

Nota voor burgemeester en wethouders

Team
DEV-BLD

Onderwerp

Convenant Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelgebieden

1- Notagegevens		2- Bestuursorgaan	
Notanummer	2021-001989	<input checked="" type="checkbox"/> B & W	06-07-2021
Datum	30-06-2021	<input type="checkbox"/> Raad	--
Programma:		<input type="checkbox"/> Burgemeester	--
02 Openbare orde en veiligheid		College van B & W	
Portefeuillehouder Burgemeester		- Burgemeester	- Weth. Grijsen
		- Weth. De Geest	- Weth. Verhaar
		- Weth. Walder	- Weth. Rorink

Besluitenlijst	d.d.	d.d.	d.d.
<input type="checkbox"/> Akkoordstukken	--	<input checked="" type="checkbox"/> Openbaar	06-07-2021
		<input type="checkbox"/> Besloten	--

Routing	d.d.	par.	
Programmamanager Veiligheid	30-06-2021	<input type="checkbox"/> adj.secr.	--
Burgemeester	01-07-2021	<input checked="" type="checkbox"/> gem.secr.	01-07-2021
		BIS Openbaar	
		Status	Definitief 2021-07-07

Bijlagen

Convenant KVO Winkelgebieden gemeente Deventer

B & W d.d.: 06-07-2021

Besloten wordt:

- 1 Tot het vaststellen en aangaan van het Convenant KVO Winkelgebieden gemeente Deventer;
- 2 de raadsmededeling vast te stellen en aan te bieden aan de raad;
- 3 de nota en het besluit openbaar te maken nadat het convenant door alle deelnemers is getekend.

Financiële aspecten:

Financiële gevolgen voor de gemeente?	Nee
Begrotingswijziging	Nee

Voorstel openbaarmaking conform Wet Openbaarheid Bestuur (Wob)

- De nota en het besluit openbaar te maken
- De nota en het besluit openbaar te maken vergezeld van bijgaand persbericht
- De nota en het besluit openbaar te maken nadat het convenant door alle deelnemers is getekend.
- De nota en het besluit openbaar te maken, behalve...
- Het besluit openbaar te maken, maar niet de nota, gelet op artikel:
- De nota en het besluit niet openbaar te maken, gelet op artikel:

Kennisgeving/ Bekendmaking Awb

Kennisgeving (publicatie) conform Awb	Nee
Bekendmaking conform Awb	Nee

ADVIESRADEN:

Toelichting

Inleiding

Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) Deventer is een samenwerkingsverband tussen ondernemers, politie, gemeente en de brandweer. Gezamenlijk hebben zij tot doel de veiligheid in winkelstraten- en gebieden te verbeteren. Om dit te bereiken wordt gewerkt volgens het handboek KVO, waardoor het project jaarlijks, middels een audit wordt beoordeeld door het KIWA. Beoordeeld wordt onder andere het samenwerkingsverband, de doelstellingen en de communicatie.

De structuur van het KVO is weliswaar op enkele momenten geüpdatet, maar ondanks dat voldoet het KVO en de daarbij behorende certificering niet (meer) bij de situatie in Deventer. Ondernemers hebben aangegeven meer behoefte te hebben aan praktijk-ondersteuning dan administratie dat jaarlijks wordt geproduceerd. In de huidige vorm zijn alleen winkelgebieden, vanwege organisatorische- en kostentechnische redenen aangesloten. Op dit moment zijn geen individuele winkeliers aangesloten. Dat de jaarlijkse certificering veel tijd en administratief werk vraagt wordt onderschreven door de samenwerkingspartners. Daarnaast zijn de kosten van met name de certificering te hoog voor hetgeen er wordt geadviseerd.

De samenwerkingspartners willen de focus van de publiek-private samenwerking op het certificeren verleggen naar het ondersteunen van winkeliers naar een veilige winkel- en werkomgeving.

Beoogd resultaat

Het beoogd resultaat is om de veiligheid en veiligheidsbeleving van het winkelend publiek en winkeliers te bevorderen, door de publiek-private samenwerking met winkeliers te verbeteren dat aansluit bij de behoeften van ondernemers, politie, brandweer en gemeente.

Kader

Huidig convenant KVO Winkelgebieden

Argumenten voor en tegen

Argumenten voor:

- De focus van de publiek-private samenwerking is niet langer gericht op het certificeren, maar op het ondersteunen van winkeliers voor een veilige winkel- en werkomgeving.
- Het vernieuwde convenant voorziet in meer praktijk-ondersteuning en daarmee in de behoefte van ondernemers, in tegenstelling tot de administratie dat jaarlijks met de certificering wordt geproduceerd.
- Alle winkels kunnen deelnemen. Lidmaatschap van een ondernemersvereniging of ligging in een winkelgebied is niet meer vereist.

Argumenten tegen:

- Het huidige convenant voorziet in voldoende mate in publiek-private samenwerking volgens het keurmerk.
- Een externe certificatie-audit is noodzakelijk voor een systematisch en onafhankelijk onderzoek naar de publiek-private samenwerking.

Extern draagvlak (partners)

Dit vernieuwde convenant is opgesteld door een vertegenwoordiging van ondernemers, politie, brandweer en gemeente.

Financiële consequenties

In de huidige vorm bestaat het KVO-traject uit een cofinanciering tussen gemeente Deventer en MKB Deventer. Deze wijze van financiering blijft bestaan. De financiële besparing ligt met name op het schrappen van de huidige wijze van certificeren. De kosten onderaan de streep blijven nagenoeg gelijk, maar het project wordt

zichtbaarder, de verbinding met de winkeliers groter en de winkels- en gebieden nog veiliger.

Aanpak/uitvoering

Na ondertekening van alle partijen wordt er gecommuniceerd, onder andere door middel van een raadsmededeling en persbericht en wordt het convenant uitgevoerd.

RAADSMEDEDELING

Onderwerp Convenant Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelgebieden

Mededelingennr 2021-001989

Portef.houder

Burgemeester

Team

DEV-BLD

BenW-besluit d.d.:

6 juli 2021

1. Inleiding: waarom deze mededeling

Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) Deventer is een samenwerkingsverband tussen ondernemers, politie, gemeente en de brandweer. Gezamenlijk hebben zij tot doel de veiligheid in winkelstraten- en gebieden te verbeteren. Om dit te bereiken wordt gewerkt volgens het handboek KVO, waardoor het project jaarlijks, middels een audit wordt beoordeeld door het KIWA. Beoordeeld wordt onder andere het samenwerkingsverband, de doelstellingen en de communicatie.

De structuur van het KVO is weliswaar op enkele momenten geüpdatet, maar ondanks dat voldoet het KVO en de daarbij behorende certificering niet (meer) bij de situatie in Deventer. Ondernemers hebben aangegeven meer behoefte te hebben aan praktijk-ondersteuning dan administratie dat jaarlijks wordt geproduceerd. In de huidige vorm zijn alleen winkelgebieden, vanwege organisatorische- en kostentechnische redenen aangesloten. Op dit moment zijn geen individuele winkeliers aangesloten. Dat de jaarlijkse certificering veel tijd en administratief werk vraagt wordt onderschreven door de samenwerkingspartners. Daarnaast zijn de kosten van met name de certificering te hoog voor hetgeen er wordt geadviseerd.

De samenwerkingspartners willen de focus van de publiek-private samenwerking op het certificeren verleggen naar het ondersteunen van winkeliers naar een veilige winkel- en werkomgeving.

2. Kader

Huidig convenant KVO Winkelgebieden

3. Kern van de boodschap

Het college heeft de burgemeester een volmacht verleend om namens de gemeente Deventer in te stemmen met het vernieuwde Convenant KVO Winkelgebieden gemeente Deventer. Het doel van dit vernieuwde convenant is om de veiligheid en veiligheidsbeleving van het winkelend publiek en winkeliers te bevorderen, door de publiek-private samenwerking met winkeliers te verbeteren dat aansluit bij de behoeften van ondernemers, politie, gemeente en brandweer.

4. Nadere toelichting

Het KVO-traject is er op gericht om gezamenlijke afspraken te maken over concrete maatregelen in en rond winkelgebieden en de uitvoering van deze maatregelen. Deze afspraken en inspanningen van de convenantpartners staan beschreven in het plan *'Van Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelgebieden naar Veiligheidscoach'*. De afspraken en maatregelen hebben rechtstreeks betrekking op de kwaliteit in het algemeen en de veiligheid in het bijzonder van de winkelgebieden in de gemeente Deventer.

Het doel van het KVO is het structureren, inzichtelijk en controleerbaar maken van de inspanningen van betrokken partijen.

De voorgestelde nieuwe vorm van publiek-private samenwerking met winkeliers heeft veel voordelen ten opzichte van de huidige KVO-opzet. Hieronder staan de voordelen puntsgewijs opgenomen.

- Alle winkels kunnen deelnemen. Lidmaatschap van een ondernemersvereniging of ligging in een winkelgebied is niet vereist.
- Minimaal twee keer per jaar worden door de gemeente, politie, brandweer en veiligheidscoach de doelstellingen bepaald en voortgang van het project besproken.
- Het project wordt voor ondernemers zichtbaarder en speelt in op de concrete behoefte, door middel van maatwerk in trainingen en advisering op het gebied van veiligheidsmaatregelen.

- De certificering wordt effectiever, zonder te veel bureaucratie voor ondernemers en partners.
- De website, KVO-app en nieuwsbrieven worden effectiever ingezet, door het structureler delen van actuele informatie, waarschuwingen en winkelverboden.
- We ontwikkelen een herkenbare en laagdrempelige online preventie cursus winkelcriminaliteit. Deze kan kosteloos worden aangeboden aan winkeliers en medewerkers.
- Samenwerking tussen winkeliers wordt gestimuleerd door het aanbieden van fysieke preventie cursus winkelcriminaliteit waarbij een mysteriedief wordt ingezet.
- Ondernemers krijgen een winkelcheck aangeboden. Uit de winkelcheck volgt een advies om de (brand)veiligheid te verbeteren ten behoeve van medewerkers en bezoekers.
- Er worden maatregelen om de digitale veiligheid te verbeteren aangeboden.

Convenant

Keurmerk Veilig Ondernemen voor Winkelgebieden

Gemeente Deventer

Partijen:

MKB Deventer, namens de ondernemers	: Voorzitter	De heer Den Besten
Gemeente	: Burgemeester	De heer König
Politie	: Teamchef	Mevrouw Stevelink
Veiligheidsregio IJsselland	: Directeur	De heer Mengerink

Overwegende,

dat genoemde partijen gezamenlijk verantwoordelijkheid dragen voor het bieden van een kwalitatief goede en veilige winkelomgeving in de gemeente Deventer;

spreken de intentie uit te komen tot een overeenkomst over een vernieuwd samenwerkingstraject, waarin het instrument van het Keurmerk Veilig Ondernemen voor Winkelgebieden (KVO-W) wordt ingezet voor de winkelgebieden van de gemeente Deventer.

Het traject is er op gericht om gezamenlijke afspraken te maken over concrete maatregelen in en rond winkelgebieden en de uitvoering van deze maatregelen. Deze afspraken en inspanningen van de convenantpartners staan beschreven in het plan *'Van Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelgebieden naar Veiligheidscoach'*. De afspraken en maatregelen hebben rechtstreeks betrekking op de kwaliteit in het algemeen en de veiligheid in het bijzonder van de winkelgebieden in de gemeente Deventer. Het doel van het KVO-W is het structureren, inzichtelijk en controleerbaar maken van de inspanningen van betrokken partijen.

Partijen onderschrijven het belang van het aanleveren van lokale gegevens voor toetsing/navolging, waardoor lokale partijen in de toekomst over concrete gegevens kunnen beschikken, teneinde de effectiviteit en efficiency van hun inspanningen te kunnen vergroten.

Partijen verbinden zich door middel van dit convenant tot een samenwerkingsovereenkomst en een samenwerkingsstructuur, die moet leiden tot een gestructureerde en integrale aanpak.

Op basis van een probleeminventarisatie en maatregelenselectie, en hierop volgend uitvoering en evaluatie van maatregelen, worden de winkelgebieden naar verwachting kwalitatief beter, veiliger en gezelliger.

Aldus getekend op, te Deventer

Ondernemers te Deventer, vertegenwoordigd door MKB Deventer,
de heer Den Besten

.....

Burgemeester Gemeente Deventer,
de heer König

.....

Politie Deventer,
mevrouw Stevelink

.....

Veiligheidsregio IJsselland,
de heer Mengerink

.....

Van Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelgebieden naar Veiligheidscoach



Inleiding

Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) Deventer is een samenwerkingsverband tussen ondernemers, politie, gemeente en de brandweer. Gezamenlijk hebben zij tot doel de veiligheid in winkelstraten- en gebieden te verbeteren. Om dit te bereiken wordt gewerkt volgens het handboek KVO, waardoor het project jaarlijks, middels een audit wordt beoordeeld door het KIWA. Beoordeeld wordt onder andere het samenwerkingsverband, de doelstellingen en de communicatie.

Onderdelen van het KVO zijn de jaarlijkse veiligheidsschouw, een jaarlijkse themabijeenkomst, collectief winkelverbod, cursussen, project overlastdonatie, de KVO-app en Whatsapp-groepen.

Achtergrond KVO-samenwerking

In 2003 werd er voor het eerst een start gemaakt met het KVO. Directe aanleiding daarvoor was de groeiende criminaliteit in winkelcentrum Colmschate en winkelcentrum Keizerslanden. Het KVO zorgde voor korte lijntjes tussen ondernemers, politie, brandweer en gemeente, waardoor er gemakkelijker tot een gezamenlijke aanpak van criminaliteit kon komen. Sinds de start van het KVO is er structureel overleg tussen de deelnemende partijen en zijn diverse (collectieve) maatregelen en projecten ingevoerd, met als doel het verminderen van de criminaliteit en het verbeteren van het veiligheidsgevoel. Op voorspraak van de gemeente werd sportcentrum De Scheg aan het KVO project toegevoegd, omdat er anders een kans zou bestaan dat de criminaliteit zich daarheen zou verplaatsen.

Twee jaar nadat het KVO-project was gestart zijn er diverse maatregelen en projecten ontwikkeld om de criminaliteit te talen dalen. Er kwam een zogenaamde veelplegerposter met de top-10 van winkeldieven. Er kwamen belbomen om elkaar te waarschuwen bij onraad, winkelmedewerkers werden getraind in het voorkomen van criminaliteit, het Collectief Winkelverbod werd geïntroduceerd en er werd structureel met elkaar overlegd over zaken, als jongerenoverlast. Daarnaast zorgde een subsidie van provincie en ministerie van EZ voor het plaatsen van een beveiligingssysteem in beide winkelcentra. Dat collectieve systeem bestaat uit twee camera's per winkel met daarbij een burenbelsysteem. Met dit systeem kunnen winkeliers met één druk op de knop assistentie kunnen krijgen vanuit andere winkels.

In 2006 werd de voorkomende criminaliteit gemeten ten opzichte van het jaar 2003. Daarvoor werden politiecijfers en resultaten van enquêtes gebruikt. Uit deze cijfers bleek dat de criminaliteit met maar liefst 60% was gedaald en dat het veiligheidsgevoel onder winkeliers enorm was verbeterd. Als we als voorbeeld kijken naar het project Collectief Winkelverbod, is zichtbaar dat het nemen van maatregelen zinvol is. Betrachte winkeldieven krijgen naast hun normale vervolgingstraject een brief thuis met een waarschuwing. Als zij binnen één jaar nogmaals in de fout gaan, dan volgt een collectief winkelverbod waardoor een 300-tal winkels in de gemeente Deventer niet meer bezocht mogen worden op straffe van huisvredebreuk. Dat systeem werd na de projecten in Colmschate en Keizerslanden verder uitgebreid naar 'overig Deventer'. Sinds 2012 zijn er vergelijkbare cijfers.

- 2012: 218 diefstallen, waarvan 162 door uniek daders werden gepleegd (74,3%)
- 2019: 145 diefstallen, waarvan er 133 door unieke daders werden gepleegd (91,7%)

Hoewel er meer onderzoek nodig is om definitieve conclusies te kunnen trekken, zou je op kunnen maken dat niet alleen het aantal winkeldiefstallen is gedaald, maar dat ook het versturen van de waarschuwingen ertoe leidt dat minder mensen geneigd zijn om een tweede keer in de fout te gaan. Vanuit dezelfde cijfers komt nog iets opvallends naar voren. In 2017 is er een piek te zien in het aantal winkeldieven: 198 (uniek 170). In dat jaar werd in januari de Whatsapp-groep voor supermarkten aangemaakt, waarin men elkaar waarschuwt voor winkeldieven. Dat leidde duidelijk tot een grotere aangiftebereidheid.

Aanleiding

De structuur van het KVO is weliswaar op enkele momenten geüpdatet, maar ondanks dat voldoet het KVO en de daarbij behorende certificering niet (meer) bij de situatie in Deventer. Ondernemers hebben aangegeven meer behoefte te hebben aan praktijk-ondersteuning dan administratie dat jaarlijks wordt geproduceerd. In de huidige vorm zijn alleen winkelgebieden, vanwege organisatorische- en kostentechnische redenen aangesloten. Op dit moment zijn geen individuele winkeliers aangesloten. Dat de jaarlijkse certificering veel tijd en administratief werk vraagt wordt onderschreven door de samenwerkingspartners. Daarnaast zijn de kosten van met name de certificering te hoog voor hetgeen er wordt geadviseerd, dit bedraagt € 5.016 per jaar.

De samenwerkingspartners willen de focus van de publiek-private samenwerking op het certificeren verleggen naar het ondersteunen van winkeliers naar een veilige winkel- en werkomgeving.

Doelstelling

Het doel is om de veiligheid en veiligheidsbeleving van het winkelend publiek en winkeliers te bevorderen, door de publiek-private samenwerking met winkeliers te verbeteren dat aansluit bij de behoeften van ondernemers, politie, gemeente en brandweer.

Leeswijzer

In dit plan worden allereerst aan de hand van de huidige structuur concrete verbetervoorstellen gedaan om de samenwerking te verbeteren. Vervolgens worden de huidige en nieuwe projecten omschreven. Ten slotte staat de financiering beschreven.

Samenvatting

De voorgestelde nieuwe vorm van publiek-private samenwerking met winkeliers heeft veel voordelen ten opzichte van de huidige KVO-opzet. Hieronder staan de voordelen puntsgewijs opgenomen.

- Alle winkels kunnen deelnemen. Lidmaatschap van een ondernemersvereniging of ligging in een winkelgebied is niet vereist.
- Minimaal twee keer per jaar worden door de gemeente, politie, brandweer en veiligheidscoach de doelstellingen bepaald en voortgang van het project besproken.
- Het project wordt voor ondernemers zichtbaarder en speelt in op de concrete behoefte, door middel van maatwerk in trainingen en advisering op het gebied van veiligheidsmaatregelen.
- De certificering wordt effectiever, zonder te veel bureaucratie voor ondernemers en partners.
- De website, KVO-app en nieuwsbrieven worden effectiever ingezet, door het structureler delen van actuele informatie, waarschuwingen en winkelverboden.
- We ontwikkelen een herkenbare en laagdrempelige online preventie cursus winkelcriminaliteit. Deze kan kosteloos worden aangeboden aan winkeliers en medewerkers.
- Samenwerking tussen winkeliers wordt gestimuleerd door het aanbieden van fysieke preventie cursus winkelcriminaliteit waarbij een mysteriedief wordt ingezet.
- Ondernemers krijgen een winkelcheck aangeboden. Uit de winkelcheck volgt een advies om de (brand)veiligheid te verbeteren ten behoeve van medewerkers en bezoekers.
- Er worden maatregelen om de digitale veiligheid te verbeteren aangeboden.

Enquêtes

Het KVO start vrijwel altijd met enquêtes die elke drie jaar in winkelgebieden worden afgenomen. Daarbij geldt, afhankelijk van de grootte van het winkelgebied, een minimaal invulpercentage van rond de 50 procent. De enquêtes staan vol met interessante vragen, maar er zijn ook vragen die niet ter zake doen of waar uiteindelijk niets mee wordt gedaan. Bijvoorbeeld in de huidige vragenlijst wordt gevraagd naar de oppervlakte van de winkel. Vervolgens kun je daar vanuit de resultaten niets mee. De invultijd van deze enquête bedraagt circa 20-30 minuten. Dat is vrij lang, wat een negatief effect heeft op de respons.

De huidige enquête bestaat al jaren en kent uitsluitend vaststaande vragen. Het biedt geen ruimte voor andere of aanvullende vragen. Dit legt beperkingen op, met name in deze periode van corona waar aanvullende vragen van pas kunnen komen om de veiligheid te bevorderen.

Verbetervoorstel 1

In de nieuwe situatie kun je volstaan met een korte en relevante enquête. Maximaal 15 vaste vragen zodat er vergelijkingen gemaakt kunnen worden, aangevuld met maximaal 5 vragen die in het tijdsbeeld passen. De resultaten worden geanonimiseerd openbaar gemaakt op de website, zodat de winkeliers deze kunnen inzien. Jaarlijks moet in de KVO-groep verantwoording worden afgelegd over de acties die vanuit de resultaten worden gepland. Ook die acties worden op de website geplaatst. Dit verbetervoorstel leidt tot effectieve en transparante resultaten.

Vergaderingen

Het handboek KVO gaat uit van vertegenwoordiging van de winkeliers per gebied, waar vier keer per jaar mee wordt overlegd. In de praktijk is dit teruggebracht naar twee keer per jaar en enkele winkelbezoeken. In de praktijk blijft het lastig om alle deelnemers tegelijk aan tafel te krijgen. Daarnaast zien we dat vertegenwoordigers van ondernemers het soms lastig vinden om contact met hun achterban uit het winkelgebied te houden of om gezamenlijke problemen te signaleren.

Daarnaast vindt er geen structureel overleg tussen de veiligheidscoach, politie, brandweer en gemeente plaats. In dit overleg zouden de voortgang, resultaten, incidentcijfers en doelstellingen moeten worden besproken en bepaald.

Verbetervoorstel 2

Het aantal vergaderingen wordt teruggebracht naar één keer per jaar en de rol van vertegenwoordiger per winkelgebied wordt kleiner. Er komt meer focus op alle winkels, bijvoorbeeld via de Whatsapp-groepen.

In de praktijk zit dit er als volgt uit:

- Twee keer per jaar vindt er overleg tussen gemeente, politie, brandweer en veiligheidscoach plaats waarbij doelstellingen, voortgang, resultaten enquêtes en incidentcijfers worden besproken.
- Eén keer per jaar veiligheidsoverleg met winkeliers per winkelgebied.
- Eén keer per jaar een themabijeenkomst met alle winkeliers.
- Twee keer per jaar een winkelbezoek door de veiligheidscoach en politie, waarbij winkels die (vaker) te maken hebben met onveiligheid worden bezocht. Daarnaast kunnen winkeliers via de app of nieuwsbrief aangeven bezocht te willen worden.
- Eén keer per jaar gebiedsschouw (politie, veiligheidscoach, brandweer en wijkbeheerder), waarbij winkeliers via de app of nieuwsbrief om input worden gevraagd.

Certificering

Jaarlijks worden er door KIWA vier winkelgebieden geaudit en gecertificeerd. Deze audit en certificering vergt veel voorbereidingswerkzaamheden en tijd, waaronder het afnemen van het minimale aantal enquêtes en aanwezigheid tijdens de audit. Onder ondernemers blijkt dat er niet veel waarde wordt gehecht aan een certificaat. Daarnaast zijn de kosten voor certificering € 5.016 per jaar. Deze kosten komen voor rekening van de gemeente.

Verbetervoorstel 3

Er komt jaarlijks een simpele certificering. Daarbij wordt gecheckt of de structuur zoals is afgesproken wordt gehandhaafd. Deze certificering wordt nog verder uitgewerkt, maar zal bestaan uit een checklist met onder andere de checks of de gebiedsschouw is uitgevoerd, het veiligheidsoverleg is belegd en de themabijeenkomst is georganiseerd. Daarnaast wordt gecheckt of er doelstellingen zijn bepaald en in hoeverre deze zijn behaald. Zie bijlage 1.

Aan de hand van de checklist wordt een bepaalde score toegekend aan de antwoorden. Vooraf bepaal je wanneer deze kwantitatieve score hoog genoeg is om te voldoen aan de nieuwe maatstaven. Wellicht is er een vorm te bedenken waarbij een kwalitatieve score wordt bepaald, bijvoorbeeld door een jaarlijks toets met andere gemeenten en KVO-samenwerkingsverbanden.

Niet-deelnemende gebieden

Momenteel zijn er een aantal gebieden die nog niet op de KVO-kaart staan. Het gaat om de Vijfhoek, Deltaplein en Voorstad. Daarnaast zijn er een aantal winkels die niet bij een specifieke winkelstraat- of gebied behoren, waardoor ze niet (kunnen) deelnemen.

Verbetervoorstel 4

Lidmaatschap van een ondernemersvereniging of ligging in een winkelgebied vormt geen voorwaarde om deel te nemen aan het KVO-project. De projecten zijn voor elke winkel beschikbaar. We willen de drie gebieden meenemen in de jaarlijkse gebiedsschouw en voorzien van Whatsapp-groepen. Daarnaast worden de ondernemers meegenomen in de verspreiding van de nieuwsbrieven en krijgen zij toegang tot de KVO-app.

Projecten

De (succesvolle) projecten worden voortgezet. Er worden nieuwe projecten toegevoegd met een duidelijke focus op structurele communicatie.

Whatsapp-groepen

De Whatsapp-groepen worden in veel gebieden ingezet. Klachten, problemen en vragen komen via de groepen binnen. Aan de reacties is goed te monitoren welke winkel(s) meer problemen hebben dan andere winkels. Daarnaast is het een effectief middel om informatie voor een gebiedsschouw te verkrijgen. De Whatsapp-groepen worden uitgebreid. De politie kan in de groep deelnemen om een vinger aan de pols te houden. De veiligheidscoach moet ook aan elke groep worden toegevoegd, hij kan (meestal) snel schakelen tussen de deelnemers van het project. De groepen worden ingezet voorafgaand aan overleggen, themabijeenkomst en de gebiedsschouw.

KVO-app

Het inzetten van de app voor het delen van nieuws of uitwisselen van informatie over veelplegers blijft een effectief middel. Alle waarschuwingen en winkelverboden worden op de KVO-app geplaatst. De KVO-app zal aan alle privacy-eisen moeten voldoen. In samenwerking met de gemeente en politie wordt hier aan gewerkt.

Collectief winkelverbod

Dit project werpt haar vruchten af en wordt daarom ongewijzigd gecontinueerd. De communicatie blijft plaatsvinden via de beveiligde KVO-app. Deze werkwijze wordt gepromoot.

Online preventie cursus winkelcriminaliteit

De ambitie om een online preventie cursus winkelcriminaliteit te ontwikkelen is versneld door de coronacrisis. De online cursus bestaat uit enkele onderdelen, namelijk preventie van winkeldiefstal; voorkomen van agressie; voorkomen van een overval en lokale veiligheidsprojecten.

Van elke onderwerp wordt een online basis cursus van maximaal 20 minuten ontworpen. De cursus bestaat uit vragen, video's uit lokale winkels, tips en trucs. Tussentijds beantwoordt de cursist vragen. Aan het einde van de cursus ziet de cursist of er voldoende punten zijn behaald. Op deze wijze bieden we winkeliers en diens (nieuwe of tijdelijke) medewerkers de mogelijkheid om basisvaardigheden te leren, denk met name aan vakantiehulpjes. Door te werken met lokale video's is de herkenbaarheid groot.

Preventie cursus winkelcriminaliteit

Deze fysieke cursus is een uitgebreide versie van de online cursus. Hierbij is de veiligheidscoach de cursusleider voor een groep van maximaal 25 personen. Voorafgaand aan de cursus kan een mysteriedief worden ingezet. Deze dief kijkt waarom diefstal gemakkelijk of moeilijk gaat. Hij legt de vinger op de zere plek. Deze inzet is bedoeld als leermoment. De cursus bestaat uit maximaal 25 personen en duurt 2 tot 2,5 uur. Het is een leerzaam en waardevol contactmoment met winkeliers en medewerkers.

Indien een cursus per winkelgebied of groep winkeliers wordt gegeven zal de politie aanschuiven. Op dit moment wordt een bedrag van 15,00 (excl. btw) per deelnemer in rekening gebracht. Dit blijft staan voor in-company-trainingen. Om te motiveren dat niet één bedrijf hier aan meedoet, maar ook omliggende (vaak kleinere) winkels, wordt de samenwerking gemotiveerd en beloond. Wanneer minimaal 25 procent van de deelnemers uit omliggende winkels komt wordt de cursus gefaciliteerd door het KVO. Op deze manier wordt de (onderlinge) veiligheid in een winkelgebied- of straat gemotiveerd en kunnen samenwerkingen ontstaan. Daarnaast wordt twee keer per jaar een cursus-avond met open inschrijving georganiseerd. Daarvoor kunnen alle, met name kleine winkels in de gemeente zich aanmelden. Deze cursus wordt gefaciliteerd door het KVO. De mysterie-dief zal hierbij maximaal 2 tot 3 winkels bezoeken.

Overlastdonatie

Deventer was voorloper toen dit lokale project startte. Inmiddels zijn er meerdere partijen die dit landelijk aanbieden. Er is geen noodzaak voor het in standhouden van het 'Deventer-model'. Het project wordt gemeentelijk afgeschaald. Nieuwe winkels en geïnteresseerden kunnen zich melden bij landelijke partijen. Het lokale project wordt niet langer gepromoot maar wel onderhouden. Jaarlijks wordt bekeken of er nog een noodzaak is om dit project voort te zetten.

Themabijeenkomst

De themabijeenkomst vindt jaarlijks plaats in de Week van de Veiligheid (eerste week van oktober). Deze avond is een goede voorbereiding op de nadere donkere dagen waarin vaak meer diefstallen, overvallen en inbraken plaatsvinden. De themabijeenkomst blijft bestaan waarbij wordt gestreefd naar een deelname van minstens 50 personen uit 25 verschillende winkels. De deelname is gratis. Het onderwerp wordt uiterlijk in maart bepaald, zodat de voorbereiding vroegtijdig kan starten.

Gezondheid (nieuw project)

Gezondheid is een wezenlijk onderdeel van veiligheid in winkels en winkelstraten. Er komt daarom een aanbod van (collectieve) AED- en BHV-trainingen. Lokale aanbieders worden gevraagd om hun aanbod kenbaar te maken en worden vermeld op de website. Ook komen er 2 keer per jaar collectieve trainingen, zodat ook kleine winkels zich gemakkelijk bij kunnen aansluiten.

Digitale veiligheid (nieuw project)

Winkels worden steeds vaker getroffen door digitale criminaliteit of verstoringen. De website of webshop wordt gehackt of er wordt ransomware geplaatst waardoor bestanden worden gegijzeld. Daarnaast blijven bekende vormen van digitale criminaliteit zich voordoen, zoals phishing of vriend-in-nood-fraude. In het samenwerkingsverband wordt preventief aandacht besteed aan deze (nieuwe) verschijningsvormen van criminaliteit. Dit gebeurt door middel van de KVO-App, website en nieuwsbrieven. Daarnaast wordt de online scan cyberweerbaarheid en training 'Digitaal veilig voor mkb-ondernemers' aangeboden.

Communicatie

De website en KVO-app krijgen een belangrijkere rol. Door middel van het plaatsen van resultaten van enquêtes, de gebiedsschouw, agenda en ingezette maatregelen wordt er transparant gecommuniceerd over de voortgang van het project. Door de voorgestelde wijzigingen zal de website-URL wijzigen. Door middel van de website, KVO-app en nieuwsbrieven wordt er met de ondernemers gecommuniceerd. Op de website worden ook lokale aanbieders van AED/BHV-materialen en trainingen, blusmiddelen, camera's en dergelijke vermeld.

Winkelchecks (nieuw project)

Om de veiligheid van winkeliers, medewerkers en bezoekers te bevorderen kunnen veiligheidsmaatregelen in de winkel worden getroffen. Door middel van winkelchecks willen we ondernemers hierbij ondersteunen. Aan de hand van een checklist worden verbeteringen ten behoeve van de veiligheid zichtbaar voor de winkelier. Het gaat vooral om bewustwording waarbij de winkelcheck een adviserend karakter heeft. De check wordt op verzoek bij winkels uitgevoerd, maar ook wordt er jaarlijks een winkelgebied of -straat uitgekozen waar de check collectief plaatsvindt.

Onderwerpen zijn bijvoorbeeld cameratoezicht, omgaan met kasgeld, veilige personeelsruimten, brandveiligheid, beschikbare trainingen om criminaliteit te voorkomen of om te gaan met agressiviteit. Hierin werken we samen met de brandweer en politie.

Burenbelsysteem (nieuw project)

Met name in kleinere winkels voelen winkelier en de enkele medewerkers zich soms onveilig. In winkelcentrum Colmschate is daarom collectief een burenbelsysteem aangeschaft. Hoewel dit systeem effectief slechts twee keer per jaar wordt gebruikt, voelen mensen in de kleinere winkels zich veiliger. Het systeem is relatief kostbaar, daarom zou gezocht moeten worden naar een simpeler systeem waarbij directe burens elkaar gemakkelijk een seintje kunnen geven bij onveilige situaties. De mogelijkheden worden door KVO onderzocht en desgewenst aangeboden.

Financiering

In de huidige vorm bestaat het KVO-traject uit een cofinanciering tussen gemeente Deventer en MKB Deventer. Deze wijze van financiering blijft bestaan. De financiële besparing ligt met name op het schrappen van de huidige wijze van certificeren. De kosten op certificering in de nieuwe situatie zijn uitsluitend ingezette uren. Dit levert een besparing op van ongeveer € 4.000. Een grote verandering is de ureninzet om contact met winkeliers te onderhouden en de winkelchecks.

De kosten onderaan de streep blijven nagenoeg gelijk, maar het project wordt zichtbaarder, de verbinding met de winkeliers groter en de winkels- en gebieden nog veiliger.

Bijlage 1: Nieuwe wijze van certificeren KVO-W Deventer

Sinds 2003 werden KVO-projecten gecertificeerd door het KIWA. Elk van de 12 gebieden diende eens in de drie jaar te worden beoordeeld. Jaarlijks werden daarvoor drie winkelgebieden gecertificeerd. Deze audit en certificering vergt veel voorbereidingswerkzaamheden en tijd, waaronder het afnemen van het minimale aantal enquêtes en aanwezigheid tijdens de audit. Onder ondernemers blijkt dat er niet veel waarde wordt gehecht aan een certificaat. Daarnaast zijn de kosten voor certificering € 5.016 per jaar. Deze kosten komen voor rekening van de gemeente.

Om de certificering te vereenvoudigen en om er daardoor meer betrokkenheid bij te krijgen, komt er jaarlijks een simpele certificering. Daarbij wordt gecheckt of de structuur zoals is afgesproken wordt gehandhaafd. Deze certificering bestaat uit een checklist met onder andere de checks of de gebiedsschouw is uitgevoerd, het veiligheidsoverleg is belegd en de themabijeenkomst is georganiseerd. Daarnaast wordt gecheckt of er doelstellingen zijn bepaald en in hoeverre deze zijn behaald.

Aan de hand van de checklist wordt een bepaalde score toegekend aan de antwoorden. De scores zorgen ervoor dat de antwoorden kunnen worden gewogen. De totaalscore vormt uiteindelijk een cijfer, waarbij een 'voldoende' wordt gescoord vanaf een 6,0.

Onderstaande vragen worden beantwoord door steeds 1 vertegenwoordiger van de participanten, t.w. gemeente, politie, brandweer en ondernemers. De antwoorden en scores van deze 4 ingevulde vragenlijsten worden samengevoegd tot 1 lijst. Daarnaast wordt elke partij gevraagd jaarlijks een korte evaluatie te schrijven.

	Is het convenant nog actueel	Nee/Ja	Score
1.	Beoordeel de betrokkenheid van de deelnemers met een score van 0- 100 (bij 100 is de betrokkenheid het hoogst) - Gemeente - Politie - Brandweer - Ondernemers	percentage	gemiddelde van 4 invullers
2.	Is het 2-jaarlijks overleg tussen de betrokken instanties gevoerd?	Nee/Ja	0/10 punten
3.	Is het jaarlijkse overleg met winkeliers gevoerd?	Nee/Ja	0/10 punten
4.	Is de themabijeenkomst georganiseerd?	Nee/Ja	0/10 punten
5.	Hoeveel deelnemers waren daar bij?	Tiental x 2 = score	max 10 punten
6.	Is de gebiedsschouw uitgevoerd?	Nee/Ja	0/10 punten (bij ten dele: percentage van het totaal)
7.	Zijn de winkelbezoeken door de veiligheidscoach en politie 2 keer per jaar uitgevoerd?	Nee/Ja	0/10 punten (bij ten dele: percentage van het totaal)
8.	Is de politie aangesloten in de WhatsApp groepen van zijn wijk?	Nee/Ja	0/10 punten (bij ten dele: percentage van het totaal)
9.	Hoe veel deelnemende winkels zijn er voor de online cursus (1 van de modules) geweest?	aantal	< 20 = 0 punten 30 – 40 = 5 punten > 40 = 10 punten
10.	Is de fysieke cursus criminaliteitspreventie gehouden?	aantal	per keer 0,1 punt. max. 10 punten
11.	Zijn er e-mail nieuwsbrieven verstuurd?	aantal	per keer 0,1 punt. max. 10 punten
12.	Werd de website ten minste 10x per jaar geactualiseerd?		
13.	Hoeveel % van alle winkels is deelnemer aan het collectief winkelverbod?	percentage	(bijv. 86% = 86 punten)

14.	Hoeveel % van alle winkels is deelnemer aan de Overlastdonatie of soortgelijk?	percentage	(bijv. 86% = 86 punten)
15.	Wordt de KVO-App maximaal 1x per 3 weken bijgewerkt?	Nee/Ja	(bijv. 86% = 86 punten)
16.	Zijn de (online) enquêtes naar de winkels gestuurd?	Nee/Ja	0/ 10 punten
17.	Door hoeveel % werd deze ingevuld?	percentage	(bijv. 86% = 86 punten)
18.	Werden de uitkomsten van deze enquêtes besproken in het centrale overleg?	Nee/Ja	0/10 punten
19.	Bij hoeveel winkels is de winkelcheck uitgevoerd?	aantal	< 10 = 0 10 – 25 = 5 > 25 = 10 punten
20.	Zijn er nieuwe doelstellingen voor het nieuwe jaar geformuleerd?	Nee/Ja	0/10 punten

In totaal zijn in dit geval 200 punten te verdienen. De behaalde punten worden omgerekend naar een cijfer. Vanaf een 6,0 is de certificering behaald.

Certificering per gebied

Daarnaast kan er per gebied worden gecertificeerd. Deze toevoeging op het plan wordt gemaakt omdat een gezamenlijke aanpak loont. Samen sta je sterk, ook in de strijd tegen criminaliteit. Door simpele maatregelen kun je een (potentiële) crimineel op andere gedachten brengen. Dat kan bijvoorbeeld door het hebben van een WhatsApp-groep, of door elkaar te steunen met een burenbelsysteem. Het is voor een winkelstraat of winkelgebied ook erg goed om gezamenlijk te werken met huisregels, of met alle ondernemers aan te sluiten bij het collectief winkelverbod.

Of dit punt wordt gecertificeerd, wordt bepaald aan de hand van een score op vragen:

	Vraag	Antwoord	Score
1.	Is er een samenwerkingsverband?	Nee/Ja	0/10 punten
2.	Hoeveel % van de winkels is deelnemer of lid?	percentage	(bijv. 86% = 86 punten)
3.	Is er een vast aanspreekpunt namens de winkeliers?	Nee/Ja	0/10 punten
4.	Hoeveel % van de winkels neemt deel aan een WhatsApp groep of soortgelijk?	percentage	(bijv. 86% = 86 punten)
5.	Hoeveel % van de winkels is deelnemer aan het Collectief Winkelverbod?	percentage	(bijv. 86% = 86 punten)
6.	Hoeveel % van de winkels is deelnemer aan het project Overlastdonatie of soortgelijk?	percentage	(bijv. 86% = 86 punten)
7.	Hoeveel % van de winkels heeft de online enquête ingevuld?	percentage	(bijv. 86% = 86 punten)
8.	Hoeveel % van de winkels ontvangt de KVO-nieuwsbrieven	percentage	(bijv. 86% = 86 punten)
9.	Hoeveel % van de winkels is gebruiker van de KVO-app?	Percentage	(bijv. 86% = 86 punten)
10.	Zijn er collectieve huisregels in de straat/het gebied?	Nee/Ja	0/10 punten

Beloning

Op basis van de uitkomsten worden er verbetervoorstellen uitgevoerd. De beloning voor de ondernemers per gebied bestaat uit stickers die op de winkelruit geplakt kunnen worden (preventieve werking). Daarnaast volgt een vermelding in MKB magazine, op de website en in nieuwsbrieven.



Juli 2021

Nieuwe afspraken over veilig winkelen

De gemeente, ondernemers, politie, en brandweer hebben een aantal afspraken op het gebied van veilig ondernemen aangepast aan de actualiteit en de behoefte van ondernemers.

Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) Deventer is een samenwerkingsverband tussen ondernemers, politie, gemeente en de brandweer. Er zijn nu nieuwe afspraken gemaakt om de veiligheid en veiligheidsbeleving van het winkelend publiek en winkeliers te bevorderen op een manier die aansluit bij de behoefte van alle partijen.

Concrete aanpassingen

Ondernemers hebben aangegeven meer behoefte te hebben aan praktijkondersteuning door middel van maatwerk in trainingen en advisering op het gebied van veiligheidsmaatregelen. Verder kunnen vanaf nu ook individuele winkeliers zich aansluiten tot nu toe zijn alleen winkelgebieden aangesloten.

Verdere vernieuwingen

Er komt een online preventie cursus winkelcriminaliteit en een fysieke preventie cursus, waarbij een mysteriedief wordt ingezet. Ondernemers krijgen een winkelcheck aangeboden met advies over het verbeteren van de (brand)veiligheid. Er worden maatregelen om de digitale veiligheid te verbeteren aangeboden.