

Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra

Veilig winkelen en werken in een winkelcentrum

Handboek Bestaande Bouw

(Deel A t/m E)

Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing
juni 2001



**KEURMERK
VEILIG
ONDER-
NEMEN**

Inhoudsopgave

Colofon

Deel A Starten met het Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra

- Inleiding
- Aanvraag van het Keurmerk

Deel B Samenwerking en communicatie

Deel C Plan van Aanpak

- Toezicht
- Onderhoud
- Openbare ruimte winkelcentra

Deel D Individuele winkelvestigingen

Deel E Omgeving

Colofon

Het handboek Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra is opgesteld in opdracht van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing door:

- Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV, Amsterdam
- Van Os en Partners, Amersfoort

Met medewerking van:

- Eysink Smeets & Etman BV, Den Haag
- Nationaal Centrum voor Preventie, Houten

juni 2001

Deel A Starten met het Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra

1 Inleiding

- Wat is het KVO
- Uitgangspunten van het KVO
- Componenten van KVO
- Wat levert het KVO op voor specifieke partijen?

2 Aanvraag van het Keurmerk

- In het kort
- Wat moet je doen om één of meer sterren te krijgen?
- Waar kun je een aanvraag indienen?
- Ster 1: samenwerking en plan van aanpak
- Ster 2: certificering individuele winkeliers
- Ster 3: veiligheidsmaatregelen in de omgeving

1 Inleiding

Het idee voor een nationaal Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra is geboren in het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC). Dit platform is een samenwerkingsverband tussen publiek en private partijen dat zich specifiek richt op verbetering van de veiligheid in de Nederlandse samenleving. Dus nadrukkelijk ook het bedrijfsleven; niet alleen vanuit de overheid.

Het Nederlandse bedrijfsleven is bij uitstek een sector die met een aanzienlijke jaarlijkse schade geconfronteerd wordt als gevolg van criminaliteit (inbraak, diefstal, vandalisme, etc.) en brand. Het meest recente onderzoeksmateriaal geeft indicaties van de totale schade die in de honderden miljoenen lopen.

Dit constaterend heeft het NPC ertoe gebracht om een initiatief op te zetten om te komen tot het instrument van een keurmerk om deze problematiek adequaat aan te pakken. Een keurmerk enerzijds gericht op de problematiek op bedrijventerreinen en anderzijds in winkelcentra.

De diepere aanleiding om uiteindelijk tot de ontwikkeling van een Keurmerk Veilig Ondernemen over te gaan kent vele facetten. Puntsgewijs kunnen deze worden samengevat als:

1. Onveiligheid
Het wordt steeds duidelijker dat winkelcentra en de daar gevestigde ondernemingen veel schade ondervinden van criminaliteit, overlast, verloedering en brand.
2. Risicobesef en behoefte aan aanpak
 - Het risicobesef en de gevoelde noodzaak om aan deze risico's wat te doen blijft bij veel ondernemers achter bij wat door ondernemersorganisaties en overheid als wenselijk wordt gezien.
 - Met name overheidsinstanties dringen erop aan dat ondernemingen ook zelf meer maatregelen gaan nemen (nogal wat ondernemers vinden echter dat de overheid zelf meer zou moeten ondernemen).
 - Zeker na incidenten wordt met name (lokale) overheidsorganisaties gevraagd om instrumenten om de veiligheid mee te verbeteren, er bestaat behoefte aan een concreet pakket waarmee op die vraag kan worden ingegaan.
3. Kwaliteit van de aanpak
 - Er zijn talloze (pilot) projecten geweest waarmee grote en minder grote successen zijn geboekt.
 - Met name op bedrijventerreinen zijn met PPS-projecten aansprekende successen geboekt.
 - Gezamenlijkheid kan een sleutel zijn tot een succesvolle aanpak; ondernemers zelf, maar zeker gemeenten en politie hebben echter grote moeite ondernemers tot een gezamenlijk optreden te bewegen.
 - Continuïteit van projecten en maatregelen is echter nogal eens een zwak punt.
 - De kennis over succesvolle maatregelen en projecten is nog minder wijd verbreid of toegankelijk dan wenselijk wordt geacht.
4. Tendens deregulering / successen certificering
 - Het Keurmerk Veilig Wonen blijkt in een grote behoefte te voorzien en vindt gretig aftrek.
 - Een dergelijke certificeringregeling past in de huidige overheidstendens van deregulering / zelfregulering.

Conclusie: er bestaat een duidelijke behoefte om te komen tot een intensievere, meer gemeenschappelijke, meer structurele en kwalitatief betere aanpak van criminaliteit en brandonveiligheid waarin zowel private als publieke partijen een aandeel hebben.

Om hier vorm aan te geven is in juni 1998 groen licht gegeven om een KVO te ontwikkelen.

Wat is het KVO?

Het KVO is een middel om het volgende doel te bereiken: *het bevorderen van een veilige omgeving voor ondernemingen (werknemers en werkgevers) in Nederland door de ontwikkeling van een instrument (het Keurmerk) waarmee de kwaliteit van die veiligheid herkenbaar en gewaarborgd wordt en de continuïteit gegarandeerd.* Het NPC wil daarmee aansluiten bij de goede resultaten die in de afgelopen jaren al behaald zijn met lokale publiek-private samenwerking op het gebied van collectieve beveiliging van bedrijven en winkelcentra.

Het Keurmerk Veilig Ondernemen is een certificeringregeling. Het KVO-certificaat kan behaald worden als ondernemingen (werknemers en werkgevers), gemeente, politie en andere relevante partijen *gezamenlijk* een aantal bewezen effectieve en structurele maatregelen hebben getroffen om de veiligheid op een bedrijventerrein of in een winkelcentrum structureel op een hoger plan te brengen. In deel A t/m E van de KVO-handboeken staat nauwkeurig omschreven op welke wijze men het KVO-certificaat voor de eerste, de tweede en de derde ster kan realiseren.

Hoeveel en welke maatregelen men moet treffen om het KVO-certificaat te halen, hangt af van het niveau van inspanningen die al geleverd zijn om de veiligheid te verbeteren en van het veiligheidsniveau op dat moment. Daar waar al goede maatregelen zijn getroffen of waar de situatie al gunstig is, kan het behalen van het KVO-certificaat een relatief eenvoudige zaak zijn.

Uitgangspunten van het KVO

Het Keurmerk Veilig Ondernemen kent een zevental centrale uitgangspunten en kenmerken.

- Een eenvoudig te hanteren methodiek.
- Adequate, simpele maatregelen met een goede kosten-batenverhouding.
- Veel aandacht voor preventie, onder het motto: 'voorkomen is beter dan genezen'.
- Integrale aanpak: met KVO komt de inbreng van gemeente, politie, brandweer, eigenaren van onroerend goed en winkeliers op een hoog en betrouwbaar niveau.
- Het KVO zorgt voor continuïteit van de aanpak. De kwaliteit van de beveiliging wordt structureel op hoog niveau gehouden.

Componenten van KVO

We kennen nu de aanleiding van KVO, de doelstelling, de uitgangspunten, maar waartoe leidt dit alles. Met andere woorden: we spreken over een certificeringregeling en een keurmerk, maar wat zijn specifiek de onderdelen die hierin terug te vinden zijn.

Dit zijn de belangrijkste:

- de basis wordt gevormd door een analyse van de veiligheidssituatie, die partijen zelf dienen uit te voeren;
- met normen / eisen en aanwijzingen voor te nemen maatregelen al naar gelang de uitkomsten van die analyse;
- waarvan de maatregelen zowel betrekking hebben op door de ondernemer(s), door eigenaars en door de overheid (en eventueel andere relevante partijen) te treffen maatregelen;
- waarbij in het geval van winkelcentra richting gegeven wordt aan de aanpak van winkeldiefstal, fietsendiefstal, inbraak, vernieling, overvallen maar ook aan de veiligheidsbeleving en aan de aantrekkelijkheid van het winkelcentrum, bedreigingen en overlast;
- op een zodanige manier dat het KVO ook fungeert als een concreet onderhandelingsinstrument en -platform tussen ondernemingen en lokale overheid, terwijl tegelijkertijd recht wordt gedaan aan behoud van de eigen verantwoordelijkheden van individuele ondernemingen, ondernemerscollectieven, overheid en andere organisaties;
- dat zeer snel (bijvoorbeeld na incidenten) in praktijk te brengen is;
- met een forse kans op aansprekende resultaten;
- zonder dat daar als buitenproportioneel ervaren lasten voor de ondernemingen tegenover staan;
- waardoor het pakket uiteindelijk in staat is ook een fors deel van de 'twijfelaars' over de streep te trekken en helpt bij het constructief 'samenbinden' van partijen uit een gebied;
- en met voor de andere (lokale) partijen zichtbare voordelen als een goed ondernemersklimaat en vergrote veiligheid in het winkelgebied, minder loze alarmen waaraan aandacht moet worden besteed, minder strijdigheid tussen inbraakwerende voorzieningen en de brandveiligheid;
- en met vrijwel naadloze aansluiting op andere veiligheidsinitiatieven of initiatieven ten aanzien van verbetering van de leefomgeving, versterking van de economische infrastructuur,
- dat verder aan alle betrokkenen ook een prikkel en min of meer een garantie biedt om de maatregelen structureel voort te zetten,
- en om vanaf dat moment structureler en planmatiger met veiligheid om te gaan;
- periodiek gecontroleerd door een onafhankelijke certificeerder;

- en met continue aanpassing van de normen en eisen aan nieuwe ervaringen en inzichten;
- en met een netwerk van professionals dat in staat is ondernemingen (werknemers en werkgevers) en anderen te ondersteunen bij het invoeren en verder ontwikkelen van het KVO.

Wat levert het KVO op voor specifieke partijen?

De voordelen zoals in het bovenstaande omschreven gelden voor alle betrokken partijen. Daarnaast zijn voordelen te noemen die specifieke partijen genieten. Deze worden onderstaand genoemd.

- Voordelen voor *eigenaren en winkeliers*: vermindering bedrijfsschade, goed imago, versterking concurrentiepositie, verzekerbareheid
- Voordelen voor *werknemers*: veiliger en prettiger werken
- Voordelen voor *bezoekers*: prettiger winkelen
- Voordelen voor de *gemeente*: sociaal/economische ontwikkeling van het gebied
- Voordelen voor *politie en brandweer*: efficiënter en effectiever aanpak

Het is, om kort te gaan, voor partijen zeer aantrekkelijk om een keurmerk te halen vanwege de geschetste voordelen in de sfeer van veiligheid en aantrekkelijkheid – koopkrachtbinding! – van het centrum.

Het volgende hoofdstuk geeft stap voor stap aan wat partijen moeten doen om het keurmerk aan te vragen.

In de volgende delen (B t/m E) staan de eisen waaraan moet worden voldaan.

Hoofdstuk 2: aanvraag van het Keurmerk

Met het Keurmerk Veilig Ondernemen bouw je aan de toekomst van het winkelcentrum. Dat klinkt nogal ambitieus, en dat is het ook! Het KVO gaat over de ambitie om door samenwerking tussen de betrokken partners en met behulp van concrete werkafspraken en maatregelen een winkelcentrum neer te zetten waar de consument graag komt. En als de consument het naar zijn zin heeft, hebben de partners in het winkelcentrum daar ook baat bij. Bijvoorbeeld door meer omzet (winkeliers), door minder zorgen over veiligheid (brandweer, politie), en door beter onderhoud (eigenaar/beheerder).

In het kort

Het Keurmerk bestaat uit 3 delen:

1. het organiseren van samenwerking tussen de publieke en private partners en het gezamenlijk aanpakken van veiligheid in het winkelcentrum;
2. veiligheid van de individuele winkels;
3. veiligheid van het winkelcentrum in zijn omgeving.

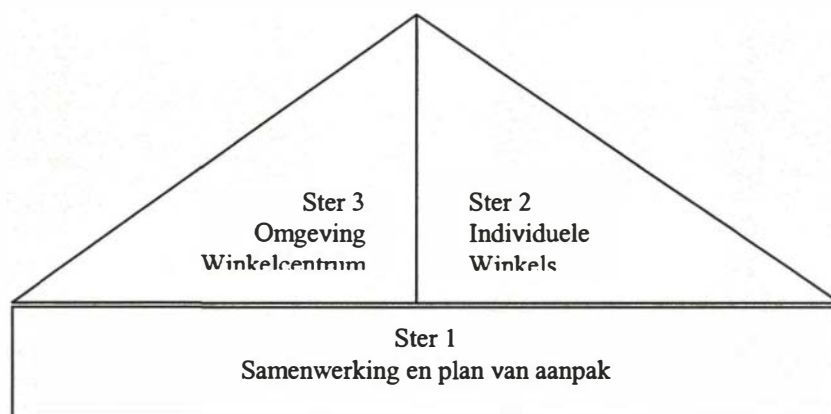
Voor elk deel is een ster te verdienen. Maar pas op: de sterren 2 en 3 krijg je pas als je eerst ster 1 voor publiek private samenwerking en plan van aanpak hebt gehaald.

Wat moet je doen om een of meer sterren te krijgen?

Om te beginnen moet je publiek private samenwerking organiseren. De kracht van het Keurmerk schuilt in duurzame samenwerking. De eisen hiervoor staan in deel B (samenwerking en communicatie) en deel C (plan van aanpak). Als aan de eisen uit deel B en C is voldaan krijgt het winkelcentrum z'n eerste ster. Het halen van die eerste ster is een hele toer, maar als je hem eenmaal hebt is de volgende ster een stuk minder moeilijk. Reken er op dat deze eerste ster relatief veel tijd kost (een jaar of meer!).

Als de samenwerking is georganiseerd kom je toe aan de vraag hoe je de veiligheid in het winkelcentra (verder) wilt organiseren. Je kunt dan kiezen voor de benadering via veiligheid in de individuele winkels (voor eisen zie deel D) of de veiligheid van het winkelcentrum in zijn omgeving (voor eisen zie deel E). De keuze die je maakt wordt bepaald door het ambitieniveau van de gezamenlijke partners.

Als aan de eisen is voldaan krijg je voor deel D en deel E elk een ster. Het maximum aantal sterren is dus 3. Schematisch voorgesteld:



Waar kan je een aanvraag indienen?

De aanvraag voor het Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra wordt gedaan bij de certificatie-instelling. De aanvraagprocedure van het Keurmerk houdt in dat de keurmerkaanvraag beoordeeld wordt aan de hand van de eisen in het handboek.

Ster 1: samenwerking en plan van aanpak

Eerste aanvraag

Ambities verwezenlijken kost vaak veel tijd. Om te zorgen dat het winkelcentrum ook naar buiten toe kan laten zien dat er serieus aandacht wordt besteed aan veilig ondernemen is het bij eerste aanvraag mogelijk om de eerste ster te krijgen als de samenwerking georganiseerd is en er een plan van aanpak is opgesteld. De maatregelen uit deel C hoeven op dat moment nog niet uitgevoerd te zijn, maar het is natuurlijk wel goed daar zo snel mogelijk mee te beginnen.

De vraag die de certificatie-instelling bij eerste aanvraag stelt luidt: is dit plan van aanpak op een goede manier (publiek private samenwerking, lijst maatregelen) tot stand gekomen, is er een probleemanalyse van gemaakt, staan de juiste veiligheidsmaatregelen erin en hebben de mensen met de juiste rol en deskundigheid er aan meegewerkt?

Indien gewenst, kan de beoordelaar een 'voortoets' uitvoeren op enkele relevante stukken bij de keurmerkaanvraag, zodat teleurstellingen worden voorkomen.

Het keurmerk heeft een geldigheidsduur van een jaar, waarna hertoetsing moet plaatsvinden. Bij de eerstvolgende verlenging moeten alle maatregelen uit het plan van aanpak daadwerkelijk gerealiseerd zijn, en moet aan de andere eisen voor verlenging (evaluatie en een nieuw plan van aanpak voor de verbeterpunten!) zijn voldaan.

Verlenging

Tegen het einde van de geldigheidsduur van het Keurmerk wordt door het samenwerkingsverband verlenging aangevraagd bij de certificatie-instelling. De basis voor de verlenging is het evaluatie-verslag (zie ook 3.2 en 3.5) en het plan van aanpak voor de volgende periode.

De vraag die de certificatie-instelling stelt luidt: zijn de voorgenomen maatregelen uit het plan van aanpak uitgevoerd, is er een evaluatie gedaan en is er een plan van aanpak voor de verbeterpunten gemaakt? De certificatie-instelling inspecteert ter plaatse of aan alle eisen voor het KVO-W is voldaan. Indien dat het geval is, mag het winkelcentrum het Keurmerk Veilig Ondernemen blijven voeren.

De aanvraag voor verlenging van het Keurmerk is gebaseerd op de evaluatie van de werkafspraken en beveiligings- en veiligheidsmaatregelen die in het kader van het Keurmerk zijn getroffen. Een minimaal jaarlijkse evaluatie wordt ook geëist in het kader van de kwaliteit van het samenwerkingsverband.

De vragen in de evaluatie zijn: Heeft de samenwerking resultaat opgeleverd? Hebben de getroffen maatregelen het beoogde effect gehad? Welke afspraken zijn niet uit de verf gekomen? Welke zaken zouden moeten worden opgepakt?

De evaluatie wordt uitgevoerd onder verantwoordelijkheid van het samenwerkingsverband. De opstellers van de evaluatie kunnen voor het beantwoorden van de vragen observaties uitvoeren, interviews houden, incidententenregistraties raadplegen en relevante documenten bestuderen.

In de ideale situatie zijn alle werkafspraken en maatregelen effectief, en zijn er derhalve geen verbeterpunten. Op basis van het evaluatieverslag kan dan het Keurmerk worden verlengd. In de meeste gevallen echter zal er op het gebied van de samenwerking, de beveiliging of de veiligheid nog wel het een of het ander te wensen overblijven. Dat levert een aantal verbeterpunten op die leiden tot aanpassing van de werkafspraken en/of de beveiligingsmaatregelen. Als er voor die aanpassingen een plan van aanpak is gemaakt, kan het Keurmerk worden verlengd.

Ster twee: certificering individuele winkeliers

Het uitgangspunt voor het KVO-W is de aanpak van het winkelcentrum *als geheel*. Een goed functionerend samenwerkingsverband van partijen met duidelijke onderlinge werkafspraken is het halve werk, zo is de basisgedachte. Afstemming en

samenwerking binnen het Keurmerk Veilig Ondernemen levert meer veiligheid tegen dezelfde of minder kosten op.

Optimale veiligheid kan echter alleen worden bereikt als ook de individuele winkeliers inspanningen leveren voor de veiligheid in en om hun eigen vestiging. Daarbij gaat het om de beveiliging van hun producten, maar ook om de veiligheid van hun medewerkers en hun klanten.

Daarom is er naast het KVO-W dat voor het centrum als geheel wordt afgegeven, ook een 'Certificaat Veilige Onderneming' beschikbaar. Een winkelier krijgt een dergelijk certificaat door te voldoen aan de eisen uit onderdeel D.

Winkeliers kunnen hun beveiligingsinspanningen op elkaar afstemmen, waardoor er meer en betere samenhang wordt gecreëerd. Zij hoeven straks geen dingen meer dubbel te doen, en ze kunnen met elkaar overleggen over het uitvoeren van concrete beveiligingsacties. Samenwerking en overleg leiden tot inzicht in en invloed op het rendement van de investeringen in beveiliging. Vaak is een deel van de investeringen terug te verdienen door korting op verzekeringspremies. De certificering van individuele winkelvevestigingen valt op eenvoudige wijze te koppelen aan bestaande BORG-certificaten (zie bijvoorbeeld de technische eisen in deel D).

Het resultaat is:

- een certificaat voor de individuele winkelier op basis van duurzame samenwerking in beveiliging binnen het winkelcentrum;
- zekerheid over duurzame aandacht voor veiligheid, op een hoog niveau (namelijk dat van het keurmerk);
- duidelijkheid over de toegevoegde waarde van beveiligingsmaatregelen;
- kostenbesparing door collectieve inkoop (voorbeeld: de winkeliersvereniging kan kortingen bedingen voor advisering, certificering en geleverde beveiligingsproducten, wanneer zij erin slaagt een groep winkeliers zich tegelijkertijd te laten aanmelden voor het certificaat);
- verlaging van de derving die het gevolg is van onveiligheid (bijvoorbeeld door minder winkeldiefstal, minder inbraak en kleinere buit bij inbraak) en
- hogere omzet doordat klanten zich prettiger en veiliger voelen en daardoor langer in het winkelcentrum verblijven.

Wanneer in het eerste jaar 60% van de winkelvevestigingen een certificaat heeft gehaald, komt het centrum als geheel in aanmerking voor de tweede ster. De aanduiding die het mag voeren wordt dan 'Keurmerk Veilig Ondernemen *'. Bij de herkeuringen in het tweede en volgende jaar wordt de drempel voor het mogen behouden van de tweede ster telkens iets hoger gelegd. Zo wordt een continue prikkel tot verbeteren van de veiligheid gegeven. Bovendien wordt 'meeliften' voorkomen: winkeliers die zich niet beveiligen vormen immers een zwakke schakel in de veiligheid. De sprong in de drempelwaarde is telkens 5%. In overzicht:

- In het eerste jaar van aanvraag: 60%
 - Eerste verlenging: 65%
 - Tweede verlenging: 70%
 - Derde verlenging: 75%
 - Vierde en volgende verlenging: 80%.
- Na de vierde verlenging wordt de drempelwaarde niet meer verhoogd.

Ster 3: veiligheidsmaatregelen in de omgeving

Een winkelcentrum kun je niet los zien van zijn omgeving. Het is vaak ook de directe omgeving die grote invloed heeft op het welbevinden van de bezoekers van het winkelcentrum. En we herhalen nog maar eens: als klanten zich veilig en op hun gemak voelen, komen ze graag naar het winkelcentrum en verblijven ze er langer, hetgeen gunstig is voor de omzet van de winkeliers.

Daarom kan er nog een extra ster worden verdiend wanneer het

samenwerkingsverband naast de maatregelen in het winkelcentrum zelf, tevens maatregelen in de omgeving treft. De aanduiding die het mag voeren wordt dan 'Keurmerk Veilig Ondernemen * * *'. De eisen staan in deel E. De eisen gaan bijvoorbeeld over het verhogen van de veiligheid op fiets- en looproutes van/naar het centrum, de kwaliteit van de hoofdentree en de zone daar om heen, het op hoog niveau brengen van de parkeergelegenheid in en om het winkelcentrum en het realiseren van hoogwaardige fietsparkeervoorzieningen.

Deel B Samenwerking en communicatie

Deel B legt de basis voor het behalen van het KVO: het organiseren van een samenwerkingsverband tussen instanties die betrokken zijn bij de veiligheid en het beheer van het winkelcentrum en die door een nauwe samenwerking veiligheid en beheer willen optimaliseren.

Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra, Handboek Bestaande Bouw

Deel A Starten met het Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra

Deel B Samenwerking en communicatie

Overzicht op hoofdlijnen van eisen en gevraagde prestaties:

- 3.1 Gestructureerde samenwerking organiseren
- 3.2 Samenwerking schriftelijk vastleggen
- 3.3 Deugdelijke analyse van prioritaire problemen maken
- 3.4 Werkafspraken voor aanpak van prioritaire problemen maken
- 3.5 Wijze van monitoring van de prestaties vastleggen
- 3.6 Huisregels opstellen en aan het publiek communiceren

Bijlagen

Deel C Plan van Aanpak

Deel D Individuele winkelvevestigingen

Deel E Omgeving

Thema:

Betrokken partijen bij Publiek Private Samenwerking

Gevraagde prestatie:

Partijen die bij de veiligheid en beheer van het winkelgebied betrokken zijn, vormen een gebiedsgebonden samenwerkingsverband.

Specificatie van de prestatie:

Partijen als bedoeld die minimaal betrokken zijn bij het gebiedsgebonden samenwerkingsverband zijn politie, gemeente, brandweer en winkeliers. Indien nuttig worden daarnaast tevens eigenaren onroerend goed, klanten, woningbeheerders en welzijnsinstellingen (bijvoorbeeld jeugd- en jongerenwerk) betrokken en alle andere partijen die tijdens de analyse (zie 3.3) een nuttige rol zouden kunnen vervullen. Indien in of rond het winkelcentrum woningen aanwezig zijn, kan een bewonerscommissie bij het overleg betrokken worden.

Vanuit de gemeente kan de coördinator openbare orde en veiligheid richting geven aan de keuze van de vertegenwoordigers van gemeente, politie en brandweer. Indien wijkbeheer aanwezig is, kan de vertegenwoordiging bottom-up (van onderaf) geregeld worden.

Buiten genoemde partijen kan het samenwerkingsverband uitgebreid worden met de overige partijen. Een lijst met mogelijke partijen is te vinden in bijlage 3.1A, die aan het slot van het hoofdstuk is opgenomen.

In het samenwerkingsverband dienen gemandateerde vertegenwoordigers zitting te hebben. Indien een regionale organisatie voor het behartigen van veiligheid- en beheerbelangen aanwezig is, kan het samenwerkingsverband hierin ingebed worden. Deze regionale organisatie kan het samenwerkingsverband ondersteunen in werkzaamheden en kennis. In bijlage 3.1B wordt deze ondersteunende rol verder besproken.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 3.2: PPS schriftelijk vastleggen
- 3.3: Analyse veiligheidssituatie
- bijlage 3.1A: Mogelijk te betrekken partijen
- bijlage 3.1B: inbedding in regionale organisatie

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

- project Samen Veilig Ondernemen (SVO) in winkelcentrum De Mare, Alkmaar
- Beurspleinpassage, Rotterdam
- Winkelcentrum Zuidplein, Rotterdam
- Wijkwinkelcentrum, Enschede

Nr.: 3.2

KVO-W

Ster 1

Thema:
Publiek Private Samenwerking schriftelijk vastleggen

Gevraagde prestatie:
De samenwerking tussen partijen is schriftelijk vastgelegd.

Specificatie van de prestatie:

In dit document wordt minimaal vastgelegd:

- welke partijen onderdeel uitmaken van het samenwerkingsverband;
- welke partij (en) trekker (s) is/zijn van het samenwerkingsverband (wie dit is/zijn moet voor ieder samenwerkingsverband apart bepaald worden; zie bijlage 3.2);
- wat de doelen zijn van het samenwerkingsverband; waarbij het ambitieniveau zo concreet mogelijk wordt vastgelegd;
- een beschrijving op welke wijze de doelen bereikt zullen worden;
- op welke wijze bepaald wordt of de doelen behaald zijn;
- specifieke rol en bijdrage van partijen;
- rechten en plichten van partijen jegens elkaar;
- procedure in geval van klachten/ontevredenheid van partijen jegens elkaar;
- financiële zaken aangaande de samenwerking;
- duur van het samenwerkingsverband;
- wanneer men de samenwerking en de resultaten evalueert (minimaal jaarlijks) en door wie de evaluatie wordt uitgevoerd.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 3.1: Betrokken partijen
- 3.5: Monitoring
- bijlage 3.2

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:

Analyse van de veiligheidssituatie in het gebied

Gevraagde prestatie:

Er wordt een veiligheidsanalyse van het gebied gemaakt die de prioritaire problemen aangeeft en zo een basis kan vormen voor een gerichte keuze van maatregelen.

Specificatie van de prestatie:

Afspraken over maatregelen (zie 3.4) worden mede op basis van een veiligheidsanalyse van het winkelcentrum gemaakt. Deze analyse kan in een Veiligheidseffect rapportage (VER) opgenomen zijn of een op zichzelf staande inventarisatie van de bestaande problemen zijn.

Maatregelen over de oplossing van deze problemen zijn in de onder 3.4 bedoelde documenten opgenomen en worden gevolgd en gecontroleerd door het samenwerkingsverband (zie 3.1).

Bij de analyse is met de criminaliteitsdriehoek rekening gehouden, dat wil zeggen dat de volgende drie dimensies van het probleem aan de orde komen: situatie, dader, buit/slachtoffer.

Minimaal opgenomen in de veiligheidsanalyse zijn gegevens over de volgende veiligheidsproblemen:

- autoinbraak;
- fietsendiefstal;
- graffiti en vandalisme;
- hangplekken;
- zwerfvuil;
- gevoelens van bedreiging en onveiligheid;
- overval;
- inbraak;
- winkeldiefstal;
- brandstichting;
- zakkenrollerij;
- drugsoverlast.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 3.1: Samenwerkingsverband
- 3.4: Werkafspraken
- 4.1: Analyse behoefte formeel toezicht

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheids Effect Rapportage

Veiligheidsproblemen:

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

In opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties hebben Van Dijk, van Soomeren en Partners uit Amsterdam samen met Berenschot uit Utrecht de Veiligheidseffectrapportage ontwikkeld. Dit instrument bestaat uit 5 modules: Start, Veiligheidsscan, Alternatieven, Maatregelen en Implementatie. De Veiligheidsscan is vergelijkbaar met de analyse van de veiligheidssituatie: mogelijke risico's worden geïnventariseerd en aan de hand van de kans op de risico's en de ernst van de gevolgen worden de risico's geprioriteerd. De 'Handleiding VER' is te bestellen bij het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, directie Brandweer.

Het behalen van het Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra kan één van de maatregelen zijn die in het kader van de VER genomen worden.

Standaardvragenlijsten Politie-monitor, enquête Stadshart Almere (april 2001), Gemeente Almere, Dienst Stadscentrum.

Nr.: 3.4

KVO-W

Ster 1

Thema:

Werkafspraken maken en vastleggen

Gevraagde prestatie:

Het samenwerkingsverband maakt concrete werkafspraken voor maatregelen en activiteiten op het gebied van veiligheid en beheer, en legt deze afspraken vast in een document.

Specificatie van de prestatie:

In het document worden tussen betrokken partijen minimaal werkafspraken gemaakt over de volgende onderwerpen:

- Opleidingen/trainingen winkelpersoneel op het gebied van veiligheid (al dan niet collectief).
- Beveiliging/toezicht en politie-inzet gedurende openings- en sluitingstijden.
- Collectieve geld- en waarde transporten.
- Aangifte en vervolg traject.
- Registratie van incidenten, schades, reparaties, schoonmaak en regulier onderhoud.
- Behandeling van klachten van het publiek.

In het document staat een duidelijke omschrijving van de eigendoms- en beheergrenzen zoals de betrokken partijen die zullen hanteren zodat helder is bij welke partij(en) de verantwoordelijkheid neergelegd is. Ook wordt overeengekomen welk gedeelte van de omgeving in het beheer wordt meegenomen door welke partij, indien dit niet voor alle gebieden duidelijk blijkt te zijn.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 3.1: Betrokken partijen
- 3.3: Analyse veiligheidssituatie
- 3.6: Huisregels

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 3.5

KVO-W

Ster 1

Thema:
Monitoring.

Gevraagde prestatie:

Partijen komen overeen op welke wijze de eigen prestaties worden gemeten en hoe omgegaan wordt met gebleken discrepanties tussen afspraak en werkelijkheid.

Specificatie van de prestatie:

Partijen leggen ten aanzien van monitoring ten minste schriftelijk vast:

- dat er een werkgroep voor monitoring wordt ingesteld en wie daarin zitting hebben;
- welke indicatoren worden gemeten;
- dat een publieksmeting wordt gehouden om de beleving van het publiek in kaart te brengen;
- wie de metingen uitvoert- en erover rapporteert;
- frequentie van meting (bijvoorbeeld halfjaarlijks);
- binnen welke termijn partijen maatregelen hebben genomen om discrepanties tussen afspraak en werkelijkheid weg te werken (bijvoorbeeld 1 maand).

Verwijzing binnen KVO-W:

3.2: PPS schriftelijk vastleggen

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 3.6

KVO-W

Ster 1

Thema:
Huisregels

Gevraagde prestatie:

Het samenwerkingsverband stelt huisregels op voor het gewenste gedrag van het publiek in het centrum en communiceert deze regels aan het publiek.

Specificatie van de prestatie:

Huisregels hebben in ieder geval betrekking op:

- ongewenst gedrag dat aanleiding kan geven tot verwijdering uit het centrum, bijvoorbeeld baldadig gedrag en hinderlijke aanwezigheid van daklozen of verslaafden;
- colportage, straatmuziek, optredens;
- schoon en netjes houden;
- melden van klachten en verdachte situaties.

De behandeling van klachten en meldingen van het publiek is zodanig geregeld, dat een klager/melder:

- weet waar hij moet zijn (één loket, waar hij zonodig wordt doorverwezen);
- zijn klacht 24 uur per dag en 7 dagen per week kwijt kan;
- tijdens openingsuren van het centrum persoonlijk te woord wordt gestaan;
- terughooft wat er met zijn klacht/melding is gedaan.

Het melden van onregelmatigheden door het publiek wordt gestimuleerd: het telefoonnummer dat zij kunnen bellen is eenvoudig te onthouden (zodat de kans groot is dat een passant het nummer niet eerst moet opzoeken) en staat duidelijk bij de huisregels vermeld.

De huisregels worden actief en herkenbaar gecommuniceerd door middel van bijvoorbeeld posters op strategische plaatsen (denk aan alle entrees) of achterop een parkeerkaartje.

Verwijzing binnen KVO-W:

3.4: Werkafspraken

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

hangplekken
vandalisme
zwerfvuil
onveiligheidsgevoelens

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Bijlagen

3.1

A) Indien relevant in het samenwerkingsverband te betrekken partijen (buiten gemeente, politie, brandweer, eigenaren en winkeliersvereniging).

- Verzekeraars
- Openbaar Ministerie; indien aanwezig: project Justitie in de Buurt
- Bureau Halt
- Directie van scholen
- Kamer van Koophandel
- MKB
- Bedrijfschap Detailhandel
- Gemeentelijke diensten zoals Welzijn en Economische zaken
- Bij een woonfunctie van het winkelgebied:
 - woningbouwcorporaties
 - bewonersorganisaties/vereniging van eigenaren
- Consumentenorganisaties (bijvoorbeeld vrouwen advies commissie)

Met name in de informatie-verzamelfase is het betrekken van bewonersvereniging, woningcorporaties en welzijnsinstellingen belangrijk.

Indien dit efficiënt wordt geacht, kunnen werkgroepen worden samengesteld voor specifieke thema's of maatregelen, waarin alleen de daarvoor relevante partijen zitting hebben. Deze werkgroepen hangen 'onder' het centrale samenwerkingsverband en hoeven dan eventueel niet tevens zitting te hebben in deze overkoepelende organisatie.

B) Indien een regionale organisatie voor het behartigen van veilig- en beheerbelangen aanwezig is, kan het samenwerkingsverband daarin ingebed worden. Dit kan bijvoorbeeld één van de zeven regionale platforms van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing zijn. De regionaal werkende organisatie kan het samenwerkingsverband ondersteunen in werkzaamheden en kennis. Mogelijke taken zijn:

- Opstellen convenant en samenwerkingsafspraken.
- Kennis op het gebied van veiligheid en beheer.
- Administratieve ondersteuning.
- Opzetten en beheren van registratie/analysesystemen.
- Opzetten draaiboeken voor calamiteitenplannen.
- Organiseren van oefeningen.
- Aanbieden van cursussen en trainingen.
- Selectie van toezicht-/beveiligingsorganisatie.
- Toezien op de kwaliteit van toezicht-/beveiligingsorganisatie.
- Opstellen van evaluaties.

Meer informatie over de zeven regionale platforms van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing is te vinden op <http://www.npc-web.nl>.

Indien geen regionale organisatie aanwezig is, dient het samenwerkingsverband zelf voor bovenstaande zaken zorg te dragen, waarbij ondersteuning kan worden verkregen van netwerken van professionals.

3.2

Op internet (<http://www.veiligondernemen.nl>) is een voorbeeld-document te vinden dat inzicht geeft in de rol die de verschillende partijen in het samenwerkingsverband kunnen spelen.

Dit document schetst de structuur van het project 'Samen Veilig Ondernemen'.

In dit project werken partijen samen in drie verbanden: kernteam, wijkplatform en wijkteam.

De in 3.1 (en bijbehorende bijlage) genoemde partijen vervullen een rol in de verschillende verbanden, die in het bedoelde document per verband worden omschreven.

Uit de ervaring van de pilot projecten die onderhavig keurmerk in 2000 en 2001 hebben getest, blijkt dat het initiatief voor het traject veelal bij de politie en/of de gemeente ligt. De trekkersrol ligt vervolgens in de meeste gevallen bij de gemeente.

Deel C Plan van Aanpak

Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra, Handboek Bestaande Bouw

Deel A Starten met het Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra

Deel B Samenwerking en communicatie

Deel C Plan van Aanpak

Overzicht op hoofdlijnen van eisen en gevraagde prestaties:

Toezicht

- 4.1 Er is een analyse gemaakt van de problematiek ter plaatse en van de behoefte aan formeel toezicht bij winkeliers en publiek.
- 4.2 Er is gestructureerd en georganiseerd toezicht ingesteld in het winkelcentrum, naar aard en omvang afgestemd op problemen en behoeften.
- 4.3 Toezichtorganisaties voldoen aan wettelijke eisen.
- 4.4 Toezichthouders zijn getraind in deëscalerend optreden.
- 4.5 Bij een afsluitbaar winkelcentrum is er een elektronisch alarmsysteem en een goed geregelde opvolging van een alarm.
- 4.6 Wanneer de toezichtfunctie wordt ondersteund door videobewaking wordt waarnemings- en opvolgingsgarantie geboden, en vindt toepassing van het systeem plaats conform de wet.
- 4.7 Integratie alarmopvolging individuele winkels en (waar van toepassing) integratie alarmopvolging centrale toegangsdeuren van het winkelcentrum.

Bijlagen

Onderhoud

- 5.1 Er is een onderhoudsplan

Bijlagen

Bouwkundige eisen openbare ruimtes winkelcentrum

- 6.1 De gevel is attractief, draagt bij aan zichtbaarheid, etc.
- 6.2 De centrale publieksruimte is attractief, overzichtelijk, etc.
- 6.3 Nevenruimten voldoen zoveel mogelijk aan dezelfde eisen voor ruimtelijke veiligheid als de centrale ruimte(n)
- 6.4 Kiosken en overige los in de ruimte geplaatste objecten zijn attractief en belemmeren het zicht zo min mogelijk
- 6.5 Terrassen in de publieke ruimte worden uitstekend onderhouden.
- 6.6 De laad- en loszone hindert het publiek zo min mogelijk, is veilig voor het eigen personeel en beveiligd tegen betreding door onbevoegden
- 6.7 Puien van winkels zijn attractief en dragen bij aan doorzicht en overzicht; uitstallingen belemmeren geenszins de publieksstroom
- 6.8 Brandveiligheid zowel organisatorisch als bouwkundig regelen
- 6.9 Voldoende en veilige toiletvoorzieningen

Bijlagen

Deel D Individuele winkelvestigingen

Deel E Omgeving

Toezicht

Toezicht is essentieel om een winkelcentrum schoon, heel en veilig te houden. In dit hoofdstuk worden de eisen ten aanzien van toezicht behandeld. Er wordt onderscheid gemaakt tussen informeel, formeel en elektronisch toezicht. Toezicht moet naar aard en omvang afgestemd worden op de behoefte en de problemen ter plaatse.

Overzicht op hoofdlijnen van de eisen en gevraagde prestaties:

- 4.1 Er is een analyse gemaakt van de problematiek ter plaatse en van de behoefte aan formeel toezicht bij winkeliers en publiek.
- 4.2 Er is gestructureerd en georganiseerd toezicht ingesteld in het winkelcentrum, naar aard en omvang afgestemd op problemen en behoeften.
- 4.3 Toezichtorganisaties voldoen aan wettelijke eisen.
- 4.4 Toezichthouders zijn getraind in deëscalerend optreden.
- 4.5 Bij een afsluitbaar winkelcentrum is er een elektronisch alarmsysteem en een goed geregelde opvolging van een alarm.
- 4.6 Wanneer de toezichtfunctie wordt ondersteund door videobewaking wordt waarnemings- en opvolgingsgarantie geboden, en vindt toepassing van het systeem plaats conform de wet.
- 4.7 Integratie alarmopvolging individuele winkels en (waar van toepassing) integratie alarmopvolging centrale toegangsdeuren van het winkelcentrum.

Thema:

Analyse van de behoefte aan formeel toezicht

Gevraagde prestatie:

Als onderdeel van de veiligheidsanalyse is een analyse gemaakt van de behoefte aan formeel toezicht bij winkeliers en publiek.

Specificatie van de prestatie:

Om het juiste type en de intensiteit van de behoefte aan toezicht te bepalen, te beoordelen en eventueel aan te passen is een degelijke analyse van de problemen en de behoefte aan toezicht gemaakt. In de analyse wordt een klantenpanel gevraagd naar hun ervaringen in het winkelcentrum.

Op basis van de analyse kan over de volgende aspecten van toezicht worden besloten: de hoeveelheid, de tijden, de soort en de mogelijke combinaties van soorten toezicht.

Een deel van de analyse en de benodigde maatregelen kunnen betrekking hebben op de individuele winkelvevestigingen (ster 2) of op de omgeving (ster 3). De maatregelen die niet op de eerste ster (het winkelcentrum als geheel) betrekking hebben, hoeven niet in het plan van aanpak voor de eerste ster opgenomen te worden. Deze komen bij deel D (ster 2) of E (ster 3) weer terug.

Het gebied waarop toezicht wordt uitgeoefend, kan behalve uit het winkelcentrum ook uit de omgeving bestaan. Welk deel van de omgeving dit moet zijn, wordt in de analyse onderzocht.

Richtlijnen bij de bepaling van het toezicht naar aard en omvang:

- servicegerichte, klantvriendelijke aanpak;
- repressieve aanpak alleen bij ernstige, aanhoudende problemen, zo snel mogelijk na het onder controle krijgen van deze situatie overschakelen op de servicegerichte aanpak;
- inschakelen van betaalde toezichthouders nooit volledig in de plaats stellen van de eigen rol van winkeliers in het toezicht.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 3.3: de in 3.3 bedoelde analyse is een voorloper van de analyse zoals bedoeld in 4.1; de prioritaire problemen moeten dus in de analyse terugkomen.
- 4.2: Georganiseerd formeel toezicht
- 4.5: Alarmsysteem
- 4.6: Videobewakingssysteem

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:

Georganiseerd en gestructureerd formeel professioneel toezicht

Gevraagde prestatie:

Er vindt georganiseerd en gestructureerd toezicht in het winkelgebied plaats door een toezichtorganisatie.

Specificatie van de prestatie:

Er vindt gestructureerd en georganiseerd toezicht plaats in het winkelgebied, naar aard en omvang afgestemd op problemen en behoeften. Kenmerk van het toezicht is verder, dat het toezicht collectief wordt aangeboden of georganiseerd is.

Het samenwerkingsverband (zie 3.1) treedt op als opdrachtgever of wijst één van de deelnemende partijen aan om namens het samenwerkingsverband het opdrachtgeverschap te vervullen. Het contract bevat prestatie-afspraken, bijvoorbeeld over de tijd die maximaal mag zitten tussen melding en ter plaatse zijn. Meldingen kunnen zowel komen van de alarmcentrale, winkeliers of het publiek.

Richttijd na ontvangst melding: 15 minuten bij surveillance op afstand, 2 minuten bij surveillance ter plaatse.

Er bestaat een leidraad voor de toezichtorganisatie hoe met om moet gaan met handhaving in het algemeen en in privé-gebied in het bijzonder. Leidraad zijn de huisregels. Deze huisregels zijn bekend bij de toezichtorganisatie die voor het centrum en eventueel voor bepaalde individuele winkelvestigingen zijn vastgelegd.

Huisregels vergemakkelijken het werk van de toezichthouders (zie ook 3.6). De huisregels hangen bijvoorbeeld op posters bij de entrees of worden door toezichthouders gecommuniceerd. Het werkt pro-actief als toezichthouders potentiële doelgroepen benaderen. Dat kan ook buiten het winkelcentrum plaatsvinden, bijvoorbeeld een informaties bij de brugklassen op scholen in de omgeving.

Bij een winkelgebied dat gedurende de sluitingstijden afsluitbaar is, dient het openen en sluiten alsmede een openingsronde en brand-sluitronde van het winkelgebied te worden uitgevoerd door de toezichtorganisatie.

Meer informatie over toezichthouders is te vinden in bijlage 4.2.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 3.1: Samenwerkingsverband
- 3.6: Huisregels
- 4.3: Toezichtorganisatie
- 4.5: Alarmsysteem
- 4.6: Videobewakingssysteem
- 4.7: Integratie alarmopvolging
- 7.5: Huisregels
- bijlage 4.2: Toezichthouders

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

In het Beveiligings Jaarboek staan namen en adressen van mogelijke toezichtorganisaties: Beveiligings Jaarboek 2000, 18^e editie, Samsom, Alphen aan den Rijn.

In winkelcentrum Zuidplein in Rotterdam is het probleem van rondhangende jongeren in het winkelcentrum structureel aangepakt. De politie is hier samen met een vertegenwoordiger van het winkelcentrum op scholen aan brugklassers gaan vertellen welke problemen er zijn. Met een dergelijke benadering kan een positieve gedragsontwikkeling gestimuleerd worden.

Thema:
Toezichtorganisatie

Gevraagde prestatie:
Toezichtorganisaties voldoen aan wettelijke eisen.

Specificatie van de prestatie:

De door het samenwerkingsverband ingehuurd of ter beschikking gestelde toezichtorganisatie voldoet aan alle wettelijke eisen en bepalingen met betrekking tot haar organisatie, personeel en uitvoering. Tussen de toezichtorganisatie en het samenwerkingsverband vindt regelmatig (bijvoorbeeld 1 keer per maand) overleg plaats.

Het betreft organisaties met als primaire taak bevordering van veiligheid, die in het winkelgebied worden ingezet ter bevordering van de veiligheid. Bedoelde organisaties worden aangeduid als een bedrijfsbeveiligingsorganisatie, particuliere beveiligingsorganisatie, stadswachtorganisatie, toezicht en/of service organisatie en politieorganisatie. Het betreffen legitieme organisaties waarbij de inzet en uitvoering van diensten conform wettelijke bepalingen geschieden. Bedoelde organisatie heeft omstandigheden geschapen zodanig dat haar medewerkers toegerust zijn op hun taak en diensten op een kwalitatief juiste wijze kunnen uitvoeren. Uitbesteding van diensten door bedoelde organisatie aan derden of het inzetten van personen die bij derden in dienst zijn, vindt niet plaats. Voor zover van toepassing dienen bedrijven te voldoen aan het gestelde in de wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. De overige organisaties, de politie uitgesloten, dienen lid te zijn van Stichting Stadswacht Nederland en te voldoen aan de door deze organisatie gestelde richtlijnen.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 4.2: Georganiseerd formeel toezicht
- bijlage 4.3A: Formeel kader toezichtorganisaties
- bijlage 4.3B: Rol beveiligingsorganisaties

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

- Keurmerk Toezichtorganisatie ontwikkeld door Stadswacht Nederland (verdere informatie in bijlage 4.3A)
- Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus
- Politiewet
- APV

Veiligheidsproblemen:

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 4.4

KVO-W

Ster 1

Thema:

Deëscalerend optreden

Gevraagde prestatie:

De toezichthouders zijn getraind in deëscalerend optreden.

Specificatie van de prestatie:

De toezichthouders treden deëscalerend op bij incidenten waarin publiek onderling ruzie krijgt of zichzelf door publiek worden geprovoceerd.

Dit geldt voor alle toezichthoudende instanties (politie, stadswacht, beveiligingsbedrijven, etc.) die in het centrum werkzaam zijn. De vaardigheden hiervoor hebben ze tijdens speciale trainingen opgedaan. Deëscalerend optreden wordt regelmatig geoefend. De trainingen en oefeningen worden geëvalueerd en waar nodig aangepast.

Incidenten die zich voorgedaan hebben worden in een werkbespreking van de betrokken toezichthouders en hun ploegleider geëvalueerd.

Verwijzing binnen KVO-W:

4.3: Toezichtorganisatie

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

hangplekken
bedreiging
onveiligheidsgevoelens

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 4.5	KVO-W	Ster 1
----------	-------	--------

Thema: Alarmsysteem winkelcentrum als geheel

Gevraagde prestatie: Indien bij een afsluitbaar winkelcentrum tot toepassing van een elektronisch alarmsysteem besloten wordt, dient de opvolging goed geregeld te zijn.

Specificatie van de prestatie: Uit de analyse van de behoefte aan formeel toezicht (zie 4.1) blijkt in hoeverre behoefte is aan formeel toezicht. Op grond van deze analyse k�n besloten worden een elektronisch alarmsysteem toe te passen. Indien bij een afsluitbaar winkelcentrum tot toepassing van een elektronisch alarmsysteem gedurende de sluitingstijden besloten wordt, dient de alarmering via een Particuliere Alarm Centrale (PAC) te lopen, die aan de eisen van de "Regeling PAC" voldoet. De installatie gebeurt door een BORG-erkende leverancier en het onderhoud voldoet aan de BORG-regeling. De manager van het winkelcentrum wordt geïnstrueerd over de werking van de installatie. De alarmopvolging dient goed geregeld te worden. De alarmopvolgende instantie (zie 4.2) is binnen 15 minuten na het ontstaan van de elektronische alarmmelding ter plaatse. De alarmopvolgende organisatie beschikt over de sleutels van het betreffende object. Alarmmeldingen worden met ter beschikking staande technieken zo goed mogelijk geverifieerd, zodat loos alarm tot het minimum blijft beperkt. Het verdient aanbeveling een boetesysteem in te voeren voor het onnodig veroorzaken van vals alarm door het betreden van de beveiligde ruimte door een ondernemer buiten winkeltijden.

Verwijzing binnen KVO-W: - 4.1: Analyse behoefte formeel toezicht - 4.2: Georganiseerd formeel toezicht - 4.6: Videobewakingssysteem - bijlage 4.5: Regeling PAC en wettelijk kader	Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken: - Regeling Particuliere Alarm Centrale (PAC) - Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus	Veiligheidsproblemen: inbraak
---	---	---

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:
Videobewakingssysteem

Gevraagde prestatie:
Indien tot toepassing van Video Camera Toezicht (VCT) is besloten, wordt waarnemings- en opvolgingsgarantie geboden.

Specificatie van de prestatie:

Uit de analyse van de behoefte aan formeel toezicht (zie 4.1) blijkt in hoeverre behoefte is aan formeel toezicht. Op grond van deze analyse kan besloten worden Video Camera Toezicht toe te passen.

Indien camera's worden toegepast, zijn ze aangesloten op een gesloten VCT-net en worden gedurende de van toepassing zijnde uren bekeken in een Video Observatie Post (VOP). In geval van een alarm worden automatisch aan de beelden van de alarmlocatie in de VOP de hoogste prioriteit gegeven.

De VOP-centralist, die afkomstig is van een onder 4.2 bedoelde organisatie, zorgt naar aanleiding van de beelden voor een adequate alarmopvolging.

Gedurende de sluitingstijden worden de elektronische alarminstallatie(s) (indien aanwezig, zie 4.5) gekoppeld aan het VCT-net, zodat in geval van een elektronisch alarm de beelden van de alarmlocatie kunnen worden opgenomen.

De uitvoering van VCT vindt plaats conform de op dit toepassingsgebied betrekking hebbende wet- en regelgeving.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 4.1: Analyse behoefte formeel toezicht
- 4.2: Georganiseerd formeel toezicht
- 4.5: Alarmsysteem
- bijlage 4.6: Wettelijk kader

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

- Wet op de Privacy
- Wet persoonsregistratie

Veiligheidsproblemen:

inbraak
winkeldiefstal
overval
onveiligheidsgevoelens
brandstichting

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:

Integratie alarmopvolging individuele winkels en (waar van toepassing) integratie alarmopvolging centrale toegangsdeuren van het winkelcentrum.

Gevraagde prestatie:

De winkels in het centrum zijn aangesloten op een Particuliere Alarmcentrale (PAC) als er een alarmsysteem voor het totale winkelcentrum is, of hebben doorkoppeling daarnaar geregeld via hun eigen PAC.

Specificatie van de prestatie:

Indien individuele winkelvestigingen zijn voorzien van een elektronisch alarmsysteem en indien het winkelcentrum (als geheel) is voorzien van een elektronisch alarmsysteem, zijn ze gekoppeld via een gecertificeerde Particuliere Alarmcentrale (PAC).

Bij een alarmmelding kunnen de eventueel verschillende PAC's direct, dat wil zeggen zonder tussenkomst van een andere PAC, communiceren met de met alarmopvolging belaste persoon van een beveiligingsorganisatie.

Als winkels puur zijn aangewezen op eigen alarm, geldt de NCP-norm (zie 7.16) maar blijft het idee van integratie zoveel mogelijk overeind. Dat wil zeggen alle winkels dezelfde PAC, of minimaal dezelfde surveillant die door diverse PAC's aangestuurd kan zijn.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 4.2: Georganiseerd formeel toezicht
- 7.16: Meeneem beperkende maatregelen
- bijlage 4.5: Regeling PAC en wettelijk kader

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

inbraak

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Winkelcentrum Middenwaard te Heerhugowaard is deelnemer aan een collectief beveiligingsproject in Heerhugowaard. Bij dit project krijgt de collectieve surveillant van diverse PAC's alarmmeldingen door. Dit vindt primair plaats via een sema-digit. In het venster van de sema-digit verschijnt een unieke code die correspondeert met een bedrijf of winkel. Zonder spraakverbinding kan de surveillant zo op de hoogte worden gebracht van een alarm. Indien aanvullende informatie nodig is, of bij storing van de sema-digit, kan de PAC de mobiele surveillant direct opbellen via zijn GSM-toestel.

Bijlagen

4.2

De volgende toezichthouders kunnen onderscheiden worden.

Politie

Politiesurveillanten hebben volledige opsporingsbevoegdheid maar een beperkte taakstelling, richten zich vooral op toezichttaken (bijv. verkeers- en parkeertoezicht en algemeen toezicht zoals surveillance in de binnenstad), afhandeling van lichtere aanrijdingen en lichte vormen van criminaliteit.

Politieagenten en hoger hebben volledige opsporingsbevoegdheid. Alle voorkomende (politie)taken worden verricht.

Buitengewone opsporingsambtenaren

Buitengewone opsporingsambtenaren hebben een beperkte opsporingsbevoegdheid, gericht op hun functie. Gedacht kan worden aan reinigungsagenten en parkeercontroleurs.

Stadswachten en toezichthouders

Stadswachten en toezichthouders (in dienst van de overheid) voeren alleen werkzaamheden uit in de (semi) publieke ruimte.

Zij hebben geen bijzondere bevoegdheden, maar houden zich bezig met functioneel toezicht, hulpverlening, hebben een oog en oorfunctie voor andere gemeentelijke diensten en de politie (b.v. rapportage van schade aan straatmeubilair). Daarnaast hebben zij een verwijfsfunctie voor de burgers.

Private service- en toezichthouders

Net als de hierboven genoemde stadswachten en toezichthouders voeren zij alleen werkzaamheden uit in de (semi) publieke ruimte. Zij hebben ook geen bijzondere bevoegdheden, maar houden zich bezig met functioneel toezicht, hulpverlening, hebben een oog en oorfunctie voor andere gemeentelijke diensten en de politie (b.v. rapportage van schade aan straatmeubilair). Daarnaast hebben zij een verwijfsfunctie voor de burgers. In tegenstelling tot de hierboven genoemde stadswachten en toezichthouders zijn zij in dienst van een privaat bedrijf.

Particuliere beveiliging

Beambten kunnen in dienst zijn bij een particuliere beveiligingsorganisatie, die diensten levert aan andere bedrijven. Deze laatste kunnen ook een eigen bedrijfsbeveiligingsdienst hebben. Beveiligingsbeambten hebben geen bijzondere bevoegdheden. Ze houden zich bezig met toezicht en het bewerkstelligen van orde en rust. Dit is voornamelijk gericht op een privaat belang: ze werken in (semi) private ruimten met als achterliggend doel de continuïteit van een bedrijf of organisatie veilig te stellen.

Binnen de beveiliging zijn verschillende functies te onderscheiden:

- **winkelsurveillant**
Deze houdt zich bezig met voetsurveillance door een winkel of winkels. Hij mag (zoals iedere burger) wanneer er sprake is van verdacht personen deze op heterdaad aanhouden.
- **mobiel surveillant**
Deze houdt zich bezig met alarmopvolging / sleutelhouderschap, brand- en sluitronden, openingsronden, interne- en externe inspecties en soms met begeleidingen. Ook kan hij winkelpersoneel bij sluitingstijd begeleiden.

Service en toezicht

Ook kan het voorkomen dat zogenaamde servicebedrijven zich onder andere met toezicht bezighouden. Te denken valt aan iemand (servicemedewerker) bij de ingang van een winkel die de binnenkomende mensen groet, wegwijst maakt in de winkel en tegelijkertijd door zijn aanwezigheid functioneel toezicht uitoefent. Deze bedrijven vallen niet onder de wet particuliere beveiligingsbedrijven en recherchebureaus. Hieronder vallen beveiligingsorganisaties wel. Op dezelfde manier kan ook winkelpersoneel en schoonmaakpersoneel (naast het uitoefenen van hun primaire taak) toezicht houden.

Al deze personen die zich bezig houden met toezicht als nevenfunctie, moeten snel en direct in contact kunnen komen met de politie respectievelijk de beveiligingsorganisatie.

Daarnaast is het goed als formele toezichthouders zich service verlenend opstellen. Zij kunnen bijvoorbeeld wegwijs maken, vragen beantwoorden en klachten noteren. Hun voorkomen en optreden moet het publiek uitnodigen de toezichthouder te benaderen met vragen en klachten. Zoals uit het bovenstaande blijkt kunnen toezicht en service gecombineerd worden. De functies krijgen op die manier in het winkelcentrum een belangrijke meerwaarde.

4.3A

Door Stadswacht Nederland wordt momenteel gewerkt aan de ontwikkeling van een Keurmerk Toezichtorganisatie. Informatie via Stadswacht Nederland (<http://www.swn.nl>).
Wet particuliere beveiligingsorganisaties en recherchebureaus. Informatie via directie Voorlichting van het Ministerie van Justitie (<http://www.minjust.nl>).
Politiewet, Algemeen Plaatselijke Verordening (APV). Voor bovenstaande wet- en regelgeving geldt dat zij in de regel via internet op te vragen is. Bij APV dient opgemerkt te worden dat deze per stad kan verschillen.

4.3B

In het *integraal veiligheidsplan* van juni 1999 staat de mogelijkheid genoemd voor een (grotere)rol van de particuliere beveiligingsorganisaties in het publieke domein. Het zou dan mogelijk zijn, onder bepaalde voorwaarden, dat beveiligingsorganisaties ook met algemeen toezicht in het publieke domein kunnen worden belast.

Voor collectieve winkelsurveillance wordt verwezen naar het beursplein passage te Rotterdam, Hoog Catharijne in Utrecht, Collectieve beveiliging binnenstad Alkmaar. Alarmering door de winkelier kan plaats vinden via een zogenaamde assistentieset. In geval van alarm kan de winkelier op een kastje een knop indrukken, waardoor de winkelsurveillant gealarmeerd wordt. Alarmering van de winkelsurveillant kan ook geschieden via de reguliere telefoon, waarbij het GSM nummer van de winkelsurveillant vooraf geprogrammeerd is. Door middel van nummerherkenning kan de surveillant direct zien vanuit welke winkel is gebeld.

Voor toezicht/ beveiliging in de passages wordt verwezen naar winkelcentrum Middenwaard te Heerhugowaard, alwaar de stadswacht algemeen toezicht in de passages uitoefent. Ook kan verwezen worden naar de Kalvertoren in Amsterdam waar particuliere beveiliging in de passages toezicht uitoefent.

4.5

Borg 2.0 regeling voor PAC's.

Informatie met betrekking tot het bovenstaande is op te vragen via het Nationaal Centrum voor Preventie (NCP) (<http://www.ncpreventie.nl>).

Wet Particuliere Beveiligingsbedrijven en Recherchebureaus (wettelijk regime voor PAC's). Informatie via directie Voorlichting van het Ministerie van Justitie (<http://www.minjust.nl>).

4.6

Voor legale VCT toepassingen is de Wet op de privacy en de Wet op de persoonsregistratie van belang. Deze informatie is op te vragen bij de directie Voorlichting van het Ministerie van Justitie (<http://www.minjust.nl>).

Daarnaast is door Senter (een agentschap van het Ministerie van Economische Zaken) de Handreiking Cameratoezicht uitgegeven, waarin aandachtspunten bij het overwegen en realiseren van cameratoezicht in de openbare ruimte worden gegeven (www.senter.nl).

Onderhoud

'Schoon en heel' zijn voor de beleving van een winkelcentrum door het publiek van groot belang. Om die reden is een apart blok met eisen ten aanzien van onderhoud opgenomen, waaraan voldaan moet worden om het 'Keurmerk Veilig Ondernemen' te kunnen behalen.

De eisen voor het onderhoud van een winkelcentrum zijn in drie categorieën gesplitst:

- lange termijn onderhoud, onafhankelijk van onregelmatigheden;
- reparatie, dat wil zeggen onderhoud als reactie op defect of vernieling;
- schoonmaak.

Deze drie categorieën hebben gemeen, dat ze een planmatige aanpak vereisen. Het hoofdstuk 'onderhoud' is daarom samen te vatten in één eis:

5.1 Er is een onderhoudsplan

Thema:
Onderhoudsplan

Gevraagde prestatie:

Er is een gezamenlijk door partijen opgesteld onderhoudsplan met een hoog ambitieniveau voor het winkelcentrum. Het onderhoudsplan wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld.

Specificatie van de prestatie:

Een hoog ambitieniveau houdt in, dat gestreefd wordt naar een publieksoordeel waarbij 60% van de respondenten voor netheid het rapportcijfer 8 of hoger geeft.

In het plan zijn niet alleen de ruimten en objecten binnen het centrum maar ook de grensgebieden uitgewerkt. De beheergrenzen zijn voor de beheerders duidelijk maar hoeven door het publiek niet opgemerkt te worden (zie ook 3.4). In het onderhoudsplan zijn de reguliere schoonmaak- en onderhoudsprogramma's opgenomen. Daarnaast wordt echter ook rekening gehouden met specifieke omstandigheden, bijvoorbeeld een vaste avond waarop veel publiek passeert of rondhangt.

Voor calamiteiten (bijvoorbeeld glas, splinters of een plas olie op de vloer, waardoor het publiek in gevaar wordt gebracht) is een draaiboek opgesteld, zodat het probleem binnen 15 minuten verholpen wordt.

In het onderhoudsplan worden afspraken met bijvoorbeeld leveranciers opgenomen.

In het onderhoudsplan zijn de volgende gebieden afzonderlijk gespecificeerd:

- hoofdentree: als visitekaartje extra aandacht nodig;
- stijgpunten: voorkom gevaarlijke situaties, let bij lift extra op urine en repareer de lift binnen 12 uur na constatering defect;
- aansluiting op de omgeving;
- kiosken, kramen, uitstapruimte en balies;
- wegwijzers, prullenbakken, zitbanken, PIN-automaten, reclameobjecten, plantenbakken, kunstwerken (bijvoorbeeld fontein);
- straatrinoirs/ toiletten: permanent beheer of periodieke controles (bijv. elke 2 uur) die voor publiek zichtbaar worden geregistreerd;
- verlichting/ ramen: regelmatig schoonmaken, max. 20% depreciatie, reparatie binnen 24 uur;
- containers, publieke recycling.

Gespecificeerd moet worden welke partij voor elk van de genoemde deelgebieden verantwoordelijk is.

Verder aandachtspunt is:

- leegstand pand of etalage (onderverhuren);
- zelfwerkzaamheid van winkeliers: verwachte rol van winkeliers in toezicht en signalering.

Er is een procedure voor klachten over het onderhoud en reparatieverzoeken schriftelijk vastgelegd. Daarin is opgenomen dat erop wordt gereageerd, wie er op reageert en op welke termijn actie wordt ondernomen (na ontvangst van het reparatieverzoek).

Verwijzing binnen KVO-W:

- 3.4: Werkafspraken
- 6.4: Kiosken
- 6.9: Toiletvoorzieningen
- Bijlage 5.1: Onderhoudsplan

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

zwerfvuil
graffiti
vandalisme
brandstichting
onveiligheidsgevoelens

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Bijlagen

5.1

In een onderhoudsplan is zowel aandacht voor het schoonmaken als voor reparatie. Bij voorkeur vinden wekelijks controles plaats op het voldoen aan de gestelde prestaties.

Herkenbaarheid schoonmaakpersoneel

Om het publiek duidelijk te maken dat veel waarde wordt gehecht aan een schoon winkelcentrum, is het goed het schoonmaakpersoneel herkenbaar (uniform en nadrukkelijk aanwezig) te laten zijn.

Calamiteiten-draaiboek

Voor schoonmaakcalamiteiten is een draaiboek gemaakt, zodat duidelijk is wie in welke gevallen verantwoordelijk is voor het snel verhelpen van de calamiteit. Een partij (kan zijn een individuele ondernemer of, in grote winkelcentra, een complete schoonmaakkploeg) vervult de functie van een vliegende keeper om binnen 15 minuten in actie te kunnen komen voor het geval dat er vuil op de grond ligt dat het publiek in gevaar brengt, bijvoorbeeld glas of olie.

Hoofdentree

De hoofdentree is het visitekaartje van een winkelcentrum en in het onderhoudsplan is voor deze plaats dan ook bijzondere aandacht nodig. Wanneer het centrum meer dan één hoofdentree heeft (bijvoorbeeld drie gelijkwaardige entrees) geldt dit voor al deze entrees.

Stijgpunten

De stijgpunten (bijvoorbeeld tussen winkelniveau's of tussen winkelniveau en parkeerniveau) verdienen speciale aandacht in het onderhoudsplan omdat op deze plaatsen bijzonder snel vuil en rommel verzamelt. Bij stijgpunten is dit niet alleen kwalijk voor de attractiviteit, maar het kan ook zeer gevaarlijke situaties opleveren. Alleen door extra aandacht aan zulke plaatsen te besteden kan het publiek hiertegen beschermd worden.

Verlichting

Alle elementen die een functie hebben voor het lichtniveau in het centrum moeten uitstekend onderhouden worden. De verlichtingsarmaturen moeten regelmatig schoongemaakt worden zodat de kwaliteit van de verlichting niet achteruit gaat. Ook oppervlakken waar licht doorheen moet vallen (bijvoorbeeld ramen of lichtkoepels) worden regelmatig schoongemaakt, zodat ze hun functie kunnen vervullen.

Depreciatie is de achteruitgang van de lichtopbrengst. In het onderhoudsplan moet opgenomen worden met welke frequentie de lampen vervangen worden om te voorkomen dat de depreciatie meer wordt dan 20%.

Zelfwerkzaamheid van winkeliers

Zelfwerkzaamheid van winkeliers is belangrijk bij de controle op onderhoud en schoonmaak en bij de signalering van vuil of gebreken. Om die reden dienen door het samenwerkingsverband richtlijnen te worden opgenomen in het onderhoudsplan voor de verwachte rol van winkeliers. Uiteraard moeten deze richtlijnen naar de winkeliers toe gecommuniceerd worden.

Het verdient aanbeveling minimaal maandelijks aandacht te besteden aan de richtlijnen en aan goede en minder goede voorbeelden van zelfwerkzaamheid door winkeliers. Dit kan bijvoorbeeld in een krant of pamflet dat door de winkeliersvereniging onder alle winkeliers wordt verspreid, maar bijvoorbeeld ook op bijeenkomsten.

Bouwkundige eisen openbare ruimtes winkelcentrum

Veiligheidsbeleving van het publiek en het optreden van incidenten zoals vandalisme en inbraak wordt in hoge mate bepaald door ruimtelijke factoren, dat wil zeggen kenmerken van het ontwerp zoals overzichtelijkheid, toegankelijkheid, zonering en attractiviteit.

Deze factoren bepalen gezamenlijk het niveau van 'ruimtelijke veiligheid'. In een bestaand winkelcentrum zijn de mogelijkheden om de ruimte te veranderen beperkt.

In het voorliggende hoofdstuk wordt met die beperking rekening gehouden. De eisen en specificaties zijn reëel uitvoerbaar bij een opknapbeurt van het centrum, er worden geen ruimtelijke 'ingrepen' vereist.

Overzicht op hoofdlijnen van de eisen en gevraagde prestaties:

- 6.1 De gevel is attractief, draagt bij aan zichtbaarheid, etc.
- 6.2 De centrale publieksruimte is attractief, overzichtelijk, etc.
- 6.3 Nevenruimten voldoen zoveel mogelijk aan dezelfde eisen voor ruimtelijke veiligheid als de centrale ruimte(n)
- 6.4 Kiosken en overige los in de ruimte geplaatste objecten zijn attractief en belemmeren het zicht zo min mogelijk
- 6.5 Terrassen in de publieke ruimte worden uitstekend onderhouden.
- 6.6 De laad- en loszone hindert het publiek zo min mogelijk, is veilig voor het eigen personeel en beveiligd tegen betreding door onbevoegden
- 6.7 Puiën van winkels zijn attractief en dragen bij aan doorzicht en overzicht; uitstallingen belemmeren geenszins de publieksstroom
- 6.8 Brandveiligheid zowel organisatorisch als bouwkundig regelen
- 6.9 Voldoende en veilige toiletvoorzieningen

Nr.: 6.1

KVO-W

Ster 1

Thema:

Buitengevel van het winkelcentrum

Gevraagde prestatie:

De gevel draagt bij aan de zichtbaarheid, is beveiligd tegen inbraak en is attractief.

Specificatie van de prestatie:

Zichtbaarheid.

Zorg ervoor dat de buitengevel (s) op enigerlei wijze worden verlicht (bij voorkeur met spaarlampen in slagvast armaturen, gemonteerd op een hoogte van minimaal 2,70 meter en aangeschakeld door een zogenaamde schemersschakelaar).

Toegankelijkheid.

De entree's van het winkelcentrum zijn (indien afsluitbaar) bouwkundig beveiligd. Brandweer en politie hebben ook bij stroomuitval toegang tot het winkelcentrum.

Alle deuren, ramen, en overige gevelopeningen die bereikbaar zijn via een horizontaal werkvlak (of binnen een hoek van -30° of $+30^\circ$) van minimaal 0,60 x 0,60 meter, dat hoger ligt dan 3,50 meter en geen specifieke opklimmogelijkheden heeft, behoeven geen beveiliging. De minimale maten van het werkvlak zijn niet van toepassing op dakgoten.

Alle deuren, ramen, en overige gevelelementen die gerekend vanaf het hierboven beschreven werkvlak hoger zijn geprojecteerd dan 2,40 meter of meer dan 0,60 meter daarnaast en geen specifieke opklimmogelijkheden hebben, behoeven geen beveiliging.

Attractiviteit.

Indien blinde wanden aanwezig zijn, worden aanpassingen gedaan waaruit zorg voor de buitengevel blijkt.

Bijvoorbeeld 100% massieve betonwanden of metalen keerwanden op plintniveau (de onderste 3,5 meter) dienen aangepakt te worden. Onder andere de volgende decoraties kunnen toegepast worden:

- tegeltableau;
- masterpieces, d.w.z. graffiti in opdracht van de eigenaar;
- reclamepanelen / billboards.

Deze decoraties bestrijken bij voorkeur minimaal 50% van het geveleppervlak tot 3,5 meter hoogte.

Verwijzing binnen KVO-W:

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

onveiligheidsgevoelens
inbraak
brand

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:

Centrale publieksruimte

Gevraagde prestatie:

De centrale publieksruimte is attractief, overzichtelijk, geeft een goede oriëntatie, is niet uitnodigend voor ongewenst gebruik en ingedeeld in herkenbare zones.

Specificatie van de prestatie:

Zichtbaarheid.

Het centrale publieksruimte van een winkelcentrum is zoveel mogelijk vrij gehouden van objecten, omdat die het zicht en de doorloop van het publiek zouden kunnen belemmeren. Voor objecten zoals kiosken, balies en objecten van ambulante handel geldt:

- objecten beslaan maximaal 20% van het vloeroppervlak;
- de hoogte van het object is maximaal 1/3 van de totale hoogte van de hal;
- tussen het object en de wand is minimaal 10 meter open;
- objecten kunnen niet direct aansluitend tegen de wand staan (dit zou het zicht en de loopstroom ernstig belemmeren).

Er vindt daglichttoetreding in de centrale publieksruimte van het winkelcentrum plaats. De verlichting is zeer goed, al dan niet door middel van kunstmatige verlichting. De verlichting is goed als de kleurtemperatuur niet hoger is dan 5000K en als de horizontale verlichtingssterkte tussen 200 en 5000 lux bedraagt. Meer informatie staat in bijlage 6.2.

Toegankelijkheid.

Het winkelcentrum is niet toegankelijk voor skaters (hellingen), wel voor invaliden.

Als in de analyse van de veiligheidssituatie (zie 3.3) is gebleken dat het ongewenst ophouden van mensen een probleem is, worden maatregelen genomen. In bijlage 6.2 staan suggesties.

De publieke ruimte is voorzien van een goede bewegwijzering voor het winkelcentrum.

Zonering/markering territoria.

Terrassen zijn van een markering voorzien; dit kan een plantenbak zijn, maar ook een ijle balustrade.

N.B. Indien twee of meer ruimten aangemerkt kunnen worden als centrale publieksruimte, gelden bovenstaande eisen voor al deze ruimten.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 3.3: Analyse veiligheidssituatie
- 6.1: Buitengevel
- 6.4: Positie van kiosken
- bijlage 6.2: Centrale publieksruimte

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

onveiligheidsgevoelens
hangplekken
zakkenrollerij

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:

Nevenruimten voor het publiek.

Gevraagde prestatie:

Nevenruimten van het centrum (d.w.z. gangen/passages) voldoen zoveel mogelijk aan dezelfde eisen voor ruimtelijke veiligheid als de centrale ruimte(n).

Specificatie van de prestatie:

Zichtbaarheid.

In ruimten die niet tot de centrale publieksruimte behoren (gangen/passages) staan geen kiosken, balies of objecten van ambulante handel.

Met name bij vertakkingen is de verlichting goed (helder, prettig, gelijkmatig). Verder is het niveau van de verlichting bij overgangssituaties gelijkmatig.

Toegankelijkheid.

De klant kan zich goed oriënteren op basis van bewegwijzering, weghiërarchie, verlichting en bestrating. Bij vertakkingen wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen gelijkwaardig (centrale publieksruimte) en ongelijkwaardig (kleine passages) zodat de klant zich goed kan oriënteren. Alle gangen van het winkelcentrum hebben aan minstens één zijde winkelatalages en -ingangen.

Attractiviteit.

Als in de analyse van de veiligheidssituatie (zie 3.3) is gebleken dat het ongewenst ophouden van mensen een probleem is, worden maatregelen genomen. In bijlage 6.2 staan suggesties.

Blinde muren en wanden (definitie: 5 meter of meer aaneengesloten wand, zonder ramen of deuren wordt aangemerkt als 'blinde wand') zijn volledig bedekt met een graffiti werende coating of voor minimaal 50% van het oppervlak met kunstwerken bedekt (bijvoorbeeld een tegeltableau, een masterpiece of reclamepanelen/billboards).

Zonering/ markering territoria.

De loopfunctie is benadrukt. Door de routing wordt getracht het publiek in beweging te houden.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 3.3: Analyse veiligheidssituatie
- 6.1: Buitengevel
- 6.2: Centrale publieksruimte
- bijlage 6.2: Centrale publieksruimte

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

onveiligheidsgevoelens
hangplekken
zakkenrollerij

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 6.4

KVO-W

Ster 1

Thema:

Positie van objecten, zoals kiosken, kramen, balies en pinautomaten

Gevraagde prestatie:

Kiosken en overige los in de ruimte geplaatste objecten zijn attractief en belemmeren het zicht en de doorloop zo min mogelijk.

Specificatie van de prestatie:

Zichtbaarheid.

Objecten die gevoelig zijn voor diefstal en beroving (bijvoorbeeld geldautomaten) liggen op een plek waar de gebruiker gezien kan worden door het publiek en ten minste 3 meter buiten de looproute.

Toegankelijkheid.

Zitbanken, prullenbakken en overige obstakels zijn buiten de looplijn opgesteld. Vlaggen en banieren zijn zodanig bevestigd dat winkelend publiek zich er niet aan kan bezeren.

Attractiviteit.

De objecten zijn zodanig geplaatst dat ze geen verzamelplaats van zwerfvuil zijn en ze het schoonmaken niet hinderen.

Dit kan onder andere eisen stellen aan het ontwerp van de objecten en op de positie ten opzichte van de wand: bijvoorbeeld bij een bank moet het eenvoudig zijn een bezem onder- en achterlangs te halen.

Verwijzing binnen KVO-W:

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

winkeldiefstal
inbraak
overval
zwerfvuil
onveiligheidsgevoelens

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 6.5

KVO-W

Ster 1

Thema:
Terrassen

Gevraagde prestatie:
Terrassen die in de publieke ruimte staan worden uitstekend onderhouden, als ook hun directe omgeving.

Specificatie van de prestatie:

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 behulp van noppen of speciale tegels in de vloer. Verder verdient het aanbeveling de terrassen te begrenzen met bijvoorbeeld muurtjes of plantenbakken tussen 0,80 en 1,20 meter hoog.

Zitgelegenheid wordt bij voorkeur geconcentreerd op terrassen die onder toezicht van een horeca exploitant vallen. Overige 'vrije' zitgelegenheid worden bij voorkeur ingericht op kortstondig gebruik en gesitueerd op een locatie die niet aantrekkelijk is voor zwervers of hanggroepen. Als zwervers of hanggroepen een probleem zijn, dienen maatregelen genomen te worden: zie 3.3.

N.B. Verhuurde publieke ruimte valt onder 'publieke ruimte'

De opslag van stoelen en tafels bij terrassen buiten openingen van deze gelegenheid vormt in generlei opzicht een obstakel: looproutes moeten vrijgehouden worden conform de brandweereisen.

Verwijzing binnen KVO-W:

3.3: Analyse veiligheidssituatie

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

- Gebruiksvergunning Brandweer (indien van toepassing)
- Precarioregeling gemeente

Veiligheidsproblemen:

zwerfvuil
onveiligheidsgevoelens
hangplekken
brand

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 6.6	KVO-W	Ster 1
----------	-------	--------

Thema:
Laden en lossen

Gevraagde prestatie:
De laad- en loszone hindert het publiek zo min mogelijk, is veilig voor het eigen personeel en beveiligd tegen betreding door onbevoegden.

Specificatie van de prestatie:

Zichtbaarheid.

De zone voor het laden en lossen is onder meer door middel van schrikverlichting beveiligd, tenzij het laden en lossen via de looproutes van het winkelend publiek plaatsvindt.
Indien er afzonderlijke routes zijn voor het personeel zijn deze overzichtelijk en goed verlicht.

Toegankelijkheid.

Berging van afval en fust vindt buiten bereik van het publiek plaats, dit in verband met brandstichting. Voor de diverse laad- en loszones bestaat een goede bewegwijzering zodat het personeel altijd de juiste bestemming weet te vinden.

De toegangsweg voor het laden en lossen is bij voorkeur beveiligd en alleen voor geautoriseerd personeel toegankelijk.

Als in de analyse van de veiligheidssituatie (zie 3.3) is gebleken dat wachtende vrachtwagens overlast veroorzaken, wordt de aanwezige laad- en losruimte bij voorkeur uitgebreid. Indien deze uitbreiding fysiek onmogelijk is, dient te worden onderzocht of aanpassing van de venstertijden voor laden en lossen oplossing biedt voor dit probleem.

Attractiviteit.

Berging van afval en fust vindt buiten het zicht van het publiek plaats.

Zonering/markering territoria.

De laad- en loszone is duidelijk afgebakend en duidelijk herkenbaar. Bij voorkeur heeft alleen het geautoriseerde personeel toegang tot deze zone.

Verwijzing binnen KVO-W:

3.3: Analyse veiligheidssituatie

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

inbraak
onveiligheidsgevoelens
brandstichting

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Crow publicatie 'Aanbevelingen voor verkeersvoorzieningen binnen de bebouwde kom'.

Nr.: 6.7

KVO-W

Ster 1

Thema:
Winkelpuien

Gevraagde prestatie:

De puin van de winkels zijn attractief, dragen bij aan doorzicht en overzicht; eventuele uitstallingen brengen op generlei wijze de doorstroming van het publiek in gevaar.

Specificatie van de prestatie:

Attractiviteit.

Geen rolluiken of ten hoogste transparante.

De etalage is tijdens de openstelling van het winkelcentrum verlicht, ook al is de winkel nog/al gesloten. Het etalagelicht blijft ook na sluitingstijd op een minimumniveau branden.

De openingstijden van de winkels en andere (ambulante) handel zijn vastgelegd. Dat kan ook betekenen dat een winkel tot een bepaalde tijd geopend moet zijn om de sociale controle in het winkelcentrum tijdens de openingstijd te waarborgen.

Zonering/ markering territoria.

Het gebruik van de uitstalruimte is gemarkeerd en gereglementeerd.

Het winkelfront verloopt langs een rechte rooilijn zonder verspringingen of niches.

Aan de pui van de winkels zijn geen obstakels te vinden die het zicht belemmeren of qua brandveiligheid gevaarlijk zijn.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 6.2: Centrale publieksruimte
- 6.3: Nevenruimten voor het publiek
- 7.12: Zicht vanuit de winkel naar buiten en andersom

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

onveiligheidsgevoelens
inbraak
zwerfvuil
brand

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 6.8

KVO-W

Ster 1

Thema:
Brandveiligheid

Gevraagde prestatie:
Brandveiligheid zowel organisatorisch als bouwkundig regelen.

Specificatie van de prestatie:

Het winkelcentrum voldoet aan de brandveiligheidseisen van het op dat moment actuele bouwbesluit. Waar dit gezien het bouwjaar van het centrum onhaalbaar is, zijn op aanwijzing van de brandweer waar deze dat noodzakelijk acht aanvullende maatregelen genomen op zodanige wijze, dat de brandweer van een aanvaardbaar veiligheidsniveau spreekt.

De exploitatie van het winkelcentrum is onderworpen aan een gebruiksvergunning, die verstrekt wordt door de brandweer en die minimaal jaarlijks wordt gecontroleerd.

Er wordt een plan gemaakt voor een ontruimingsoefening en deze wordt gedurende de looptijd van het keurmerk tenminste één maal georganiseerd.

Waar aanwezig zijn de preventie-activiteiten voor het winkelcentrum ingebed in een breder kader, te weten het gemeentelijke PREVAP (= Preventie Activiteiten Plan).

Verwijzing binnen KVO-W:

- 7.14: Brandpreventie, organisatie
- 7.15: Brandpreventie, voorzieningen

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Bouwbesluit fase 2

Veiligheidsproblemen:

brand
brandstichting
bommelding
explosie

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

- Handleiding Brandweezorg, Prevap Handleiding, Ministerie BZK, 1997
- Een brandveilig gebouw bouwen, Ned. Brandweer Federatie, 1998
- Brandveiligheid en het bouwbesluit, uitleg van brandveiligheidseisen, Stichting Bouwresearch, 1998
- Modelverordening Brandveiligheid en hulpverlening, VNG, 1996
- Brandveiligingsconcept Publieksgebouwen, Ministerie BZK, 1997

Nr.: 6.9	KVO-W	Ster 1
----------	-------	--------

Thema:
Toiletvoorzieningen

Gevraagde prestatie:

In het winkelcentrum zijn voldoende toiletten gezien het verwachte gebruik, ze liggen centraal in het gebied en de weg erheen is gemakkelijk te vinden.

Specificatie van de prestatie:

- Het gebruik is gereguleerd ófwel door een automatisch betaalsysteem ófwel door aanstelling van een toezichthouder.
- Goede bewegwijzering vanuit het gehele gebied.
- Daglichttoetreding of daaraan gelijkwaardige kunstlichtvoorziening. Goede verlichting betekent in dit geval een horizontale verlichtingssterkte tussen 200 en 5000 lux: meer informatie in bijlage 6.2.
- Slagvaste verlichting en slagvaste spiegel (s).
- Prullenbakken en asbakken aanwezig bij de entree of bij wasbakken (asbakken met vlamdovende eigenschappen, bijvoorbeeld zand op de bodem).

De toiletten kunnen in de openbare ruimte aanwezig zijn, maar ook in de individuele winkelvevestigingen. De voorkeur gaat uit naar de aanwezigheid van voldoende toiletten in de openbare ruimte.

Verwijzing binnen KVO-W: Bijlage 6.2: Centrale publieksruimte	Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:	Veiligheidsproblemen: hangplekken onveiligheidsgevoelens brandstichting vandalisme
---	---	--

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Bijlagen

6.2

Voor een goede verlichting dient de kleurtemperatuur niet hoger te zijn dan 5000K. Dit getal is de grens tussen wat heet 'neutraalwit' en 'koelwit'. Deze kleurtemperatuur is belangrijk voor de sfeer van het licht: te wit licht geeft een heel koele en ongezellige uitstraling.

Daarnaast is een horizontale verlichtingssterkte tussen 200 en 5000 lux vereist. Een voorbeeld van 200 lux is een opvallend lichte parkeergarage. Van 5000 lux is bijvoorbeeld sprake op een zonnige dag onder een balkon.

Als in de analyse van de veiligheidssituatie (zie 3.3) is gebleken dat het ongewenst ophouden van mensen een probleem is, worden maatregelen genomen. Traptreden kunnen bijvoorbeeld worden vervangen door een hellingbaan, muurtjes door een smalle balustrade. Zitbanken die door hun ligging bijvoorbeeld in een afgelegen hoek uitnodigen tot rondhangen of slapen (zwervers), worden verplaatst naar een plek die minder uitnodigt tot langer verblijf en/of vervangen door een type bank dat na verloop van tijd niet comfortabel meer aanvoelt.

Naast ruimtelijke maatregelen kunnen ook sociale maatregelen getroffen worden. Als hangjongeren, dak- en thuislozen of verslaafden een probleem zijn, kan bijvoorbeeld het welzijnswerk en de GGD in het samenwerkingsverband opgenomen worden.

Deel D Individuele winkelvestigingen

De eisen in de voorgaande vier hoofdstukken zorgen er samen voor dat het winkelcentrum *als geheel* veilig wordt en blijft. Volledige veiligheid kan echter alleen bereikt worden als tevens de individuele winkelvestigingen aan eisen voldoen en daarmee het certificaat veilige onderneming behalen. Daartoe dient hoofdstuk 7, waarin alle eisen op het niveau van de individuele winkelvestigingen gebundeld zijn. In het eisenpakket voor de individuele winkelvestigingen is een balans gezocht tussen twee maatregelen tegen winkelcriminaliteit (in het bijzonder winkeldiefstal), te weten: overzicht en toezicht. Overzicht is een situatie die te scheppen is al dan niet met inzet van hulpmiddelen. Toezicht is mensenwerk.

Wordt aan alle eisen voldaan, dan wordt het 'Certificaat Veilige Onderneming' verstrekt. De eisen gelden voor alle winkels, ongeacht het assortiment, met uitzondering van eis 7.13 en 7.16. Bij 7.13 en 7.16 hangt het wel af van het assortiment welke maatregelen genomen moeten worden. Dit blijkt bij toepassing van het risicoklasse-indeling winkels en showrooms. Meer informatie over deze risicoklasse-indeling is opgenomen in bijlage 7.0.

Wanneer ten minste 60% van de winkeliers in het gebied zo'n certificaat heeft, krijgt het winkelcentrum als geheel een extra ster bij het keurmerk.

In deel A, hoofdstuk 2 staat deze procedure uitgebreid toegelicht.

Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra, Handboek Bestaande Bouw

Deel A Starten met het Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra

Deel B Samenwerking en communicatie

Deel C Plan van Aanpak

Deel D Individuele winkelvestigingen

Overzicht op hoofdlijnen van eisen en gevraagde prestaties:

- 7.1 Openings- en sluitingsprocedure is goed georganiseerd
- 7.2 Regelmatig werkoverleg
- 7.3 Interactie vindt plaats tussen klant en winkelpersoneel
- 7.4 Slachtofferopvang is aantoonbaar geregeld
- 7.5 Huisregels zijn opgesteld en bekend
- 7.6 Stimuleren van het gebruik van plastic geld
- 7.7 Interne geldtransport en geldbehandeling zijn veilig
- 7.8 Het personeel is getraind om op een veilige manier om te gaan met winkeldiefstallen en agressieve klanten
- 7.9 De winkelruimte is overzichtelijk
- 7.10 Het publieke en niet publieke gedeelte is veilig voor klanten en personeel
- 7.11 De kassa is op een overvalbeperkende plaats gesitueerd
- 7.12 Zicht vanuit de winkel naar buiten en andersom is onbelemmerd
- 7.13 Gevelopeningen zijn tegen inbraak beveiligd
- 7.14 Brandpreventie goed geregeld
- 7.15 De inrichting van de winkel en het interieur is brandveilig
- 7.16 Meeneem beperkende maatregelen en winkeldiefstalpoortjes

Bijlagen

Deel E Omgeving

Nr.: 7.1

KVO-W

Ster 2

Thema:

Openings- en sluitingsprocedure

Gevraagde prestatie:

De openings- en sluitingsprocedure is zodanig georganiseerd dat het risico voor inbraak en overval minimaal is, met inachtneming van de persoonlijke veiligheid van het hiermee belaste personeel.

Specificatie van de prestatie:

Openen en sluiten van het bedrijf geschiedt minimaal met twee personen. Indien de winkelbezetting dit niet toelaat, dienen afspraken met de burens te worden gemaakt. (Persoonlijk melden bij aankomst voordat de winkel geopend wordt en later, binnen een afgesproken tijdseenheid van bijvoorbeeld enkele minuten, na opening, telefonisch melden dat er geen onregelmatigheden zijn). Voor het openen en sluiten wordt in overleg met de betrokken medewerkers een draaiboek opgesteld waarin alle door te lopen stappen staan omschreven. (controle omgeving, openen achterdeur, uitschakelen alarm, openen rolluiken, kluis openen, kassalades plaatsen, later arriverende medewerkers, eerder arriverende toeleveranciers etc.)

Van het draaiboek wordt een checklist samengesteld, zodat overdracht en controle achteraf mogelijk is.

Verwijzing binnen KVO-W:

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

inbraak
overval

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 7.2	KVO-W	Ster 2
----------	-------	--------

Thema:
Werkoverleg

Gevraagde prestatie:
Veiligheid staat op de agenda in maandelijks werkoverleg tussen bedrijfsleiding en winkelpersoneel en in jaarlijks overleg tussen bedrijfsleiding, winkelpersoneel en toezichthouders.

Specificatie van de prestatie:

De bedrijfsleiding voert minimaal maandelijks werkoverleg met het voltallige personeel waarbij ook beveiliging, veiligheid en interactie tussen klant en winkelpersoneel (zie 7.3) op de agenda staat. Van dit overleg wordt verslag gedaan.

Regelmatig werkoverleg is de basis om alle medewerkers te betrekken bij het opstellen en onderhouden van het veiligheidsbeleid. Door dit beleid regelmatig aan de orde te stellen kunnen lacunes of problemen met de handhaving aan de orde komen. Bovendien bevordert dit het onontbeerlijke draagvlak voor dit beleid.

Weliswaar delicaat, dient tijdens dit overleg aandacht besteed te worden aan interne criminaliteit. Bespreekbaar maken en houden van deze vorm van criminaliteit voorkomt vaak veel schade.

Ten minste 1 keer per jaar organiseert de bedrijfsleiding werkoverleg met het voltallige personeel en de toezichthouders van het winkelcentrum. In dit overleg wordt informatie uitgewisseld over ieders ervaringen op het gebied van veiligheid. Op deze manier zal het gemeenschappelijke veiligheidsbewustzijn bevorderd worden. Van dit overleg wordt verslag gedaan.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 7.3: Interactie klant - winkelpersoneel
- 7.5: Huisregels

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

winkeldiefstal
interne criminaliteit
vandalisme
bedreiging

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Informatie van toezichthouders op scholen in de omgeving: winkelcentrum Zuidplein, Rotterdam

Nr.: 7.3

KVO-W

Ster 2

Thema:

Interactie klant - winkelpersoneel

Gevraagde prestatie:

In het plan van aanpak voor de individuele winkelvestiging wordt aandacht besteed aan de manier waarop interactie tussen klant en winkelpersoneel vorm wordt gegeven.

Specificatie van de prestatie:

Welke maatregelen hiervoor genomen dienen te worden staat niet vast. In het maandelijks werkoverleg (zie 7.2) dient besproken hoe met de voorgenomen maatregelen wordt omgegaan.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 7.2: Werkoverleg
- 7.8: Training
- 7.9: Overzicht in de winkel
- bijlage 7.3: Interactie klant - winkelpersoneel

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

winkeldiefstal
vernieling
zakkenrollerij
overval
vandalisme

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

In het voorkomen van criminaliteit wordt steeds meer gezocht naar mogelijkheden, om naast de externe drempels die daders van hun delict af moeten houden, de interne drempels van de daders aan te spreken. Door positieve interactie tussen de winkelbezetting en de klant wordt een interne drempel bij de klant geactiveerd. Deze drempel laat zich het eenvoudigst omschrijven met de stelling: "Het is voor de dader moeilijker om te stelen van een vriend dan van een vijand".

Thema:

Slachtofferopvang

Gevraagde prestatie:

De opvang van medewerkers na een schokkende gebeurtenis is aantoonbaar geregeld met een daartoe uitgeruste instelling. De medewerkers zijn hiervan op de hoogte.

Specificatie van de prestatie:

Slachtoffers van schokkende gebeurtenissen, zoals overvalslachtoffers kunnen, indien zij dit wensen, beschikken over adequate opvang. In een document moet vastgelegd zijn welke instantie deze opvang zal verzorgen. Uitgangspunt is dat de opvang binnen het uur na de melding een aanvang neemt.

De lokale organisatie slachtofferhulp is een mogelijk eerste loket. Deze overheidsinstelling is gratis en kan indien nodig verder doorverwijzen. Ook is het mogelijk een contract of abonnement bij een hulpverlenende organisatie af te sluiten.

Voor bedrijven met meer dan 50 medewerkers kan het instellen van een Bedrijf Opvang Team, dat hiervoor speciaal is opgeleid, uitkomst bieden.

De politie kan een beperkte rol in de slachtofferopvang spelen, doch zal in de regel niet de aangewezen partij zijn om het contract zoals bedoeld mee af te sluiten. In alle gevallen waarin het contract met een andere partij dan de politie is afgesloten, stelt de politie zich terughoudend op bij de slachtofferopvang.

Alle medewerkers zijn op de hoogte van de afspraken die op dit gebied gemaakt zijn.

Wat betreft de inhoud van de opvang dient als uitgangspunt de goede verwerking van de gebeurtenis te hebben. De snelle werkhervatting die goede opvang doorgaans als gevolg heeft, is hieraan ondergeschikt.

De opvang en hulpverlening dient zich naast het slachtoffer te richten op zijn/haar omgeving en naast trauma verwerking ook praktische hulp en begeleiding te bieden.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 7.8: Training
- 3.4: Werkafspraken: de lijst met onderwerpen kan uitgebreid worden met "slachtofferzorg" (collectief regelen verdient de voorkeur)

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

ARBO

Veiligheidsproblemen:

overval

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Bij het opvangen van slachtoffers van schokkende gebeurtenissen kan juist in de eerste opvang veel mis gaan. Onlangs zijn de inzichten op dit gebied bijgesteld. Hierdoor is het af te raden binnen drie dagen na de gebeurtenis gespreksprotocollen te hanteren die gebaseerd zijn op reconstructie. Ook kan de reactie van de omgeving schade berokkenen aan het slachtoffer. Begeleiding en psycho-educatie van het slachtoffer en zijn/haar omgeving is dan van belang.

Opvangprotocol OvervalWacht, mei 2000.

Verwezen kan worden naar de wijze waarop slachtoffers van brand opgevangen worden. De brandweer schakelt automatisch de stichting Salvage is, die vervolgens zorgt voor tijdelijke huisvesting, het schoonmaken op de plaats van de brand en allerlei andere praktische zaken.

Nr.: 7.5

KVO-W

Ster 2

Thema:
Huisregels

Gevraagde prestatie:

De bedrijfsleiding heeft huisregels voor het gewenste gedrag van de klanten opgesteld en maakt het personeel hiermee vertrouwd, zodat dit corrigerend weet op te treden.

Specificatie van de prestatie:

De manier waarop het winkelpersoneel dient te reageren als de huisregels worden geschonden staat in een document. In het maandelijks werkoverleg (zie 7.2) komt de effectiviteit en handhaafbaarheid van de regels steeds aan de orde. In dat werkoverleg is het belangrijk te bespreken of het steeds mogelijk was op te treden tegen overtreders en of de medewerkers voldoende vaardigheden hebben om de huisregels te handhaven.

Bij de communicatie van de huisregels naar de klant toe verdient het aanbeveling de regels op de plaats te hangen waar ze van toepassing zijn. Enkele regels zijn al meteen na binnenkomst van toepassing, anderen pas in de kleedkamers of bij de kassa. Een overdosis aan informatie bij de ingang moet voorkomen worden.

Het verdient aanbeveling de medewerkers betrekken bij het formuleren van de huisregels.

Verwijzing binnen KVO-W:

7.2: Werkoverleg

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

overval
winkeldiefstal
bedreiging
vandalisme

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

In winkels kunnen de volgende huisregels gelden:

- Gebruik van winkelwagentjes
- Tassencontrole
- Consumptie ter plaatse
- Paskamerregels
- Dragen van een valhelm
- Betalen met groot geld (> F250,-)
- Huisdierenverbod
- Retourenprocedure
- Verpakkingen openen
- Enz.

Nr.: 7.6

KVO-W

Ster 2

Thema:
Plastic geld

Gevraagde prestatie:

Het afrekenen geschiedt zo veel mogelijk met betaalpas of creditcard; het gebruik van contant geld wordt beperkt.

Specificatie van de prestatie:

In iedere winkel is minimaal 1 voorziening om met plastic geld te betalen.
Gestreefd moet worden naar het incasseren van plastic geld, d.m.v. pinnen en chippen. Indien de gemiddelde kassa-aanslag laag is, zodat de kosten niet opwegen tegen de baten kan hiervan worden afgeweken. Uitgangspunt hiervoor is dat de beperkingen waardoor klanten nu niet in de gelegenheid zijn met plastic geld af te rekenen zo veel mogelijk worden opgeheven. Voorbeeld van zo'n beperking is de regel: "Betalen met PIN alleen gratis bij bedragen > f25,-", die in sommige winkelvevestigingen ingesteld is.

Verwijzing binnen KVO-W:

7.7: Intern geldtransport en
geldbehandeling

Verwijzingen naar regelingen en andere
keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

overval
winkeldiefstal
interne criminaliteit

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:

Intern geldtransport en geldbehandeling

Gevraagde prestatie:

In de kassa bevindt zich alleen wisselgeld. De dagopbrengst is niet direct voorhanden. De maatregelen hiertoe zijn voldoende duidelijk aan de klanten kenbaar gemaakt.

Specificatie van de prestatie:

Afroomkluis

Installeer een afroomkluis binnen handbereik van de kassa of installeer een zogenaamd afzuigstelsel bij de kassa met een aansluiting op die inbraakwerende kast of kluis. Vanwege hun geringe stevigheid wordt het gebruik van zogenaamde cashboxjes afgeraden. De inhoud van de afroomkluis moet toereikend zijn voor het bergen van de gehele dagopbrengst. Zorg ervoor dat de afroomkluis voorzien is van een tijdsvertraging bij het openen. Deze tijdsvertraging dient met een sticker duidelijk vermeld te staan op de kluis, de kassa en op de toegangsdeur.

De afroomkluis dient verankerd te zijn aan de wand en of de vloer overeenkomstig het inbouwvoorschrift van de fabrikant.

Gedragscode winkelpersoneel

Een gedragscode is op schrift gesteld met daarin de volgende onderdelen.

- Al het ontvangen geld dat niet dient als wisselgeld dient direct afgeroomd te worden. Regelmatig moet onderling gecontroleerd worden of alle medewerkers zich hier aan houden. Bankbiljetten dienen met behulp van een UV-lamp gecheckt te worden op echtheid.
- Tijdens de winkelopeningsuren wordt er niet met geld door de winkel gelopen anders dan voor het aanvullen van muntgeld.
- Het kasgeld moet in een afgesloten ruimte worden geteld. Deze ruimte dient zodanig geconstrueerd te zijn dat de klanten het tellen niet kunnen zien.
- Na sluitingstijd moet de kassa geleegd en de lade opengelaten of verwijderd te worden.
- Het kasgeld moet op wisselende tijden door minimaal twee personen, via verschillende routes naar de bank worden gebracht, of nog beter, door een erkend geld- en waardetransport worden opgehaald. Dit kan eventueel collectief worden geregeld.

Op ieder maandelijks werkoverleg wordt de naleving van de gedragscode besproken.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 7.6: Plastic geld
- 7.16: Meeneem beperkende maatregelen
- bijlage 7.7: Intern geldtransport en geldbehandeling

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

overval
winkeldiefstal
interne criminaliteit
inbraak

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:

Training m.b.t. winkeldiefstal en agressieve klanten

Gevraagde prestatie:

De winkelbezetting heeft kennis en vaardigheden om op een veilige manier met winkeldiefstallen, agressieve klanten en overvallen om te gaan

Specificatie van de prestatie:

In een opleidingsplan staat wanneer welke training gevolgd dient te worden.

- Minimaal eens in de twee jaar moet de gehele winkelbezetting (inclusief de eigenaar/manager) geschoold worden om inzicht en vaardigheden te ontwikkelen om winkeldiefstallen te voorkomen en op een veilige manier te reageren bij een ontdekte diefstal.
- Minimaal eens in de twee jaar moeten de verkoopmedewerkers geschoold worden om inzicht en vaardigheden te ontwikkelen om op een veilige manier te reageren op agressief gedrag van klanten. Aspecten als gesprekstechniek en houdingsaspecten komen hierbij aan de orde.
- Jaarlijks moet de gehele winkelbezetting geschoold worden om inzicht en vaardigheden te ontwikkelen in het voorkomen en hanteren van een overvalsituatie. Aspecten als veilig gedrag krijgen hierbij alle aandacht.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 7.4: Slachtofferopvang
- 3.4: Werkafspraken: training is één van de onderwerpen die zich ertoe lenen om collectief te regelen

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

ARBO

Veiligheidsproblemen:

overval
winkeldiefstal
bedreiging

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Agressieve Klanten weet met ze om te gaan, HBD 1997

Er is inmiddels veel ervaring opgedaan met trainingen op dit gebied. Op basis van de ervaringen moeten de trainingen de volgende boodschap als uitgangspunt hebben:

Omgaan met agressie (de Bal/ de Man, HBD 1998)

Hanteren van overvalsituaties (R.A.A.K. HBD 1998)

Winkeldiefstalpreventie en –interventie (positieve klantinteractie, Van Os & Partners 1995)

Op basis van deze inzichten zijn er door diverse brancheorganisaties specifieke trainingen ontwikkeld.

(C.B.L., Mitex, K.N.D.B., Bodepa, N.S.O., Boekverkopersbond, etc.)

Nr. 7.9	KVO-W	Ster 2
---------	-------	--------

Thema:
Overzicht in de winkel

Gevraagde prestatie:
De winkel is overzichtelijk door een herkenbare routing

Specificatie van de prestatie:

De routing in de winkel is doorzichtig doordat

- het afrekenpunt aan het eind van de routing is gesitueerd;
- én er tussen het laatste afrekenpunt en de uitgang geen artikelpresentatie meer plaatsvindt.

Tips voor het bevorderen van de overzichtelijkheid in de winkel: zie bijlage 7.9.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 7.3: Interactie klant-winkelpersoneel
- 7.8: Training
- 7.16 Meeneem beperkende maatregelen
- bijlage 7.9: Overzicht in de winkel

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

winkeldiefstal
vandalisme

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 7.10

KVO-W

Ster 2

Thema:

Publieke en niet publieke gedeelte van de winkel

Gevraagde prestatie:

Het publieke en niet publieke gedeelte is veilig voor klanten en personeel.

Specificatie van de prestatie:

Tussen de personeelsruimtes en het overige niet publieke winkelgedeelte aan de ene kant en de publieke ruimte aan de andere kant is een deur. Op deze deur hangt een tekst die aan klanten duidelijk maakt dat ze niet verder mogen

Het magazijn is overzichtelijk door goede orde en netheid. Bijzonder aantrekkelijke of waardevolle goederen zijn extra tegen diefstal beveiligd.

Medewerkers kunnen beschikken over een afsluitbare locker. Voor het gebruik hiervan worden afspraken gemaakt. In elk geval is de locker bij afwezigheid van de medewerker onafgesloten. Hiermee wordt sparen of "koudzetten" zoveel mogelijk voorkomen. Koudzetten betekent dat personen gestolen objecten tijdelijk in de locker opbergen, waar het op een rustig moment uit meegenomen kan worden.

Verwijzing binnen KVO-W:

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

winkeldiefstal
interne criminaliteit

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Voorbeelden voor overige niet publieke winkelgedeeltes zijn magazijn, kantine, trappenhuis, aparte garderobe, gang, etc

Nr.: 7.11	KVO-W	Ster 2
-----------	-------	--------

Thema:
Plaats van de kassa

Gevraagde prestatie:
De plaats van de kassa is zorgvuldig gekozen zodat de gelegenheid tot een kassagreep of aanleiding tot een overval beperkt wordt.

Specificatie van de prestatie:

De kassier heeft bij voorkeur zicht op de entree en de winkel.

Een kassa, waaronder we in het bijzonder doelen op de constructie waarin zich de geldlade bevindt, dient op een zodanige wijze geplaatst te zijn dat:

- het zicht voor derden op het zich in de lade bevindende geld belemmerd is;
- de geopende geldlade niet eenvoudig voor derden bereikbaar is;
- tijdens het afrekenen direct oogcontact met klant mogelijk is.

De eenheid van de kassa waarin het geld wordt opgeborgen, dient verankerd te worden.

Indien klanten ondanks de zorgvuldig gekozen positie van de kassa toch in de kassa kunnen kijken of een greep in de kassa kunnen doen, dient een kap of een ander hulpmiddel te worden aangebracht.

De kassa kan door enkele eenvoudige handelingen (met één druk op de knop) te allen tijde worden geopend zodat er in geval van een overval geen paniek bij de kassamedewerker ontstaat.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 7.7: Intern geldtransport en geldbehandeling
- 7.16: Meeneem beperkende maatregelen

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

kassagreep
overval
interne criminaliteit

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:

Zicht vanuit de winkel naar buiten en andersom

Gevraagde prestatie:

Vanaf de openbare weg is onbelemmerd zicht in de winkel en het afrekenpunt. Vanuit de winkel is onbelemmerd zicht op de directe omgeving.

Specificatie van de prestatie:

De sociale surveilleerbaarheid door passanten in de winkel kan pas plaatsvinden als zij zicht hebben op wat er zich in de winkel afspeelt. Vooral doelen we hier op de omgeving van de kassa. Vanuit de winkel moet met minimale belemmering zicht zijn op wat zich in de directe omgeving van de winkel afspeelt. Onverminderd geldt dit bij duisternis.

De gevel is voldoende transparant als door 50% van het geveloppervlak gekeken kan worden.

Het aantal in en uitgangen is beperkt tot het aantal waarop toezicht te houden is. Vanuit het gezichtspunt van veiligheid is één in- en uitgang aan te bevelen. Indien een andere toegangsdeur dan de klanteningang geopend moet worden, dient het voor winkelmedewerkers zichtbaar te zijn wie zich aan de andere kant bevindt. Bij blinde deuren is hiervoor een deurspion noodzakelijk.

De verlichting is zodanig dat het pand gemakkelijk te herkennen is. Het pandnummer staat duidelijk op de gevel aangegeven. Dit pandnummer is ook zichtbaar indien het rolluik o.i.d. is neergelaten.

In een zone van 3 meter vanaf de gevel kan niet geparkeerd worden. Dit in verband met de overzichtelijkheid en de kans op een ram-kraak. Dit kan bijvoorbeeld worden bereikt door het plaatsen van paaltjes, het opnemen van (verankerde!) zwerfkeien in de bestrating, het plaatsen van straatmeubilair in deze zone, etcetera. Oplossingen die de attractiviteit verhogen en die geen struikelblok voor passanten kunnen vormen, hebben de voorkeur.

Verwijzing binnen KVO-W:

6.1: Buitengevel

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

overval
inbraak
onveiligheidsgevoelens

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:

Gevelopeningen en winkelfront

Gevraagde prestatie:

Afhankelijk van de beveiligingsklasse zijn er overeenkomstige bouwkundige inbraakpreventieve voorzieningen aangebracht

Specificatie van de prestatie:

De beveiliging tegen inbraak van het winkelfront en overige gevelopeningen voldoet aan de beveiligingsklasse die overeenkomstig de risicoklasse-indeling winkels en showrooms van het Nationaal Centrum voor Preventie is opgesteld (zie bijlage 7.0).

Indien toepassing van de risicoklasse-indeling een beveiligingsklasse oplevert waarbij elektronische inbraaksignalering noodzakelijk is, dient deze overeenkomstig de beveiligingsklasse te zijn aangelegd. Dit geldt onverminderd voor de alarmtransmissie en alarmopvolging (zie verder bijlage 7.13).

Het winkelfront is tijdens openstelling: open en transparant en tijdens sluitingsuren: goed beveiligd. De beveiliging is zodanig dat het publiek tijdens openstelling geen hinder ervaart.

Achterentrees en eventuele andere gevelopeningen zijn goed tegen inbraak beveiligd. Waar deze entrees door het publiek worden gebruikt vormt de inbraakbeveiliging geen hinder, waar deze door het personeel worden gebruikt bieden ze een veilige entreesituatie.

Met name lichtkoepels en kelderluiken zijn tegen inbraak beveiligd.

Het uitstallingsgedeelte vormt in geen opzicht een obstakel.

De etalage is tegen inbraak beveiligd en laat bij voorkeur zicht toe van buiten de winkel naar binnen en van binnen naar buiten.

De hoofdentree is tegen inbraak beveiligd en op een logische plek gesitueerd.

De verlichting van de winkel, de buitenschil van winkels en van de overige panden zijn goed verlicht en maken toezicht (al dan niet door camera's) mogelijk.

De gevel biedt in zijn geheel over de volle breedte en hoogte voldoende weerstand tegen uiteenlopende bedreigingen. Het aantal openingen van de gevel is beperkt.

Aan de gevel of aan de buitenmuur is geen klimmateriaal voor onbevoegden (direct) beschikbaar.

Relevante deuren en ramen zijn afgeschermd door middel van veiligheidsslotsen en -beslag, traliwerk, stalen rolluiken of door andere beveiligingsmaatregelen.

Verwijzing binnen KVO-W:

- hoofdstuk 6: Bouwkundige eisen openbare ruimtes winkelcentrum
- 7.16: Meeneem beperkende maatregelen
- bijlage 7.0: Risicoklasse-indeling
- bijlage 7.13: Overvalalarmering

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Handboek Beveiligingstechniek van het Nationaal Centrum voor Preventie

Veiligheidsproblemen:

inbraak
overval

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Handboek Beveiligingstechniek, Nationaal Centrum voor Preventie
Riant Risicocalculator Uneto Zoetermeer 2000

Uw beveiligingsinstallateur kan u ook meer vertellen over de risicoklasse-indeling (zie ook bijlage 7.0).

Thema:

Brandpreventie, organisatie

Gevraagde prestatie:

De bedrijfsleiding besteedt minimaal tweejaarlijks aandacht aan het op peil houden van het preventiebewustzijn van het personeel ten aanzien van brandrisico's.

Specificatie van de prestatie:

Dit kan de vorm hebben van een workshop in samenwerking met branddeskundige.

In ieder geval de volgende onderwerpen komen aan bod:

- ontdekking en melding van brand, brandmeldinstallatie;
- herkenning brandgevaarlijke situaties;
- ontruimingsplan, ontruimingsalarminstallatie;
- zelf blussen van beginnende brand;
- opslag van brandgevaarlijk materiaal;
- vrijhouden van vluchtwegen en aanvalsroutes;
- sprinklerinstallatie.

Voor het naleven van voorschriften van de verzekeraar en/of de plaatselijke brandweer, t.a.v. de controle op de opslag van brandgevaarlijk materiaal en het vrijhouden van de vluchtwegen is de bedrijfsleiding verantwoordelijk. Dit betekent dagelijkse controle.

Verwijzing binnen KVO-W:

7.15: Brandpreventie, voorzieningen

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

brand
brandstichting

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.:7.15	KVO-W	Ster 2
----------	-------	--------

Thema:
Brandpreventie, voorzieningen

Gevraagde prestatie:
De brandmeldinstallatie, de blusmiddelen, de vluchtwegen en de opslagruimten voor brandgevaarlijk materiaal voldoen aan brandweereisen.

Specificatie van de prestatie:
Indien de verzekeraar en/of de plaatselijke brandweer eisen stellen aan de brandveiligheidsvoorzieningen voor de betreffende winkelvestiging, wordt daaraan in alle opzichten voldaan. Op de werking van de eventuele brandalarminstallatie, noodverlichting en nood/transparantverlichting en blusmiddelen houdt de bedrijfsleiding, in overleg met de brandweer, periodiek (bijvoorbeeld jaarlijks) controle.

Verwijzing binnen KVO-W:

7.14: Brandpreventie, organisatie

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

brand
brandstichting

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Noodverlichting is de verlichting die aangaat als de stroom uitvalt.
Nood/transparantverlichting betreft de transparant-verlichte pictogrammen die dienen als bewegwijzering.

Thema:

Meeneem beperkende maatregelen

Gevraagde prestatie:

Diefstal van objecten vanuit of van buiten de winkel moet voorkomen worden.

Specificatie van de prestatie:

Er dienen meeneem beperkende maatregelen (zie bijlage 7.16) getroffen te worden voor alle in de winkel aanwezige waardevolle artikelen, welke aantrekkelijk zijn voor winkeldiefstal.

Afhankelijk van het assortiment kan de ondernemer kiezen voor een betalingscontrolesysteem, cameratoepassing en/of compartimentering (zie bijlage 7.16).

- Bij toepassing van een betalingscontrolesysteem geldt het volgende.
 - In de onmiddellijke omgeving van de uitgang of na het laatste betaalmoment, staan antennes (poortjes) opgesteld. De goede werking wordt elke dag gecontroleerd.
 - In geen geval (dus ook niet bij bronbeveiliging) is het toegestaan actieve beveiligingselementen de winkel te laten verlaten. Systemen waarbij tijdens het afrekenen de actieve beveiligingselementen om de antennes worden geleid (bypass) voldoen niet. Deactiveren dient dus een geïntegreerd onderdeel van de kassa-afhandeling te zijn.
 - In het bijzonder de kassamedewerkers zijn op de hoogte op welke wijze zij dienen te reageren indien een alarm afgaat. In alle gevallen dat een antennealarm ontstaat, vindt er ogenblikkelijke reactie van het winkelpersoneel plaats.
 - De volledige handelwijze als het gaat om het betalingscontrolesysteem is vastgelegd in een gedragscode, zoals de gedragscode geldbehandeling (zie 7.7).
- Bij compartimentering: indien het compartiment een ruimte oplevert waarin mensen opgesloten zouden kunnen worden, is het noodzakelijk dat er vanuit dit compartiment alarm geslagen kan worden.

Er dienen meeneem beperkende maatregelen getroffen te worden voor alle buiten de winkel geëtaleerde waardevolle artikelen. Indien de winkel voorzien is van winkeldiefstalpoortjes, dienen op de buitenpresentatie geen actieve labels te zijn aangebracht.

Objecten die van belang zijn voor de bedrijfsvoering kunnen opgeborgen worden in de brandwerende en / of inbraakwerende kast of kluis. Denk hierbij aan bedrijfsgegevens, recepturen en back-ups van computerbestanden. Voor deze laatste kan een diskettesafe gebruikt worden, die vervolgens in de kluis kan worden geplaatst.

Bij de keuze van de maatregelen is het advies van de Borg-erkende beveiligingsadviseur zwaarwegend (zie ook 7.13: ook daarbij is het advies van de beveiligingsinstallateur op basis van het Handboek Beveiligingstechniek een belangrijke leidraad).

Verwijzing binnen KVO-W:

- 4.7: Integratie alarmopvolging
- 7.7: Intern geldtransport en geldbehandeling
- 7.9 Overzicht in de winkel
- 7.13: Gevelopeningen
- bijlage 7.0: Risicoklasse-indeling
- bijlage 7.16: Meeneem beperkende maatregelen

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

- Regelingen Registratiekamer
- Handboek Beveiligingstechniek van het Nationaal Centrum voor Preventie

Veiligheidsproblemen:

winkeldiefstal
inbraak
overval

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Camera de Baas

De cameratrafée is een door het Projectteam Overvalcriminaliteit uitgeschreven prijsvraag, waarbij cameraleveranciers zich konden bewijzen door, hoe dan ook, een bruikbare afbeelding van het hoofd van de overvalder te leveren. De strategie die door de bedrijven hiervoor werd toegepast leverde in enkele gevallen het gewenste resultaat.

Het Projectteam Overvalcriminaliteit is oktober 1999 opgeheven; het Bedrijvenplatform tegen Roofovervallen heeft een deel van de functies overgenomen (zie bijlage 7.16).

Bronbeveiliging: tijdens het productieproces worden al beveiligingselementen aangebracht, die de winkelier vervolgens alleen nog moet activeren.

Bijlagen

7.0

Aan de hand van de risicoklasse-indeling winkels en showrooms kan de inbraakgevoeligheid van een winkel vastgesteld worden. De risicoklasse wordt bepaald aan de hand van de attractiviteit van de aanwezige goederen en de (verzekerde) waarde van deze goederen. De risicoklasse is verbonden met een beveiligingsklasse, waarbij de te treffen beveiligingsmaatregelen worden weergegeven door lettercombinaties. Vier soorten maatregelen worden onderscheiden: organisatorische, bouwkundige maatregelen, compartimenteringsmaatregelen en elektronische maatregelen.

De risicoklasse-indeling is onderdeel van het Handboek Beveiligingstechniek van het Nationaal Centrum voor Preventie. Meer informatie is te verkrijgen bij het Nationaal Centrum voor Preventie te Houten (<http://www.ncpreventie.nl>).

7.3

Voor goed 'gastheerschap' is interactie tussen klant en winkelpersoneel belangrijk, omdat het het gedrag van klanten sterk beïnvloedt. Het begroeten van klanten haalt hen bijvoorbeeld uit de anonimiteit en geeft tevens de winkel een gezicht. Een bemande werkplek bij de deur heeft de voorkeur. Naast het begroeten is het opmerken van afwijkend gedrag van klanten belangrijk. Een reactie op dit gedrag moet eigenlijk altijd gewaarborgd zijn onafhankelijk van de drukte door klanten of de omvang van de winkelbezetting. Dit vergt:

- goede afstemming van de winkelbezetting op de klantenaantallen. Indien de drukte door klanten echter de inzet van winkelmedewerkers overtreft, is het aanstellen van een gastheer/ gastvrouw een goed middel om de interactie te waarborgen. Deze gastheer/ gastvrouw zal na binnenkomst elke klant begroeten. Klanten met speciale wensen/ vragen zal hij/ zij aankondigen bij de verkoopmedewerkers.
- Voldoende kennis en vaardigheden van de winkelbezetting om afwijkende gedrag te herkennen en hierop adequaat te kunnen reageren.

7.7

- Het moet voor klanten niet mogelijk zijn onbelemmerd zicht te hebben op de inhoud van de kassa. Het zou aanleiding kunnen vormen later een overval of kassagreep uit te voeren. Indien zichtbelemmering moeilijk realiseerbaar is moet het permanent afkomen in orde zijn.
 - Alleen de winkelmedewerker mag in staat zijn het geld in de lade te bereiken. Voor anderen dient dit door een veilige positionering van de kassa onmogelijk te zijn. Indien de vorm van de balie of check-out een veilige positionering onmogelijk maakt, dient de geldlade door afscherming met panelen of een kap tegen directe bereikbaarheid beschermt te worden.
 - De winkelmedewerker moet in staat zijn gedurende de kassaregistratie maar in het bijzonder gedurende de geldhandelingen in staat zijn oogcontact met de klant te maken. Een kassaopstelling waardoor de medewerker zich van de klant af moet wenden, dient aangepast te worden met inachtneming van het onder 1 en 2 genoemde.
- Verankering van de kassalade aan de balie of check-out is noodzakelijk.

We maken onderscheid tussen kassa en kassalade omdat deze regelmatig los van elkaar voorkomen. Vooral de introductie van voorraadbeheerssystemen waarbij registratie van verkoop op een PC gebeurt, maakt een losse kassalade noodzakelijk.

7.9

De winkel moet overzichtelijk zijn. Hiervoor kan op de volgende manieren bereikt worden.

De zichtlijnen in de winkel zijn zoveel mogelijk ononderbroken en bieden vooral vanaf regelmatig bemande posities goed zicht op klanten en het assortiment. Dit kan bereikt worden door looppaden langs de zichtlijnen vanuit de genoemde posities, aan te leggen.

Bij presentaties op gondola's geldt als richtlijn een maximale stapelhoogte van 1.50 meter. De verlichting is zo aangebracht en gericht dat de presentatie overal uitgelicht is ten opzichte van de omgeving. Bouwkundige belemmeringen, muurdammen, meerdere verdiepingen of separate verkoopvloeren, kunnen door toepassing van spiegels of camera's overzichtelijk gemaakt worden. Het assortiment staat afgespiegeld gepresenteerd.

Mogelijke hulpmiddelen zijn camera's, spiegels en een bewakingsdienst. Indien spiegels worden toegepast zal in de projectie rekening gehouden moeten worden met het terugkijkeffect van de klant.

7.13

Een overvalalarminstallatie wordt aanbevolen. Hierbij dient in elk geval naast een meldknop in de directe omgeving van de kassa elders een mogelijkheid te zijn een overval-meldknop te activeren. Deze melding wordt doorgegeven aan een PAC die vervolgens de politie alarmeert. Met de plaatselijke politie zijn afspraken over de alarmopvolging gemaakt.

In geen geval mag het activeren van een overval-meldknop een direct of vertraagd luid alarm opleveren.

Zie voor meer informatie Overval-alarmprotocol, Projectteam Overvalcriminaliteit, 1998 (http://www.minjust.nl/b_organ/npc/overvalc/index.htm).

7.16

Voorbeelden van meeneem beperkende maatregelen zijn:

- Vitrines;
- Blisterverpakking;
- Vertragingshaken;
- Kettingen;
- Klemmen;
- Dummy's;
- Fixeerklemmen.

Betalingscontrolesysteem

Als besloten wordt tot een betalingscontrolesysteem, kan gekozen worden tussen het Radiofrequente principe en het Elektromagnetische principe.

Op een door de ondernemer te bepalen deel van de voorraad worden actieve labels aangebracht.

Deze labels kunnen zowel zichtbaar en herkenbaar als onzichtbaar of onherkenbaar voor klanten zijn.

Cameratoepassing

Cameratoepassing vergemakkelijkt de opsporing van daders en heeft daardoor ook een preventieve werking. De combinatie van zichtbare en onzichtbare camera's betekent vaak al een grote stap in de goede richting. Omdat het gezicht van de klant in beeld moet komen, concentreert de projectie van camera's zich op twee punten in de winkel, te weten de kassa en de in- uitgang. Zorg ervoor dat het gekozen beeld in de cameraleens van een constante belichting is. Camera's die gedeeltelijk naar buiten 'kijken' worden beïnvloed door wisselend licht buiten. Zonnig weer kan betekenen dat de beelden in de winkel onderbelicht zijn.

Zorg voor opslag van de beelden (digitaal of analoog) die voldoende capaciteit heeft voor een volledige winkeldag. (VHS op slowplay geeft 2x4uur. De winkelopening bedraagt doorgaans > 8 uur). Een time-lapse recorder is hiervoor het meest geschikt. De videobanden worden dagelijks gewisseld. Indien de banden een week worden bewaard, dient voor de goede beeldkwaliteit, de banden na een half jaar te worden vervangen door nieuwe.

De recorder staat bijvoorkeur in een afgesloten stalen kast. Een tweede VHS recorder (buiten deze kast) kan in geval van het opeisen van de band gebruikt worden om een VHS band te leveren.

De aanwezigheid van camera's wordt aan de klanten in de winkelruimte bekend gemaakt. Een werkende monitor met real-time camerabeelden kan hier als aanvulling in voorzien.

Indien u de beelden uit de camera's opslaat op video is het noodzakelijk de registratiekamer hiervan op de hoogte te stellen.

Compartimentering

Een compartiment is een versterkte ruimte of kast in het bedrijf, die inbrekers bij het forceren zoveel werk geeft, dat zij hiervoor niet de tijd hebben. Immers in de omgeving van het compartiment is de aanwezigheid van de inbreker al opgemerkt door elektronische inbraakdetectie. Om de gewenste doorbraakvertraging te krijgen, worden er eisen gesteld aan de sterkte van de wanden, bodem en dak, alsmede aan de deuren en sloten. Uw beveiligingsadviseur weet precies hoe een dergelijke versterkte ruimte gemaakt kan worden.

De wijze van compartimentering is afhankelijk van de beveiligingsklasse: zie het Handboek Beveiligingstechniek van het Nationaal Centrum voor Preventie.

Algemeen

Voor zowel het betalingscontrolesysteem, cameratoepassing als compartimentering geldt, dat de zichtbare aanwezigheid van deze systemen en aankondiging ervan in de winkel de preventieve werking ervan vergroot.

Inlichtingen over overvalcriminaliteit

Het Bedrijvenplatform tegen Roofovervallen (BtR) is in 1991 opgericht door het gezamenlijke bedrijfsleven bestaande uit de Nederlandse Vereniging van Banken, het Bedrijfschap Horeca en Catering, de Bovag, de Raad Nederlandse Detailhandel, de Federatie Goud en Zilver, MKB-Nederland, Koninklijke Horeca Nederland en het Hoofdbedrijfschap Detailhandel. Het secretariaat van het BtR is gevestigd bij het Hoofdbedrijfschap Detailhandel. Meer informatie is te vinden op: http://www.minjust.nl/b_organ/npc/overvalc/index.htm.

Deel E Omgeving

Een winkelcentrum kun je niet los zien van zijn omgeving. Het is vaak ook de directe omgeving die grote invloed heeft op het welbevinden van de bezoekers van het winkelcentrum. Daarom kan er nog een extra ster worden verdiend wanneer het samenwerkingsverband naast de maatregelen in het winkelcentrum zelf, tevens maatregelen in de omgeving treft. De aanduiding die het mag voeren wordt dan 'Keurmerk Veilig Ondernemen ***'.

De eisen gaan bijvoorbeeld over het verhogen van de veiligheid op fiets- en looproutes van/naar het centrum, de kwaliteit van de hoofdentree en de zone daar om heen, het op hoog niveau brengen van de parkeergelegenheid in en om het winkelcentrum en het realiseren van hoogwaardige fietsparkeervoorzieningen.

Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra, Handboek Bestaande Bouw

Deel A Starten met het Keurmerk Veilig Ondernemen Winkelcentra

Deel B Samenwerking en communicatie

Deel C Plan van Aanpak

Deel D Individuele winkelvestigingen

Deel E Omgeving

Overzicht op hoofdlijnen van eisen en gevraagde prestaties:

- 8.1 Het winkelcentrum sluit aan op de omgeving.
- 8.2 De hoofdentree is attractief, herkenbaar, overzichtelijk en goed tegen inbraak beveiligd.
- 8.3 De zone rond de hoofdentree wordt goed beheerd.
- 8.4 Fietsparkeervoorzieningen beantwoorden aan de behoefte op drukke winkeltijden en zijn veilig.
- 8.5 Parkeervoorzieningen voor auto's beantwoorden aan de behoefte op drukke winkeltijden en zijn veilig.

Bijlagen

Nr.: 8.1

KVO-W

Ster 3

Thema:

Aansluiting op de omgeving

Gevraagde prestatie:

Aansluiting op de omgeving

Specificatie van de prestatie:

Zichtbaarheid.

Het niveau van de verlichting aan de buitenkant van het winkelcentrum is goed (helder, prettig, gelijkmatig): 16K bij RA-waarde >25 of 17k/16l bij RA-waarde>60 (zie bijlage 8.1).

Er zijn geen obstakels in de directe omgeving van het winkelcentrum die het zicht of de zichtlijnen belemmeren. Op deze manier wordt de kans op auto inbraken beperkt, hetgeen de attractiviteit van het hele winkelcentrum ten goede komt.

Toegankelijkheid.

De mogelijkheid ter oriëntatie in de omgeving van het winkelcentrum is goed. Dat betekent dat de route vrij is van obstakels en wegwijzers voorhanden zijn.

Er zijn zo min mogelijk niveauverschillen. Er zijn geen hellingen e.d. op de route naar het winkelcentrum. Indien er hellingen voor skaten worden gebruikt is hier een anti-skate laag op gebracht. Het winkelcentrum is toegankelijk voor invaliden, bijvoorbeeld slechthzienden en rolstoelgebruikers. De hellingen voor rolstoelgebruikers lenen zich niet voor het skaten. Doorgaande routes naar avondvoorzieningen zoals bars, discotheken en restaurants lopen buiten het winkelcentrum om.

Attractiviteit.

Er worden bij voorkeur duurzame materialen in de omgeving van het winkelcentrum toegepast. Deze materialen zijn gemakkelijk te beheren (snel te vervangen bij beschadiging, geheel schoon te maken in korte tijd). Voorbeelden:

- voor vloeren: tegels;
- voor straatmeubilair: roestvrijstaal;
- voor wanden: glas, tegels, gladde en harde panelen, roestvrijstaal.

Zonering/markering territoria.

Er wordt op gemarkeerde vakken geparkeerd.

Verwijzing binnen KVO-W:

bijlage 8.1: Verlichting omgeving

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

inbraak
onveiligheidsgevoelens
autoinbraak
vandalisme
zwerfvuil
hangplekken

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:

Entreezone

Gevraagde prestatie:

De hoofdentree is attractief, herkenbaar, overzichtelijk en (indien afsluitbaar) goed tegen inbraak beveiligd.

Specificatie van de prestatie:

Zichtbaarheid.

De entreezone is door middel van extra verlichting benadrukt.

Er is vrij zicht op de entree vanuit de omgeving en bijvoorbeeld ook vanuit woningen. Groen, luifels of obstakels belemmeren niet het zicht op de entree.

Als de entree afsluitbaar is, zijn de deuren transparant. Bijvoorbeeld transparante rolluiken of transparante schuifdeuren.

Toegankelijkheid.

De toestroom van publiek wordt zoveel mogelijk gebundeld. Entrees die door minder dan 10% van de publieksstroom gebruikt wordt, worden afgesloten.

Looproutes zijn vrij van fietsenrekken, uitstallingen etc.

De entree is al op afstand te herkennen en vormt een herkenningspunt.

Er is een duidelijk onderscheid tussen de hoofdentree en de nevenentrees, d.w.z. dat de hoofdentree als zodanig herkenbaar is.

Als de entree afsluitbaar is, moet de brandweer ook bij stroomuitval binnen kunnen komen.

Attractiviteit

Gebruik van duurzame materialen: het gebruik van tegels, glas, hout en roestvrijstaal wordt geadviseerd. Beton, stalen keerwanden, golfplaat of damwandprofielen ontbreken en zijn anders (over de volle hoogte) voor 50% bedekt met decoraties (zie 6.1).

Zonering/markering territoria.

Voor de klant is duidelijk herkenbaar waar het winkelcentrum begint.

In het winkelcentrum gelden de huisregels. Indien er in het winkelcentrum camera's worden gebruikt wordt dit aan de klant kenbaar gemaakt.

N.B. Wanneer het centrum meer dan één hoofdentree heeft (bijvoorbeeld drie gelijkwaardige entrees) geldt de eis voor al deze entrees.

Verwijzing binnen KVO-W:

- 3.6: Huisregels
- 5.1: Onderhoudsplan
- 6.1: Buitengevel

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Veiligheidsproblemen:

inbraak
onveiligheidsgevoelens
brand
vandalisme
zwerfvuil

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Nr.: 8.3	KVO-W	Ster 3
----------	-------	--------

Thema:
Beheer entreezone

Gevraagde prestatie:
De zone rond de hoofdentree wordt goed beheerd.

Specificatie van de prestatie:

Het onderhoudsplan voor het winkelcentrum zelf wordt aangevuld met onderstaande normen.

Gestreefd wordt naar een publieksoordeel waarbij 60% van de respondenten voor netheid het rapportcijfer 8 of hoger geeft. In het plan zijn niet alleen de ruimten en objecten buiten het centrum maar ook de grensgebieden uitgewerkt. De beheergrenzen zijn voor de beheerders duidelijk maar hoeven door het publiek niet opgemerkt te worden.

In het onderhoudsplan wordt rekening gehouden met specifieke omstandigheden, bijvoorbeeld een vaste avond waarop veel publiek passeert of rondhangt.

In het onderhoudsplan worden afspraken met bijvoorbeeld leveranciers opgenomen.

In het onderhoudsplan zijn de volgende gebieden afzonderlijk gespecificeerd:

- hoofdentree: als visitekaartje extra aandacht nodig;
- aansluiting op de omgeving;
- parkeerterrein/parkeergarage(s);
- fietsenstalling;
- halte openbaar vervoer;
- verlichting/ ramen: regelmatig schoonmaken, max. 20% depreciatie, reparatie binnen 24 uur (zie bijlage 5.1);
- containers, publieke recycling.

Gespecificeerd moet worden welke partij voor elk van de genoemde deelgebieden verantwoordelijk is.

Er is een procedure voor klachten over het onderhoud en reparatieverzoeken schriftelijk vastgelegd. Daarin is opgenomen dat erop wordt gereageerd, wie er op reageert en op welke termijn actie wordt ondernomen (na ontvangst van het reparatieverzoek).

Verwijzing binnen KVO-W: bijlage 5.1: Onderhoudsplan	Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:	Veiligheidsproblemen: zwerfvuil graffiti vernieling brandstichting
--	---	--

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

Thema:
Fietsparkeervoorzieningen

Gevraagde prestatie:

In het winkelcentrum of in de directe omgeving is een aanbod van fietsparkeervoorzieningen, dat aansluit op de behoefte tijdens drukke winkeltijden en dat een hoog veiligheidsniveau kent.

Specificatie van de prestatie:

Stallingen liggen direct aan hoofdtoegangsroutes voor de fiets, zijn transparant (van buiten zijn de fietsen en gebruikers binnen te zien) en van binnen overzichtelijk (de hele ruimte is te overzien) en goed verlicht. De verlichting is goed als de kleurtemperatuur niet hoger is dan 5000K en als de horizontale verlichtingssterkte tussen 200 en 5000 lux bedraagt. Meer informatie staat in bijlage 6.2

De fietsparkeervoorziening wordt bij voorkeur zodanig gepositioneerd dat op de fietsparkeervoorziening en op de route van de fietsparkeervoorziening naar het winkelgebied zicht vanuit aangrenzende functies mogelijk is.

Eventuele hoogteverschillen worden vloeiend en geleidelijk opgevangen (hellingshoek < 1:20).

Als in de analyse van veiligheidsproblemen blijkt dat her en der geparkeerde fietsen een probleem zijn, is het goed de aanwezige fietsparkeervoorziening te controleren op locatie (voldoende dicht bij de bestemming) en de prijs. Ook kan controle door de politie verscherpt worden om wild parkeren van fietsen tegen te gaan.

Het moet mogelijk zijn fietsen aan fietsenrekken vast te ketenen.

Het aanbod van zowel bewaakte als onbewaakte fietsenstallingen is het meest ideaal. (zie bijlage 8.4)

Verwijzing binnen KVO-W:

- bijlage 6.2: Verlichting
- bijlage 8.4: Fietsparkeervoorzieningen

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

Fietsparkeur, ENFB

Veiligheidsproblemen:

fietsendiefstal
onveiligheidsgevoelens

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

- Integraal Veiligheidsplan, Ministerie Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 1999
- Brochure Plaats maken voor de fiets, leidraad voor parkeren en stallen, CROW, 1998
- Met de fiets naar de trein, Ministerie van Verkeer en Waterstaat, 1998

Nr.: 8.5

KVO-W

Ster 3

Thema:

Parkeervoorzieningen voor auto's

Gevraagde prestatie:

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.

Specificatie van de prestatie:

Parkeerterreinen

Parkeerterreinen zijn overzichtelijk, goed verlicht (RA-waarde > 60: zie bijlage 6.12) 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 (en niet dwars over) parkeerterreinen.

Parkeergarages

Parkeergarages voldoen bij voorkeur geheel aan de veiligheidsrichtlijnen van de ESPA-norm.

Minimaal is de verlichting goed (zie bijlage 8.5), zijn wanden licht geschilderd en is goede bewegwijzering aangebracht.

Daarnaast kan formeel toezicht (toezichthouders) ingesteld worden om de veiligheid te vergroten.

Toezichthouders kunnen tevens een belangrijke rol spelen in het beheer: bijvoorbeeld kapotte betaalautomaten of slagbomen kunnen snel worden gesignaleerd en gerepareerd.

Verwijzing binnen KVO-W:

bijlage 8.5

Verwijzingen naar regelingen en andere keurmerken:

- European Parking Award
- ESPA-norm, vereniging exploitatie parkeervoorzieningen Nederland
- NEN 2443

Veiligheidsproblemen:

autoinbraak
onveiligheidsgevoelens
verkeersveiligheid

Onderbouwing (literatuur en voorbeelden):

- Inventarisatielijst parkeergarages ter toetsing op kwaliteit en veiligheid ten behoeve van European Standard Parking Award, VEXPAN, 1995
- Kwaliteitsmeting Parkeergarages Rotterdam Rijnmond, maart 1998
- NEN 2443, Parkeren en stallen van personenauto's op terreinen en in garages, Nederlands Normalisatie-instituut, april 2000.

Bijlagen

8.1

Voor de omgeving van het winkelcentrum dienen de volgende verlichtingsnormen gehaald te worden:

- De horizontale gemiddelde verlichtingssterkte is minimaal 3 lux
- De gelijkmatigheid bedraagt ten minste 0,3 Uh (als volgt berekend: Uh (gelijkmatigheid) = E min (horizontale verlichtingssterkte) : E gem (gemiddelde horizontale verlichtingssterkte)).
- De RA-waarde (volgens opgave fabrikant) is minimaal 25.

Samengevat: 16K, RA-waarde > 25

OF

- De horizontale verlichtingssterkte is minimaal 2 lux met een gelijkmatigheid is ten minste 0,3 Uh (17K) of is minimaal 3 lux met een gelijkmatigheid van ten minste 0,2 Uh (16L).
- De RA-waarde is minimaal 60. Ten behoeve van de attentiewaarde voor verkeer is het toegestaan op kruisingen van (hoofd)ontsluitingswegen een andere kleur licht toe te passen. De RA-waarde is in dit geval minimaal 25.

Samengevat: 17K of 16L met een RA-waarde > 60.

Deze waarden dienen te allen tijde te worden gehaald. De plaatsing van lichtmasten is afgestemd op het openbaar groen en met name op de (straat-)bomen. De kronen belemmeren de verlichtingsarmaturen niet (richtlijn tot stam minimaal 8 meter).

Deze norm is afkomstig uit het Politiekeurmerk Veilig Wonen, Nieuwbouw.

8.4

De combinatie van zowel bewaakte als onbewaakte fietsenstallingen is het meest ideaal. Bewaakte fietsenstallingen bieden de beste beveiliging tegen diefstal. Doordat hiervoor meestal betaald moet worden, dienen in de openbare ruimte ook onbewaakte fietsenstallingen aanwezig te zijn.

Door de locatie van de stallingen goed te kiezen (dicht bij de routes en de bestemmingen), door borden te plaatsen waarop elders stallingen van fietsen wordt verboden en door goed optreden (door de politie) tegen elders gestalde fietsen kan "wild parkeren" worden beperkt.

8.5

Een goede verlichting op een parkeerterrein in de open lucht betekent dat de RA-waarde minimaal 60 bedraagt. Dit is vrij wit licht, waardoor de kleurherkenning van auto's en personen goed is.

Goede verlichting in een parkeergarage houdt de volgende waarden in:

- inrit, uitrit, kassa's en betaalautomaten (slagboom/kaartautomaat): minstens 175 lux op 1 m hoogte;
- lift, trappenhuis: minstens 75 lux op de vloer;
- rijstroken: minstens 40 lux op de vloer;
- parkeervakken: minstens 40 lux op de vloer;
- de RA-waarde van de toegepaste verlichting is minimaal 60 (wit licht).

Overgangen tussen verschillende verlichtingssterkten dienen gelijkmatig te zijn.