

Monitor Keurmerk Veilig Ondernemen 2007-2009

Samen wordt het veiliger

Manja Abraham



Monitor Keurmerk Veilig Ondernemen 2007-2009

Samen wordt het veiliger

Amsterdam, 30 maart 2010

Manja Abraham

Met medewerking van:
Paul van Someren

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1 Inleiding	7
1.1 Keurmerk Veilig Ondernemen	7
1.2 Doel en methoden van onderzoek	8
1.3 Veronderstelde werkzame elementen Keurmerk Veilig Ondernemen	11
1.4 Leeswijzer	12
2 Veiligheid en veiligheidsgevoel	13
2.1 Slachtofferschap delicten	13
2.2 Slachtofferschap overlast	15
2.3 Onveiligheidsgevoelens	17
2.4 Brandgevaar	18
3 Veiligheidsproblemen en effecten op veiligheid	19
3.1 Referentiegebieden	19
3.2 Soort veiligheidsproblemen	20
3.3 Veronderstelde effecten van het Keurmerk Veilig Ondernemen	21
3.4 Overige bijdragen van het Keurmerk Veilig Ondernemen	22
4 Samenwerking	23
4.1 Samenwerking en gelijkwaardige input	23
4.2 Communicatie	24
4.3 Slagvaardigheid	25
4.4 Maatregelen	26
4.5 Samenwerking op andere terreinen	27
4.6 Stellingen	27
4.7 Succesfactoren en verbeterpunten	28
5 Conclusies en aanbevelingen	30
5.1 Conclusies	30
5.2 Aanbevelingen	31
5.3 Aanbevelingen over de monitor	31
Bijlagen	
Bijlage A Overzicht aantal KVO-projecten en certificeringen	34
Bijlage B Tabellen	37
Bijlage C Secundaire analyse MKB-NL- en HBD-gegevens	42
Bijlage D Onderzoeksverantwoording enquête	45
Bijlage E Vragenlijst enquête	47

Samenvatting

Veiligheid is een zaak van samenwerken. Het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) richt zich op het vormen van een slagvaardig en bestendig samenwerkingsverband tussen publieke en private partners. Een dergelijk samenwerkingsverband schept lokaal een voorwaarde voor een gezamenlijke aanpak van criminaliteit en onveiligheid. Het KVO richt zich op bestaande en nieuwe bedrijventerreinen (KVO-b) en winkelgebieden (KVO-w).

Monitor

Om de effecten van het KVO te onderzoeken op criminaliteit, veiligheid en samenwerking is in opdracht van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) een monitor ontwikkeld. Deze monitor bestaat uit twee onderdelen. Het eerste deel is een analyse van de gegevens van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) en het Midden en Klein Bedrijf Nederland (MKB-NL) die de feitelijke criminaliteit, overlast en gevoelens van onveiligheid onder ondernemers meet. Dit gebeurt op basis van enquêtes¹ die door HBD en MKB-NL zijn uitgezet onder KVO ondernemers. De analyse richt zich op de veiligheidssituatie van een KVO-gebied voorafgaand aan de invoering van het keurmerk en bij de hercertificering, drie jaar² daarna. In de analyse zijn 69 projecten meegenomen (43 KVO-b en 26 KVO-w projecten). Dit zijn alle projecten waar in 2009 een tweede meting werd gedaan.

Een digitale enquête die ervaren effecten op veiligheid en samenwerking meet, vormt het tweede onderdeel van de monitor. De enquête is uitgezet onder leden van een representatief deel van de huidige KVO-projecten en afgevaardigden van alle 23 Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing (RPC's). KVO-projectleden zijn ondernemers en vertegenwoordigers van politie, gemeente en brandweer, die samenwerken in een KVO-projectgroep. RPC-vertegenwoordigers zijn vertegenwoordigers van de politie en kamer van koophandel. In totaal hebben 199 personen de enquête ingevuld.

Noot 1 Op basis van self-report enquêtes waarin o.a. wordt gevraagd naar het slachtofferschap van een aantal delicten, vormen van overlast en gevoelens van onveiligheid.

Noot 2 Voorafgaande aan de certificering van een KVO-project en twee jaar na de invoering van het KVO, bij de hercertificering, wordt de veiligheidssituatie gemeten. De doorlooptijd tussen de eerste en tweede meting blijkt in de praktijk ruim drie jaar te zijn (en geen twee) omdat het enige tijd duurt voordat het project echt van start gaat (vaak een jaar, soms langer).

Keurmerk Veilig Ondernemen. Hoe goed werkt het?

Op basis van de analyse van de voor- en nametingen van MKB-NL en het HBD is vastgesteld dat de *criminaliteit* in de onderzochte (en door MKB-NL en het HBD begeleide) KVO-gebieden is afgenomen sinds het KVO is ingevoerd. We zien bij de onderzochte bedrijven terreinen en winkelgebieden in de gemeten periode een verbetering met betrekking tot: vernieling, inbraak, inbraak auto's en - in de winkelgebieden - diefstal³ en bedreiging. De afnamen variëren in grootte van vier tot zestien procentpunt. Voor wat betreft beroving of roofoverval zien we geen veranderingen. Bij bedrijventerreinen zien we een verslechtering met betrekking tot bedreigingen (toename van 3 procentpunt).

Als we kijken naar *overlast* komt een verschil naar voren tussen de toepassing van het KVO op bedrijventerreinen en winkelgebieden. Sinds de komst van het KVO blijken ondernemers op bedrijventerreinen minder overlast te ondervinden (afname van 9 procentpunt). Ondernemers in winkelgebieden ervaren na de invoering van het KVO een afname van overlast door groepen mensen (afname van 5 procentpunt), maar alle andere gemeten vormen van overlast zijn gelijk gebleven (rijoverlast, vervuiling, parkeeroverlast door fietsen).

Tot slot blijkt dat de *veiligheidsgevoelens* in KVO-gebieden zijn verbeterd sinds het KVO is ingevoerd. Respondenten van de onderzochte gebieden blijken zich na de invoering van KVO veiliger te voelen in eigen bedrijf (afname van 5 procentpunt voor KVO-b, afname van 4 procentpunt voor KVO-w). Ondernemers in de onderzochte bedrijventerreinen voelen zich daarnaast ook veiliger rondom het eigen bedrijf (afname van 8 procentpunt), voor winkelgebieden is dit onveranderd.

Resumerend: de toepassing van het KVO blijkt in de onderzochte gebieden overwegend effectief bij de aanpak van criminaliteit, overlast en onveiligheidsgevoelens. Diverse vormen van criminaliteit, overlast en onveiligheidsgevoelens nemen af met gemiddeld vijf à tien procentpunt. Niet alle vormen van criminaliteit, overlast en onveiligheidsgevoelens worden even succesvol aangepakt: een aantal blijkt onveranderd en we zien ook een verslechtering optreden na de invoering van het KVO (bedreigingen op bedrijventerreinen: toename van 3 procentpunt).

Hoe kijken deelnemers tegen het Keurmerk Veilig Ondernemen aan?

Degenen die de enquête hebben ingevuld zijn bijna unaniem positief over het KVO. Respondenten zijn van mening dat het een positieve bijdrage levert aan de veiligheid in het KVO-gebied. Grootste veiligheidsproblemen waren volgens de respondenten: inbraak, (winkel)diefstal, gevoelens van bedreiging en onveiligheid en overlast van groepen jongeren. De veiligheidsproblemen zijn na de invoering van het KVO volgens de respondenten afgenomen in vergelijking tot winkelcentra of bedrijventerreinen in de omgeving, overlast door jongeren uitgezonderd (deze nam toe na invoering van het KVO; anders dan we verwachtten op basis van de analyse van HBD- en MKB-NL-gegevens).

Noot 3 Diefstal is bij ondernemers van bedrijventerreinen niet gemeten.

De betrokken ondernemers en vertegenwoordigers van politie, brandweer, gemeente en RPC zijn tevreden over de samenwerking en zien de totstandkoming van de samenwerking als een belangrijk resultaat van het KVO. Alle partijen leveren een bijdrage aan het project, maar volgens veel respondenten niet allemaal in gelijke mate. Vooral de brandweer wordt door de respondenten gezien als een partij die er minder hard aan trekt.

Hoewel de respondenten doorgaans erg tevreden zijn over het keurmerk geven zij aan dat er winst valt te behalen bij de uitvoering van het samenwerkingsverband op gebied van draagvlak (met name bij 'de achterban'), afstemming en communicatie. Samenwerking is immers wel vrijwillig maar niet vrijblijvend. Inzicht in resultaten, professionalisering (waaronder goede projectondersteuning) en meer tijd, geld en capaciteit zouden volgens de respondenten bijdragen aan verbeterde uitvoering van het KVO. Borging speelt daarbij een belangrijke factor. Na de eerste certificering ebt het enthousiasme van de deelnemers in een aantal gevallen weg, aldus de respondenten.

Deze resultaten zijn niet nieuw. Twee jaar geleden kwam uit de enquête een vergelijkbaar positief beeld over het KVO met betrekking tot effecten op veiligheid en samenwerking. Ook toen meldden de respondenten dat de uitvoering en borging konden worden verbeterd. Het enige verschil tussen de huidige meting en die van twee jaar geleden is dat minder respondenten vinden dat de gezamenlijke aanpak en het collectief inkopen van veiligheidsmaatregelen leidt tot minder kosten, bedrijfsschade en derving.

Conclusies

Uit deze evaluatie blijkt dat het Keurmerk Veilig Ondernemen succesvol wordt ingezet om de veiligheid te verbeteren. Het KVO kan rekenen op steun van de geënquêteerde projectleden. Zij ervaren dat samen werken aan veiligheid meer effectief is dan individueel werken aan veiligheid. Juist dit samenwerken vormt een werkzaam bestanddeel van het instrument. Het is gelijktijdig middel en doel.

Het KVO is over het algemeen effectief gebleken bij de aanpak van criminaliteit (voor bedrijventerreinen en winkelgebieden), overlast (voor bedrijventerreinen) en onveiligheidsgevoelens (voor bedrijventerreinen en winkelgebieden). Het aantal ondernemers dat slachtoffer werd van criminaliteit, overlast en onveiligheidsgevoelens is na de invoering van het KVO doorgaans gedaald (gemiddeld 5 à 10 procentpunt).

Op een aantal specifieke vormen van criminaliteit, overlast en onveiligheid blijven de effecten echter achter, zo blijkt uit de analyse van MKB-NL en HBD-cijfers: de situatie is onveranderd (beroving in/op winkelgebieden en bedrijventerreinen, overlast in winkelgebieden) of verslechterd (bedreigingen op bedrijventerreinen toename 3 procent). Voor wat betreft die aanpak zal het KVO nog effectiever moeten worden uitgevoerd.

Respondenten in de enquête geven daarvoor een mogelijke verklaring: de *uitvoering* van dit instrument is voor verbetering vatbaar. Het KVO wordt niet optimaal toegepast, waardoor de bedoelde aanpak op veiligheid niet op alle aspecten effectief is. Er kan winst worden behaald door meer draagvlak onder projectleden en 'de achterban' te verkrijgen en behouden, wanneer projectleden meer verantwoordelijkheid nemen en beter communiceren, door te professionaliseren (bijvoorbeeld door een professionele projectleider aan te stellen⁴) en door de samenwerking beter te borgen. Voor de uitvoering van het KVO dienen tijd, geld en prioriteit te worden geïnvesteerd, aldus de geënquêteerde gebruikers van het KVO.

Noot 4 Hiermee wordt bedoeld een projectleider of projectcoördinator, trekker van betreffend KVO project en niet een projectbegeleider zoals die wordt geleverd door MKB-NL en het HBD.

1 Inleiding

Er is geen ondernemer die niet mee kan praten over onveiligheid, vandalisme, agressie of diefstal. Eén derde van de Nederlandse bedrijven is op enige wijze slachtoffer geworden van criminaliteit zoals inbraak, diefstal, fraude, verduistering of brandstichting; circa drie miljoen delicten, zo blijkt uit de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2008⁵.

1.1 Keurmerk Veilig Ondernemen

Veiligheid is een zaak van samenwerken. Als overheid en ondernemers samenwerken, spreekt men veelal van publiek-private samenwerking. De ondernemer is verantwoordelijk voor de veiligheid in zijn winkel of bedrijf en de lokale overheid voor de openbare orde en veiligheid. Daar waar die twee verantwoordelijkheden elkaar ontmoeten en overlappen, liggen kansen voor publiekprivate samenwerking.

Er zijn diverse vormen van publiek-private samenwerking op het terrein van veiligheid, maar de meest bekende zijn gericht op het vergroten van de veiligheid in winkelcentra en op bedrijventerreinen. Het instrument dat hierbij meestal gehanteerd wordt en de samenwerking vormgeeft, is het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO).

Het KVO bestaat al sinds 2000 en is ontwikkeld op basis van ervaringen met publiekprivate samenwerking in de veiligheidszorg. KVO maakt het mogelijk gezamenlijk goede veiligheidsmaatregelen te treffen. Organisaties die het keurmerk willen hebben, worden beoordeeld door een onafhankelijk instituut en indien positief, gehonoreerd met een certificaat. Het behalen van het certificaat geeft aan dat verschillende partijen - zoals ondernemers, gemeente, brandweer en politie - samen structurele maatregelen nemen om de veiligheid in het gebied te vergroten.⁶

Het KVO richt zich op het vormen van een slagvaardig en bestendig samenwerkingsverband tussen publieke en private partners. Een dergelijk (KVO) samenwerkingsverband schept een voorwaarde voor een gezamenlijke aanpak van criminaliteit en onveiligheid. Het KVO is er voor bestaande en nieuwe winkelgebieden (KVO-w) en bedrijventerreinen (KVO-b).

De daadwerkelijke KVO samenwerking vindt lokaal plaats in een projectgroep, samengesteld uit (in ieder geval) ondernemers (winkeliers en bedrijven), vertegenwoordigers van de gemeente, politie en brandweer. Het KVO-project wordt getrokken door een projectcoördinator of projectleider, doorgaans lid van de projectgroep. Anno december 2009 zijn er volgens de registraties van het CCV in totaal 228 gecertificeerde KVO-projecten⁷.

Noot 5 De Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) (TNS NIPO/WODC, 2009) kijkt naar vijf sectoren in het Nederlandse bedrijfsleven: bouw, detailhandel, horeca, transport en zakelijke dienstverlening.

Noot 6 Het CCV, Handboek Keurmerk Veilig Ondernemen centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid, Utrecht, 2008.

Noot 7 De aantallen van MKB-NL en het HBD wijken daarvan licht af. Zie verder bijlage A.

Het gaat hier om 108 winkelgebieden en 120 bedrijventerreinen. De KVO-projecten zijn verspreid over heel Nederland te vinden (zie bijlage A voor een overzicht van het aantal projecten en certificeringen per type en per jaar).

Belanghebbenden

Het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) en het MKB-NL spelen een belangrijke rol: zij begeleiden vrijwel alle KVO-projecten en stellen hiervoor regionaal opererende procesbegeleiders ter beschikking. Het HBD en MKB-NL voeren onder meer bij de invoering van de meeste KVO-projecten en de hercertificering metingen uit om de lokale veiligheidssituatie in kaart te brengen (0- en 1-metingen).⁸

Daarnaast zijn op regionaal niveau ook de RPC's (Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing) belanghebbend. RPC's zijn samenwerkingsverbanden waarbij publieke en private partijen op regionaal niveau lokale initiatieven stimuleren en ondersteunen. Een RPC kan partners rond de tafel brengen om criminaliteitsproblematiek aan te pakken. RPC's spelen bijvoorbeeld een rol bij het initiëren van het KVO in hun regio.

Beheer

Het beheer en de verdere ontwikkeling van het KVO instrument is in handen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Het CCV ziet erop toe dat de regeling KVO correct wordt toegepast en, waar nodig, wordt aangepast aan gewijzigde (praktijk)ervaringen. Daarnaast draagt het CCV zorg voor de borging van het KVO, onder andere door middel van kennisdeling en monitoring.



Winkelgebied en bedrijventerrein

1.2 Doel en methoden van onderzoek

Het KVO als middel om samen de veiligheid te vergroten: werkt dat nou? Is het KVO effectief in zijn aanpak op gebied van veiligheid? Wat vinden de samenwerkende partijen daarvan? Er is behoefte aan inzicht over de effectiviteit van het project. Niet alleen bij het CCV dat verantwoordelijk is voor de uitvoering en borging van het instrument, maar ook bij andere ondersteunende partijen als MKB-NL en het HBD en de deelnemers aan KVO-projecten zelf. Op deze vragen geeft dit onderzoek antwoord.

Noot 8 Certificering geschiedt door onafhankelijke certificeringsinstellingen.

Doel van het onderzoek is inzicht geven in de *effectiviteit van KVO* op het gebied van:

- objectieve veiligheid (slachtofferschap van criminaliteit en overlast)
- subjectieve veiligheid (veiligheidsbeleving)
- samenwerking (beleving van samenwerking)

Het gaat hierbij om de effectiviteit van de *uitvoering* van het KVO. Het instrument zelf staat in deze studie niet ter discussie.

Dit onderzoek is een vervolg op en uitbreiding van een enquêteonderzoek naar de ervaren effecten van het KVO (Abraham en van Soomeren, 2008⁹). Dit onderzoek kon slechts beperkt iets zeggen over de effectiviteit van het KVO.

In onderhavig onderzoek kunnen we dit beter, omdat we ook feitelijke criminaliteit in beeld kunnen brengen op basis van de self-report data van MKB-NL en het HBD en we de ontwikkelingen in de tijd kunnen beschrijven. Ten slotte kunnen de bevindingen over de effectiviteit worden gerelateerd aan de ervaringen van de KVO deelnemers zelf.

Aanpak

Dit onderzoek bestaat uit twee delen. Ten eerste zijn, om zicht te krijgen op de veiligheid (objectief en subjectief) de door het HBD en MKB-NL verzamelde 0- en 1-metingen geanalyseerd. De gegevens van MKB-NL en het HBD worden gebruikt om ten eerste de stand van zaken te beschrijven en ten tweede en vooral, de ontwikkelingen tussen de 0- en 1-metingen te schetsen van respectievelijk de KVO-b en KVO-w projecten. We kijken daarvoor naar een selectie van KVO-projecten, namelijk de projecten die in 2009 een 1-meting kregen. Van deze projecten bekijken we de resultaten van alle 0-metingen (ongeacht in welk jaar deze plaatsvonden) en zetten deze af tegen de resultaten van de bijbehorende 1-metingen in 2009.¹⁰ In dit onderzoek noemen we dit de voormeting en de nameting. In de analyse zijn voor en nametingen van 69 projecten meegenomen (43 KVO-b en 26 KVO-w projecten).

Ten tweede is, om zicht te krijgen op de ervaren effecten op veiligheid en de ontwikkelingen op het gebied van samenwerking, een digitale enquête gehouden onder KVO-projectleden en vertegenwoordigers van RPC's.¹¹ In totaal beantwoordden 199 respondenten de enquête. Door de uitkomsten van nu naast die van 2007 te plaatsen, zijn we in staat uitspraken te doen over de ontwikkelingen. We noemen dit de 2007-meting en de 2009-meting.

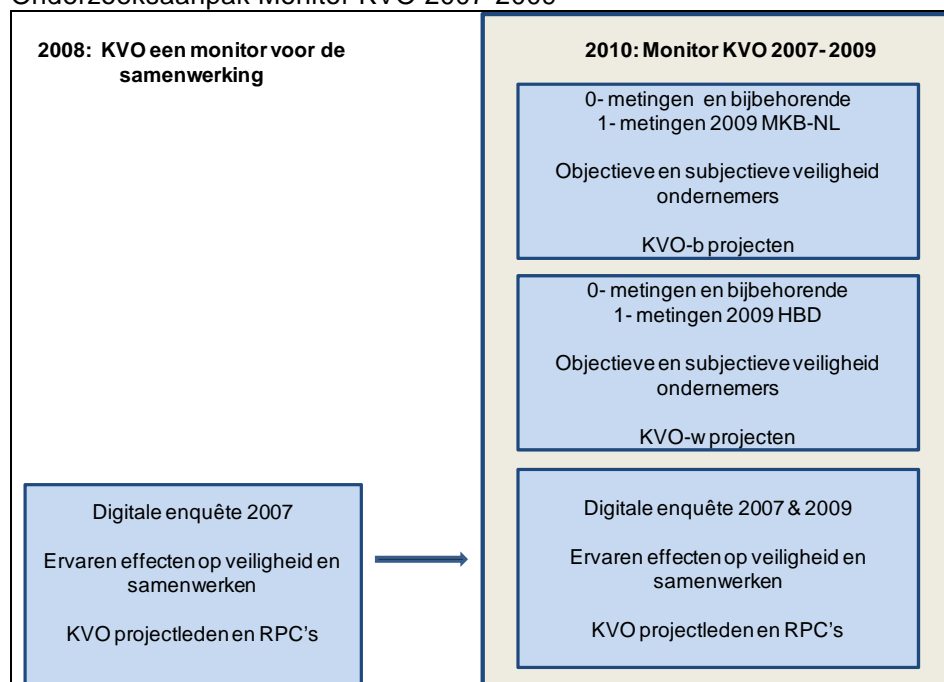
De onderzoeksaanpak is beknopt weergegeven in figuur 1.1. Een uitgebreider onderzoeksverantwoording is te vinden in de bijlage.

Noot 9 Abraham M, P van Soomeren (2008) Keurmerk Veilig Ondernemen, een monitor voor de samenwerking, DSP-groep, Amsterdam

Noot 10 We doen dit voor alle projecten *samen*. Een analyse op projectniveau is niet haalbaar op basis van de MKB-NL en HBD gegevens.

Noot 11 In de enquête zijn *geen* vragen opgenomen over de specifieke rol van de procesbegeleiding vanuit MKB-NL en het HBD.

Figuur 1.1 Onderzoeksaanpak Monitor KVO 2007-2009



Causale verbanden en veralgemeniseerbaarheid van het onderzoek

Met dit onderzoek kan een goed beeld worden gegeven van de ontwikkelingen van het KVO in de onderzochte projecten en in de onderzochte periode. Ook kan de samenhang tussen onderdelen van het KVO en resultaten op veiligheid worden aangetoond.

Voor het aantonen van *causale* verbanden is echter een aangescherpte onderzoeksopzet nodig met referentiegebieden waar het KVO niet is ingevoerd.¹² Een goede effectmeting zal altijd bestaan uit een systematische manier van gegevens verzamelen en interpreteren. In dit onderzoek is daarom voorzien van een voormeting en een nameting waarin wordt gekeken naar de situatie voorafgaande de invoering van het KVO en daarna. Nadeel van deze onderzoeksaanpak is dat er sprake is van een selectie van KVO-gebieden: er wordt niet gekeken naar de situatie in gebieden die niet zijn doorgedaan met het KVO samenwerkingsverband (en daarom geen 1-meting kennen). Daarnaast is er geen sprake van controlegebieden waar *geen* KVO is toegepast. Het kan dus zo zijn dat er nationale trendontwikkelingen zijn met betrekking tot criminaliteit, overlast of veiligheid die ten grondslag liggen aan bepaalde bij het KVO gesignaleerde ontwikkelingen.

Noot 12 Een goede effectmeting zal altijd bestaan uit een systematische manier van gegevens verzamelen en interpreteren. De methodologische kwaliteit van effectevaluaties is afhankelijk van verschillende criteria: de interne validiteit, descriptieve validiteit, statistische validiteit, begripsvaliditeit en externe validiteit. Effect evaluaties moeten voldoen aan de standardeisen van een evidence based effectmeting zoals deze bijvoorbeeld zijn geformuleerd in de internationale Sherman en de Maryland SMS schaal. Tot de minimum standaard eisen behoren onder andere (schaal 3): het doen van een voor en nameting en het gebruik maken van referentiegebieden.

Een tweede kanttekening die moet worden gemaakt bij de huidige onderzoeks aanpak is dat de verschillen tussen de KVO-projecten (en bijbehorende meetresultaten) zeer groot zijn. Projecten verschillen onderling in die mate dat wanneer er geen 'matchende' metingen met elkaar worden vergeleken (maar andere projecten in een vergelijkbaar tijdsframe), de resultaten van de analyse wezenlijk verschillen. Dit heeft consequenties voor het onderzoek: hier gepresenteerde uitkomsten dienen met enig voorzicht te worden veralgemeniseerd ten aanzien van alle KVO-projecten¹³.

1.3 Veronderstelde werkzame elementen Keurmerk Veilig Ondernemen

Uitgangspunt van het KVO is de samenwerking tussen ondernemers, gemeente, politie, brandweer en andere organisaties voor een veiliger bedrijventerrein en veiliger winkelomgeving.

Zoals bij elke interventie zit er een bepaalde beleidslogica achter het KVO. Deze logica zit als volgt in elkaar (zie ook Abraham en van Soomeren, 2008¹⁴):

- 1 Het is goed als ondernemers zich samen inzetten voor meer veiligheid.
- 2 Daardoor kunnen zij in een gebied de juiste veiligheidsmaatregelen nemen en veiligheidsbeleid op elkaar afstemmen.
- 3 Daarbij kunnen ze de maatregelen en het beleid afstemmen met andere partijen zoals politie, brandweer, gemeente en verzekeraars.
- 4 Daardoor neemt de veiligheid toe.

Deze gedachte vindt steun in diverse buitenlandse (meta-)evaluaties van criminaliteitspreventie. Onderzoek laat zien dat samenwerking en focus/concentratie van een aanpak op een bepaald gebied een effectieve strategie is^{15 16}.

Noot 13 Een tweede consequentie voor het onderzoek is dat we de 0-metingen die zijn gehouden in 2009 niet kunnen gebruiken als referentiekader (om trendontwikkelingen te signaleren).

Noot 14 Abraham M, P van Soomeren (2008) Keurmerk Veilig Ondernemen, een monitor voor de samenwerking, DSP-groep, Amsterdam.

Noot 15 Sherman, L.W., et al. (1997). Preventing crime: What works, what doesn't, what's promising. Washington, D.C.: U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs.
<http://www.ncjrs.org/works/wholedoc.htm>

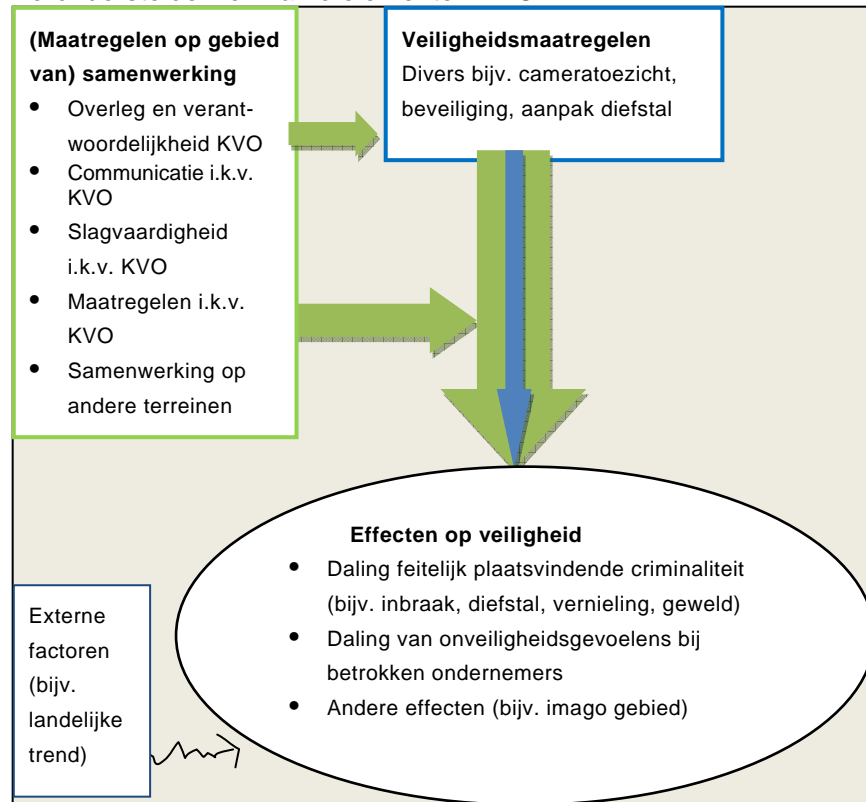
Knutsson, Johannes & Ronald V. Clarke (2006). Putting theory to work: Implementing situational prevention and problem-oriented policing. Crime Prevention Studies, vol. 20.

<http://www.popcenter.org/Library/CrimePrevention/Volume%2020/index20.htm>

Pawsons, R. en N. Tilley (1997) Realistic Evaluation, Sage.

Noot 16 Noije van L, K. Wittebrood (2008) Sociale veiligheid ontsleuteld, Veronderstelde en werkelijke effecten van veiligheidsbeleid. Sociaal Cultureel Planbureau, Den Haag.

Figuur 1.2 Veronderstelde werkzame elementen KVO



1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten over de objectieve en subjectieve veiligheid beschreven. In hoofdstuk 3 komen de gepercipieerde effecten van het KVO op veiligheid aan bod. In hoofdstuk 4 staat de samenwerking zelf centraal. Ten slotte worden in hoofdstuk 5 de resultaten met elkaar verbonden en worden er conclusies getrokken over de effecten van het KVO.

Voor het hele rapport geldt dat resultaten zo veel mogelijk op hoofdlijnen zijn weergegeven. Gedetailleerdere informatie is te vinden in de bijlagen (tabellen, onderzoeksverantwoording, vragenlijst enquête).

2 Veiligheid en veiligheidsgevoel

Hoe vaak waren ondernemers slachtoffer van delicten en andere vervelende voorvallen? Hoe veilig voelen ondernemers zich? En wat is daarin veranderd sinds de komst van het KVO? Deze vragen worden in dit hoofdstuk beantwoord op basis van de voor en na metingen van MKB-NL en HBD, voor de onderzochte projecten.

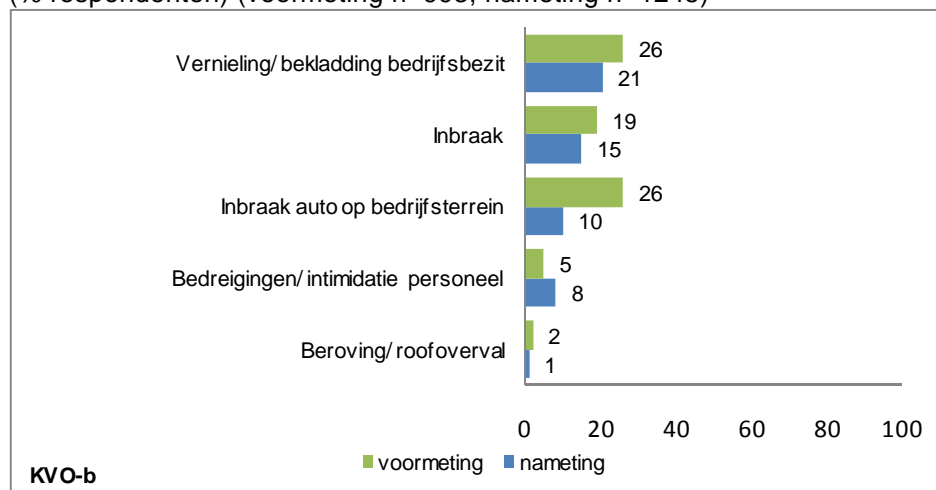
Leeswijzer

De resultaten worden hieronder beschreven. Omdat de vragenlijsten van MKB-NL en het HBD niet onderling vergelijkbaar zijn, zijn de resultaten apart weergegeven voor KVO-b en KVO-w projecten. Tabellen met gedetailleerdere informatie zijn te vinden in de bijlage. Wanneer een ontwikkeling in de tijd betekenisvol (significant) is, staat dit aangegeven in de tekst¹⁷.

2.1 Slachtofferschap delicten

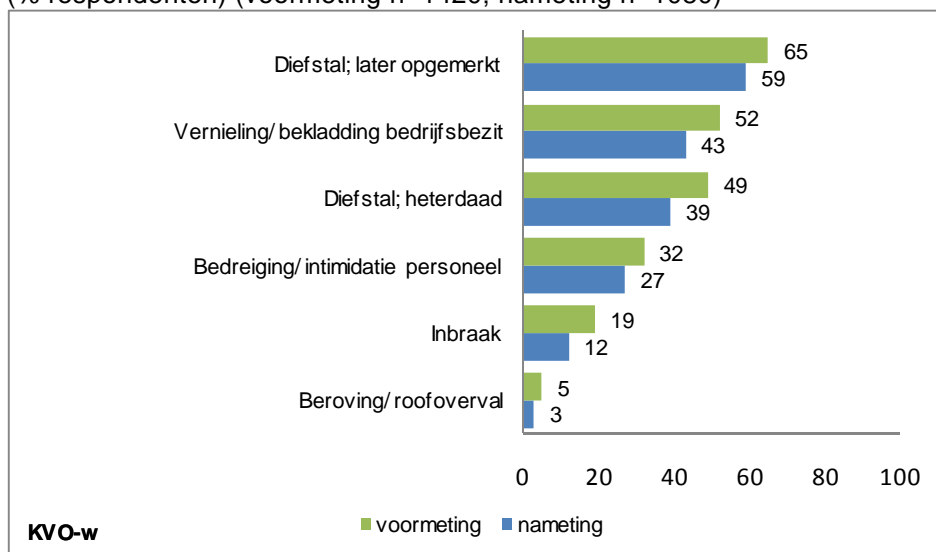
Figuur 2.1 geeft het percentage ondernemers dat slachtoffer is geworden van een delict op of om hun bedrijventerrein, in het jaar voorafgaande aan het KVO (de voormeting) en gemiddeld drie jaar daarna (de nameting in 2009). Figuur 2.1 geeft diezelfde informatie weer voor ondernemers van een winkelgebied.

Figuur 2.1 Slachtofferschap delicten afgelopen jaar, één keer of vaker, KVO-b (% respondenten) (voormeting n=993, nameting n=1245)



Noot 17 De resultaten zijn gebaseerd op de antwoorden van 1152 en 1262 respondenten (voormeting resp. nameting KVO-b) en 1758 en 1370 respondenten (voormeting resp. nameting KVO-w). Dit zijn de antwoorden behorende bij KVO-projecten in 2005, 2006 en 2007 waar in 2009 een nameting (1-meting) is gehouden. Hoewel het precieze betrouwbaarheidsinterval afhangt van de waarneming en het aantal respondenten dat die vraag beantwoordde, is bij benadering een verschil van 4 procent significant (95% betrouwbaarheidsinterval).

Figuur 2.2 Slachtofferschap delicten afgelopen jaar, één keer of vaker, KVO-w (% respondenten) (voormeting n=1420; nameting n=1080)



Figuur 2.1 geeft de resultaten voor bedrijventerreinen. In 2009 telt vernieling/bekladding van het gebouw en/of ander bedrijfsbezit de meeste slachtoffers in de onderzochte KVO-gebieden: één op de vijf respondenten geeft aan afgelopen jaar minstens één keer slachtoffer te zijn geworden. Vervolgens is ongeveer vijftien procent slachtoffer geweest van (geslaagde) inbraak, voor inbraak uit auto's op het terrein is dit één op de tien. Iets minder dan tien procent is slachtoffer geweest van bedreiging of intimidatie van personeel en één procent van beroving of overval.

Over de (mogelijke) effecten van het KVO geven de uitkomsten een voorzichtig positief beeld. In vergelijking met de voormeting is het relatieve aantal respondenten dat slachtoffer werd van een delict bij de nameting significant afgenomen voor wat betreft vernieling (afname met 5 procentpunt), inbraken (afname met 4 procentpunt) en inbraken in auto's op het terrein (afname met 16 procentpunt) en gelijk gebleven voor wat betreft beroving of roofoverval. Het aantal slachtoffers van bedreiging of intimidatie van personeel is sinds de invoering van het KVO significant toegenomen (toename met 3 procentpunt).

In figuur 2.2 lezen we de resultaten voor winkelgebieden. Diefstal, achteraf ontdekt, staat boven aan de lijst met bijna zestig procent slachtoffers, gevolgd door vernieling/bekladding van het gebouw en/of ander bedrijfsbezit, diefstal op heterdaad en bedreiging of intimidatie van personeel (een op de vier respondenten is slachtoffer geweest). Iets meer dan tien procent werd slachtoffer van een inbraak en drie procent van beroving of overval.

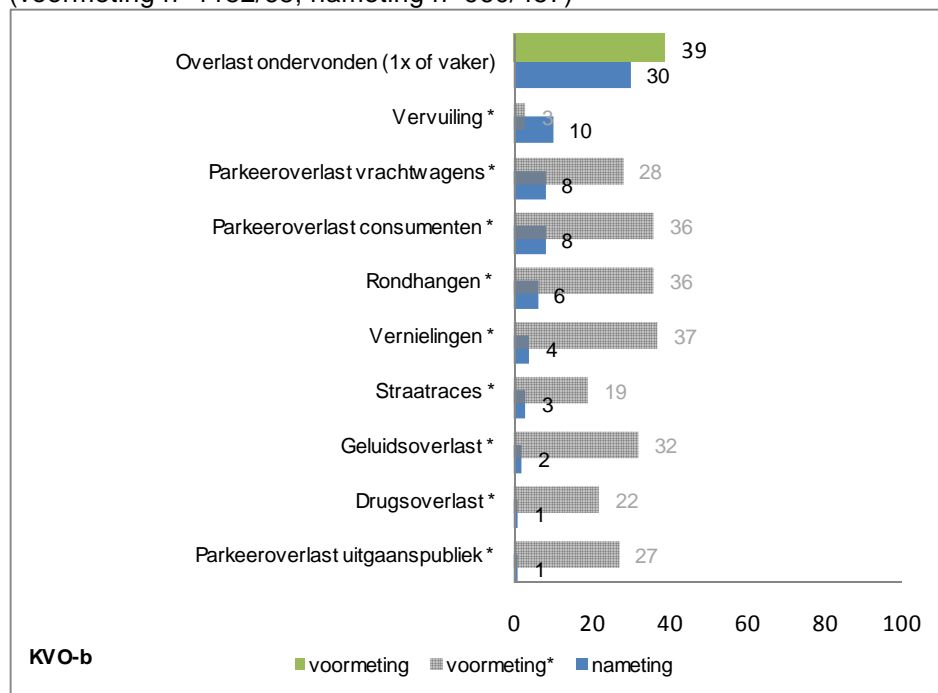
Het beeld over de (mogelijke) effecten van het KVO is eenduidig. In vergelijking met de voormeting is bij de nameting het relatieve aantal slachtoffers significant afgenomen voor wat betreft diefstal/later opgemerkt (afname met 6 procentpunt), vernieling (afname van 9 procentpunt), diefstal/heterdaad afgenomen (afname met 10 procentpunt), bedreiging of intimidatie van het personeel (afname met 5 procentpunt) en inbraak (afname met 7 procentpunt) en gelijk gebleven voor wat betreft beroving of roofoverval.

Resumerend: na de invoering van het KVO zien we bij onderzochte bedrijventerreinen op een aantal punten een verbetering (vernieling, inbraak, inbraak auto's) en op één punt verslechtering (bedreigingen). In de onderzochte winkelgebieden zien we op een aantal punten een verbetering (diefstal, vernieling, bedreiging, inbraak). Voor wat betreft beroving of roofoverval zien we geen veranderingen.

2.2 Slachtofferschap overlast

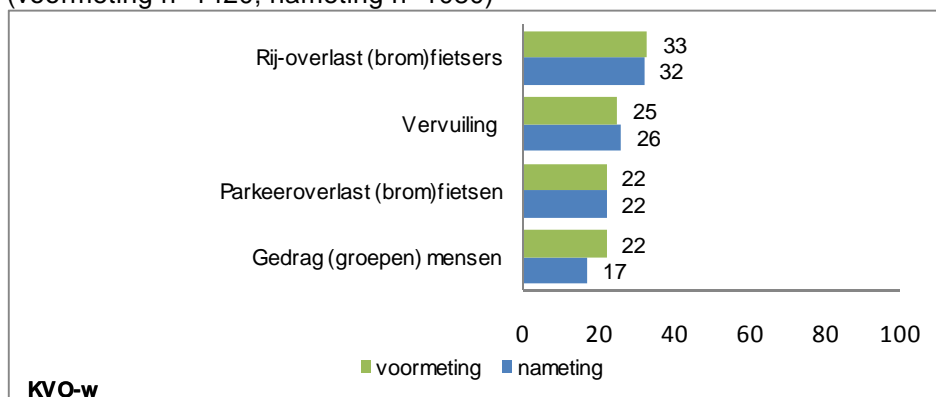
Figuur 2.3 geeft het percentage ondernemers in de onderzochte bedrijventerreinen dat slachtoffer is geworden van overlast op of om hun terrein, in het jaar voorafgaande aan het KVO-project en (gemiddeld) drie jaar daarna. Figuur 2.4 geeft dit percentage voor ondernemers van de onderzochte winkelgebieden.

Figuur 2.3 Ondervonden overlast afgelopen jaar, KVO-b (% één keer of vaker ('overlast ondervonden')/ % (erg) veel) (voormeting n=1152/65; nameting n=960/457)



* Let op! De percentages behorende bij de voormeting zijn gebaseerd op een klein aantal waarnemingen (geëxtrapolerd) en dienen met groot voorbehoud te worden geïnterpreteerd. Deze vraag is opgenomen in de enquête sinds oktober 2007. Daarom heeft merendeel van de respondenten van de voormeting deze vraag niet kunnen beantwoorden.

Figuur 2.4 Ondervonden overlast afgelopen jaar, KVO-w (% (erg) veel)
(voormeting n=1420; nameting n=1080)



Drie op de tien KVO ondernemers op de onderzochte bedrijventerreinen ondervonden het afgelopen jaar overlast, zo blijkt uit figuur 2.3. Dit aantal is significant afgenomen na de invoering van het KVO (met 9 procentpunt). De meest voorkomende overlastvorm is vervuiling (één op de tien heeft daarvan veel hinder) gevolgd door parkeeroverlast van vrachtwagens en consumenten, rondhangen. Minder dan vijf procent van de geënquêteerde ondernemers werd veel geconfronteerd met vernielingen, straatraces en geluids-overlast. Met drugsoverlast en parkeeroverlast werd vrijwel geen van de geënquêteerden (veel) geconfronteerd.

In de onderzochte bedrijventerreinen ondervonden sinds de invoering van KVO significant minder ondernemers overlast (afname van 9 procentpunt). Over welke vormen van overlast deze afname zich vooral concentreert, kunnen we op basis van de beschikbare gegevens geen harde conclusies trekken.

De meest voorkomende overlast voor ondernemers in de onderzochte KVO winkelgebieden is overlast door fietsers in winkelstraten: zo geeft een derde van de respondenten aan daarvan veel last te hebben. Vervolgens hebben de ondernemers veel last van vervuiling, fout geparkeerde fietsen en gedrag van bepaalde mensen of groepen mensen.

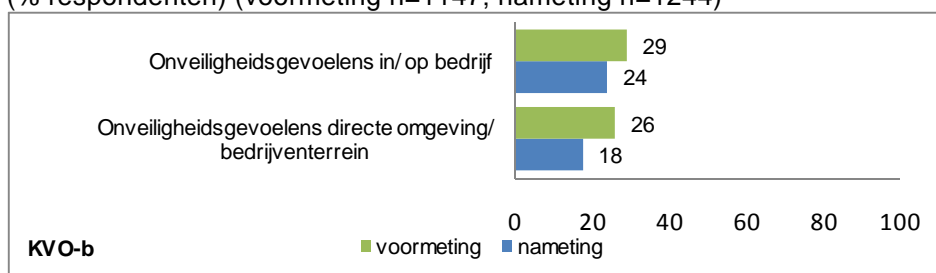
In vergelijking met de voormeting blijkt er een significante afname van de overlast 'gedrag van groepen mensen' (afname van 5 procentpunt). De overige vormen van overlast zijn gelijk gebleven.

Resumerend: na de invoering van het KVO zien we bij de onderzochte bedrijventerreinen een verbetering met betrekking tot overlast. In de onderzochte winkelgebieden zien we een mogelijke verbetering met betrekking tot overlast door mensen, verder is de situatie onveranderd.

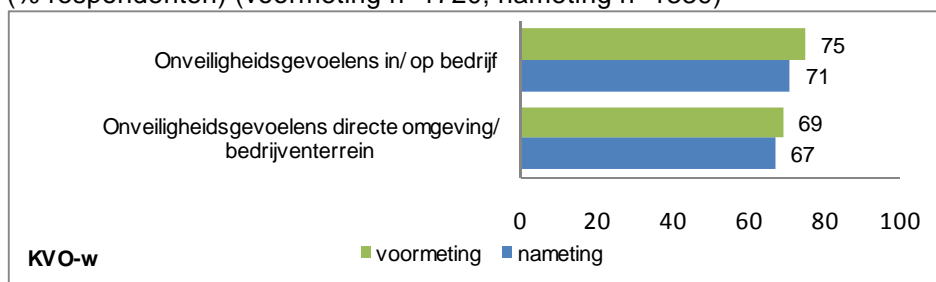
2.3 Onveiligheidsgevoelens

Figuren 2.5 en 2.6 geven de percentages van ondernemers van de onderzochte bedrijventerreinen en winkelgebieden die zich het afgelopen jaar ooit onveilig hebben gevoeld, in het jaar voorafgaande aan het KVO-project en (gemiddeld) drie jaar daarna. Het gaat hierbij ook om onveiligheidsgevoelens van het personeel (voor zover bekend).

Figuur 2.5 Onveiligheidsgevoelens afgelopen jaar, één keer of vaker KVO-b (% respondenten) (voormeting n=1147; nameting n=1244)



Figuur 2.6 Onveiligheidsgevoelens afgelopen jaar, één keer of vaker KVO-w (% respondenten) (voormeting n=1720; nameting n=1339)



Figuur 2.5 geeft de resultaten voor de onderzochte bedrijventerreinen. Ongeveer een op de vijf respondenten geeft aan bij de nameting zichzelf (of het personeel) onveilig te hebben gevoeld in of op eigen bedrijf, iets minder respondenten geven aan zich op het bedrijventerrein onveilig te hebben gevoeld.

In vergelijking met de voormeting voelen respondenten van de nameting zich significant veiliger, zowel in of op eigen bedrijf als in de directe omgeving (verbetering van 5 procentpunt resp. 8 procentpunt).

De resultaten voor de onderzochte winkelgebieden zijn gegeven in figuur 2.6. Hierbij valt het op dat, hoewel de cijfers van de bedrijventerreinen en winkelgebieden strikt niet met elkaar zijn te vergelijken, er een groot verschil is in het percentage respondenten dat zich ooit onveilig voelde. Zo geeft bij de nameting onder winkelgebieden ongeveer zeventig procent van de geënquêteerde ondernemers aan zich afgelopen jaar ooit onveilig te hebben gevoeld in of op het bedrijf (figuur 2.6). In vergelijking tot de voormeting is dit een significante afname (verbetering van 4 procentpunt). Iets minder mensen geven aan zich in de directe omgeving onveilig te hebben gevoeld. In vergelijking tot de voormeting is dit onveranderd.

Resumerend: na de invoering van het KVO zien we bij de onderzochte bedrijventerreinen een verbetering van de veiligheidsgevoelens in of op eigen bedrijf en om eigen bedrijf. Bij de onderzochte winkelgebieden zien we deze verbetering alleen met betrekking tot veiligheidsgevoelens in of op eigen bedrijf.

2.4 Brandgevaar

Het KVO richt zich op veiligheid van ondernemers in brede zin. Brandgevaar is daarvan ook een aspect. Aan de ondernemers is gevraagd of en hoe vaak een brandgevaarlijke situatie zich voordeed op of om het bedrijf in het jaar voorafgaande aan de meting.

Ongeveer één op de tien ondernemers van onderzochte bedrijventerreinen geeft bij de nameting aan dat zich ten minste één keer een brandgevaarlijke situatie voordeed (10 procent). Dit is niet anders dan tijdens de voormeting (9 procent).

Voor de onderzochte winkeliers zien we een soortgelijk beeld. Tijdens de voormeting gaf twaalf procent aan dat een brandgevaarlijke situatie zich voordeed; tijdens de nameting elf procent.



Bedrijventerrein

3 Veiligheidsproblemen en effecten op veiligheid

Welke veiligheidsproblemen spelen er in KVO-gebieden? Ervaren de projectleden effecten van het KVO op het gebied van veiligheid? Wat dan? En is daarin iets veranderd de afgelopen twee jaar? Deze vragen worden beantwoord op basis van de enquête die is uitgezet onder KVO-projectleden en vertegenwoordigers van RPC's.

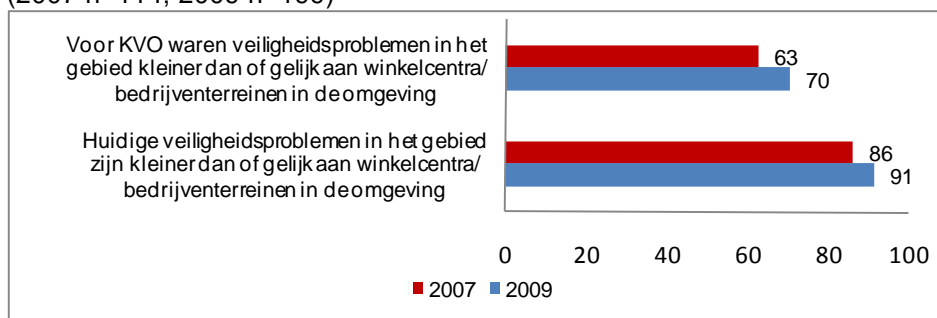
Leeswijzer

De uitkomsten zijn hieronder beschreven en afgezet tegen de uitkomsten van 2007. Wanneer er een betekenisvolle (significante) ontwikkeling is, staat dit in de tekst vermeld.¹⁸ Voor de enquête zijn de uitkomsten van KVO-b en KVO-w respondenten bij elkaar genomen. Alleen wanneer er opvallende verschillen zijn tussen KVO-b en KVO-w projecten worden deze in de tekst beschreven. De bijbehorende tabellen zijn te vinden in de bijlage.¹⁹

3.1 Referentiegebieden

Respondenten is gevraagd naar de veiligheidsproblemen in hun gebied en hoe groot deze problemen zijn in vergelijking met terreinen in de omgeving. De resultaten staan in figuur 3.1.

Figuur 3.2 Grootte van problemen vergeleken met omgeving (% mee eens) (2007 n=114; 2009 n=199)



Ongeveer zeventig procent van de respondenten was vóór invoering van het KVO al van mening dat hun gebied veiliger was dan vergelijkbare gebieden. Na invoering van het KVO is 91 procent die mening toegedaan.

Kortom: de veiligheid was al vrij goed, maar na invoering van het KVO is de veiligheidssituatie volgens de respondenten in het eigen gebied nog beter geworden.

De resultaten van de meting in 2007 waren vergelijkbaar.

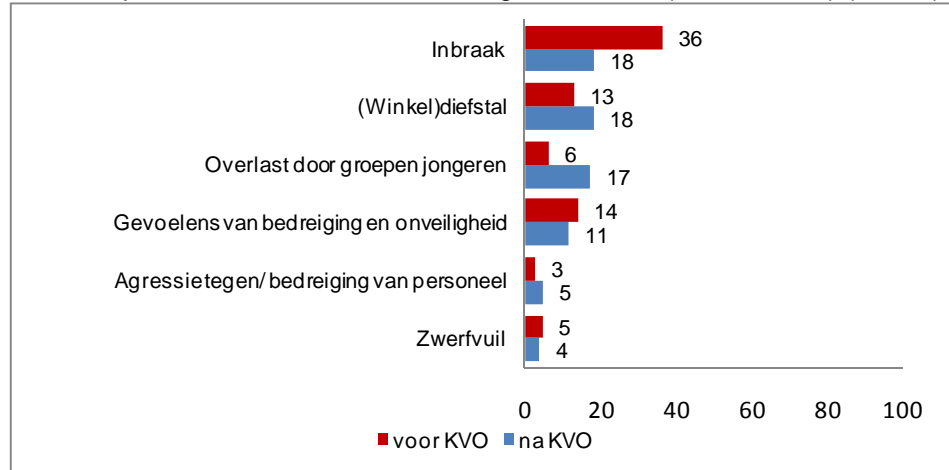
Noot 18 Omdat de uitkomsten gebaseerd zijn op een relatief klein aantal waarnemingen (namelijk 114 voor de 0-meting en 199 voor de 1-meting), zijn soms grote verschillen niet direct significant. De verschillen kunnen op toeval berusten. Afhankelijk van de precieze waarde is een verschil van 10% meestal wel een significant verschil (95% betrouwbaarheidsinterval).

Noot 19 In de tabellen in de bijlage is wel een uitsplitsing gemaakt naar type project (KVO-b of KVO-w), ook de RPC is apart vermeld.

3.2 Soort veiligheidsproblemen

Om welke problemen gaat het dan? Respondenten is gevraagd naar de grootste problemen in hun gebied voorafgaand en na de invoering van het KVO. Figuur 3.2 geeft een overzicht van de (top zes) veiligheidsproblemen die volgens respondenten spelen in 2009.

Figuur 3.2 Grootste problemen voor en na invoering KVO, 2009 (% mee eens) (n=199)



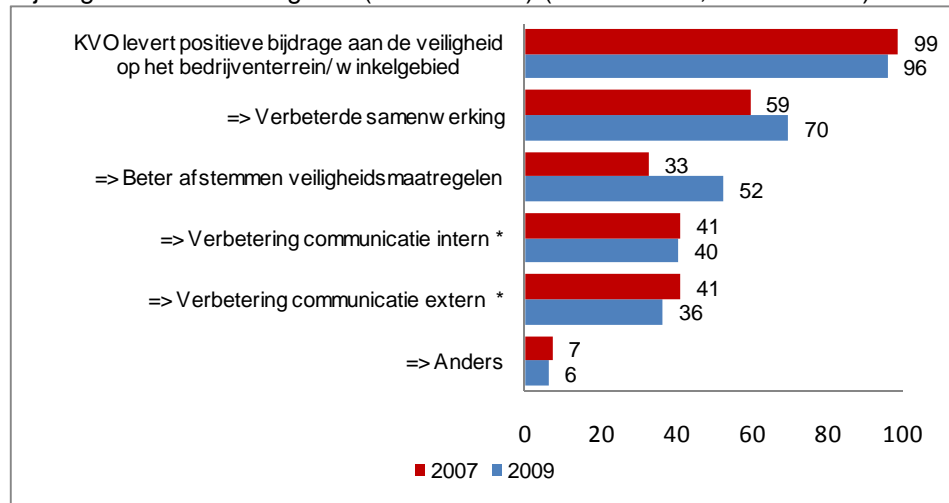
Figuur 3.2 laat zien wat de grootste problemen zijn in de KVO-gebieden volgens de respondenten, al dan niet voorafgaande aan het KVO: inbraak, (winkel) diefstal, gevoelens van bedreiging en onveiligheid, overlast door groepen jongeren, zwerfvuil, agressie tegen personeel. Een aantal van deze veiligheidsproblemen is volgens de geënquêteerden afgenomen na de invoering van het KVO, maar een aantal andere problemen is toegenomen na de invoering van het KVO. De afname van inbraken is significant, evenals de toename van overlast door groepen jongeren. Hierbij is een verschil tussen bedrijven en winkelcentra: inbraak wordt vooral in KVO-b gebieden genoemd als (groot) probleem, overlast juist in KVO-w gebieden. In 2007 speelden grofweg dezelfde problemen. Opvallend is dat ook toen bleek dat het KVO op inbraak positief werkte en dat overlast door groepen jongeren was toegenomen.²⁰

Noot 20 Het lijkt nu of de komst van KVO gepaard gaat met een toename van overlast. Of deze toename is toe te schrijven is aan een trend, die zich ook voordoet in gebieden die geen KVO-gebied zijn, kunnen we op basis van dit onderzoek niet vertellen. We herkennen deze trend in ieder geval niet in de MKB- en HBD-gegevens.

3.3 Veronderstelde effecten van het Keurmerk Veilig Ondernemen

Figuur 3.3 geeft inzicht in de (mogelijke) bijdrage van het KVO aan veiligheid.

Figuur 3.3 Bijdrage KVO aan veiligheid (% mee eens) (2007 n=114; 2009 n=199)



*In 2007 is 'communicatie' niet uitgesplitst, in 2009 is 'communicatie' uitgesplitst naar intern en extern.

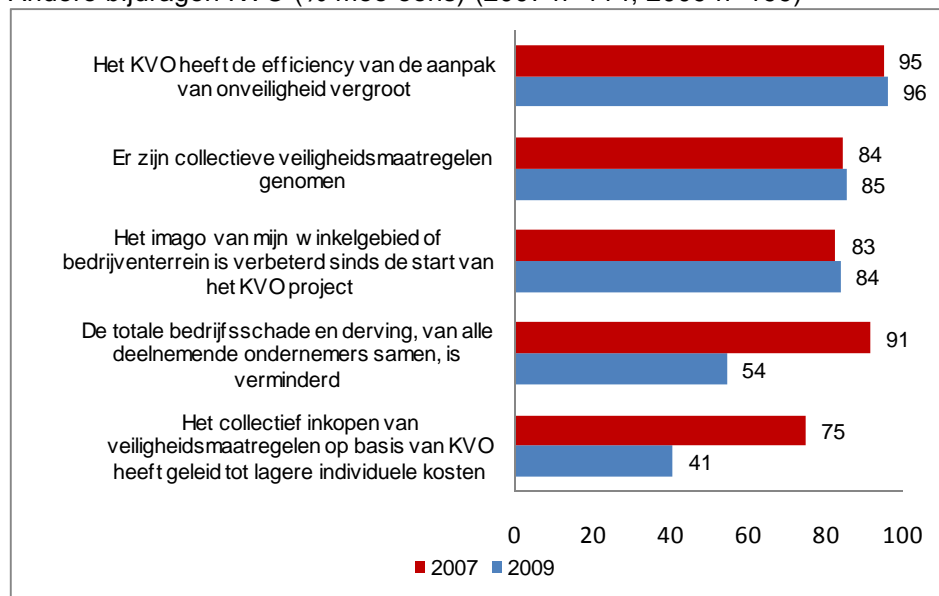
Vrijwel alle respondenten hebben anno 2009, net als in 2007, het gevoel dat het KVO een positieve bijdrage levert aan de veiligheid. Deze verbeteringen zijn vooral toe te schrijven aan verbeterde samenwerking, verbeterde afstemming over veiligheidsmaatregelen en verbeterde interne en externe communicatie.

In 2007 was men nog iets positiever over de effecten van verbeterde samenwerking. Voor de rest waren de uitkomsten ongeveer gelijk.

3.4 Overige bijdragen van het Keurmerk Veilig Ondernemen

Figuur 3.4 geeft inzicht in de (mogelijke) bijdrage van het KVO op andere gebieden.

Figuur 3.4 Andere bijdragen KVO (% mee eens) (2007 n=114; 2009 n=199)



De uitkomsten in figuur 3.4 bevestigen ten dele de aannames achter het KVO, die we bij aanvang van het onderzoek maakten en die we ook in 2007 bevestigd zagen. We zien dat de efficiency van de aanpak, de collectieve veiligheidsmaatregelen en het verbeterd imago allen resultaten zijn van het lokale KVO-project, volgens een overgrote meerderheid van de respondenten (boven de 80 procent).

Op het gebied van bedrijfsschade en derving en inkoop van veiligheidsmaatregelen zien we echter dat respondenten nu significant terughoudender zijn dan in 2007.²¹ De helft van de geënquêteerden geeft aan dat collectieve inkoop van veiligheidsmaatregelen op basis van het KVO leidt tot lagere individuele kosten. Evenzo geeft de helft van de geënquêteerden aan dat bedrijfsschade en derving van alle deelnemende ondernemers samen is verminderd. Dit is bijna een halvering ten opzichte van 2007.

Noot 21 Een mogelijke verklaring voor deze onvrede is de opkomst van cameratoezicht en de daarmee gepaarde kosten.

4 Samenwerking

Hoe ervaren de KVO-projectleden en RPC vertegenwoordigers de samenwerking zelf? Wat vinden zij van de interactie tussen private en publieke partners? Wat is hun mening over de slagvaardigheid van de projectgroepen en welke verbeterpunten zien ze? Al deze vragen zijn gesteld in de digitale enquête die is uitgezet onder KVO-projectleden en vertegenwoordigers van RPC's.

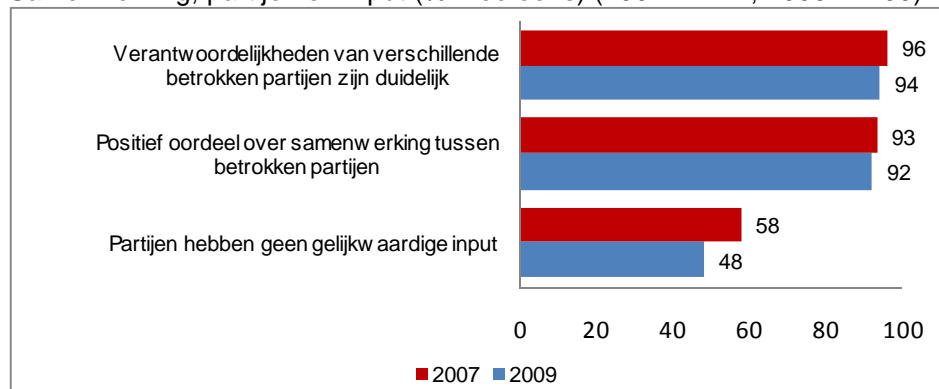
Leeswijzer

Net als in het voorgaande hoofdstuk zijn de uitkomsten hieronder beschreven en afgezet tegen de uitkomsten van 2007. Ook hier geldt dat wanneer ontwikkeling significant is, dit in de tekst wordt aangegeven. De bijbehorende tabellen zijn te vinden in de bijlage.

4.1 Samenwerking en gelijkwaardige input

Figuur 4.1 geeft de meningen van de geënquêteerden weer over de samenwerking tussen partijen, de duidelijkheid over verantwoordelijkheden van deze partijen en de gelijkwaardigheid van de input. Met partijen bedoelen we hier: ondernemers, politie, gemeente, brandweer.

Figuur 4.1 Samenwerking, partijen en input (% mee eens) (2007 n=114; 2009 n=199)



Het percentage respondenten dat de samenwerking tussen partijen in hun KVO-project als goed tot zeer goed beoordeelt, is hoog en ligt boven de negentig procent. Voor de projectleden is het duidelijk wat de verantwoordelijkheden zijn van de betrokken partijen, dit geldt in iets mindere mate voor de RPC's. Ten opzichte van 2007 is er geen betekenisvolle verandering.

Bijna de helft van de respondenten vindt dat er partijen zijn die er harder aan trekken dan anderen. Dit is een indicatieve afname²² ten opzichte van 2007. Dus: het is nu iets vaker gelijkwaardig dan in 2007.

Noot 22 Indicatief: verschil met 90% betrouwbaarheid.

In de enquête is gevraagd wie er meer of minder input levert. De projectleider heeft overal een belangrijke trekkende rol. Impliciet wordt deze daarmee 'los' gezien en niet als vertegenwoordiger van een partij. Als trekkende partijen worden vooral de gemeente en de politie gezien. Ondernemers in KVO-w projecten spelen een meer leidende rol dan ondernemers in KVO-b projecten (dit was in 2007 omgekeerd het geval). De brandweer lijkt een geringe rol te spelen.

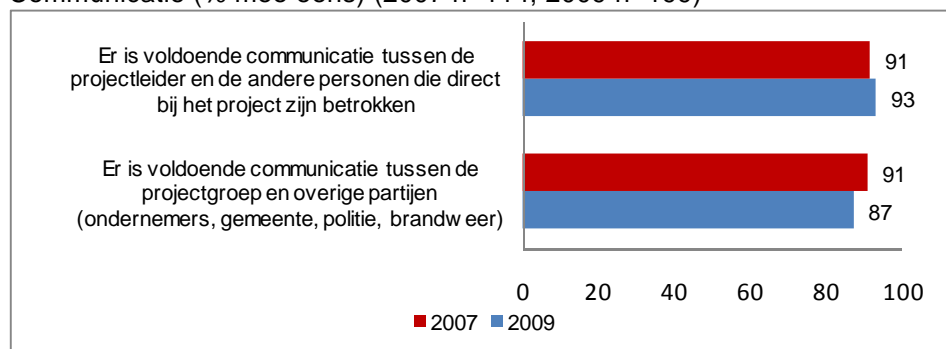
Naast de verplichte deelnemers aan het KVO (politie, gemeente, ondernemers, brandweer) zijn er nog andere partners binnen het samenwerkingsverband, zo geeft bijna de helft van de respondenten aan (48 procent). Deze partners zijn volgens de respondenten (vertegenwoordigers van):

- beveiliging(sbedrijf)
 - bewoners(organisatie)/wijkraad
 - (vereniging van) eigenaren, vastgoed eigenaren
 - parkmanagement
 - welzijnsorganisatie/jeugdzorg/opbouwwerk.
- Ook KvK, HBD en MKB-NL worden genoemd.

4.2 Communicatie

Figuur 4.3 geeft het percentage respondenten weer dat positief oordeelt over de communicatie van de projectgroep.

Figuur 4.3 Communicatie (% mee eens) (2007 n=114; 2009 n=199)

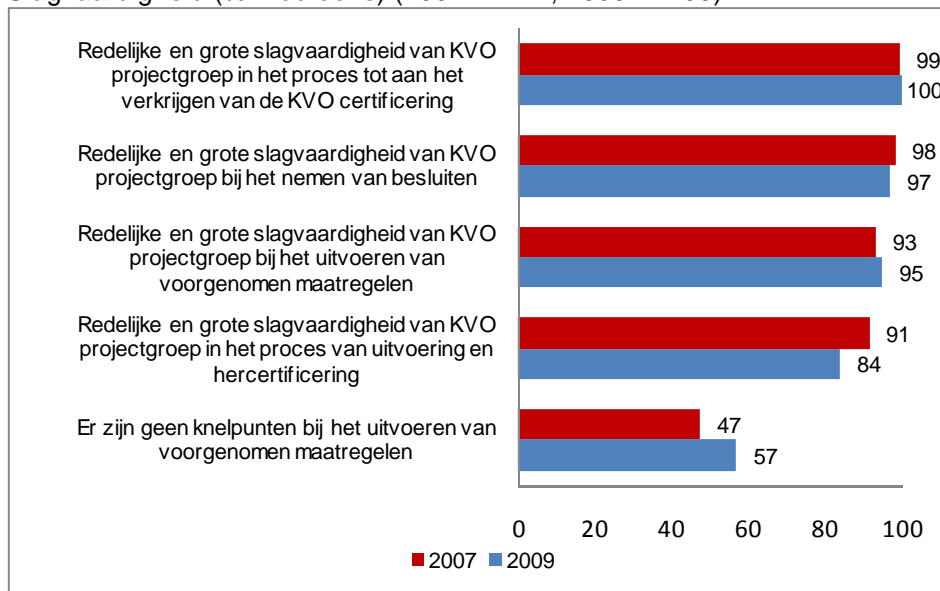


Op de vraag of er voldoende communicatie is tussen de projectleider en de andere personen die direct bij het project zijn betrokken (leden van de KVO 'projectgroep'), geeft ruim negentig procent van de respondenten een positief oordeel. Tevens is er naar hun mening voldoende communicatie tussen de 'projectgroep' en overige partijen. Er is geen verschil meer tussen KVO-b en KVO-w respondenten (dit was er wel in 2007). Alles in beschouwing nemend, is er geen betekenisvolle verandering ten opzichte van 2007.

4.3 Slagvaardigheid

Figuur 4.4 geeft het percentage respondenten dat positief antwoordt op vragen over de slagvaardigheid van de projectgroep.

Figuur 4.4 Slagvaardigheid (% mee eens) (2007 n=114; 2009 n=199)



Het vertrouwen in de slagvaardigheid van de projectgroep is unaniem aanwezig, zo blijkt uit het zeer hoge percentage respondenten dat hierover positief oordeelt. Vrijwel alle respondenten zijn van mening dat de projectgroep in het proces tot aan het verkrijgen van de KVO certificering een redelijke tot grote slagvaardigheid had. Het gaat hier om: de intentie, samenwerking vormgeven, de 0-meting veiligheid en veiligheidsanalyse, het opstellen van een activiteitenplan en plan van aanpak, het sluiten van het convenant en de aanvraagprocedure van het KVO.

De slagvaardigheid van de projectgroep bij het nemen van besluiten (intentie) en het uitvoeren van voorgenomen maatregelen (uitvoering, implementatie) scoort ook erg hoog (boven de 90 procent).

Dit positieve beeld van grote slagvaardigheid werd ook in 2007 geschetst en is nu bevestigd. Er zijn geen betekenisvolle veranderingen ten opzichte van de vorige meting.

Vervolgens is gevraagd wat men vindt over de slagvaardigheid in het proces van uitvoering en hercertificatie. Denk hierbij aan de uitvoering van het plan van aanpak en of activiteitenplan, de evaluatie en of nieuwe analyse, het vernieuwen van het plan van aanpak of activiteitenplan en de hercertificering. Ook hier oordeelt een relatief groot deel van de respondenten positief, maar minder positief dan in 2007.²³²⁴

Noot 23 Indicatief: verschil met 90% betrouwbaarheid.

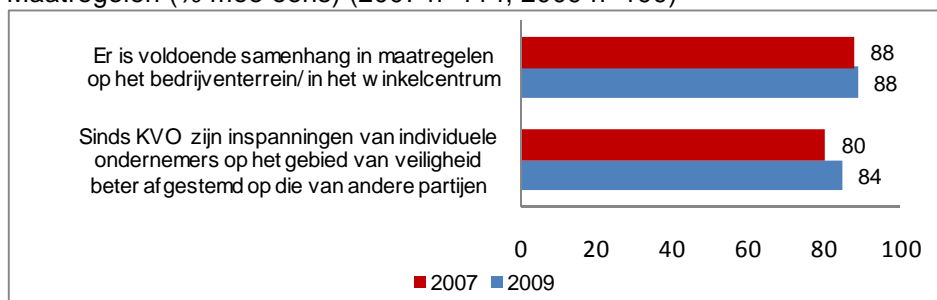
Noot 24 Mogelijk zijn respondenten al langer aan de slag met het KVO dan twee jaar.

Toch geeft ruim veertig procent van de respondenten aan dat er wel knelpunten zijn bij het uitvoeren van maatregelen, dit is een betekenisvolle afname ten opzichte van 2007 (zie paragraaf 4.6 voor de inhoud van de knelpunten).

4.4 Maatregelen

Figuur 4.5 geeft het percentage respondenten weer dat meent dat er respectievelijk voldoende samenhang is in maatregelen in het gebied en inspanningen van individuele ondernemers op het gebied van veiligheid beter zijn afgestemd op de inspanningen van andere partijen.

Figuur 4.5 Maatregelen (% mee eens) (2007 n=114; 2009 n=199)



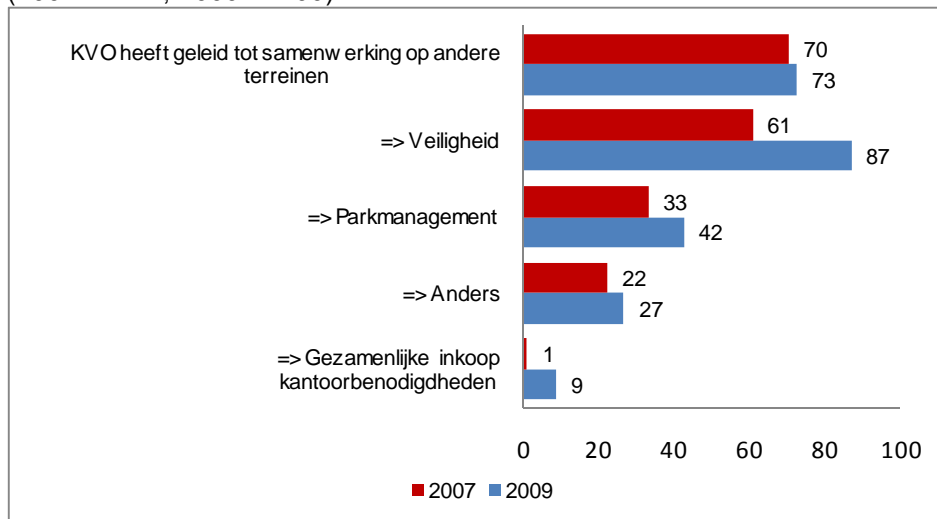
Bijna negentig procent van de respondenten oordeelt positief over de samenhang van maatregelen op het bedrijventerrein dan wel het winkelcentrum. Meer dan tachtig procent van de respondenten geeft aan dat de afstemming met het KVO is verbeterd.

We zien geen betekenisvolle ontwikkeling ten opzichte van 2007.

4.5 Samenwerking op andere terreinen

Dat het KVO volgens de respondenten heeft geleid tot samenwerking op andere terreinen kunnen we stellen op basis van de percentages in figuur 4.6.

Figuur 4.6 Samenwerking op andere terreinen (% mee eens) (2007 n=114; 2009 n=199)

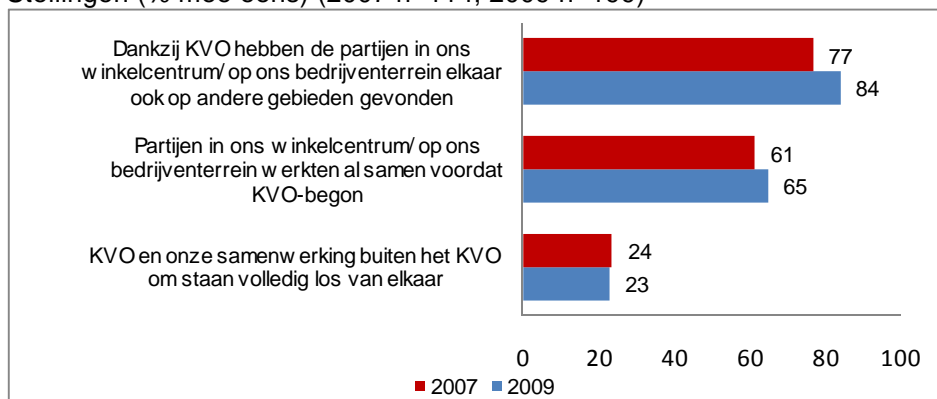


Het KVO leidt ook tot samenwerking op andere terreinen, zo geeft driekwart van de respondenten aan. Dit is hetzelfde als in 2007. Wel zien we ten opzichte van 2007 meer samenwerking op het gebied van veiligheid en parkmanagement. Daarnaast ligt de meerwaarde van het KVO ook in de verbeterde samenwerking zelf (elkaar vinden, netwerken, kortere lijnen), aldus de respondenten.

4.6 Stellingen

Tot slot is de respondenten een drietal stellingen voorgelegd over samenwerking en het KVO. In figuur 4.7 staat het percentage respondenten genoemd dat het eens is met de stelling.

Figuur 4.7 Stellingen (% mee eens) (2007 n=114; 2009 n=199)



Meer dan tachtig procent van de respondenten geeft aan dat partijen in het projectgebied elkaar ook op andere gebieden hebben gevonden dankzij het KVO. Voor de invoering van het KVO bestonden er al samenwerkingsverbanden volgens tweederde van de respondenten. Een kwart van de respondenten geeft aan dat zij ook los van het KVO samenwerken. Dit beeld verschilt niet betekenisvol van dat uit 2007.

4.7 Succesfactoren en verbeterpunten

Hoe kan de samenwerking binnen een KVO-project nog worden verbeterd? Deze vraag is letterlijk aan de respondenten gesteld. Daarnaast was er aan het einde van de vragenlijst ruimte voor opmerkingen over het KVO. Dit commentaar geeft inzicht in wat er speelt bij de KVO leden en RPC vertegenwoordigers en wat er belangrijk wordt gevonden.

Door de respondenten wordt voorop gesteld dat het KVO een goed instrument is. Het valt hierbij op dat een aantal respondenten het onderscheid niet maakt tussen het *instrument* (het KVO als samenwerkingsverband) en de *uitvoering* van het instrument (hoe daaraan invulling wordt gegeven, hoe de groep te werk gaat, het proces).

Respondenten zijn van mening dat door de samenwerking de veiligheid wordt verbeterd. Het KVO helpt ondernemers en andere projectleden zich bewust te worden van het gezamenlijke veiligheidsprobleem en het helpt projectleden om meer dan individueel hiervoor oplossingen te zoeken. Ook de korte lijnen die overal ontstaan door het KVO worden als positief ervaren. Daarbij wordt het gebied aantrekkelijker voor bezoekers, aldus de geënquêteerden.

Verbeterpunten

Het samenwerkingsverband kan wel worden verbeterd, volgens een meerderheid van de respondenten en deze verbetering kan worden gezocht in de uitvoering en borging van het keurmerk:

Uitvoering

- De uitvoering van het KVO kan worden verbeterd. Niet alle partijen zijn betrokken, nemen hun verantwoordelijkheid en komen hun afspraken na. Met name de gemeente wordt hier genoemd. De communicatie onderling kan worden verbeterd om (nog) betere afstemming over de uitvoering te bereiken. Er is behoefte aan permanente en regelmatigere uitvoering van het KVO.
- Het verkrijgen van draagvlak wordt als lastig ervaren, met name bij ondernemers. Ook wanneer er vertegenwoordigers van ondernemers in het KVO zitten is het nog lastig de achterban (de ondernemers) te bereiken. Ook het behouden van draagvlak wordt als lastig ervaren. Projectleden beginnen vol enthousiasme maar na verloop van tijd haakt een deel af (vooral ondernemers) door vertraging, tijdgebrek, geldgebrek en andere redenen.

- Het gebrek aan tijd, geld en capaciteit wordt regelmatig genoemd als knelpunt van het KVO (een zeer algemeen knelpunt, er wordt ook niet vermeld wie dit dient aan te dragen).
- Cameratoezicht is meerdere malen genoemd als knelpunt van het KVO. Naar vermoeden worden vooral de toegenomen kosten die cameratoezicht met zich meebrengen bedoeld. Hierbij moet worden opgemerkt dat cameratoezicht geen onderdeel is van het instrument KVO, maar een maatregel die kan worden ingezet.

Borging

- Borging behoeft aandacht binnen alle deelnemende partijen. Wanneer het eerste certificaat is behaald dan bestaat de kans dat projectleden dit wel voldoende vinden: er moeten een goede stimulans en goede argumenten zijn om door te gaan.
- KVO-projectleden kunnen afhaken omdat een tweejaarlijkse hercertificering door hen als te belastend wordt ervaren. Het in stand houden van de lopende projecten kost veel tijd.
- Geënquêteerden merken op dat het inzichtelijk maken van de effectiviteit van het KVO (ook met betrekking tot kosten) helpt bij voortzetting van het KVO.

Professionalisering

- Een aantal respondenten vraagt om verdere professionalisering van de uitvoering en borging van het KVO. Er worden verschillende punten en ideeën genoemd waarmee deze professionalisering kan worden bereikt: een vaste aanstelling van de (betaalde) projectleider²⁵, parkmanagement, borging binnen de politie, gemeente en de overheid in het algemeen. Daarnaast worden ook genoemd: collectieve beveiliging en mobiele surveillance. Dit betreft maatregelen die kunnen worden ingezet.
- Tot slot vraagt een aantal respondenten om verduidelijking van de te volgen procedures, de pluspunten en minpunten en te verwachten obstakels. Andere respondenten vragen juist weer om kortere procedures die eenvoudiger van opzet zijn en minder voor hen overbodige onderdelen bevatten.

Noot 25 Over wie deze projectleiding op zich moet nemen doen de respondenten geen uitspraak. In de enquête zijn geen vragen opgenomen over de specifieke rol van de procesbegeleiding vanuit MKB-NL en het HBD, we gaan er daarom vooralsnog vanuit dat het hier de projectleider of –coördinator betreft en niet de projectbegeleider vanuit het MKB-NL of het HBD).

5 Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

Het KVO om samen de veiligheid te vergroten: werkt dat nou? Is het KVO effectief in zijn aanpak op gebied van veiligheid? Wat vinden de samenwerkende partijen daarvan?

Voor de samenvatting van de onderzoeksresultaten verwijzen we naar de tekst voorin het rapport.

Uit deze evaluatie blijkt dat het Keurmerk Veilig Ondernemen succesvol is ingezet om de veiligheid te verbeteren. Het KVO kan rekenen op steun van de geënquêteerde projectleden. Zij ervaren dat samen werken aan veiligheid meer effectief is dan individueel werken aan veiligheid. Juist dit samenwerken vormt een werkzaam bestanddeel van het instrument. Het is gelijktijdig middel en doel.

Het KVO blijkt over het algemeen effectief bij de aanpak van criminaliteit (voor bedrijventerreinen en winkelgebieden), overlast (voor bedrijventerreinen) en onveiligheidsgevoelens (voor bedrijventerreinen en winkelgebieden). Het aantal ondernemers dat slachtoffer werd van criminaliteit, overlast en onveiligheidsgevoelens is na de invoering van het KVO doorgaans gedaald (gemiddeld 5 à 10 procentpunt).

Op gebied van een aantal specifieke vormen van criminaliteit, overlast en onveiligheid blijft de effectiviteit echter achter, zo blijkt uit de analyse van de MKB- en HBD- cijfers. Het aantal ondernemers dat slachtoffer werd bleef na de invoering van het KVO onveranderd (beroving in/op bedrijventerreinen en winkelgebieden; overlast in winkelgebieden) of nam toe (geweld in/op bedrijventerreinen: toename van 3 procentpunt). Voor wat betreft die aanpak zal het KVO nog effectiever moeten worden uitgevoerd.

Respondenten in de enquête geven daarvoor een mogelijke verklaring: de *uitvoering* van dit instrument is voor verbetering vatbaar. Het KVO wordt niet optimaal toegepast, waardoor de bedoelde aanpak op veiligheid niet op alle aspecten effectief is. Er kan winst worden behaald door meer draagvlak onder projectleden en 'de achterban' te verkrijgen en behouden, wanneer projectleden meer verantwoordelijkheid nemen en beter communiceren, door te professionaliseren (bijvoorbeeld door een professionele projectleider aan te stellen) en door de samenwerking beter te borgen. Voor de uitvoering van het KVO dienen tijd, geld en prioriteit te worden geïnvesteerd, aldus de geënquêteerde gebruikers van het KVO.

5.2 Aanbevelingen

Zet het KVO in op kansrijke projecten

Gebruik het KVO daar waar het kan en waar het effectief blijkt: bijvoorbeeld bij de aanpak van vernieling, inbraak en diefstal en onveiligheidsgevoelens. Daar liggen de grootste kansen dus daar zou veel aandacht naartoe moeten gaan.

Verbeter de uitvoering van het KVO bij minder kansrijke projecten

Verbeter de uitvoering van het KVO daar waar het minder effectief blijkt, bijvoorbeeld bij de aanpak van bedreigingen op bedrijventerreinen en overlast in winkelgebieden. Met aandacht en een verbeterde uitvoering, mogelijk ook door bijvoorbeeld voorgenomen maatregelen beter uit te voeren of door andere maatregelen in te zetten, wordt de aanpak mogelijk effectiever.

Blijf investeren in projectuitvoering

Een belangrijke constatering is dat deelname aan een KVO-project wel vrijwillig is, maar niet vrijblijvend moet zijn. Samenwerking kan veel opleveren, maar daar moeten dan wel alle partijen van overtuigd zijn. Nog belangrijker is dat zij er aan blijven meewerken in de uitvoeringsfase. Samenwerken vraagt een investering in tijd, geld en capaciteit.

Blijf investeren in borging

Borging van behaalde resultaten is noodzakelijk. Voorkomen moet worden dat na het behalen van een KVO keurmerk de aandacht verslapt. Dit kan door investering in draagvlak, professionele ondersteuning en wederom, tijd, geld en capaciteit. Monitoring is een essentieel onderdeel van borging. Door resultaten te monitoren kunnen deelnemers worden betrokken.

5.3 Aanbevelingen over de monitor

Deze monitor, bestaande uit analyses van de cijfers van MKB-NL en het HBD en de digitale enquête, blijkt een nuttig instrument dat relatief snel een beeld geeft van de stand van zaken in KVO-projecten.

Stem projectregistraties op elkaar af

Voorwaarde voor een goede monitoring is een volledige registratie van alle KVO-projecten. De registraties van MKB-NL en het HBD wijken af van die van het CCV. Beide instanties zouden de registraties op elkaar moeten afstemmen.

Herhaal de monitor KVO

Het verdient aanbeveling om deze monitor elke twee jaar uit te voeren. De kracht van elke monitor is de herhaling: over twee jaar kunnen met nog meer zekerheid uitspraken worden gedaan over de effectiviteit van het KVO.

Scherp de monitor KVO aan

De analyse van de 0- en 1-metingen van MKB-NL en het HBD kan in het vervolg scherper worden gemaakt wanneer:

- MKB-NL en het HBD met dezelfde basisvragenlijst werken. Deze basisvragenlijst kan dan worden aangevuld met enkele MKB-NL of HBD-specifieke vragen.
Nu worden er verschillende vragenlijsten gebruikt met daarin verschillende vraagstelling en verschillende antwoordcategorieën. Ook wordt niet gevraagd naar dezelfde delicten en overlastproblemen.
- enkele vragen worden aangescherpt.
In de huidige enquêtes zijn in enkele gevallen vragen voor meerdere interpretaties vatbaar doordat antwoordcategorieën 'gevoelsmatig' zijn weergegeven²⁶.
- uitkomsten vergeleken kunnen worden met gebieden zonder KVO.
Alleen wanneer er gegevens zijn over vergelijkbare gebieden zonder KVO kan worden gekeken of een effect niet valt toe te schrijven aan een trend. Er valt in eerste instantie te denken aan referentiegebieden zonder KVO, maar ook een 1-meting bij KVO-projecten die zijn gestopt levert mogelijk nuttige informatie op.

Aansluiting bij de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven zou hierbij de voorkeur genieten.



Winkelstraat

Noot 26 Voorbeeld: vraag: voelde u of uw personeel zich wel eens onveilig afgelopen jaar in de directe omgeving van uw bedrijf. antwoord: regelmatig, soms, vrijwel nooit, nooit (HBD)

Bijlagen

Bijlage A Overzicht aantal KVO-projecten en certificeringen

KVO-projecten worden geregistreerd door verschillende partijen. In deze bijlage zijn de registraties geanalyseerd.

A.1 Projecten en certificeringen

In dit onderzoek is het bronbestand van het CCV als leidend beschouwd. Het diende als basisadressenbestand voor de enquête. Ook MKB-NL en het HBD voeren een registratie. Zij houden onder andere een overzicht van gecertificeerde projecten bij.

Het totaal aantal certificeringen geeft aan hoeveel KVO-projecten er zijn gestart: deze projecten hebben het certificaat behaald. Het KVO certificaat is echter tijdig. Twee jaar na invoering vervalt de geldigheid van dit KVO certificaat en is het KVO-gebied strikt genomen geen KVO-gebied meer.

Dit betekent dat er in theorie voor het aantal 'levende' projecten per 1 januari 2010 moet worden gekeken naar projecten die in 2008 of 2009 een certificering hebben behaald.

In de praktijk is dit om een aantal redenen gecompliceerd. Gebieden kunnen zijn samengevoegd tot één gebied of juist opgesplitst tot meerdere projecten, de samenwerking kan zijn opgezegd en de 'vervaltermijn' van twee jaar blijkt niet strikt te gelden omdat het na de certificering nog enige tijd (jaar of jaren) duurt voordat het project van start gaat, aldus vertegenwoordigers van MKB-NL en het HBD.

A.2 Registraties

Het CCV bronbestand

Alle KVO-projecten worden systematisch geregistreerd en bijgehouden door het CCV. Op basis van dit zogenaamde bronbestand zijn onderstaande overzichten gemaakt van de registraties vanaf 2007.

Aantal KVO-projecten per jaar per type KVO

	2007	2008	2009	Totaal
KVO-b	75	94	120	289
KVO-w	85	89	108	282
Totaal	160	183	228	571

Bron: registratie CCV

Aantal certificeringen per jaar per type KVO

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	?	Totaal
Basis samenwerken (0-meting)								
KVO-b	2	18	9	83	85	92		289
KVO-w	14	21	21	83	65	76	2	282
<i>Totaal</i>	16	39	30	166	150	168	2	571
Continu samenwerken (1-meting)								
KVO-b	0	0	0	21	10	43		74
KVO-w	0	0	2	35	22	43		102
<i>Totaal</i>	0	0	2	56	32	86		176
Continu samenwerken (2-meting)								
KVO-b	0	0	0	0	0	12		12
KVO-w	0	0	0	0	2	16		18
<i>Totaal</i>	0	0	0	0	2	28		30

Bron: registratie CCV

MKB-NL registraties

Alle KVO-b projecten worden daarnaast bijgehouden door MKB-NL. Het MKB-NL leverde het volgende overzicht:

Aantal KVO-b certificeringen per jaar

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Totaal
Basis samenwerken (0-meting)	22	47	53	76	42	50	290
Continu samenwerken (1-meting)	0	0	0	12	43	48	103
Continu samenwerken (2-meting)	0	0	0	0	0	8	8
<i>Totaal</i>	22	47	53	88	85	106	401

Bron: registratie MKB-NL

Het aantal projecten is bij benadering omdat in de loop der tijd projecten worden opgesplitst en samengevoegd.

De centrale database (waarin ook de resultaten van de metingen zijn vastgelegd) geeft iets andere projectaantallen dan de adviseurs aanleveren.

HBD registraties

Net zo worden alle KVO-b projecten bijgehouden door het HBD. Het HBD leverde het volgende overzicht:

Aantal KVO-w certificeringen per jaar

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	Totaal
Basis samenwerken (0-meting)	17	49	33	70	37	57	10	273
Continu samenwerken (1-meting)	0	1	2	11	11	28	12	65
Continu samenwerken (2-meting)	0	0	0	0	0	6	0	6
<i>Totaal</i>	17	50	35	81	48	91	22	344

Bron: registratie HBD

Ook hier geldt dat het aantal projecten bij benadering is omdat in de loop der tijd projecten worden opgesplitst en samengevoegd.

A.3 Conclusie

Op basis van de hierboven staande gegevens constateren we dat de registraties in het CCV bronbestand *niet* overeen komen met de registraties van MKB-NL en het HBD. Dit is deels te verklaren doordat er andere certificerende instellingen zijn en deels doordat projecten worden opgesplitst en samengevoegd. De verschillen tussen de registraties zijn echter zo groot dat dit niet de enige verklaringen kunnen zijn.

Bijlage B Tabellen

B.1 Veiligheid en veiligheidsgevoel

2.1 Delicten (percentage respondentent dat 1 keer of vaker slachtoffer werd, afgelopen jaar)

MKB-NL	0-metingen 200x met 1- meting 2009	1-metingen 2009	0-metingen 2009	alle 0- metingen t/m 2009	alle 1- metingen t/m 2009
Vernieling/ bekladding bedrijfsbezit	26	21	26	23	20
Inbraak	19	15	18	18	16
Inbraak auto op bedrijfsterein	26	10	11	13	11
Bedreigingen/ intimidatie personeel	5	8	9	7	7
Beroving/ roofoverval	2	1	2	1	2
Totaal*	993	1245	1792	7175	1836

2.2 Delicten (percentage respondentent dat 1 keer of vaker slachtoffer werd, afgelopen jaar)

HBD	0-metingen 200x met 1- meting 2009	1-metingen 2009 met 0- meting	0-metingen 2009	alle 0- metingen t/m 2009	alle 1- metingen t/m 2009
Vernieling/ bekladding bedrijfsbezit	52	43	46	46	41
Diefstal; heterdaad	49	39	35	38	37
Diefstal; later opgemerkt	65	59	54	58	57
Inbraak	19	12	13	14	11
Beroving/ roofoverval	5	3	4	4	3
Bedreiging/ intimidatie personeel	32	27	26	30	24
Totaal*	1420	1080	1942	10400	2400

2.3 Overlast (percentage respondentent dat overlast ervoer, afgelopen jaar)

MKB-NL	0-metingen 200x met 1- meting 2009	1-metingen 2009	0-metingen 2009	alle 0- metingen t/m 2009	alle 1- metingen t/m 2009
Overlast ondervonden (1x of vaker)	39	30	37	36	29
totaal	1152	960	1807	7532	1755
<i>%(erg) vaak</i>					
Vervuiling *	3	10	15	9	12
Parkeeroverlast vrachtwagens *	28	8	11	7	9
Rondhangen *	36	6	7	10	7
Vernielingen *	37	4	7	10	6
Parkeeroverlast consumenten *	36	8	6	7	5
Straatracen *	19	3	5	3	3
Geluidsoverlast *	32	2	5	5	3
Parkeeroverlast uitgaanspubliek *	27	1	3	2	2
Drugsoverlast *	22	1	1	2	1
Personeel lastigvallen *	20	1	1	1	1
Totaal*	65	457	504	1390	455

2.4 Overlast (percentage respondentent dat (erg) vaak overlast ervoer, afgelopen jaar)

HBD	0-metingen 200x met 1- meting 2009	1-metingen 2009 met 0- meting	0-metingen 2009	alle 0- metingen t/m 2009	alle 1- metingen t/m 2009
Parkeeroverlast (brom)fietsen	22	22	24	24	21
Rij-overlast (brom)fietsers	33	32	30	32	30
Vervuiling	25	26	29	28	22
Gedrag (groepen) mensen	22	17	17	20	15
Totaal*	1617	1306	1850	12880	2409

2.5 Onveiligheidsgevoelens (percentage respondentent dat zich 1 keer of vaker onveilig voelde, afgelopen jaar)

MKB-NL	0-metingen 200x met 1- meting 2009	1-metingen 2009	0-metingen 2009	alle 0- metingen t/m 2009	alle 1- metingen t/m 2009
Onveiligheidsgevoelens in/ op bedrijf	29	24	28	28	24
Onveiligheidsgevoelens directe omgeving/ bedrijventerrein	26	18	21	22	17
Totaal*	1147	1244	1800	7640	1850

2.6 Onveiligheidsgevoelens (percentage respondentent dat zich/personeel 1 keer of vaker onveilig voelde, afgelopen jaar)

HBD	0-metingen 200x met 1- meting 2009	1-metingen 2009 met 0- meting	0-metingen 2009	alle 0- metingen t/m 2009	alle 1- metingen t/m 2009
Onveiligheidsgevoelens in/ op bedrijf	75	71	67	69	69
Onveiligheidsgevoelens directe omgeving/ bedrijventerrein	69	67	63	64	61
Totaal*	1720	1339	2528	12594	2837

2.7 Brandgevaarlijke situaties in bedrijf (percentage respondentent w waarbij 1 keer of vaker situatie voorkw am, afgelopen jaar)

MKB-NL	0-metingen 200x met 1- meting 2009	1-metingen 2009	0-metingen 2009	alle 0- metingen t/m 2009	alle 1- metingen t/m 2009
Brandgevaarlijke situaties	9	10	9	8	10
Totaal	1139	1258	1807	7624	1862

2.8 Brandgevaarlijke situaties in bedrijf (percentage respondentent w waarbij 1 keer of vaker situatie voorkw am, afgelopen jaar)

HBD	0-metingen 200x met 1- meting 2009	1-metingen 2009 met 0- meting	0-metingen 2009	alle 0- metingen t/m 2009	alle 1- metingen t/m 2009
Brandgevaarlijke situaties	12	11	10	10	9
Totaal	1645	1302	2458	12194	2769

*Omdat niet iedere vraag door iedere respondent is beantwoord, behoren bij verschillende de vragen verschillende n-nen. De hier gegeven n is het gemiddelde aantal respondentent dat deze vraag beantwoordde.

B.2 Veiligheidsproblemen en effecten op veiligheid

3.1a Grootste problemen voor en na invoering KVO 2007	voor KVO			na KVO			voor KVO totaal	na KVO totaal
	KVO-b	KVO-w	RPC	KVO-b	KVO-w	RPC		
(Winkel)diefstal	13	20	22	12	20	23	17	18
Agressie tegen of bedreiging van klanten	1	3	0	0	0	0	1	2
Agressie tegen of bedreiging van personeel	2	5	4	2	4	5	3	4
Zakkenrollerij	1	0	0	0	4	0	1	0
Auto-inbraak	7	0	4	8	6	5	6	3
Fietsendiefstal	3	6	0	2	4	0	2	4
Graffiti en vernieling	8	8	4	5	8	10	7	7
Hangplekken	3	3	4	2	2	5	3	3
Zw erfvuil	5	9	4	5	8	14	5	9
Beroving of overval	1	0	0	1	0	0	1	0
Inbraak	30	8	26	32	8	14	25	17
Brandstichting	2	0	0	3	0	0	1	1
Overlast van groepen jongeren	7	13	18	6	18	10	12	10
Overlast van zw ervers of verslaafden	1	6	0	0	4	0	1	3
Gevoelens van bedreiging en onveiligheid	15	13	15	14	4	14	13	13
Anders	2	5	0	8	8	0	2	5
Totaal	67	30	17	67	30	17	114	114

3.1b Grootste problemen voor en na invoering KVO 2009	voor KVO			na KVO			voor KVO	na KVO
	KVO-b	KVO-w	RPC	KVO-b	KVO-w	RPC	totaal	totaal
(Winkel)diefstal	6	26	21	5	28	21	13	18
Agressie tegen of bedreiging van klanten	0	0	4	0	1	0	1	0
Agressie tegen of bedreiging van personeel	1	7	4	1	6	4	3	5
Zakkenrollerij	0	0	0	1	1	4	0	1
Auto-inbraak	2	0	0	2	0	0	1	1
Fietsendiefstal	0	3	0	0	1	0	0	2
Graffiti en vernieling	1	3	4	3	0	0	2	3
Hangplekken	1	3	8	0	6	4	4	2
Zw erfvuil	7	0	0	7	4	13	5	4
Beroving of overval	3	3	0	2	3	4	2	3
Inbraak	49	4	25	42	6	13	36	18
Brandstichting	1	0	4	0	0	0	2	0
Overlast van groepen jongeren	6	30	0	3	19	0	6	17
Overlast van zw erfers of verslaafden	0	4	0	1	6	4	1	3
Gevoelens van bedreiging en onveiligheid	9	12	25	7	12	25	14	11
Anders	15	4	4	28	7	8	11	13
Totaal	106	69	24	106	69	24	199	199

3.2 Grootte van problemen vergeleken met omgeving	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
	KVO-b	KVO-w	KVO-w	KVO-w	RPC	RPC	totaal	totaal
% Veiligheidsproblemen in dit gebied (winkelcentrum, bedrijventerrein), zijn kleiner of gelijk dan w inkelcentra/ bedrijventerreinen in de omgeving, voor invoering KVO.	57	72	70	72	71	58	63	70
% Huidige veiligheidsproblemen in uw gebied (winkelcentrum, bedrijventerrein) zijn kleiner of gelijk dan w inkelcentra/bedrijventerreinen in de omgeving.	85	93	87	88	88	92	86	91
Totaal	67	106	30	69	17	24	114	199

3.3 Bijdrage KVO aan veiligheid	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
	KVO-b	KVO-w	KVO-w	KVO-w	RPC	RPC	totaal	totaal
% Heeft het gevoel dat het KVO een positieve bijdrage geleverd heeft aan de veiligheid op uw bedrijventerrein of in uw winkelgebied.	99	95	97	97	100	96	99	96
Deze verbeteringen zijn toe te schrijven aan (meerdere antw oorden mogelijk):								
· verbeterde samenwerking:	49	71	70	70	82	63	59	70
· verbetering communicatie	36	.	53	.	41	.	41	.
· verbetering communicatie intern	.	41	.	39	.	42	.	40
· verbetering communicatie extern	.	39	.	35	.	29	.	36
· beter afstemmen veiligheidsmaatregelen	30	58	37	46	35	46	33	52
· anders	9	9	7	1	0	8	7	6
Totaal	67	106	30	69	17	24	114	199

3.4 Andere bijdragen KVO	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
	KVO-b	KVO-w	KVO-w	KVO-w	RPC	RPC	totaal	totaal
Is het imago van uw winkelgebied of bedrijventerrein naar uw mening verbeterd sinds de start van het KVO project?	81	87	83	80	88	79	83	84
Heeft het KVO de efficiency van de aanpak van onveiligheid volgens u vergroot?	91	95	100	97	100	96	95	96
Zijn er naar uw mening collectieve veiligheidsmaatregelen genomen?	84	85	83	86	88	83	84	85
Heeft het collectief inkopen van veiligheidsmaatregelen op basis van KVO naar uw mening geleid tot lagere individuele kosten?	75	44	64	34	93	45	75	41
Heeft u het idee dat de totale bedrijfsschade en derving, van alle deelnemende ondernemers samen, is verminderd?	90	56	90	52	100	54	91	54
Totaal	67	106	30	69	17	24	114	199

B.3 Samenwerking

4.1 Samenwerking en verantwoordelijkheden	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
	KVO-b		KVO-w		RPC		Totaal	
% Positieve beoordeling samenwerking tussen de partijen die bij 'uw' KVO project zijn betrokken	93	95	93	90	94	88	93	92
% Voldoende duidelijk wat de verantwoordelijkheden zijn van de verschillende betrokken partijen	96	96	100	94	88	83	96	94
Totaal	67	106	30	69	17	24	114	199
4.2 Gelijkwaardigheid input	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
	KVO-b		KVO-w		RPC		Totaal	
% Eens met stelling dat partijen geen gelijkwaardige input hebben. Er zijn dus een of meer partijen die er meer aan trekken dan anderen.	58	43	63	46	47	67	58	48
	67	106	30	69	17	24	114	199
Partijen die er naar verhouding veel aan trekken:								
Gemeente	24	40	30	38	12	38	24	38
Ondernemers	25	22	13	38	18	26	21	26
Projectleider	27	32	33	20	24	31	28	31
Politie	19	4	23	6	24	5	21	5
Brandweer	2	2	0	0	0	1	1	1
Partijen die er naar verhouding minder aan trekken:								
Brandweer	.	44	.	44	.	39	.	40
Ondernemers	.	20	.	28	.	25	.	25
Politie	.	18	.	19	.	17	.	17
Gemeente	.	16	.	9	.	18	.	18
Projectleider	.	2	.	0	.	1	.	1
Totaal		50		32		16		96
4.3 Communicatie	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
	KVO-b		KVO-w		RPC		Totaal	
% Voldoende communicatie tussen de projectleider en de andere personen die direct bij het project zijn betrokken	90	98	93	87	94	92	91	93
% Voldoende communicatie tussen de projectgroep en overige partijen (ondernemers, gemeente, politie, brandweer)?	87	91	97	86	94	79	91	87
Totaal	67	106	30	69	17	24	114	199
4.4 Slagvaardigheid	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
	KVO-b		KVO-w		RPC		Totaal	
% Redelijke en grote slagvaardigheid van KVO projectgroep in het proces tot aan het verkrijgen van de KVO certificering	99	100	100	99	100	100	99	100
% Redelijke en grote slagvaardigheid van KVO projectgroep in het proces van uitvoering en hercertificering	95	97	93	91	75	86	91	84
% Redelijke en grote slagvaardigheid van KVO projectgroep bij het nemen van besluiten	97	96	100	97	100	100	98	97
% Redelijke en grote slagvaardigheid van KVO projectgroep bij het uitvoeren van voorgenomen maatregelen	93	96	97	96	88	92	93	95
% Er zijn geen knelpunten bij het uitvoeren van voorgenomen maatregelen	54	57	40	64	35	42	47	57
Totaal	67	106	30	69	17	24	114	199
4.5 Maatregelen	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
	KVO-b		KVO-w		RPC		Totaal	
% Sinds het KVO project zijn de inspanningen van individuele ondernemers op het gebied van veiligheid (o.a. preventie en beveiliging) beter afgestemd op de inspanningen van andere partijen	78	83	77	86	94	86	80	84
% Er is sprake van voldoende samenhang in maatregelen op het bedrijventerrein/ in het winkelcentrum	85	88	90	88	94	92	88	88
Totaal	67	106	30	69	17	24	114	199

4.6 Samenwerking op andere terreinen	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
	KVO-b		KVO-w		RPC		Totaal	
% KVO heeft geleid tot samenwerking op andere terreinen	63	74	83	68	77	79	70	73
· Veiligheid	57	86	70	89	59	84	61	87
· Parkmanagement	34	58	20	15	53	53	33	42
· gezamenlijke inkoopkantoorbodigheden	2	10	0	4	0	16	1	9
· Anders	8	21	50	36	30	26	22	27
Totaal	67	106	30	69	17	24	114	199

4.7 Stellingen	2007	2009	2007	2009	2007	2009	2007	2009
	KVO-b		KVO-w		RPC		Totaal	
% Dankzij KVO hebben de partijen in ons winkelcentrum/ op ons bedrijventerrein elkaar ook op andere gebieden gevonden.	72	83	77	85	94	83	77	84
% Partijen in ons winkelcentrum/ op ons bedrijventerrein werken al samen voordat KVO begon.	70	69	53	59	41	61	61	65
% KVO en onze samenwerking buiten het KVO om staan volledig los van elkaar.	34	22	10	24	6	22	24	23
Totaal	67	106	30	69	17	24	114	199

Bijlage C Secundaire analyse MKB-NL- en HBD-gegevens

C.1 Veldwerk MKB-Nederland en HBD

Uitzetten enquêtes

Binnen hun reguliere taken nemen de procesbegeleiders van MKB-NL en het HBD een enquête af onder ondernemers van KVO-gebieden. Dit gebeurt voorafgaande aan het KVO-project en bij de hercertificering. De uitkomsten vormen met de schouw en andere incidentcijfers van gemeente, politie en brandweer, de kern van het KVO-proces. Op basis van deze gegevens wordt bepaald welke problemen er spelen en hoe deze kunnen worden aangepakt door de KVO-partners.

De vragenlijsten worden ingevuld door de ondernemers in het bedrijventerrein of winkelgebied waar het KVO-project wordt uitgevoerd. De vragenlijsten worden uitgedeeld en opgehaald door (meestal) ondernemers die betrokken zijn bij het project en de politie, maar ook wel door procesbegeleiders.

Vragenlijsten

De vragenlijsten die MKB-NL en het HBD inzetten bevatten vragen over verschillende thema's. Hierin komen onveiligheidsgevoelens, overlast en slachtofferschap van diverse vormen van delicten aan bod, maar ook brandgevaarlijke situaties, de aanwezigheid van een ontruimingsplan, beheer en onderhoud, derving, en lidmaatschap ondernemersvereniging (alleen HBD).

Het MKB-NL en HBD hanteren verschillende vragenlijsten voor de metingen. Er worden niet strikt dezelfde onderwerpen bevroegd. Zo vraagt het MBD naar slachtofferschap van diefstal, MKB-NL niet.

Verder verschillen de vraagstellingen en de antwoordcategorieën. Zo vraagt MKB-NL: hoe vaak deden zich in het lopende jaar in uw bedrijfspand of op uw eigen terrein situaties voor, waarin u of uw personeel zich onveilig heeft gevoeld? Antwoord: nooit/ 1-5 keer/ 6-10 keer/ 11 keer of vaker. Het HBD stelt de vraag: deden zich in het afgelopen jaar in uw bedrijf wel eens situaties voor, waarin u of uw personeel zich onveilig voelde? Antwoord: ja, regelmatig/ ja, soms/ vrijwel nooit/ nooit.

Response

Het responsepercentage bij de 0-metingen van MKB-NL was zeer wisselend per regio, gemiddeld genomen tussen de zestig en veertig procent. Voor de 1-metingen gold dit ook, zeer wisselend en gemiddeld genomen, tussen de vijftig en dertig procent. Het responsepercentage bij de 0-metingen van het HBD was ongeveer zestig procent, bij de 1-metingen ongeveer vijftig procent. Aldus de vertegenwoordigers van MKB-NL en het HBD.

C.2 Analyse

In de analyse zijn alle projecten beschouwd waar in 2009 een 1-meting is afgenomen²⁷. Van deze projecten bekeken we de uitkomsten van de 0-meting en de 1-meting. Er is gekeken welke ontwikkeling plaatsvond tussen deze groepen: een longitudinale trendvergelijking.

Ter verificatie zijn ook gegevens opgevraagd behorende bij de 0-metingen in 2009. Door de 0-metingen en de 1-metingen uit 2009 naast elkaar te leggen kan worden vastgesteld of er sprake is van een eventuele macrotrend. Ook zijn gegevens van alle 0-metingen en alle 1-metingen opgevraagd om te controleren of er geen afwijkende uitkomsten zijn.

C.3 Kanttekeningen

Bij de analyse van de 0-en 1-metingen dienen enkele kanttekeningen te worden geplaatst.

Voor het aantonen van *causale* verbanden is een aangescherpte onderzoekopzet nodig met referentiegebieden waar KVO niet is ingevoerd.²⁸ Een goede effectmeting zal altijd bestaan uit een systematische manier van gegevens verzamelen en interpreteren. In dit onderzoek is daarom voorzien van een voormeting en een nameting waarin wordt gekeken naar de situatie voorafgaand aan de invoering van het KVO en daarna.

Nadeel van deze onderzoeksaanpak is dat er sprake is van een selectie van KVO-gebieden: er wordt niet gekeken naar de situatie in gebieden die niet zijn doorgedaan met het KVO samenwerkingsverband (en daarom geen 1-meting kennen). Daarnaast is er geen sprake van controle gebieden waar *geen* KVO is toegepast. Het kan dus zo zijn dat er nationale trendontwikkelingen zijn met betrekking tot criminaliteit, overlast of veiligheid, die ten grondslag liggen aan bepaalde bij het KVO gesignaleerde ontwikkelingen.

Een tweede kanttekening die moet worden gemaakt bij de huidige onderzoeksaanpak is dat de verschillen tussen de KVO-projecten (en bijbehorende meetresultaten) zeer groot zijn. Projecten verschillen onderling in die mate dat wanneer er geen 'matchende' metingen met elkaar worden vergeleken (maar andere projecten in een vergelijkbaar tijdsframe), de resultaten van de analyse wezenlijk verschillen. Dit heeft consequenties voor het onderzoek: hier gepresenteerde uitkomsten dienen met enige voorzicht worden veralgemeeniseerd ten aanzien van alle KVO-projecten²⁹.

Noot 27 Een KVO-w project met een 1-meting in 2009 is buiten beschouwing gelaten omdat er geen 0-meting beschikbaar was.

Noot 28 Een goede effectmeting zal altijd bestaan uit een systematische manier van gegevens verzamelen en interpreteren. De methodologische kwaliteit van effectevaluaties is afhankelijk van verschillende criteria: de interne validiteit, descriptieve validiteit, statistische validiteit, begripsvaliditeit en externe validiteit. Effectevaluaties moeten voldoen aan de standardeisen van een evidence based effectmeting zoals deze bijvoorbeeld zijn geformuleerd in de internationale Sherman en de Maryland SMS-schaal. Tot de minimum standardeisen behoren onder andere (schaal 3): het doen van een voor- en nameting en het gebruikmaken van referentiegebieden.

Noot 29 Een tweede consequentie voor het onderzoek is dat we de 0-metingen die zijn gehouden in 2009 niet kunnen gebruiken als referentiekader (om trendontwikkelingen te signaleren).

Hoe de metingen precies worden afgenomen verschilt per HBD of MKB, per regio en mogelijk per project. Dit betekent dat responsepercentages niet overal gelijk zijn en er in bepaalde gebieden relatief weinig response is. Wat de kans op selectieve response verhoogt (bijvoorbeeld: alleen betrokken winkeliers vullen het formulier in).

Ook met betrekking tot de gehanteerde vragenlijsten moet een kanttekening worden geplaatst. De antwoordcategorieën van vragen zijn in enkele gevallen erg vaag geformuleerd en daardoor moeilijk te interpreteren.

Tot slot zijn de resultaten van HBD en MKB-NL onderling niet vergelijkbaar omdat er wordt gewerkt met verschillende vragenlijsten, verschillende vragen en verschillende antwoorden. Op detailniveau zijn vergelijkingen niet te maken.

Bijlage D Onderzoeksverantwoording enquête

D.1 Veldwerk

Met behulp van een enquête beantwoordden KVO-projectleden en RPC leden vragen over samenwerking en veiligheid en het KVO.

Uitzetten enquête en response

De enquête is uitgezet in januari 2010 onder projectleden van KVO-b en KVO-w projecten, inclusief hun leiders, en RPC vertegenwoordigers. Dit verliep via twee stappen:

Ten eerste zijn 122 projectcoördinatoren per e-mail aangeschreven (zij coördineerden 228 verschillende projecten: alle projecten die liepen in 2009), met het verzoek e-mailadressen aan te leveren van hun projectleden. Dit leverde 397 e-mailadressen op, afkomstig van 39 projectleden.

Vervolgens zijn 420 respondenten aangeschreven van 228 verschillende projecten (alle projecten die liepen in 2009) en alle RPC's (23). Daarvan vulden 199 respondenten een enquête in. Een nonresponse onderzoek werd niet nodig gevonden.

Respondenten rapporteerden over 82 verschillende projecten: 41 KVO-b projecten en 41 KVO-w projecten. In totaal 87 respondenten rapporteerden over hun project voor het keurmerk: basiscertificering, 98 respondenten over hercertificering: continu-samenwerken.

Alle deelnemende partijen zijn als respondent in het onderzoek vertegenwoordigd:

Respondenten enquête 2009

Type respondent	Aantal
Ondernemer	55
Vertegenwoordiger gemeente	35
Vertegenwoordiger politie	34
Projectleider	23
Vertegenwoordiger brandweer	17
Vertegenwoordiger Kamer van Koophandel	5
Anders	33
Totaal	199

Vragenlijst

De enquête heeft de vorm van een digitale vragenlijst van veertig - merendeels gesloten - vragen die de respondent in tien minuten eenvoudig online op ieder gewenst moment kon invullen. De vragenlijst is te vinden in bijlage E.

D.2 Kanttekeningen

Bij de digitale enquête 2009 dienen enkele kanttekeningen te worden geplaatst.

- Het bronbestand van het CCV dat is gebruikt als verzendbestand bevatte niet alle KVO-projecten. Daardoor heeft mogelijk een kleine selectie plaatsgevonden.
- Van (slechts) eenderde van de projectleiders kregen wij adressen door van projectleden. Daardoor heeft mogelijk een kleine selectie plaatsgevonden.
- Een aantal respondenten gaf aan dat hij/zij betrokken was bij meer dan één KVO-project en ook meer dan één type KVO-project (zowel KVO-b als KVO-w). Hoewel zij zijn geïnstrueerd de enquête in te vullen voor het project waarbij zij het meest betrokken zijn was dit voor hen soms lastig.
- Een aantal respondenten gaf aan dat het soms moeilijk is om vragen te beantwoorden, omdat het traject nog pril is.

Bijlage E Vragenlijst enquête

Blok 1 Basisgegevens

- 1 Bent u:
KVO-B projectlid
KVO-W projectlid
RPC vertegenwoordiger

Routing: als KVO-B of KVO-W

Toelichting

De vragen in deze monitor hebben betrekking op de gecertificeerde KVO-projecten waarbij u betrokken bent. Wanneer u bent betrokken bij meerdere KVO-projecten vragen wij u uitspraak te doen over het project waar u het meest direct bij betrokken bent.

Alle antwoorden worden anoniem verwerkt. Mocht u toch niet willen aangeven voor welk uw project u gegevens invult, dan kiest u boven aan de pull-down lijst voor de optie: 'anoniem'.

- 2 Voor welk KVO-project vult u de gegevens in?
Pull down menu met alle in 2009 bekende KVO-projecten
- 3 Welk certificaat heeft het project?
Keurmerk: Basis-samenwerken
Hercertificering: Continu-samenwerken
- 4 Wat is uw functie binnen het KVO-project?
Projectleider
Ondernemer
Vertegenwoordiger politie
Vertegenwoordiger gemeente
Vertegenwoordiger brandweer
Anders

Routing: als RPC

Toelichting

De vragen in deze monitor hebben betrekking op de gecertificeerde KVO-projecten die u zelf onder uw hoede heeft.

- 5 Wat is uw functie binnen het KVO-project?
Vertegenwoordiger kamer van koophandel
Vertegenwoordiger politie
Anders

Blok 2 Samenwerking

De volgende vragen gaan over samenwerking.

Denk daarbij aan zaken als: Hoe is de samenwerking tussen de betrokken partijen en heeft het KVO hier een positieve invloed op? Is er na het behalen van de eerste ster voldoende uitvoering gegeven aan de plannen?

- 6 Hoe beoordeelt u de samenwerking tussen de partijen die bij 'uw' KVO-project zijn betrokken?
Zeer goed
Goed
Matig
Slecht

- 7 Is naar uw mening voldoende duidelijk wat de verantwoordelijkheden zijn van de verschillende betrokken partijen?
Ja
Nee

De volgende partijen zijn in het KVO samenwerkingsverband verplicht aanwezig: politie, gemeente, ondernemers, brandweer.

- 8 Is er naar uw mening sprake van een niet gelijkwaardige input? Dus zijn er één of meer partijen die er meer aan trekken dan de anderen?
Ja, sommige partijen trekken er harder aan dan anderen
Nee, iedere partij heeft een gelijkwaardige inbreng

- 9 Routing als ja
Welke partijen trekken er dan in verhouding veel aan?
Projectleider
Politie
Gemeente
Brandweer
Ondernemers.

- 10 Routing als nee
En welke partijen trekken er dan in verhouding weinig aan?
Projectleider
Politie
Gemeente
Brandweer
Ondernemers.

- 11 Zijn er naast de verplichte deelnemers van het KVO (politie, gemeente, ondernemers, brandweer) andere partners binnen het KVO samenwerkingsverband?
Ja
Nee

- 12 Routing als antwoord ja
Ja, namelijk:
Open

- 13 Vindt u dat er voldoende communicatie is tussen de projectleider en de andere personen die direct bij het project zijn betrokken (leden van de KVO 'projectgroep')?
Ja
Nee
- 14 Is er naar uw mening voldoende communicatie tussen de 'projectgroep' en overige partijen (ondernemers, gemeente, politie, brandweer)?
Ja
Nee
- 15 Hoe slagvaardig was naar uw mening de KVO-projectgroep in het proces tot aan het verkrijgen van de KVO certificering (intentie c.q. samenwerking vormgeven, nulmeting veiligheid c.q. veiligheidsanalyse, activiteitenplan c.q. plan van aanpak, convenant, aanvraag KVO)?
Grote slagvaardigheid
Redelijk slagvaardig
Weinig slagvaardig
- 16 Hoe slagvaardig is naar uw mening de KVO-projectgroep in het proces van uitvoering en hercertificatie (uitvoering plan van aanpak c.q. activiteitenplan, evaluatie en nieuwe analyse, vernieuwen plan van aanpak c.q. activiteitenplan, hercertificering)?
Grote slagvaardigheid
Redelijk slagvaardig
Weinig slagvaardig
Niet van toepassing (voor projecten die nog niet zover zijn)
- 17 Hoe slagvaardig is naar uw mening de KVO-projectgroep bij het nemen van besluiten?
Grote slagvaardigheid
Redelijk slagvaardig
Weinig slagvaardig
- 18 Hoe slagvaardig is naar uw mening de KVO-projectgroep bij het uitvoeren van voorgenomen maatregelen?
Grote slagvaardigheid
Redelijk slagvaardig
Weinig slagvaardig
- 19 Zijn er knelpunten bij het uitvoeren van voorgenomen maatregelen?
Ja
Nee
- 20 Routing als antwoord ja
Wat zijn daarbij de belangrijkste knelpunten?
Open
- 21 Zijn naar uw mening sinds het KVO-project de inspanningen van individuele ondernemers op het gebied van veiligheid (o.a. preventie en beveiliging) beter afgestemd op de inspanningen van andere partijen?
Ja
Nee

- 22 Is er naar uw mening sprake van voldoende samenhang in maatregelen op het bedrijventerrein c.q. in het winkelcentrum?
Ja
Nee
- 23 Heeft naar uw mening KVO geleid tot samenwerking op andere terreinen?
Ja
Nee
- 24 Routing als antwoord ja
Op welke terreinen is dit? (meerdere antwoorden mogelijk)
Veiligheid
Parkmanagement
Gezamenlijke inkoop van kantoorbenodigdheden
Anders, namelijk: [Open]

Geef aan of u het eens bent met de volgende stellingen.

- 25 Dankzij KVO hebben de partijen in ons winkelcentrum c.q. op ons bedrijventerrein elkaar ook op andere gebieden gevonden.
- 26 Partijen in ons winkelcentrum c.q. op ons bedrijventerrein werkten al samen voordat KVO begon.
- 27 KVO en onze samenwerking buiten het KVO om staan volledig los van elkaar.
Zeer mee eens
Eens
Oneens
Zeer mee oneens
- 28 Hoe kan de samenwerking binnen uw KVO-project nog worden verbeterd?
Open

Blok 3 Veiligheid

De volgende vragen gaan over het effect van KVO op veiligheid

Denk daarbij aan zaken als: Heeft men het gevoel dat het KVO een positieve bijdrage levert aan de veiligheid? Is het imago van het winkelgebied of bedrijventerrein verbeterd? Als gekeken wordt naar bepaalde delicten, komen die nu minder voor?

- 29 Hoe groot waren naar uw mening de veiligheidsproblemen in uw gebied (winkelcentrum, bedrijventerrein), vergeleken met winkelcentra/ bedrijventerreinen in de omgeving, voordat er überhaupt is gesproken over uw KVO-project?
Veel groter dan andere gebieden
Groter dan andere gebieden
Gelijk aan andere gebieden
Kleiner dan andere gebieden
Er waren geen veiligheidsproblemen

- 30 Wat was naar uw mening voor uw KVO-project er was het belangrijkste probleem?
 (winkel)diefstal
 agressie tegen of bedreiging van klanten
 agressie tegen of bedreiging van personeel
 zakkenrollerij
 auto-inbraak
 fietsdiefstal
 graffiti en vernieling
 hangplekken
 zwerfvuil
 beroving of overval
 inbraak
 brandstichting
 overlast van groepen jongeren
 overlast van zwervers of verslaafden
 gevoelens van bedreiging en onveiligheid
 anders
- 31 Hoe groot zijn naar uw mening de huidige veiligheidsproblemen in uw gebied (winkelcentrum, bedrijventerrein), vergeleken met winkelcentra/bedrijventerreinen in de omgeving?
 Veel groter dan andere gebieden
 Groter dan andere gebieden
 Gelijk aan andere gebieden
 Kleiner dan andere gebieden
 Er waren geen veiligheidsproblemen
- 32 Wat is naar uw mening op dit moment het belangrijkste probleem?
 (winkel)diefstal
 agressie tegen of bedreiging van klanten
 agressie tegen of bedreiging van personeel
 zakkenrollerij
 auto-inbraak
 fietsdiefstal
 graffiti en vernieling
 hangplekken
 zwerfvuil
 beroving of overval
 inbraak
 brandstichting
 overlast van groepen jongeren
 overlast van zwervers of verslaafden
 gevoelens van bedreiging en onveiligheid
 anders
- 33 Heeft u het gevoel dat het KVO een positieve bijdrage geleverd heeft aan de veiligheid op uw bedrijventerrein c.q. in uw winkelgebied?
 Ja duidelijke bijdrage
 Ja een kleine bijdrage
 Nauwelijks/geen verschil
 Nee geen positieve bijdrage

- 34 Zijn deze verbeteringen/ verslechtingen naar uw mening toe te schrijven aan (meerdere antwoorden mogelijk)
 Verbeterde samenwerking
 Verbetering veiligheid
 Verbetering communicatie intern (tussen projectleden)
 Verbetering communicatie naar buiten toe
 Beter afstemmen veiligheidsmaatregelen
 Anders, namelijk: [Open]
- 35 Is het imago van uw winkelgebied c.q. bedrijventerrein naar uw mening verbeterd sinds de start van het KVO-project?
 Duidelijke verbetering
 Kleine verbetering
 Nauwelijks/geen verschil
 Niet verbeterd
- 36 Heeft het KVO de efficiency van de aanpak van onveiligheid volgens u vergroot?
 Duidelijke verbetering
 Kleine verbetering
 Nauwelijks/geen verschil
 Niet verbeterd
- 37 Zijn er naar uw mening collectieve veiligheidsmaatregelen genomen?
 Ja
 Nee
- 38 Routing als ja
 Heeft het collectief inkopen van veiligheidsmaatregelen op basis van KVO naar uw mening geleid tot lagere individuele kosten?
 Ja, individuele kosten zijn lager geworden
 Nee, individuele kosten zijn gelijk gebleven
 Nee, individuele kosten zijn hoger geworden
- 39 Routing als ja
 Op welk gebied is die kostenbesparing naar uw idee?
 Camera's
 Surveillance
 Verzekeringspremie
 Overig
- 40 Heeft u het idee dat de totale bedrijfsschade en derving, van alle deelnemende ondernemers samen, is verminderd?
 Ja, totale bedrijfsschade en derving is verminderd
 Nee, totale bedrijfsschade en derving is gelijk gebleven
 Nee, totale bedrijfsschade en derving is vermeerderd
- 41 Heeft u nog overige opmerkingen over het KVO?
 Open