

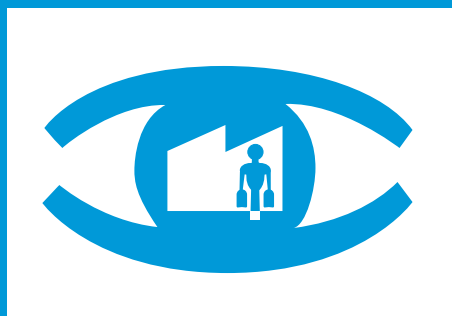
CCV centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

MKB
Nederland

Het Keurmerk Veilig Ondernemen

Effectief en efficiënt





**KEURMERK
VEILIG
ONDER-
NEMEN**

Het Keurmerk Veilig Ondernemen: effectief en efficiënt

Het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) heeft zich bewezen als een uiterst effectief instrument om de veiligheid in winkelgebieden en op bedrijventerreinen te verbeteren. Samenwerking tussen lokale partijen is daarbij een essentieel onderdeel. Evenals de centrale ondersteuning en het borgen van opgedane kennis zoals het CCV en MKB-Nederland die bieden. Zowel bij lokale overheden, politie en brandweer organisaties als ondernemers is er zeer veel draagvlak voor de aanpak.

Wat is het Keurmerk Veilig Ondernemen?

KVO-projecten zijn trajecten waarin lokale partijen, zoals gemeente, politie, brandweer en ondernemers samenwerken aan veiligheid. KVO geeft deze samenwerking vorm en zorgt er voor dat de samenwerking blijft bestaan. Omdat van alle partijen daadwerkelijk inzet (zowel in tijd als in middelen) wordt gevraagd is KVO hét voorbeeld van publiek-private samenwerking. Het instrument is centraal ontwikkeld en er vindt ook centraal ondersteuning plaats, maar uiteindelijk geven de lokale partijen er zelf invulling aan!

KVO-projecten effectief

Het KVO draagt succesvol bij aan het verbeteren van de openbare orde en veiligheid, zowel in winkelgebieden als op bedrijventerreinen. De afgelopen jaren hebben verschillende onderzoeken, uitgevoerd door onafhankelijke partijen zoals de DSP-groep, dit duidelijk gemaakt. In één van de genoemde onderzoeken wordt letterlijk het volgende gezegd: "Vrijwel alle respondenten hebben het gevoel dat het KVO een positieve bijdrage levert aan de openbare orde en veiligheid. Deze verbeteringen zijn vooral toe te schrijven aan verbeterde samenwerking, verbeterde afstemming over veiligheidsmaatregelen en verbeterde interne en externe communicatie."¹

Eigen onderzoek van zowel het CCV als MKB-Nederland heeft duidelijk gemaakt dat er ook concrete verbeteringen zijn met betrekking tot de veiligheid. Doordat bij KVO-projecten structureel 0- en 1-metingen (en vervolgmetingen) worden verricht, is dat goed te kwantificeren. Uit deze metingen blijkt onomstotelijk dat door het KVO derving afneemt en de lokale veiligheid verbetert. Onderstaand een aantal van de belangrijkste uitkomsten uit de enquêtes van de winkelgebieden. De databank bevat in totaal meer dan 50.000 enquêtes. Meer dan genoeg dus om statistisch verantwoorde uitspraken te kunnen doen.

- De veiligheidsgevoelens onder ondernemers en medewerkers in de winkel zijn verbeterd met 26%.
- De veiligheidsgevoelens in de omgeving van de winkel zijn verbeterd met 28%.
- Het aantal daadwerkelijke bedreigingen door klanten is afgenomen met 21%.
- Minder vernielingen: verbetering van 33%.
- Minder graffiti: verbetering van 18%.
- Minder inbraken: verbetering van 37%.
- Er wordt meer aangifte gedaan: verbetering van 23%.
- Derving door winkeldiefstal is een minder groot probleem geworden: verbetering van 27%.

"In Utrecht werken wij al jaren samen aan veilig ondernemen volgens de KVO-methodiek van het CCV. Het belang van de KVO samenwerking in Utrecht is als volgt samen te vatten: Vanuit verschillende aanvliegroutes (programma's, projecten, economisch-/veiligheidsbeleid, etc) worden professionele ondernemersverenigingen met voldoende organisatiegraad steeds belangrijker. Ervaring in Utrecht leert dat veilig ondernemen een bindende werking heeft. (De start van) het KVO bewerkstelligt tevens de betrokkenheid van ondernemers voor de collectieve aanpak van andere economische en veiligheidskwesties. Daarmee snijdt het mes aan meerdere kanten."

Jan van Zanen, burgemeester van Utrecht en voorzitter VNG

¹ Monitor Keurmerk Veilig Ondernemen 2007-2009, door DSP in opdracht van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV), 2010, p. 21.

‘Aangiftebereidheid gestegen, aantal diefstallen gedaald’

“Deventer is als een van de eerste gemeenten begonnen met het KVO. Inmiddels zijn dertien van de zestien winkelgebieden gecertificeerd. Veel ondernemers deden geen aangifte van kleine criminaliteit. Dan wordt het voor ons lastig er iets tegen te doen. Door het KVO zijn de lijnen korter geworden en is er een beter contact met de ondernemers. We weten elkaar nu te vinden en de resultaten zijn er naar: de aangiftebereidheid is gestegen en het aantal diefstallen is gedaald.”

Natasja Steneker,
Wijkagente Deventer

Hans de Wit,
Ondernemer en voorzitter KVO-werkgroep winkelcentrum
Struytse Hoek

“Dankzij het KVO is de veiligheid en leefbaarheid in het centrum verbeterd en kunnen ondernemers zich weer concentreren op hun kerntaak: ondernemen. Dankzij de nauwe samenwerking met gemeente, politie, brandweer, de vastgoedeigenaar en het CCV gebeurt er nu veel meer op het gebied van Schoon, Heel en Veilig dan voorheen. Omdat je elkaar nu kent en weet te vinden, zit je al snel bij de juiste persoon aan tafel. Er zit meer structuur in de aanpak en we hoeven er zelf alleen wat tijd in te steken. We ondervinden veel veiligheid voor weinig inspanning.”

‘Veel veiligheid voor weinig inspanning’



Rol CCV en MKB-Nederland

Zowel MKB-Nederland als het CCV leveren ondersteuning in de vorm van procesbegeleiding bij respectievelijk KVO-B (bedrijventerreinen) en KVO-W (winkelgebieden). Deze ondersteuning is van essentieel belang. Vooral in de beginfase hebben de lokale partijen veel baat bij een onafhankelijke MKB/CCV-adviseur die het traject kent en die partijen bij elkaar kan brengen. De inhoudelijke kennis van de adviseur voorkomt dat overal ‘het wiel opnieuw uitgevonden moet worden’. Bovendien fungeert de procesbegeleider in de beginfase als intermediair; hij/zij leert de partijen elkaars taal te spreken en voorkomt dat ‘oud zeer’ de nieuwe samenwerking in de weg staat.

Er is heel nadrukkelijk voor gekozen om de ondersteuning binnen de projecten na de eerste (her)certificering af te bouwen. In het begin is de adviseur relatief veel aanwezig en zorgt hij of zij voor een belangrijk deel van de inhoudelijke werkzaamheden (schrijven van analyse en vastleggen van afspraken binnen het plan van aanpak). Naarmate het proces vordert, neemt de begeleiding steeds verder af. Lokale partijen worden dus steeds zelfstandiger. De nog beperkte betrokkenheid van de adviseur in het vervolgtraject, zorgt ervoor dat wanneer er ‘even een kink in de kabel komt’ het project niet stagneert. Denk hierbij aan het vertrekken van een voorzitter vanuit de ondernemersvereniging waardoor er tijdelijk een kennislacune ontstaat.

Waddinxveen werkt hard aan veiligheid. Op dit moment lopen er maar liefst vier KVO projecten, zowel bij winkelgebieden als bij een bedrijventerrein. De hulp die wij daarbij krijgen van de procesbegeleiders van het CCV is zeer waardevol. Zij kennen niet alleen het proces goed, maar kunnen ook helpen met allerlei instrumenten. De combinatie van lokale partijen die zelf aan de slag gaan, met een partij als het CCV die landelijk opgedane kennis en ervaring in de praktijk brengt, is zeer positief. Wat ons betreft verdient een zeer waardevol instrument als het KVO dan ook waardering en ondersteuning.

*Elize Manschot, Veiligheidsregisseur,
gemeente Waddinxveen*



“Als gemeente investeren wij ook nadrukkelijk in de winkelcentra en bedrijventerreinen door te investeren in de openbare ruimte en ondernemers investeren bijvoorbeeld in trainingen of fysieke maatregelen om hun bedrijf veiliger te maken. Zo zorgen we samen voor veiligheid en voorkomen we verloedering van de openbare ruimte. De procesbegeleiders van CCV en MKB-Nederland spelen een belangrijke rol. Zij zijn vaak in staat om ondernemers professioneel te begeleiden en net even dat duwtje in de rug te geven waardoor projecten ook echt starten. Daarnaast kunnen zij kennis die is opgedaan in het ene project, toepassen in het andere project. De procesbegeleiders zijn een belangrijke factor gelet op de continuïteit van KVO. KVO heeft zijn toegevoegde waarde meer dan bewezen. Een beperkte bijdrage vanuit de Rijksoverheid om deze aanpak overeind te houden is dus een zeer goede investering in de veiligheid van Nederland.”

Burgemeester Lucas Bolsius, gemeente Amersfoort



‘Verantwoordelijkheidsgevoel en bewustzijn kweken’

“Dankzij het KVO zijn we beter in staat onze preventieve taak uit te voeren. We kunnen alleen werken aan preventie als we zelf de kazerne uit komen en met mensen over brandveiligheid praten. En daar biedt het KVO een goed platform voor. Zo kweken we op een laagdrempelige manier bewustwording en verantwoordelijkheidsgevoel bij ondernemers.”

Herbert Willemsen,
Teamleider Risicobeheersing Duin- en Bollenstreek,
Brandweer Hollands Midden

Marcel de Rooij,
Ondernemer en lid KVO-werkgroep bedrijvenpark Haven Zeven

“Van een bedrijventerrein kun je geen bunker maken, maar je moet er wel alles aan doen om het veilig te maken en houden. Om deze veiligheid te borgen is het KVO een goed hulpmiddel. MKB-Nederland heeft ons begeleid in het proces richting certificering. Ondernemers, gemeente, politie en parkmanagement hebben frequent overleg en besluiten samen hoe problemen worden aangepakt. Het accent ligt op preventie, waardoor je niet achter de feiten aanloopt. Bovendien leidt het KVO tot korting bij een aantal maatschappijen op de belangrijke verzekeringen. Dat is mooi meegenomen.”



‘Preventief werken in plaats van achter de feiten aanlopen’

Kleine investering groot bereik

Door de ondersteuning op de eerder genoemde wijze (adviseurs vanuit MKB-Nederland en het CCV) te organiseren wordt met relatief weinig geld zeer veel bereikt. In het verleden werd (vooral) gewerkt met commerciële bureaus. De gemiddelde kosten waren op dat moment 30.000 euro per project. Op dit moment worden gezamenlijk per jaar ruim 340 projecten begeleid voor een bedrag van 1,3 miljoen euro. Dit is ruim 3800 euro per project. Gemiddeld zijn er in een KVO winkelgebied ongeveer 50 ondernemingen actief en op KVO bedrijventerreinen ongeveer 75 ondernemingen. Er worden dus jaarlijks ruim 21.000 individuele bedrijven of filialen geholpen. Het aantal medewerkers overstijgt dit getal nog vele malen.

De investeringen die hier tegenover staan vanuit de lokale partijen bedragen een veelvoud van de 1,3 miljoen die de Rijksoverheid op dit moment bijdraagt. Het is onmogelijk om deze investeringen allemaal in kaart te brengen, maar onderstaande voorbeelden geven een beeld:

- Gemeenten investeren samen met eigenaren van bedrijvenlocaties en individuele ondernemers in maatregelen om de openbare ruimte te verbeteren, zoals verwijderen van graffiti, verbeteren van de verlichting, vervangen prullenbakken, tegengaan hangjongeren, etc. De investeringen per project bedragen naar schatting gemiddeld 10.000 euro. In totaal is dit 3,3 miljoen per jaar.
- Ondernemers nemen initiatieven en doen investeringen voor verbetering van huisnummers, verlichting bedrijfspanden, trainingen van medewerkers, aanpassingen aan hang- en sluitwerk, etc.
- In nagenoeg alle KVO-W projecten worden trainingen en of secret scans gedaan. Dit blijken zeer effectieve middelen om de veiligheid in bedrijven te verhogen. De totale kosten van deze trainingen bedragen gemiddeld circa 1500 euro per training. Bij gemiddeld 2 trainingen per project betekent dit dat de KVO-partijen ca. 990.000 euro per jaar investeren in scholing. Hierbij zijn de uren van de ondernemers en medewerkers nog niet inbegrepen.
- Ondernemers op bedrijventerreinen investeren in cameratoezicht. Veel van de huidige projecten zijn aangesloten bij een Regionale Toezicht Ruimte. Deze investeringen bedragen gemiddeld per bedrijventerrein in het eerste jaar ongeveer 50.000 – 100.000 euro. In de daarop volgende jaren financieren ondernemers het uitkijken van deze beelden. Wanneer we uitgaan van een percentage van 50% van de bedrijventerreinen die binnen KVO jaarlijks aan de slag gaat met cameratoezicht betekent dit een jaarlijkse investering van 6,2 miljoen euro.

- Vanuit het oogpunt van voorkomen van onveiligheid constateren we dat de benodigde inzet van politie en brandweer (inbraak/niet noodzakelijke uitrukken) sterk afneemt in een KVO-gebied. Met name het aantal niet noodzakelijke uitrukken op bedrijventerreinen is de afgelopen jaren zeer fors afgenomen. Dit levert vanzelfsprekend forse besparingen op bij de desbetreffende organisaties.
- Kijkend naar de tijd die ondernemers, gemeente, politie en brandweer, besteden aan KVO, praat je over nog veel hogere bedragen.

“Een KVO-traject vormt de basis van een succesvolle samenwerking tussen winkeliers, politie, brandweer, gemeente en andere partijen. De rol van het CCV als procesbegeleider is hierbij van groot belang. Door zijn neutrale en professionele kijk op het traject en zeer deskundige kennis van zaken, brengt het CCV orde in deze soms preciaire trajecten, waardoor iedere partij zich doordrongen weet van het gemeenschappelijke doel: een schoon, heel en veilig winkelcentrum”

*Jos Lukasse, Bedrijfscontactfunctionaris/
Beleidsmedewerker Economie, gemeente Barendrecht*

KVO is geen doorlopende subsidiëring. Steeds worden nieuwe projecten geholpen bij de start. Voor winkelgebieden geldt bijvoorbeeld dat op dit moment 400 gebieden procesbegeleiding hebben gehad en nog actief zijn. In totaal zijn er in Nederland 2100 winkelgebieden. Omdat de centra van de steden als 1 winkelgebied worden gerekend en KVO projecten meestal in een deel van deze binnensteden worden gedaan, is een inschatting van 4000 gebieden die voor KVO in aanmerking komen reëel. ‘Slechts’ 10% hiervan is op dit moment geholpen en er is dus nog veel winst te behalen.

‘Structurele alertheid en korte lijnen zijn dé voordelen van KVO’

“Als vastgoedbeheerder willen wij waarde toevoegen aan onze winkelruimte. Schoon, heel en veilig zijn daarbij uitermate belangrijke uitgangspunten, zowel voor het winkelgebied als het parkeerterrein. Het grote voordeel van werken volgens het KVO is dat dit de deelnemers structureel alert houdt. Omdat de lijnen tussen partijen kort zijn, kunnen we gemakkelijk andere acties ondernemen. Zo hebben we contact gelegd met het Horizon College, dat nu stagiaires levert. Buitengewoon opsporingsambtenaren leren deze stagiaires om toezicht te houden. Zonder het samenwerkingsverband van het KVO zouden we zoveel niet voor elkaar krijgen.”

Jasper Borst,
Facility manager Corio



“Dankzij het KVO hebben we samen veel verbeterd in onze winkelgebieden en op bedrijventerreinen. Zo hebben de collectieve winkelontzegging, de website met foto's van veelplegers, de nauwe samenwerking met beveiligingsbedrijf Trigion en het cameratoezicht geleid tot een hogere aangiftebereidheid van winkeldiefstal in winkelgebieden. Dankzij de procesbegeleiders van het CCV en MKB-Nederland hebben we voorbeelden van successen in andere KVO-gebieden kunnen gebruiken om ondernemers te enthousiasmeren. Dat helpt om ondernemers te overtuigen van de voordelen. En als elders iets goed functioneert, maak dan vooral gebruik van die ervaring en kennis. Je hoeft het wiel niet opnieuw uit te vinden. Door het KVO blijf je met elkaar communiceren, elkaar opzoeken en haal je samen je doel!”

Esther Holman
Beleidsmedewerker Juridische en Veiligheidszaken,
gemeente Leeuwarden

‘Blijf communiceren, dan haal je samen je doel’



Meerwaarde door samenwerking

Het KVO is dus zeer effectief als het gaat om het verbeteren van de veiligheid op lokaal niveau. Daar is het KVO in eerste instantie ook voor bedoeld. De praktijk maakt daarnaast duidelijk dat het instrument ook op veel andere onderwerpen een positieve uitwerking heeft. Omdat de partijen elkaar kennen en vertrouwen, werken zij beter samen bijvoorbeeld bij het organiseren van evenementen, het afsluiten van straten of calamiteiten. Dat geeft KVO een meerwaarde die boven veiligheid uitstijgt. Het is van groot belang dat dit aspect bij het beoordelen van het KVO wordt meegenomen.

Gemeente, politie, brandweer, ondernemers en eigenaren komen via KVO met elkaar in contact en krijgen begrip voor elkaars positie en de hiermee samenhangende mogelijkheden en onmogelijkheden.

Betrokkenen leren elkaar persoonlijk kennen, waardoor ze bij problemen veel sneller contact met elkaar opnemen en zaken sneller oppakken. Een wijkagent die de ondernemers kent, loopt eerder een winkel in om even te groeten. De saamhorigheid wordt daardoor versterkt en de politie wordt veel zichtbaarder voor ondernemers en medewerkers. Al met al verbetert het veiligheidsgevoel enorm.

“DTZ is namens de eigenaar betrokken bij meerdere KVO trajecten in diverse winkelgebieden. Doordat de lijnen met alle partijen kort zijn, kan er met betrekking tot diverse zaken snel worden geschakeld. Wij hadden bijvoorbeeld op één project veel schade in een parkeergarage door vandalisme. Maar door het rechtstreekse contact met de wijkagent en de gemeente is dit sterk verminderd. Iedere partij wordt aangesproken op zijn verantwoordelijkheid en daardoor is iedereen bereid zijn steentje bij te dragen.”

Ellen Elschoot, Facility manager DTZ Zadelhoff



Samenwerking vasthouden

Borging is vaak een van de lastigste punten bij samenwerking, ook binnen het KVO. Partijen beginnen enthousiast aan een project, maar wanneer successen zijn geboekt en de noodzaak voor samenwerking afneemt, wordt het moeilijk op lange termijn enthousiast en betrokken te blijven.

De projectadviseurs van het CCV en MKB-Nederland spelen hierin een belangrijke rol. Deze adviseurs hebben veel kennis over de manier waarop samenwerking moet worden vormgegeven. In het begin van de projecten helpen deze adviseurs bij de organisatie van het project en bij de daadwerkelijke uitvoering van het onderzoek. Later wordt de uitvoering steeds meer in handen gegeven van de lokale partijen. Doordat de adviseurs in het vervolgtraject toetsen of partijen nog actief zijn en waar nodig een waarschuwing afgeven, blijft het project bestaan. KVO-W beloont en stimuleert structurele samenwerking door onder andere sterren toe te kennen aan een project.

Daarnaast biedt het KVO een digitale werkomgeving om de samenwerking te borgen. Het CCV heeft dit instrument in 2015, in opdracht van het ministerie van Veiligheid en Justitie, ontwikkeld.

Samenvatting en aanbeveling

- Het instrument KVO functioneert zeer goed voor het doel waarvoor het is ontwikkeld: meer veiligheid, verbetering van de openbare orde en afname van winkelcriminaliteit.
- Feitelijk is er op dit moment geen alternatieve aanpak waarmee de lokale veiligheid op bedrijventerreinen en in winkelgebieden op een efficiënte manier kan worden vergroot.
- De samenwerking, die met behulp van het KVO wordt gerealiseerd, heeft bovendien een meerwaarde die verder reikt dan lokale veiligheid. Deze samenwerking blijkt essentieel voor veel meer zaken die bijdragen aan een betere leefomgeving. Belangrijke voorbeelden hiervan zijn: schoon en heel, straatmanagement en revitalisering bedrijventerreinen.
- Een centrale (landelijke) aansturing en borging van de kennis is een belangrijke voorwaarde voor het goed functioneren van de KVO projecten.
- De ondersteuning in de vorm van de CCV en MKB-Nederland adviseurs is van essentieel belang. Zij helpen projecten op weg, zorgen er voor dat opgedane kennis niet verloren gaat (zie bovenstaand punt) en zijn (met een beperkte tijdsinvestering) ook belangrijk bij de borging.
- De investering in KVO-ondersteuning van in totaal 1,3 miljoen per jaar valt in het niet bij de investeringen (in geld, middelen en tijd) van de lokale partijen.
- Belangrijk is ook dat hierbij geen sprake is van doorlopende subsidiëring. Steeds worden nieuwe projecten geholpen bij de start. ‘Slechts’ 10 % van de winkelgebieden is op dit moment geholpen. Er is dus nog veel winst te behalen.

KVO dient dus te worden gecontinueerd. Hierbij is het handhaven van de huidige subsidie voor externe advisering door het CCV en MKB-NL van het grootste belang.



“Ik vind dat KVO echt bijdraagt aan de veiligheid van ondernemers en winkelend publiek. In de gemeente Haarlemmermeer hebben wij 9 KVO trajecten, waarvan 6 voor winkelgebieden en 3 voor bedrijventerreinen. En komende periode komen daar nog 3 trajecten bij. Het KVO is een mooie publiek-private samenwerking waarbij concrete maatregelen om de veiligheid te verhogen worden besproken en uitgevoerd. Meerdere veiligheidspartners zijn hierbij betrokken zoals onder andere de politie, brandweer maar ook de inzet van de procesbegeleiders van het CCV en MKB-Nederland spelen hierbij een belangrijke rol. Door het behalen van een KVO-ster laat een winkelgebied of bedrijventerrein duidelijk zien dat het – waar het gaat om veiligheid – zijn eigen verantwoordelijkheid neemt. Dat juich ik toe en ondersteun ik van harte.”

*Burgemeester Theo Weterings,
gemeente Haarlemmermeer*

“Binnen het beleid van Interpolis, om meer dan normale aandacht te besteden aan preventie, is het collectief beveiligen van bedrijventerreinen al jaren een belangrijk speerpunt. Als eerste stap naar een adequate collectieve beveiliging is het van belang om te weten wat er op een bedrijventerrein speelt op het gebied van o.a. criminaliteit. Op basis daarvan kan worden bepaald welke fysieke preventiemaatregelen daarvoor het meest geschikt zijn. Voor het maken van een dergelijke risico-inventarisatie is het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO-B) het meest aangewezen instrument. Mede door de procesbegeleiding vanuit MKB-Nederland heeft het keurmerk inmiddels de status en goede naam die het verdient. Om die reden verleent Interpolis dan ook korting op de verzekeringen van die bedrijven, die aan dat proces bijdragen. Het is voor Interpolis dan ook van groot belang, dat het keurmerk en de daarbij geboden procesbegeleiding voor lange tijd gecontinueerd worden en in het proces naar een adequate collectieve beveiliging op bedrijventerreinen verankerd worden.”

*Henk Clement,
Risicodeskundige Collectieve Beveiliging
Bedrijventerreinen Interpolis*



MKB-Nederland streeft naar een gezond ondernemersklimaat, een goede leefomgeving en een sterk innovatief vermogen voor het midden- en kleinbedrijf.

MKB-Nederland
Bezuidenhoutseweg 12, 2594 AV Den Haag
Postbus 93002, 2509 AA Den Haag
www.mkb.nl



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.

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchilllaan 11, 3527 GV Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht
www.veiligondernemenbeginthier.nl

