



## **Een veilig stadscentrum? Het kan in Almere!**

Een oriëntatie op het KVO-W en gewenste veiligheidsproducten

Amsterdam, 24 oktober 2000

Harm Jan Korthals Altes  
Axel van Pel

**van dijk, van soomeren en partners**

Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV  
KvK Amsterdam nummer 33176766  
Van Diemenstraat 374, 1013 CR Amsterdam  
Tel: 020 625 75 37 Fax: 020 627 47 59  
Website: [www.dsp-advies.nl](http://www.dsp-advies.nl)  
E-mail: [dsp@dsp-advies.nl](mailto:dsp@dsp-advies.nl)

## **Een veilig stadscentrum? Het kan in Almere!**

Een oriëntatie op het KVO-W en gewenste veiligheidsproducten

Amsterdam, 24 oktober 2000

Harm Jan Korthals Altes  
Axel van Pel

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>KVO-W Framework</b>	<b>5</b>
2.1	Organisatie & Communicatie	5
2.2	Toezicht & Beveiliging	7
2.3	Trainingen	12
2.4	Veilig ontwerpen	14
<b>3</b>	<b>Productoriëntatie</b>	<b>18</b>
3.1	Organisatie & Communicatie	18
3.2	Toezicht & Beveiliging	19
3.3	Trainingen	24
3.4	Veilig ontwerpen	26
<b>4</b>	<b>Conclusies</b>	<b>28</b>

# 1 Inleiding

In maart 2000 heeft Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP) van de Dienst Stadscentrum van de gemeente Almere de opdracht gekregen om veiligheidsproducten te inventariseren en specificeren waaraan bij belanghebbende partijen (horeca, detailhandel, openbaar vervoer, gemeente, brandweer, politie<sup>1</sup>) behoefte bestaat. Tevens behelst de opdracht het opstellen van een implementatieplan voor de belangrijkste veiligheidsproducten.

Achterliggend doel van de opdracht is uiteraard het zo veilig mogelijk maken van het Almeerse stadscentrum voor alle belanghebbenden.

Er hebben twee bijeenkomsten plaatsgevonden met belanghebbende partijen: 10 mei en 21 juni.

In de vergadering van 21 juni jl. zijn de vier veiligheidsproducten gepresenteerd, die uit de behoeftepeiling als belangrijkste naar voren kwamen. Deze veiligheidsproducten zijn:

- Organisatie en communicatie.
- Toezicht & Beveiliging.
- Trainingen.
- Veilig ontwerpen.

De volgende stap zou conform de opdracht geweest zijn het verder specificeren van de gekozen veiligheidsproducten. Er is echter in de tussentijd een ontwikkeling geweest, die tot bijstelling van het aanvankelijke stappenplan leidde: de introductie van Keurmerk Veilig Ondernemen Bestaande Winkelcentra (KVO-W). Op initiatief van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing is een eisenpakket ontwikkeld, waarmee winkelcentra in aanmerking kunnen komen voor een 'Keurmerk Veilig Ondernemen'. Het concept handboek met het eisenpakket is gereed gekomen in juli 2000. Voor het testen van het eisenpakket werden door het NPC pilotlocaties gezocht. Almere had zich met het Stadscentrum kandidaat gesteld, en is uit 30 kandidaten als een van de pilotlocaties geselecteerd. Deze heugelijke gebeurtenis wierp de vraag op, in hoeverre de geselecteerde veiligheidsproducten sporen met het KVO-eisenpakket.

Als eerstvolgende stap in de opdracht voor de specificatie van de veiligheidsproducten bleek dus aangewezen: de veiligheidsproducten in het framework van het Keurmerk Veilig Ondernemen Bestaande Winkelcentra (KVO-W) plaatsen. Dit wordt gedaan in hoofdstuk 2 van deze notitie. Op basis van deze vergelijking kan worden bepaald aan welke KVO-W eisen (nog) voldaan moet worden en op welke wijze de KVO-W eisen bepalend zijn voor de verdere ontwikkeling van de veiligheidsproducten in het centrum van Almere-Stad. Om het KVO-W te behalen moet uiteraard aan *alle* eisen uit dit keurmerk voldaan worden.

Noot 1 Overigens zijn de verzekeraars, eigenaren van het onroerend goed, de bewoners van het centrumgebied, woningbouwcorporaties, Kamer van Koophandel, Vereniging Bedrijfskring Almere, bureau Halt en consumentenorganisatie ook belanghebbende organisaties.

In hoofdstuk 3 van deze notitie wordt vervolgens de draad van de opdracht 'ontwikkeling veiligheidsproducten' weer opgepakt. Aan de verdere specificatie van de gekozen veiligheidsproducten wordt inhoud gegeven door middel van een matrix, waarin aangegeven wordt:

- in welke vorm de veiligheidsproducten geleverd kunnen worden;
- door welke partijen;
- voor welke partijen;
- tegen welke incidenten, criminaliteit of overlast;
- tegen welke prijs (indicatief);
- op welke plaats;
- op welk tijdstip.

Tot slot worden in hoofdstuk 4 de belangrijkste conclusies getrokken.

## 2 KVO-W Framework

Het idee voor een nationaal Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra (KVO-W) komt voort uit het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC). Dit is een samenwerkingsverband tussen publieke en private partijen. Het platform richt zich op verbetering van de veiligheid in de Nederlandse samenleving. Het KVO-W is een instrument om veilig winkelen en werken voor alle belanghebbenden in een winkelcentrum te bevorderen. Door de ontwikkeling van het keurmerk wordt de kwaliteit van die veiligheid herkenbaar en wordt de continuïteit gegarandeerd. Hoeveel en welke maatregelen men moet treffen om het KVO-certificaat te behalen hangt af van het niveau van inspanningen die al geleverd zijn om de veiligheid te verbeteren en van het veiligheidsniveau op dat moment. In onderstaand 'framework' worden de vier prioritaire veiligheidsprodukten in relatie met het KVO-W gebracht.

### 2.1 Organisatie & communicatie

Dit onderwerp kan samengevat worden als centrummanagement. Dat wil zeggen:

- partijen bij elkaar brengen;
- periodiek overleg organiseren;
- een duidelijke visie uitdragen;
- dat politiek gedragen wordt;
- concrete plannen en projecten ontwikkelen;
- organiseren van optimale communicatie daarover met gebruikers en publiek;
- toezicht houden op nakomen van gemaakte afspraken.

Inmiddels is een centrummanager aangesteld die als primaire taak heeft centrummanagement te implementeren.

Bovengenoemde punten kwamen uit de inventarisatie naar voren. In onderstaand KVO-framework kan gezien worden dat deze punten voor een groot deel "opgesloten" zitten in de KVO-eisen.

KVO-eis	Activiteit	Status	Aanvullende opmerkingen / nog te nemen acties
3.1	Opzetten gebiedsgebonden samenwerkingsverband.	Werkgroep centrummanagement is gevormd.	In de specificatie staat onder andere dat ook klanten betrokken moeten worden bij het samenwerkingsverband. Een klantenpanel moet nog gevormd worden. Hier zal prioriteit aan gegeven worden. Bewonerscommissie betrekken bij het samenwerkingsverband.
3.2	Samenwerking tussen partijen schriftelijk vast leggen.	Nog niet.	Uitwerking van een convenant door de werkgroep. Tevens zal nog ingevuld moeten worden van de verschillende partijen verwacht mag worden.
3.3	Veiligheidsanalyse van het gebied die de prioritare problemen aangeeft en zo een basis kan vormen voor een gerichte keuze van maatregelen.	Reeds indicatief, gedeeltelijk onderzocht. Ander materiaal dient nog ingebracht te worden.	Het reeds gevormde beeld zal aangevuld worden met concreet cijfermateriaal, bestaande uit subjectieve en objectieve gegevens. Periodiek zal de veiligheidssituatie vergeleken worden met deze nulsituatie.
3.4	Maken van concrete werkafspraken en deze vastleggen in een document.	Nog niet.	Kan pas worden gedaan wanneer 3.3 en 3.2 gedaan zijn. De concrete werkafspraken kunnen als bijlage in het convenant opgenomen worden. Om het gehele proces niet onnodig te vertragen zullen de gekozen veiligheidsproducten zo spoedig mogelijk geïmplementeerd worden.
3.5	Indien een regionale organisatie voor het behartigen van veiligheid- en beheerbelangen aanwezig is, is het samenwerkingsverband hierin ingebed.	Tweetal stichtingen actief binnen de "regio" Almere. Er is geen regionale stichting Veiligheidszorg Flevoland actief.	Nader onderwerp van studie. Noot: De notitie "Herinrichting van toezicht" was een goede aanzet voor een duidelijke afstemming tussen toezichthouders. Tevens is door het regionaal college de notitie Regie op Maat aangenomen inzake toezicht.
3.6	Regionaal werkende organisatie (indien aanwezig) werkt facilitair en eventueel sturend voor de gebiedsgebonden samenwerkingsverbanden.	Nog niet.	Nader onderwerp van studie. Voorgestaan wordt een organisatie waarvan het dagelijks bestuur functioneert onder een regionale raad van toezicht. Tot op heden bleek hieraan geen behoefte te bestaan. Regionale samenwerking moet bezien worden in het verband van de politiedistricten. Er zijn drie districten in Flevoland, district Zuid en district Noord.
3.7	Partijen komen overeen op welke wijze de eigen prestaties worden gemeten en hoe omgegaan wordt met gebleken discrepanties tussen afspraak en werkelijkheid.	Nog niet.	Moet nog uitgevoerd worden. Naast inventarisatie van cijfermateriaal dient ook de mening van het publiek betrokken te worden.
3.8	Het samenwerkingsverband stelt huisregels op voor het gewenste gedrag van het publiek in het centrum en communiceert deze regels aan het publiek	Nog niet.	Moet nog opgesteld worden. Daarnaast moet nog een communicatieplan worden opgesteld. Aanbevolen wordt een centraal meldpunt op te zetten voor verdachte situaties en klachten. Het opzetten van een centrale servicebalie in het centrum zou hierin kunnen voorzien.

### Conclusie

De vergelijking tussen veiligheidsproducten en KVO-eisen op het gebied van samenwerking en communicatie leert, dat er overlappingen zijn, maar niet 100%. Dat wil zeggen: bepaalde elementen zijn specifiek voor de veiligheidsproducten, andere elementen zijn specifiek voor het KVO.

Onderstaand wordt een overzicht gegeven van eisen die 'extra' zijn (KVO t.o.v. veiligheidsproducten, en ook omgekeerd), waarna ook de overlappingsen benoemd worden.

Elementen die extra zijn in KVO t.o.v. de gevraagde veiligheidsproducten

- Uitvoeren van een veiligheidsanalyse, zowel situationeel gericht als dadergericht.
- Opstellen van een convenant met vermelding van doelstellingen, middelen en planning.
- Behandeling van klachten van het publiek.
- Centrale registratie van incidenten, schades (waaronder graffiti) en aansturen van reparaties van publieke en private eigendommen. (Dit is een indirecte eis die voortvloeit uit de KVO-eisen)
- Aandacht voor een regionale of districtelijke inbedding van het samenwerkingsverband.
- Opstellen van huisregels voor het publiek.

Elementen die extra zijn in de veiligheidsproducten ten opzichte van het KVO:

- Ontwikkelen van een duidelijke visie.
- Het creëren van draagvlak voor deze visie in het algemeen en centrum management in het bijzonder; zowel bij de politiek als bij de ondernemers en het publiek.

Overlappingsen tussen KVO-eisen en gevraagde veiligheidsproducten:

- Partijen bij elkaar brengen.
- Opzetten van een samenwerkingsverband.
- Concrete plannen en projecten ontwikkelen.
- Toezichthouden op gemaakte afspraken (inclusief evaluatie en eventueel bijstellen van de afspraken).
- Communicatie met publiek (waaronder over huisregels).

Overkoepelende conclusie is dat de organisatie van het centrummanagement in de lijn van het KVO-eisenpakket dient te worden gebracht. Met het voldoen aan de KVO-eisen, is namelijk tevens voldaan aan de behoeften die door de afnemers van veiligheidsproducten kenbaar zijn gemaakt. Het 'extra' waar in de veiligheidsproducten aandacht voor wordt gevraagd (visie uitdragen en draagvlak werven) is een goede uitbreiding van het KVO-eisenpakket.

## **2.2 Toezicht & Beveiliging**

Bij de inventarisatie kwam toezicht & beveiliging als prioritair veiligheidsproduct naar voren. Beveiliging betreft hier mensbewaking, elektronische en bouwkundige beveiligingsmaatregelen.

Hierbij dit prioritair veiligheidsproduct spelen de volgende facetten een rol:

- Het toezicht moet professioneel, betrouwbaar en integer zijn.
- Het toezicht moet bevoegd zijn om de gewenste taken uit te voeren.
- Er dient een bundeling van inzet te zijn waarbij idealiter een bundeling dient te zijn van een uniform en een centraal meldpunt / coördinatiecentrum.
- Toezichthouders moeten voeling hebben met het gebied, contact met ondernemers is hierbij onontbeerlijk.



- De opvolging van een calamiteit moet goed geregeld zijn. Genoemd is een vergemakkelijking van het aangiftetraject, lik-op-stuk aanpak, terugmelding van de afhandeling van incidenten en het verstrekken van informatie over het verhalen van schaden (slachtofferbegeleiding).

In onderstaand overzicht wordt aan een deel van deze punten, in relatie tot KVO-eisen, voldaan. De overige punten, indien realiseerbaar, dienen onderwerp van aandacht te zijn in het kader van organisatie & communicatie. De KVO-eisen waar het in deze paragraaf om gaat, staan voor het overgrote deel in hoofdstuk 4 van het handboek. In dat hoofdstuk gaat het om toezicht zoals dat op centraal niveau, voor het gehele winkelcentrum, kan worden opgezet.

Enkele eisen in het overzicht zijn ontleend aan hoofdstuk 7. Dit betreft eisen die aan winkeliers gesteld worden, die in aanmerking willen komen voor het certificaat Veilige Onderneming. Dit certificaat is niet verplicht. Indien winkeliers dus niet (allemaal) aan de genoemde eisen voldoen, loopt het keurmerk voor het gehele winkelcentrum dus geen gevaar. Hetgeen geen reden is om er niet zo hard mogelijk aan te (willen) trekken.

KVO-eis	Activiteit	Status	Aanvullende opmerkingen / nog te nemen acties
4.1	Er is een analyse gemaakt van de problematiek ter plaatse en van de behoefte aan formeel toezicht bij winkeliers en publiek.	Summier.	De uitkomsten van deze analyse dienen gekoppeld te worden aan de uitkomsten van de veiligheidsanalyse (zie 3.3), zodat er een evenwichtige situatie ontstaat tussen de wens aan bepaald toezicht en de noodzaak tot bepaald toezicht.
4.2	Er is gestructureerd en georganiseerd toezicht ingesteld in het winkelcentrum, naar aard en omvang afgestemd op problemen en behoeften.	Nog niet uitgevoerd.	Nog te ontwikkelen, is een van de prioritaire veiligheidsproducten. Duidelijk is dat het toezicht collectief moet worden aangeboden. Verschillende organisaties kunnen het toezicht uitoefenen, als de regie maar eenduidig is geregeld. De regie ligt bij de politie.
4.3	Toezichtfuncties zijn waar mogelijk gekoppeld aan serviceverlening.	-	Onderzoeken of het rendabel is om op een centrale plaats een servicebalie te openen. De gastvrouwen en heren hebben naast serviceverlening ook een toezichthoudende taak. Klantgerichtheid is het sleutelwoord. Om een klantgerichte houding te stimuleren kunnen trainingen gevolgd worden.
4.4	Toezichthouders zijn getraind in deëscalerend optreden.	Politieagenten en politieursurveillanten wel, stadswachten en beveiligingsbeambten wellicht ook.	Afspraken maken met organisaties dat wanneer stadswachten en beveiligingsbeambten ingezet worden dat deze relevante trainingen hebben gevolgd. Incidenten worden besproken en geëvalueerd
4.5	Toezichtorganisaties voldoen aan wettelijke eisen en aan de behoefte zoals gebleken bij 4.1 en 4.2.	Nog te inventariseren en te regelen.	Beveiligingsbedrijven zijn verplicht te voldoen aan de wet particuliere beveiligingsbedrijven en recherchebureaus. Voor toezicht en service organisaties ontbreekt vooralsnog een wettelijke basis. Stichting Stadswacht Nederland is eisen en richtlijnen aan het ontwikkelen ten aanzien van toezicht. Voor zover stadswacht en servicebedrijven nog geen lid zijn van stadswacht Nederland, behoren zij dit te worden en te voldoen aan de gestelde regels en richtlijnen. Voorts moeten met beveiligingsbedrijven afspraken worden gemaakt dat diensten niet uitbesteed worden aan derden en dat personen bij derden in dienst ook geen werkzaamheden voor het bedrijf verrichten. De toezichtorganisaties kunnen voorzien in de aanvullende eisen zoals die vanuit de behoeftepeiling naar voren komen. Dit zolang de eisen niet strijdig zijn met wettelijke eisen en bepalingen en het de primaire taken niet nadelig beïnvloed. Er zal een nader onderzoek plaats vinden naar de behoeften.
4.6	Winkelpersoneel draagt zelf ook bij aan het toezicht.	Geen inzicht.	Trainingen zijn een van de geïnventariseerde prioritaire veiligheidsproducten. Afspraken hieromtrent moeten nog gemaakt worden. Volgen van trainingen is hier een onderdeel van. De winkelmanager onderneemt daartoe actie. Overleg tussen winkeliers is centraal geregeld.
4.7	Een eigen rol van het publiek in het toezicht wordt zoveel mogelijk bevorderd.	Geen inzicht.	Hier moet in een communicatieplan aandacht aangeschonken worden. De servicebalie kan hier een positieve bijdrage aan leveren.

4.8	Bij een afsluitbaar winkelcentrum is er een elektronisch alarmsysteem en een goed geregelde opvolging van het alarm.	Geen inzicht.	Ook bij een niet afsluitbaar winkelcentrum is het zinnig de alarmopvolging eenduidig te regelen. Buiten dat dit een prijsvoordeel oplevert stelt dit de beveiligingsorganisatie ook in staat een betere dienst te leveren. Onderzocht moet worden of het winkelcentrum op enigerlei wijze kan aansluiten bij reeds bestaande collectieve beveiligingsprojecten in Almere, zonder afbreuk te doen aan de aldaar geformuleerde doelstellingen. Bij aansluiting wordt ook preventief (met de auto) in en rond het winkelcentrum gesurveilleerd. Bovenstaande wordt nader uitgewerkt op basis van een schouw en gesprekken met sleutelpersonen.  Indien aansluiting niet mogelijk is moet met een beveiligingsorganisatie overeengekomen worden dat gedurende de sluitingstijden, op wisselende tijdstippen, een uitgebreide externe inspectie in/rond het winkelcentrum wordt uitgevoerd.
4.9	Wanneer de toezichtfunctie wordt ondersteund door videobewaking wordt waarnemings- en opvolgingsgarantie geboden, en vindt toepassing van het systeem plaats conform de wet.	Geen inzicht.	Cameratoezicht werkt altijd ondersteunend. Ten aanzien van cameratoezicht in het publieke domein gelden meer/andere regels dan bij cameratoezicht in het private domein. Er komt een nadere oriëntatie over de mogelijkheden tot cameratoezicht, met name interactief cameratoezicht. Hierbij krijgen winkeliers en horecaondernemers, tegen een geringe eigen bijdrage, invloed op de werking van een camerasysteem.
7.13	Gevelopeningen en winkelfront. Afhankelijk van de risicoklasse zijn er overeenkomstige bouwkundige inbraakpreventieve voorzieningen aangebracht.	Geen inzicht.	Het betreft hier met name bouwkundige maatregelen. Verwezen wordt naar het Handboek Risicoklasse indeling van het Nationaal Centrum voor Preventie.
7.17	Cameratoepassing.	Nog niet geregeld.	Van elke klant is gedurende een week een voldoende scherp en goed uitgelicht beeld van het gezicht op video voorhanden.
4.10	De winkels in het winkelgebied hebben ter bevordering van de veiligheid individuele elektronische alarminstallaties, of zijn aangesloten op een centrale elektronische alarminstallatie.	Geen inzicht.	Er moet met de verschillende PAC's en de alarmopvolgende dienst afspraken worden gemaakt over de directe communicatie tussen PAC en de alarmopvolgende belaste persoon. Ook kan hier het burenbelsysteem genoemd worden waarmee detaillisten elkaar en de politie kunnen waarschuwen.
7.18	Elektronische alarmering.	Geen inzicht.	Afhankelijk van de risicoklasse van het Nationaal Centrum voor Preventie (NCP) vindt er overeenkomstige beveiliging plaats, veelal met elektronische inbraaksignalering en aansluiting op een PAC.

### Conclusie

De vergelijking tussen veiligheidsproducten en KVO-eisen op het gebied van toezicht & beveiliging leert, net als dat bij het hoofdstuk samenwerking en communicatie het geval was, dat er overlappingsen zijn, maar niet 100%. Dat wil zeggen: bepaalde elementen zijn specifiek voor de veiligheidsproducten, andere elementen zijn specifiek voor het KVO. Onderstaand wordt een overzicht gegeven van eisen die 'extra' zijn (KVO t.o.v. veiligheidsproducten, en ook omgekeerd), waarna ook de overlappingsen benoemd worden.

Bij het veiligheidsproduct toezicht & beveiliging dient er een schouw uitgevoerd te worden om te achterhalen wat de winkeliers zelf al gedaan hebben aan (techno) preventieve maatregelen.

Extra eisen in KVO eisenpakket ten opzichte van de gevraagde veiligheidsproducten zijn:

- Uitvoeren van een analyse met betrekking tot type toezicht.
- Toezichthouders zijn getraind is deëscalerend optreden en evalueren incidenten.
- Winkelpersoneel draagt ook zelf bij aan toezicht (centraal geregeld).
- Een eigen rol van het publiek in het toezicht wordt zoveel mogelijk bevorderd.
- Bij een afsluitbaar winkelcentrum is er een elektronisch alarmsysteem en een goed. geregelde opvolging van het alarm.
- Wanneer de toezichtfunctie wordt ondersteund door videobewaking wordt waarnemings- en opvolgingsgarantie geboden en vindt toepassing van het systeem plaats conform de wet.
- Camera's worden in een aantal gevallen toegepast in winkels.
- Inbraakpreventieve maatregelen (bouwkundig) worden genomen.
- Winkels hebben een elektronisch alarmsysteem of zijn aangesloten op een centraal elektronisch alarmsysteem. Het burenbelsysteem kan in dit verband genoemd worden.

Extra eisen in veiligheidsproducten ten opzichte van KVO eisen:

- De opvolging van een calamiteit moet goed geregeld zijn. KVO dekt dit wel ten aanzien van een opvolging van een alarm. Bij dit onderwerp zijn er echter (ook) andere zaken genoemd zoals een vergemakkelijking van het aangiftetraject, vervolging van aangehouden verdachten, terugmelding van de afhandeling van incidenten en het verstrekken van informatie over het verhalen van schaden. Verder kan gegarandeerde respons bij meldingen van overlast of bedreigende situaties in de winkel genoemd worden. De eerste opvang van slachtoffers kan hier ook nog genoemd worden. Zie in dit verband ook het onderwerp trainingen.

Overlappenden tussen KVO-eisen en gevraagde veiligheidsproducten:

- Het toezicht moet professioneel en betrouwbaar zijn.
- Het toezicht moet bevoegd zijn om de gewenste taken uit te voeren.
- Er dient een bundeling van inzet te zijn waarbij idealiter een bundeling dient te zijn van een uniform en een meldcentrale.
- Toezichthouders moeten voeling hebben met het gebied, contact met de ondernemers is hierbij onontbeerlijk.

Overkoepelende conclusie voor deze paragraaf is, dat het KVO nogal fors extra vraagt t.o.v. hetgeen vanuit de veiligheidsproducten gevraagd en bedacht was.

Dit hoeft geen reden te zijn om verder alleen nog naar de KVO-eisen te kijken. Het inspelen op de behoeften van toekomstige afnemers is ook in het KVO een belangrijk uitgangspunt. Het is waarschijnlijk dat ruimte wordt gegeven aan kandidaten voor het KVO om aan de organisatie van het toezicht in hun centrum een stuk eigen invulling te geven. In het volgende hoofdstuk wordt op dit uitgangspunt doorgedaan: in de specificaties worden suggesties gedaan om de communicatie tussen politie, gemeente en ondernemers, gekoppeld aan cameratoezicht en eventueel aangifte, op een specifiek Almeerse (en in Nederland nog unieke) manier gestalte te geven.

## 2.3 Trainingen

Bij de inventarisatie bleek dat er bij potentiële afnemers (winkeliers, horeca-exploitanten, vervoerbedrijven) al veel gedaan wordt aan trainingen en dat er behoefte is het programma te continueren en waar mogelijk uit te breiden. Op die behoefte kan goed worden ingespeeld, daar er voldoende aanbieders zijn in deze markt.

Op dit moment is vooral de inhoudelijke kant van de vraag naar trainingen aan de orde. Dan blijkt, dat bij het veiligheidsproduct trainingen vooral de volgende onderwerp naar voren zijn gebracht:

- omgaan met lastige klanten;
- opmerken van verdachte situaties;
- conflicthantering, overvaltraining;
- cursus inbraakpreventie;
- cursus EHBO.

Deze onderwerpen komen in het KVO-framework terug. Het KVO-eisenpakket gaat met betrekking tot trainingen verder dan de veiligheidsproducten. Het betreft daarbij voor een deel eisen die gesteld worden aan individuele winkeliers, die in aanmerking willen komen voor het certificaat Veilige Onderneming. Zoals ook in de vorige paragraaf aangegeven, vormen deze eisen geen belemmering voor het behalen van het keurmerk voor het gehele winkelcentrum. Het gegeven dat er behoefte is aan trainingen, vormt voor het centrummanagement een aanknopingspunt om zo veel mogelijk winkeliers te interesseren voor het certificaat Veilige Onderneming, of in ieder geval voor het invullen van het onderdeel 'trainingen' in dit certificaat. Hoe meer ondernemers er mee doen met trainingsprogramma's hoe beter het resultaat voor de veiligheid.

KVO-eis	Activiteit	Status	Aanvullende opmerkingen / nog te nemen acties
3.6	De regionaal werkende organisatie werkt facilitair ...etc.	Nog niet.	Genoemde activiteiten die de regionaal werkende organisatie uitvoert zijn onder andere het organiseren van oefeningen en het aanbieden van cursussen en trainingen.
4.4	Toezichthouders zijn getraind in deëscalerend optreden.	Politie wel, stadswachten en beveiligingsbeambten wellicht ook. Het rijdend personeel van de OV-bedrijven worden periodiek getraind.	Afspraken maken met organisaties dat wanneer stadswachten en beveiligingsbeambten ingezet worden dat deze trainingen zijn gevolgd.
4.6	Winkelpersoneel draagt zelf ook bij aan het toezicht en de winkelmanager onderneemt daartoe actie in de sfeer van training en werkoverleg.	Zie eerder.	Zie eerder.
6.9	Brandveiligheid zowel organisatorisch als bouwkundig regelen.	Geen inzicht.	In de specificatie van de eis staat genoemd dat er een plan wordt gemaakt voor een ontruimingsoefening dat gedurende de looptijd van het keurmerk tenminste eenmaal wordt georganiseerd.

7.8	Er wordt getraind om op een veilige manier om te gaan met winkeldiefstallen en agressieve klanten.	Geen inzicht.	Minimaal om het jaar moet de gehele winkelbezetting geschoold worden om inzicht en vaardigheden te ontwikkelen om winkeldiefstallen te voorkomen, veilig te reageren bij betrapping, veilig te reageren op agressief gedrag, hoe te handelen bij overvalsituaties. Er dient ook aandacht geschonken te worden aan de fysieke kanten van onveiligheid. Fysieke weerbaarheidstrainingen vormen hier een onderdeel van.
7.14	Brandpreventie goed geregeld.	Geen inzicht.	Als eis staat vermeld dat de bedrijfsleiding minimaal tweemaal per jaar aandacht besteedt aan het op peil houden van het preventiebewustzijn van het personeel ten aanzien van brandrisico's. Hier kan ook genoemd worden het houden van ontruimingsoefeningen. Daarvoor zal een toegespitste training moeten worden aangeboden.

Een mogelijkheid dat buiten het KVO-W en de gevraagde veiligheidsproducten valt, is de mogelijkheid het publiek te trainen op het vlak van criminaliteitspreventie. Dit kan door middel van een goede voorlichting, bijvoorbeeld via de lokale media. Ook kan door middel van voorlichting getracht worden het doen van aangifte te bevorderen. Dit gaat ook op voor het gebruik van de servicebalie.

### Conclusies

De vergelijking tussen veiligheidsproducten en KVO-eisen op het gebied van trainingen leert, net als dat bij de paragrafen samenwerking en communicatie en toezicht het geval was, dat er overlappingen zijn, maar niet 100%. Dat wil zeggen: bepaalde elementen zijn specifiek voor de veiligheidsproducten, andere elementen zijn specifiek voor het KVO. Onderstaand wordt een overzicht gegeven van eisen die 'extra' zijn (KVO t.o.v. veiligheidsproducten, en ook omgekeerd), waarna ook de overlappingen benoemd worden.

Extra KVO eisen ten opzichte van de gevraagde veiligheidsproducten:

- Toezichthouders zijn getraind in deëscalerend optreden.
- Brandpreventie en brandveiligheid zijn goed geregeld.

Extra veiligheidsproducten ten opzichte van KVO eisen:

Alleen een cursus inbraakpreventie en EHBO zijn extra veiligheidsproducten ten opzichte van KVO eisen. De precieze behoeften aan continuering en uitbreiding van trainingsprogramma's moeten nog in kaart gebracht worden, door gesprekken met ondernemers en eventueel vervoerbedrijven.

Overlappingen tussen KVO-eisen en gevraagde veiligheidsproducten:

- Omgaan met lastige klanten.
- Opmerken van verdachte situaties.
- Conflicthantering, overvaltraining.

Overkoepelende conclusie is, dat KVO en veiligheidsproducten potentieel goed op elkaar aansluiten. In praktische zin komt het erop neer dat er bij de inventarisatie van de behoefte aan (meer, bredere) trainingen bij de potentiële afnemers op gelet wordt, dat de specificaties die het KVO geeft voor trainingen zo veel mogelijk gedekt zijn in het uiteindelijk vast te stellen trainingsaanbod.

## 2.4 Veilig ontwerpen

In hoofdstuk 6 van het KVO-handboek staan eisen ten aanzien van veilig ontwerpen (= het zo veel mogelijk rekening houden met de mogelijkheden om criminaliteit onaantrekkelijk te maken en het veiligheidsgevoel van het publiek zo veel mogelijk te vergroten) en technische beveiliging. Ook in hoofdstuk 7 komen eisen op dit gebied terug, maar dan voor individuele ondernemers.

Overigens is het zo dat het KVO voor Nieuwbouw zwaardere eisen kent dan het KVO voor bestaande bouw. Uitgegaan kan worden dat de eisen ten aanzien van bestaande bouw de minimale eisen vormen ten aanzien van nieuwbouw.

Aangegeven bij het veiligheidsproduct veilig ontwerpen is:

- Veilige inrichting van loop- en fietsroutes naar het winkelgebied.
- De straat zo inrichten dat er op veilige wijze geld kan worden op gehaald door de geld- en waardetransporteur.
- Om de sociale controle te bevorderen moet bevorderd worden dat boven de winkels bewoning plaats vindt.
- Goede openbare verlichting.

Onderstaand volgt een overzicht van relevante eisen, waarbij ten overvloede nogmaals aangegeven wordt, dat het niet voldoen aan eisen uit hoofdstuk 7 geen belemmering voor het behalen van het keurmerk vormt. In de onderstaande matrix is de kolom status weggelaten. Deze kan pas ingevuld worden nadat een schouw is uitgevoerd.

Eis	Activiteit	Aanvullende opmerkingen / nog te nemen acties
5.6	Kiosken, kramen, balies, terrassen en andere objecten die in de publieke ruimte staan worden uitstekend onderhouden, als ook hun directe omgeving	In de specificatie van de eis staat onder andere: Terrassen belemmeren de looproutes niet; de verhuurbare ruimte is in overleg met partijen (met name brandweer) op tekening vastgelegd. Bij voorkeur worden deze grenzen in de bestrating aangegeven, bijvoorbeeld met noppen of speciale tegels in de vloer.
6.1	Aansluiting aan de omgeving.	Het niveau van verlichting aan de buitenkant van het winkelcentrum is goed (helder, prettig en gelijkmatig).  Er dient een schouw plaats te vinden.
6.2	De gevel is attractief, draagt bij aan de zichtbaarheid, is beveiligd tegen inbraak en markeert de verschillende zones in het centrum.	Zorg er voor dat de buitengevel op enigerlei wijze wordt verlicht, bij voorkeur spaarlampen in slagvaste armaturen, gemonteerd op een hoogte van minimaal 2.70 meter en aangeschakeld door een zogenaamde schemerschakelaar.  Er dient een schouw plaats te vinden.
6.3	De centrale publieksruimte van een winkelcentrum is overzichtelijk, geeft een goede oriëntatie, is niet uitnodigend voor ongewenst gebruik en is ingedeeld in herkenbare zones. (dit is ook van toepassing op stations, bushaltes en parkeergarages).	Van belang is zichtbaarheid, toegankelijkheid en attractiviteit. De centrale publieksruimte is overzichtelijk. De ruimte is zoveel mogelijk vrij gehouden. Er vindt daglichttoetreding plaats in de centrale publieksruimte. De verlichting is zeer goed, al dan niet door middel van kunstmatige verlichting. De ruimte is niet toegankelijk voor skaters, wel voor invaliden. Mogelijke hangplekken worden aangepakt. Bijvoorbeeld trap treden worden vervangen door hellingbanen en muurtjes door smalle balustrades. Straatmeubilair dat door ligging uitnodigt tot oneigenlijk gebruik wordt verplaatst of vervangen door minder comfortabel meubilair. Een goede bewegwijzering dient aanwezig te zijn. De publieksruimte is rustig ingericht.  Er dient een schouw plaats te vinden.
6.4	Nevenruimten van het centrum voldoen zoveel mogelijk aan dezelfde eisen voor ruimtelijke veiligheid als de centrale ruimte(n).	Aftakkingen en bochten of niches voor aftakkingen zijn helemaal vrijgehouden van objecten. Met name bij de vertakkingen is de verlichting goed. Doodlopende passages ontbreken. De klant kan zich goed oriënteren d.m.v. bewegwijzering, weghierarchie, verlichting en bestrating.  Er dient een schouw uitgevoerd worden.
6.5	De hoofdentree is attractief, herkenbaar, overzichtelijk en goed tegen inbraak beveiligd.	Dit item is minder van toepassing op een open winkelcentrum.
6.6	De laad- en loszone hindert het publiek zo min mogelijk, is veilig voor het eigen personeel en beveiligd tegen betreding door onbevoegden.	Een aantal specificaties: Laad en loszones zijn d.m.v. schrikverlichting beveiligd. Personeelsroutes zijn overzichtelijk en goed verlicht. Afval wordt opgeslagen buiten het gezichtsveld van het winkelend publiek. De winkels zijn goed bereikbaar voor de bevoorraders. Doorstroming van bevoorradingsverkeer moet bevorderd worden.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.
6.7	Kiosken en overige los in de ruimte geplaatste objecten zijn attractief en belemmeren het zicht zo min mogelijk.	Een aantal specificaties: Objecten zijn buiten de zichtlijnen geplaatst en hebben ruimtevormende werking. Gevoelige objecten, zoals geldautomaten, liggen op een plek waar de gebruiker gezien kan worden door het publiek. Zitbanken en prullenbakken zijn buiten de looplijn opgesteld. Objecten zijn geïntegreerd in de inrichting van het winkelcentrum. Muren zijn van een anti graffiti coating voorzien. Er zijn geen hoeken aanwezig waar zwerfvuil zich kan ophopen.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.
6.8	Puien van winkels zijn attractief en dragen bij aan doorzicht en overzicht. Uitstallingen belemmeren geenszins de publieksstroom.	Etalages zijn verlicht, rolluiken transparant. Openingstijden zijn vastgelegd. Uitstalruimte is gemarkeerd en gereguleerd. Het winkelfront verloopt langs een rechte rooilijn. Aan de pui zijn geen obstakels te vinden die zicht belemmeren of een risico vormen voor de brandveiligheid.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.



6.9	Brandveiligheid dient zowel organisatorisch als bouwkundig geregeld te worden.	Brandveiligheidseisen van het actuele bouwbesluit worden in acht genomen. Indien dit als gevolg van het bouwjaar van het winkelcentrum onhaalbaar is worden maatregelen genomen zodat de brandweer spreekt van een aanvaardbaar veiligheidsrisico. De gebruiksvergunning wordt jaarlijks door de brandweer gecontroleerd. De brandweer beschikt over een aanvalsplan, de exploitant over een ontruimingsplan. Preventieactiviteiten zijn, indien aanwezig, ingebed in het Preventie Activiteiten Plan.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.
6.10	Zitgelegenheid nodigt zoveel mogelijk uit tot bedoeld gebruik en zo min mogelijk tot onbedoeld gebruik.	Terrassen zijn zoveel mogelijk aan de entree kant van het winkelcentrum. Zitgelegenheid concentreren op terrassen, onder toezicht van een exploitant. Vrije zitgelegenheid inrichten op kortstondig gebruik en is niet aantrekkelijk voor zwervers en hanggroepen.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.
6.11	In het winkelcentrum of in de directe omgeving is een aanbod van zowel onbewaakte fietsparkeervoorzieningen, dat aansluit op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en dat een hoog veiligheidsniveau kent.	Stallingen liggen direct aan de hoofdtoegangsroutes, zijn transparant, overzichtelijk en goed verlicht. Mogelijkheid tot het vastketenen van fietsen.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.
6.12	In het winkelcentrum of in de directe omgeving is een aanbod van parkeervoorzieningen dat aansluit op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en dat een hoog veiligheidsniveau kent.	Parkeerterreinen zijn overzichtelijk, goed verlicht en ingedeeld in compartimenten van maximaal 100 plaatsen. Voetgangers hebben duidelijk gemarkeerde eigen routes om van en naar hun auto te gaan. Doorgaande voetgangers- en fietsroutes lopen aan de rand van parkeerterreinen. Parkeergarages voldoen aan de veiligheidsrichtlijnen van de ESPA-norm, hetgeen inhoudt dat de verlichting helder en zeer gelijkmatig is, wanden licht geschilderd, goede bewegwijzering, attractief en makkelijk vindbare voetgangers in- en uitgangen. Er dient een schouw plaats te vinden.
7.13	Afhankelijk van de beveiligingsklasse zijn er overeenkomstige bouwkundige inbraakpreventieve voorzieningen aangebracht.	De beveiliging tegen inbraak van het winkelfront en overeenkomstige gevelopeningen, voldoet aan de beveiligingsklasse die overeenkomstig de risicoklasseindeling is aangebracht.  Er dient een schouw plaats te vinden.
7.17	<u>Cameratoepassing.</u>	Zie eerder.
-	Openbare toiletten	Dit is nog geen eis. Het verdient aanbeveling om al in de ontwerpfaserekening te houden met voldoende goed toegankelijke en veilig gelegen toiletten.

## Conclusie

Een vergelijking tussen KVO en veiligheidsproducten, zoals in voorgaande paragrafen is gedaan voor de andere onderwerpen, is voor het onderwerp veilig ontwerpen minder zinvol.

Het handboek is op dit gebied heel specifiek. Het simpel weg opvolgen van het KVO is voorlopig de beste weg. Uiteraard moeten de geuite wensen ten aanzien van veilig ontwerpen ter harte worden genomen. Door middel van een schouw (bij daglicht en duisternis) kunnen zwakke plekken uit oogpunt van veilig ontwerpen inzichtelijk gemaakt worden. Het is wenselijk ook de ondernemers voor deze schouw uit te nodigen. Wanneer zwakke plekken mede zijn aangegeven door ondernemers wordt tevens voldaan aan de behoeften die bij ondernemers (als mogelijke afnemers van veiligheidsproducten) bestaan aan bijvoorbeeld het verbeteren van de openbare verlichting.

De schouw is noodzakelijk voor de invulling van een groot aantal eisen. Als eerste actie binnen het onderwerp veilig ontwerpen is het plaatsen van onderwerpen op een schouwlijst. Een greep uit onderwerpen die op de schouwlijst geplaatst kunnen worden:

- Schouwen van de verlichting van en rondom de winkels.
- Schouwen van parkeerterreinen op compartimentering, verlichting en bewegwijzering.
- Schouwen op aanwezigheid van graffiti, defecte onderdelen en zwerfvuil.
- Schouwen van terrassen etc op afmetingen, aanzien, belemmering van de looplijnen, etc.

Er dient twee maal geschouwd te worden : een keer overdag en een keer 's avonds (om het verlichtingsniveau te kunnen beoordelen, maar ook de aanwezigheid van ongewenste hangplekken).

### 3 Productoriëntatie

In dit hoofdstuk worden de verschillende veiligheidsproducten nader uitgewerkt. Door middel van een matrix wordt per veiligheidsproduct aangegeven in welke vorm de veiligheidsproducten geleverd kunnen worden, door welke partij het product geleverd kan worden, voor welke partij het product geleverd kan worden, tegen welke indicatieve prijs en op welke plaats.

#### 3.1 Organisatie & Communicatie

Organisatie & Communicatie vormen het fundament voor de aanpak. Centrummanagement neemt hier een essentiële plaats in. De centrummanager en de werkgroep geven aan het gehele proces van organisatie & communicatie richting. Het opstellen van een convenant waarin de samenwerking tussen verschillende organisaties geregeld is, vormt verder een belangrijke (formele) uitwerking van het veiligheidsproduct organisatie & communicatie. Op basis van het convenant kunnen voor de verschillende veiligheidsproducten concrete plannen worden uitgewerkt. Deze plannen zijn een *toezicht & beveiligingsplan*, een *trainingsplan*, en een *ontwerpplan*.

	Organisatie & Communicatie
Vorm waarin geleverd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werkgroep</li><li>• Inbedding, indien mogelijk, in regionale organisatie</li><li>• Convenant</li><li>• Uitwerken plannen</li></ul>
Door wie geleverd.	Alle betrokken organisaties.
Voor wie geleverd.	Alle achterbannen van de betrokken organisaties.
Indicatieve prijs.	Een centrummanager is inmiddels aangesteld. Overige kosten zijn afhankelijk van de (onvergoede)input van werkgroepleden en de mate waarin externe organisaties worden ingehuurd voor <i>ondersteuning</i> .
Termijn.	Convenant ondertekenen uiterlijk in december 2000. Uitwerken van plannen uiterlijk in december 2000.
Plaats in het winkelcentrum.	Totaal.

Opmerking: structureel overleg vindt plaats waarbij zowel publieke als private partijen beoordeeld worden op de mate waarin zij gemaakte afspraken zijn nagekomen.

#### Conclusie

Een centrummanager is reeds aangesteld. De werkgroep kan samen met de centrummanager snel voorbereidingen treffen voor het opstellen van een samenwerkingsconvenant. Als uitwerking van het convenant kunnen verschillende plannen worden ontwikkeld. Deze plannen zijn: het *toezicht en beveiligingsplan*, het *trainingsplan*, en het *ontwerpplan*.

### 3.2 Toezicht & Beveiliging

In onderstaande matrix wordt bij het fysieke toezicht; politie-surveillance, toezicht door veiligheidssurveillanten (stadswachten) en toezicht door particuliere beveiliging onderscheiden. Beveiliging is hier uitgewerkt in de vorm van elektronische beveiliging en bouwkundige aanpassingen zoals hang- en sluitwerk. Bij de inventarisatie kwam naar voren dat er een bundeling van toezicht dient te zijn van inzet waarbij idealiter sprake is van één uniform en één meldcentrale. Genoemde organisaties hebben ieder hun eigen werkzaamheden en bevoegdheden. Het is in juridische zin niet mogelijk (en zelfs niet wenselijk) om één uniform voor verschillende toezichtdiensten te hebben. Wel wenselijk is dat de verschillende diensten goede sluitende (operationele) afspraken maken zodat de werkzaamheden naadloos op elkaar aansluiten. De (operationele) samenwerking kan uitgewerkt worden in het zogenaamde *toezicht & beveiligingsplan*.

	Toezicht & Beveiliging
Vorm waarin geleverd.	<p><b>1 Politie-surveillance.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance tijdens bepaalde dagen en tijden, in overleg vastgesteld met de ondernemers. Tijdens de surveillance moet er een grote mate van interactie ontstaan met publiek en ondernemer.</li> </ul> <p>Er worden met de politie sluitende afspraken gemaakt over hoe er gereageerd zal gaan worden bij calamiteiten. Daarnaast worden er afspraken gemaakt over vergemakkelijking van het aangiftetraject, vervolging van aangehouden verdachten (justitie en Halt-bureau moeten er dus bij betrokken worden), terugmelding van de afhandeling van incidenten en het verstrekken van informatie over het verhalen van schaden.</p> <p>Tot slot worden er afspraken gemaakt over samenwerking en afstemming met andere toezicht houdende diensten.</p> <p>De gemeente zal politie-surveillanten bij de regiopolitie gaan inhuren voor het uitvoeren van parkeertoezicht. Hierbij worden politie-surveillanten door de gemeente exogeen gefinancierd. Dat wil zeggen dat de politie extra politie-surveillanten kan aantrekken dan op basis van de formatiesterkte mogelijk is. Het idee is bij de gemeente ontstaan om buiten dit parkeertoezicht ook politie-surveillanten in te huren voor extra algemeen politietoezicht in het centrumgebied. Deze Aanvullende Politiezorg (APZ) komt boven op de reeds bestaande Basis Politiezorg (BPZ). Bij de APZ houden politie-surveillanten zich gedurende overeengekomen tijdvakken bezig met parkeertoezicht en algemeen toezicht in het centrumgebied. In geval van een calamiteit kunnen detaillisten dan direct, bijvoorbeeld via een burenbelsysteem, een beroep doen op de in het gebied aanwezige surveillanten. Voorwaarde is wel dat de investering van de gemeente in APZ gekoppeld is aan investeringen van detaillisten in preventieve maatregelen, zoals een burenbelsysteem.</p>
	<p><b>2 Toezicht door veiligheidssurveillanten (stadswachten).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance tijdens bepaalde dagen en tijden, in overleg vastgesteld met de gemeente, politie en de ondernemers. De werkzaamheden van de stadswachten zijn toezichthouden in het publieke domein, het corrigerend aanspreken van personen die norm afwijkend gedrag vertonen, het vervullen van een oog- en oor functie voor politie en andere hulp- en gemeentelijke diensten, vraagbaak voor het publiek en het verzorgen van hulpverlening. Tijdens de surveillance moet er een grote mate van interactie ontstaan met publiek en ondernemer. Een accentverschuiving naar meer beheertaken is denkbaar. Hierbij zijn de sleutelwoorden schoon, heel en service.</li> </ul> <p>Er worden door de ondernemers, politie en beveiliging met de stadswacht sluitende afspraken gemaakt over hoe te handelen bij verschillende situaties.</p>
	<p><b>3 Collectieve winkelsurveillance door particuliere beveiliging (tijdens de openingstijden).</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance van winkel tot winkel gedurende vooraf overeengekomen dagen en tijden. De surveillance vindt plaats in het (semi) private domein.</li> <li>• De collectieve winkelsurveillance surveilleert preventief door de winkels. In geval van een calamiteit kan hij door de ondernemer opgeroepen worden en is binnen een aantal minuten ter plaatse. Zijn optreden is adequaat en werkt zoveel mogelijk deëscalerend. Verder stimuleert de winkelsurveillant preventief handelen en denken bij winkelpersoneel. De winkelsurveillant kan ook een rol spelen bij de brandpreventie.</li> <li>• Er worden door ondernemers en politie afspraken gemaakt over het eventueel verzorgen van aangiften door de particuliere beveiliging namens de ondernemer.</li> </ul>

	<p>4 Mobiele surveillance door particuliere beveiliging. Deze hier onder staande diensten worden verzorgd door een geüniformeerde beveiligingsbeambte in een opvallende surveillanceauto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alarmopvolging/keyholding. Bij een elektronische alarmmelding wordt door de Particuliere Alarmcentrale (PAC) de dichtstbijzijnde mobiele surveillant gewaarschuwd die toegang kan krijgen tot het desbetreffende pand. De gemiddelde tijd tussen het ontstaan van een alarm het ter plaatse zijn van een mobiele surveillant ligt tussen de 20 en 40 minuten. De aanrijtijd is afhankelijk van de actieradius van de mobiele surveillant, de aanwezigheid van back-up en het werkaanbod op dat moment. Indien aansluiting mogelijk is bij het reeds bestaande collectieve beveiligingsproject op de bedrijventerreinen, kan de aanrijtijd aanzienlijk teruggebracht worden.</li> <li>• Toezicht op / uitvoeren van openen en sluiten. Vooraf wordt overeengekomen op welke wijze deze werkzaamheden worden uitgevoerd. Zo is het mogelijk dat de mobiele surveillant tijdens sluitingstijd zijn surveillanceauto opvallend in een winkelstraat zet, waarvan een preventieve werking uitgaat. Interne en externe inspecties buiten openingstijden, op wisselende tijdstippen.</li> </ul>
	<p>5 Georganiseerd geld- en waardetransport. Dit is niet opgenomen in het KVO en ook niet genoemd bij de gewenste veiligheidsproducten. Derhalve wordt dit toch aanbevolen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequentie van het aantal transporten per week is van belang. Dit moet worden afgestemd op de hoeveel geld die bij de ondernemers aanwezig is.</li> </ul>
	<p>6 Alarminstallaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Winkels zijn aangesloten op een elektronisch alarmsysteem. Dit kan een centraal alarmsysteem zijn waarop de individuele detaillist is aangesloten of een eigen alarmsysteem. De meest toegepaste vormen van detectie zijn passief infrarood, glasbreukmelders en magneetcontacten.</li> </ul>
	<p>7 Aansluiting particuliere alarmcentrale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een particuliere alarmcentrale volgt bij binnenkomst van een melding een vooraf overeengekomen handelingsprotocol. Indien een andere alarmcentrale de mobiele surveillant (belast met opvolging) aanstuurt, zal de alarmcentrale waar het alarm binnen komt eerst contact leggen met deze alarmcentrale. Dit kost extra tijd. Aanbevolen wordt om aansluiting en alarmopvolging bij één bedrijf onder te brengen. Dit is niet noodzakelijk indien de alarmcentrale zonder tussenkomst van een andere alarmcentrale direct de mobiele surveillant kan waarschuwen. Tip: zorg dat elke mutatie in waarschuwingsadressen of telefoonnummers doorgegeven wordt aan de alarmcentrale.</li> </ul>
	<p>8 Cameratoezicht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cameratoezicht in het publieke domein, waarbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• alleen beelden worden opgenomen, 24 uur per dag of gedurende piektijden en achteraf eventueel kunnen worden bekeken</li> <li>• buiten dat de beelden worden opgenomen wordt ook live meegekeken gedurende piektijden of alleen op basis van een melding.</li> </ul> </li> <li>• Cameratoezicht in de winkels waarbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beelden worden gedurende openingstijden opgenomen</li> <li>• Beelden worden opgenomen, tijdens de openingstijden of tijdens de piekuren worden vanuit een video observatie post de beelden live bekeken.</li> </ul> </li> <li>• Interactief cameratoezicht. Hierbij hebben winkeliers of horecaondernemers invloed op cameratoezicht in het publieke domein.</li> </ul>
	<p>9 Burenbelsysteem.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn installaties op de markt waarmee ondernemers hulp bij elkaar kunnen inroepen bij onraad of bedreiging. De ondernemersvereniging beveelt aan hiermee een proef te starten in één winkelstraat in het centrum.</li> </ul>
	10 Productoverzicht hang- en sluitwerk.
	11 Bedieningsinstructie beveiligingsvoorzieningen.
	<p>12 Centraal servicepunt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Winkelend publiek en detaillisten kunnen bij een centraal servicepunt melding maken van onregelmatigheden in het stadscentrum. Dit kan gaan van prullenbakken die overvol zijn tot hinderlijke gedragingen van hangjeugd. Vanuit het centraal servicepunt worden vervolgens andere organisaties aangestuurd. Het centrale servicepunt vervult hierbij een indirecte toezichtfunctie.</li> </ul>

Door wie geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Politie.</li> <li>2. Stichting Veiligheidszorg Almere.</li> <li>3. Particuliere beveiliging.</li> <li>4. Particuliere beveiliging.</li> <li>5. Geld-en waardetransporteur.</li> <li>6. Technische beveiligingsinstallateurs.</li> <li>7. Particuliere alarmcentrale.</li> <li>8. Installeren: technische beveiligingsinstallateurs. Uitkijken beelden: politie, stads-wacht, brandweer, particuliere beveiliging, servicemedewerkers.</li> <li>9. Technische beveiligingsinstallateurs.</li> <li>10. IJzerwarenbranche/sleutelspecialisten.</li> <li>11. Leveranciers beveiligingsvoorzieningen.</li> <li>12. Serviceorganisatie.</li> </ol>
Voor wie geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publiek.</li> <li>2. Publiek.</li> <li>3. Detaillisten, winkelend publiek.</li> <li>4. Detaillisten.</li> <li>5. Detaillisten.</li> <li>6. Detaillisten.</li> <li>7. Detaillisten.</li> <li>8. Detaillisten, gemeente.</li> <li>9. Detaillisten, gemeente.</li> <li>10. Detaillisten.</li> <li>11. Detaillisten, gemeente.</li> <li>12. Winkelend publiek, Detaillisten en andere belanghebbenden.</li> </ol>

<p>Voor welke situaties.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle voorkomende situaties op het vlak van openbare orde en hulpverlening.</li> <li>2. Situaties in het publieke domein waar sprake is van normafwijkend gedrag en overlast. Situaties waar hulpverlenend opgetreden moet worden.</li> <li>3. Situaties in het private domein zoals winkeldiefstal, overlast en overval. Daar naast hulpverlening.</li> <li>4. Inbraak en andere alarmsituaties in het private domein. Daarnaast voorkomen van overvallen.</li> <li>5. Overval.</li> <li>6. Inbraak.</li> <li>7. Alarmsituaties.</li> <li>8. Overlast, agressie en mishandeling, beroving, diefstal, overval, hulpverlening.</li> <li>9. Overlast, bedreiging, mishandeling, diefstal, overval, hulpverlening.</li> <li>10. Juiste afweging maken.</li> <li>11. Juiste bediening.</li> <li>12. Alle voorkomende (mogelijke) overlastsituaties</li> </ol>
<p>Indicatieve prijs (verschilt van aanbieder, zonder toeslagen etc).<sup>2</sup></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fl. 65,00 per politiesurveillant.</li> <li>2. Fl. 37,50 per stadswacht.</li> <li>3. Fl. 50,00 per winkelsurveillant.</li> <li>4. Fl. 450,00 abonnement alarmopvolging per object, Fl. 100,00 per uitruk, Fl. 30,00 per 15 minuten voor open/sluiten en inspectie (indien collectief geregeld goedkoper en opvolging alarm sneller).</li> <li>5. Voor een kleine detaillist, onder normale omstandigheden, bedragen de kosten ongeveer Fl. 55,00 per transport. Indien in collectief verband afspraken worden gemaakt valt dit bedrag gunstiger uit.</li> <li>6. Fl. 5000,00.</li> <li>7. Fl. 450,00 per aansluiting (indien collectief geregeld goedkoper).</li> <li>8. De investeringskosten voor cameratoezichtprojecten in Nederland in het publieke domein varieerden tussen de Fl. 200.000 en Fl. 500.000, exclusief personele inzet. De jaarlijkse exploitatiekosten bedragen ongeveer Fl.22.000. Een kwalitatieve goede camera in het publieke domein kost momenteel Fl. 7.500,-. De kosten voor een detaillist voor een kwalitatieve goede camera met apparatuur die beelden digitaal opneemt en de mogelijkheid (inclusief bekabeling etc) bedraagt ongeveer Fl. 6.000,-. Opgemerkt dient te worden dat de ontwikkelingen op dit gebied zo snel gaan dat bovengenoemde bedragen een moment opname zijn. Aanbevolen wordt niet te veel te investeren in vaste netwerken aangezien flexibele draadloze systemen binnen (betaalbaar) handbereik liggen. Ook kan gedacht worden aan internet met webcam toepassingen.</li> <li>9. Bij deelname van 20 detaillisten zijn de kosten per detaillist voor een burenbelsysteem ongeveer Fl. 3500,00. Dit is inclusief bekabeling, montage en instructie. Daarnaast kan een burenbelsysteem uitgebreid worden met de modules inbraak- en branddetectie. Dit bespaart tussen de zestig en tachtig procent op het aanleggen van een individueel werkend inbraak- of brandmeldsysteem. Tevens is het mogelijk het burenbelsysteem te koppelen aan de afroomkluis. (Poging) tot onrechtmatig gebruik levert dan een alarm op. Tevens bestaat de mogelijkheid om een burenbelsysteem te leasen. Bij een omvang van 20 detaillisten is de leaseprijs voor een gemiddeld systeem Fl. 136,00 per maand. Dit bedrag is exclusief BTW, inclusief een aansluiting op een PAC en op een leasebasis van 5 jaar. De BTW moet wel in eenmaal voldaan worden.</li> <li>10. Het aanbrengen van hang-en sluitwerk dat voldoet aan de NCP/BORG norm bedraagt voor een kleine winkel ongeveer Fl. 3000,-.</li> <li>11. -</li> <li>12. Fl. 45,00 voor een receptie &amp; servicemedewerker.</li> </ol>

Noot 2 Opgemerkt moet worden dat de prijzen voor mensbeveiliging in de beveiligingsbranche naar verwachting sterk zullen gaan stijgen. Daar Stichting Veiligheidszorg Almere (SVA) met het aanbieden van stadswachten niet concurrentie vervalsend wil werken, zal SVA de prijsontwikkeling in de beveiligingsbranche (gedeeltelijk) volgen.

Termijn.	<p>Om aan de eisen van het KVO keurmerk te voldoen wordt aanbevolen om een <i>Toezichtplan</i> op te stellen waarin afspraken ten aanzien van toezicht, conform de KVO eisen en aangegeven prioritaire veiligheidsproducten, vastgelegd worden. Het toezichtplan wordt onder regie van de werkgroep centrummanagement opgesteld. In het toezichtplan wordt aangegeven wat van iedere relevante organisatie wordt verwacht. Het plan is kaderstellend. De verschillende (branche) organisaties zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het plan bij de achterban.</p> <p>Te nemen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de werkgroep moet besloten worden welke organisatie en eventueel wie zorg gaat dragen voor het opstellen van het toezichtplan.</li> <li>• De opsteller formuleert per relevante organisatie (politie, gemeente, brandweer, detailhandel etc), aan de hand van de KVO eisen en prioritaire veiligheidsproducten, eisen.</li> <li>• De verschillende (branche) organisaties melden (schriftelijk) aan de opsteller van het toezichtplan terug op welke wijze en op welk termijn zij kunnen voldoen aan de eisen.</li> <li>• De opsteller verwerkt deze gegevens en stelt het toezichtplan op.</li> <li>• Het samenwerkingsverband accordeert het toezichtplan en stelt het in werking. Jaarlijks wordt het toezichtplan geëvalueerd en eventueel bijgesteld.</li> </ul> <p>Er kan zo spoedig mogelijk worden begonnen met het opstellen van het toezichtplan. Het toezichtplan dient uiterlijk in december 2000 gereed te zijn.</p>
Plaats in het winkelcentrum.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publieke passages, parkeerplaatsen.</li> <li>2. Publieke passages, parkeerplaatsen.</li> <li>3. Winkels.</li> <li>4. Winkels.</li> <li>5. Winkels.</li> <li>6. Winkels.</li> <li>7. Winkels.</li> <li>8. Winkels, publiek domein.</li> <li>9. Winkels.</li> <li>10. Winkels.</li> <li>11. Winkels, publiek domein.</li> <li>12. Centraal punt, publiek of privaat domein.</li> </ol>

Een hierboven niet opgenomen veiligheidsproduct wat de onderwerpen organisatie & communicatie en toezicht snijdt is het Veiligheids Informatie Circuit (VIC). Met het VIC wordt aan een aantal KVO en prioritaire eisen voldaan. Met het VIC zal Almere trendsetter worden in Nederland. Het VIC is simpel, voor iedereen bereikbaar, goedkoop en effectief. Wat is VIC? VIC wordt via e-mail georganiseerd. Er wordt een e-mail adressenbestand opgebouwd van alle detaillisten, horecaondernemers, politie, stadswacht, particuliere beveiliging en andere belanghebbenden. Alle relevante veiligheidszaken worden naar een ieder van het mailbestand toegezonden. Zo kan een detaillist bijvoorbeeld via het mailbestand een waarschuwing geven voor een groep personen die ook bij andere detaillisten voor problemen kan zorgen. Informatie die ook voor de politie van groot belang is. Ook is het mogelijk dat de politie ondernemers waarschuwt op basis van binnen gekomen aangiften, eigen waarnemingen en meldingen. Via e-mail kan de politie ook de individuele winkelier terugmelden over afhandeling van aangiften of voorvallen. Buiten dat het VIC communicatie optimaliseert draagt zij ook bij aan de betrokkenheid tussen ondernemers onderling en tussen ondernemers en overheid.

Het VIC kan ook van belang zijn bij interactief cameratoezicht. Indien een detaillist of horecaondernemer vooraf het gevoel heeft dat hij een verhoogd risico loopt, bijvoorbeeld omdat er bedreigingen zijn geuit, kan hij middels VIC de toezichtcentrale verzoeken de omgeving van de winkel extra in de gaten te houden. Idealiter zou de ondernemer bij interactief cameratoezicht direct invloed hebben op het camerasysteem.

Zo kunnen de camera's die buiten opgesteld staan via een simpele druk op



de knop naar de winkel zwenken. Vooral nog stuit directe controle van particulieren op publiek cameratoezicht op juridische en privacy bezwaren. Wat reeds toegepast wordt bij het cameraproject in Apeldoorn en aan de genoemde bezwaren tegemoet komt is een "hotline" tussen ondernemer en de toezichtcentrale. Zo kan de ondernemer direct contact hebben met de camerabediener en heeft hij toch invloed op het cameratoezicht, zij het dus indirect. Het VIC is aanvullend op een eventueel burenbelsysteem. Dit laatste is echt bedoeld voor acute situaties, het VIC is geëigend voor uitwisseling van preventieve informatie.

Uiteraard zijn ook andere ideeën die de onderlinge informatie-uitwisseling en betrokkenheid bevorderen welkom.

### **Conclusie**

Aanbevolen wordt om een *Toezicht & Beveiligingsplan* op te stellen. Er worden hierbij per relevante organisatie eisen opgesteld. De verschillende (branche) organisaties melden (schriftelijk) terug op welke wijze en op welk termijn zij kunnen voldoen aan de eisen. Deze gegevens worden verwerkt in het toezichtplan. In dit toezicht & beveiligingsplan wordt tevens aangegeven op welke wijze politie, stadswacht en particuliere beveiliging met elkaar kunnen samenwerken zodat de werkzaamheden naadloos op elkaar aansluiten.

Ook zal, afhankelijk van het gebleken enthousiasme hiervoor, het VIC-concept dat in het voorgaande beschreven is worden uitgewerkt in het *toezicht & beveiligingsplan*.

Er kan zo spoedig mogelijk worden begonnen met het opstellen van het toezichtplan. Het plan dient uiterlijk in december 2000 gereed te zijn.

### **3.3 Trainingen**

Bij de trainingen is het van belang om een optimale "match" te vinden. Op overlappingen (in vraag of aanbod) tussen verschillende organisaties moet handig ingespeeld worden. Mogelijkheden voor samenwerking en uitwisseling tussen organisaties kunnen zodoende zoveel mogelijk benut worden. Training weerbaarheid/zelfverdediging kunnen aan kritiek onderhevig zijn. Sommige deskundigen vrezen dat een verhoogde (fysieke) weerbaarheid zou kunnen leiden tot een escalatie van geweld. Anderen menen echter dat door de verhoogde fysieke weerbaarheid de mentale weerbaarheid dusdanig wordt vergroot (meer zekere uitstraling) dat escalatie juist voorkomen wordt. Deze discussie zal met de (potentiële) afnemers gevoerd worden, alvorens een definitief aanbod neer te leggen.

	Trainingen
Vorm waarin geleverd.	<p>Trainingen die aangeboden kunnen worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Winkeldiefstalpreventie <ul style="list-style-type: none"> <li>-Risicovolle situaties herkennen en verhelpen.</li> <li>-Diefstal gedrag herkennen en om te zetten in aankoopgedrag.</li> <li>-Winkeldieven op een deëscalerende manier aan te houden.</li> </ul> </li> <li>• Overvaltraining <ul style="list-style-type: none"> <li>-Kennen van de afwegingen van een overvaller zodat de risico's van het slachtoffer geminimaliseerd worden.</li> <li>-Overvalrisico beperken.</li> <li>-Hanteren van een handelingslijn bij een overval.</li> <li>-Om te gaan met slachtofferschap.</li> <li>-Leren om een bruikbaar signalement samen te stellen.</li> </ul> </li> <li>• Conflicthantering <ul style="list-style-type: none"> <li>-Herkennen van een dreigend conflict.</li> <li>-Voeren van gesprekken dat niet escaleert.</li> <li>-Een geëscaleerd gesprek leren te corrigeren.</li> <li>-Een gesprek af te ronden in een goede sfeer.</li> </ul> </li> <li>• Inbraakpreventie <ul style="list-style-type: none"> <li>-Volgen van een cursus op welke wijze het pand beveiligd dient te worden, tot op welke hoogte en tegen wie.</li> </ul> </li> <li>• Trainingen klantgerichtheid <ul style="list-style-type: none"> <li>-Een klantgerichte houding is belangrijk bij het voorkomen en niet laten escaleren van onveiligheid. Trainingen die zich specifiek hierop richten kunnen gevolgd worden.</li> </ul> </li> <li>• Fraudepreventie <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hier wordt een onderscheid gemaakt tussen interne en externe fraude. Vaardigheden worden aangeleerd waardoor fraudesignalen en fraudeurs beter herkend kunnen worden. Een van de trainingen zou kunnen bestaan uit een normstellende vergadering over interne diefstal, regels en handhaving.</li> </ul> </li> <li>• Weerbaarheid/zelfverdediging <ul style="list-style-type: none"> <li>-Het aanleren van basistechnieken waardoor de (fysieke en mentale) weerbaarheid wordt vergroot.</li> </ul> </li> <li>• Brandpreventie <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ontdekking en melding van brand.</li> <li>-Herkennen van brandgevaarlijke situaties.</li> <li>-Om gaan met kleine blusmiddelen.</li> <li>-Ontruimingplan.</li> <li>-Opslag van brandgevaarlijk materiaal.</li> <li>-Vrijhouden van vluchtwegen en aanvalroutes.</li> </ul> </li> <li>• Bedrijfs hulpverlening <ul style="list-style-type: none"> <li>-EHBO.</li> <li>-Ontruimingsvaardigheden, evacuatie, omgaan met communicatie middelen.</li> </ul> </li> </ul>
	Buiten de KVO-eisen en de aanvullende prioritaire veiligheidsproducten die naar voren zijn gekomen, wordt aanbevolen om ook aandacht te schenken aan fraudepreventie, weerbaarheid/zelfverdediging en bedrijfs hulpverlening. Dit laatste onderwerp wordt weliswaar via de Arboret geregeld, maar past wel binnen de integrale aanpak die voorgestaan wordt.
Door wie geleverd.	<p>Professionele trainingsbedrijven.  Politie.  Brandweer.  Sportschool.  Rode Kruis.  Het verdient aanbeveling dat zowel de leiding van een bedrijf als personeel samen de trainingen doorlopen. Hierdoor kan wederzijds begrip en draagvlak bevorderd worden.</p>
Voor wie geleverd.	Personeel detailhandel, horeca en personeel OV-bedrijven.

Indicatieve prijs.	Fl. 2200,00 per dagdeel. Fl. 2500,00 per dagdeel, inclusief acteur. Groepsmaat: 12-15 personen. Dit is ongeveer Fl. 200,- per ondernemer bij deelname van een afgevaardigde. Voor een cursus bedrijfshulpverlening en zelfverdediging gelden andere prijzen. Indien overheidsdiensten of non-profit organisaties trainingen verzorgen, kunnen de diensten gratis of tegen kostprijs aangeboden worden.
Termijn.	Om aan de eisen van het KVO keurmerk te voldoen wordt aanbevolen om een <i>Trainingsplan</i> op te stellen waarin afspraken ten aanzien van trainingen, conform de KVO eisen en aangegeven prioritaire veiligheidsproducten, vastgelegd worden. Het trainingsplan wordt onder regie van de werkgroep centrummanagement opgesteld. In het trainingsplan wordt aangegeven wat van iedere relevante organisatie wordt verwacht. Het plan is kaderstellend. De verschillende (branche) organisaties zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het plan bij de achterban.  Te nemen stappen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de werkgroep moet besloten worden welke organisatie en eventueel wie zorg gaat dragen voor het opstellen van het trainingsplan.</li> <li>• De opsteller formuleert per relevante organisatie (detailhandel, horeca etc), aan de hand van de KVO eisen en prioritaire veiligheidsproducten, eisen.</li> <li>• De verschillende (branche) organisaties melden (schriftelijk) aan de opsteller van het trainingsplan terug op welke wijze en op welk termijn zij kunnen voldoen aan de eisen.</li> <li>• De opsteller verwerkt deze gegevens en stelt het trainingsplan op.</li> <li>• In het trainingsplan wordt rekening gehouden met overlappings (in vraag of aanbod) van verschillende organisaties. Mogelijkheden voor samenwerking en uitwisseling tussen organisaties worden zoveel mogelijk benut.</li> </ul> <p>Er kan zo spoedig mogelijk worden begonnen met het opstellen van het trainingsplan. Het trainingsplan dient <b>uiterlijk</b> in december 2000 gereed te zijn.</p>
Plaats waar de trainingen plaatsvinden.	Op locatie. Tevens is het mogelijk om bepaalde trainingen in een aparte oefenruimte te houden. Te denken valt aan een sportzaal voor trainingen weerbaarheid/zelfverdediging.

### Conclusie

Aanbevolen wordt om de verschillende trainingen en de organisatie hieromtrent uit te werken in een *trainingsplan*. Hierbij wordt rekening gehouden met overlappings in vraag of aanbod en mogelijkheden tot uitwisseling tussen organisaties.

### 3.4 Veilig ontwerpen

Een veilig ontwerp is het halve werk wordt wel eens gezegd. In omgevingen waar bij de ontwerpfase niet direct aan veiligheid is gedacht moet dan allereerst ook geïnventariseerd worden wat de stand van zaken is. Op basis van een schouw komen tekortkomingen naar voren en kunnen verschillende maatregelen verder uitgewerkt worden. In onderstaande matrix wordt veilig ontwerpen nader uitgewerkt.

	Veilig ontwerpen
Vorm waarin geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schouwen en Advisering.</li> <li>2. Afspraken en overeenkomsten m.b.t. beheer.</li> <li>3. Aanpassing verlichting.</li> <li>4. Toetsen aan de hand van KVO-W</li> <li>5. Doen van aanbevelingen op korte en lang termijn</li> <li>6. Advisering criminaliteitspreventie, brandpreventie en overlast.</li> </ol>
Door wie geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Onderzoeks-adviesbureaus.</li> <li>2. Betrokken organisaties, onderzoeks-adviesbureaus.</li> <li>3. Elektrotechnische bedrijven.</li> <li>4. Centrummanagement, adviesbureaus.</li> <li>5. Centrummanagement, adviesbureaus</li> <li>6. Politie, centrummanagement, brandweer, adviesbureaus.</li> </ol>
Voor wie geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betrokken organisaties, achterban en publiek.</li> <li>2. Betrokken organisaties, achterban en publiek.</li> <li>3. Betrokken organisaties, achterban en publiek.</li> <li>4. Detaillisten, gemeente.</li> <li>5. Detaillisten.</li> <li>6. Detaillisten, gemeente.</li> </ol>
Indicatieve prijs.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fl. 225,00 per uur.</li> <li>2. Input van de verschillende organisaties, externe begeleiding: Fl. 225,00 per uur.</li> <li>3. Afhankelijk van de mate van aanpassing. Voor het aanbrengen van een 1 lichtpunt aan de achterkant van een winkel met een normale breedte moet gedacht worden aan een totaal prijs (inclusief armatuur van ongeveer Fl. 200,-, bekabeling en arbeidsloon) van Fl. 500,- tot Fl. 1000,-.</li> </ol>
Termijn.	<p>Om aan de eisen van het KVO keurmerk te voldoen wordt aanbevolen om een <i>Ontwerpplan</i> op te stellen waarin afspraken ten aanzien van veilig ontwerpen, conform de KVO eisen vastgelegd worden. Het ontwerpplan wordt onder regie van de werkgroep centrummanagement opgesteld. In het ontwerpplan wordt aangegeven wat van iedere relevante organisatie wordt verwacht. Het plan is kaderstellend. De verschillende (branche) organisaties zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het plan bij de achterban.</p> <p>Te nemen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de werkgroep moet besloten worden welke organisatie en eventueel wie zorg gaat dragen voor het opstellen van het ontwerpplan.</li> <li>• De opsteller voert met de door de werkgroep aangewezen deskundigen een schouw uit.</li> <li>• De opsteller formuleert per relevante organisatie (detailhandel, horeca etc), aan de hand van de schouw en KVO eisen, eisen.</li> <li>• De verschillende (branche) organisaties melden (schriftelijk) aan de opsteller van het ontwerpplan terug op welke wijze en op welk termijn zij kunnen voldoen aan de eisen.</li> <li>• De opsteller verwerkt deze gegevens en stelt het ontwerpplan op.</li> </ul> <p>Er kan zo spoedig mogelijk worden begonnen met het opstellen van het ontwerpplan. Het <b>ontwerpplan dient uiterlijk in december 2000 gereed te zijn.</b></p>
Plaats in het winkelcentrum.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Passages en buitenkant winkelcentrum, inclusief looproutes naar winkelcentra, parkeergarages, speciale voorzieningen zoals NS-station, busstation, jongerencentra etc.</li> <li>2. Publieke ruimte in winkelcentrum.</li> <li>3. Passages en buitenkant winkelcentrum.</li> </ol>

### Conclusie

Aanbevolen wordt om een *ontwerpplan* op te stellen. Voorafgaand aan het ontwerpplan wordt een schouw uitgevoerd. Op basis van deze schouw en de eisen zoals die door het KVO worden gesteld kunnen per relevante organisatie eisen worden gesteld. De verschillende organisaties geven op basis van deze eisen aan op welke wijze zij kunnen gaan voldoen aan de gestelde eisen. Deze informatie wordt verwerkt in het *ontwerpplan*.

## 4 Conclusie

De vergelijking tussen de geïnventariseerde veiligheidsproducten en de KVO-eisen leert dat er overlappingsen zijn. Dat wil zeggen: bepaalde elementen zijn specifiek voor de veiligheidsproducten, andere elementen zijn specifiek voor het KVO.

Zo dient bij het veiligheidsproduct organisatie & communicatie de organisatie van het centrummanagement in de lijn van het KVO-eisenpakket te worden gebracht. Met het voldoen aan de KVO-eisen, is namelijk tevens voldaan aan de behoeften die door de afnemers van veiligheidsproducten kenbaar zijn gemaakt. Het 'extra' waar bij dit veiligheidsproduct aandacht voor wordt gevraagd (visie uitdragen en draagvlak werven) is een goede uitbreiding van het KVO-eisenpakket.

Het KVO vraagt bij het onderwerp *toezicht & beveiliging* nogal fors extra t.o.v. hetgeen vanuit de veiligheidsproducten gevraagd en bedacht was. Dit hoeft geen reden te zijn om verder alleen nog naar de KVO-eisen te kijken. Het inspelen op de behoeften van toekomstige afnemers is ook in het KVO een belangrijk uitgangspunt. Het is waarschijnlijk, dat kandidaten voor het KVO ruimte krijgen om aan de organisatie van het toezicht in hun centrum ruimte wordt gegeven om hieraan een stuk eigen invulling te geven. Het KVO en het veiligheidsproduct *trainingen* sluiten potentieel goed op elkaar aan. In praktische zin komt het erop neer dat er bij de inventarisatie van de behoefte aan (meer, bredere) trainingen bij de potentiële afnemers op gelet wordt, dat de specificaties die het KVO geeft voor trainingen zo veel mogelijk gedekt zijn in het uiteindelijk vast te stellen trainingsaanbod. De inventarisatie zal vanuit de OVSA gedaan kunnen worden. De OVSA kan ook bij het maken van prijsafspraken een nuttige rol vervullen als onderhandelaar met de leveranciers.

Een vergelijking tussen het KVO en het veiligheidsproduct *veilig ontwerpen* is minder zinvol. Het handboek is op dit gebied heel specifiek, terwijl door de potentiële afnemers ten aanzien van dit onderwerp niet of nauwelijks is aangegeven of zij t.a.v. specificaties wensen koesteren. Hier is het voorlopig simpelweg opvolgen van het KVO de beste weg, die door ondernemers ook acceptabel zal worden gevonden, omdat het KVO een gestructureerde en betrouwbare leidraad vormt.

Een centrummanager is reeds aangesteld. De werkgroep kan samen met de centrummanager snel voorbereidingen treffen voor het opstellen van een samenwerkingsconvenant. Als uitwerking van het convenant kunnen verschillende plannen worden ontwikkeld. Deze plannen, die leiden tot het KVO, zijn: het *toezicht & beveiligingsplan*, het *trainingsplan*, en het *ontwerpplan*.

De plannen worden onder regie van de werkgroep centrummanagement opgesteld. In de plannen staan afspraken ten aanzien van toezicht, conform de KVO eisen en aangegeven prioritaire veiligheidsproducten. In de plannen wordt aangegeven wat van iedere relevante organisatie wordt verwacht. Het plan is kader stellend. De verschillende (branche) organisaties zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het plan bij de achterban.

De werkgroep constateerde bij toetsing en advisering van nieuwbouwplannen dat deze niet op alle punten voldoen aan de eisen zoals weergegeven in hoofdstuk 6 van het KVO-W. Aangezien in het KVO-W nieuwbouw de eisen alleen maar strenger worden dienen projectontwikkelaars er op gewezen te worden nu al zoveel mogelijk rekening te houden met de (toekomstige) eisen.

Voor het opstellen van de plannen moeten de volgende stappen doorlopen worden:

- Door de werkgroep moet besloten worden welke organisatie en eventueel wie zorg gaat dragen voor het opstellen van de plannen.
- De opsteller formuleert per relevante organisatie (politie, detailhandel etc), aan de hand van de KVO eisen, prioritaire veiligheidsproducten en schouw, eisen.
- De verschillende (branche) organisaties melden (schriftelijk) aan de opsteller van de plannen terug op welke wijze en op welk termijn zij kunnen voldoen aan de eisen.
- De opsteller verwerkt deze gegevens en stelt de plannen op.

# **Een veilig stadscentrum? Het kan in Almere!**

Een oriëntatie op het KVO-W en gewenste veiligheidsproducten

Amsterdam, 24 oktober 2000

Harm Jan Korthals Altes  
Axel van Pel

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>KVO-W Framework</b>	<b>5</b>
2.1	Organisatie & Communicatie	5
2.2	Toezicht & Beveiliging	7
2.3	Trainingen	12
2.4	Veilig ontwerpen	14
<b>3</b>	<b>Productoriëntatie</b>	<b>18</b>
3.1	Organisatie & Communicatie	18
3.2	Toezicht & Beveiliging	19
3.3	Trainingen	24
3.4	Veilig ontwerpen	26
<b>4</b>	<b>Conclusies</b>	<b>28</b>



# 1 Inleiding

In maart 2000 heeft Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP) van de Dienst Stadscentrum van de gemeente Almere de opdracht gekregen om veiligheidsproducten te inventariseren en specificeren waaraan bij belanghebbende partijen (horeca, detailhandel, openbaar vervoer, gemeente, brandweer, politie<sup>1</sup>) behoefte bestaat. Tevens behelst de opdracht het opstellen van een implementatieplan voor de belangrijkste veiligheidsproducten.

Achterliggend doel van de opdracht is uiteraard het zo veilig mogelijk maken van het Almeerse stadscentrum voor alle belanghebbenden.

Er hebben twee bijeenkomsten plaatsgevonden met belanghebbende partijen: 10 mei en 21 juni.

In de vergadering van 21 juni jl. zijn de vier veiligheidsproducten gepresenteerd, die uit de behoeftepeiling als belangrijkste naar voren kwamen. Deze veiligheidsproducten zijn:

- Organisatie en communicatie.
- Toezicht & Beveiliging.
- Trainingen.
- Veilig ontwerpen.

De volgende stap zou conform de opdracht geweest zijn het verder specificeren van de gekozen veiligheidsproducten. Er is echter in de tussentijd een ontwikkeling geweest, die tot bijstelling van het aanvankelijke stappenplan leidde: de introductie van Keurmerk Veilig Ondernemen Bestaande Winkelcentra (KVO-W). Op initiatief van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing is een eisenpakket ontwikkeld, waarmee winkelcentra in aanmerking kunnen komen voor een 'Keurmerk Veilig Ondernemen'. Het concept handboek met het eisenpakket is gereed gekomen in juli 2000. Voor het testen van het eisenpakket werden door het NPC pilotlokaties gezocht. Almere had zich met het Stadscentrum kandidaat gesteld, en is uit 30 kandidaten als een van de pilotlokaties geselecteerd. Deze heugelijke gebeurtenis wierp de vraag op, in hoeverre de geselecteerde veiligheidsproducten sporen met het KVO-eisenpakket.

Als eerstvolgende stap in de opdracht voor de specificatie van de veiligheidsproducten bleek dus aangewezen: de veiligheidsproducten in het framework van het Keurmerk Veilig Ondernemen Bestaande Winkelcentra (KVO-W) plaatsen. Dit wordt gedaan in hoofdstuk 2 van deze notitie. Op basis van deze vergelijking kan worden bepaald aan welke KVO-W eisen (nog) voldaan moet worden en op welke wijze de KVO-W eisen bepalend zijn voor de verdere ontwikkeling van de veiligheidsproducten in het centrum van Almere-Stad. Om het KVO-W te behalen moet uiteraard aan *alle* eisen uit dit keurmerk voldaan worden.

Noot 1 Overigens zijn de verzekeraars, eigenaren van het onroerend goed, de bewoners van het centrumgebied, woningbouwcorporaties, Kamer van Koophandel, Vereniging Bedrijfskring Almere, bureau Halt en consumentenorganisatie ook belanghebbende organisaties.

In hoofdstuk 3 van deze notitie wordt vervolgens de draad van de opdracht 'ontwikkeling veiligheidsproducten' weer opgepakt. Aan de verdere specificatie van de gekozen veiligheidsproducten wordt inhoud gegeven door middel van een matrix, waarin aangegeven wordt:

- in welke vorm de veiligheidsproducten geleverd kunnen worden;
- door welke partijen;
- voor welke partijen;
- tegen welke incidenten, criminaliteit of overlast;
- tegen welke prijs (indicatief);
- op welke plaats;
- op welk tijdstip.

Tot slot worden in hoofdstuk 4 de belangrijkste conclusies getrokken.

## 2 KVO-W Framework

Het idee voor een nationaal Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra (KVO-W) komt voort uit het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC). Dit is een samenwerkingsverband tussen publieke en private partijen. Het platform richt zich op verbetering van de veiligheid in de Nederlandse samenleving. Het KVO-W is een instrument om veilig winkelen en werken voor alle belanghebbenden in een winkelcentrum te bevorderen. Door de ontwikkeling van het keurmerk wordt de kwaliteit van die veiligheid herkenbaar en wordt de continuïteit gegarandeerd. Hoeveel en welke maatregelen men moet treffen om het KVO-certificaat te behalen hangt af van het niveau van inspanningen die al geleverd zijn om de veiligheid te verbeteren en van het veiligheidsniveau op dat moment. In onderstaand 'framework' worden de vier prioritaire veiligheidsproducten in relatie met het KVO-W gebracht.

### 2.1 Organisatie & communicatie

Dit onderwerp kan samengevat worden als centrummanagement. Dat wil zeggen:

- partijen bij elkaar brengen;
- periodiek overleg organiseren;
- een duidelijke visie uitdragen;
- dat politiek gedragen wordt;
- concrete plannen en projecten ontwikkelen;
- organiseren van optimale communicatie daarover met gebruikers en publiek;
- toezicht houden op nakomen van gemaakte afspraken.

Inmiddels is een centrummanager aangesteld die als primaire taak heeft centrummanagement te implementeren.

Bovengenoemde punten kwamen uit de inventarisatie naar voren. In onderstaand KVO-framework kan gezien worden dat deze punten voor een groot deel "opgesloten" zitten in de KVO-eisen.

KVO-eis	Activiteit	Status	Aanvullende opmerkingen / nog te nemen acties
3.1	Opzetten gebiedsgebonden samenwerkingsverband.	Werkgroep centrummanagement is gevormd.	In de specificatie staat onder andere dat ook klanten betrokken moeten worden bij het samenwerkingsverband. Een klantenpanel moet nog gevormd worden. Hier zal prioriteit aan gegeven worden. Bewonerscommissie betrekken bij het samenwerkingsverband.
3.2	Samenwerking tussen partijen schriftelijk vast leggen.	Nog niet.	Uitwerking van een convenant door de werkgroep. Tevens zal nog ingevuld moeten worden van de verschillende partijen verwacht mag worden.
3.3	Veiligheidsanalyse van het gebied die de prioritair problemen aangeeft en zo een basis kan vormen voor een gerichte keuze van maatregelen.	Reeds indicatief, gedeeltelijk onderzocht. Ander materiaal dient nog ingebracht te worden.	Het reeds gevormde beeld zal aangevuld worden met concreet cijfermateriaal, bestaande uit subjectieve en objectieve gegevens. Periodiek zal de veiligheidssituatie vergeleken worden met deze nulsituatie.
3.4	Maken van concrete werkafspraken en deze vastleggen in een document.	Nog niet.	Kan pas worden gedaan wanneer 3.3 en 3.2 gedaan zijn. De concrete werkafspraken kunnen als bijlage in het convenant opgenomen worden. Om het gehele proces niet onnodig te vertragen zullen de gekozen veiligheidsproducten zo spoedig mogelijk geïmplementeerd worden.
3.5	Indien een regionale organisatie voor het behartigen van veiligheid- en beheerbelangen aanwezig is, is het samenwerkingsverband hierin ingebed.	Tweetal stichtingen actief binnen de "regio" Almere. Er is geen regionale stichting Veiligheidszorg Flevoland actief.	Nader onderwerp van studie. Noot: De notitie "Herinrichting van toezicht" was een goede aanzet voor een duidelijke afstemming tussen toezichthouders. Tevens is door het regionaal college de notitie Regie op Maat aangenomen inzake toezicht.
3.6	Regionaal werkende organisatie (indien aanwezig) werkt facilitair en eventueel sturend voor de gebiedsgebonden samenwerkingsverbanden.	Nog niet.	Nader onderwerp van studie. Voorgestaan wordt een organisatie waarvan het dagelijks bestuur functioneert onder een regionale raad van toezicht. Tot op heden bleek hieraan geen behoefte te bestaan. Regionale samenwerking moet gezien worden in het verband van de politiedistricten. Er zijn drie districten in Flevoland, district Zuid en district Noord.
3.7	Partijen komen overeen op welke wijze de eigen prestaties worden gemeten en hoe omgegaan wordt met gebleken discrepanties tussen afspraak en werkelijkheid.	Nog niet.	Moet nog uitgevoerd worden. Naast inventarisatie van cijfermateriaal dient ook de mening van het publiek betrokken te worden.
3.8	Het samenwerkingsverband stelt huisregels op voor het gewenste gedrag van het publiek in het centrum en communiceert deze regels aan het publiek	Nog niet.	Moet nog opgesteld worden. Daarnaast moet nog een communicatieplan worden opgesteld. Aanbevolen wordt een centraal meldpunt op te zetten voor verdachte situaties en klachten. Het opzetten van een centrale servicebalie in het centrum zou hierin kunnen voorzien.

### Conclusie

De vergelijking tussen veiligheidsproducten en KVO-eisen op het gebied van samenwerking en communicatie leert, dat er overlappingen zijn, maar niet 100%. Dat wil zeggen: bepaalde elementen zijn specifiek voor de veiligheidsproducten, andere elementen zijn specifiek voor het KVO.

Onderstaand wordt een overzicht gegeven van eisen die 'extra' zijn (KVO t.o.v. veiligheidsproducten, en ook omgekeerd), waarna ook de overlappingen benoemd worden.

Elementen die extra zijn in KVO t.o.v. de gevraagde veiligheidsproducten

- Uitvoeren van een veiligheidsanalyse, zowel situationeel gericht als dadergericht.
- Opstellen van een convenant met vermelding van doelstellingen, middelen en planning.
- Behandeling van klachten van het publiek.
- Centrale registratie van incidenten, schades (waaronder graffiti) en aansturen van reparaties van publieke en private eigendommen. (Dit is een indirecte eis die voortvloeit uit de KVO-eisen)
- Aandacht voor een regionale of districtelijke inbedding van het samenwerkingsverband.
- Opstellen van huisregels voor het publiek.

Elementen die extra zijn in de veiligheidsproducten ten opzichte van het KVO:

- Ontwikkelen van een duidelijke visie.
- Het creëren van draagvlak voor deze visie in het algemeen en centrum management in het bijzonder; zowel bij de politiek als bij de ondernemers en het publiek.

Overlappendingen tussen KVO-eisen en gevraagde veiligheidsproducten:

- Partijen bij elkaar brengen.
- Opzetten van een samenwerkingsverband.
- Concrete plannen en projecten ontwikkelen.
- Toezichthouden op gemaakte afspraken (inclusief evaluatie en eventueel bijstellen van de afspraken).
- Communicatie met publiek (waaronder over huisregels).

Overkoepelende conclusie is dat de organisatie van het centrummanagement in de lijn van het KVO-eisenpakket dient te worden gebracht. Met het voldoen aan de KVO-eisen, is namelijk tevens voldaan aan de behoeften die door de afnemers van veiligheidsproducten kenbaar zijn gemaakt. Het 'extra' waar in de veiligheidsproducten aandacht voor wordt gevraagd (visie uitdragen en draagvlak werven) is een goede uitbreiding van het KVO-eisenpakket.

## **2.2 Toezicht & Beveiliging**

Bij de inventarisatie kwam toezicht & beveiliging als prioritair veiligheidsproduct naar voren. Beveiliging betreft hier mensbewaking, elektronische en bouwkundige beveiligingsmaatregelen.

Hierbij dit prioritair veiligheidsproduct spelen de volgende facetten een rol:

- Het toezicht moet professioneel, betrouwbaar en integer zijn.
- Het toezicht moet bevoegd zijn om de gewenste taken uit te voeren.
- Er dient een bundeling van inzet te zijn waarbij idealiter een bundeling dient te zijn van een uniform en een centraal meldpunt / coördinatiecentrum.
- Toezichthouders moeten voeling hebben met het gebied, contact met ondernemers is hierbij onontbeerlijk.

- De opvolging van een calamiteit moet goed geregeld zijn. Genoemd is een vergemakkelijking van het aangiftetraject, lik-op-stuk aanpak, terugmelding van de afhandeling van incidenten en het verstrekken van informatie over het verhalen van schade (slachtofferbegeleiding).

In onderstaand overzicht wordt aan een deel van deze punten, in relatie tot KVO-eisen, voldaan. De overige punten, indien realiseerbaar, dienen onderwerp van aandacht te zijn in het kader van organisatie & communicatie. De KVO-eisen waar het in deze paragraaf om gaat, staan voor het overgrote deel in hoofdstuk 4 van het handboek. In dat hoofdstuk gaat het om toezicht zoals dat op centraal niveau, voor het gehele winkelcentrum, kan worden opgezet.

Enkele eisen in het overzicht zijn ontleend aan hoofdstuk 7. Dit betreft eisen die aan winkeliers gesteld worden, die in aanmerking willen komen voor het certificaat Veilige Onderneming. Dit certificaat is niet verplicht. Indien winkeliers dus niet (allemaal) aan de genoemde eisen voldoen, loopt het keurmerk voor het gehele winkelcentrum dus geen gevaar. Hetgeen geen reden is om er niet zo hard mogelijk aan te (willen) trekken.

KVO-eis	Activiteit	Status	Aanvullende opmerkingen / nog te nemen acties
4.1	Er is een analyse gemaakt van de problematiek ter plaatse en van de behoefte aan formeel toezicht bij winkeliers en publiek.	Summier.	De uitkomsten van deze analyse dienen gekoppeld te worden aan de uitkomsten van de veiligheidsanalyse (zie 3.3), zodat er een evenwichtige situatie ontstaat tussen de wens aan bepaald toezicht en de noodzaak tot bepaald toezicht.
4.2	Er is gestructureerd en georganiseerd toezicht ingesteld in het winkelcentrum, naar aard en omvang afgestemd op problemen en behoeften.	Nog niet uitgevoerd.	Nog te ontwikkelen, is een van de prioritair veiligheidsproducten. Duidelijk is dat het toezicht collectief moet worden aangeboden. Verschillende organisaties kunnen het toezicht uitvoeren, als de regie maar eenduidig is geregeld. De regie ligt bij de politie.
4.3	Toezichtfuncties zijn waar mogelijk gekoppeld aan serviceverlening.	-	Onderzoeken of het rendabel is om op een centrale plaats een servicebalie te openen. De gastvrouwen en heren hebben naast serviceverlening ook een toezichhoudende taak. Klantgerichtheid is het sleutelwoord. Om een klantgerichte houding te stimuleren kunnen trainingen gevolgd worden.
4.4	Toezichthouders zijn getraind in deëscalerend optreden.	Politieagenten en politiesurveillanten wel, stadswachten en beveiligingsbeambten wellicht ook.	Afspraken maken met organisaties dat wanneer stadswachten en beveiligingsbeambten ingezet worden dat deze relevante trainingen hebben gevolgd. Incidenten worden besproken en geëvalueerd
4.5	Toezichtorganisaties voldoen aan wettelijke eisen en aan de behoefte zoals bleken bij 4.1 en 4.2.	Nog te inventariseren en te regelen.	Beveiligingsbedrijven zijn verplicht te voldoen aan de wet particuliere beveiligingsbedrijven en recherchebureaus. Voor toezicht en service organisaties ontbreekt voorsnog een wettelijke basis. Stichting Stadswacht Nederland is eisen en richtlijnen aan het ontwikkelen ten aanzien van toezicht. Voor zover stadswacht en servicebedrijven nog geen lid zijn van stadswacht Nederland, behoren zij dit te worden en te voldoen aan de gestelde regels en richtlijnen. Voorts moeten met beveiligingsbedrijven afspraken worden gemaakt dat diensten niet uitbesteed worden aan derden en dat personen bij derden in dienst ook geen werkzaamheden voor het bedrijf verrichten. De toezichtorganisaties kunnen voorzien in de aanvullende eisen zoals die vanuit de behoeftepeiling naar voren komen. Dit zolang de eisen niet strijdig zijn met wettelijke eisen en bepalingen en het de primaire taken niet nadelig beïnvloed. Er zal een nader onderzoek plaats vinden naar de behoeften.
4.6	Winkelpersoneel draagt zelf ook bij aan het toezicht.	Geen inzicht.	Trainingen zijn een van de geïnventariseerde prioritair veiligheidsproducten. Afspraken hieromtrent moeten nog gemaakt worden. Volgen van trainingen is hier een onderdeel van. De winkelmanager onderneemt daartoe actie. Overleg tussen winkeliers is centraal geregeld.
4.7	Een eigen rol van het publiek in het toezicht wordt zoveel mogelijk bevorderd.	Geen inzicht.	Hier moet in een communicatieplan aandacht aangeschonken worden. De servicebalie kan hier een positieve bijdrage aan leveren.

4.8	Bij een afsluitbaar winkelcentrum is er een elektronisch alarmsysteem en een goed geregelde opvolging van het alarm.	Geen inzicht.	Ook bij een niet afsluitbaar winkelcentrum is het zinnig de alarmopvolging eenduidig te regelen. Buiten dat dit een prijsvoordeel oplevert stelt dit de beveiligingsorganisatie ook in staat een betere dienst te leveren. Onderzocht moet worden of het winkelcentrum op enigerlei wijze kan aansluiten bij reeds bestaande collectieve beveiligingsprojecten in Almere, zonder afbreuk te doen aan de aldaar geformuleerde doelstellingen. Bij aansluiting wordt ook preventief (met de auto) in en rond het winkelcentrum gesurveilleerd. Bovenstaande wordt nader uitgewerkt op basis van een schouw en gesprekken met sleutelpersonen.  Indien aansluiting niet mogelijk is moet met een beveiligingsorganisatie overeengekomen worden dat gedurende de sluitingstijden, op wisselende tijdstippen, een uitgebreide externe inspectie in/rond het winkelcentrum wordt uitgevoerd.
4.9	Wanneer de toezichtfunctie wordt ondersteund door videobewaking wordt waarnemings- en opvolgingsgarantie geboden, en vindt toepassing van het systeem plaats conform de wet.	Geen inzicht.	Cameratoezicht werkt altijd ondersteunend. Ten aanzien van cameratoezicht in het publieke domein gelden meer/andere regels dan bij cameratoezicht in het private domein. Er komt een nadere oriëntatie over de mogelijkheden tot cameratoezicht, met name interactief cameratoezicht. Hierbij krijgen winkeliers en horecaondernemers, tegen een geringe eigen bijdrage, invloed op de werking van een camerasysteem.
7.13	Gevelopeningen en winkelfront. Afhankelijk van de risicoklasse zijn er overeenkomstige bouwkundige inbraakpreventieve voorzieningen aangebracht.	Geen inzicht.	Het betreft hier met name bouwkundige maatregelen. Verwezen wordt naar het Handboek Risicoklasse indeling van het Nationaal Centrum voor Preventie.
7.17	Cameratoepassing.	Nog niet geregeld.	Van elke klant is gedurende een week een voldoende scherp en goed uitgelicht beeld van het gezicht op video voorhanden.
4.10	De winkels in het winkelgebied hebben ter bevordering van de veiligheid individuele elektronische alarminstallaties, of zijn aangesloten op een centrale elektronische alarminstallatie.	Geen inzicht.	Er moet met de verschillende PAC's en de alarmopvolgende dienst afspraken worden gemaakt over de directe communicatie tussen PAC en de alarmopvolging belaste persoon. Ook kan hier het burenbelsysteem genoemd worden waarmee detaillisten elkaar en de politie kunnen waarschuwen.
7.18	Elektronische alarmering.	Geen inzicht.	Afhankelijk van de risicoklasse van het Nationaal Centrum voor Preventie (NCP) vindt er overeenkomstige beveiliging plaats, veelal met elektronische inbraaksignalering en aansluiting op een PAC.

### Conclusie

De vergelijking tussen veiligheidsproducten en KVO-eisen op het gebied van toezicht & beveiliging leert, net als dat bij het hoofdstuk samenwerking en communicatie het geval was, dat er overlappingsen zijn, maar niet 100%. Dat wil zeggen: bepaalde elementen zijn specifiek voor de veiligheidsproducten, andere elementen zijn specifiek voor het KVO.

Onderstaand wordt een overzicht gegeven van eisen die 'extra' zijn (KVO t.o.v. veiligheidsproducten, en ook omgekeerd), waarna ook de overlappingsen benoemd worden.

Bij het veiligheidsproduct toezicht & beveiliging dient er een schouw uitgevoerd te worden om te achterhalen wat de winkeliers zelf al gedaan hebben aan (techno) preventieve maatregelen.



Extra eisen in KVO eisenpakket ten opzichte van de gevraagde veiligheidsproducten zijn:

- Uitvoeren van een analyse met betrekking tot type toezicht.
- Toezichthouders zijn getraind is deëscalerend optreden en evalueren incidenten.
- Winkelpersoneel draagt ook zelf bij aan toezicht (centraal geregeld).
- Een eigen rol van het publiek in het toezicht wordt zoveel mogelijk bevorderd.
- Bij een afsluitbaar winkelcentrum is er een elektronisch alarmsysteem en een goed. geregelde opvolging van het alarm.
- Wanneer de toezichtfunctie wordt ondersteund door videobewaking wordt waarnemings- en opvolgingsgarantie geboden en vindt toepassing van het systeem plaats conform de wet.
- Camera's worden in een aantal gevallen toegepast in winkels.
- Inbraakpreventieve maatregelen (bouwkundig) worden genomen.
- Winkels hebben een elektronisch alarmsysteem of zijn aangesloten op een centraal elektronisch alarmsysteem. Het burenbelsysteem kan in dit verband genoemd worden.

Extra eisen in veiligheidsproducten ten opzichte van KVO eisen:

- De opvolging van een calamiteit moet goed geregeld zijn. KVO dekt dit wel ten aanzien van een opvolging van een alarm. Bij dit onderwerp zijn er echter (ook) andere zaken genoemd zoals een vergemakkelijking van het aangiftetraject, vervolging van aangehouden verdachten, terugmelding van de afhandeling van incidenten en het verstrekken van informatie over het verhalen van schade. Verder kan gegarandeerde respons bij meldingen van overlast of bedreigende situaties in de winkel genoemd worden. De eerste opvang van slachtoffers kan hier ook nog genoemd worden. Zie in dit verband ook het onderwerp trainingen.

Overlappenden tussen KVO-eisen en gevraagde veiligheidsproducten:

- Het toezicht moet professioneel en betrouwbaar zijn.
- Het toezicht moet bevoegd zijn om de gewenste taken uit te voeren.
- Er dient een bundeling van inzet te zijn waarbij idealiter een bundeling dient te zijn van een uniform en een meldcentrale.
- Toezichthouders moeten voeling hebben met het gebied, contact met de ondernemers is hierbij onontbeerlijk.

Overkoepelende conclusie voor deze paragraaf is, dat het KVO nogal fors extra vraagt t.o.v. hetgeen vanuit de veiligheidsproducten gevraagd en bedacht was.

Dit hoeft geen reden te zijn om verder alleen nog naar de KVO-eisen te kijken. Het inspelen op de behoeften van toekomstige afnemers is ook in het KVO een belangrijk uitgangspunt. Het is waarschijnlijk dat ruimte wordt gegeven aan kandidaten voor het KVO om aan de organisatie van het toezicht in hun centrum een stuk eigen invulling te geven. In het volgende hoofdstuk wordt op dit uitgangspunt doorgedaan: in de specificaties worden suggesties gedaan om de communicatie tussen politie, gemeente en ondernemers, gekoppeld aan cameratoezicht en eventueel aangifte, op een specifiek Almeerse (en in Nederland nog unieke) manier gestalte te geven.

## 2.3 Trainingen

Bij de inventarisatie bleek dat er bij potentiële afnemers (winkeliers, horeca-exploitanten, vervoerbedrijven) al veel gedaan wordt aan trainingen en dat er behoefte is het programma te continueren en waar mogelijk uit te breiden. Op die behoefte kan goed worden ingespeeld, daar er voldoende aanbieders zijn in deze markt.

Op dit moment is vooral de inhoudelijke kant van de vraag naar trainingen aan de orde. Dan blijkt, dat bij het veiligheidsproduct trainingen vooral de volgende onderwerp naar voren zijn gebracht:

- omgaan met lastige klanten;
- opmerken van verdachte situaties;
- conflicthantering, overvaltraining;
- cursus inbraakpreventie;
- cursus EHBO.

Deze onderwerpen komen in het KVO-framework terug. Het KVO-eisenpakket gaat met betrekking tot trainingen verder dan de veiligheidsproducten. Het betreft daarbij voor een deel eisen die gesteld worden aan individuele winkeliers, die in aanmerking willen komen voor het certificaat Veilige Onderneming. Zoals ook in de vorige paragraaf aangegeven, vormen deze eisen geen belemmering voor het behalen van het keurmerk voor het gehele winkelcentrum. Het gegeven dat er behoefte is aan trainingen, vormt voor het centrummanagement een aanknopingspunt om zo veel mogelijk winkeliers te interesseren voor het certificaat Veilige Onderneming, of in ieder geval voor het invullen van het onderdeel 'trainingen' in dit certificaat. Hoe meer ondernemers er mee doen met trainingsprogramma's hoe beter het resultaat voor de veiligheid.

KVO-eis	Activiteit	Status	Aanvullende opmerkingen / nog te nemen acties
3.6	De regionaal werkende organisatie werkt facilitair ...etc.	Nog niet.	Genoemde activiteiten die de regionaal werkende organisatie uitvoert zijn onder andere het organiseren van oefeningen en het aanbieden van cursussen en trainingen.
4.4	Toezichthouders zijn getraind in deëscalerend optreden.	Politie wel, stadswachten en beveiligingsbeambten wellicht ook. Het rijdend personeel van de OV-bedrijven worden periodiek getraind.	Afspraken maken met organisaties dat wanneer stadswachten en beveiligingsbeambten ingezet worden dat deze trainingen zijn gevolgd.
4.6	Winkelpersoneel draagt zelf ook bij aan het toezicht en de winkelmanager onderneemt daartoe actie in de sfeer van training en werkoverleg.	Zie eerder.	Zie eerder.
6.9	Brandveiligheid zowel organisatorisch als bouwkundig regelen.	Geen inzicht.	In de specificatie van de eis staat genoemd dat er een plan wordt gemaakt voor een ontruimingsoefening dat gedurende de looptijd van het keurmerk tenminste eenmaal wordt georganiseerd.

7.8	Er wordt getraind om op een veilige manier om te gaan met winkeldiefstallen en agressieve klanten.	Geen inzicht.	Minimaal om het jaar moet de gehele winkelbezetting geschoold worden om inzicht en vaardigheden te ontwikkelen om winkeldiefstallen te voorkomen, veilig te reageren bij betrapping, veilig te reageren op agressief gedrag, hoe te handelen bij overvalsituaties. Er dient ook aandacht geschonken te worden aan de fysieke kanten van onveiligheid. Fysieke weerbaarheidstrainingen vormen hier een onderdeel van.
7.14	Brandpreventie goed geregeld.	Geen inzicht.	Als eis staat vermeld dat de bedrijfsleiding minimaal tweemaal per jaar aandacht besteedt aan het op peil houden van het preventiebewustzijn van het personeel ten aanzien van brandrisico's. Hier kan ook genoemd worden het houden van ontruimingsoefeningen. Daarvoor zal een toegespitste training moeten worden aangeboden.

Een mogelijkheid dat buiten het KVO-W en de gevraagde veiligheidsproducten valt, is de mogelijkheid het publiek te trainen op het vlak van criminaliteitspreventie. Dit kan door middel van een goede voorlichting, bijvoorbeeld via de lokale media. Ook kan door middel van voorlichting getracht worden het doen van aangifte te bevorderen. Dit gaat ook op voor het gebruik van de servicebalie.

### Conclusies

De vergelijking tussen veiligheidsproducten en KVO-eisen op het gebied van trainingen leert, net als dat bij de paragrafen samenwerking en communicatie en toezicht het geval was, dat er overlappingsen zijn, maar niet 100%. Dat wil zeggen: bepaalde elementen zijn specifiek voor de veiligheidsproducten, andere elementen zijn specifiek voor het KVO. Onderstaand wordt een overzicht gegeven van eisen die 'extra' zijn (KVO t.o.v. veiligheidsproducten, en ook omgekeerd), waarna ook de overlappingsen benoemd worden.

Extra KVO eisen ten opzichte van de gevraagde veiligheidsproducten:

- Toezichthouders zijn getraind in deëscalerend optreden.
- Brandpreventie en brandveiligheid zijn goed geregeld.

Extra veiligheidsproducten ten opzichte van KVO eisen:

Alleen een cursus inbraakpreventie en EHBO zijn extra veiligheidsproducten ten opzichte van KVO eisen. De precieze behoeften aan continuering en uitbreiding van trainingsprogramma's moeten nog in kaart gebracht worden, door gesprekken met ondernemers en eventueel vervoerbedrijven.

Overlappingsen tussen KVO-eisen en gevraagde veiligheidsproducten:

- Omgaan met lastige klanten.
- Opmerken van verdachte situaties.
- Conflicthantering, overvaltraining.

Overkoepelende conclusie is, dat KVO en veiligheidsproducten potentieel goed op elkaar aansluiten. In praktische zin komt het erop neer dat er bij de inventarisatie van de behoefte aan (meer, bredere) trainingen bij de potentiële afnemers op gelet wordt, dat de specificaties die het KVO geeft voor trainingen zo veel mogelijk gedekt zijn in het uiteindelijk vast te stellen trainingsaanbod.

## 2.4 Veilig ontwerpen

In hoofdstuk 6 van het KVO-handboek staan eisen ten aanzien van veilig ontwerpen (= het zo veel mogelijk rekening houden met de mogelijkheden om criminaliteit onaantrekkelijk te maken en het veiligheidsgevoel van het publiek zo veel mogelijk te vergroten) en technische beveiliging. Ook in hoofdstuk 7 komen eisen op dit gebied terug, maar dan voor individuele ondernemers.

Overigens is het zo dat het KVO voor Nieuwbouw zwaardere eisen kent dan het KVO voor bestaande bouw. Uitgegaan kan worden dat de eisen ten aanzien van bestaande bouw de minimale eisen vormen ten aanzien van nieuwbouw.

Aangegeven bij het veiligheidsproduct veilig ontwerpen is:

- Veilige inrichting van loop- en fietsroutes naar het winkelgebied.
- De straat zo inrichten dat er op veilige wijze geld kan worden op gehaald door de geld- en waardetransporteur.
- Om de sociale controle te bevorderen moet bevorderd worden dat boven de winkels bewoning plaats vindt.
- Goede openbare verlichting.

Onderstaand volgt een overzicht van relevante eisen, waarbij ten overvloede nogmaals aangegeven wordt, dat het niet voldoen aan eisen uit hoofdstuk 7 geen belemmering voor het behalen van het keurmerk vormt. In de onderstaande matrix is de kolom status weggelaten. Deze kan pas ingevuld worden nadat een schouw is uitgevoerd.

Eis	Activiteit	Aanvullende opmerkingen / nog te nemen acties
5.6	Kiosken, kramen, balies, terrassen en andere objecten die in de publieke ruimte staan worden uitstekend onderhouden, als ook hun directe omgeving	In de specificatie van de eis staat onder andere: Terrassen belemmeren de looproutes niet; de verhuurbare ruimte is in overleg met partijen (met name brandweer) op tekening vastgelegd. Bij voorkeur worden deze grenzen in de bestrating aangegeven, bijvoorbeeld met noppen of speciale tegels in de vloer.
6.1	Aansluiting aan de omgeving.	Het niveau van verlichting aan de buitenkant van het winkelcentrum is goed (helder, prettig en gelijkmatig).  Er dient een schouw plaats te vinden.
6.2	De gevel is attractief, draagt bij aan de zichtbaarheid, is beveiligd tegen inbraak en markeert de verschillende zones in het centrum.	Zorg er voor dat de buitengevel op enigerlei wijze wordt verlicht, bij voorkeur spaarlampen in slagvaste armaturen, gemonteerd op een hoogte van minimaal 2.70 meter en aangeschakeld door een zogenaamde schemerschakelaar.  Er dient een schouw plaats te vinden.
6.3	De centrale publieksruimte van een winkelcentrum is overzichtelijk, geeft een goede oriëntatie, is niet uitnodigend voor ongewenst gebruik en is ingedeeld in herkenbare zones. (dit is ook van toepassing op stations, bushaltes en parkeergarages).	Van belang is zichtbaarheid, toegankelijkheid en attractiviteit. De centrale publieksruimte is overzichtelijk. De ruimte is zoveel mogelijk vrij gehouden. Er vindt daglichttoetreding plaats in de centrale publieksruimte. De verlichting is zeer goed, al dan niet door middel van kunstmatige verlichting. De ruimte is niet toegankelijk voor skaters, wel voor invaliden. Mogelijke hangplekken worden aangepakt. Bijvoorbeeld trap treden worden vervangen door hellingbanen en muurtjes door smalle balustrades. Straatmeubilair dat door ligging uitnodigt tot oneigenlijk gebruik wordt verplaatst of vervangen door minder comfortabel meubilair. Een goede bewegwijzering dient aanwezig te zijn. De publieksruimte is rustig ingericht.  Er dient een schouw plaats te vinden.
6.4	Nevenruimten van het centrum voldoen zoveel mogelijk aan dezelfde eisen voor ruimtelijke veiligheid als de centrale ruimte(n).	Aftakkingen en bochten of niches voor aftakkingen zijn helemaal vrijgehouden van objecten. Met name bij de vertakkingen is de verlichting goed. Doodlopende passages ontbreken. De klant kan zich goed oriënteren d.m.v. bewegwijzering, weghiërarchie, verlichting en bestrating.  Er dient een schouw uitgevoerd worden.
6.5	De hoofdentree is attractief, herkenbaar, overzichtelijk en goed tegen inbraak beveiligd.	Dit item is minder van toepassing op een open winkelcentrum.
6.6	De laad- en loszone hindert het publiek zo min mogelijk, is veilig voor het eigen personeel en beveiligd tegen betreding door onbevoegden.	Een aantal specificaties: Laad en loszones zijn d.m.v. schrikverlichting beveiligd. Personeelsroutes zijn overzichtelijk en goed verlicht. Afval wordt opgeslagen buiten het gezichtsveld van het winkelend publiek. De winkels zijn goed bereikbaar voor de bevoorradende Doorstroming van bevoorradingsverkeer moet bevorderd worden.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.
6.7	Kiosken en overige los in de ruimte geplaatste objecten zijn attractief en belemmeren het zicht zo min mogelijk.	Een aantal specificaties: Objecten zijn buiten de zichtlijnen geplaatst en hebben ruimtevormende werking. Gevoelige objecten, zoals geldautomaten, liggen op een plek waar de gebruiker gezien kan worden door het publiek. Zitbanken en prullenbakken zijn buiten de looplijn opgesteld. Objecten zijn geïntegreerd in de inrichting van het winkelcentrum. Muren zijn van een anti graffiti coating voorzien. Er zijn geen hoeken aanwezig waar zwerfvuil zich kan ophopen.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.
6.8	Puien van winkels zijn attractief en dragen bij aan doorzicht en overzicht. Uitstallingen belemmeren geenszins de publieksstroom.	Etalages zijn verlicht, rolluiken transparant. Openingstijden zijn vastgelegd. Uitstalruimte is gemarkeerd en gereguleerd. Het winkelfront verloopt langs een rechte rooilijn. Aan de pui zijn geen obstakels te vinden die zicht belemmeren of een risico vormen voor de brandveiligheid.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.

6.9	Brandveiligheid dient zowel organisatorisch als bouwkundig geregeld te worden.	Brandveiligheidseisen van het actuele bouwbesluit worden in acht genomen. Indien dit als gevolg van het bouwjaar van het winkelcentrum onhaalbaar is worden maatregelen genomen zodat de brandweer spreekt van een aanvaardbaar veiligheidsrisico. De gebruiksvergunning wordt jaarlijks door de brandweer gecontroleerd. De brandweer beschikt over een aanvalsplan, de exploitant over een ontruimingsplan. Preventieactiviteiten zijn, indien aanwezig, ingebed in het Preventie Activiteiten Plan.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.
6.10	Zitgelegenheid nodigt zoveel mogelijk uit tot bedoeld gebruik en zo min mogelijk tot onbedoeld gebruik.	Terrassen zijn zoveel mogelijk aan de entree kant van het winkelcentrum. Zitgelegenheid concentreren op terrassen, onder toezicht van een exploitant. Vrije zitgelegenheid inrichten op kortstondig gebruik en is niet aantrekkelijk voor zwervers en hanggroepen.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.
6.11	In het winkelcentrum of in de directe omgeving is een aanbod van zowel onbewaakte fietsparkeervoorzieningen, dat aansluit op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en dat een hoog veiligheidsniveau kent.	Stallingen liggen direct aan de hoofdtoegangsroutes, zijn transparant, overzichtelijk en goed verlicht. Mogelijkheid tot het vastketenen van fietsen.  Er dient een schouw uitgevoerd te worden.
6.12	In het winkelcentrum of in de directe omgeving is een aanbod van parkeervoorzieningen dat aansluit op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en dat een hoog veiligheidsniveau kent.	Parkeerterreinen zijn overzichtelijk, goed verlicht en ingedeeld in compartimenten van maximaal 100 plaatsen. Voetgangers hebben duidelijk gemarkeerde eigen routes om van en naar hun auto te gaan. Doorgaande voetgangers- en fietsroutes lopen aan de rand van parkeerterreinen. Parkeergarages voldoen aan de veiligheidsrichtlijnen van de ESPA-norm, hetgeen inhoudt dat de verlichting helder en zeer gelijkmatig is, wanden licht geschilderd, goede bewegwijzering, attractief en makkelijk vindbare voetgangers in- en uitgangen. Er dient een schouw plaats te vinden.
7.13	Afhankelijk van de beveiligingsklasse zijn er overeenkomstige bouwkundige inbraakpreventieve voorzieningen aangebracht.	De beveiliging tegen inbraak van het winkelfront en overeenkomstige gevelopeningen, voldoet aan de beveiligingsklasse die overeenkomstig de risicoklasseindeling is aangebracht.  Er dient een schouw plaats te vinden.
7.17	Cameratoepassing.	Zie eerder.
-	Openbare toiletten	Dit is nog geen eis. Het verdient aanbeveling om al in de ontwerpfase rekening te houden met voldoende goed toegankelijke en veilig gelegen toiletten.

## Conclusie

Een vergelijking tussen KVO en veiligheidsproducten, zoals in voorgaande paragrafen is gedaan voor de andere onderwerpen, is voor het onderwerp veilig ontwerpen minder zinvol.

Het handboek is op dit gebied heel specifiek. Het simpel weg opvolgen van het KVO is voorlopig de beste weg. Uiteraard moeten de geuite wensen ten aanzien van veilig ontwerpen ter harte worden genomen. Door middel van een schouw (bij daglicht en duisternis) kunnen zwakke plekken uit oogpunt van veilig ontwerpen inzichtelijk gemaakt worden. Het is wenselijk ook de ondernemers voor deze schouw uit te nodigen. Wanneer zwakke plekken mede zijn aangegeven door ondernemers wordt tevens voldaan aan de behoeften die bij ondernemers (als mogelijke afnemers van veiligheidsproducten) bestaan aan bijvoorbeeld het verbeteren van de openbare verlichting.

De schouw is noodzakelijk voor de invulling van een groot aantal eisen. Als eerste actie binnen het onderwerp veilig ontwerpen is het plaatsen van onderwerpen op een schouwlijst. Een greep uit onderwerpen die op de schouwlijst geplaatst kunnen worden:

- Schouwen van de verlichting van en rondom de winkels.
- Schouwen van parkeerterreinen op compartimentering, verlichting en bewegwijzering.
- Schouwen op aanwezigheid van graffiti, defecte onderdelen en zwerfvuil.
- Schouwen van terrassen etc op afmetingen, aanzien, belemmering van de looplijnen, etc.

Er dient twee maal geschouwd te worden : een keer overdag en een keer 's avonds (om het verlichtingsniveau te kunnen beoordelen, maar ook de aanwezigheid van ongewenste hangplekken).

### 3 Productoriëntatie

In dit hoofdstuk worden de verschillende veiligheidsproducten nader uitgewerkt. Door middel van een matrix wordt per veiligheidsproduct aangegeven in welke vorm de veiligheidsproducten geleverd kunnen worden, door welke partij het product geleverd kan worden, voor welke partij het product geleverd kan worden, tegen welke indicatieve prijs en op welke plaats.

#### 3.1 Organisatie & Communicatie

Organisatie & Communicatie vormen het fundament voor de aanpak. Centrummanagement neemt hier een essentiële plaats in. De centrummanager en de werkgroep geven aan het gehele proces van organisatie & communicatie richting. Het opstellen van een convenant waarin de samenwerking tussen verschillende organisaties geregeld is, vormt verder een belangrijke (formele) uitwerking van het veiligheidsproduct organisatie & communicatie. Op basis van het convenant kunnen voor de verschillende veiligheidsproducten concrete plannen worden uitgewerkt. Deze plannen zijn een *toezicht & beveiligingsplan*, een *trainingsplan*, en een *ontwerpplan*.

	Organisatie & Communicatie
Vorm waarin geleverd.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Werkgroep</li><li>• Inbedding, indien mogelijk, in regionale organisatie</li><li>• Convenant</li><li>• Uitwerken plannen</li></ul>
Door wie geleverd.	Alle betrokken organisaties.
Voor wie geleverd.	Alle achterbannen van de betrokken organisaties.
Indicatieve prijs.	Een centrummanager is inmiddels aangesteld. Overige kosten zijn afhankelijk van de (onvergoede)input van werkgroepleden en de mate waarin externe organisaties worden ingehuurd voor ondersteuning.
Termijn.	Convenant ondertekenen uiterlijk in december 2000. Uitwerken van plannen uiterlijk in december 2000.
Plaats in het winkelcentrum.	Totaal.

Opmerking: structureel overleg vindt plaats waarbij zowel publieke als private partijen beoordeeld worden op de mate waarin zij gemaakte afspraken zijn nagekomen.

#### Conclusie

Een centrummanager is reeds aangesteld. De werkgroep kan samen met de centrummanager snel voorbereidingen treffen voor het opstellen van een samenwerkingsconvenant. Als uitwerking van het convenant kunnen verschillende plannen worden ontwikkeld. Deze plannen zijn: het *toezicht en beveiligingsplan*, het *trainingsplan*, en het *ontwerpplan*.



### 3.2 Toezicht & Beveiliging

In onderstaande matrix wordt bij het fysieke toezicht; politie-surveillance, toezicht door veiligheidssurveillanten (stadswachten) en toezicht door particuliere beveiliging onderscheiden. Beveiliging is hier uitgewerkt in de vorm van elektronische beveiliging en bouwkundige aanpassingen zoals hang- en sluitwerk. Bij de inventarisatie kwam naar voren dat er een bundeling van toezicht dient te zijn van inzet waarbij idealiter sprake is van één uniform en één meldcentrale. Genoemde organisaties hebben ieder hun eigen werkzaamheden en bevoegdheden. Het is in juridische zin niet mogelijk (en zelfs niet wenselijk) om één uniform voor verschillende toezichtdiensten te hebben. Wel wenselijk is dat de verschillende diensten goede sluitende (operationele) afspraken maken zodat de werkzaamheden naadloos op elkaar aansluiten. De (operationele) samenwerking kan uitgewerkt worden in het zogenaamde *toezicht & beveiligingsplan*.

	Toezicht & Beveiliging
Vorm waarin geleverd.	<p>1 Politie-surveillance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance tijdens bepaalde dagen en tijden, in overleg vastgesteld met de ondernemers. Tijdens de surveillance moet er een grote mate van interactie ontstaan met publiek en ondernemer.</li> </ul> <p>Er worden met de politie sluitende afspraken gemaakt over hoe er gereageerd zal gaan worden bij calamiteiten. Daarnaast worden er afspraken gemaakt over vergemakkelijking van het aangiftetraject, vervolging van aangehouden verdachten (justitie en Halt-bureau moeten er dus bij betrokken worden), terugmelding van de afhandeling van incidenten en het verstrekken van informatie over het verhalen van schade.</p> <p>Tot slot worden er afspraken gemaakt over samenwerking en afstemming met andere toezicht houdende diensten.</p> <p>De gemeente zal politie-surveillanten bij de regiopolitie gaan inhuren voor het uitvoeren van parkeertoezicht. Hierbij worden politie-surveillanten door de gemeente exogeen gefinancierd. Dat wil zeggen dat de politie extra politie-surveillanten kan aantrekken dan op basis van de formatiesterkte mogelijk is. Het idee is bij de gemeente ontstaan om buiten dit parkeertoezicht ook politie-surveillanten in te huren voor extra algemeen politietoezicht in het centrumgebied. Deze Aanvullende Politiezorg (APZ) komt boven op de reeds bestaande Basis Politiezorg (BPZ). Bij de APZ houden politie-surveillanten zich gedurende overeengekomen tijdvakken bezig met parkeertoezicht en algemeen toezicht in het centrumgebied. In geval van een calamiteit kunnen detaillisten dan direct, bijvoorbeeld via een burenbelsysteem, een beroep doen op de in het gebied aanwezige surveillanten. Voorwaarde is wel dat de investering van de gemeente in APZ gekoppeld is aan investeringen van detaillisten in preventieve maatregelen, zoals een burenbelsysteem.</p>
	<p>2 Toezicht door veiligheidssurveillanten (stadswachten).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance tijdens bepaalde dagen en tijden, in overleg vastgesteld met de gemeente, politie en de ondernemers. De werkzaamheden van de stadswachten zijn toezichthouden in het publieke domein, het corrigerend aanspreken van personen die norm afwijkend gedrag vertonen, het vervullen van een oog- en oor functie voor politie en andere hulp- en gemeentelijke diensten, vraagbaak voor het publiek en het verzorgen van hulpverlening. Tijdens de surveillance moet er een grote mate van interactie ontstaan met publiek en ondernemer. Een accentverschuiving naar meer beheertaken is denkbaar. Hierbij zijn de sleutelwoorden schoon, heel en service.</li> </ul> <p>Er worden door de ondernemers, politie en beveiliging met de stadswacht sluitende afspraken gemaakt over hoe te handelen bij verschillende situaties.</p>
	<p>3 Collectieve winkelsurveillance door particuliere beveiliging (tijdens de openingstijden).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Surveillance van winkel tot winkel gedurende vooraf overeengekomen dagen en tijden. De surveillance vindt plaats in het (semi) private domein.</li> <li>• De collectieve winkelsurveillance surveilleert preventief door de winkels. In geval van een calamiteit kan hij door de ondernemer opgeroepen worden en is binnen een aantal minuten ter plaatse. Zijn optreden is adequaat en werkt zoveel mogelijk deëscalierend. Verder stimuleert de winkelsurveillant preventief handelen en denken bij winkelpersoneel. De winkelsurveillant kan ook een rol spelen bij de brandpreventie.</li> <li>• Er worden door ondernemers en politie afspraken gemaakt over het eventueel verzorgen van aangiften door de particuliere beveiliging namens de ondernemer.</li> </ul>

	<p>4 Mobiele surveillance door particuliere beveiliging. Deze hier onder staande diensten worden verzorgd door een geüniformeerde beveiligingsbeambte in een opvallende surveillanceauto.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alarmopvolging/keyholding. Bij een elektronische alarmmelding wordt door de Particuliere Alarmcentrale (PAC) de dichtstbijzijnde mobiele surveillant gewaarschuwd die toegang kan krijgen tot het desbetreffende pand. De gemiddelde tijd tussen het ontstaan van een alarm het ter plaatse zijn van een mobiele surveillant ligt tussen de 20 en 40 minuten. De aanrijtijd is afhankelijk van de actieradius van de mobiele surveillant, de aanwezigheid van back-up en het werkaanbod op dat moment. Indien aansluiting mogelijk is bij het reeds bestaande collectieve beveiligingsproject op de bedrijventerreinen, kan de aanrijtijd aanzienlijk teruggebracht worden.</li> <li>• Toezicht op / uitvoeren van openen en sluiten. Vooraf wordt overeengekomen op welke wijze deze werkzaamheden worden uitgevoerd. Zo is het mogelijk dat de mobiele surveillant tijdens sluitingstijd zijn surveillanceauto opvallend in een winkelstraat zet, waarvan een preventieve werking uitgaat. Interne en externe inspecties buiten openingstijden, op wisselende tijdstippen.</li> </ul>
	<p>5 Georganiseerd geld- en waardetransport. Dit is niet opgenomen in het KVO en ook niet genoemd bij de gewenste veiligheidsproducten. Derhalve wordt dit toch aanbevolen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequentie van het aantal transporten per week is van belang. Dit moet worden afgestemd op de hoeveel geld die bij de ondernemers aanwezig is.</li> </ul>
	<p>6 Alarminstallaties.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Winkels zijn aangesloten op een elektronisch alarmsysteem. Dit kan een centraal alarmsysteem zijn waarop de individuele detaillist is aangesloten of een eigen alarmsysteem. De meest toegepaste vormen van detectie zijn passief infrarood, glasbreukmelders en magneetcontacten.</li> </ul>
	<p>7 Aansluiting particuliere alarmcentrale.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een particuliere alarmcentrale volgt bij binnenkomst van een melding een vooraf overeengekomen handelingsprotocol. Indien een andere alarmcentrale de mobiele surveillant (belast met opvolging) aanstuurt, zal de alarmcentrale waar het alarm binnen komt eerst contact leggen met deze alarmcentrale. Dit kost extra tijd. Aanbevolen wordt om aansluiting en alarmopvolging bij één bedrijf onder te brengen. Dit is niet noodzakelijk indien de alarmcentrale zonder tussenkomst van een andere alarmcentrale direct de mobiele surveillant kan waarschuwen. Tip: zorg dat elke mutatie in waarschuwingadressen of telefoonnummers doorgegeven wordt aan de alarmcentrale.</li> </ul>
	<p>8 Cameratoezicht.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cameratoezicht in het publieke domein, waarbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• alleen beelden worden opgenomen, 24 uur per dag of gedurende piektijden en achteraf eventueel kunnen worden bekeken</li> <li>• buiten dat de beelden worden opgenomen wordt ook live meegekeken gedurende piektijden of alleen op basis van een melding.</li> </ul> </li> <li>• Cameratoezicht in de winkels waarbij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beelden worden gedurende openingstijden opgenomen</li> <li>• Beelden worden opgenomen, tijdens de openingstijden of tijdens de piekuren worden vanuit een video observatie post de beelden live bekeken.</li> </ul> </li> <li>• Interactief cameratoezicht. Hierbij hebben winkeliers of horecaondernemers invloed op cameratoezicht in het publieke domein.</li> </ul>
	<p>9 Burenbelsysteem.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er zijn installaties op de markt waarmee ondernemers hulp bij elkaar kunnen inroepen bij onraad of bedreiging. De ondernemersvereniging beveelt aan hiermee een proef te starten in één winkelstraat in het centrum.</li> </ul>
	10 Productoverzicht hang- en sluitwerk.
	11 Bedieningsinstructie beveiligingsvoorzieningen.
	<p>12 Centraal servicepunt</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Winkelend publiek en detaillisten kunnen bij een centraal servicepunt melding maken van onregelmatigheden in het stadscentrum. Dit kan gaan van prullenbakken die overvol zijn tot hinderlijke gedragingen van hangjeugd. Vanuit het centraal servicepunt worden vervolgens andere organisaties aangestuurd. Het centrale servicepunt vervult hierbij een indirecte toezichtfunctie.</li> </ul>

Door wie geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Politie.</li> <li>2. Stichting Veiligheidszorg Almere.</li> <li>3. Particuliere beveiliging.</li> <li>4. Particuliere beveiliging.</li> <li>5. Geld-en waardetransporteur.</li> <li>6. Technische beveiligingsinstallateurs.</li> <li>7. Particuliere alarmcentrale.</li> <li>8. Installeren: technische beveiligingsinstallateurs. Uitkijken beelden: politie, stadswacht, brandweer, particuliere beveiliging, servicemedewerkers.</li> <li>9. Technische beveiligingsinstallateurs.</li> <li>10. IJzerwarenbranche/sleutelspecialisten.</li> <li>11. Leveranciers beveiligingsvoorzieningen.</li> <li>12. Serviceorganisatie.</li> </ol>
Voor wie geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publiek.</li> <li>2. Publiek.</li> <li>3. Detaillisten, winkelend publiek.</li> <li>4. Detaillisten.</li> <li>5. Detaillisten.</li> <li>6. Detaillisten.</li> <li>7. Detaillisten.</li> <li>8. Detaillisten, gemeente.</li> <li>9. Detaillisten, gemeente.</li> <li>10. Detaillisten.</li> <li>11. Detaillisten, gemeente.</li> <li>12. Winkelend publiek, Detaillisten en andere belanghebbenden.</li> </ol>

<p>Voor welke situaties.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Alle voorkomende situaties op het vlak van openbare orde en hulpverlening.</li> <li>2. Situaties in het publieke domein waar sprake is van normafwijkend gedrag en overlast. Situaties waar hulpverlenend opgetreden moet worden.</li> <li>3. Situaties in het private domein zoals winkeldiefstal, overlast en overval. Daar naast hulpverlening.</li> <li>4. Inbraak en andere alarmsituaties in het private domein. Daarnaast voorkomen van overvallen.</li> <li>5. Overval.</li> <li>6. Inbraak.</li> <li>7. Alarmsituaties.</li> <li>8. Overlast, agressie en mishandeling, beroving, diefstal, overval, hulpverlening.</li> <li>9. Overlast, bedreiging, mishandeling, diefstal, overval, hulpverlening.</li> <li>10. Juiste afweging maken.</li> <li>11. Juiste bediening.</li> <li>12. Alle voorkomende (mogelijke) overlastsituaties</li> </ol>
<p>Indicatieve prijs (verschilt van aanbieder, zonder toeslagen etc).<sup>2</sup></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fl. 65,00 per politiesurveillant.</li> <li>2. Fl. 37,50 per stadswacht.</li> <li>3. Fl. 50,00 per winkelsurveillant.</li> <li>4. Fl. 450,00 abonnement alarmopvolging per object, Fl. 100,00 per uitruk, Fl. 30,00 per 15 minuten voor open/sluiten en inspectie (indien collectief geregeld goedkoper en opvolging alarm sneller).</li> <li>5. Voor een kleine detaillist, onder normale omstandigheden, bedragen de kosten ongeveer Fl. 55,00 per transport. Indien in collectief verband afspraken worden gemaakt valt dit bedrag gunstiger uit.</li> <li>6. Fl. 5000,00.</li> <li>7. Fl. 450,00 per aansluiting (indien collectief geregeld goedkoper).</li> <li>8. De investeringskosten voor cameratoezichtprojecten in Nederland in het publieke domein varieerden tussen de Fl. 200.000 en Fl. 500.000, exclusief personeel inzet. De jaarlijkse exploitatiekosten bedragen ongeveer Fl.22.000. Een kwalitatieve goede camera in het publieke domein kost momenteel Fl. 7.500,- De kosten voor een detaillist voor een kwalitatieve goede camera met apparatuur die beelden digitaal opneemt en de mogelijkheid (inclusief bekabeling etc) bedraagt ongeveer Fl. 6.000,-. Opgemerkt dient te worden dat de ontwikkelingen op dit gebied zo snel gaan dat bovengenoemde bedragen een moment opname zijn. Aanbevolen wordt niet te veel te investeren in vaste netwerken aangezien flexibele draadloze systemen binnen (betaalbaar) handbereik liggen. Ook kan gedacht worden aan internet met webcam toepassingen.</li> <li>9. Bij deelname van 20 detaillisten zijn de kosten per detaillist voor een burenbelsysteem ongeveer Fl. 3500,00. Dit is inclusief bekabeling, montage en instructie. Daarnaast kan een burenbelsysteem uitgebreid worden met de modulen inbraak- en branddetectie. Dit bespaart tussen de zestig en tachtig procent op het aanleggen van een individueel werkend inbraak- of brandmeldsysteem. Tevens is het mogelijk het burenbelsysteem te koppelen aan de afrookkluis. (Poging) tot onrechtmatig gebruik levert dan een alarm op. Tevens bestaat de mogelijkheid om een burenbelsysteem te leasen. Bij een omvang van 20 detaillisten is de leaseprijs voor een gemiddeld systeem Fl. 136,00 per maand. Dit bedrag is exclusief BTW, inclusief een aansluiting op een PAC en op een leasebasis van 5 jaar. De BTW moet wel in eenmaal voldaan worden.</li> <li>10. Het aanbrengen van hang-en sluitwerk dat voldoet aan de NCP/BORG norm bedraagt voor een kleine winkel ongeveer Fl. 3000,-.</li> <li>11. -</li> <li>12. Fl. 45,00 voor een receptie &amp; servicemedewerker.</li> </ol>

Noot 2 Opgemerkt moet worden dat de prijzen voor mensbeveiliging in de beveiligingsbranche naar verwachting sterk zullen gaan stijgen. Daar Stichting Veiligheidszorg Almere (SVA) met het aanbieden van stadswachten niet concurrentie vervalsend wil werken, zal SVA de prijsontwikkeling in de beveiligingsbranche (gedeeltelijk) volgen.

Termijn.	<p>Om aan de eisen van het KVO keurmerk te voldoen wordt aanbevolen om een <i>Toezichtplan</i> op te stellen waarin afspraken ten aanzien van toezicht, conform de KVO eisen en aangegeven prioritaire veiligheidsproducten, vastgelegd worden. Het toezichtplan wordt onder regie van de werkgroep centrummanagement opgesteld. In het toezichtplan wordt aangegeven wat van iedere relevante organisatie wordt verwacht. Het plan is kaderstellend. De verschillende (branche) organisaties zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het plan bij de achterban.</p> <p>Te nemen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de werkgroep moet besloten worden welke organisatie en eventueel wie zorg gaat dragen voor het opstellen van het toezichtplan.</li> <li>• De opsteller formuleert per relevante organisatie (politie, gemeente, brandweer, detailhandel etc), aan de hand van de KVO eisen en prioritaire veiligheidsproducten, eisen.</li> <li>• De verschillende (branche) organisaties melden (schriftelijk) aan de opsteller van het toezichtplan terug op welke wijze en op welk termijn zij kunnen voldoen aan de eisen.</li> <li>• De opsteller verwerkt deze gegevens en stelt het toezichtplan op.</li> <li>• Het samenwerkingsverband accordeert het toezichtplan en stelt het in werking. Jaarlijks wordt het toezichtplan geëvalueerd en eventueel bijgesteld.</li> </ul> <p>Er kan zo spoedig mogelijk worden begonnen met het opstellen van het toezichtplan. Het toezichtplan dient uiterlijk in december 2000 gereed te zijn.</p>
Plaats in het winkelcentrum.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publieke passages, parkeerplaatsen.</li> <li>2. Publieke passages, parkeerplaatsen.</li> <li>3. Winkels.</li> <li>4. Winkels.</li> <li>5. Winkels.</li> <li>6. Winkels.</li> <li>7. Winkels.</li> <li>8. Winkels, publiek domein.</li> <li>9. Winkels.</li> <li>10. Winkels.</li> <li>11. Winkels, publiek domein.</li> <li>12. Centraal punt, publiek of privaat domein.</li> </ol>

Een hierboven niet opgenomen veiligheidsproduct wat de onderwerpen organisatie & communicatie en toezicht snijdt is het Veiligheids Informatie Circuit (VIC). Met het VIC wordt aan een aantal KVO en prioritaire eisen voldaan. Met het VIC zal Almere trendsetter worden in Nederland. Het VIC is simpel, voor iedereen bereikbaar, goedkoop en effectief. Wat is VIC? VIC wordt via e-mail georganiseerd. Er wordt een e-mail adressenbestand opgebouwd van alle detaillisten, horecaondernemers, politie, stadswacht, particuliere beveiliging en andere belanghebbenden. Alle relevante veiligheidszaken worden naar een ieder van het mailbestand toegezonden. Zo kan een detaillist bijvoorbeeld via het mailbestand een waarschuwing geven voor een groep personen die ook bij andere detaillisten voor problemen kan zorgen. Informatie die ook voor de politie van groot belang is. Ook is het mogelijk dat de politie ondernemers waarschuwt op basis van binnen gekomen aangiften, eigen waarnemingen en meldingen. Via e-mail kan de politie ook de individuele winkelier terugmelden over afhandeling van aangiften of voorvallen. Buiten dat het VIC communicatie optimaliseert draagt zij ook bij aan de betrokkenheid tussen ondernemers onderling en tussen ondernemers en overheid.

Het VIC kan ook van belang zijn bij interactief cameratoezicht. Indien een detaillist of horecaondernemer vooraf het gevoel heeft dat hij een verhoogd risico loopt, bijvoorbeeld omdat er bedreigingen zijn geuit, kan hij middels VIC de toezichtcentrale verzoeken de omgeving van de winkel extra in de gaten te houden. Idealiter zou de ondernemer bij interactief cameratoezicht direct invloed hebben op het camerasysteem.

Zo kunnen de camera's die buiten opgesteld staan via een simpele druk op

de knop naar de winkel zwenken. Vooralsnog stuit directe controle van particulieren op publiek cameratoezicht op juridische en privacy bezwaren. Wat reeds toegepast wordt bij het cameraproject in Apeldoorn en aan de genoemde bezwaren tegemoet komt is een "hotline" tussen ondernemer en de toezichtcentrale. Zo kan de ondernemer direct contact hebben met de camerabediener en heeft hij toch invloed op het cameratoezicht, zij het dus indirect. Het VIC is aanvullend op een eventueel burenbelsysteem. Dit laatste is echt bedoeld voor acute situaties, het VIC is geëigend voor uitwisseling van preventieve informatie.

Uiteraard zijn ook andere ideeën die de onderlinge informatie-uitwisseling en betrokkenheid bevorderen welkom.

### **Conclusie**

Aanbevolen wordt om een *Toezicht & Beveiligingsplan* op te stellen. Er worden hierbij per relevante organisatie eisen opgesteld. De verschillende (branche) organisaties melden (schriftelijk) terug op welke wijze en op welk termijn zij kunnen voldoen aan de eisen. Deze gegevens worden verwerkt in het toezichtplan. In dit toezicht & beveiligingsplan wordt tevens aangegeven op welke wijze politie, stadswacht en particuliere beveiliging met elkaar kunnen samenwerken zodat de werkzaamheden naadloos op elkaar aansluiten.

Ook zal, afhankelijk van het gebleken enthousiasme hiervoor, het VIC-concept dat in het voorgaande beschreven is worden uitgewerkt in het *toezicht & beveiligingsplan*.

Er kan zo spoedig mogelijk worden begonnen met het opstellen van het toezichtplan. Het plan dient uiterlijk in december 2000 gereed te zijn.

### **3.3 Trainingen**

Bij de trainingen is het van belang om een optimale "match" te vinden. Op overlappingen (in vraag of aanbod) tussen verschillende organisaties moet handig ingespeeld worden. Mogelijkheden voor samenwerking en uitwisseling tussen organisaties kunnen zodoende zoveel mogelijk benut worden. Training weerbaarheid/zelfverdediging kunnen aan kritiek onderhevig zijn. Sommige deskundigen vrezen dat een verhoogde (fysieke) weerbaarheid zou kunnen leiden tot een escalatie van geweld. Anderen menen echter dat door de verhoogde fysieke weerbaarheid de mentale weerbaarheid dusdanig wordt vergroot (meer zekere uitstraling) dat escalatie juist voorkomen wordt. Deze discussie zal met de (potentiële) afnemers gevoerd worden, alvorens een definitief aanbod neer te leggen.

	Trainingen
<p>Vorm waarin geleverd.</p>	<p>Trainingen die aangeboden kunnen worden zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Winkeldiefstalpreventie <ul style="list-style-type: none"> <li>-Risicovolle situaties herkennen en verhelpen.</li> <li>-Diefstal gedrag herkennen en om te zetten in aankoopgedrag.</li> <li>-Winkeldieven op een deëscalerende manier aan te houden.</li> </ul> </li> <li>• Overvaltraining <ul style="list-style-type: none"> <li>-Kennen van de afwegingen van een overvaller zodat de risico's van het slachtoffer geminimaliseerd worden.</li> <li>-Overvalrisico beperken.</li> <li>-Hanteren van een handelingslijn bij een overval.</li> <li>-Om te gaan met slachtofferschap.</li> <li>-Leren om een bruikbaar signalement samen te stellen.</li> </ul> </li> <li>• Conflicthantering <ul style="list-style-type: none"> <li>-Herkennen van een dreigend conflict.</li> <li>-Voeren van gesprekken dat niet escaleert.</li> <li>-Een geëscaleerd gesprek leren te corrigeren.</li> <li>-Een gesprek af te ronden in een goede sfeer.</li> </ul> </li> <li>• Inbraakpreventie <ul style="list-style-type: none"> <li>-Volgen van een cursus op welke wijze het pand beveiligd dient te worden, tot op welke hoogte en tegen wie.</li> </ul> </li> <li>• Trainingen klantgerichtheid <ul style="list-style-type: none"> <li>-Een klantgerichte houding is belangrijk bij het voorkomen en niet laten escaleren van onveiligheid. Trainingen die zich specifiek hierop richten kunnen gevolgd worden.</li> </ul> </li> <li>• Fraudepreventie <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hier wordt een onderscheid gemaakt tussen interne en externe fraude. Vaardigheden worden aangeleerd waardoor fraudesignalen en fraudeurs beter herkend kunnen worden. Een van de trainingen zou kunnen bestaan uit een normstellende vergadering over interne diefstal, regels en handhaving.</li> </ul> </li> <li>• Weerbaarheid/zelfverdediging <ul style="list-style-type: none"> <li>-Het aanleren van basistechnieken waardoor de (fysieke en mentale) weerbaarheid wordt vergroot.</li> </ul> </li> <li>• Brandpreventie <ul style="list-style-type: none"> <li>-Ontdekking en melding van brand.</li> <li>-Herkennen van brandgevaarlijke situaties.</li> <li>-Om gaan met kleine blusmiddelen.</li> <li>-Ontruimingplan.</li> <li>-Opslag van brandgevaarlijk materiaal.</li> <li>-Vrijhouden van vluchtwegen en aanvalroutes.</li> </ul> </li> <li>• Bedrijfshulpverlening <ul style="list-style-type: none"> <li>-EHBO.</li> <li>-Ontruimingsvaardigheden, evacuatie, omgaan met communicatie middelen.</li> </ul> </li> </ul>
	<p>Buiten de KVO-eisen en de aanvullende prioritaire veiligheidsproducten die naar voren zijn gekomen, wordt aanbevolen om ook aandacht te schenken aan fraudepreventie, weerbaarheid/zelfverdediging en bedrijfshulpverlening. Dit laatste onderwerp wordt weliswaar via de Arboret geregeld, maar past wel binnen de integrale aanpak die voorgestaan wordt.</p>
<p>Door wie geleverd.</p>	<p>Professionele trainingsbedrijven.  Politie.  Brandweer.  Sportschool.  Rode Kruis.  Het verdient aanbeveling dat zowel de leiding van een bedrijf als personeel samen de trainingen doorlopen. Hierdoor kan wederzijds begrip en draagvlak bevorderd worden.</p>
<p>Voor wie geleverd.</p>	<p>Personeel detailhandel, horeca en personeel OV-bedrijven.</p>

Indicatieve prijs.	Fl. 2200,00 per dagdeel. Fl. 2500,00 per dagdeel, inclusief acteur. Groepsgrootte:12-15 personen. Dit is ongeveer Fl. 200,- per ondernemer bij deelname van een afgevaardigde. Voor een cursus bedrijfshulpverlening en zelfverdediging gelden andere prijzen. Indien overheidsdiensten of non-profit organisaties trainingen verzorgen, kunnen de diensten gratis of tegen kostprijs aangeboden worden.
Termijn.	Om aan de eisen van het KVO keurmerk te voldoen wordt aanbevolen om een <i>Trainingsplan</i> op te stellen waarin afspraken ten aanzien van trainingen, conform de KVO eisen en aangegeven prioritaire veiligheidsproducten, vastgelegd worden. Het trainingsplan wordt onder regie van de werkgroep centrummanagement opgesteld. In het trainingsplan wordt aangegeven wat van iedere relevante organisatie wordt verwacht. Het plan is kaderstellend. De verschillende (branche) organisaties zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het plan bij de achterban.  Te nemen stappen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de werkgroep moet besloten worden welke organisatie en eventueel wie zorg gaat dragen voor het opstellen van het trainingsplan.</li> <li>• De opsteller formuleert per relevante organisatie (detailhandel, horeca etc), aan de hand van de KVO eisen en prioritaire veiligheidsproducten, eisen.</li> <li>• De verschillende (branche) organisaties melden (schriftelijk) aan de opsteller van het trainingsplan terug op welke wijze en op welk termijn zij kunnen voldoen aan de eisen.</li> <li>• De opsteller verwerkt deze gegevens en stelt het trainingsplan op.</li> <li>• In het trainingsplan wordt rekening gehouden met overlappings (in vraag of aanbod) van verschillende organisaties. Mogelijkheden voor samenwerking en uitwisseling tussen organisaties worden zoveel mogelijk benut.</li> </ul> Er kan zo spoedig mogelijk worden begonnen met het opstellen van het trainingsplan. Het trainingsplan dient uiterlijk in december 2000 gereed te zijn.
Plaats waar de trainingen plaatsvinden.	Op locatie. Tevens is het mogelijk om bepaalde trainingen in een aparte oefenruimte te houden. Te denken valt aan een sportzaal voor trainingen weerbaarheid/zelfverdediging.

### Conclusie

Aanbevolen wordt om de verschillende trainingen en de organisatie hieromtrent uit te werken in een *trainingsplan*. Hierbij wordt rekening gehouden met overlappings in vraag of aanbod en mogelijkheden tot uitwisseling tussen organisaties.

### 3.4 Veilig ontwerpen

Een veilig ontwerp is het halve werk wordt wel eens gezegd. In omgevingen waar bij de ontwerpfase niet direct aan veiligheid is gedacht moet dan allereerst ook geïnventariseerd worden wat de stand van zaken is. Op basis van een schouw komen tekortkomingen naar voren en kunnen verschillende maatregelen verder uitgewerkt worden. In onderstaande matrix wordt veilig ontwerpen nader uitgewerkt.



	Veilig ontwerpen
Vorm waarin geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schouwen en Advisering.</li> <li>2. Afspraken en overeenkomsten m.b.t. beheer.</li> <li>3. Aanpassing verlichting.</li> <li>4. Toetsen aan de hand van KVO-W</li> <li>5. Doen van aanbevelingen op korte en lang termijn</li> <li>6. Advisering criminaliteitspreventie, brandpreventie en overlast.</li> </ol>
Door wie geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Onderzoeks-adviesbureaus.</li> <li>2. Betrokken organisaties, onderzoeks-adviesbureaus.</li> <li>3. Elektrotechnische bedrijven.</li> <li>4. Centrummanagement, adviesbureaus.</li> <li>5. Centrummanagement, adviesbureaus</li> <li>6. Politie, centrummanagement, brandweer, adviesbureaus.</li> </ol>
Voor wie geleverd.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Betrokken organisaties, achterban en publiek.</li> <li>2. Betrokken organisaties, achterban en publiek.</li> <li>3. Betrokken organisaties, achterban en publiek.</li> <li>4. Detaillisten, gemeente.</li> <li>5. Detaillisten.</li> <li>6. Detaillisten, gemeente.</li> </ol>
Indicatieve prijs.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fl. 225,00 per uur.</li> <li>2. Input van de verschillende organisaties, externe begeleiding: Fl. 225,00 per uur.</li> <li>3. Afhankelijk van de mate van aanpassing. Voor het aanbrengen van een 1 lichtpunt aan de achterkant van een winkel met een normale breedte moet gedacht worden aan een totaal prijs (inclusief armatuur van ongeveer Fl. 200,-, bekabeling en arbeidsloon) van Fl. 500,- tot Fl. 1000,-.</li> </ol>
Termijn.	<p>Om aan de eisen van het KVO keurmerk te voldoen wordt aanbevolen om een <i>Ontwerpplan</i> op te stellen waarin afspraken ten aanzien van veilig ontwerpen, conform de KVO eisen vastgelegd worden. Het ontwerpplan wordt onder regie van de werkgroep centrummanagement opgesteld. In het ontwerpplan wordt aangegeven wat van iedere relevante organisatie wordt verwacht. Het plan is kaderstellend. De verschillende (branche) organisaties zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het plan bij de achterban.</p> <p>Te nemen stappen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Door de werkgroep moet besloten worden welke organisatie en eventueel wie zorg gaat dragen voor het opstellen van het ontwerpplan.</li> <li>• De opsteller voert met de door de werkgroep aangewezen deskundigen een schouw uit.</li> <li>• De opsteller formuleert per relevante organisatie (detailhandel, horeca etc), aan de hand van de schouw en KVO eisen, eisen.</li> <li>• De verschillende (branche) organisaties melden (schriftelijk) aan de opsteller van het ontwerpplan terug op welke wijze en op welk termijn zij kunnen voldoen aan de eisen.</li> <li>• De opsteller verwerkt deze gegevens en stelt het ontwerpplan op.</li> </ul> <p>Er kan zo spoedig mogelijk worden begonnen met het opstellen van het ontwerpplan. Het ontwerpplan dient uiterlijk in december 2000 gereed te zijn.</p>
Plaats in het winkelcentrum.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Passages en buitenkant winkelcentrum, inclusief looproutes naar winkelcentra, parkeergarages, speciale voorzieningen zoals NS-station, busstation, jongerencentra etc.</li> <li>2. Publieke ruimte in winkelcentrum.</li> <li>3. Passages en buitenkant winkelcentrum.</li> </ol>

### Conclusie

Aanbevolen wordt om een *ontwerpplan* op te stellen. Voorafgaand aan het ontwerpplan wordt een schouw uitgevoerd. Op basis van deze schouw en de eisen zoals die door het KVO worden gesteld kunnen per relevante organisatie eisen worden gesteld. De verschillende organisaties geven op basis van deze eisen aan op welke wijze zij kunnen gaan voldoen aan de gestelde eisen. Deze informatie wordt verwerkt in het *ontwerpplan*.

## 4 Conclusie

De vergelijking tussen de geïnventariseerde veiligheidsproducten en de KVO-eisen leert dat er overlappingen zijn. Dat wil zeggen: bepaalde elementen zijn specifiek voor de veiligheidsproducten, andere elementen zijn specifiek voor het KVO.

Zo dient bij het veiligheidsproduct organisatie & communicatie de organisatie van het centrummanagement in de lijn van het KVO-eisenpakket te worden gebracht. Met het voldoen aan de KVO-eisen, is namelijk tevens voldaan aan de behoeften die door de afnemers van veiligheidsproducten kenbaar zijn gemaakt. Het 'extra' waar bij dit veiligheidsproduct aandacht voor wordt gevraagd (visie uitdragen en draagvlak werven) is een goede uitbreiding van het KVO-eisenpakket.

Het KVO vraagt bij het onderwerp *toezicht & beveiliging* nogal fors extra t.o.v. hetgeen vanuit de veiligheidsproducten gevraagd en bedacht was. Dit hoeft geen reden te zijn om verder alleen nog naar de KVO-eisen te kijken. Het inspelen op de behoeften van toekomstige afnemers is ook in het KVO een belangrijk uitgangspunt. Het is waarschijnlijk, dat kandidaten voor het KVO ruimte krijgen om aan de organisatie van het toezicht in hun centrum ruimte wordt gegeven om hieraan een stuk eigen invulling te geven. Het KVO en het veiligheidsproduct *trainingen* sluiten potentieel goed op elkaar aan. In praktische zin komt het erop neer dat er bij de inventarisatie van de behoefte aan (meer, bredere) trainingen bij de potentiële afnemers op gelet wordt, dat de specificaties die het KVO geeft voor trainingen zo veel mogelijk gedekt zijn in het uiteindelijk vast te stellen trainingsaanbod. De inventarisatie zal vanuit de OVSA gedaan kunnen worden. De OVSA kan ook bij het maken van prijsafspraken een nuttige rol vervullen als onderhandelaar met de leveranciers.

Een vergelijking tussen het KVO en het veiligheidsproduct *veilig ontwerpen* is minder zinvol. Het handboek is op dit gebied heel specifiek, terwijl door de potentiële afnemers ten aanzien van dit onderwerp niet of nauwelijks is aangegeven of zij t.a.v. specificaties wensen koesteren. Hier is het voorlopig simpelweg opvolgen van het KVO de beste weg, die door ondernemers ook acceptabel zal worden gevonden, omdat het KVO een gestructureerde en betrouwbare leidraad vormt.

Een centrummanager is reeds aangesteld. De werkgroep kan samen met de centrummanager snel voorbereidingen treffen voor het opstellen van een samenwerkingsconvenant. Als uitwerking van het convenant kunnen verschillende plannen worden ontwikkeld. Deze plannen, die leiden tot het KVO, zijn: het *toezicht & beveiligingsplan*, het *trainingsplan*, en het *ontwerpplan*.

De plannen worden onder regie van de werkgroep centrummanagement opgesteld. In de plannen staan afspraken ten aanzien van toezicht, conform de KVO eisen en aangegeven prioritaire veiligheidsproducten. In de plannen wordt aangegeven wat van iedere relevante organisatie wordt verwacht. Het plan is kader stellend. De verschillende (branche) organisaties zijn verantwoordelijk voor de implementatie van het plan bij de achterban.

De werkgroep constateerde bij toetsing en advisering van nieuwbouwplannen dat deze niet op alle punten voldoen aan de eisen zoals weergegeven in hoofdstuk 6 van het KVO-W. Aangezien in het KVO-W nieuwbouw de eisen alleen maar strenger worden dienen projectontwikkelaars er op gewezen te worden nu al zoveel mogelijk rekening te houden met de (toekomstige) eisen.

Voor het opstellen van de plannen moeten de volgende stappen doorlopen worden:

- Door de werkgroep moet besloten worden welke organisatie en eventueel wie zorg gaat dragen voor het opstellen van de plannen.
- De opsteller formuleert per relevante organisatie (politie, detailhandel etc), aan de hand van de KVO eisen, prioritaire veiligheidsproducten en schouw, eisen.
- De verschillende (branche) organisaties melden (schriftelijk) aan de opsteller van de plannen terug op welke wijze en op welk termijn zij kunnen voldoen aan de eisen.
- De opsteller verwerkt deze gegevens en stelt de plannen op.