegen diefstal. Doordat hiervoor meestal betaald moet worden, dienen in de openbare ruimte ook onbewaakte fietsenstallingen aanwezig te zijn.

Stallingen liggen direct aan hoofdtoegangsroutes voor de fiets, zijn transparant (van buiten zijn de fietsen en gebruikers binnen te zien), van binnen overzichtelijk (de hele ruimte is te overzien) en goed verlicht.

De fietsparkeervoorziening wordt bij voorkeur zodanig gepositioneerd dat op de fietsparkeervoorziening en op de route van de fietsparkeervoorziening naar het winkelgebied zicht vanuit aangrenzende functies mogelijk is.

Als in de analyse van veiligheidsproblemen blijkt dat her en der geparkeerde fietsen een probleem zijn, is het goed de aanwezige fietsparkeervoorziening te controleren op locatie (voldoende dicht bij de bestemming) en op de prijs. Ook kan controle door de politie verscherpt worden om wild parkeren van fietsen tegen te gaan.

Het moet mogelijk zijn fietsen aan fietsenrekken vast te ketenen.

Door de locatie van de stallingen goed te kiezen (dicht bij de routes en de bestemmingen), door borden te plaatsen waarop elders stallen van fietsen wordt verboden en door goed optreden (door de politie) tegen elders gestalde fietsen kan "wild parkeren" worden beperkt.

Parkeren

In het winkelcentrum of in de directe omgeving is een aanbod van parkeervoorzieningen dat aansluit op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en dat een hoog veiligheidsniveau kent.

Parkeerterreinen zijn overzichtelijk en goed verlicht. Voetgangers hebben duidelijk gemarkeerde eigen routes om van en naar hun auto te gaan. Doorgaande voetgangers- en fietsroutes lopen aan de rand van (en niet dwars over) parkeerterreinen.

Parkeergarages voldoen bij voorkeur geheel aan de veiligheidsrichtlijnen van de ESPA-norm.

Minimaal is de verlichting goed, zijn wanden licht geschilderd en is goede bewegwijzering aangebracht.

Daarnaast kan formeel toezicht (toezichthouders) ingesteld worden om de veiligheid te vergroten. Toezichthouders kunnen tevens een belangrijke rol spelen in het beheer: bijvoorbeeld kapotte betaalautomaten of slagbomen kunnen snel worden gesignaleerd en gerepareerd.

2c Het proces naar ster 3

Ook voor veiligheid geldt: de keten is zo sterk als de zwakste schakel. Niet alleen collectief maar ook individueel moeten ondernemers maatregelen nemen tegen criminaliteit en brand. Om die inspanning zichtbaar te maken is het binnen het KVO-W mogelijk om *een derde ster* te verdienen. Voorwaarde is dat 60% van de ondernemers in het winkelgebied structureel aandacht geeft aan veiligheid.

De individuele ondernemer kan met de veiligheid in zijn eigen winkel op dezelfde wijze aan de gang als het samenwerkingsverband voor het hele winkelcentrum:

- probleem analyseren,
- plan van aanpak bedenken,
- plan uitvoeren,
- kijken of het helpt en welke (andere) punten nog verbeterd moeten worden,
- nieuw plan maken.

Voor het analyseren van het probleem wordt verwezen naar de naslag in deel 3 waarin een praktische werkwijze (kort vragenlijstje en aanbevelingen) wordt gegeven.

Indien 60% van de winkeliers in een winkelgebied of een duidelijk aanwijsbaar gedeelte daarvan ieder voor zich op deze wijze de veiligheid in hun winkel onder de loupe hebben genomen, komen zij in aanmerking voor KVO-W ster 3.

Natuurlijk geldt ook dat ondernemers op elk moment met de veiligheid in hun winkel aan de gang kunnen gaan, ook als ze niet het doel hebben om KVO-W ster 3 te behalen. Hun klanten hebben er recht op dat de ondernemer zijn verantwoordelijkheid voor zijn en hun veiligheid serieus neemt!

Deel 3. Naslag en denkraam

Leeswijzer

In dit deel van het handboek wordt de informatie uit de voorgaande twee delen verder uitgediept. De 8 stappen voor het KVO-W ster 1 worden gedetailleerd beschreven. De toetsingscriteria voor ster 1, ster 2 en ster 3 worden apart behandeld.

Omdat het KVO-W overal in het land gebruikt wordt ontstaan er elke dag nieuwe en betere voorbeelden en best practices. Bij het maken van deze versie van het Handboek is vastgesteld dat het onmogelijk is om deze praktijkinformatie tijdig op te nemen. Het Handboek loopt per definitie achter op de actualiteit! Daarom is er voor gekozen om voorbeelden uit de praktijk en best practices te publiceren op de web site van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing, www.npc-web.nl.

Op en via deze site is ook informatie beschikbaar over andere producten die ontwikkeld zijn door het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing. Dit zijn onder andere Meld Misdaad Anoniem (www.meldmisdaad.nl) en de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan. Verder bestaat er sinds jaar en dag het Politiekeurmerk Veilig Wonen (www.politiekeurmerk.nl); ook dit instrument kan in en rond het winkelgebied helpen aan verbetering van de preventie. In elk geval kunnen de producten voor het KVO-W aanknopingspunten bieden.

Belangrijke informatie over criminaliteitspreventie voor winkeliers is ook te vinden op de web site van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel, www.hbd.nl.

De stappen voor ster 1 uitgewerkt

Stap 1: Samenwerking vormgeven

Gevraagde prestatie:

Er is structurele publiek private samenwerking tussen lokale overheid en lokaal bedrijfsleven

Specificatie van de prestatie

Zorg voor veiligheid in het winkelgebied is een gedeelde verantwoordelijkheid, die zich van abstract landelijk niveau doorstrekt naar de individuele winkelier. Belangrijk winstpunt in de samenwerking tussen gemeente, bedrijfsleven, brandweer en politie is, dat zij samen meer kunnen bereiken dan ieder voor zich. De partners kunnen profiteren van elkaars kennis en ervaring. En die samenwerking hoeft niet beperkt te blijven tot veiligheid en beveiliging alleen!

Publiek private samenwerking is vrijwillig maar niet vrijblijvend. Daarom is het goed om die samenwerking een structuur te geven. Voor KVO is een rechtspersoon (stichting, coöperatie, vereniging, vennootschap) of een convenant noodzakelijk. Hierin moet vastgelegd zijn dat vertegenwoordigers van de gemeente, de politie, de brandweer en de ondernemers samen zullen werken aan de veiligheid in het/de winkelgebied/en. Concreet moeten de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de publieke en private partners jegens elkaar op voorhand helder en transparant worden gedefinieerd, evenals de loop van de geldstromen binnen de samenwerking, en inhoud, doorlooptijd en evaluatie van de samenwerking. Het betrekken van de vastgoedbeheerders en –eigenaren, alsmede bewoners, jongerenwerk en in voorkomend geval de NS verdient aanbeveling.

Vaak is de burgemeester betrokken als voorzitter van het stichtingsbestuur of – bij een convenant – de stuurgroep; openbare orde en veiligheid zijn immers taken die in zijn portefeuille zitten. Een goede suggestie is dat de vertegenwoordiger van de winkeliers het penningmeesterschap invult.

De definitie van een publiek privaatsamenwerkingsverband is:

“een samenwerkingsverband tussen een of meer overheden en een of meer private partijen, waarbij expliciet overeengekomen besluiten worden genomen en uitgevoerd om de hen ter beschikking staande middelen in onderlinge samenhang in te zetten voor een gezamenlijk gedefinieerde doelstelling, met inachtneming van ieders verantwoordelijkheden en belangen.”

Literatuur

Brochure **Balans in Veiligheidszorg door Publiek-Private Samenwerking**, Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing, Den Haag, januari 2002 (ga voor downloadbestand naar www.npc-web.nl)

Stap 2: Veiligheid analyseren

Gevraagde prestatie:

Er is een analyse gemaakt van de veiligheidsproblematiek in het winkelgebied.

Specificatie van de prestatie

Belangrijk om te weten is, over welk winkelgebied we het precies hebben. Daarom moet in het beveiligingsplan een duidelijke begrenzing zijn aangebracht, bijvoorbeeld op een kopie van een plattegrond.

De analyse moet inzicht bieden in de problemen die zich ten aanzien van openbare orde en veiligheid voordoen. Zie voor de inhoud van de 0-meting de checklist die verderop in deze naslag is opgenomen; deze checklist geeft de minimale inhoud van de 0-meting aan. Elementen voor de 0-meting zijn bijvoorbeeld:

- veiligheidsbeleving van het winkelpersoneel en de klanten
- de soorten en hoeveelheid delicten
- de infrastructuur van het winkelgebied
- bereikbaarheid van het winkelgebied
- aangiftebereidheid onder de winkeliers

Verder zijn van invloed de voorzieningen: is het winkelgebied oud en slordig of juist modern en goed onderhouden. Kijk naar bijvoorbeeld groen, straatverlichting, onderhoud, openbaar vervoer.

Bij de analyse kan gebruik gemaakt worden van bijvoorbeeld de cijfers van de politie. Ook de brandweer beschikt over informatie over de (brand- en milieu-)veiligheid van winkels. Deze informatie, gecombineerd met bijvoorbeeld enkele interviews met ondernemers of de uitkomsten van een Veiligheids Effect Rapportage door de gemeente, geven inzicht in de bestaande problemen.

De uitkomsten van de analyse zijn de basis voor het plan van aanpak voor de verbetering van de veiligheid. De analyse leidt tot een gemeenschappelijke visie van de samenwerkingspartners op de problematiek en de oplossing daarvan. De kwaliteit van de analyse bepaalt in hoge mate het succes van de samenwerking!

Winstpunt van de samenwerking is dat er gestructureerd aandacht wordt besteed aan de risico's in een winkelgebied en de manier waarop die kunnen worden verminderd. De inbreng van kennis en ervaring van de professionals van brandweer en politie in het vaststellen van de maatregelen is een belangrijk voordeel.

Doordat risico's beheersbaar en kleiner worden kunnen de samenwerkende partners kosten besparen. Besparing heel concreet op de verzekeringspremie (je kunt met het certificaat terecht bij elke verzekeringsmaatschappij en tussenpersoon), maar ook indirect door minder verstoring van de bedrijfsprocessen, betere continuïteitsgaranties, efficiëntere uitruk, betere prioriteitstelling, aantrekkingskracht van het winkelgebied op klanten, en betere veiligheidsbeleving bij ondernemers en winkelend publiek.

Literatuur:

De **Veiligheidseffectrapportage** is ontwikkeld in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Dit instrument bestaat uit 5 modules: Start, Veiligheidsscan, Alternatieven, Maatregelen en Implementatie. De Veiligheidsscan is vergelijkbaar met de analyse van de veiligheidssituatie: mogelijke risico's worden geïnventariseerd en aan de hand van de kans op de risico's en de ernst van de gevolgen worden de risico's geprioriteerd. De 'Handleiding VER' is te bestellen bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, directie Brandweer. Het behalen van het Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra kan één van de maatregelen zijn die in het kader van de VER genomen worden.

Stap 3: Plan van Aanpak

Gevraagde prestatie:

Het samenwerkingsverband heeft een schriftelijk vastgelegd en goedgekeurd activiteitenplan of plan van aanpak voor de voorliggende periode van een jaar waarin opgenomen zijn de doelstellingen van het samenwerkingsverband ten aanzien van veiligheid en beveiliging, de te ontplooiën activiteiten en het stappenplan.

Specificatie van de prestatie

Doel van de samenwerking is om het winkelgebied als geheel veilig te maken. In het activiteitenplan staat waar het samenwerkingsverband voor is, welke problemen er met de veiligheid zijn (zie de analyse uit stap 2!), en hoe deze problemen worden aangepakt. De uitkomst van de 0-meting vormt hiervoor belangrijke input. In het activiteitenplan is een aantal vaste onderdelen opgenomen:

- Samenvatting uitkomst nulmeting / veiligheidsanalyse (zie voor invulling ook deel 3)
- Vaststellen beeld huidige situatie
- Structuur van de samenwerking (opbouw samenwerkingsverband, bijvoorbeeld stuurgroep en werkgroep)
- Ontwikkelen strategie en visie (korte termijn, middellange termijn, lange termijn)
- Vaststellen beeld gewenste situatie
- Concrete maatregelen en doelstellingen
- Besluitvorming tot activiteitenplan
- Evaluatiemomenten en -criteria

Voor het activiteitenplan geldt: functionaliteit moet voorop staan, het moet wel praktisch blijven.

Het activiteitenplan is een belangrijk document. Hiermee:

- Communiceren de partners over het waarom van hun samenwerking;
- Wordt duidelijk welke balans in publieke en private inspanningen er is;
- Wordt de overdracht van werkzaamheden aan opvolgers en dus de continuïteit van de samenwerking gewaarborgd;
- Ligt er een duidelijk basis voor evaluatie (zie stap 6).

Er dient sprake te zijn van actieve participatie van de vier samenwerkingspartners. Een goed middel hiervoor is het opnemen van SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) doelstellingen per partner in het activiteitenplan. Dit betekent een stimulans voor de publieke partners om ook daadwerkelijk actief aan de slag te gaan met verbetering van de veiligheidssituatie. Het feit dat de burgemeester qualitate qua voorzitter is van de stichting of de stuurgroep is niet voldoende om te kunnen spreken van actieve participatie van de gemeente. Iedere partner, de gemeente niet uitgezonderd, zal ook daadwerkelijk actief moeten zijn.

Goede SMART doelstellingen hebben een heel concreet resultaat in zich. SMART doelstellingen zijn ook bedoeld om tevredenheid van de deelnemers te bevorderen: als je ze haalt heb je een verbetering bewerkstelligd.

Het activiteitenplan bevat in elk geval ook een opsomming van te nemen brandbeveiligingsmaatregelen. In sommige gemeenten is brandweerbetrokkenheid mogelijk vanuit de afdelingen Preventie (advies) en Preparatie (aanvalsplannen). De brandweer heeft informatie over onderhoud van kleine blusmiddelen, brandmeldinstallaties, sprinklersystemen, maar in sommige gemeenten ook op het gebied van Arbo, BHV, advisering van individuele winkeliers ten aanzien van bijvoorbeeld sleutelbuizen aan de gevel.

Natuurlijk kost uitvoering van het activiteitenplan en invoering van het Keurmerk Veilig Ondernemen moeite, inspanning en tijd. Gezien de ontwikkelingen op het gebied van veiligheid zal het werken hieraan nooit ophouden. Soms zijn er individuele en/of collectieve investeringen nodig. Om een goed beeld van de kosten te krijgen, kunt u gebruik maken van het kostenprognose model (zie site NPC).

In het plan moet duidelijk staan wanneer op welke wijze en door wie de evaluatie van de samenwerking, het bereiken van de doelstellingen en de effecten van de samenwerking op de beveiliging en veiligheid zal plaatsvinden.

Literatuur:

Stap 4: KVO-W aanvragen

Gevraagde prestatie:

Het samenwerkingsverband toont aan dat stap 1, 2 en 3 zijn doorlopen en vraagt het KVO-W aan

Specificatie van de prestatie

Certificering vindt plaats door een onafhankelijke certificeringsinstelling. Op de site van NPC staat welke instellingen hiervoor beschikbaar zijn. Wanneer het samenwerkingsverband en het activiteitenplan is vastgelegd volgens het handboek kan het certificaat worden aangevraagd. De procedure werkt als volgt:

- Aanvraag indienen conform procedure
- Indienen activiteitenplan en de daarbij behorende documenten
- Audit door een auditor van de certificeringsinstelling:
 - Beoordelen documentatie
 - Bezoek aan en schouw van het winkelgebied
 - Interviews ter plaatse met vertegenwoordigers van ondernemers
gemeente
politie
brandweer
- Beoordeling bevindingen
- Schrijven auditverslag
- Bijstelling activiteitenplan (indien nodig)
- Uitreiken certificaat

Literatuur:

Stap 5: Uitvoering Plan van Aanpak

Gevraagde prestatie:

De samenwerkende partners voeren de afspraken uit het activiteitenplan / plan van aanpak uit

Specificatie van de prestatie

Zorg voor een goede vastlegging van de uitvoering van de activiteiten in bijvoorbeeld verslagen van vergaderingen van het stichtingsbestuur of de stuurgroep.

Zorg ook voor goede communicatie over de uitvoering van de plannen naar bijvoorbeeld de leden van de winkeliersvereniging, preventiefunctionarissen van de brandweerkorpsen in de regio, lokale preventiecoördinatoren van naburige gemeenten, en dergelijke.

Evalueer op de momenten die in het activiteitenplan zijn afgesproken.

Vergeet niet het behalen van doelstellingen te vieren!

Indien tijdens de uitvoering blijkt dat doelstellingen niet kunnen worden gehaald, zorg dan dat dit in het stichtingsbestuur of in de stuurgroep aan de orde gesteld wordt en dat er afgesproken wordt welke gevolgen dit heeft voor de samenwerking.

Literatuur:

Stap 6: Evaluatie & nieuwe analyse

Gevraagde prestatie:

Het samenwerkingsverband evalueert aan het einde van de looptijd van het Plan van Aanpak de resultaten van de samenwerking en de samenwerking zelf. De evaluatie wordt schriftelijk vastgesteld en geaccordeerd door de samenwerkende partners gezamenlijk.

Specificatie van de prestatie

Voor een effectieve evaluatie is het noodzakelijk om al in het beginstadium afspraken te maken over:

- hoe de evaluatie plaatsvindt;
- wat er precies beoordeeld wordt;
- wie de evaluatie verricht; en
- op welk moment de beoordeling moet plaatsvinden.

Met een goede evaluatie zorgen de partners voor een permanente toegevoegde waarde van de samenwerking. Evalueren aan het eind van de looptijd van het plan heeft het gevaar in zich dat pas dan duidelijk wordt dat de gestelde doelen niet worden gehaald. Het is daarom beter om tussentijdse evaluatiemomenten in te bouwen.

Het evaluatieverslag hoeft geen wetenschappelijk standaardwerk te worden, het kan beperkt blijven tot de essentie. Een voorbeeld van de inhoud van een verslag zou kunnen zijn:

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
- (SMART) doelstellingen per partner

4. Resultaten

- resultaten samenwerking algemeen
- resultaten veiligheid
- (SMART) resultaten per partner

5. Standpunten van de samenwerkende partners

- ondernemers
- politie
- brandweer
- gemeente

ten aanzien van vorm en inhoud van de samenwerking en ten aanzien van de veiligheid

6. Conclusies, verbeterpunten en aanbevelingen

Het samenwerkingsverband kan er voor kiezen om zich bij de evaluatie door een onafhankelijke derde te laten bijstaan. Daarmee wordt voorkomen dat de partners het niet eens wordt over de conclusies, en dat hierdoor de samenwerking schade oploopt.

Evaluatie is geen eindpunt. Doel van de evaluatie 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 acties hoe die verbeterpunten zullen worden uitgevoerd. De evaluatie levert op de bouwstenen voor de volgende stap in het proces: het opstellen van een nieuw Plan van Aanpak.

Literatuur:

Stap 7 Plan van aanpak vernieuwen

Gevraagde prestatie:

Het samenwerkingsverband maakt opnieuw een analyse van de veiligheidsproblematiek in het winkelgebied en stelt op basis daarvan en op basis van de evaluatie van de resultaten van de samenwerking en de samenwerking zelf, een nieuw Plan van Aanpak op.

Specificatie van de prestatie

Het samenwerkingsverband moet in het vernieuwde plan aangeven hoe inhoud gegeven wordt aan de verbeterpunten uit het evaluatieverslag. Verbeterpunten uit de evaluatie van de veiligheidssituatie kunnen bijvoorbeeld zijn: het winkelgebied is uitgebreid met een café – er is een nieuwe parkeergarage in voorbereiding – etc. Welke aanpassingen moeten als gevolg hiervan in de beveiliging worden aangebracht?

Uit het plan moet verder blijken dat de samenwerking waarvoor het KVO-W is verleend, ook in de komende periode blijft voortbestaan

In het nieuwe activiteitenplan is een aantal vaste onderdelen opgenomen:

- Samenvatting uitkomst veiligheidsanalyse en evaluatie van de resultaten en de samenwerking
- Vaststellen beeld bestaande situatie
- Structuur van de samenwerking (opbouw samenwerkingsverband, bijvoorbeeld stuurgroep en werkgroep)
- Strategie en visie (korte termijn, middellange termijn, lange termijn)
- Vaststellen beeld gewenste situatie
- Concrete maatregelen en doelstellingen
- Besluitvorming tot activiteitenplan
- Evaluatiemomenten en -criteria

Er dient sprake te zijn van actieve participatie van de vier samenwerkingspartners. Een goed middel hiervoor is het opnemen van SMART (Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden) doelstellingen per partner in het activiteitenplan.

In het plan moet duidelijk staan wanneer op welke wijze en door wie de evaluatie van de samenwerking, het bereiken van de doelstellingen en de effecten van de samenwerking op de beveiliging en veiligheid zal plaatsvinden.

Literatuur:

Stap 8 Hercertificering

Gevraagde prestatie:

Het samenwerkingsverband toont aan dat stap 5, 6 en 7 zijn doorlopen

Specificatie van de prestatie

Certificering vindt plaats door een onafhankelijke certificeringsinstelling. Op de site van NPC staat welke instellingen hiervoor beschikbaar zijn. Wanneer het samenwerkingsverband en het activiteitenplan is vastgelegd volgens het handboek kan het certificaat worden aangevraagd. De procedure werkt als volgt:

- Aanvraag indienen conform procedure
- Indienen activiteitenplan en de daarbij behorende documenten
- Audit door een auditor van de certificeringsinstelling:
 - Beoordelen documentatie
 - Bezoek aan en schouw van het winkelgebied
 - Interviews ter plaatse met vertegenwoordigers van ondernemers
gemeente
politie
brandweer
- Beoordeling bevindingen
- Schrijven auditverslag
- Bijstelling activiteitenplan (indien nodig)
- Uitreiken certificaat

Literatuur:

Checklist delicten voor 0-meting

Afspraken over maatregelen worden mede op basis van een veiligheidsanalyse van het bedrijventerrein gemaakt. Deze analyse kan in een Veiligheidseffect rapportage (VER) opgenomen zijn of een op zichzelf staande inventarisatie van de bestaande problemen zijn. Maatregelen over de oplossing van deze problemen worden opgenomen in het activiteitenplan / plan van aanpak en worden gevolgd en gecontroleerd door het samenwerkingsverband.

Bij de analyse moet met de criminaliteitsdriehoek rekening gehouden, dat wil zeggen dat de volgende drie dimensies van het probleem aan de orde komen: situatie, dader, buit/slachtoffer.

Minimaal opgenomen in de veiligheidsanalyse zijn gegevens over de volgende veiligheidsproblemen:

- winkeldiefstal;
- bedreiging van winkelpersoneel;
- zakkenrollerij;
- auto-inbraak;
- fietsendiefstal;
- graffiti en vernieling;
- hangplekken;
- zwerfvuil;
- gevoelens van bedreiging en onveiligheid;
- overval;
- inbraak;
- brandstichting;
- overlast van groepen jongeren, zwervers of verslaafden.

Toetsingscriteria voor (her)certificering ster 1

Voor certificering ster 1 (stap 4)

- Stichtingsakte of getekend convenant. Vastgelegd moet zijn dat vertegenwoordigers van de gemeente, de politie, de brandweer en de ondernemers samen zullen werken aan de veiligheid in het/de winkelgebied/en. Concreet moeten de taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de publieke en private partners jegens elkaar helder en transparant worden gedefinieerd, evenals de loop van de geldstromen binnen de samenwerking, en inhoud, doorlooptijd en evaluatie van de samenwerking.
- De noodzakelijke partners doen mee in de samenwerking (politie, brandweer, ondernemers, gemeente).
- Het winkelgebied waar het om gaat is duidelijk omschreven, ook qua soort winkels en functie.
- De analyse van de veiligheidssituatie bevat alle informatie voor onderbouwing van de besluitvorming. Minimaal opgenomen in de veiligheidsanalyse zijn gegevens over de volgende veiligheidsproblemen:
 - winkeldiefstal;
 - bedreiging van winkelpersoneel;
 - zakkenrollerij;
 - auto-inbraak;
 - fietsendiefstal;
 - graffiti en vernieling;
 - hangplekken;
 - zwerfvuil;
 - gevoelens van bedreiging en onveiligheid;
 - overval;
 - inbraak;
 - brandstichting;
 - overlast van groepen jongeren, zwervers of verslaafden.
- Het Plan van Aanpak bevat alle noodzakelijke informatie (bijvoorbeeld: duidelijk is hoe de voorgestelde maatregelen zich verhouden tot de uitkomst van de analyse, doelstellingen t.a.v. veiligheid en beveiliging zijn opgenomen, SMART doelstellingen per partner, wanneer, op welke wijze en door wie vindt de evaluatie plaats van de samenwerking, het bereiken van de doelstellingen en de effecten van de samenwerking op de beveiliging en veiligheid).
- Duidelijk is welke concrete maatregelen er voor verbetering van de veiligheid zullen worden genomen en er is duidelijk aandacht besteed aan brandbeveiliging.
- Het plan is geaccordeerd door het samenwerkingsverband.

Voor hercertificering ster 1 (stap 8)

- De evaluatie is gedaan conform activiteitenplanning (wijze, wie), er is aandacht besteed aan de samenwerking tussen partners, de beveiligingsmaatregelen en hun effect, eventuele veranderingen in de situatie in het winkelgebied.
- De evaluatie is schriftelijk vastgesteld en geaccordeerd door het samenwerkingsverband.
- Het samenwerkingsverband blijft in stand.
- De nieuwe analyse van de veiligheidssituatie bevat alle informatie voor onderbouwing van de besluitvorming.
- Het activiteitenplan bevat alle noodzakelijke informatie (bijvoorbeeld: duidelijk is hoe de voorgestelde maatregelen zich verhouden tot de uitkomst van de analyse, er zijn doelstellingen t.a.v. veiligheid en beveiliging opgenomen, SMART doelstellingen per partner, wanneer, op welke wijze en door wie vindt de evaluatie plaats van de samenwerking, het bereiken van de doelstellingen en de effecten van de samenwerking op de beveiliging en veiligheid).
- Duidelijk is hoe de verbeterpunten uit het evaluatieverslag leiden tot aanpassing van de beveiligingsmaatregelen.
- Duidelijk is welke concrete maatregelen er voor verbetering van de veiligheid zullen worden genomen en er is duidelijk aandacht besteed aan brandbeveiliging.
- Het activiteitenplan is geaccordeerd door het samenwerkingsverband.

Toetsingscriteria voor (her)certificering ster 2

- Het winkelgebied beschikt over KVO-W ster 1.
- Er is een onderhoudsplan beschikbaar voor het winkelgebied zelf en voor de direct omliggende parkeervoorzieningen, fietsenstallingen, plantsoenen en groenstroken en eventueel pleinen.
- Er is schriftelijk een procedure voor klachten over het onderhoud en reparatieverzoeken. Aantoonbaar is hoe op dergelijke klachten wordt gereageerd, wie er op reageert en wie binnen welke termijn na ontvangst van het reparatieverzoek actie wordt ondernomen.
- In het winkelcentrum zelf of in de directe omgeving is een aanbod van bewaakte en onbewaakte fietsparkeervoorzieningen dat aansluit op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en dat een hoog veiligheidsniveau kent. Stallingen liggen direct aan hoofdtoegangsroutes voor de fiets, zijn transparant (van buiten zijn de fietsen en gebruikers binnen te zien), van binnen overzichtelijk (de hele ruimte is te overzien) en goed verlicht. De gemeente heeft handhavingsbeleid opgesteld voor 'wildparkeren' en voert aantoonbaar controles uit.
- Fietsen moeten aan de fietsenrekken kunnen worden vastgeketend.
- In het winkelcentrum of in de directe omgeving is een aanbod van parkeervoorzieningen dat aansluit op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en dat een hoog veiligheidsniveau kent.
- Parkeerterreinen zijn overzichtelijk en goed verlicht. Voetgangers hebben duidelijk gemarkeerde eigen routes om van en naar hun auto te gaan. Doorgaande voetgangers- en fietsroutes lopen aan de rand van (en niet dwars over) parkeerterreinen.
- Parkeergarages voldoen aan de veiligheidsrichtlijnen van de ESPA-norm. Minimaal is de verlichting goed, zijn wanden licht geschilderd en is goede bewegwijzering aangebracht.
- Er zijn maatregelen genomen voor het signaleren en herstellen van defecte betaalautomaten en slagbomen.

Toetsingscriteria voor (her)certificering ster 3

Ster 3 kan worden uitgereikt aan het winkelgebied als het winkelgebied KVO-W ster 1 heeft en ten minste 60% van de individuele ondernemers volgens onderstaande werkwijze iets gedaan heeft aan de beveiliging van hun winkel.

Gestructureerd werken aan veiligheid in uw winkel gaat volgens de onderstaande korte vragenlijst en de tips voor het organiseren van veiligheid.

Vragenlijst

Vraag 1: welk probleem ervaart u met veiligheid?

Vraag 2: zet de problemen in volgorde van belangrijkheid

Vraag 3: welke problemen gaat u het eerste oplossen, en wat gaat u er concreet aan doen

Vraag 4: wanneer zijn de problemen opgelost en wat hebt u dan precies bereikt (ten minste 1 meetbare en tijdgebonden doelstelling)

Tips voor het organiseren van veiligheid

Veiligheid in de individuele winkel laat zich onderverdelen in de volgende vier aandachtsgebieden:

- organiseren van veiligheid in uw winkel
- veilig werken van uw personeel
- veiligheid voor uw klanten en de beveiliging in uw winkel
- de beveiliging van uw winkelpand

Hieronder worden deze vier aandachtsgebieden in de vorm van tips nader uitgewerkt. De tips zijn geen verplichtingen, zij zijn bedoeld om u een handreiking te geven bij het doorlopen van de vragenlijst hierboven en bij het bepalen van de verbeteringen die u wilt aanbrengen.

* veiligheid in uw winkel

Openen en sluiten van het bedrijf geschiedt minimaal met twee personen. Als de winkelbezetting dit niet toelaat, is afspraken maken met de burens een goed alternatief. (Persoonlijk melden bij aankomst voordat de winkel geopend wordt en later, binnen een afgesproken tijdseenheid van bijvoorbeeld enkele minuten, na opening, telefonisch melden dat er geen onregelmatigheden zijn).

Er zijn **huisregels** voor het gewenste gedrag van de klanten opgesteld en het personeel is hiermee vertrouwd gemaakt, zodat dit corrigerend weet op te treden.

Bij de communicatie van de huisregels naar de klant toe verdient het aanbeveling de regels op de plaats te hangen waar ze van toepassing zijn. Enkele regels zijn al meteen na binnenkomst van toepassing, anderen misschien pas in de kleedkamers of bij de kassa. Een overdosis aan informatie bij de ingang moet voorkomen worden.

De bedrijfsleiding besteedt elk jaar aandacht aan het op peil houden van het preventiebewustzijn van het personeel ten aanzien van **brandrisico's**. Voor het naleven van voorschriften van de verzekeraar en/of de plaatselijke brandweer, t.a.v. de controle op de opslag van brandgevaarlijk materiaal en het vrijhouden van de vluchtwegen is de bedrijfsleiding verantwoordelijk. Dit betekent dagelijkse controle!

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.

* veilig werken van uw personeel

Neem huisregels op in uw **arbeidsvoorwaarden** waarin staat wat wel en niet is toegestaan (privé-telefoongesprekken, kopiëren voor eigen gebruik, prive-internetgebruik, gebruik van bedrijfseigendommen voor privé-doeleinden, ongewenste intimiteiten, e.d.). Maak beleid voor het geval u geconfronteerd wordt met interne criminaliteit en communiceer dit naar uw personeel.

Screen sollicitanten voordat zij bij uw bedrijf in dienst treden. Maak gebruik van de mogelijkheid om referenties na te trekken en neem alleen genoegen met originele diploma's en opleidingscertificaten.

Zet veiligheid op de agenda in **het werkoverleg** tussen bedrijfsleiding en winkelpersoneel. Regelmatig werkoverleg is de basis om alle medewerkers te betrekken bij het opstellen en onderhouden van het veiligheidsbeleid. Weliswaar delicaat, dient tijdens dit overleg aandacht besteed te worden aan interne criminaliteit. Bespreekbaar maken en houden van deze vorm van criminaliteit voorkomt vaak veel schade.

Omgaan met kasgeld. In de kassa bevindt zich alleen wisselgeld. De dagopbrengst is niet direct voorhanden. De maatregelen hiertoe zijn voldoende duidelijk aan de klanten kenbaar gemaakt.

Al het ontvangen geld dat niet dient als wisselgeld dient direct afgeroomd te worden.

Installeer een 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 winkelbezetting heeft **kennis en vaardigheden** om op een veilige manier met winkeldiefstallen, 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, indien zij dit wensen, beschikken over adequate opvang. De lokale organisatie slachtofferhulp is een mogelijk eerste loket. Deze overheidsinstelling is gratis en kan indien nodig verder doorverwijzen.

* veiligheid voor uw klanten en de beveiliging in uw winkel

De winkel moet **overzichtelijk** zijn. Dit kan op de volgende manieren bereikt worden. De zichtlijnen in de winkel zijn zoveel mogelijk ononderbroken en bieden vooral vanaf regelmatig bemande posities goed zicht op klanten en het assortiment. Bij presentaties op gondola's geldt als richtlijn een maximale stapelhoogte van 1.50 meter. De verlichting is zo aangebracht en gericht dat de presentatie overal uitgelicht is ten opzichte van de omgeving. Bouwkundige belemmeringen, muurdammen, meerdere verdiepingen of separate verkoopvloeren, kunnen door toepassing van spiegels of camera's overzichtelijk gemaakt worden. Het assortiment staat afgespiegeld gepresenteerd. Mogelijke hulpmiddelen zijn camera's, spiegels en een bewakingsdienst. Indien spiegels worden toegepast zal in de projectie rekening gehouden moeten worden met het terugkijkeffect van de klant.

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 op een zodanige wijze geplaatst te zijn dat:

- het zicht voor derden op het zich in de lade bevindende geld belemmerd is;
- de geopende geldlade niet eenvoudig voor derden bereikbaar is;
- tijdens het afrekenen direct oogcontact met 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.

Vanaf de openbare weg is **onbelemmerd zicht** in de winkel en het afrekenpunt. Vanuit de winkel is onbelemmerd zicht op de directe omgeving. De sociale surveilleerbaarheid door passanten in de winkel kan pas plaatsvinden als zij zicht hebben op wat er zich in de winkel afspeelt.

* de beveiliging van uw winkelpand

Tussen de personeelsruimtes en het overige **niet publieke winkelgedeelte** aan de ene kant en de publieke ruimte aan de andere kant is een deur. Op deze deur hangt een tekst die aan klanten duidelijk maakt dat ze niet verder mogen

Het magazijn is overzichtelijk door goede orde en netheid. Bijzonder aantrekkelijke of waardevolle goederen zijn extra tegen diefstal beveiligd.

Medewerkers kunnen beschikken over een afsluitbare locker. Voor het gebruik hiervan worden afspraken gemaakt. In elk geval is de locker bij afwezigheid van de medewerker onafgesloten. Hiermee wordt sparen of “koudzetten” zoveel mogelijk voorkomen. Koudzetten betekent dat personen gestolen objecten tijdelijk in de locker opbergen, waar het op een rustig moment uit meegenomen kan worden.

De **beveiliging tegen inbraak** van het winkelfront en overige gevelopeningen voldoet aan de beveiligingsklasse die overeenkomstig de risicoklasse-indeling winkels en showrooms van het Nationaal Centrum voor Preventie is opgesteld.

Indien toepassing van de risicoklasse-indeling een beveiligingsklasse oplevert waarbij elektronische inbraaksignalering noodzakelijk is, dient deze overeenkomstig de beveiligingsklasse te zijn aangelegd.

Achterentrees en eventuele andere gevelopeningen zijn goed tegen inbraak beveiligd. Waar deze entrees door het publiek worden gebruikt vormt de inbraakbeveiliging geen hinder, waar deze door het personeel worden gebruikt bieden ze een veilige entreesituatie.

Met name lichtkoepels en kelderluiken zijn tegen inbraak beveiligd.

Zie voor verdere specificatie het Handboek Beveiligingstechniek van het Nationaal Centrum voor Preventie (zie: www.ncp.nl).

De brandmeldinstallatie, de blusmiddelen, de vluchtwegen en de opslagruimten voor brandgevaarlijk materiaal voldoen aan **brandweer- en verzekeringseisen**.

Op de werking van de eventuele brandalarminstallatie, noodverlichting en nood/transparantverlichting en blusmiddelen houdt de bedrijfsleiding, in overleg met de brandweer, periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) controle. Noodverlichting is de verlichting die aangaat als de stroom uitvalt.

Nood/transparantverlichting betreft de transparant-verlichte pictogrammen die dienen als bewegwijzering

En als het dan toch misgegaan is:

- doe altijd aangifte bij de politie. Uw gegevens kunnen de politie helpen bij het nemen van actie. In elk geval helpt u mee aan het verzamelen van betrouwbare gegevens over de criminaliteit in uw winkelgebied. Daarmee kan gerichte actie worden onderbouwd. En dat is ook in uw belang!
- Ga na hoe het heeft kunnen gebeuren, en neem maatregelen om herhaling te voorkomen.