

## Een Veilig 2009

Veiligheid in winkelgebieden vraagt om samenwerking tussen retail, winkelvastgoedbeheer, politie en gemeenten. Maar wie trekt de kar en wie betaalt? Trigion organiseerde een Rondetafelgesprek voor vakgenoten over 'pegels, regels en regie'. Een veilig en leefbaar winkelklimaat gaat ons allen zeer aan het hart. De opkomst bij het rondetafelgesprek dat wij 20 november jl. organiseerde was dan ook hoog.

Ruim twintig vakgenoten uit de retail, het vastgoedbeheer, van de politie en verschillende vertegenwoordigers van gemeenten schoven aan in de vergaderzaal op de begane grond van het hoofdkantoor van Trigion in Schiedam. Op deze en de volgende pagina leest u het uitgebreide verslag en op de laatste pagina de conclusies. Tevens vindt u in deze uitgave uitgebreide interviews met Aad Welvaart, Paul van Min én Axel van Pel. Ik wens u vanaf mijn plaats veel leesplezier en een veilig en voorspoedig 2009.

Mirjam Barendregt  
Manager Sales Trigion



## Veilig winkelen: pegels, regels en regie

### Temperaturen

'Winkelcriminaliteit is een lucratief beroep', 'Plunderingen nemen hand over hand toe', 'Overheid doet te weinig'. Aan de hand van chocoladeletterkoppen uit de krant illustreert Mirjam Barendregt, manager sales bij Trigion, hoe de media berichten over veiligheid in de winkelbranche. Duidelijk is dat er nog een slag te maken is als het gaat om de aanpak van criminaliteit en veilig winkelen. Maar hoe? Er is al een overvloed aan initiatieven: een convenant winkelcriminaliteit, winkelontzegging, KVO (Keurmerk Veilig Ondernemen)-trajecten, BGV (bedrijfsgerichte gebiedsverbetering) en ga zo maar door. 'Wij signaleren onder verschillende partijen behoefte aan samenwerking en leiderschap', zegt Mirjam Barendregt. 'Daarom willen wij tijdens dit Rondetafelgesprek eens 'temperaturen' hoe samenwerking beter vorm kan krijgen en bij wie de regie zou moeten liggen.' Dit 'temperaturen' gebeurt aan de hand van een aantal stellingen, waarin drie onderwerpen centraal staan: Pegels - Wie gaat dat betalen?, Regels - Wie neemt de regie en SAMEN werken en investeren - De oplossing?

### Pegels

Met de stelling 'Gemeenten moeten meer investeren' weet Paul van Min, projectleider KVO bij de gemeente Den Haag, wel raad.

'Geld is het probleem niet, zegt hij. 'De gemeente Den Haag heeft bijvoorbeeld € 1,8 miljoen vrijgemaakt voor KVO-projecten en winkel- en brandveiligheidstrainingen, maar we krijgen het geld niet op. Jacques Trum, retailmanager Retail Platform Breda vult aan: 'De gemeente werkt uitstekend mee, maar winkeliers doen weinig. Ook bij ons wordt 0,0 procent gebruik gemaakt van de trainingen.' Aad Welvaart, security manager Hunkemöller, legt uit waarom Hunkemöller geen gebruik maakt van de scholing: 'Wij hebben eigen specifieke trainingen en hebben dus geen behoefte aan scholing van de gemeente.' Ook Ahold traint zijn eigen personeel. 'Maar wie betaalt is niet interessant', zegt Chris van Zwam, Risk & Security consultant bij Ahold. Het gaat erom dat er wat gebeurt. Gemeenten moeten daar een sturende rol bij hebben.'

### Weinig initiatief

Zouden ondernemers meer initiatief kunnen nemen? legt Mirjam Barendregt de volgende stelling voor. Anton Jungerhans, binnenstadsmanager Tilburg: 'Winkeliers doen zat in hun eigen winkels. Maar zodra het om veiligheid buiten de winkel gaat, doen ze individueel niet mee.'

*Lees verder op pagina 2*



Jose Mendels, projectleider Binnenstand Ondernemers Federatie (BOF) Den Haag, zegt dat grote winkels en hele kleintjes vaak wel actief meewerken, maar dat het MKB het laat afweten. 'Er zijn genoeg subsidies, maar er wordt maar mondjesmaat gebruik van gemaakt. Dat komt enerzijds doordat het logistiek soms moeilijk is personeel scholing te laten volgen, maar ook doordat men door de bomen het bos niet ziet. Winkeliers weten niet waar ze voor in aanmerking komen.' Paul van Min ziet het somberder in: 'Ook met hapklare brokken krijgen we het niet kwijt.' Jose Mendels: 'Contacten opbouwen is moeilijk. Wij steken er veel tijd in, maar het verloop is groot. Voor je het weet zit er weer een nieuwe manager en kun je opnieuw beginnen.'

#### Eigen beleid

Waar veel gemeenten tegenaan lopen is dat vestigingen van ketens vaak niet mee doen aan gemeentebestuur. Ze zijn bijvoorbeeld ook geen lid van de winkeliersvereniging. Chris van Zwam: 'Meewerken mag vaak niet van het hoofdkantoor. Het beleid wordt van bovenaf opgelegd. De winkelier mag zelf geen beslissingen nemen.' Aad Welvaart bevestigt: 'Wij willen niet dat onze mensen zelf allemaal initiatieven aangaan.' Chris van Zwam: 'Vergaderingen van winkeliersverenigingen gaan vaak vooral over Sinterklaas en kerstverlichting, daar hebben wij niet veel aan.'

#### Iedereen mee

Guus van der Werff, directeur van de ondernemersfederatie Rotterdam City, heeft andere ervaringen: 'Wij krijgen iedereen mee.' Rotterdam City is een in Nederland uniek concept waarbij een commerciële instelling namens de ondernemers in Rotterdam opereert. 'Wij vertegenwoordigen 1600 bedrijven en 22 ondernemersverenigingen. Wij stellen hen een netwerk beschikbaar, faciliteren vergaderruimte en brengen mensen maandelijks samen. Dankzij dit partnership hebben we structurele afspraken kunnen maken.'

Dagelijkse problemen kunnen we daardoor makkelijk tackelen.'

#### Winst

Met de derde stelling Een schoon, heel en veilig (winkel)klimaat is een taak van de lokale overheid is iedereen het eens. Leo Pons, teamleider handhaving en toezicht bij de gemeente Delft: 'De gemeente heeft net als de winkeliers een maatschappelijke verplichting naar de burgers. Ik denk wel dat er in het voorportaal nog veel winst is te behalen. De gemeente moet om de tafel met projectontwikkelaars voor er winkelgebieden gebouwd worden.'

#### Vastgoed is veiliger

Chris van Zwam merkt op dat winkelgebieden van één vastgoedbeheerder vaak veiliger zijn. 'Het budget voor veiligheid zit verwerkt in de servicekosten. Er is geen discussie over wie meebetaalt aan surveillances en camera-toezicht.' Erik Ampense, director risk management/cost recovery Footlocker: 'In gebieden met meerdere eigenaren zou je dit kunnen opvangen door een gemeentebelasting voor veiligheid te heffen. Aad Welvaart: 'In Denemarken is iets soortgelijks geregeld en dat werkt heel goed.' Jacques Trum staat open voor het idee, maar wil het 'b'-woord niet horen: 'Het moet geld zijn van en voor ondernemers.'

#### Regie

Duidelijk is, is dat gemeente, ondernemers, eigenaren en beheerders samen moeten werken. Maar, legt Mirjam Barendregt de volgende stelling voor: Wie neemt de regie? Een moeilijke vraag blijkt uit de reacties. Duidelijk is dat het geen ambtenaar moet zijn. 'Al moet de gemeente wel een leidende rol hebben', aldus Chris van Zwam. Axel van Pel, programmamanager Politie Nederland: 'Belangrijk is eerst te definiëren wat we onder regie verstaan. Het zou niet zo moeten zijn dat je dan alle verantwoordelijkheid draagt.' Jose Mendels: 'We kunnen het wellicht beter facilitering noemen.' Guus van der Werff: '

Het is moeilijk de regie voor lange termijn vast te leggen, je kunt het wel borgen voor een bepaalde periode. Wie dan de regie neemt, maakt niet veel uit.'

#### Samenwerken

Over de laatste stelling Gemeenten en ondernemers moeten gaan samenwerken. Is iedereen het eens. Veel gemeenten doen dit al middels gezamenlijke bijeenkomsten, zogenaamde briefings, voor politie, stadswachten en beveiligingsmensen. Guus van der Werff: 'Wij brieven twee keer per dag alle betrokkenen die op straat zijn om de politie te helpen. Alle stadswachtkoppels hebben een portofolio. Als ze iets signaleren is de politie er zo bij.' Jose Mendels: 'Wij hebben om de twee weken een nieuwe briefing. Iedereen heeft zes mogelijkheden elke nieuwe briefing te volgen. Wij gebruiken staantafels en tonen een PowerPoint presentatie. Dat werkt heel goed.' Patrick Pielaat, teamleider TOR/HOR in Oss: 'Tot voor kort was het onderlinge contact vooral eenrichtingsverkeer vanuit de politie. Wij zijn nu aan het overleggen hoe we het samen op kunnen pakken.'

#### Lange termijn

Samenwerking is de kern als het gaat om het creëren van een veilig winkelgebied, zoveel is wel duidelijk na het Rondetafelgesprek. Maar is het genoeg? Chris van Zwam: 'Problemen worden gefragmenteerd aangepakt. Er is nauwelijks visie voor de lange termijn. We moeten ook naar de oorzaak kijken en het jeugdbeleid bij de arm pakken. Axel van Pel is het hier mee eens: 'De correlatie is duidelijk. Je mag van een gemeente verwachten problemen duurzaam op te lossen. Ook scholen zouden betrokken moeten worden, zodat mensen die dreigen te ontsporen begeleid kunnen worden. De echte aanpak van het probleem begint bij preventie.'



# Paul van Min: projectleider KVO, gemeente Den Haag:

**'We kunnen nog een hoop nuttig werk verrichten.'**

Het Nederlandse bedrijfsleven lijdt jaarlijks veel schade door criminaliteit en onveiligheid. Een van de middelen om hier iets tegen te doen is het Keurmerk Veilig Ondernemen – een gestructureerde manier van lokale samenwerking om veiligheid te vergroten. Paul van Min, projectleider KVO, zet zich sinds 2005 in voor de certificering van vijftien winkelgebieden en bedrijventerreinen in de gemeente Den Haag.

'Het vergroten van veiligheid en veiligheidsgevoel. Daar draait het om bij het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO)', zegt Paul van Min. Van Min is een van de twee projectleiders KVO in de gemeente Den Haag. 'Wij hebben een initiërende en smerende functie. Wij brengen mensen bij elkaar en houden de boel draaiend.'

## Hoger plan

De afdeling Openbare Orde en Veiligheid van de gemeente Den Haag heeft in 2005 de politieke opdracht gekregen er voor te zorgen dat eind 2009 vijftien winkelgebieden en bedrijfsterrinen KVO-gecertificeerd zijn. Gebieden komen in aanmerking voor een certificaat als ondernemers samen met de

gemeente, de politie, de brandweer en openbare vervoersbedrijven maatregelen hebben getroffen om de veiligheid op hun bedrijventerrein of winkelgebied structureel op een hoger plan te brengen. Van Min legt uit: 'Wij stellen aan de hand van enquêtes onder ondernemers en bezoekers, en een schouw door het gebied, actiepunten op voor ondernemers, politie, brandweer en gemeente. In een actiematrix leggen we vervolgens vast wat de actiepunten en achterliggende doelen zijn, wanneer de punten gerealiseerd moeten zijn en welke organisatie (of persoon) verantwoordelijk is voor de afhandeling van de afzonderlijke punten. Zodra de actiematrix rond is, kan certificatie worden aangevraagd.'

## Zeventien gebieden

Het project verloopt boven verwachting. Van Min: 'Eind 2008 zijn al twaalf gebieden gecertificeerd. We verwachten dat eind 2009 niet vijftien, maar zeventien gebieden het keurmerk hebben.' Maar dat betekent niet dat Den Haag op haar lauweren kan rusten. 'KVO is een continu proces. Om de twee jaar vindt opnieuw certificering plaats, waarbij de KVO-projectteams moeten aantonen waar ze aan gewerkt hebben en waarbij nieuwe actiepunten opgesteld worden. We moeten ons continu aanpassen aan de praktijk.'

## Nog meer gebieden

Van Min verwacht dat het traject na 2009 voortgezet wordt. 'Ik ga er vanuit dat we er nog drie jaar bij krijgen om het project af te maken. Het blijft namelijk nodig om partijen te stimuleren en struikelblokken aan te pakken. Daarnaast willen we nog enkele nieuwe winkelgebieden en bedrijventerreinen naar certificatie begeleiden. Wij kunnen nog een hoop nuttig werk verrichten.'



Gemeente Den Haag

# Axel van Pel, landelijk programmamanager Publiek-Private-Samenwerking bij het Nederlands Politie Instituut:

**'Beveiligingsbedrijven moeten hun krachten bundelen.'**

Hij zit regelmatig om de tafel met ministeries en het georganiseerde bedrijfsleven en had een flinke vinger in de pap bij het derde convenant Aanpak Winkelcriminaliteit. 'Spin in het web' Axel van Pel is landelijk programmamanager Publiek-Private-Samenwerking (PPS) bij het Nederlands Politie Instituut.

'Samenwerking loont altijd', zegt Axel van Pel, programmanager bij het Nederlands Politie Instituut. 'Een goed voorbeeld hiervan zijn de convenanten Aanpak Winkelcriminaliteit waarin de overheid en detailhandel zich conformeren samen te werken aan een veiliger Nederland, en zo de criminaliteitscijfers willen terugdringen.'

## Pittige doelstelling

November 2008 verscheen het derde convenant met een behoorlijk pittige doelstelling: de winkelcriminaliteit moet in 2010 met minimaal 30 procent teruggedrongen zijn, gemeten ten opzichte van begin 2004. Van Pel: 'Dit gaan we doen vanuit zeven landelijke projecten – gericht op onder meer de aanpak van winkeldiefstal, overvallen en heling – met bijhorende acties.'

## Wederzijdse informatie

'Bij het terugdringen van georganiseerde winkelcriminaliteit is het elkaar wederzijds informeren de rode draad,' zegt Van Pel. Hij verduidelijkt: 'Landelijk opererende winkelketens signaleren vaak eerder dat een bepaalde criminele groep landelijk actief is dan de politie. Wij onderzoeken momenteel hoe wij het ketens makkelijker maken om informatie aan ons kwijt te kunnen, zodat effectiever opgetreden kan worden tegen de criminelen. Ook gaan we na hoe belangrijke politie-informatie over criminaliteit zo snel mogelijk bij die detaillisten terecht kan komen.'

## Traceren

Hoewel beveiliging in de winkel zelf een zaak van de winkelier is, denkt het Nederlands Politie Instituut ook mee over preventie. 'Door na 18.00 uur alleen nog pinbetalingen toe te staan, maak je de avonden bijvoorbeeld oninteressant voor overvallers. We buigen ons momenteel samen met de detailhandel over hoe artikelen gemerkt kunnen worden, zodat ze na een diefstal makkelijker traceerbaar zijn.'

## Slagvaardig

Veiligheid moet je organiseren. 'Wat betreft de betrokkenheid van het bedrijfsleven kan er nog wel een tandje bij', aldus de programmamanager. 'Bottleneck is dat veiligheid voor ondernemers geen core business is. Dat maakt het moeilijk om bij een samenwerkingsverband goede vertegenwoordigers bij elkaar te krijgen.' Ook aan de strategische samenwerking binnen de beveiligingsbranche valt nog een en ander te sleutelen. 'De beveiligingsbranche is vooral sectorgericht georganiseerd. De elektronische installatiebranche, de particuliere alarmcentrales en manbeveiligers kunnen, meer dan nu gebeurt, samenwerken binnen het Verbond van Beveiligingsorganisaties. Als ze op dat niveau de krachten meer bundelen, zoals je ook bij de verzekeraars ziet, zouden ze een betere landelijke gesprekspartner zijn. Bovendien kunnen ze, vanuit een gezamenlijke visie, innovatie stimuleren. Zo kunnen ze winkeliers slagvaardiger maken en de kosten voor de winkeliers drukken.'

# Aad Welvaart, Security Manager Hunkemöller:

“We hebben uiteindelijk allemaal hetzelfde probleem.”

Hunkemöller is als toonaangevende lingerieketen steeds vaker doelwit van georganiseerde misdaad. Aad Welvaart, security manager bij het bedrijf, vertelt wat hij doet om zijn mensen, de goederen en het geld te beschermen.

Hunkemöller is al meer dan 100 jaar lingerie-specialist. In het begin was de core business de productie van korsetten in de eigen fabriek. Vandaag de dag richt het bedrijf zich op lingerie voor vrouwen. In totaal zijn er in 420 winkels wereldwijd, waarvan 190 in Nederland.

## Doelwit

“Onze winkels zijn steeds vaker doelwit van georganiseerde misdaad,” zegt Aad Welvaart, security manager bij Hunkemöller.

Hunkemöller voert dan ook actief beleid om de veiligheid van de medewerkers te kunnen waarborgen en diefstal tegen te gaan.

Welvaart: “Wij hebben een alarm- en keyholdingsysteem, camerabeveiliging, verzorgen trainingen voor onze medewerkers en maken tijdens winkeltijden gebruik van winkelsurveillanten.”



Dat laatste is beslist een uitdaging in een winkel waar lingerie gepast en gekocht wordt. Welvaart: “Surveillanten mogen niet te veel opvallen en moeten bij de winkel en de buurt passen. Wij selecteren daarom grondig.” Bij een lingeriewinkel is een surveillant die continu aanwezig is, niet passend. Welvaart: “Wij maken gebruik van loopdiensten, dat betekent dat de surveillanten een aantal keren per dag in de winkel zijn.”

## Ogen en oren

Om te leren om te gaan met de toenemende en veranderende criminaliteit wordt momen-



teel ook een awareness campagne samengesteld waarvan de kick-off begin 2009 moet plaatsvinden. “Deze campagne richt zich op de bewustwording van onze mensen. Zij zijn onze ogen en oren.

Zij kunnen potentiële criminelen bijvoorbeeld uit de anonimiteit halen door ze bij binnenkomst te verwelkomen. Het blijft een kat-en-muispel.”

## Zelfde schuitje

Ook samenwerking met andere belanghebbenden blijft de komende jaren essentieel, zegt Welvaart. “Vooral waar het gaat om overlast van groeperingen zijn wij bijvoorbeeld sterk afhankelijk van de politie. Wij zijn dan ook actief in verschillende KVO-projecten” Welvaart is zich bewust dat grote winkelketens door regionale partijen desondanks als “een gesloten bastion” gezien worden als het om beveiliging gaat. “Wij voeren een landelijk beleid dat bepaald wordt door de afdelingen Risk, Security en Verkoop. Individuele winkeliers kunnen daarom niet zelf samenwerkingsverbanden aangaan. Maar dat betekent niet dat we niet openstaan voor nieuwe initiatieven. Uiteindelijk hebben we allemaal hetzelfde probleem en alleen door samenwerking kunnen we een betere veiligheid in winkelgebieden creëren.”

# Conclusies Rondetafelgesprek

Samenwerken kost tijd, iedereen moet wel willen en je moet wel iedereen willen betrekken: Gemeente, winkeliers, politie, bewoners en particuliere beveiliging.

## Pegels:

1. Gemeenten moeten zich met hun aanpak niet richten op individuele filialen van retailketens, maar contact zoeken met de hoofdkantoren
2. Financiële middelen en subsidies zijn niet het probleem, er gebruik van maken wel
3. Veiligheid moet top of mind worden bij directies van grootwinkelbedrijven en brancheorganisaties
4. Het is geen kwestie van nog meer instrumenten ontwikkelen om de veiligheid te vergroten, maar heldere keuzes maken en daarop inzetten
5. Een InvesteringsFonds Veilig Winkelen of een VeiligheidsBeheerFonds zou een goed instrument zijn om langdurig en gestructureerd met middelen aan de veiligheid te werken.

## Regels en regie:

1. Gebieden met één eigenaar (vastgoedbeheerder) zijn veiliger. Er is één coördinator en de middelen gaan via de servicekosten.
2. Allochtone ondernemers verdienen extra aandacht. Zij doen niet vanzelf mee.
3. Als partnership niet van bovenaf geregeld is, valt het na korte of langere tijd uit elkaar omdat het teveel op personen hangt.
4. De veiligheid verbetert alleen als het gaat om een integrale aanpak. Dus ook: Aanpak openbare ruimte, investeren in welzijns- en jongerenwerk, in onderwijs en werkgelegenheid. Een gebiedsgerichte aanpak dus.
5. De bestuurlijke regie (initiatieven) ligt bij de gemeente, de operationele regie bij de politie. Informatie moet gedeeld worden.

