



# **Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO)**

Een monitor voor de samenwerking

Manja Abraham  
Paul van Soomeren

## **Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO)**

Een monitor voor de samenwerking

Amsterdam, 17 januari 2008

Manja Abraham  
Paul van Soomeren

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>5</b>
1.1 Keurmerk Veilig Ondernemen	5
1.2 Doel en methoden van onderzoek	6
<b>2 Samenwerking</b>	<b>10</b>
2.1 Samenwerking	10
2.2 Communicatie	11
2.3 Slagvaardigheid	12
2.4 Maatregelen	14
2.5 Overig	14
2.6 Verbeterpunten	15
<b>3 Veiligheid</b>	<b>17</b>
3.1 De veiligheidsproblemen	17
3.2 Veronderstelde effecten van KVO	19
<b>4 Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>21</b>
4.1 Conclusies	21
4.2 Aanbevelingen	21
4.3 Aanbevelingen over de monitor	22
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording enquête	24
Bijlage 2 Non-response onderzoek	26
Bijlage 3 Stappenplan	28
Bijlage 4 Vragenlijst enquête	29
Bijlage 5 Deelnemers paneldiscussie december 2007	35

## 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 is lokaal een voorwaarde voor een gezamenlijke aanpak van criminaliteit en onveiligheid. Het KVO richt zich op bestaande en nieuwe winkelgebieden (KVO-w) en bedrijventerreinen (KVO-b).

Om de effecten van Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) te onderzoeken op samenwerking en de veiligheid is in opdracht van het CCV een monitor ontwikkeld bestaande uit een digitale enquête die deze aspecten meet. De enquête is uitgezet onder leden van een representatief deel van de huidige KVO projecten en onder afgevaardigden van alle 23 Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing (RPC's). KVO projectleden zijn ondernemers en vertegenwoordigers van politie, gemeente en brandweer. RPC vertegenwoordigers zijn vertegenwoordigers van de politie en kamer van koophandel.

Uiteindelijk hebben 114 personen de enquête ingevuld; een respons van 44%. Dit zijn KVO-b projectleden (67), KVO-w projectleden (30) en RPC vertegenwoordigers (17).

De resultaten van de enquête zijn in een panelsessie teruggekoppeld aan KVO experts en -leden.

KVO blijkt een vruchtbaar samenwerkingsverband. KVO projectleden en RPC vertegenwoordigers spreken zich in de enquête positief uit over samenwerking en veiligheid. Ook de experts in de paneldiscussies zijn enthousiast en ervaren voordelen. Wel zijn er verbeterpunten naar voren gekomen uit enquête en paneldiscussie.

De samenwerking binnen de lokale KVO-projectgroep wordt positief beoordeeld door de geënquêteerde projectleden.

Ook in de paneldiscussie werd de totstandkoming van een samenwerking tussen ondernemers onderling en tussen ondernemers en politie, brandweer, gemeente als het belangrijkste winstpunt van een KVO gezien.

Het KVO leidt lokaal tot meer helderheid over verantwoordelijkheden en taken.

Daarnaast heeft het KVO geleid tot samenwerking op andere terreinen.

De belangrijkste criminaliteitsproblemen waar KVO projecten zich op richten zijn: inbraak, winkeldiefstal, gevoelens van bedreiging en onveiligheid, overlast van groepen jongeren.

Er is volgens de geënquêteerden sprake van een verbetering van veiligheidsproblemen na de invoering van het KVO (in vergelijking tot winkelcentra/ bedrijventerreinen in de omgeving).

Er zijn collectieve maatregelen genomen en dit heeft geleid tot lagere individuele kosten.

De belangrijkste knelpunten bij de lokale KVO-projecten liggen in de borging van het KVO in de toekomst. Zowel op basis van de enquête als tijdens de paneldiscussie zijn er signalen dat na het behalen van het KVO certificaat de samenwerking en de daadkracht van een KVO projectgroep kan verslapen.

In de paneldiscussie werd daarom gepleit voor een serieuze periodieke toetsing van bestaande KVO projecten, om ze te beoordelen op hun functioneren en te bezien of ze nog actief zijn. Het CCV werkt hier momenteel aan. Ook een collegiale, interne visitatie op meer inhoudelijke punten kan bijdragen aan de borging (werken de afgesproken beveiligingsmaatregelen eigenlijk nog wel?).

Samenhangend met deze borging is de trekkende kracht van een projectgroep: de projectleider. Het succes van het KVO is vaak afhankelijk van het enthousiasme en de capaciteiten van deze ene persoon. Een duo (voorzitter/secretaris) verdient dan ook aanbeveling.

### **Een monitor als onderdeel van een omvangrijker effectmeting**

Dit onderzoek is een deelonderzoek. In dit onderzoek kijken we door de bril van de deelnemers aan lokale KVO projecten en luisteren we naar wat zij zeggen over 'hun' lokale KVO project. Er is dus geen sprake van een harde effect meting. Toch is het oordeel van betrokkenen natuurlijk waardevol en veelzeggend.

Met de 1-metingen uitgevoerd door HBD en MKB-Nederland zal er nog weer een beter beeld ontstaan van de voortgang en de kwaliteit van de lopende KVO projecten.

Het opnieuw uitvoeren van deze monitor is eenvoudig mogelijk nu de normale kinderziekten verholpen zijn. Zodra het CCV in 2008 beschikt over een goed en geüpdate adressen bestand van alle betrokkenen bij lokale KVO-projecten is herhaling van deze monitor eenvoudig mogelijk. Een jaarlijkse KVO monitor verdient aanbeveling om zo als CCV de vinger aan de pols van de lokale KVO-projecten te houden.

# 1 Inleiding



## 1.1 Keurmerk Veilig Ondernemen

Veiligheid is een zaak van samenwerken. Veelal gaat het dan om het samenwerken van gemeente met partners als politie en openbaar ministerie, maar in sommige gevallen wordt ook samengewerkt met ondernemers. Men spreekt dan van publiek-private samenwerking (PPS).

Er zijn diverse vormen van PPS 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 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 richt zich op bestaande en nieuwe winkelgebieden (KVO-w) en bedrijventerreinen (KVO-b).

Het Keurmerk Veilig Ondernemen bestaat al sinds 2000 en is ontwikkeld op basis van ervaringen met publiek-private samenwerking in de veiligheidszorg. KVO is omschreven als een werkwijze die het mogelijk maakt gezamenlijk goede veiligheidsmaatregelen te treffen. Het samenwerkingsverband wordt 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.

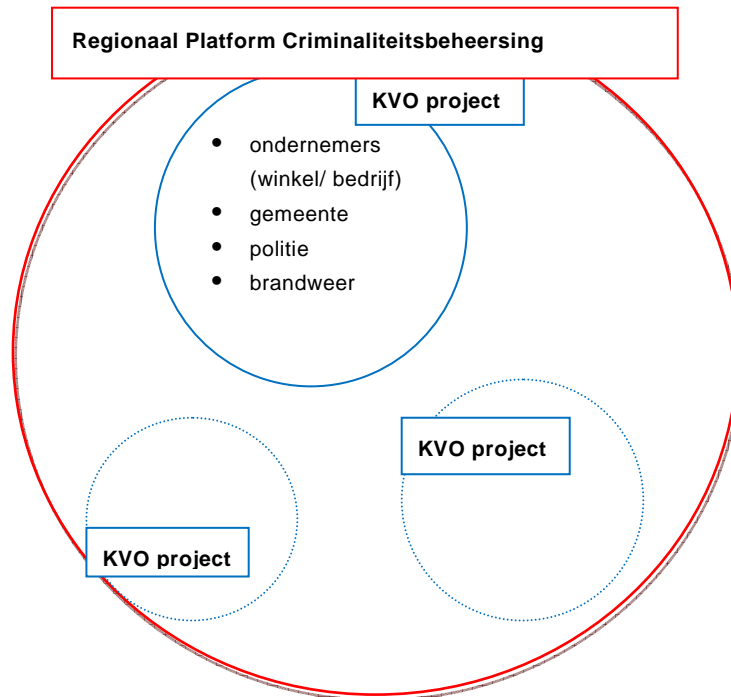
De daadwerkelijke KVO samenwerking vindt lokaal plaats in een projectgroep, samengesteld uit ondernemers, vertegenwoordigers van de gemeente, politie, en brandweer. Anno zomer 2007 zijn er totaal 251 gecertificeerde KVO gebieden.<sup>1</sup> Het gaat hier om 152 winkelgebieden en 99 bedrijventerreinen. De KVO gebieden zijn verspreid over heel Nederland te vinden.

Het beheer van het KVO is in handen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). Het CCV ziet toe dat de regeling KVO correct wordt toegepast en, waar nodig, wordt aangepast aan gewijzigde (praktijk)ervaringen.

Op regionaal niveau spelen ook de RPC's (Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing) een belangrijke rol. RPC's zijn samenwerkingsverbanden waarbij publieke en private partijen op regionaal niveau lokale initiatieven stimuleren en ondersteunen. Een RPC is geen formeel orgaan en heeft daarom ook geen formele taken en bevoegdheden. Een RPC kan echter wel partners rond de tafel brengen om criminaliteitsproblematiek aan te pakken. RPC's spelen bijvoorbeeld een rol bij implementatie van het Keurmerk Veilig Ondernemen en de Kwaliteitsmeter Veilig Uitgaan.

Noot 1 Gegevens augustus 2007, afkomstig van het CCV.

Een en ander wordt in de volgende figuur geïllustreerd.



## 1.2 Doel en methoden van onderzoek

Er is tot dusverre weinig zicht op de voortgang en de kwaliteit van de lopende KVO projecten. Om die reden heeft het CCV een effectmeting laten uitvoeren.<sup>2</sup> Deze bestaat uit twee deelonderzoeken: 1-metingen (door het Hoofdbedrijfschap Detailhandel en MKB-Nederland<sup>3</sup>) en het onderhavige monitoronderzoek dat ingaat op de ervaren effecten van het KVO.

Dit deelonderzoek geeft inzicht in de effecten van het KVO zoals die door de respondenten worden gevoeld en verwoord. In dit geval zijn de respondenten ondernemers, politie, gemeente, brandweer en RPC vertegenwoordigers. Het gaat hier dus om hun perceptie over zaken als veiligheid en samenwerking.

Dit onderzoek is dus geen effectmeting in de strikte zin, omdat we de zaken bekijken door de – misschien gekleurde – bril van de respondenten (KVO deelnemers).

Noot 2 Dit onderzoek vindt plaats binnen het programma Veilig Ondernemen van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

Noot 3 Het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD) ondersteunt als sectorinstituut de gehele detailhandel; MKB-Nederland is de Brancheorganisatie voor het midden- en kleinbedrijf.

Een echte effectmeting vertelt ons of na invoering van een maatregel (het KVO) de veiligheid objectief aantoonbaar is vergroot en of dat veroorzaakt is door die maatregel of door iets anders.<sup>4</sup>

Naast meer inzicht krijgen over wat KVO participanten te zeggen hebben over de effecten van het KVO, heeft dit onderzoek ook tot doel om een monitor te ontwikkelen die vrij eenvoudig eens in de zoveel jaar herhaald kan worden. Daarom is in de bijlage van deze rapportage een uitgebreide onderzoeksverantwoording gegeven, inclusief een stappenplan voor een volgende meting.

#### *Veronderstelde werkzame elementen*

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

Kort samengevat luidt de basis aanname van het KVO:

- 1 Het is goed dat ondernemers (bedrijven op bedrijventerreinen en winkeliers in winkelgebieden) zich samen buigen over het onderwerp veiligheid.
- 2 Daardoor kunnen zij binnen een specifiek gebied veiligheidsmaatregelen en -beleid samen nemen, en/of op elkaar afstemmen.
- 3 Daarbij kunnen ze deze maatregelen en dit beleid afstemmen met andere partijen zoals politie, brandweer, gemeente en verzekeraars.
- 4 Daardoor neemt de veiligheid toe.

Nog korter: samenwerking en focus binnen een gebied leidt tot meer veiligheid.

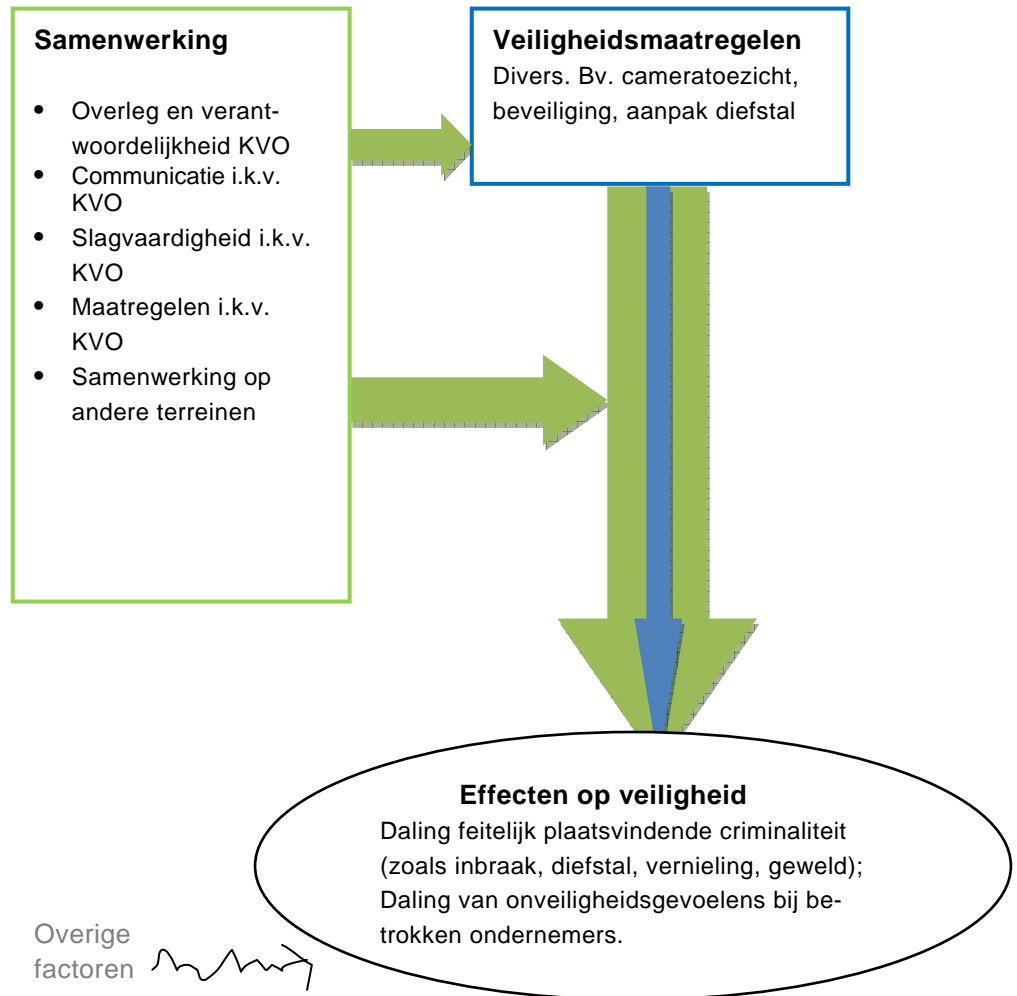
Deze gedachte vindt steun in diverse buitenlandse (meta-)evaluaties van criminaliteitspreventieve aanpakken die laten zien dat samenwerking en focus/concentratie van een aanpak binnen een gebied een effectieve strategie is. Zie bijvoorbeeld Sherman et al. (1997), Knutsson en Clarke (2006), en Pawsons en Tilley<sup>5</sup>.

De uitgangspunten samenwerking en veiligheid zijn gevat in onderstaand figuur. De elementen dienen als leidraad bij het opstellen van het onderzoek en de vragenlijst.

Noot 4 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. Echte 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. Dat is in dit onderzoek niet het geval. Zo is er geen nulmeting waarin wordt gekeken naar de situatie voorafgaande de invoering van het KVO en is er geen sprake van controle gebieden/groepen waar geen KVO is toegepast. Daarnaast is het belangrijk dat de evaluaties duidelijkheid geven over mogelijke neveneffecten. Zie voor meer details ook de volgende noot.

Noot 5 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.





### Aanpak

Het onderzoek bestaat uit een enquête die is opgesteld en digitaal is uitgezet onder een representatief deel van de huidige KVO projecten en onder alle 23 Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing (RPC's). Daarnaast is er een paneldiscussie gevoerd om de uitkomsten te verifiëren.

In de enquête staan twee elementen centraal:

#### I 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 de certificatie (zie paragraaf 1) voldoende uitvoering gegeven aan de plannen?

#### II Effect van KVO; 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?

Omdat de respons aanvankelijk laag was, is er een belronde gehouden onder respondenten. Deze ronde heeft geresulteerd in een verhoogd responspercentage (44%). Daarnaast is beter inzicht verkregen in de reden van non-response en daarmee de representativiteit van het onderzoek. Het lijkt dat het 'niet willen meewerken aan de enquête' veelal niet te maken had met een slecht oordeel over het KVO, maar eerder met zaken als enquête moeheid in het algemeen en specifiek aan het einde van het jaar (geen tijd/prioriteit). Daarmee komt de representativiteit van het onderzoek niet in gevaar.

Uiteindelijk beantwoordden 114 KVO leden en RPC vertegenwoordigers de vragen van de enquête. De respondenten bestonden uit 67 KVO-b leden, 30 KVO-w leden en 17 RPC vertegenwoordigers.

De enquête is via internet afgenomen en dat werkte – na wat aanvankelijke kinderziektes – naar tevredenheid. Daarmee kan de enquête in deze aanpak dus eenvoudig herhaald worden en kan deze eerste meting gezien worden als een 0-meting. Bij herhaalde afname is er vervolgens sprake van een echte 'monitor'; een instrument dat eens in de zoveel tijd de 'temperatuur' neemt van de lokale KVO-projecten.

Om de uitkomsten van de enquête te controleren en te verdiepen is op 19 december 2007 een panel discussie gehouden met een kleine 20 deelnemers (politie, brandweer, gemeente, RPC, CCV, DSP-groep; zie bijlage 5). De deelnemers aan de paneldiscussie kregen vooraf de concept uitkomsten van het onderzoek toegestuurd en bespraken samen of zij de uitkomsten herkenden en of zij verdieping en nuances konden aanbrengen en of zij aanbevelingen hadden. In deze rapportage bespreken we de enquête en de panel discussie steeds apart.

## 2 Samenwerking

### 2.1 Samenwerking

#### *Enquête:*

Tabel 2.1 geeft de meningen van de geënquêteerden weer over de samenwerking tussen partijen en de duidelijkheid over verantwoordelijkheden van deze partijen. Met partijen bedoelen we hier: ondernemers, politie, gemeente, brandweer.

Tabel 2.1 Samenwerking en verantwoordelijkheden

	KVO-b	KVO-w	RPC
% Positieve beoordeling samenwerking tussen de partijen die bij 'uw' KVO project zijn betrokken	93	93	94
% Voldoende duidelijk wat de verantwoordelijkheden zijn van de verschillende betrokken partijen	96	100	88

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.

Antwoorden op de vraag of partijen een gelijkwaardige input hebben in het project en, zo nee, welke partij er dan in verhouding meer inspanningen levert, zijn samengevat in tabel 2.2.

Tabel 2.2 Gelijkwaardigheid input

	KVO-b	KVO-w	RPC
% Eens met stelling dat partijen <i>geen</i> gelijkwaardige input hebben	58	63	47
Partijen die er meer aan trekken dan de anderen zijn:			
Projectleider	27	33	24
Politie	19	23	24
Gemeente	24	30	12
Brandweer	2	0	0
Ondernemers	25	13	18

Ruim de helft van de respondenten vindt dat er partijen zijn die er harder aan trekken dan anderen. Ongeacht de achtergrond van de respondent heeft op de eerste plaats de projectleider een 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, zo blijkt uit de enquête. Opvallend is dat de ondernemers in KVO-b projecten een meer leidende rol spelen dan ondernemers in KVO-w projecten. De brandweer lijkt een geringe rol te spelen.

Verdere analyse van de enquête-uitkomsten wijst uit dat de antwoorden over een trekkende rol van een bepaalde partij niet (alleen) zijn gegeven door vertegenwoordigers van die partij, hoewel er wel een lichte voorkeur voor eigen partij te bespeuren valt.

*Paneldiscussie:*

Ook in de paneldiscussie werd de totstandkoming van een samenwerking tussen ondernemers onderling en tussen ondernemers en politie, brandweer en gemeente als het belangrijkste winstpunt van een KVO gezien. Daarnaast draagt het creëren van ‘korte lijnen’ tussen de partijen bij aan het succes van KVO. Er ontstaat als het ware een netwerk.

In het panel werd gesteld dat het projectleiderschap erg persoonsafhankelijk is. Een KVO project valt of staat met de kracht en capaciteit van de projectleider. Wanneer de projectleider wisselt van functie dan heeft dat gevolgen voor het project.

De deelnemers aan de paneldiscussie noemden eveneens de gemeente en politie als trekkers. Daarbij werd de geringe rol die de brandweer veelal speelt betreurd. Juist omdat de brandweer zich de komende jaren meer zal terugtrekken uit een controlerende en regelende rol zou het goed als het onderwerp brandveiligheid binnen de lokale KVO-projecten een rol blijft spelen.

## 2.2 Communicatie

*Enquête:*

Tabel 2.3 geeft het percentage respondenten weer dat positief oordeelt over de communicatie van de projectgroep.

Tabel 2.3 Communicatie

	KVO-b	KVO-w	RPC
% Voldoende communicatie tussen de projectleider en de andere personen die direct bij het project zijn betrokken	90	93	94
% Voldoende communicatie tussen de projectgroep en overige partijen (ondernemers, gemeente, politie, brandweer)?	87	97	94

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 90 procent van de respondenten een positief oordeel. Tevens is er naar hun mening voldoende communicatie tussen de ‘projectgroep’ en overige partijen. Wel zien we hier een verschil tussen KVO-b en KVO-w projectleden; respectievelijk 87 procent en 97 procent oordeelt positief.



### 2.3 Slagvaardigheid

In tabel 2.4 zijn de percentages positieve antwoorden op vragen over de slagvaardigheid van de projectgroep gegeven.

Tabel 2.4 Slagvaardigheid

	KVO-b	KVO-w	RPC
% Redelijke en grote slagvaardigheid van KVO projectgroep in het proces tot aan het verkrijgen van de KVO certificering	99	100	100
% Redelijke en grote slagvaardigheid van KVO projectgroep in het proces van uitvoering en hercertificering	95	93	75
% Redelijke en grote slagvaardigheid van KVO projectgroep bij het nemen van besluiten	97	100	100
% Redelijke en grote slagvaardigheid van KVO projectgroep bij het uitvoeren van voorgenomen maatregelen	93	97	88
% Er zijn geen knelpunten bij het uitvoeren van voorgenomen maatregelen	54	40	35

Het vertrouwen in de slagvaardigheid van de projectgroep is duidelijk aanwezig, zo blijkt uit het (zeer) hoge percentage respondenten dat hierover positieve oordeelt.

Vrijwel alle respondenten zijn van mening 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 nulmeting veiligheid en veiligheidsanalyse, het opstellen van een activiteitenplan en plan van aanpak, het sluiten van het convenant, de aanvraag procedure van het KVO.

Vervolgens is de mening gevraagd 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. Het percentage positieve oordelen is in vergelijking met de vorige vraag iets kleiner, maar is nog steeds erg hoog (KVO-b en KVO-w boven de 90%).

Het grootste verschil zien we onder RPC vertegenwoordigers (75%); een kwart van hen is van mening dat de projectgroep in dit stadium weinig slagvaardig is.

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%).

Kortom: een beeld van grote slagvaardigheid. Opvallend is dan toch de laatste regel in de tabel: meer dan de helft van de respondenten is van mening dat er wel knelpunten zijn bij het uitvoeren van maatregelen. Het lijkt erop dat KVO-w en vooral RPC vertegenwoordigers relatief vaker knelpunten tegen komen.

#### *Paneldiscussie:*

De experts die deelnamen aan de paneldiscussie zagen met name het probleem dat na de startfase en het verkrijgen van het keurmerk de samenwerking en slagvaardigheid van de projectgroep verslapt. De algemene conclusie die uit het panel naar voren kwam, is dat er een methode moet worden gevonden waarmee met enige regelmaat de staat van de KVO projecten wordt beoordeeld. Nu gebeurt dat (nog) niet.

Toetsing van KVO projecten zou tot stand kunnen komen via de volgende stappen.

- Het CCV werkt aan een helder steeds up to date adressenbestand van KVO projecten. Het bestand zal medio 2008 operationeel zijn. Nu heeft het CCV weliswaar zicht op de gebieden waar een KVO's is gestart, maar door de vele mutaties zijn adressen en contactgegevens vaak achterhaald. Als dit probleem in 2008 is opgelost, is een toets mogelijk om te kijken of een KVO nog actief is en er een werkende KVO projectgroep bestaat.
- Na twee jaar zou men strikter moeten beoordelen hoe het KVO project er voor staat. Als bij hercertificering blijkt dat een KVO slaapt, dient het KVO weer te worden ingetrokken onder het motto "dode paarden verdienen geen KVO". Het CCV kwam bij de paneldiscussie met het idee van vermelding van 'de status' op de CCV/KVO website met kleuren.
  - . Groen = heeft KVO (gezond).
  - . Geel = is gecontroleerd en lijkt niet meer werkzaam (coma), zal niet langer gecertificeerd blijven en verliest binnen een nader te bepalen aantal maanden het keurmerk (tenzij men alsnog voldoet aan ...). De waarschuwing (geel) fungeert als stok achter de deur.
  - . Rood = termijn verstreken en KVO is overleden; na een nader te bepalen aantal maanden verdwijnt het desbetreffende KVO dan van de website.De panelleden waren het met een dergelijke aanpak geheel eens.
- Het panel ging daarbij zelfs nog een stap verder en pleitte voor een wat striktere toets van hetgeen in een plan van aanpak is vastgelegd. Doet het wat het moet doen? Als er bijvoorbeeld is afgesproken dat er camera-toezicht komt in een gebied, moet ook eens in de zoveel tijd gekeken worden of de camera's er inderdaad nog hangen, beeld geven, dat beeld bekeken wordt en er follow up aan gegeven wordt. Of bijvoorbeeld of een voorgenomen slagboom is geplaatst.

Hierbij geeft het panel overigens de voorkeur aan een vriendelijke en opbouwende intercollegiale toets (ter contrast: KVO certificering vindt plaats door een professioneel certificerend instituut). Het signaal moet vrijwillig maar niet vrijblijvend zijn. Randvoorwaarde van de toets is daarbij: houd het simpel en praktisch. Daarbij levert deze 'interne visitatie' inzicht in andermans praktijken.

## 2.4 Maatregelen

### *Enquête:*

Is er met de invoering van KVO nu sprake van meer integrale veiligheidsmaatregelen of is er (nog steeds) sprake is van ieder voor zich? Tabel 2.5 geeft het percentage respondenten weer dat meent dat respectievelijk inspanningen van individuele ondernemers op het gebied van veiligheid beter zijn afgestemd op de inspanningen van andere partijen; en er voldoende samenhang is in maatregelen in het gebied.

Tabel 2.5 **Maatregelen**

	KVO-b	KVO-w	RPC
% 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	77	94
% Er is sprake van voldoende samenhang in maatregelen op het bedrijventerrein/ in het winkelcentrum	85	90	94

Ruim driekwart van de ondervraagde KVO leden geeft aan dat de afstemming met het KVO is verbeterd. Opvallend is dat de ondervraagde RPC vertegenwoordigers een positiever oordeel hebben over de afstemming dan de KVO leden (94% versus 77/78%).

Ook het oordeel over de samenhang van maatregelen op het bedrijventerrein dan wel het winkelcentrum is positief (boven de 85%). Ook hier zien we dat de RPC vertegenwoordiger iets positiever oordeelt.

## 2.5 Overig

### *Enquête:*

Dat het KVO volgens de respondenten heeft geleid tot samenwerking op andere terreinen kunnen we stellen op basis van de percentages in tabel 2.6.

Tabel 2.6 **Samenwerking op andere terreinen**

	KVO-b	KVO-w	RPC
% KVO heeft geleid tot samenwerking op andere terreinen	63	83	77
• Veiligheid	57	70	59
• Parkmanagement	34	20	53
• gezamenlijke inkoop kantoorbenodigdheden	2	0	0
• Anders	8	50	30

In totaal 63 procent van de ondervraagde KVO-b leden is van mening dat KVO heeft geleid tot samenwerking op andere terreinen. Dit percentage is hoger voor de KVO-w leden (83%). Er is op meerdere gebieden samenwerking, zo blijkt uit het feit dat een groot deel van de respondenten meerdere antwoorden invulden. De voornaamste samenwerking is op het gebied van veiligheid.

Andere terreinen waarop samen wordt gewerkt zijn bijvoorbeeld: collectieve afvalinzameling, gezamenlijk beheer en schoonmaak, onderhoud van groenvoorzieningen.

Tot slot is de respondenten een drietal stellingen voorgelegd over samenwerking en KVO. In tabel 2.7 staat het percentage respondenten genoemd dat het eens is met de stelling.

Tabel 2.7 Stellingen

	KVO-b	KVO-w	RPC
% Dankzij KVO hebben de partijen in ons winkelcentrum/ op ons bedrijventerrein elkaar ook op andere gebieden gevonden.	72	77	94
% Partijen in ons winkelcentrum/ op ons bedrijventerrein werkten al samen voordat KVO-begon.	70	53	41
% KVO en onze samenwerking buiten het KVO om staan volledig los van elkaar.	34	10	6

Driekwart van de KVO leden en bijna alle ondervraagde RPC vertegenwoordigers geven 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 70 procent van de KVO-b respondenten; bij KVO-w is dit 53 procent en bij RPC 41 procent. Het lijkt erop dat, op gebied van samenwerking, bedrijventerreinen al actiever waren (zijn) dan winkelcentra.

Dit zou (mede) kunnen verklaren dat eenderde van de KVO-b respondenten aangeeft ook los van het KVO samen te werken. Deze percentages zijn lager voor KVO-w en RPC, respectievelijk 10 en 6 procent.

## 2.6 Verbeterpunten

### *Enquête:*

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 was er 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.

De respondenten komen met zeer uiteenlopende antwoorden. Soms zeer algemeen (tijd, geld), soms met een heel specifieke boodschap (oplossing zoeken voor een fietspad door bedrijventerrein, dat kan niet worden afgesloten).



De volgende antwoorden en knelpunten worden door meerdere personen gegeven:

- Borging in de toekomst.
- Partijen moeten betrokken worden gehouden.
- Ondernemers moeten elkaar meer aanspreken om inspanningen te leveren.
- Gebrek aan financiële middelen.
- Gebrek aan tijd.
- Gebrek aan prioriteit.
- Gebrek aan interne dan wel externe communicatie.
- Er moet terugkoppeling en controle zijn.
- Stugge besluitvorming (o.a. procedures van ondernemer met gemeente).
- De rol van de gemeente is groot, want veel maatregelen gaan over openbaar gebied.
- De projectleider speelt een belangrijke rol bij het slagen van het project. Deze moet enthousiast zijn en de overige deelnemers mee kunnen krijgen. Hij of zij zou ook een mandaat van zijn 'collega's' moeten hebben om zaken collectief in te kunnen voeren etc.
- Het succes van KVO is ook afhankelijk van externe factoren; gegevens, die invloed hebben over de samenwerking binnen het project. Zoals bij herstructurering, of wanneer een locatie seizoensdrukke kent en veel trajecten in de winter 'stil' liggen.

#### *Paneldiscussie:*

In de paneldiscussie werden deze punten herkend en erkend. Speciale aandacht ging uit naar de borging en naar de rol van de projectleider.

Zoals vermeld in paragraaf 2.3 benadrukten de deelnemers van de discussie het belang van de 'borging in de toekomst'. Zoals een van de aanwezige panelleden zei: 'Er is in aanvang een probleem, dat wordt vervolgens opgelost, en dan gaat men weer over op de orde van de dag en verslapt de aandacht'. Toch blijft het regelmatige overleg van de projectgroep nodig, zo meende het panel, anders verzwakken de contacten.

De lokale KVO-activiteiten moeten periodiek worden getoetst en gecontroleerd, en bij 'gebrek aan actie' moet na een waarschuwing het KVO worden ingetrokken (zie ook paragraaf 2.3)

Daarnaast werd ook de rol van de projectleider of trekker van het project van groot belang geacht. Deze persoon kan het KVO project maken en breken. Bij het wegvallen van de projectleider bestaat dan ook het gevaar dat de aandacht verslapt. De kracht als trekker en initiator alsmede de continuïteit van de projectleider vormen dan ook een essentieel onderdeel van de borging. Als oplossing werd door het panel de mogelijkheid geopperd om meer met een duo te werken (voorzitter en secretaris). Daarmee kan de continuïteit beter gewaarborgd worden.

Het KVO moet meer worden uitgedragen naar ondernemers om ze meer te enthousiasmeren tot deelname en tot inzet. Ondernemers werken hard en in de luttel avonden is er weinig animo om deze aan overleggen te besteden. Toch zijn het juist de ondernemers die de effecten van KVO mogelijk voelen in hun portemonnee.

## 3 Veiligheid

### 3.1 De veiligheidsproblemen

*Enquête:*

Tabel 3.1 geeft een overzicht van de (veiligheid)problemen die volgens de respondenten spelen voor en na invoering van het KVO. Hoe groot deze problemen zijn ten opzichte van andere terreinen in de omgeving, staat beschreven in tabel 3.2.

Tabel 3.1 Grootste problemen voor en na invoering KVO

	voor KVO			na KVO		
	KVO-b	KVO-w	RPC	KVO-b	KVO-w	RPC
(winkel)diefstal	25	43	35	19	33	29
agressie tegen of bedreiging van klanten	2	7	0	0	0	0
agressie tegen of bedreiging van personeel	3	10	6	3	7	6
Zakkenrollerij	2	0	0	0	7	0
Auto-inbraak	13	0	6	12	10	6
Fietsendiefstal	5	13	0	3	7	0
graffiti en vernieling	15	17	6	8	13	12
Hangplekken	6	7	6	3	3	6
Zwerfvuil	10	20	6	8	13	18
Beroving of overval	2	0	0	2	0	0
Inbraak	55	17	41	49	13	18
Brandstichting	3	0	0	5	0	0
overlast van groepen jongeren	13	27	29	9	30	12
overlast van zwervers of verslaafden	2	13	0	0	7	0
Gevoelens van bedreiging en onveiligheid	27	27	24	22	7	18
Anders	3	10	0	12	13	0

Auto-inbraak



Tabel 3.2 Grootte van problemen vergeleken met omgeving

	KVO-b	KVO-w	RPC
% Veiligheidsproblemen in dit gebied (winkelcentrum, bedrijventerrein), zijn kleiner of gelijk dan winkelcentra/ bedrijventerreinen in de omgeving, <b>voor invoering KVO.</b>	57	70	71
% <b>Huidige veiligheidsproblemen</b> in uw gebied (winkelcentrum, bedrijventerrein) zijn kleiner of gelijk dan winkelcentra/bedrijventerreinen in de omgeving.	85	87	88

Zowel tabel 3.1 als tabel 3.2 laat zien dat de veiligheidsproblemen volgens de geënquêteerden zijn afgenomen na de invoering van het KVO. In tabel 3.1 zien we dat bijna alle problemen 'na KVO' minder scoren dan 'voor KVO' volgens de drie groepen respondenten.

In tabel 3.2 zien we eenzelfde beeld. Iets meer dan de helft (57%) tot driekwart (70%/71%) van de respondenten noemt de veiligheidsproblemen in het gebied **voor** KVO invoering kleiner of gelijk aan winkelcentra en bedrijventerreinen in de omgeving. Die percentages stijgen echter met circa 17 procent (KVO-w en RPC) tot 28 procent (KVO-b) procent als gevraagd wordt naar de huidige veiligheidsproblemen.

Kortom: volgens de respondenten wordt de veiligheidssituatie in 'hun' gebied veiliger na invoering van het KVO.

De top 6 van de problemen die spelen op KVO locaties bestaat uit:

- 1 Inbraak
- 2 (Winkel)diefstal
- 3 Gevoelens van bedreiging en onveiligheid
- 4 Overlast van groepen jongeren
- 5 Graffiti en vernieling
- 6 Zwerfvuil

*Paneldiscussie:*

De deelnemers van de paneldiscussie hadden globaal gesproken dezelfde positieve ervaringen met het KVO: 'het wordt er veiliger door'.

De panelleden herkenden ook de top 6 al werd opgemerkt dat 'interne criminaliteit' (fraude, diefstal door personeel, onderling geweld als pesten, seksueel geweld) vreemd/opvallend weinig genoemd wordt door de geënquêteerden en dat agressie van klanten wel extreem laag scoort. Als verklaring werd door het panel gegeven dat het KVO zich voornamelijk richt op problemen van buiten af. Volgens de panelleden hebben de respondenten de enquête waarschijnlijk vooral met die gedachte in het achterhoofd beantwoord. Daarbij komt volgens de panelleden nog dat ondernemers niet graag hun vuile was buiten hangen.

## 3.2 Veronderstelde effecten van KVO

*Enquête:*

Tabellen 3.3 en 3.4 geven inzicht in de (mogelijke) bijdrage van KVO aan veiligheid en andere (mogelijke) bijdragen van KVO.

Tabel 3.3 Bijdrage KVO aan veiligheid

	KVO-b	KVO-w	RPC
% Heeft het gevoel dat het KVO een positieve bijdrage geleverd heeft aan de veiligheid op uw bedrijventerrein of in uw winkelgebied.	99	97	100
Deze verbeteringen zijn toe te schrijven aan:			
• verbeterde samenwerking:	49	70	82
• verbetering communicatie	36	53	41
• beter afstemmen veiligheidsmaatregelen	30	37	35
- Anders	9	7	0

Vrijwel alle respondenten hebben het gevoel dat het KVO een positieve bijdrage levert aan de veiligheid op de betreffende KVO locatie. Deze verbeteringen zijn vooral toe te schrijven aan verbeterde samenwerking en verbeterde communicatie.

De uitkomsten in Tabel 3.3 bevestigen de aannames achter het KVO, die we bij aanvang van het onderzoek maakten. We zien dat de verbeterde samenwerking, communicatie en afstemming de katalysator is van de lokale KVO-projecten.

Tabel 3.4 Andere bijdragen KVO

	KVO-b	KVO-w	RPC
- Is het imago van uw winkelgebied of bedrijventerrein naar uw mening verbeterd sinds de start van het KVO project?	81	83	88
- Heeft het KVO de efficiency van de aanpak van onveiligheid volgens u vergroot?	91	100	100
- Zijn er naar uw mening collectieve veiligheidsmaatregelen genomen?	84	83	88
- Heeft het collectief inkopen van veiligheidsmaatregelen op basis van KVO naar uw mening geleid tot lagere individuele kosten?	75	64	93
- Heeft u het idee dat de totale bedrijfsschade en derving, van alle deelnemende ondernemers samen, is verminderd?	90	90	100

Tabel 3.4 laat zien dat het KVO kennelijk ook nog eens tal van (onverwachte) extra's brengt:

- Meer dan 80% van de respondenten is van mening dat het imago van het winkelgebied of bedrijventerrein is verbeterd sinds de start van het KVO project. Als deze inschatting juist is, betekent dat mogelijk nogal wat voor het aantal (tevreden) klanten en dus de grotere omzet van de ondernemers in het gebied!
- Meer dan 90% van de respondenten is van mening dat het KVO de efficiency van de aanpak van onveiligheid heeft vergroot.

- Meer dan 80% van de respondenten geeft aan dat er collectieve veiligheidsmaatregelen zijn genomen, en ongeveer driekwart is van mening dat het collectief inkopen van de veiligheidsmaatregelen op basis van KVO heeft geleid tot lagere kosten. Hierbij moet worden opgemerkt dat de kostenbesparingen lager lijken te zijn voor KVO-w leden. KVO-w heeft ook minder reden tot gezamenlijke inkoop dan KVO-b; een winkelgebied leent zich daartoe minder dan een bedrijventerrein.
- Meer dan 90% van de respondenten heeft het idee dat de totale bedrijfschade en derving, van alle deelnemende ondernemers samen, is verminderd.

*Paneldiscussie:*

In de paneldiscussie herkende men in grote meerderheid de positieve neven effecten van het KVO. Natuurlijk zullen de respondenten al snel positief oordelen over hun 'eigen KVO', maar het lijkt niet aannemelijk om te veronderstellen dat de geënquêteerden (en de panelleden) een totaal verkeerd en veel te positief beeld van de werkelijkheid hebben. Zeker bij ondernemers geldt dat ze de genoemde verschillen ook in harde omzet en winstcijfers terug zien. Zo kwam er uit het panel een praktijkvoorbeeld van het gezamenlijk onderhandelen met verzekeringsmaatschappijen. De uitgespaarde gelden werden geïnvesteerd in gezamenlijk cameratoezicht.

## 4 Conclusies en aanbevelingen

### 4.1 Conclusies

De lokale KVO-projecten blijken vruchtbare samenwerkingsverbanden. De resultaten uit de enquête onder 114 KVO deelnemers zijn positief en ook de deelnemers van de paneldiscussies zijn enthousiast en ervaren voordelen. De enquête resultaten laten een positief beeld zien van de diverse lokale KVO-projecten. De betrokkenen (ondernemers, politie, brandweer, gemeente en RPC) zijn tevreden over de samenwerking en zien de totstandkoming van het samenwerking als een belangrijk resultaat van het KVO.

Grootste veiligheidsproblemen waren (winkel)diefstal, inbraak, gevoelens van bedreiging en onveiligheid, en overlast van groepen jongeren. In de huidige situatie spelen dezelfde problemen, maar nu in mindere mate.

De veiligheidsproblemen zijn naar mening van de respondenten na de invoering van het KVO afgenomen in vergelijking tot winkelcentra/ bedrijventerreinen in de omgeving.

Daarnaast zijn er collectieve maatregelen genomen en dit heeft geleid tot lagere kosten.

Toch zijn er ook zondermeer punten waarop het KVO nog kan worden verbeterd.

### 4.2 Aanbevelingen

Een aandachtspunt blijft dat een lokaal KVO-project wel vrijwillig is, maar niet vrijblijvend. Samenwerking kan veel opleveren, maar daar moeten alle partijen van overtuigd zijn en nog belangrijker: er aan meewerken. Samenwerken vraagt ook een investering in tijd en inzet.

Borging in de toekomst is daarom noodzakelijk en staat boven aan de lijst. Er moet worden voorkomen dat na het behalen van een KVO keurmerk de aandacht, tijd en prioriteit afneemt.

Voor borging is een up to date adressenbestand van de KVO projecten een vereiste. Aan de hand van dit bestand kunnen KVO projecten worden gecontroleerd en getoetst. Het CCV werkt momenteel aan dit bestand, dat medio 2008 gerealiseerd zal zijn. Onderhoud van dit bestand is, mede gezien de vele personele wisselingen binnen projecten, noodzakelijk.

Als er (weer) zicht is op alle betrokkenen bij de KVO-projecten, is een toets mogelijk om te kijken of een KVO nog actief is, en nog voldoet aan de bij aanvang opgestelde eisen.

Na twee jaar zou men strikter moeten beoordelen hoe het KVO project er voor staat en bij falen of inslapen moet niet geschroomd worden het KVO weer in te trekken.

Het panel ging daarbij zelfs nog een stap verder en pleitte ook voor een wat striktere inhoudelijke toetsing van hetgeen in een plan van aanpak vastgelegd ("werken de beveiligingsmaatregelen echt nog zoals ze zouden behoren te werken?"). Hierbij wordt de voorkeur gegeven aan een en opbouwend intercollegiale toets met als randvoorwaarde: houd het simpel en praktisch.

Als onderzoekers kunnen we een striktere toetsing alleen maar toejuichen. Als er te veel niet-actieve en ingeslapen KVO's komen en als er sprake is van te veel niet werkende beveiliging, is dat een doodsteek voor het hele instrument KVO

In het verlengde van (of voorafgaande aan) de borging, moeten de voordelen van KVO meer worden uitgedragen aan ondernemers. Het CCV zou na moeten denken hoe de ondernemers meer betrokken kunnen worden en betrokken kunnen blijven (inbedden in opleiding, e-learning).

### 4.3 Aanbevelingen over de monitor

De monitor blijkt een nuttig instrument dat relatief snel een beeld geeft van de stand van zaken van de lokale KVO-projecten.

Nu de normale kinderziektes verholpen zijn, en zodra het CCV beschikt over een goed en geüpdate (mail)adressen bestand, kan de monitor vrij eenvoudig worden uitgevoerd. We verwijzen verder naar bijlage 3 voor de aanpak.

We bevelen dan ook aan dat het CCV deze monitor jaarlijks - of in ieder geval minstens 1x per 2 jaar uitvoert - om de vinger aan de lokale KVO pols te houden. De kracht zit hier in de herhaling, want juist de vergelijkingen van jaar tot jaar geven kleur aan deze KVO-monitor.



# Bijlagen



## Bijlage 1 Onderzoeksverantwoording enquête

Met behulp van een enquête beantwoorden KVO projectleden en RPC leden vragen over samenwerking en veiligheid en het KVO. In deze bijlage is het verloop van het enquêteonderzoek beschreven.

### *Doelpopulatie*

Projectleden van KVO-b en KVO-w projecten, inclusief hun leider, en RPC vertegenwoordigers.

### *Vragenlijst*

De enquête heeft de vorm van een digitale vragenlijst van ongeveer 40 - merendeels gesloten - vragen die de respondent in 10 minuten eenvoudig online op ieder gewenst moment kon invullen. De vragenlijst is te vinden in bijlage 3.

### *Steekproef*

Bij aanvang van het onderzoek streefden we er naar om 50 projecten KVO-winkelgebied en 50 projecten KVO-bedrijventerrein in kaart te brengen. Het totale aantal gecertificeerde projecten bedraagt 251 (152 winkelgebieden en 99 bedrijventerreinen) en wij stelden voor uit deze KVO projecten een selectie te maken van 125 KVO's (rekening houdend met non-response).

Dit bleek echter niet haalbaar. Via het CCV ontvingen wij een bestand van alle gecertificeerde KVO-b en KVO-w projecten, de projectleiders of -leiders, en hun e-mailadressen. Er is door het CCV nog de nodige moeite in gestoken om de bestanden zo volledig mogelijk te maken. Toch was er van grofweg de helft van alle projecten (met name de 'oudere') geen gegevens beschikbaar van de coördinator en diens e-mail.

Uit de KVO projecten met e-mail werden er twee steekproeven getrokken van 50 projecten/ projectleiders. Voor de KVO-b projecten betekende dit dat alle projecten/leiders met e-mail zijn geselecteerd. Deze zijn aangeschreven met het verzoek de namen en e-mailadressen van 'hun' leden door te geven, om zo een mailinglist voor het uitzetten van de enquêtes te creëren. Per KVO project wilden wij de projectleider, een betrokken ondernemer, iemand van de gemeente, iemand van de politie en iemand van de brandweer bevragen.

Veel van de verzonden e-mails kwamen niet aan bij de bedoelde persoon. Het adres bestond niet meer of de aangeschreven persoon was niet meer betrokken bij het KVO project. Daarnaast was er een aantal projectleden dat niet inging op het verzoek. Uiteindelijk ontvingen wij van circa 40 projecten de vereiste adressen van de leden.

### *Enquête*

Respondenten ontvingen een uitnodiging per e-mail met daarin een directe link naar de vragenlijst. In totaal zijn 235 KVO projectleden uitgenodigd de enquête te beantwoorden.

Alle vertegenwoordigers van de bestaande 23 Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing (RPC's) zijn uitgenodigd en bevraagd naar hun ervaringen

en beelden met betrekking tot KVO. Via het CCV ontvingen wij een bestand met hun namen en e-mailadressen.

Respondenten kregen aanvankelijk twee weken de tijd de vragenlijst in te vullen. Omdat de response lange tijd erg laag bleef, is deze periode verlengd met ruim een week. Ook toen bleef de response laag (30%). Vervolgens is er een extra non-response onderzoek ingesteld dat tevens diende als 'reminder' (zie bijlage 2).

Uiteindelijk hebben 114 personen de enquête ingevuld; een respons van 44%. Dit zijn KVO-b projectleden (67), KVO-w projectleden (30) en RPC vertegenwoordigers (17).

#### Non-response

Bestaan er redenen om aan te nemen dat de response selectief is? Dat wil zeggen dat degenen die de vragenlijst niet beantwoordden, niet dezelfde mening dragen als diegenen die dit wel deden. Zo is er een flink aantal projectleiders dat niet is bereikt en of niet reageerde. Mogelijk staat KVO bij hen minder hoog op de prioriteitenlijst. Ook ontvingen wij een aantal berichten (per mail en per telefoon) met de strekking dat het betreffende KVO project was gesneuveld na de certificering en dat het geen zin had namen door te geven en/of de enquête in te vullen.

Mede hierom is er een non-response onderzoek uitgezet. Resultaten van het non-response onderzoek laten zien dat de non-response niet selectief is en het met de bias wel meevalt. We verwijzen hier verder naar Bijlage 2.

## Bijlage 2 Non-response onderzoek

De enquête is voorgelegd aan KVO projectleiders, KVO-participanten en RPC vertegenwoordigers. In totaal hebben 262 personen een uitnodiging ontvangen om de enquête in te vullen. Daaraan gaven in eerste instantie 90 personen gehoor, een response van 34 procent.

Omdat de response lange tijd laag bleef is er een telefonisch non-response onderzoek gehouden onder hen die niet reageerden, ook niet na de herinnering. Doel van het non-response onderzoek was

- Responseverhoging (alsnog de vragen laten beantwoorden)
- Reden achterhalen waarom mensen niet meededen (relevant voor de huidige uitkomsten en van belang voor de volgende metingen; is er sprake van een bias?)

Hoe zijn we te werk gegaan?

- We benaderden alle RPC vertegenwoordigers die geen enquête hebben ingevuld.
- We benaderden alle projectleiders waarvan het telefoonnummer bekend was en die geen enquête hebben ingevuld (hierbij werd gezorgd dat er zowel leiders worden benaderd die wel gegevens van hun leden leverden, als leiders die geen gegevens leverden)<sup>6</sup>.
- Wanneer we een projectleider spraken, vroegen we naar het telefoonnummer van zijn of haar groepsleden (dit is een zelfde constructie als via e-mail is gedaan ten behoeve van de digitale enquête).
- We benaderden leden van wie het telefoonnummer bekend was, die geen reactie hebben geleverd.

In totaal zijn er 80 mensen gebeld en hebben we 51 mensen gesproken. Hen is de vraag voorgelegd waarom zij niet meededen en of en zo ja onder welke omstandigheden zij in de toekomst wel mee willen doen. Dit leverde de volgende uitkomsten:

- Respondenten zijn enquête moe en hebben (maken) geen tijd. De enquête werd afgenomen in oktober en november. Dit geldt als een drukke periode, zeker voor de ondernemers (einde jaar).
- Er speelden structurele technische problemen. Zo heeft de politie vaak een firewall ingesteld voor medewerkers, en kunnen bepaalde ondernemers alleen op hun intranet (bijvoorbeeld HEMA, Blokker, en Kruidvat).
- Er was tijdelijk een technisch probleem met de enquête server.

Noot <sup>6</sup> Het CCV leverde adressen van de RPC vertegenwoordigers en de projectcoördinatoren. Een steekproef van projectcoördinatoren is aangeschreven met het verzoek gegevens te leveren van hun groepsleden. Hieraan gaven 41 projectcoördinatoren gehoor. De KVO leden zijn (vertegenwoordigers van) ondernemers, brandweer, politie, gemeente, en overigen.

- Daarnaast was er soms verwarring bij de respondent of deze nu de juiste respondent is, gezien status van het project ('we zijn nog maar net gestart', 'het ligt plat'), of gezien diegene niet (intensief) betrokken was bij het project.
- In slechts enkele gevallen (minder dan 5) wilde een respondent niet meewerken omdat deze negatief was over KVO.
- Er bleek veel onduidelijkheid over de projectleider van het KVO project. Waarschijnlijk was de persoon waaraan werd gerefereerd niet diegene die we wilden spreken (vervuiling van het adressenbestand).
- Enkele personen bleken de uitnodiging voor het onderzoek niet ontvangen te hebben door problemen met de enquête server.
- Vervolgens is gevraagd of zij alsnog antwoord willen geven op de vragen, telefonisch of alsnog via de digitale enquête. Dit leverde een responseverhoging van 19 personen (36 personen zegden toe de vragen alsnog te beantwoorden, 19 personen deden dit daadwerkelijk).

## Bijlage 3 Stappenplan

Bij herhaling van dit onderzoek (van 0 meting -> naar monitor) wordt zo weinig mogelijk gewijzigd in de onderzoeksopzet en uitvoering. Dit betekent eenzelfde wijze van selectie van respondenten, en een online enquête met gelijke vragenlijst. Alleen dan zijn de gemeten ontwikkelingen niet het gevolg van een andere onderzoeksmethodologie.

In ideale vorm ziet de volgende meting er als volgt uit:

- 1 Er is een up-to-date adressenbestand van KVO projecten. Het adressenbestand bevat in ieder geval het type project (KVO-b of KVO-w), de naam van het project/ locatie en de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de projectleider.
- 2 Uit het KVO adressenbestand worden twee steekproeven getrokken: 50 aselechte KVO-b projecten en 50 aselechte KVO-w projecten.
- 3 De leiders van de geselecteerde projecten worden per e-mail verzocht namen, adressen en functie van hun leden te leveren.  
*Wanneer zij deze gegevens online zouden aanleveren, al la digitale enquête, zou dit uit praktische overwegingen een verbetering zijn ten op zichte van het huidige onderzoek.*
- 4 De namen en e-mail adressen worden geplaatst op een mailinglist. De mailinglist bevat de (potentiële) respondenten. Hierbij wordt ook de naam van het betreffende geselecteerde KVO gebied vermeld.
- 5 Er is een up-to-date adressenbestand van RPC vertegenwoordigers. Het adressenbestand bevat in ieder geval het type project (KVO-b of KVO-w), de naam van het project/ locatie en de naam, het telefoonnummer en het e-mailadres van de vertegenwoordiger.
- 6 De namen en e-mail adressen van RPC vertegenwoordigers worden aan deze lijst toegevoegd.
- 7 Per e-mail worden alle potentiële respondenten persoonlijk aangeschreven en uitgenodigd hun mening te geven over hun KVO gebied. Hierbij wordt de naam van het gebied genoemd om verwarringen te voorkomen wanneer iemand in meerdere KVO gebieden actief is. RPC vertegenwoordigers geven hun indrukken over alle gebieden onder hun hoedde.
- 8 Na twee weken wordt er een herinneringsmail gestuurd met het vriendelijke doch urgente verzoek alsnog de vragen te beantwoorden.
- 9 Een week later kan de vragenlijst worden gesloten en kan de data analyse aanvangen.
- 10 Eventueel kan er een eenvoudig non-response onderzoek plaatsvinden. Telefoonnummers van de leiders en RPC vertegenwoordigers zijn dan al in bezit.

De volgende aandachtspunten blijven staan:

- Er moet worden nagedacht over hoe de structurele technische problemen omzeild kunnen worden. De politie zal de firewall niet snel afschaffen, hetzelfde geldt voor een aantal ondernemers.
- Er moet worden nagedacht over responseverhogende maatregelen. Denk bijvoorbeeld aan een incentive voor het invullen, of, omgekeerd, het invullen verplichten bijvoorbeeld in het kader van de borging.

## Bijlage 4 Vragenlijst enquête

- 1 Bent u:  
KVO-b projectlid  
KVO-w projectlid  
RPC vertegenwoordiger

- 2 Routing: Als antwoord 1 is KVO-b

*Toelichting*

Deze monitor heeft betrekking op het in de mail vermelde KVO-b project.

Wat is uw functie binnen het KVO project?

*Projectleider*

*Ondernemer*

*Vertegenwoordiger politie*

*Vertegenwoordiger gemeente*

*Vertegenwoordiger brandweer*

*Anders*

- 3 Routing: Als antwoord 1 is KVO-w

*Toelichting*

Deze monitor heeft betrekking op het in de mail vermelde KVO-w project.

Wat is uw functie binnen het KVO project?

*Projectleider*

*Ondernemer*

*Vertegenwoordiger politie*

*Vertegenwoordiger gemeente*

*Vertegenwoordiger brandweer*

*Anders*

- 4 Routing: Als antwoord 1 is RPC

*Toelichting*

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

Wat is uw functie binnen het KVO project?

*Vertegenwoordiger kamer van koophandel*

*Vertegenwoordiger politie*

*Anders*

## Samenwerking

De vragen 5 tot en met 24 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 (certificatie) voldoende uitvoering gegeven aan de plannen?

- 5 Hoe beoordeelt u de samenwerking tussen de partijen die bij 'uw' KVO project zijn betrokken?  
*Slecht*  
*Matig*  
*Goed*  
*Zeer goed*
- 6 Is naar uw mening voldoende duidelijk wat de verantwoordelijkheden zijn van de verschillende betrokken partijen?  
*Nee*  
*Ja*
- 7 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?  
*Nee*  
*Ja*
- 8 Routing: als ja Welke partijen trekken er dan in verhouding veel aan?  
*Projectleider*  
*Politie*  
*Gemeente*  
*Brandweer*  
*Ondernemers.*
- 9 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')?  
*Nee*  
*Ja*
- 10 Is er naar uw mening voldoende communicatie tussen de 'projectgroep' en overige partijen (ondernemers, gemeente, politie, brandweer)  
*Nee*  
*Ja*
- 11 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)?  
*Weinig slagvaardig*  
*Redelijk slagvaardig*  
*Grote slagvaardigheid*

- 12 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)?  
*Weinig slagvaardig*  
*Redelijk slagvaardig*  
*Grote slagvaardigheid*  
*Niet van toepassing (voor projecten die nog niet zover zijn)*
- 13 Hoe slagvaardig is naar uw mening de KVO projectgroep bij het nemen van besluiten?  
*Weinig slagvaardig*  
*Redelijk slagvaardig*  
*Grote slagvaardigheid*
- 14 Hoe slagvaardig is naar uw mening de KVO projectgroep bij het uitvoeren van voorgenomen maatregelen?  
*Weinig slagvaardig*  
*Redelijk slagvaardig*  
*Grote slagvaardigheid*
- 15 Zijn er knelpunten bij het uitvoeren van voorgenomen maatregelen?  
*Nee*  
*Ja*
- 16 routing als ja Wat zijn daarbij de belangrijkste knelpunten?  
*Open*
- 17 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?  
*Nee*  
*Ja*
- 18 Is er naar uw mening sprake van voldoende samenhang in maatregelen op het bedrijventerrein of in het winkelcentrum?  
*Nee*  
*Ja*
- 19 Heeft naar uw mening KVO geleid tot samenwerking op andere terreinen?  
*Nee*  
*Ja*
- 20 routing als ja Op welke terreinen is dit?  
*Op veiligheid*  
*Parkmanagement*  
*Gezamenlijke inkoop van kantoorbenodigdheden*  
*Open*



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

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

### **Veiligheid**

De vragen 25 tot en met 37 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?

- 25 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?  
*Antwoorden:*  
*veel groter dan andere gebieden, groter dan andere gebieden, gelijk aan andere gebieden, kleiner dan andere gebieden, er waren geen veiligheidsproblemen*
- 26 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*  
*fietsendiefstal*  
*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*

- 27 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*
- 28 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*
  - fietsendiefstal*
  - 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*
- 29 Heeft u het gevoel dat het KVO een positieve bijdrage geleverd heeft aan de veiligheid op uw bedrijventerrein of in uw winkelgebied?
- Nee geen positieve bijdrage*
  - Nauwelijks/geen verschil*
  - Ja een kleine bijdrage*
  - Ja duidelijke bijdrage*
  - Nee geen positieve bijdrage*
- 30 Zijn deze verbeteringen/ verslechtingen naar uw mening toe te schrijven aan (meerdere antwoorden mogelijk)
- Verbeterde samenwerking*
  - Verbetering veiligheid*
  - Verbetering communicatie*
  - Beter afstemmen veiligheidsmaatregelen*
  - Anders*
- 31 Is het *imago* van uw winkelgebied of bedrijventerrein naar uw mening verbeterd sinds de start van het KVO project?
- Niet verbeterd*
  - Nauwelijks/geen verschil*
  - Kleine verbetering*
  - Duidelijke verbetering*

- 32 Heeft het KVO de efficiency van de aanpak van onveiligheid volgens u vergroot?  
*Niet verbeterd*  
*Nauwelijks/geen verschil*  
*Kleine verbetering*  
*Duidelijke verbetering*
- 33 Zijn er naar uw mening collectieve veiligheidsmaatregelen genomen?  
*Nee*  
*Ja*
- 34 Routing als ja Heeft het collectief inkopen van veiligheidsmaatregelen op basis van KVO naar uw mening geleid tot lagere individuele kosten?  
*Nee*  
*Gelijk*  
*Ja*
- 35 Routing als ja Op welk gebied is die kostenbesparing naar uw idee?  
*Camera's*  
*Surveillance*  
*Verzekeringspremie*  
*Overig*
- 36 Heeft u het idee dat de totale bedrijfsschade en derving, van alle deelnemende ondernemers samen, is verminderd?  
*Nee*  
*Gelijk*  
*Ja*
- 37 Heeft u nog overige opmerkingen?  
*Open*

## Bijlage 5 Deelnemers paneldiscussie december 2007

Organisatie	Naam	Rol
Gemeente	Mevr. Kim Wiersma	Projectmedewerker van de productgroep veiligheid van de gemeente Tiel.
Gemeente	Dhr. Peter Jansen	Bedrijfscontactfunctionaris gemeente Vianen
RPC	Dhr. Nico Korremans	RPC vertegenwoordiger regio Midden Brabant
Expert	Dhr. Egbert IJzerman	Security Risk Manager BCC
Expert	Dhr. Sander Golberdinge	Secretaris winkelcriminaliteit Platform Detailhandel
Brandweer	P.G. Gardien	Hoofd pro actie en preventie brandweer Delft
Brandweer	Dhr. Jan Kuyvenhoven	Hoofd pro-actie, preventie preparatie - logistiek.
KVO-w	Mevr. Karin Klinkenberg	Winkelstraat manager van de Diesenlaar Den Haag
Politie	Dhr. Marcel Scharenburg	Wijkagent Neede (Berkelland)
Politie	Dhr. Wim Dang	Preventiecoördinator bij de Politie Gelderland Zuid (Wijchen)

CCV	Rodney Haan	Medewerker Programma's
CCV	Katja Steverink	Medewerker programma's
CCV	Resham Newalsing	I&M
CCV	Joeri Vig	Medewerker programma's
DSP-groep	Manja Abraham	Onderzoeker
DSP-groep	Paul van Soomeren	Onderzoeker