

VEILIGHEID  
DOOR  
SAMENWERKING

# HANDBOEK KEURMERK VEILIG ONDERNEMEN

Het instrument in de praktijk





## HANDBOEK KEURMERK VEILIG ONDERNEMEN



# HANDBOEK KEURMERK VEILIG ONDERNEMEN

CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID  
UTRECHT, 2008



# INHOUDSOPGAVE

|                                                    |           |
|----------------------------------------------------|-----------|
| Voorwoord                                          | 7         |
| <b>1 KEURMERK VEILIG ONDERNEMEN OP HOOFDLIJNEN</b> | <b>9</b>  |
| 1.1 Doelstelling en doelgroep KVO                  | 9         |
| 1.2 Voordelen KVO                                  | 10        |
| 1.3 Samenwerking                                   | 10        |
| 1.4 De opbouw van het KVO                          | 11        |
| 1.5 Digitaal KVO-stappenplan                       | 12        |
| <b>2 KVO-STAPPENPLAN</b>                           | <b>15</b> |
| 2.1 Samenwerking vormgeven                         | 15        |
| 2.2 Veiligheidsanalyse                             | 18        |
| 2.3 Plan van aanpak                                | 20        |
| 2.4 KVO aanvragen en certificering                 | 23        |
| 2.5 Uitvoering plan van aanpak                     | 24        |
| 2.6 Evaluatie en nieuwe analyse                    | 24        |
| 2.7 Plan van aanpak vernieuwen                     | 26        |
| 2.8 Hercertificering                               | 27        |
| <b>3 MEER INFORMATIE</b>                           | <b>29</b> |
| 3.1 Modules KVO                                    | 29        |
| 3.2 Procesbegeleiding                              | 30        |
| <b>BIJLAGEN</b>                                    | <b>32</b> |
| Maatregelen KVO-winkelgebieden                     | 33        |
| Maatregelen KVO-bedrijventerreinen                 | 43        |



# VOORWOORD

Voor het tegengaan van criminaliteit en onveiligheid is één element van bijzonder belang: samenwerking. Door samen te werken, kunnen veiligheidsproblemen eenvoudiger worden opgelost. Samenwerking vormt dan ook de basis van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO).

KVO is een certificeringsregeling. Het certificaat kan behaald worden als ondernemingen (werknemers en werkgevers), gemeente, politie en andere relevante partijen gezamenlijk een aantal bewezen effectieve maatregelen hebben getroffen om de veiligheid op een bedrijventerrein of in een winkelcentrum structureel op een hoger plan te brengen.

De KVO-praktijk wijst uit dat de betrokken partijen met gebundelde inspanningen en investeringen meer veiligheid in een gebied kunnen realiseren. Dat komt omdat ieder, vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid, zijn mogelijkheden afstemt op die van de andere partners. In het KVO blijven de verantwoordelijkheden dus op de juiste plaats.

De ondernemer is verantwoordelijk voor de veiligheid in zijn winkel en de lokale overheid blijft verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid in het winkelgebied of op het bedrijventerrein. Daar waar die twee verantwoordelijkheden elkaar ontmoeten, liggen de kansen voor samenwerking. Het KVO reikt de structuur aan om die kansen om te zetten in winst, door op een duurzame manier samen te werken aan de veiligheid.

De KVO-methodiek biedt voor ieder samenwerkingsverband eenzelfde stramien. Het resultaat en de uitwerking van de samenwerking wordt echter lokaal bepaald en moet daarom door de partners zelf worden overeengekomen. De partijen formuleren doelstellingen waarop zij elkaar kunnen aanspreken. Om met elkaar goede resultaten te boeken, zijn improvisaties, invoering van nieuwe ideeën en inzichten en het werken buiten bestaande kaders noodzakelijk.

Het KVO is ontwikkeld op initiatief van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC). Het is sinds 2001 voor de markt beschikbaar en heeft op tal van plaatsen geleid tot succesvolle samenwerkingsverbanden. Sinds 2004 is het beheer van het KVO ondergebracht bij het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Op basis van de ervaringen die in de loop der jaren zijn opgedaan, heeft het CCV het keurmerk herzien om het nog meer aan te laten sluiten bij de praktijk.

Dit handboek is een aanvulling op het digitale KVO-stappenplan (→ [www.hetccv.nl/kvo](http://www.hetccv.nl/kvo)).

Rodney Haan  
Programmaleider Veilig Ondernemen  
Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Zaterdag

9.00- 13.00

!!Niet meer dan 2  
scholieren tegelijk naar  
binnen!!

VICE

OIEN

SNACKERS



**HOOFDSTUK 1**

# KEURMERK VEILIG ONDERNEMEN OP HOOFDLIJNEN

Iedere ondernemer wordt wel eens geconfronteerd met vandalisme, agressie of diefstal. Dat tast het gevoel van veiligheid aan en ook de financiële schade kan flink oplopen. Winkels trekken kopers en kijkers aan, maar ook mensen met minder goede bedoelingen. Op bedrijventerreinen liggen diefstal, brandstichting, vernieling en verloedering op de loer. Individuele beveiliging is niet altijd toereikend. Het is een gemeenschappelijk probleem, waar eigenlijk alleen door middel van samenwerking iets aan gedaan kan worden.

Het KVO helpt ondernemers, gemeenten, politie en brandweer om samen de veiligheid in winkelgebieden en op bedrijventerreinen te verbeteren. Uitgangspunt is een duurzame samenwerking tussen alle betrokken partijen. In acht stappen worden de betrokken partijen samengebracht, de veiligheidsproblemen geanalyseerd en maatregelen geselecteerd. Deze worden vervolgens uitgevoerd, geëvalueerd en – indien nodig – bijgeschaafd.

**UITGANGSPUNTEN VAN HET KVO**

Het KVO kent een aantal centrale uitgangspunten:

- Adequate, simpele maatregelen met een goede kosten-batenverhouding.
- Veel aandacht voor preventie, onder het motto: 'voorkomen is beter dan genezen'.
- Integrale aanpak: het KVO brengt gemeente, politie, brandweer, eigenaren, beheerders, projectontwikkelaars, ontwerpers, architecten en ondernemers bij elkaar. Op basis van gelijkwaardigheid worden gezamenlijk maatregelen geselecteerd en uitgevoerd.
- Het KVO zorgt voor continuïteit van de aanpak. De kwaliteit van de veiligheid wordt structureel op een hoog niveau gehouden.

**1.1 DOELSTELLING EN DOELGROEP KVO**

Het KVO-proces richt zich op het samenbrengen van de betrokken partijen en het inzichtelijk maken van de problemen, om die vervolgens gezamenlijk aan te pakken. Het doel is om zowel de objectieve als subjectieve veiligheid op een bedrijventerrein of in een winkelgebied te verhogen. Het KVO is een instrument dat structuur in het proces aanbrengt.

De doelgroep wordt gevormd door de lokale partijen, zoals de gemeente, politie, brandweer en natuurlijk ondernemers.

## 1.2 VOORDELEN KVO

Het KVO heeft voor alle deelnemers een duidelijke meerwaarde. Met maatregelen zoals inbraak-, overval- en brandbeveiliging zorgt het KVO voor een veiliger en prettiger werkomgeving. De bedrijfsschade neemt af en het imago van het winkelgebied of bedrijventerrein wordt verbeterd. Daar heeft niet alleen de ondernemer, maar ook de gemeente baat bij. Bovendien maakt het KVO de aanpak van criminaliteit en brandveiligheid voor respectievelijk de politie en de brandweer een stuk effectiever.

### VOORDELEN ONDERNEMERS

Ondernemers zijn gebaat bij een veilig bedrijventerrein of winkelgebied. Het KVO biedt het personeel een veilige en prettige werkplek. De bedrijfsschade (waaronder derving) neemt af en het imago van het bedrijventerrein of winkelgebied verbetert. Een veilig ondernemersklimaat versterkt de concurrentiepositie. Belangrijk is ook dat ondernemers kunnen rekenen op de inzet van gemeente, politie en brandweer. Door samenwerking tussen ondernemers onderling en met andere partijen is tevens schaalvoordeel te behalen bij de inkoop van veiligheidsmaatregelen.

### VOORDELEN GEMEENTEN

Voor gemeenten is het KVO een instrument waarmee invulling kan worden gegeven aan het lokale veiligheidsbeleid. Daarbij kan de gemeente rekenen op een vruchtbare samenwerking met ondernemers. Tenslotte heeft de gemeente baat bij een attractief, veilig en goed onderhouden bedrijventerrein of winkelgebied. Veiligheid 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. Er worden duidelijke afspraken gemaakt over de inspanningen op het gebied van veiligheid. Politie en brandweer kunnen daardoor efficiënter hun inspanningen leveren.

## 1.3 SAMENWERKING

Meedoen aan het KVO is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Aan het KVO worden wel consequenties verbonden. De partijen formuleren doelstellingen waarop ze elkaar kunnen aanspreken en afrekenen. Deze gemeenschappelijke aanpak werkt motiverend. Een partij zal niet snel als enige afhaken. Dat zou immers de schijn kunnen wekken dat deze geen of onvoldoende waarde hecht aan veilig ondernemen.

De doelmatigheid van de inspanningen kan worden vergroot, wanneer goed in beeld wordt gebracht wie welk aanbod levert op het gebied van veilig ondernemen. Dat voorkomt dubbel werk en biedt ruimte voor afstemming en/of samenwerking tussen de partijen. Misverstanden kunnen voorkomen worden, door van tevoren duidelijke afspraken te maken over de te hanteren begrippen. Kennen en gekend worden, heldere werkafspraken, openheid en een vaardige, enthousiaste trekker zijn sleutelbegrippen.

Het KVO biedt hiervoor de noodzakelijke handvatten. Het is mogelijk dat in eerste instantie niet alle betrokken partijen binnen het winkelgebied of bedrijventerrein in het KVO willen participeren. Dat mag geen belemmering vormen om toch te beginnen. In de praktijk blijkt dat veel ondernemers zich later alsnog bij het project aansluiten. Zeker als de KVO-samenwerking zichtbare resultaten oplevert.

#### 1.4 DE OPBOUW VAN HET KVO

Het KVO is opgebouwd uit acht stappen. In een intentieverklaring wordt commitment vastgelegd (§ 2.1). Dit commitment is nodig om een veiligheidsanalyse uit te voeren (§ 2.2). Op basis van de gegevens uit de veiligheidsanalyse kan het plan van aanpak (§ 2.3) worden opgesteld. In het plan van aanpak worden de veiligheidsproblemen genoemd en de samenwerkingsstructuur vastgelegd. Daarbij wordt aangegeven welke inzet van iedere partij verwacht wordt. Na afronding van het plan van aanpak kan het KVO-certificaat worden aangevraagd (§ 2.4). Daarna kan gestart worden met de uitvoering (§ 2.5). Na verloop van tijd (zoals afgesproken in het plan van aanpak) worden de maatregelen en het samenwerkingsverband geëvalueerd (§ 2.6). Het KVO-proces kent een cyclisch karakter. De evaluatie van de maatregelen dient als 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 hercertificering (§ 2.8) worden aangevraagd.

Het KVO-proces ziet er schematisch als volgt uit:

#### DE ACHT STAPPEN VAN HET KVO

| Stappen                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Stap 1:</b><br><u>Samenwerking vormgeven</u>      | Met behulp van een intentieverklaring kan aangegeven worden met wie, en op welke wijze, er wordt samengewerkt.                                                                                                                                                               |
| <b>Stap 2:</b><br><u>Veiligheidsanalyse</u>          | Met de veiligheidsanalyse maakt het samenwerkingsverband inzichtelijk welke veiligheidsproblemen er op het bedrijventerrein of in het winkelgebied spelen.                                                                                                                   |
| <b>Stap 3:</b><br><u>Plan van aanpak</u>             | In het plan van aanpak worden de doelstellingen, maatregelen en activiteiten gedefinieerd.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Stap 4:</b><br><u>KVO aanvragen</u>               | Als de analyse, het plan van aanpak én de ambities door de samenwerkende partijen zijn beschreven, kan het KVO-certificaat worden aangevraagd.                                                                                                                               |
| <b>Stap 5:</b><br><u>Uitvoering plan van aanpak</u>  | In de uitvoeringsfase worden de gekozen maatregelen daadwerkelijk uitgevoerd.                                                                                                                                                                                                |
| <b>Stap 6:</b><br><u>Evaluatie en nieuwe analyse</u> | Met de evaluatie stellen de KVO-partners vast wat er goed gaat en wat voor verbetering vatbaar is. De uitkomsten van de evaluatie vormen een actielijst met verbeterpunten voor de uitvoering. Ook dient er opnieuw een analyse gemaakt te worden, zoals vermeld bij stap 2. |
| <b>Stap 7:</b><br><u>Plan van aanpak vernieuwen</u>  | De evaluatie en nieuwe analyse geven inzicht in nieuwe activiteiten en vormen de basis voor een nieuw plan van aanpak. Met behulp van dit plan kan hercertificatie aangevraagd worden.                                                                                       |
| <b>Stap 8:</b><br><u>Hercertificering</u>            | De evaluatie, de nieuwe analyse en de uitgevoerde maatregelen worden beoordeeld op hun proces. Dit geeft recht op een hercertificaat.                                                                                                                                        |

### **1.5 DIGITAAL KVO-STAPPENPLAN**

Het CCV heeft een digitaal KVO-stappenplan ontwikkeld. Dit instrument leidt gebruikers stapsgewijs door het KVO-proces. Elke stap is voorzien van voorbeeldprojecten, enquêtes, checklists, maatregelen en achtergrondmateriaal. Daarnaast kan van de website het vernieuwde KVO-certificatieschema worden gedownload. Het KVO-stappenplan is de laatste tijd uitgebreid met modules over bepaalde aandachtsgebieden. Het KVO-stappenplan en het certificatieschema zijn beschikbaar op → [www.hetccv.nl/kvo](http://www.hetccv.nl/kvo).





## HOOFDSTUK 2

# KVO-STAPPENPLAN

Het KVO richt zich met name op:

- De samenwerking.
- Het in kaart brengen van lokale (veiligheids)problemen en risico's.
- Het selecteren van passende maatregelen.
- Het toetsen van de kwaliteit van de uitvoering van maatregelen.
- De evaluatie van maatregelen en de samenwerking.

Deze procesbenadering zet een structureel verbeteringsproces in gang en zorgt daarmee uiteindelijk voor borging van de kwaliteit van de uitgevoerde maatregelen. Het KVO is daardoor een zichzelf versterkend instrument. De lokale partijen kunnen de samenwerking uiteraard op eigen wijze invullen en zo laten aansluiten op hun specifieke situatie.

Met een heldere en eenvoudige structuur en een aantal bijbehorende checklists, model- en voorbeelddocumenten is het KVO makkelijk toegankelijk en hanteerbaar.<sup>1</sup> De nadruk binnen de samenwerking kan dan ook worden gelegd op inhoudelijke discussies, afwegingen en beoordelingen, om te komen tot een efficiënte en effectieve uitvoering van de maatregelen. Slechts enkele punten vereisen 'papierwerk'. Dit heeft dan altijd een duidelijke meerwaarde. Hierbij kan gedacht worden aan: het creëren en vastleggen van (bestuurlijk) draagvlak en commitment en het (al op voorhand) concreet en inzichtelijk maken van afspraken, randvoorwaarden en consequenties.

### 2.1 SAMENWERKING VORMGEVEN

Als partijen willen starten met een KVO is samenwerking vereist. Er dient een document aan deze samenwerking ten grondslag te liggen (bijvoorbeeld een intentieverklaring die door alle betrokken partijen wordt ondertekend).

Partijen spreken zich uitdrukkelijk uit om samenwerking aan te gaan en deze te koppelen aan een certificatiestructuur. Hiermee leggen zij zichzelf en de andere samenwerkende partijen bepaalde verplichtingen op. Het is daarom goed om in de opstartfase alle wensen en verwachtingen<sup>2</sup> nadrukkelijk uit te spreken.

#### 2.1.1 INTENTIEVERKLARING

De intentieverklaring wordt opgesteld door de initiatiefnemer. Het initiatief tot een KVO ligt in de praktijk vaak bij de gemeente, maar dit kan ook een andere belanghebbende partij zijn. Een intentieverklaring (of een andersoortig document) is noodzakelijk om uiteindelijk een KVO-certificaat te behalen. Het doel hiervan is te komen tot commitment op bestuurlijk niveau bij de verschillende betrokken partijen en dit ook vast te leggen.

<sup>1</sup> De checklists, model- en voorbeelddocumenten van het KVO zijn te vinden op de website van het CCV (→ [www.hetccv.nl/kvo](http://www.hetccv.nl/kvo)).

<sup>2</sup> Verwachtingsmanagement.

In de intentieverklaring verklaren de deelnemende partijen:

- Wat hun overwegingen zijn (zowel individueel als collectief) om samen te werken.
- Dat zij gezamenlijk gaan werken aan het verbeteren van de veiligheid van het betreffende winkelgebied of bedrijventerrein.
- Dat zij hiervoor de benodigde tijd en middelen ter beschikking zullen stellen.

De intentieverklaring kan kort en bondig zijn. Een model voor het opstellen van de intentieverklaring is terug te vinden op de website van het CCV (→ [www.hetccv.nl/kvo](http://www.hetccv.nl/kvo)). Hier wordt stap voor stap uitgelegd hoe de verklaring opgesteld kan worden.

In ieder geval moeten de volgende onderdelen in de verklaring staan:

1. De partijen en hun vertegenwoordigers.
2. Overweging: aangeven wat het doel voor de samenwerking is waar de partijen aan willen werken.
3. Overeenkomst: aangeven dat de partijen bereid zijn te werken aan deze doelen.
4. Ondertekening door alle partijen en datum.

Deze onderdelen kunnen zowel worden gebruikt om een nieuwe intentieverklaring op te stellen als om een bestaande intentieverklaring te toetsen. De formele en praktische uitwerking van de samenwerking krijgt vorm in het vervolg van het proces.

#### **2.1.2 SAMENWERKINGSSTRUCTUUR**

Na de ondertekening van de intentieverklaring moet een samenwerkingsstructuur worden vastgesteld. Hierin wordt de wijze van samenwerken geconcretiseerd in afspraken. Voor het opstellen van de samenwerkingsstructuur is het belangrijk dat de overlegpartners (lees: vertegenwoordigers van de partijen) van hun achterban mandaat tot handelen hebben. Anders dreigt er een overlegstructuur te ontstaan die vleugellam is. Dit geldt in het bijzonder voor de vertegenwoordigers van de gemeente. Een vertegenwoordiger die deel uitmaakt van de staf, met bevoegdheden en mogelijkheden om direct toegang te krijgen tot diverse sectoren, is waarschijnlijk het meest effectief.

#### **PUBLIEK-PRIVATE SAMENWERKING**

Het KVO is een uitwerking van publiek-private samenwerking (PPS). PPS is in een KVO-verband het beste te bevestigen door het inrichten van een stichtingsvorm. Dit is tegelijkertijd de meest verregaande stap. Het is ook mogelijk om een convenant af te sluiten tussen de partijen waarin de samenwerking wordt benoemd.

#### **PROJECTLEIDER**

Vanaf deze eerste stap is het belangrijk om een projectleider te benoemen die zorg draagt voor structurele bijeenkomsten en voortgangscntrole. De projectleider vormt een belangrijke spil in het project. Hij is de ambassadeur van het project en het centrale coördinatie- en aanspreekpunt. De projectleider is bij voorkeur een van de deelnemende ondernemers. Een nadeel is wel dat ondernemers het merendeel van hun tijd steken in het bedrijf, waardoor het risico ontstaat dat de projectleiding zich op beperkte schaal kan inzetten. Daarom kan ook een vertegenwoordiger van de gemeente als projectleider optreden. Voorop staat dat de samenwerkende partijen zelf kiezen vanuit welke organisatie de projectleider wordt gekozen.

*Voorbeelden van taken van een projectleider:*

- Leiding geven aan het project.
- Zorgdragen voor de afstemming en bewaking van de uit te voeren activiteiten.
- Rapporteren, overleggen en zorgdragen voor afstemming met alle betrokkenen.
- Implementeren van het project.
- PR en voorlichting.
- Verantwoordelijkheid voor het projectbudget.
- Optreden als contactpersoon.

**PROJECTSECRETARIS**

Het is raadzaam om, naast de projectcoördinator, een projectsecretaris aan te wijzen.

De projectsecretaris ondersteunt de projectcoördinator bij zijn taken. Dit bevordert de voortgang en snelheid van het project.

*Voorbeelden van taken van een projectsecretaris:*

- Geeft secretariële ondersteuning aan de projectcoördinator.
- Bewaakt de planning.
- Geeft ondersteuning bij de verwerking en rapportage onderzoeksresultaten.
- Onderhoudt contact met de leden van de projectgroep.
- Volgt de landelijke ontwikkelingen.

**DE PROJECTGROEP**

De projectgroep is de paraplu waaronder alle betrokken organisaties bijeenkomen. Het is van belang om een goede balans te vinden tussen de kwantiteit en de kwaliteit van de projectgroep. Zorg dat alle betrokken partijen in de projectgroep vertegenwoordigd zijn, maar waak ervoor dat er niet teveel deelnemers zijn. Zo blijft er een werkbare situatie bestaan. De projectleider fungeert als voorzitter van de projectgroep.

*Partijen die in de projectgroep zitting kunnen nemen:*

- Ondernemers
- Gemeente
- Politie
- Brandweer
- Verhuurders bedrijfspanden

*Taken projectgroep:*

- Het uitvoeren van een veiligheidsanalyse.
- Het opstellen van een plan van aanpak.
- Het gezamenlijk opzetten en uitvoeren van de maatregelen uit het plan van aanpak.
- Het zorgen voor kwaliteitsbewaking en deskundigheidsbevordering.
- Het levend houden van het onderwerp bij de participerende organisaties, bijvoorbeeld door het verstrekken van voortgangsrapportages.
- Het evalueren en bijsturen van de verschillende deelprojecten.
- Het beoordelen van plannen en het geven van advies over mogelijk te ondernemen stappen.
- Aanvraag van het KVO-certificaat en de hercertificering.

**2.1.3 KVO-PROCES**

Bij de start van een KVO-samenwerkingsverband is het essentieel dat iedereen beseft dat het KVO een proces is. Het is een voortdurende cyclus van 'plan-do-check-act': de zogenaamde PDCA-cirkel.

**Plan:** het vaststellen van doelstellingen en maatregelen die nodig zijn om de veiligheid te verbeteren voor deelnemers in het winkelgebied of bedrijventerrein;

**Do:** het uitvoeren van de maatregelen die leiden tot verhoging van de veiligheid in het winkelgebied of bedrijventerrein;

**Check:** het bewaken en meten van de maatregelen ten opzichte van geformuleerde doelstellingen, alsmede het registreren van deze resultaten;

**Act:** het constateren van de verschillen tussen de beoogde doelstellingen en de gerealiseerde maatregelen, en het hieruit formuleren van aangepaste doelstellingen.

De PDCA-cirkel is niet alleen van toepassing op de uitvoering van verbetermaatregelen zelf, maar met name ook op het managen van het samenwerkingsverband.

## 2.2 VEILIGHEIDSANALYSE

Om de problemen binnen het gekozen gebied goed in kaart te brengen, moet een goede analyse worden uitgevoerd. Welke problemen spelen er nu daadwerkelijk? De analyse is een kritieke stap. De uitkomst geeft een goed beeld van de visies van alle samenwerkende partijen. Deze worden vervolgens gesmeed tot één kwalitatief en gedragen plan van aanpak. De uitvoering van de veiligheidsanalyse is in handen van de projectgroep.

*Een goede veiligheidsanalyse bestaat uit de volgende stappen:*

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

### 2.2.1 GEBIED IN KAART BRENGEN

Om het gebied goed 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 binnen dit gebied 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, straatverlichting)?

### 2.2.2 BRONNENONDERZOEK

Bronnenonderzoek is van belang om vanuit diverse (statistische) gegevens inzicht te krijgen in de feitelijke criminaliteit. In dit onderzoek kan gebruik worden gemaakt van diverse bronnen:

- Nulmeting veilig ondernemen
- Politiegegevens
- Brandweergegevens
- Lokale monitorgegevens
- Landelijke monitor

### NULMETING VEILIG ONDERNEMEN

De nulmeting veilig ondernemen is speciaal ontwikkeld om de veiligheid in een winkelgebied of op een bedrijventerrein in kaart te brengen. Het instrument bestaat uit een vragenlijst voor ondernemers om de stand van zaken in een winkelgebied of op een bedrijventerrein te bepalen en een standaard aanvraag om gegevens van de politie en brandweer te verkrijgen.

De nulmeting is te downloaden via de website van het CCV (→ [www.hetccv.nl/kvo](http://www.hetccv.nl/kvo)).

### POLITIEGEGEVENS

De politiecijfers 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 bedrijfsprocessensysteem van de politie (X-pol, BPS of Genesys<sup>3</sup>). Binnen het bedrijfsprocessensysteem is elk veiligheidselement onderverdeeld in een aantal subelementen die als indicator gebruikt kan worden.

### BRANDWEERGEGEVENS

De brandweer is op verschillende terreinen betrokken bij de veiligheid in een winkelgebied en op bedrijventerreinen. Daarbij kan gedacht worden aan repressie (uitrukken), preventie (advies) en preparatie (aanvalsplannen).

3 In 2009 komen de BVH (Basisvoorziening Handhaving) en de BVO (Basisvoorziening Opsporing) hiervoor in de plaats.

**LOKALE MONITOR**

Wanneer een gemeente beschikt over gegevens uit de lokale (veiligheids)monitor is het raadzaam deze als aanvulling te gebruiken op de politiecijfers. Deze monitor verschaft namelijk informatie over het slachtofferschap en/of de veiligheidsbeleving van bewoners op een bruikbaar analyseniveau (straat, buurt, gebied). De monitor is een goede aanvulling op de politiecijfers omdat het informatie geeft over de zogenaamde black box - de gegevens waar geen aangifte van wordt gedaan en die dus niet bekend zijn bij de politie.

Naast de gemeente, zijn er ook andere lokale instanties of organisaties die in eigen beheer gegevens verzamelen. Hier valt te denken aan de Kamer van Koophandel, een Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing, bureau HALT, particuliere beveiligingsbedrijven, jongerenwerk, etc.

**LANDELIJKE MONITOR**

Naast informatie over de problemen op lokaal niveau, kan het ook interessant zijn om inzicht te krijgen in de veiligheidsthema's die landelijk spelen. De Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven kan bijvoorbeeld een goede bron zijn om trends te signaleren. Meer informatie over de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven is beschikbaar via de site van het CCV (→ [www.hetccv.nl](http://www.hetccv.nl)).

**INTERVIEWS MET SLEUTELFIGUREN**

Naast het gebruik van kwantitatieve gegevens, is het raadzaam om kwalitatieve informatie te verzamelen. Het interviewen van sleutelfiguren is hiervoor een optie. Sleutelpersonen zijn in dit kader bijvoorbeeld: de politie, brandweer, ondernemers, personeel, bezoekers van het winkelcentrum of bedrijventerrein, beveiligingsmedewerkers, etc.

**2.2.3 SCHOUW**

De schouw is een rondgang in het gebied met alle samenwerkende partijen. Van belang is dat de schouw ná het bronnenonderzoek wordt gehouden. Gesignaleerde knelpunten uit statistische gegevens kunnen nu in de praktijk worden getoetst of worden bijgesteld. Ook de beleving van de ondernemers kan hierin worden meegenomen. Zo komt naast de statistische analyse, ook de subjectieve veiligheid aan bod. Voer de schouw daarom uit met alle partijen.

*Voorbeelden van veiligheidsproblemen*

Tijdens de veiligheidsanalyse dienen in ieder geval de volgende veiligheidsproblemen in kaart gebracht te worden:

- Onderhoud en beheer (o.a. onderhoud groen, verlichting, straatmeubilair, zichtlijnen e.d.)
- Brandveiligheid
- Infrastructuur en bereikbaarheid
- Veiligheidsbeleving van klanten en personeel
- Capaciteit van parkeergelegenheden
- Incidenten (o.a. diefstal, bedreiging, auto-inbraak, fietsdiefstal, inbraak, overval, interne fraude, overlast graffiti/vandalisme, vernieling e.d.)
- Aangiftebereidheid
- Hangplekken (van zowel jongeren als ouderen)

Een voorbeeld van een veiligheidsanalyse is beschikbaar op de website van het CCV (→ [www.hetccv.nl/kvo](http://www.hetccv.nl/kvo)).

**2.2.4 WORKSHOP**

Het is nu aan de projectgroep om voor deze problemen concrete maatregelen te bedenken. Om hiertoe te komen, is het echter eerst nog van belang om te prioriteren.

Het stellen van prioriteiten wordt onder andere bepaald door:

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

Het gezamenlijk vaststellen van de prioriteiten kan bijvoorbeeld door middel van een workshop. De workshop heeft als doel om, op basis van de gevonden knelpunten, een analyse te maken en vast te stellen welke veiligheidsproblemen dringend moeten worden opgepakt. Partijen bepalen in onderling overleg de speerpunten die op korte termijn moeten worden aangepakt.

Al met al kan door kwantificering een gezamenlijke prioritering (top 10) worden vastgesteld. Hier gaat het dus altijd om maatwerk, de betrokken partijen bepalen zelf wat de grootste problemen zijn in het winkelgebied of het bedrijventerrein.

Het kan voorkomen dat niet iedereen dezelfde prioriteit toekent aan een bepaald probleem. In dat geval is het van belang om hier toch zoveel mogelijk consensus over te bereiken, om zodoende tot een door alle deelnemers gedragen plan van aanpak voor de problemen te komen.

### FORMAT PRIORITERING

| Welke problemen constateren wij? | Prioriteit<br>H = hoog<br>M = midden<br>L = laag | Risicokans<br>Zeer groot = 10<br>Nauwelijks = 1 | Ernst van de gevolgen<br>Zeer ernstig = 10<br>Nauwelijks = 1 |
|----------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 1.                               |                                                  |                                                 |                                                              |
| 2.                               |                                                  |                                                 |                                                              |
| Etc.                             |                                                  |                                                 |                                                              |

### 2.3 PLAN VAN AANPAK

Op basis van de veiligheidsanalyse moet het plan van aanpak worden opgesteld. Het plan van aanpak beschrijft de organisatorische en fysieke maatregelen die getroffen moeten worden om duurzaam aan veiligheid te werken.

#### 2.3.1 DOEL PLAN VAN AANPAK

Het plan van aanpak kent een tweeledig doel. Enerzijds is het een 'bewijs van samenwerking' voor de projectgroep zelf, anderzijds is het de basis voor bewijsvoering van een goed samenwerkingsverband voor de certificerende instantie.

Het plan moet duidelijk maken wie wat doet en wat al is bereikt in het kader van de verbetering van de veiligheid. Het is dus van essentieel belang dat het plan van aanpak een goed en realistisch beeld geeft van de reeds gemaakte afspraken en de nog te nemen stappen. Het plan van aanpak is daarmee het middel om zowel samenwerking als de concrete maatregelen en doelstellingen inzichtelijk te maken.

#### 2.3.2 ELEMENTEN PLAN VAN AANPAK

De uitkomst van de veiligheidsanalyse is bepalend voor het opstellen van een plan van aanpak. Op basis van deze informatie wordt het mogelijk om doelstellingen, maatregelen en activiteiten te definiëren. Het concretiseren van de doelen (en daarmee de maatregelen en activiteiten) is noodzakelijk. Dit maakt de doelen meetbaar voor evaluatie.

Omschrijf de doelstellingen SMART:

- Specifiek: ze moeten aangeven wat er precies wordt gedaan, helder en duidelijk.
- Meetbaar: ze moeten een norm aangeven om te kunnen meten of het doel werd gehaald.
- Acceptabel: ze moeten worden gedragen door iedereen zodat het engagement er is om er energiek en met voldoening aan deel te nemen.
- Realistisch: ze moeten gehaald kunnen worden, leg de lat niet te hoog - maar ook niet te laag, je moet er vat op hebben. De doelen moeten met acceptabele inspanningen bereikt kunnen worden.
- Tijdgebonden: ze moeten de termijn vermelden 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. De ondernemers van dit winkelgebied hebben dit probleem aangekaart en zij willen dat hier nu echt eens wat aangedaan wordt. De onderstaande geconcretiseerde doelstelling kan dan gedefinieerd worden:*

*De KVO-aanpak moet ertoe bijdragen dat het aantal geregistreerde gevallen van geluidsoverlast op winkelplein X tussen 01-03-2008 en 01-06-2008 met minimaal 15% afneemt.*

*Bij het op deze wijze formuleren van doelstellingen moet de ambitie samengaan met de werkelijkheid. Het stellen van onrealistische doelen (bijv. 100% i.p.v. 15%) zorgt alleen maar voor teleurstelling. Daarnaast is het van belang dat iedere partij zich kan vinden in de doelstellingen.*

Het plan van aanpak is lokaal van aard. Er dient rekening gehouden te worden met de prioriteiten die zijn opgesteld in de veiligheidsanalyse. In de eerste plaats wordt in het plan van aanpak samengevat hoe de huidige veiligheidssituatie is en welke problemen zijn geconstateerd. Plan niet te veel maatregelen. Het risico bestaat dat het overzicht vermindert. Resultaten worden dan minder snel geboekt. Vervolgens dienen doelstellingen, maatregelen en activiteiten gedefinieerd te worden.

Ook moet duidelijk worden omschreven wanneer en op welke wijze er geëvalueerd wordt. Dat geldt voor de samenwerking als geheel, alsmede voor de resultaten van de maatregelen die uit de doelstellingen zijn afgeleid.

Een voorbeeld van een plan van aanpak KVO is beschikbaar op de website van het CCV (→ [www.hetccv.nl/kvo](http://www.hetccv.nl/kvo)).

#### INHOUDSOPGAVE PLAN VAN AANPAK KVO

*Het plan van aanpak bevat minimaal de volgende elementen:*

- Een schriftelijk vastgelegd en goedgekeurd activiteitenplan voor minimaal 2 jaar.
- SMART omschreven doelstellingen en maatregelen in relatie tot de speerpunten zoals bepaald in de veiligheidsanalyse (stap 2).
- Omschrijving van de missie, visie en strategie van het KVO-samenwerkingsverband.
- Een vastgesteld beeld van de gewenste situatie ná implementatie van de maatregelen.
- Vaststelling van evaluatiemomenten en criteria.
- Een balans tussen de inspanningen van publieke en private partners.
- Projectplan voor de uitvoering van de gekozen maatregelen.
- Financiële paragraaf (mensen en middelen).
- Procedure bij interne en externe geschillen.



### 2.3.3 PROCESBEWAKER

Vergeet niet om in het plan van aanpak duidelijk aan te geven wie de projectleider is voor het KVO-traject. In de beginfase van een KVO is het enthousiasme voldoende om vooruitgang te boeken. Maar het continue proces van het KVO vraagt om een termijnbewaker die de partners informeert en enthousiasmeert. In veel gevallen wordt het proces naar certificering ondersteund door een externe procesbegeleider (veelal afkomstig van MKB Nederland of het Hoofdbedrijfschap Detailhandel). Een procesbegeleider begeleidt een proces, niet het KVO-traject. De verantwoordelijkheid blijft dan ook lokaal.

Besef dat deze begeleider na de certificatie weinig tot geen inspanningen meer verricht. Het KVO-samenwerkingsverband moet aansluitend zelfstandig worden gedragen door de lokale partijen. Houd hier rekening mee in het plan van aanpak. De uitvoering van de maatregelen (inclusief begroting) dient door alle partijen afzonderlijk in hun eigen jaarplannen te worden opgenomen. Benoem dus duidelijk wie wat doet. Voor de uitvoering van diverse maatregelen is het aan te bevelen om aan te sluiten bij bestaande georganiseerde partijen zoals parkmanagement (bedrijventerreinen) of centrummanagement (winkelgebieden).

## 2.4 KVO AANVRAGEN EN CERTIFICERING

Nadat het plan van aanpak is opgesteld, zal het samenwerkingsverband over moeten gaan tot verdere bekrachtiging van de ambities. De gewenste inspanningen worden vertaald in zichtbare maatregelen; plannen worden omgezet in activiteiten. Dit is een moment om stil te staan bij de inspanningen van het samenwerkingsverband. Tevens richt deze stap zich op het verkrijgen van het KVO-certificaat. Het certificaat levert het bewijs dat de opgestelde maatregelen binnen de projectorganisatie ook ten uitvoer zullen worden gebracht.

Bedrijventerreinen en winkelgebieden komen voor certificatie in aanmerking als zij een aantal structurele maatregelen op het gebied van veiligheid treffen. Het certificaat kan behaald worden als een samenwerkingsverband is georganiseerd en er een plan van aanpak is opgesteld op basis van een veiligheidsanalyse.

Na een grondige en onafhankelijke beoordeling wordt bekeken of de aanvraag wordt gehonoreerd.<sup>4</sup> Deze beoordeling wordt uitgevoerd door een certificatie-instelling (kijk voor meer informatie en contactgegevens op → [www.hetccv.nl/ci](http://www.hetccv.nl/ci)).

Het moment van certificering is een bewijs van de ambities en vormt een controle op de geleverde inspanningen. Het verkrijgen van het certificaat is tot nu toe alleen maar een bewijs van geleverde prestaties binnen de werkgroep, maar mag uiteraard wel gevierd worden.

### KERNELEMENTEN CERTIFICATIE

De kernelementen die bij een certificatie aan bod komen zijn in ieder geval:

- Het beoordelen van de documentatie.
- Schouw in het gebied.
- Interviews met projectleden.

Om ook na de certificering de aandacht niet te laten verslappen, zal sterk worden toegezien op de borging van het samenwerkingsverband in relatie tot de gestelde maatregelen. Het is daarom een pré om al vóór het verkrijgen van het certificaat een aantal van de afgesproken maatregelen in praktijk te brengen. Enerzijds toont dat de kwaliteit van het samenwerkingsverband aan, anderzijds worden er zo al resultaten zichtbaar, waardoor het commitment van de samenwerkende partijen wordt vergroot.

<sup>4</sup> Na het uitvoeren van de maatregelen kan een hercertificering worden aangevraagd. In de praktijk blijkt de periode tussen certificering en hercertificering ongeveer twee jaar in beslag te nemen. Hercertificering wordt beoordeeld op uitvoering van maatregelen, effectmeting en het bijgestelde plan van aanpak.

## 2.5 UITVOERING PLAN VAN AANPAK

Dit is een cruciaal onderdeel binnen de cyclische benadering van het KVO. De insteek is dat partijen niet alleen maar een certificaat wensen, maar in overleg treden met elkaar om ook daadwerkelijk te werken aan veiligheidsproblemen.

Het risico van berusting bij het behalen van het KVO-certificaat vertaalt zich rechtstreeks in vertraging en zelfs uitstel van het uitvoeren van maatregelen. Ook een te veel aan geplande maatregelen kan ‘verlamdend’ werken. Juist het zichtbaar werken aan de verbetering van veiligheid versterkt het samenwerkingsproces.

### BORGING

Het proces van voortgang moet bewaakt worden, zodat er geen verslapping optreedt in de dynamiek van het KVO. Het proces is al geborgd in het plan van aanpak van het KVO, maar dient verder wel goed gemonitord te worden door de projectleider. Enkele elementen die van belang zijn bij de borging van een vitaal KVO zijn hieronder omschreven.

- *Structureel overleg.* Stel een vergaderschema op waarin ieder werkgroep lid zich kan vinden.
- *Bestending van de werkgroep.* Formaliseer de leden van de werkgroep. Houd rekening met vertegenwoordiging van alle relevante partijen en inventariseer of een aanvulling gewenst is.
- *Maak heldere taakverdelingen.* Ieder werkgroep lid heeft een bepaalde taak in de uitvoering van de maatregelen. Zorg dat deze goed zijn vastgelegd.
- *Houd rekening met budgetten.* Het grootste knelpunt is dat er geen besluiten zijn genomen ten aanzien van financiën. Zeker binnen het gemeentelijk apparaat dienen budgetverdelingen goed te zijn ingepland.

### COMMUNICATIE

Leg de uitvoering van de activiteiten en de voortgang goed vast. Daarnaast is communicatie van groot belang. Communicatie is de sleutel tot succes om het draagvlak te vergroten en individuele ondernemers binnen het KVO te betrekken bij de vorderingen.

### UITVOERING MAATREGELEN

Het is goed om te overwegen of de uitvoering van de maatregelen kan worden gerealiseerd door een centrummanagement of parkmanagement. Dat zorgt ervoor dat het KVO-samenwerkingsverband als stuurgroep kan werken, terwijl de uitvoering ergens anders wordt belegd.

## 2.6 EVALUATIE EN NIEUWE ANALYSE

De maatregelen uit het plan van aanpak zijn uitgevoerd en gerealiseerd. Het kan voorkomen dat sommige maatregelen, door gewijzigde omstandigheden of andere aanwijsbare redenen, niet tot uitvoering zijn gebracht.

Het is aan te bevelen de resultaten van het KVO periodiek te meten. In het plan van aanpak is aangegeven op welk moment er geëvalueerd wordt. De evaluatie is geen eindpunt; het is de doorstart naar herziening van het plan van aanpak. Hiervoor zijn nieuwe meetgegevens noodzakelijk. De nieuwe analyse is een vervolgmeting (of 1(één)meting) zoals deze in stap 2 (veiligheidsanalyse) is gemeten.

Voor de evaluatie van het KVO kan gebruik worden gemaakt van effectevaluatie en procesevaluatie. Dit zijn twee vormen van projectevaluatie, die elkaar aanvullen en die samen antwoord geven op de vraag hoe succesvol de cyclus van het KVO is geweest.

### 2.6.1 EVALUATIE VAN DE MAATREGELEN

De evaluatie van de samenwerking is een procesevaluatie. Om de maatregelen te evalueren dient een effectevaluatie uitgevoerd te worden. In het plan van aanpak is aangegeven op welk moment er geëvalueerd wordt. Behalve een nameting is het ook mogelijk om tussenmetingen te verrichten. Het resultaat van een tussentijdse evaluatie kan zijn dat bijstelling moet plaatsvinden. De evaluatie achteraf dient als input voor het herijken van de veiligheidsanalyse.

**ANALYSEREN VEILIGHEIDSSITUATIE**

Resultaten kunnen pas goed worden gemeten als, na een bepaalde periode, dezelfde gegevens worden geanalyseerd. In de veiligheidsanalyse (zie stap 2) is al gemeten wat de veiligheidssituatie op dat moment was, aangevuld met de bijdragen vanuit de workshop en de schouw.

Door de veiligheid in dit stadium opnieuw te analyseren, kan worden nagegaan of er daadwerkelijk een verbetering van de veiligheid heeft plaatsgevonden. Om de meting gelijk te houden is het wel van belang dat op basis van dezelfde methode en vragen als in stap 2 wordt gewerkt.

**2.6.2 EVALUATIE VAN DE SAMENWERKING**

Bij een procesevaluatie staat het verloop (de uitvoering) van het KVO-project centraal. Er wordt een oordeel gevormd over de wijze waarop een project wordt uitgevoerd. Dit gebeurt op basis van observatie, vraagesprekken en analyse van administratieve gegevens. Een procesevaluatie kan o.a. uitspraken doen over de kosten, de manier waarop het gelopen is, de uitvoering van de diverse maatregelen en de medewerking van bepaalde groepen, partijen of mensen. Ook hierbij is het overigens mogelijk om tussentijds een meting te verrichten waardoor er bijgestuurd kan worden gedurende de rit. Vanwege het cyclische karakter van de KVO, is de output hiervan van belang om de samenwerking kwalitatief hoog te houden bij het opnieuw doorlopen van de verschillende fasen. Een goede evaluatie zorgt voor een permanente toegevoegde waarde van de samenwerking.

**EVALUATIERAPPORT**

Om de resultaten te evalueren moet er een rapport worden opgesteld waarin onder meer wordt omschreven wat de bevindingen zijn van alle werkgroepleden met betrekking tot de samenwerking en de maatregelen die zijn uitgevoerd.

Denk hierbij aan:

- Invulling van de afspraken.
- Zijn de doelstellingen gehaald?
- Zijn resultaten behaald?
- Bevindingen van de samenwerkende partijen.

Bespreek de evaluatie ook met de doelgroep of andere betrokkenen, zodat feedback mogelijk is. Een structurele aanpak betekent ook dat het verzamelen van gegevens over de effecten van de aanpak een continu proces blijft.

Ten slotte verdient het ook de aanbeveling om de samenwerking per KVO-fase afzonderlijk te evalueren. Een goede evaluatie zorgt voor een permanente toegevoegde waarde van de samenwerking. De gegevens uit de nieuwe veiligheidsanalyse en het evaluatierapport zijn input voor het aanpassen van het plan van aanpak.

**INHOUDSOPGAVE EVALUATIEVERSLAG**

*Het evaluatieverslag hoeft geen wetenschappelijk werkstuk te worden, het kan beperkt blijven tot de essentie.*

*Een voorbeeld van (de inhoudsopgave van) een evaluatieverslag is:*

**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*

*Aanbevelingen*

De handleiding 'Evaluatie preventieprojecten' (CCV, 2006) is een handig hulpmiddel bij de evaluatie. De handleiding is te downloaden of gratis te bestellen via de website van het CCV (→ [www.hetccv.nl/webwinkel](http://www.hetccv.nl/webwinkel)).

**2.7 PLAN VAN AANPAK VERNIEUWEN**

Op basis van de evaluatie en de nieuwe analyse (stap 6) maakt het samenwerkingsverband een nieuw plan van aanpak. Dit plan is gericht op aanvullende stappen die moeten worden genomen in zowel het proces als bij de uitvoering van maatregelen. Het is belangrijk dat hierin gewijzigde situaties (herstructurering, uitbreiding, wijzigingen in bestemmingsplan) worden meegenomen, voorzover die van toepassing zijn.

In het plan van aanpak is een aantal vaste onderdelen opgenomen:

- Samenvatting van de uitkomst van de veiligheidsanalyse en evaluatie van de resultaten van de samenwerking.
- Vaststellen van het beeld van de bestaande situatie.
- De structuur van de samenwerking.
- Concrete maatregelen en doelstellingen.
- De missie, visie en strategie van het samenwerkingsverband.
- Het vaststellen van het beeld van de gewenste situatie.
- Besluitvorming en activiteitenplan.
- Evaluatiemomenten en criteria.

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

## **2.8 HERCERTIFICERING**

Hercertificering is feitelijk gelijk aan stap vier, waarbij het eerste certificaat werd verleend. Bij de hercertificering wordt het KVO-verband wederom getoetst op zijn samenwerking en de uitvoering van de maatregelen.

### **CONTINUE SAMENWERKING**

De hercertificering vindt meestal plaats op het moment dat het samenwerkingsverband zo'n twee jaar actief is. Vaak zijn rond deze tijd de grootste knelpunten in kaart gebracht en de maatregelen om deze aan te pakken uitgevoerd. Ook als er geen grote problemen meer zijn, is het van groot belang dat de structuur van het samenwerkingsverband blijft bestaan. Voordeel hiervan is dat de KVO-samenwerking, naast het effectief aanpakken van de veiligheidsproblematiek, een grote meerwaarde heeft in het vroegtijdig signaleren van nieuwe knelpunten.

Maak niet de fout het samenwerkingsverband op te heffen vanwege het behalen van de nagestreefde resultaten. De oplossing van de problemen is juist mede door het KVO gerealiseerd. Het aanhouden van de overlegstructuur houdt dynamiek in het gebied. Blijf daarom ook communiceren naar de doelgroep en andere relevante partijen. Daarnaast kan in deze fase ook gekeken worden naar andere veiligheidsproblemen. Verdieping en uitbreiding kan een KVO verder versterken.



**HOOFDSTUK 3****MEER INFORMATIE****3.1 MODULES KVO**

Als aanvulling op het Keurmerk Veilig Ondernemen heeft het Centrum voor Criminaliteitsbeheersing en Veiligheid een aantal thematische modules ontwikkeld. Deze modules zijn primair bedoeld voor KVO-samenwerkingsverbanden maar kunnen ook voor andere partijen interessant zijn.

**OVERLAST DOOR JONGEREN**

De module 'Overlast door jongeren' biedt de mogelijkheid om problemen op het gebied van overlast door jongeren te analyseren en aan te pakken. Daarnaast geeft de module informatie over projecten en aanpakken die worden ingezet om overlast tegen te gaan.

**AGRESSIE EN GEWELD**

De module 'Agressie en geweld' richt zich vooral op mogelijkheden om agressie en geweld tegen het bedrijfsleven te voorkomen. De module kan dienen als hulpmiddel om te komen tot een veiliger werkomgeving. Aan bod komen maatregelen die ondernemers gezamenlijk en individueel kunnen treffen. Ook wordt verwezen naar relevante organisaties op het gebied van agressie en geweld.

**BRANDVEILIGHEID**

De module 'Brand' is ontwikkeld als hulpmiddel om de brandveiligheid op bedrijventerreinen en in winkelgebieden te vergroten. De module gaat onder andere in op de brandveiligheid van het eigen bedrijf, de brandveiligheid van de buurbedrijven en de brandveiligheid van het openbare gebied op het bedrijventerrein of in het winkelgebied.

**PUBLIEK-PRIVAAT CAMERATOEZICHT**

Publiek-privaat cameratoezicht geeft instanties als politie, ondernemers, particuliere beveiligers en gemeenten de mogelijkheid om een andere partij gestructureerd en in een vroeg stadium te betrekken bij incidenten. De module 'Publiek-privaat cameratoezicht' geeft algemene informatie over publiek-privaat cameratoezicht en beschrijft de voor- en nadelen voor de afzonderlijke samenwerkingspartners binnen een KVO.

De modules zijn beschikbaar via → [www.hetccv.nl/kvo](http://www.hetccv.nl/kvo)

### 3.2 PROCESBEGELEIDING

#### HOOFDBEDRIJFSCHAP DETAILHANDEL (HBD)

Het HBD stimuleert en ondersteunt de lokale KVO-projecten in het land met een team van regionaal opererende adviseurs. Deze projectadviseurs kunnen kosteloos door winkelgebieden worden ingehuurd. Meer informatie is te vinden op → [www.stopwinkelcriminaliteit.nl](http://www.stopwinkelcriminaliteit.nl) of telefonisch via: (070) 338 56 13.

#### MKB NEDERLAND

MKB Nederland heeft een speciaal KVO-team. Dit team bestaat uit procesbegeleiders die bedrijventerreinen gratis bijstaan met raad en daad. De procesbegeleiders hebben een ruime ervaring met publiek-private samenwerking en beschikken over best practices en andere nuttige informatie. Meer informatie is te vinden op: → [www.kvo.mkb.nl](http://www.kvo.mkb.nl) of telefonisch via: (015) 219 12 37.

#### CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID (CCV)

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

Contactpersoon KVO: Rodney Haan

T (030) 751 67 77

F (030) 751 67 01

E [info@hetccv.nl](mailto:info@hetccv.nl)

I [www.hetccv.nl/kvo](http://www.hetccv.nl/kvo)





**BIJLAGE 1**

# MAATREGELN

## KVO-WINKELGEBIEDEN

In dit deel van het handboek worden maatregelen<sup>5</sup> beschreven die in het plan van aanpak kunnen worden opgenomen. De beschreven 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 is een keuzemenu waaruit verschillende gerechten gekozen kunnen worden. Afhankelijk van de problemen en het karakter van het winkelgebied kan een optimale maatregelenmix worden samengesteld.

De maatregelen zijn onderverdeeld in gemeenschappelijke maatregelen (de openbare ruimte) en maatregelen die de individuele ondernemer (op winkelniveau) kan treffen.

**GEMEENSCHAPPELIJKE MAATREGELN**

Een winkel ligt nooit geïsoleerd. Het heeft te maken met het winkelgebied als geheel en de omgeving van het gebied die ook van invloed is op het veiligheidsniveau. Om qua veiligheid voor een goed winkelgebied te zorgen is een aantal maatregelen mogelijk. De maatregelen gaan over onderhoud van het winkelgebied (schoon, heel en veilig), het realiseren van hoogwaardige fietsparkeervoorzieningen, het op hoog niveau brengen van de parkeergelegenheid in en om het winkelcentrum en het verhogen van de veiligheid op fiets- en looproutes van/naar het winkelgebied.

**INDIVIDUELE MAATREGELN**

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. 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.

**GEMEENSCHAPPELIJKE MAATREGELN (OPENBARE RUIMTE)****INRICHTING WINKELGEBIED**

- De (hoofd- en neven-) entrees en buitengevel van het winkelcentrum zijn attractief, herkenbaar, overzichtelijk en (indien afsluitbaar) goed tegen inbraak beveiligd.
- De centrale publieksruimte is attractief, overzichtelijk, geeft een goede oriëntatie, is niet uitnodigend voor ongewenst gebruik en ingedeeld in herkenbare zones.
- De centrale publieksruimte van een winkelcentrum is zoveel mogelijk vrij gehouden van objecten, omdat die het zicht en de doorloop van het publiek zouden kunnen belemmeren. Voor objecten zoals kiosken, balies en objecten van ambulante handel geldt:
  - objecten beslaan maximaal 20% van het vloeroppervlak;
  - de hoogte van het object is maximaal 1/3 van de totale hoogte van de hal;

<sup>5</sup> Deze maatregelen zijn gebaseerd op de maatregelen uit de handboeken Keurmerk Veilig Ondernemen Bedrijventerreinen en Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelgebieden, Stuurgroep NPC, 2003.

- tussen het object en de wand is minimaal 10 meter open;
- objecten kunnen niet direct aansluitend tegen de wand staan (dit zou het zicht en de loopstroom ernstig belemmeren).
- In het winkelcentrum zijn voldoende toiletten gezien het verwachte gebruik, ze liggen centraal in het gebied en de weg ernaar is gemakkelijk te vinden. Het gebruik is gereguleerd ófwel door een automatisch betaalsysteem ófwel door aanstelling van een toezichthouder. Goede bewegwijzering vanuit het gehele gebied wordt aanbevolen. De toiletten kunnen in de openbare ruimte aanwezig zijn, maar ook in de individuele winkelvestigingen. De voorkeur gaat uit naar de aanwezigheid van voldoende toiletten in de openbare ruimte.
- Daglicht of daaraan gelijkwaardige kunstlichtvoorziening is noodzakelijk. Goede verlichting betekent in dit geval een horizontale verlichtingssterkte tussen 200 en 5000 lux.
- Zorg voor slagvaste verlichting en slagvaste spiegel(s).
- Prullenbakken en asbakken zijn aanwezig bij de entree of bij wasbakken (asbakken met vlamdovende eigenschappen, bijvoorbeeld zand op de bodem).
- Het winkelgebied is eenvoudig surveilleerbaar. In het winkelgebied zijn lange, ononderbroken zichtlijnen. Nissen in de bebouwingwand ontbreken. Gestreefd wordt naar een zodanige structuur van wegen en gangen dat het mogelijk is om in een korte ronde het gehele winkelcentrum te kunnen overzien. Daarmee wordt de efficiëntie van de surveillance vergroot.
- In het winkelgebied is een post voor toezichthouders, die goed in het zicht en in de loop van het publiek ligt. De post voor toezichthouders is goed zichtbaar voor het publiek, ligt aan een van de hoofdroutes, maar heeft daarnaast ook een toegang die niet direct in het zicht van het publiek ligt (bijv. voor arrestanten).

#### **ONDERHOUD**

- Er is een onderhoudsplan beschikbaar voor het winkelgebied zelf en voor de direct omliggende parkeervoorzieningen, fietsenstallingen, plantsoenen en groenstroken en eventueel 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 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).

#### **ZICHTBAARHEID EN VERLICHTING**

- In ruimten die niet tot de centrale publieksruimte behoren (gangen/passages) staan geen kiosken, balies of objecten van ambulante handel.
- Er is daglicht in de centrale publieksruimte en in de nevenruimten van het winkelcentrum. De verlichting is zeer goed, al dan niet door middel van kunstmatige verlichting (de verlichting is goed als de kleurtemperatuur niet hoger is dan 5000K en als de horizontale verlichtingssterkte tussen 200 en 5000 lux bedraagt).
- Met name bij vertakkingen is de verlichting goed (helder, prettig en gelijkmatig).
- Verder is het niveau van de verlichting bij overgangssituaties gelijkmatig.
- Indien er afzonderlijke routes zijn voor het personeel, zijn deze overzichtelijk en goed verlicht.
- Zorg ervoor dat de buitengevel(s) op enigerlei wijze worden verlicht (bij voorkeur met spaarlampen in slagvast armaturen, gemonteerd op een hoogte van minimaal 2,70 meter en aangeschakeld door een zogenaamde schemerschakelaar).
- De entree is al op afstand te herkennen en vormt een herkenningspunt. De entreezone is door middel van extra verlichting benadrukt.
- Er is een duidelijk onderscheid tussen de hoofdentree en de nevenentrees, d.w.z. dat de hoofdentree als zodanig herkenbaar is. Er is vrij zicht op de entree vanuit de omgeving en bij voorkeur ook vanuit woningen. Groen, luifels of obstakels belemmeren niet het zicht op de entree.
- Als de entree afsluitbaar is, zijn de deuren transparant, bijvoorbeeld door middel van transparante rolluiken of transparante schuifdeuren.
- Het niveau van de verlichting aan de buitenkant van het winkelcentrum is goed (helder, prettig, gelijkmatig): 16K bij RA-waarde >25 of 17K/16L bij RA-waarde > 60. Er zijn geen obstakels in de directe omgeving van het winkelcentrum die het zicht of de zichtlijnen belemmeren.

Op deze manier wordt de kans op auto-inbraken beperkt, hetgeen ook de attractiviteit van het hele winkelcentrum ten goede komt.

#### **ZONERING/MARKERING TERRITORIA**

- Voor de klant is duidelijk herkenbaar waar het winkelcentrum begint.
- In het winkelcentrum gelden de huisregels. Indien er in het winkelcentrum camera's worden gebruikt, wordt dit aan de klant kenbaar gemaakt (kijk voor meer informatie over de inzet van cameratoezicht op → [www.hetccv.nl/cameratoezicht](http://www.hetccv.nl/cameratoezicht)).
- Entrees van voorzieningen die veel bezocht worden door kwetsbare gebruikersgroepen liggen op drukke plekken of dichtbij openbaar vervoer. Kwetsbare gebruikersgroepen zijn over het algemeen vrouwen, kinderen en ouderen. Voorbeelden van voorzieningen die vooral door dergelijke gebruikersgroepen worden bezocht zijn: bibliotheek, bejaardensoos, banken, postkantoor, fitnessruimte/dansstudio, schouwburg/theater. Drukke plekken zijn bijvoorbeeld de hoofdruimte in het winkelcentrum en de ruimten vlakbij (hoofd) entrees. Dichtbij openbaar vervoer betekent dat een obstakelvrije looproute maximaal 200 meter lang is.
- Het gebruik van de uitstalruimte is gemarkeerd en gereguleerd.
- Het winkelfront verloopt langs een rechte rooilijn zonder verspringingen of nissen.
- Aan de pui van de winkels zijn geen obstakels te vinden die het zicht belemmeren of qua brandveiligheid gevaarlijk zijn.
- Terrassen zijn van een markering voorzien; dit kan een plantenbak zijn, maar ook een ijle balustrade.
- Nevenruimten voor het publiek in het centrum (d.w.z. gangen/passages) voldoen zoveel mogelijk aan dezelfde eisen voor ruimtelijke veiligheid als de centrale ruimte(n).
- De laad- en loszone is duidelijk afgebakend en duidelijk herkenbaar. De routes voor het publiek lopen in geen geval over of door de laad- en loszone. Indien mogelijk heeft alleen het geautoriseerde personeel toegang tot deze zone.
- Ruimtelijke randvoorwaarden voor veilig geldtransport worden geschapen. De geldtransportwagen kan met de achterkant tot vlak tegen de gevelkuis gereden worden. De gevelkuis bevindt zich vlakbij de uitvalroute en is niet achteraf gelegen.
- Bovenstaande regels worden in de huur- of koopovereenkomst opgenomen.
- Wanneer gekozen is voor centrummanagement, wordt naleving daarin ingebed.

#### **ATTRACTIVITEIT**

- Blinde wanden worden zoveel mogelijk voorkomen en ontbreken zeker langs routes van langzaam verkeer. Indien blinde wanden aanwezig zijn (al dan niet langs routes van langzaam verkeer), wordt aan de vormgeving zodanig aandacht besteed, dat zorg voor de buitengevel blijkt.
- Blinde muren en wanden (definitie: 5 meter of meer aaneengesloten wand, zonder ramen of deuren wordt aangemerkt als 'blinde wand') zijn volledig bedekt met attractieve en eenvoudig te reinigen materialen, zoals tegels, glas, roestvrij staal of harde gladde panelen (bijvoorbeeld trespa of het zeer vandalisme bestendige vollkern). Ook masterpieces (graffiti in opdracht van de eigenaar), reclamepanelen/billboards of een graffiti werende coating kunnen toegepast worden om graffiti te voorkomen.
- In de omgeving van het winkelcentrum worden duurzame materialen toegepast. Deze materialen zijn gemakkelijk te beheren (snel te vervangen bij beschadiging, geheel schoon te maken in korte tijd). Voorbeelden:
  - voor vloeren: tegels;
  - voor straatmeubilair: roestvrij staal;
  - voor wanden: glas, tegels, roestvrij staal en hout (hout op minimaal 3,5 meter vanaf de vloer).
- Kiosken en overige los in de ruimte geplaatste objecten zijn attractief, makkelijk te onderhouden en belemmeren het zicht en de doorloop zo min mogelijk.
- Gebruik van duurzame materialen: het gebruik van tegels, glas, hout en roestvrij staal wordt geadviseerd.
- Maximaal 25% van de oppervlakte van gevels waar publiek langsloopt zijn van onattractief materiaal gemaakt (bijvoorbeeld beton, stalen keerwanden, golfplaat of damwandprofielen).

De overige 75% is van attractief materiaal (bijvoorbeeld tegels, glas, hout of roestvrij staal) of is bedekt met decoraties, zoals een tegeltableau, masterpieces (graffiti in opdracht van de eigenaar) of reclamepanelen/billboards. Hout kan alleen op een minimale hoogte van 3,5 meter vanaf de vloer toegepast worden.

- De puien van de winkels zijn attractief, dragen bij aan doorzicht en overzicht; eventuele uitstallingen brengen op generlei wijze de doorstroming van het publiek in gevaar.
- Geen rolluiken of ten hoogste transparante dienen gebruikt te worden.
- De etalage is tijdens de openstelling van het winkelcentrum verlicht, ook al is de winkel nog/al gesloten.
- Het etalagelicht blijft ook na sluitingstijd op een minimumniveau branden.
- De openingstijden van de winkels en andere (ambulante) handel zijn vastgelegd. Dat kan ook betekenen dat een winkel tot een bepaalde tijd geopend moet zijn om de sociale controle in het winkelcentrum tijdens de openingstijd te waarborgen.
- De objecten zijn zodanig geplaatst dat ze geen verzamelplaats van zwerfvuil zijn en ze het schoonmaken niet hinderen. Dit kan onder andere eisen stellen aan het ontwerp van de objecten en op de positie ten opzichte van de wand: bijvoorbeeld bij een bank moet het eenvoudig zijn een bezem onder- en achterlangs te halen.
- Meubilair is duurzaam en attractief in materiaal en vormgeving.
- Objecten die gevoelig zijn voor diefstal en beroving (bijvoorbeeld geldautomaten) liggen op een plek waar de gebruiker, ook buiten winkeluren, gezien kan worden door het publiek en ten minste 3 meter buiten de looproute.
- De terrassen in de publieke ruimte zijn eenvoudig te beheren en belemmeren de looproutes niet. De verhuurbare ruimte is in overleg met partijen (met name brandweer) op tekening vastgelegd. Het verdient aanbeveling deze grenzen in de bestrating aan te geven (bijvoorbeeld met behulp van noppen of speciale tegels in de vloer) en de terrassen te begrenzen (met bijvoorbeeld muurtjes of plantenbakken tussen 0,80 en 1,20 meter hoog). Zitgelegenheid wordt zoveel mogelijk geconcentreerd op terrassen die onder toezicht van een horeca-exploitant vallen. De opslagplaats van stoelen en tafels bij terrassen buiten openingsuren van deze gelegenheid is zodanig gekozen dat deze in generlei opzicht een obstakel vormt: looproutes moeten vrijgehouden worden conform de brandweereisen.
- Vrije zitgelegenheid (i.e. niet op terrassen) wordt ingericht op kortstondig gebruik en gesitueerd op een locatie die niet aantrekkelijk is voor zwervers of hanggroepen.

#### **BRAND**

- Het winkelcentrum voldoet aan de brandveiligheidseisen van het op dat moment actuele bouwbesluit.
- Berging van afval vindt buiten bereik en buiten het zicht van het publiek plaats, dit in verband met brandstichting en de attractiviteit.
- De exploitatie van het winkelcentrum en van de (zeer) grote winkelvestigingen is onderworpen aan een gebruiksvergunning, die verstrekt wordt door de brandweer en die minimaal jaarlijks wordt gecontroleerd. Welke inrichtingen vergunningplichtig zijn, staat in de gemeentelijke bouwverordening of brandveiligheidsverordening.
- Er wordt een plan gemaakt voor een ontruimingsoefening en deze wordt gedurende de looptijd van het keurmerk tenminste één maal georganiseerd.
- Wanneer gekozen is voor centrummanagement, zijn de ontruimingsoefening en het preventieplan daarin ingebed.

#### **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 voor het laden en lossen in de openbare ruimte ligt, is de laad- en loszone verlicht en zichtbaar vanuit de openbare ruimte. Schrikverlichting kan alleen toegepast worden als het winkelend publiek en omwonenden er geen last van ondervinden.
- Voor de diverse laad- en loszones bestaat een goede bewegwijzering zodat het personeel altijd de juiste bestemming weet te vinden.

- De toegangsweg voor het laden en lossen is indien mogelijk beveiligd en alleen voor geautoriseerd personeel toegankelijk.
- Inpandige laad- en loszones hebben sterk de voorkeur. Indien dit niet mogelijk is en laad- en losstraten toch in de openbare ruimte moeten liggen, zorg er dan voor dat deze strikt gescheiden liggen van routes voor langzaam verkeer.
- Zoals hiervoor al vermeld, is zicht vanuit de openbare ruimte nodig op laad- en loszones in de openbare ruimte.
- Zorg in verband met de attractiviteit voor ruime afstand (richtlijn minimaal 4 meter) tussen de routes voor langzaam verkeer en de laad- en loszones.
- De capaciteit van de laad- en loszone is voldoende, zodat wachtende vrachtwagens geen overlast veroorzaken.
- Berging van afval en fust vindt buiten bereik en buiten het zicht van het publiek plaats, dit in verband met de attractiviteit.

#### **TOEGANKELIJKHEID**

- Er is duidelijk sprake van een afsluitbaar winkelgebied dan wel een openbaar, straatachtig winkelgebied. Een mengvorm kan, maar dan vraagt het een zeer zorgvuldige voorbereiding van de beslissing 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 winkelcentrum te komen.
- Als de entree afsluitbaar is, moet de brandweer ook bij stroomuitval binnen kunnen komen.
- De toestroom van publiek wordt bij alle typen zoveel mogelijk gebundeld.
- Het aantal entrees is maximaal 2 of slechts zoveel meer als strikt noodzakelijk is vanwege de situatie ter plekke.
- 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 en zitbanken die na verloop van tijd niet comfortabel meer aanvoelen.
- De klant kan zich goed oriënteren op basis van bewegwijzering, weghiërarchie, verlichting en bestrating. Bij vertakkingen wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen gelijkwaardig (centrale publieksruimte) en ongelijkwaardig (kleine passages) zodat de klant zich goed kan oriënteren. Alle gangen van het winkelcentrum hebben aan minstens één zijde winkeletalages en -ingangen.
- Zitbanken, prullenbakken en overige obstakels zijn buiten de looplijn opgesteld.
- Alle deuren, ramen, en overige gevelopeningen die bereikbaar zijn via een horizontaal werkvlak (of binnen een hoek van  $-30^\circ$  of  $+30^\circ$ ) van minimaal 0,60 x 0,60 meter, dat hoger ligt dan 3,50 meter en geen specifieke opklimmogelijkheden heeft, behoeven geen beveiliging. De minimale maten van het werkvlak zijn niet van toepassing op dakgoten. Alle deuren, ramen en overige gevelelementen die gerekend vanaf het hierboven beschreven werkvlak hoger zijn geprojecteerd dan 2,40 meter of meer dan 0,60 meter daarnaast en geen specifieke opklimmogelijkheden hebben, behoeven geen beveiliging.
- De routestructuur in de omgeving van het winkelcentrum is eenvoudig te doorgronden, zoals een rechte lijn, een kruis, een rechthoek of een cirkel.
- Speciaal de routes naar de hoofdentree zijn helder, echter ook de routes naar de nevenentree(s) kunnen eenvoudig gevonden worden.
- De mogelijkheid ter oriëntatie in de omgeving van het winkelcentrum is goed.
- In het gebied zijn herkenningspunten aanwezig (bijvoorbeeld de hoofdentree en de nevenentree(s)). De route is vrij van obstakels en wegwijzers zijn voorhanden.
- Er zijn zo min mogelijk niveaueverschillen. Het winkelcentrum is toegankelijk voor invaliden, bijvoorbeeld slechtzienden en rolstoelgebruikers. De hellingen voor rolstoelgebruikers lenen zich niet voor het skaten, bijvoorbeeld doordat een anti-skate laag is aangebracht.
- Doorgaande routes naar avondvoorzieningen zoals bars, discotheken en restaurants lopen buiten het winkelcentrum om.

**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.
- De verlichting is goed als de kleurtemperatuur niet hoger is dan 5000K en als de horizontale verlichtingssterkte tussen 200 en 5000 lux bedraagt.
- De fietsparkeervoorziening wordt zodanig gepositioneerd dat op de fietsparkeervoorziening en op de route van de fietsparkeervoorziening naar het winkelgebied zicht vanuit aangrenzende functies mogelijk is.
- Eventuele hoogteverschillen worden vloeiend en geleidelijk opgevangen (hellingshoek < 1:20).
- 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.
- 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 'wildparkeren' van fietsen tegen te gaan.
- 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 wildparkeren worden beperkt.
- 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.

**PARKEERTERREINEN**

- 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. Goede verlichting houdt onder andere in dat de RA-waarde groter is dan 60.
- In de overgangszone tussen het winkelgebied en het parkeerterein is het verlichtingsniveau zodanig, dat een comfortabele en gelijkmatige overgang tussen het verlichtingsniveau in het winkelgebied en het niveau op het parkeerterein wordt geboden.
- 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.
- Parkeerterreinen zijn overzichtelijk, goed verlicht en ingedeeld in compartimenten van maximaal 100 plaatsen.
- 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.
- 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.

**PARKEERGARAGES**

- Parkeergarages voldoen aan de veiligheidsrichtlijnen van de NEN 2443:2000. Daarin worden onder andere regels gegeven voor verkeersveiligheid, brandveiligheid en sociale veiligheid (zie bijlage C van de NEN 2443 op [www.nen.nl](http://www.nen.nl)).
- Bijzondere aandachtspunten wat betreft sociale veiligheid in een parkeergarage zijn:
  - goede oriëntatiemogelijkheden bij binnenkomst van de parkeergarage;

- goede oriëntatiemogelijkheden in de hele parkeergarage (door lange zichtlijnen en goede bewegwijzering);
- goede verlichting in verschillende ruimten van de garage (bijvoorbeeld op routes voor voetgangers: alleen verlichting op autoroutes is vaak 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.

### **INDIVIDUELE MAATREGELEN (WINKELNIVEAU)**

#### **VEILIGHEID IN DE 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 meeneembepurende 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 VOOR HET 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. Het CCV heeft de toolkit 'Selecteren op safe' ontwikkeld. Dit is een hulpmiddel bij de selectie van winkelpersoneel, met als aandachtspunt integriteit. De procedure is geschikt voor allerlei soorten winkels, waaronder ook supermarkten en warenhuizen (kijk voor meer informatie op → [www.hetccv.nl/webwinkel](http://www.hetccv.nl/webwinkel)).
- 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.

- 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.

#### **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 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.

#### **VEILIGHEID VOOR KLANTEN EN DE BEVEILIGING IN DE 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.
- 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 HET 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 '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.

- 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](http://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.
- 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.
- 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.
- Mocht er, ondanks de getroffen maatregelen, toch iets misgaan: doe altijd aangifte bij de politie. Uw gegevens kunnen de politie helpen bij het nemen van actie. En 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 toch mis heeft kunnen gaan, en neem maatregelen om herhaling te voorkomen.



**BIJLAGE 2**

# MAATREGELEN

## KVO-BEDRIJVENTERREINEN

In dit deel van het handboek worden maatregelen beschreven die in het plan van aanpak kunnen worden opgenomen. De beschreven maatregelen zijn niet verplicht voor het behalen van het KVO-certificaat en hoeven uiteraard niet allemaal uitgevoerd te worden. Het is een keuzemenu waaruit verschillende gerechten gekozen kunnen worden. Afhankelijk van de problemen en het karakter van het winkelgebied kan een optimale maatregelenmix worden samengesteld.

De maatregelen zijn onderverdeeld in gemeenschappelijke maatregelen (op het bedrijventerrein) en maatregelen die de individuele ondernemer (op bedrijfsniveau) kan treffen.

**GEMEENSCHAPPELIJKE MAATREGELEN**

Een bedrijf ligt nooit geïsoleerd. Het heeft te maken met het bedrijventerrein als geheel en de omgeving van het gebied die ook van invloed is op het veiligheidsniveau. Om qua veiligheid voor een goed bedrijventerrein te zorgen is een aantal maatregelen mogelijk. De maatregelen gaan over onderhoud van het terrein (schoon, heel en veilig), het realiseren van hoogwaardige parkeervoorzieningen, de toegankelijkheid voor hulpdiensten, het op hoog niveau brengen van de verlichting in het gebied en het realiseren van goede blusvoorzieningen.

**INDIVIDUELE MAATREGELEN**

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

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

**GEMEENSCHAPPELIJKE MAATREGELEN (OPENBARE RUIMTE)****INRICHTING BEDRIJVENTERREIN**

- Deel het bedrijventerrein zodanig in dat het mogelijk is de individuele terreinen af te scheiden van de openbare weg.
- Maak zoveel mogelijk gebruik van natuurlijke elementen (water, groenzones) om de toegankelijkheid van het bedrijventerrein en van terreingedeelten te beperken en om het terrein te zoneren. Pas indien nodig hekwerken toe.
- Geef voetgangers en fietsers indien mogelijk een eigen pad, dat weliswaar gescheiden is van het autoverkeer, maar wel direct in het zicht ligt van het autoverkeer.
- Beplanting (parkachtige omgeving is aantrekkelijk, maar niet 's avonds) of andere objecten mogen de zichtlijnen niet belemmeren.
- Pas op het bedrijventerrein 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 extra informatie geven die geen plaats op de bewegwijzering kan hebben.

- Uit het ontwerp van de openbare ruimte en van de individuele kavels moet duidelijk blijken wie verantwoordelijk is voor het gebied. Als het mijn en dijn niet duidelijk is, nodigt het gebied uit tot ongewenst gebruik en ontstaan beheerproblemen.
- De scheiding wordt attractief vormgegeven, bijvoorbeeld door middel van bestratingsmateriaal en beplanting.

#### **VERLICHTING**

- Verlicht de openbare ruimte goed, dat wil zeggen helder, prettig en gelijkmatig. Uitgangspunt is dat iemand op een afstand van vier meter herkend moet kunnen worden.
- Verlicht routes voor langzaam verkeer alleen als het een noodzakelijke route is. Recreatieve routes waarop 's avonds en 's nachts nauwelijks sociale controle is en waarvoor alternatieve routes mogelijk zijn, worden beter niet verlicht. Schijnveiligheid moet voorkomen worden.
- In veel gevallen is aparte verlichting voor het langzame verkeer noodzakelijk. Voor autoverkeer wordt namelijk vaak licht toegepast met een slechte kleurherkenning (oranje of roze licht) en 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.
- Houd bij de keuze van de lichtmasthoogte rekening met de menselijke maat van het langzame verkeer. Masten van 4 of maximaal 6 meter hoogte passen bij die menselijke maat.
- 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.
- Onderscheid hoofdwegen niet van nevenwegen door te variëren met de lichtkleur, maar laat de hoogte van de lichtmasten variëren. Het veel toegepaste oranje licht op hoofdwegen heeft namelijk een slechte kleurherkenning tot gevolg, waar vooral het langzame verkeer last van heeft.
- Het lichtontwerp en het ontwerp van het openbaar groen (met name de (straat-)bomen) dienen op elkaar afgestemd te worden. De kronen belemmeren de verlichtingsarmaturen niet (richtlijn tot stam minimaal 8 meter).

#### **PARKEREN**

- Indien vrachtwagens in de openbare ruimte geparkeerd moeten kunnen worden (kan toegestaan worden 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.
- Bij een collectieve parkeerplaats moeten de verantwoordelijkheden duidelijk vastgelegd worden, evenals het beheer en eventueel toezicht.

#### **TOEGANKELIJKHEID HULPDIENSTEN**

- Het bedrijventerrein dient via twee ten minste 5,50 meter brede, voor brandweervoertuigen bruikbare toegangswegen ontsloten te worden. De vrije doorgangshoogte dient ten minste 4,20 meter te bedragen. De benodigde profielmaten van de wegen dienen afgestemd te worden met de brandweer, omdat de breedte van gebruikte voertuigen kan verschillen. De draagkracht van het wegdek dient berekend te zijn op een asbelasting van 100 kN. De bruikbare breedte van de wegen met name in bochten moet zodanig zijn dat aanrijdende brandweervoertuigen niet gehinderd worden door vertrekkende voertuigen. Houd bij het bepalen van de benodigde wegbreedte ook rekening met al dan niet geparkeerde personenwagens of vrachtwagens.
- Zorg ervoor dat terreinafscheidingen en andere barrières (bijvoorbeeld paaltjes, pollars of slagbomen) de werkzaamheden van de brandweer niet hinderen. De brandweer moet binnen 8 minuten ter plaatse kunnen zijn en een onverwachte barrière op hun weg is absoluut niet wenselijk. Eventueel kunnen op hekwerken brandweersleutelsystemen aangebracht worden. Overleg met de brandweer is op dit punt belangrijk.

**BLUSWATERVOORZIENING**

- Zorg ervoor dat er een goede primaire en secundaire bluswatervoorziening beschikbaar is. Bij een calamiteit wordt in eerste instantie met meegebracht bluswater geblust, maar binnen zes minuten moet aangesloten kunnen worden op brandkranen van de primaire bluswatervoorziening. Het is namelijk van groot belang dat de blussing ononderbroken kan worden uitgevoerd. Vervolgens kan ook secundair bluswater nodig zijn. Dit kan gehaald worden uit geboorde putten, een gevuld bluswaterriool, vijvers of waterpartijen of de centrale bluswatervoorziening (waarop bijvoorbeeld ook de sprinklerinstallaties van gebouwen aangesloten kunnen worden). Combinaties van deze vier bronnen van bluswater zijn mogelijk, maar de voorkeur gaat uit naar een beperkt aantal bronnen met voldoende capaciteit.
- Gedurende een grootschalige brandbestrijding kan het nodig zijn tijdelijk een noodvoorziening te treffen ten behoeve van extra bluswater aanvoer. Daartoe zal via een zogenaamde slangenweg water uit bijvoorbeeld een kanaal getransporteerd worden naar de plaats van inzet. De eerste brandweereenheid moet binnen zes minuten een verbinding kunnen maken tussen waterwinplaats en watertank of tussen waterwinplaats en verdeelstuk. Overleg met de brandweer hierover is van belang.
- Indicatie voor de detaillering van primaire bluswatervoorziening: brandkranen met een capaciteit van ten minste 60 m<sup>3</sup> per uur op een ringleiding gevoed door het drinkwaterleidingsstelsel of eigen 'grijs' watersysteem; aansluitpunten om de 80 meter en ten hoogste op 40 meter afstand gerekend vanaf de brandweeringangen van de gebouwde complexen, binnen 15 meter van de opstelplaats van een blusvoertuig.
- Indicatie voor de detaillering van secundaire bluswatervoorziening: voldoende geboorde putten met elk een capaciteit van tenminste 90 m<sup>3</sup> per uur óf vijvers of waterpartijen toegankelijk voor een blusvoertuig elk met een bruikbare waterinhoud van ten minste 500 m<sup>3</sup> óf bluswaterriool voldoende gedimensioneerd en altijd gevuld met schoon bruikbaar water zodat brandweervoertuigen daaraan hun maximale bluscapaciteit kunnen onttrekken óf centrale bluswatervoorziening voor bedrijventerreinen. Zoals hierboven vermeld is een combinatie van deze vier bronnen zijn toegestaan, maar gaat de voorkeur uit naar een beperkt aantal bronnen met voldoende capaciteit.
- Indicatie voor de detaillering van grootschalig watertransport: de slangenweg is berekend op vrachtwagens met een asbelasting van 100 kN.

**INDIVIDUELE MAATREGELEN (BEDRIJFSNIVEAU)****DIEFSTAL EN INBRAAK**

- Ga eens na wat er uit uw bedrijf gestolen zou kunnen worden, en wat dat voor uw bedrijfscontinuïteit betekent.
- Beperk voor onbevoegden de toegang tot het terrein van uw bedrijf, bijvoorbeeld door een voldoende hoog hek.
- Beperk de toegang tot uw 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?
- Maak gebruik van meeneembepalende maatregelen voor waardevolle goederen (laptops, voorraad, e.d.).
- Schakel een erkend beveiligingsbedrijf in voor een risicoanalyse en een beveiligingsplan.
- Als u besluit om een alarminstallatie aan te laten leggen, zorg dan voor een goede (= snelle) opvolging in geval van alarm. Een alarm dat afgaat zonder dat er iemand op afkomt kunt u net zo goed weglaten.
- Maak aan de buitenkant zichtbaar (bijvoorbeeld d.m.v. borden, stickers, pictogrammen, camera's) dat uw pand beveiligd is.

**VEILIGHEID EN BEVEILIGING IN UW ONDERNEMING**

- Zorg dat u weet wie er op welk moment van de dag bij u in het pand is. Maak een bezoekersreglement (bijvoorbeeld met bepalingen over ophalen, begeleiden en wegbrengen van bezoekers en klanten). Regel de bevoegdheid tot overwerken. Regel de toegang tot de computerruimte.

- Neem huisregels op in uw arbeidsvoorwaarden waarin staat wat wel en niet is toegestaan (bijvoorbeeld over privé-telefoongesprekken, kopiëren voor eigen gebruik, privé-internetgebruik, gebruik van bedrijfseigendommen voor privé-doeleinden, e.d.).
- Maak beleid voor het geval u geconfronteerd wordt met interne criminaliteit.
- Vraag sollicitanten om de originele diploma's te tonen. Controleer de referenties van sollicitanten en tijdelijk personeel voordat zij bij uw bedrijf in dienst treden.
- Maak in uw bedrijf duidelijk welke sancties u hanteert in geval van interne criminaliteit.
- Bewaar vertrouwelijke en bedrijfsgevoelige documenten in een (inbraak- en brandwerende) safe. Neem maatregelen voor de afvoer c.q. vernietiging van vertrouwelijke documenten en gegevens.
- Mocht er, ondanks de getroffen maatregelen, toch iets misgaan: doe altijd aangifte bij de politie. Uw gegevens kunnen de politie helpen bij het nemen van actie. En in elk geval helpt u mee aan het verzamelen van betrouwbare gegevens over de criminaliteit op uw bedrijventerrein. 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.

#### **ENTREES VAN DE KAVELS**

- Beperk het aantal toegangen tot de kavels zo mogelijk tot één.
- De opritten van de aparte bedrijven moeten kort en duidelijk zijn.
- De mogelijkheid moet bestaan om op korte afstand van de hoofdweg en zichtbaar vanaf de aanvoerweg, een afsluiting te plaatsen om de entree van het individuele terrein te beheren.

#### **INRICHTING VAN HET VOORTERRAIN**

- Van alle buitenruimten is volstrekt duidelijk van wie ze zijn. Als het mijn en dijn niet duidelijk is, nodigt het gebied uit tot ongewenst gebruik en ontstaan beheerproblemen.
- Gebruik van een pad door bijvoorbeeld alleen de twee aangrenzende bedrijven kan betekenen dat dat pad verloren tussen de kavels in komt te liggen.
- 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 zo goed mogelijk. 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. De kronen van bomen belemmeren de verlichtingsarmaturen niet (richtlijn tot stam minimaal 8 meter).
- De vorm van het gebouw moet de zichtbaarheid zo optimaal mogelijk maken: inspringingen in de gevel die onoverzichtelijke nissen vormen zijn ongewenst.

#### **CAMERABEWAKING**

- Wanneer op het bedrijventerrein zelf onvoldoende maatregelen getroffen kunnen worden om hit-and-run criminaliteit te beperken, kunnen op de individuele kavels camera's aangebracht worden. (Hit-and-run criminaliteit is de werkwijze waarbij de dader (vaak op een brommer) snel het terrein opgaat, zijn slag slaat en snel weer verdwijnt. Surveillance kan op deze vorm van criminaliteit vaak niet voldoende snel reageren. Vroegtijdige signalering kan de effectiviteit van de surveillance vergroten en met camera's op de kavels zelf kunnen daders ontmoedigd worden).
- Zorg bij het ontwerp van de kavels dat het terrein vanaf een klein 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.hetccv.nl/cameratoezicht](http://www.hetccv.nl/cameratoezicht).

**PARKEERPLAATSEN OP DE KAVELS**

- Uit het ruimtelijk ontwerp is af te lezen onder wiens verantwoordelijkheid de parkeerplaatsen vallen.
- Bedrijven met een eigen kavel hebben eigen parkeerplaatsen op die kavel.
- Bedrijven die geen eigen kavel hebben (bijvoorbeeld in een bedrijfsverzamelgebouw), parkeren op een terrein dat bij die bepaalde eenheid van bedrijven hoort.
- Als een bedrijf meer dan 20 parkeerplaatsen heeft, is het verstandig deze te compartimenteren.
- De parkeerplaats op een kavel ligt in ieder geval goed in het zicht van de bebouwing.
- Daarnaast is ook zichtbaarheid vanuit de openbare ruimte te prefereren. Een parkeerplaats tussen het gebouw en de openbare weg heeft het voordeel dat goed zicht op het gebouw mogelijk is en onbevoegden op het open terrein waargenomen kunnen worden. Nadeel van parkeren voor het gebouw is echter, dat de beeldkwaliteit geschaad wordt. Parkeerplaatsen aan de zijkant van het gebouw zijn een goed compromis tussen beide.
- Parkeerterreinen worden goed overzichtelijk ingericht, dus bijvoorbeeld geen grote, hoge beplanting die het zicht vanuit de bebouwing of de openbare ruimte belemmerd. Lage beplanting kan uiteraard wel toegepast worden.

**LADEN EN LOSSEN**

- Plaats zones voor laden en lossen niet direct aan de openbare ruimte, maar meer aan de achter- of zijkant van kavels. Dit om de beeldkwaliteit van de openbare ruimte niet te schaden.
- 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 hekwerken toe.
- Zorg ervoor dat terreinafscheidingen en andere barrières (bijvoorbeeld paaltjes, pollars of slagbomen) de werkzaamheden van de brandweer niet hinderen. De brandweer moet binnen 8 minuten ter plaatse kunnen zijn en een onverwachte barrière op hun weg is absoluut niet wenselijk. Eventueel kunnen op hekwerken brandweersleutelsystemen aangebracht worden. Overleg met de brandweer is op dit punt zeer belangrijk.
- Terreingedeelten die in ieder geval afgescheiden worden van de openbare weg zijn delen die gebruikt worden voor buitenopslag. Omheind dergelijke terreingedeelten met een hekwerk van minimaal 1.80 meter hoog of een natuurlijke afscheiding die daarmee gelijkgesteld kan worden.
- Als terreinafscheiding noodzakelijk wordt geacht, moet de entree goed zichtbaar zijn.
- Tijdens werktijden is vanuit een veel gebruikte ruimte in het gebouw (bijvoorbeeld het secretariaat) zicht op de toegang.
- Plaats de entrees in de terreinafscheiding ook in het zicht van de openbare ruimte.
- Het aantal toegangen moet beperkt worden, zodat bezoek op het terrein controleerbaar is.
- Het deel van de kavel dat niet zichtbaar is vanaf de openbare weg mag buiten openingstijden niet toegankelijk zijn voor voertuigen. Een laag hekwerk, eventueel in combinatie met een slagboom kan daarvoor al genoeg zijn.

**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.
- De wanden van een fietsenstalling zijn transparant, zodat vanaf buiten te zien is wat in de stalling gebeurt.

**BRAND EN BRANDGEVAAR BINNEN**

- Denk na over het effect van brand op uw bedrijf, en neem maatregelen (bijvoorbeeld back-up computersysteem en orderadministratie, brandwerende datakluis) om het risico voor uw bedrijfscontinuïteit te verkleinen.
- Branddeuren moeten functioneren en brandwerende scheidingsen moeten intact zijn.
- Zorg voor voldoende slanghaspels en brandblusapparaten in uw 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, ontruimingsalarminstallatie, noodverlichtingsinstallatie) goed werken en jaarlijks worden onderhouden, en dat er in uw bedrijf iemand is die ze kan bedienen.
- Loop dagelijks bij het sluiten van het pand een brand-sluitronde. - Houd periodiek contact met de brandweer, en stel de brandweer op de hoogte van eventueel aanwezige gevaarlijke stoffen of brandgevaarlijke situaties.
- Zorg dat uw pand bereikbaar is voor de brandweer.
- De vluchtroutes in uw pand moeten duidelijk herkenbaar zijn, en mogen niet geblokkeerd zijn door obstakels.
- Zorg voor een instructie aan het personeel over wat te doen bij brand en ongevallen. Oefen regelmatig (minstens 1x per jaar) het ontruimen van uw gebouw volgens het ontruimingsplan. De instructie, het ontruimingsplan en het oefenen zijn verplichtingen uit de Arbowet.
- Zorg dat het niet brandt: stel een rookverbod voor het gebouw in, gebruik vlamdovende prullenbakken, zorg voor een goede instructie en voldoende voorzorgsmaatregelen bij brandgevaarlijke werkzaamheden.
- Als er brand is: zorg dat de brand niet groter wordt.
- Als de brand toch groter wordt: ontruim het gebouw volgens het ontruimingsplan.
- Bel altijd de brandweer: blussen is werk voor professionals!

**BRAND EN BRANDSTICHTING BUITEN**

- Zorg voor een hek om het eigen terrein van voldoende hoogte.
- Zorg dat op het terrein van het bedrijf geen brandgevoelig materiaal (bijvoorbeeld pallets, emballagekarton, kunststof verpakkingsmateriaal) geplaatst is binnen een afstand van minder dan 10 meter van een gevel van uw gebouw of van het buurbedrijf.
- Stapel houten pallets niet te hoog (niet meer dan 2 m hoog), en stapel alleen op een gemarkeerd gedeelte van het terrein.
- Sla pallets niet op tegen de gevels van gebouwen en zeker niet onder luifels van gebouwen (10 m vrijhouden van gevels).
- Sla pallets niet op direct langs openbare weg opslaan (2 m vrijhouden van wegen en hekwerken).
- Laat pallets en afval regelmatig afvoeren, in elk geval voor het weekeinde. Pallets en kratten zijn niet alleen brandbaar maar ook ideaal materiaal voor inbrekers: pallets kunnen worden gebruikt om een schans te maken over een hek (autoshowrooms!), pallets of kratten om een trap te bouwen naar eerste verdieping of dak waar men zich vervolgens toegang tot uw bedrijf kan verschaffen.
- 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 uw bedrijfsterrein kan bewegen.

**UITPANDIGE OPSLAG**

- Sla objecten zoveel mogelijk inpandig op, een en ander in overeenstemming met de hiervoor geldende regelgeving (Wet Milieubeheer, bouwregelgeving). 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. Reden hiervoor is om zowel brandstichting, inbraak als andere vormen van vandalisme te voorkomen. Bijvoorbeeld pallets zijn namelijk uiterst kwetsbaar voor brand en zijn ook ideaal materiaal voor inbrekers: pallets kunnen worden gebruikt om een schans te maken over een hek (autoshowrooms!) en om een trap te bouwen naar de eerste verdieping of het dak waar men zich vervolgens toegang tot het gebouw kan verschaffen.
- Zorg dat op het terrein van het bedrijf geen brandgevoelig materiaal (bijvoorbeeld pallets, emballagekarton of kunststof verpakkingsmateriaal) geplaatst is binnen een afstand van minder dan 10 meter van een gevel of luifel (eigen gevel en die van een buurbedrijf).
- Markeer op het terrein het gedeelte waar het materiaal opgeslagen kan worden.
- Stapel houten pallets niet hoger op dan 2 meter. Houten pallets kunnen door de luchtige stapeling namelijk een enorme brandstapel vormen. Bij een wat grotere opslaghoogte (> 2 m) is een brandende stapel pallets nauwelijks te blussen. Er komt een enorme hitte vanaf, die een ernstige bedreiging kan vormen voor het eigen en naastgelegen bedrijven, voor hoogspanningsleidingen e.d.
- Opgeslagen pallets dienen niet direct langs de openbare weg opgeslagen te worden: een afstand van 2 meter tot wegen en hekwerken is noodzakelijk.
- Laat pallets en afval regelmatig afvoeren, in elk geval vóór het weekeinde.

#### **CONTAINERS**

- Reserveer in de bebouwing een ruimte waar containers in ieder geval 's avonds en 's nachts in opgeborgen kunnen worden (overeenkomstig de hiervoor geldende regelgeving). Open containers in de buitenruimte worden namelijk veelvuldig in brand gestoken of gebruikt als hulpmiddel bij een inbraak. Voor dat laatste worden verrijdbare containers naar een geschikte plaats gereden om zo makkelijker te kunnen inbreken, bijvoorbeeld via balkons of daken.
- 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 daarmee gelijk gestelde natuurlijke afscheiding ontoegankelijk is gemaakt.
- De containers moeten in ieder geval 's avonds afgesloten worden.

#### **GEVELS / ENTREES VAN GEBOUWEN**

- Entrees van bedrijfspanden liggen in het zicht van de openbare ruimte en indien mogelijk ook in het zicht van woningen.
- Leg de ruimten met uitstraling en sociale ogen (receptie, vergaderkamers e.d.) in de plint en aan de openbare ruimte.
- 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.

#### **PAND-BEVEILIGING**

- Uiteraard zijn maatregelen in de openbare ruimte en in de buitenruimte op kavels niet voldoende. Beveilig het pand dan ook overeenkomstig de risicoklasse-indeling voor bedrijven en instellingen (→ [www.hetccv.nl](http://www.hetccv.nl)).



# CENTRUM VOOR CRIMINALITEITSPREVENTIE EN VEILIGHEID

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

Het CCV heeft onder andere de volgende instrumenten en regelingen in beheer:

- Keurmerk Veilig Ondernemen
- Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan
- Politiekeurmerk Veilig Wonen
- Veiligheidseffectrapportage

Het CCV richt zich op lokale, regionale en nationale overheden, instellingen en brancheorganisaties.

**COLOFON****UITGAVE**

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid  
Jaarbeursplein 17, 3521 AN Utrecht  
Postbus 14069, 3508 SC Utrecht  
Informatiedesk (030) 751 67 77  
info@hetccv.nl  
www.hetccv.nl

**REDACTIE**

Tekstbureau Alfa, Amsterdam

**BEGELEIDING CCV**

Rodney Haan

**REDACTIECOMMISSIE**

Petra Bulk, Gemeente Weert  
Frans Remmers, Politie district Achterhoek  
Onno Keuker, MKB Nederland  
Martijn Wildeboer, Hoofdbedrijfschap Detailhandel  
Joeri Vig (CCV)  
Sten Meijer (CCV)

**ONTWERP EN VORMGEVING**

VormVijf, Den Haag

**DRUK**

Drukkerij Artoos, Rijswijk

**FOTO'S**

Inge van Mill, Den Haag

**ISBN**

978-90-77845-19-6

© het CCV, december 2008



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