



Ministerie van Veiligheid en Justitie

Week van de
Veiligheid
Special

AANVAL OP HIC

Voorwoord minister Opstelten en de heer Van Breen	2
De Week van de Veiligheid 2014	3
Maak je smartphone boefproof	4
Het geheim achter de secret scan	5
Veiligheid is meer dan sloten en pantserglas	6
Veiligheid kleine bedrijven	7
Het nieuwe betalen	8
Regionale aanpak criminaliteit tegen bedrijven effectief	8
Zo lang mogelijk veilig thuis	10
De Couleur Locale van het uitgaansgeweld	11

Editie 2 | Jaargang 2014

De nieuwsbrief Aanval op HIC is een uitgave van het programma Gewelddadige Vermogenscriminaliteit van het ministerie van Veiligheid en Justitie. Dat programma richt zich op de bestrijding van High Impact Crimes (HIC): overvallen, straatroven, woninginbraken en geweldsdelicten. De overheid werkt hierbij samen met burgers en het bedrijfsleven. Aanval op HIC informeert belangstellenden een paar keer per jaar over de ontwikkelingen binnen het programma.



Voorwoord

Het is inmiddels traditie: in samenwerking met het ministerie van Veiligheid en Justitie organiseren brancheorganisaties de Week van de Veiligheid. Het is hét moment in het jaar waarop we extra aandacht vragen voor preventie en veiligheid. Door de samenwerking tussen ministerie en brancheorganisaties zijn de afgelopen jaren goede resultaten geboekt. De winkelvloer is veiliger geworden en overvalcijfers vertonen al jaren een dalende trend. Het laat zien dat we op de goede weg zijn. De cijfers laten echter ook zien dat we er nog lang niet zijn. We zijn dan ook verheugd dat wij dit jaar opnieuw de Week van de Veiligheid kunnen organiseren en dat er zoveel verschillende partners meedoen. Op 6 oktober verzorgt Detailhandel Nederland met het ministerie van Veiligheid en Justitie de aftrap van de Week. Daarna volgen verschillende activiteiten. Een overzicht van de landelijke activiteiten treft u aan in deze nieuwsbrief, maar op regionaal niveau gebeurt er veel meer. Zo organiseren vele gemeentes een veiligheidsontbijt waarbij ondernemers de kans krijgen om met het bestuur over veiligheid te spreken. We nodigen u hierbij uit om met ons in gesprek te gaan over concrete stappen om uw eigen veiligheid, die van uw personeel en van uw klanten te vergroten. We hopen dat u deze week gebruikt om nog eens over de veiligheid in en rondom uw winkel na te denken en ontmoeten u graag op één van de bijeenkomsten!

Ivo Opstelten, Minister van Veiligheid en Justitie

en

Gerard van Breen, CEO A.S. Watson Health & Beauty Benelux en voorzitter stuurgroep Winkelcriminaliteit Detailhandel Nederland

Cijfers

Straatroven

Het aantal straatroven is in de eerste acht maanden van 2014 met 20% gedaald ten opzichte van dezelfde periode in 2013. Tot en met augustus 2014 zijn er 3.612 straatroven gepleegd, in 2013 waren dat er in dezelfde periode 4.525.

Geweld

In de periode tot en met augustus 2014 zijn er 59.753 geweldsdelicten geregistreerd. Dit is een daling van 5% ten opzichte van dezelfde periode in 2013.

Woninginbraken

Het aantal inbraken is in de eerste acht maanden van dit jaar met ruim 16 procent gedaald, vergeleken met dezelfde periode vorig jaar. Tot en met augustus van dit jaar zijn er 46.468 woninginbraken gepleegd, in 2013 waren dat er nog 55.543 in de eerste acht maanden.

Overvallen

De cijfers van de eerste acht maanden van 2013 en 2014:

	Woningen	Transport	Horeca	Detailhandel	Groothandel	Totaal*
2013	419	142	159	294	69	1096
2014	335	109	120	232	35	838
	-20%	-23%	-25%	-21%	-49%	-24%

*(incl. Medische en Zorgsector, Overheid en Fin. Instellingen)

De Week van de Veiligheid 2014

De Week van de Veiligheid 2014 loopt van 6 tot en met 11 oktober. Doel: ondernemers en personeel bewust te maken van hun verantwoordelijkheid voor meer veiligheid in en rond bedrijven. Speciaal thema daarbij is contant geld. De campagne 'Minder cash, wel zo veilig' stimuleert de ondernemer om het gebruik van contanten te reduceren (pinnen, afromen, geld niet mee naar huis nemen) wat de kans op een overval of diefstal verkleint.

Martin Morero op zoek naar de Veiligste Ondernemer

Het gezicht van de campagne is Peter Paul Muller in de rol van Martin Morero. Martin is een personage uit de tv-serie Gooische Vrouwen, uitgezonden op RTL4. Daar is hij een Nederlandse (volks) zanger en gek op vrouwelijk schoon. Martin en zijn vrouw Cheryl (gespeeld door Linda de Mol) wonen in 't Gooi en doen hun best te integreren in de Gooise society.

WEEK VAN DE VEILIGHEID

Wel-Zo-Veilig Award

Dit jaar worden tijdens de aftrap voor het eerst de Wel-Zo-Veilig-Awards uitgereikt. De prijs voor de ondernemer die zich het afgelopen jaar op onderscheidende wijze heeft ingezet voor de veiligheid van zijn of haar onderneming. De drie awards worden uitgereikt in de categorieën: detailhandel, horeca en transport. Minister Opstelten gaat de awards uitreiken tijdens de startbijeenkomst op 6 oktober. Martin Morero (Gooische Vrouwen) zal op basis van zijn bevindingen tips geven aan alle ondernemers in Nederland. Een voorbeeld van zo'n tip is "Loop lekker binnen, laat ze pinnen!". Martins uitleg van 'Stimuleer pinbetalingen'.

Toestelblokkering

Als entree van deze Veiligheidsweek start op zaterdag 4 oktober de campagne 'Boefproof' een campagne om toestelblokkering bij het grote publiek onder de aandacht te brengen. Met deze voorziening kunnen gestolen mobiele telefoons

op afstand volledig onbruikbaar worden gemaakt. De komende jaren zit deze optie standaard op de nieuwe smartphones. Op oudere toestellen kunnen ze geïnstalleerd worden. Producenten gaan klanten stimuleren om deze voorziening in te schakelen bij aankoop en bij afsluiten/verlengen van abonnementen, op festivals en evenementen, via hun websites, gebruikersfora, nieuwsbrieven en als attentieboodschap bij facturen etc. Minister Opstelten neemt een smartphone in ontvangst die met deze voorziening is uitgerust.

Start

Op maandag 6 oktober organiseert Detailhandel Nederland de officiële aftrap in het Kruidvat in Leidschendam. Minister Opstelten verricht daar een contactloze betaling: zonder pincode. Een nieuwe, veilige en snelle betaalvorm. Op deze dag houdt de Unie KBO voor ouderen in Den Haag de 100ste groepsvoorlichting Veilig Thuis. Deze bijeenkomsten zijn bedoeld om senioren preventieadvies te geven over overvallen, inbraken en babbeltrucs.

100% Pingebied

De gemeente Den Haag (Kijkduin) organiseert op donderdag 8 oktober een bijeenkomst met minister Opstelten en burgemeester Van Aartsen. Winkelgebied Kijkduin krijgt het predicaat 100% Pingebied. Daarnaast verwerft het winkelgebied zijn tweede KVO ster.

KVO – vijfde ster

Op zaterdag 11 oktober reikt de minister in het kader van het Keurmerk Veilig Ondernemen de laatste vijfde ster oude stijl uit. Dat is tevens de opmaat voor een vernieuwing van het Keurmerk, een instrument dat kan blijven rekenen op steun van het ministerie. ■





Menno van den Berg

Maak je smartphone boefproof...

Voor een beetje smartphone (high-end smartphones in het jargon) betaal je - nieuw - al gauw tussen de €500 en €700. Maar als je de (criminele) weg weet, zijn ze veel goedkoper. Want vooral in de grote steden is dit soort telefoons een gewilde prooi voor dieven en zakkenrollers. In Nederland wordt volgens de Nationale Politie jaarlijks melding gemaakt van circa 15.000 gestolen smartphones. Het werkelijke aantal is waarschijnlijk het dubbele.

Traceren

“We zien zelfs dat ze het gemunt hebben op de nieuwste modellen, ze stelen deze gewoon op bestelling,” vertelt Menno van den Berg, Managing Director Samsung Nederland. “Sinds 2011 heeft Samsung haar smartphones voorzien van software als find my mobile om een gestolen of verloren toestel te traceren. Sinds vorig jaar is daar de heractiveringsvergrendeling bij gekomen. Dat stelt de eigenaar in staat om na vermissing het toestel te vergrendelen, zodat de dief er niks meer mee kan. Dat vergt wat - kleine - acties van de telefoonbezitter. Hij moet op zijn toestel eerst het icoontje instellingen opzoeken en dan een paar keer doorklikken om de voorziening te activeren. In de praktijk blijkt dat dit er vaak niet van komt, waardoor de functionaliteit niet aanstaat.”

Nieuwe functionaliteit

In samenspraak met het ministerie van VenJ heeft producent Samsung de procedure aangepast om gebruikers te stimuleren deze voorzieningen eerder te activeren. Van den Berg: “Het registratieproces bij de ingebruikname is veranderd. De koper die zijn gloednieuwe toestel uit de verpakking haalt, en voor de eerste keer aanzet, krijgt meteen de vraag op zijn scherm: wilt u uw toestel tegen diefstal beschermen – dus het activeren van de heractiveringsvergrendeling. Het is uiteraard nog steeds aan de consument om daar al dan niet bevestigend op te reageren, hij is tenslotte ‘baas over zijn eigen toestel’. Maar de stimulans is nu zo sterk en de handeling zo simpel dat de telefoongebruiker deze optie veel sneller zal aanklikken.”

Standaard

De komende jaren worden alle duurdere Samsung smartphones standaard met deze functionaliteit uitgerust. Vroeger kon de dief via instellingen een toestel resetten en het daarmee weer operationeel maken. Nu kan de eigenaar na vermissing via de website findmymobile.samsung.com zijn toestel blokkeren, waardoor het waardeloos wordt voor de nieuwe bezitter. Het is vergelijkbaar met de procedure na vermissing van een creditcard. “Als iedereen zijn toestel op deze manier instelt, zal de interesse van dieven voor mobieltjes verdwijnen. Zoals dat met de autoradio is gebeurd,” zegt Van den Berg. “Sloop je die nu uit het voertuig, dan is ‘ie waardeloos. Daar vinden dieven geen kopers meer voor en dan stopt het vanzelf.”

Primeur

Nederland is wereldwijd het eerste land waarin een smartphone met deze stimulerende software voor de installatie van toestelblokkering beschikbaar komt. Op zaterdag 4 oktober, voorafgaand aan de Week van de Veiligheid, neemt minister Opstelten het eerste exemplaar van de Galaxy Note 4 symbolisch in ontvangst. Om het gebruik van de nieuwe functionaliteit te promoten, gaat de telecomsector in samenwerking met producenten als Samsung het winkelpersoneel trainen om klanten op deze voorziening te wijzen. Niet alleen bij de eerste aankoop, ook bij het afsluiten en verlengen van abonnementen. Er komt bovendien in samenwerking met het ministerie van Veiligheid en Justitie een publiekscampagne die die consumenten aanspreekt op hun verantwoordelijkheid, hen aanspoort deze voorziening te installeren en zo mee te werken aan criminaliteitsbestrijding. ■

Nu kan de eigenaar na vermissing via de website findmymobile.samsung.com zijn toestel blokkeren



Het geheim achter de secret scan

Volgens Krol is bedrijfsbeveiliging voor veel ondernemers geen prioriteit. Voorop staat het genereren van omzet, veiligheid komt op de tweede plaats. “Dat is jammer” zegt hij, “want commercie en veiligheid zijn niet elkaars tegenpolen. Integendeel. Ik probeer die twee elementen dan ook dicht bij elkaar te brengen door aandacht te geven aan de menselijke factor in de bedrijven. Technisch gezien mag de beveiliging in orde zijn, maar die wordt vaak ondermijnd door fouten in de bejegening van klanten”.

Siemon Krol (55) startte zijn loopbaan in 1981 bij de politie. In 2001 begon hij parttime als zelfstandig ondernemer medewerkers van scholen, winkels en horeca te trainen en adviseren over veiligheid. Sinds vijf jaar is hij eigenaar van Allerto, trainings- en adviesbureau op het gebied van sociale veiligheid, dat zich onder andere specialiseert in de secret scan. Rond de Week van de Veiligheid 2014 voert Allerto een aantal secret scans uit en presenteert bij de opening op 6 oktober filmbeelden van een scan van een winkelgebied in Nederland.

Waar gaat het dan mis?

“Medewerkers laten een bezoeker vaak te veel aan zijn lot over en geven hem daarmee vrij spel. Als een bezoeker een winkel betreedt en hij wordt niet aangesproken, heeft dat twee effecten. Zakelijk gezien mis je een kans om te verkopen. En je creëert de mogelijkheid tot het plegen van diefstal. Ondernemers die ik dit voorleg beamden dat, maar betrekken dat niet op zichzelf: ‘Dat komt misschien wel voor, maar niet bij ons’. Dat bracht mij ertoe hen te laten zien dat het wel zo was. Zo is de secret scan ontstaan.”

Hoe verloopt dan zo’n scan?

“We zoeken contact met – of worden benaderd door - een winkelstraat- of horecamanager of de beheerder van een bedrijvenpark. Komen we daarmee tot overeenstemming, dan informeert die de aangesloten ondernemers dat op korte termijn hun bedrijf bezocht wordt door twee scanners. Als de ondernemers daarmee instemmen, gaan wij op pad, waarbij we gebruik maken van de mogelijkheden en gelegenheden die ons geboden worden. We nemen niet alleen goederen mee, we nemen ook alles op: in beeld en geluid via een bril met HD-camera. Alles wat onze ogen zien, wordt zo vastgelegd. Ook dat je onbelemmerd ver kunt doordringen in zo’n pand: in het personeelsverblijf, het magazijn, de ruimte waar de kluis staat. Binnen twee weken na de actie beleggen we een bijeenkomst met de bezochte ondernemers en presenteren daar een compilatie van de opnamen van zo’n tien minuten.”

Wat zijn de reacties?

“Iedereen is verrast dat het zo gemakkelijk is om te stelen, een overval te plegen of een greep in de kassa te doen. Soms zitten er

hilarische scènes bij. Wegrijden met de nieuwste grasmaaier! Als ze van hun verbazing bekomen zijn, analyseren we met hen de beelden en voorzien hen van tips en adviezen: hoe zoiets te voorkomen. En ten slotte geven we de producten terug. De waarde daarvan loopt meestal in de duizenden euro’s.”

Wat is de grootste fout die in de winkel gemaakt wordt?

“Geen of te weinig contact met de bezoekers. Zo is alleen oogcontact onvoldoende als enkel het hoofd van deze bezoeker zichtbaar is. Als hij voor het overige schuilgaat achter een schap, kan hij toch wat meenemen. Er op afstappen dus en hem vriendelijk bejegenen. Zo bind je iemand aan je. Medewerkers kunnen dat leren. Maar het gaat om meer dan een praatje maken. Waar ga je staan, hoe ga je er staan, wat zeg je precies, is er contact met je collega’s? We werken volgens het GOAL-principe: Groeten, Oogcontact, Aanspreken en Luisteren.”

In de praktijk blijkt een training of cursus vaak slechts tijdelijk effect te hebben.

“Onze ervaring is anders. Zo hebben we winkels in de Beethovenstraat in Amsterdam na een jaar opnieuw bezocht en daar bleken ze het geleerde nog steeds toe te passen. Onze waarschuwing bijvoorbeeld voor het gebruik van geprepareerde tassen, zagen we terug in hun aandacht voor de bagage van klanten: voor hun schouderassen, rugzakken, heuptassen. We constateerden ook een actievere houding van de medewerkers.”

Waarom werkt jullie formule?

“De waarde van ons product zit in de confrontatie met de werkelijkheid. We laten de ondernemer zien wat er mis is, hoe gemakkelijk het een dief of overvaller gemaakt wordt. En wat je eraan kunt doen. Er is inmiddels ruime belangstelling vanuit het Regionaal Platform Criminaliteitsbestrijding, het ministerie van Veiligheid en Justitie en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV). We doen het kennelijk goed.” ■

Voormalig juwelier John Wielinga (68) is voorzitter van de beveiligingscommissie en veiligheidsadviseur van de Federatie Goud en Zilver FGZ. Hij is binnen de branche bekend als columnist in vakbladen en verzorgt masterclasses in beveiliging. Hij werkt samen met politie, OM en verzekeraars.

Overvallen bij juweliers

“Veiligheid is meer dan sloten en pantserglas”

Juwelierszaken behoren tot de best beveiligde winkels in Nederland. Wat valt daar nog te verbeteren?

“Technisch is het meestal uitstekend geregeld, zowel bouwkundig als elektronisch, zeker in het topsegment van de branche. Dertig, veertig jaar geleden waren er wel alarminstallaties maar nu zijn er camera's, sensoren, sluisdeuren, noem maar op. De zwakke plekken zitten vooral in de organisatie, in de bedrijfsvoering. Neem een stalen verbinding deur tussen kantoor en winkel, voorzien van kijkgaatje, camera-oog, elektronisch slot. Allemaal volgens het boekje. Maar als die overdag regelmatig open staat, loopt een overvaller van achteren zo door naar de winkel.”

Wat leren juweliers op zo'n masterclass?

“Dat veiligheid meer is dan sloten en pantserglas. Zo sta ik uitgebreid stil bij de openings- en sluitingsprocedure. Wist u dat meer dan de helft van de overvallen op juweliers zich afspeelt op of rond openingstijd? Andere onderwerpen zijn de benadering van klanten, het sleutelbeleid, het omgaan met geld, preventie van diefstal en van inbraak. En hoe te reageren als het toch tot een overval komt. Inclusief de nazorg, want een overval heeft een enorme impact.”

U spreekt uit ervaring?

“Zeker. Ik ben zelf tweemaal overvallen. En als algemeen directeur van een juweliersbedrijf met tien vestigingen ben ik regelmatig ter plekke geroepen na een overval. Mijn advies: na zo'n incident moet het personeel zo snel mogelijk terug naar de werkvloer. Hoe langer ze weg blijven, hoe moeilijker terugkomen

wordt. En minimaal twee gesprekken met bijvoorbeeld Slachtofferhulp of DOeN (Direct Opvang en Nazorg). In het belang van de werknemer maar ook van de ondernemer. Want die is verantwoordelijk voor personeelszorg, dat hoort bij goed werkgeverschap.”

Daarnaast komt u bij juweliers over de vloer als scanner voor het CCV in het kader van de Aanpak Veiligheid Kleine Bedrijven.

“In de ogen van veel reguliere scanners hebben juweliers hun zaakjes op orde. Logisch, deze branche besteedt – in vergelijking met andere branches – veel aandacht aan beveiliging, dat brengt het product met zich mee. Bij zo'n scan wordt de vragenlijst dan ook meestal binnen een half uur afgevinkt. Ik doe daar langer over, omdat mijn ervaring

Als ze dan ja zeggen, staan die afspraken dus NIET goed op papier.

dan gaat meespreken. Zo luidt een van de scanvragen of de afspraken met PAC (Particuliere Alarm Centrale) schriftelijk vastgelegd zijn. Dan vraag ik dóór. 'Stel dat u vanavond om zes uur de zaak sluit, naar uw auto loopt en dan bedenkt, dat u uw tas vergeten bent, kunt u dan weer gewoon uw winkel binnen door een code in te toetsen en de deur te openen?' Als ze dan ja zeggen, staan die afspraken dus NIET goed op papier. En zo gaat 't met meer dingen. 'Opent u



John Wielinga

alleen? Ik adviseer u om dat met meer personen te doen.' Ik geef bij zo'n scan dan bij wijze van spreken een halve masterclass beveiliging. Ik wil ze graag helpen, want ik weet wat een overval kan aanrichten.”

Honderd procent veiligheid is onmogelijk

“Zeker, maar je kunt het risico wel beperken. Mijn motto is: 'Laat het oog niet op je bedrijf vallen'. Ik bedoel daarmee dat inbrekers, overvallers en dieven altijd eerst de boel verkennen, buiten, maar ook binnen. Als ze voor de etalage staan terwijl een medewerker bezig is om de vitrines te zemen, dan zien ze dat die eerst de spullen eruit haalt en die letterlijk op een presenteerblaadje zet. En dat elke week, vaste prik, altijd in de ochtenduren. Dan staat de boel daar open en bloot, ideaal om zo mee te nemen. Als een verkenner zoiets ziet, dan 'is het oog op u gevallen'. Mijn advies: tijdens schoonmaakwerk gesloten winkeldeuren. Laat bezoekende klanten eerst bellen om binnen te komen. Hetzelfde geldt voor sleutels die op de toonbank liggen, een vitrine met de sleutel erin of een open deur naar het magazijn. Je moet preventie uitstralen. Dat is niet strijdig met klantvriendelijkheid. Kijk klanten altijd aan, spreek ze aan en laat ze niet rondwalen door de winkel. Als er meerdere klanten tegelijk zijn, haal dan personeel van achter naar de winkel, zodat die ook meekijken. Veiligheid kun je niet garanderen maar wel organiseren.” ■

Veiligheid kleine bedrijven

Sinds 1 januari 2013 voert het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid CCV de nieuwe aanpak veiligheid kleine bedrijven uit. Doel is kleine ondernemingen - niet meer dan vijf filialen en maximaal tien fte's per vestiging - te ondersteunen bij de beveiliging van de zaak. Daarbij is het in kaart brengen van de beveiligingsrisico's - het zogeheten scannen - door CCV-adviseurs gratis.

Het afnemen van veiligheidsmaatregelen wordt voor de helft gesubsidieerd, met een maximum van 1000 euro. Het gaat om bouwkundige, organisatorische, elektronische en digitale ingrepen zoals alarminstallaties, camera's, netwerkbeveiliging, personeelstrainingen enzovoort. Vkb is gekoppeld aan het Keurmerk Veilig Ondernemen. Het aantal afgenomen scans bedraagt momenteel plusminus 14.000. Een van de conclusies uit het evaluatie rapport over de Vkb-aanpak door organisatieadviseur Andersson Elffers Felix uit november 2013 is

dat vooral het gesprek tussen ondernemer en beveiligingsadviseur sterk bijdraagt aan de bewustwording van de veiligheidsrisico's in het bedrijf. De ondernemers blijken verder niet alleen overwegend positief over het uitgebrachte adviesrapport, ze melden ook een grotere veiligheid van personeel en klanten.

Het CCV is blij met die uitkomsten en breidt haar Vkb-service uit. Zo lanceert het binnenkort een nieuwe groepstraining Veiligheid waarbij deelnemers zich kunnen oefenen in het voorkomen van en omgaan met agressieve klanten, overvallen en (winkel)diefstallen. Door praktische toepassing, onder meer met behulp van een acteur, maken de cursisten zich de nodige vaardigheden eigen en leren ze op gepaste wijze te reageren. ■

CCV centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid



Meer informatie?

Secretariaat Lokale Trainingen, telefoon: 030 751 67 98 e-mail: lokaaltraining@hetccv.nl of kijk op de trainingpagina.

Het nieuwe betalen

In 2012 rekenden Nederlanders bijna zestig procent van al hun aankopen contant af aan de kassa, de overige veertig procent met hun pinpas. Vorig waren er ruim 2,6 miljard pinbetalingen in Nederland, waarvan 85 procent bij detailhandel, horeca en tankstations. Totale waarde: ruim 85 miljard euro. Gemiddeld pinbedrag: € 31,97.

Het chippen verdwijnt alweer, maar pinnen kan nog. Hoewel ook dat misschien al over zijn hoogtepunt is. Er is een nieuwe vorm van betalen die naar verwachting in rap tempo terrein zal winnen: het 'tikken'. Het lijkt op het in- en uitchecken in het openbaar vervoer. Afrekenen is een kwestie van met je betaalpasje - of met je smartphone - tegen de kassa tikken en het verschuldigde bedrag



is afgeschreven. Gemakkelijk en aantrekkelijk voor de haastige consument want de wachttijd in de rij voor de kassa wordt er aanzienlijk mee bekort. Dit contactloos betalen groeit hard in Europa. In Polen verloopt één op de drie transacties contactloos, in Tsjechië is dat zelfs zestig procent. Nederland is in korte tijd geklommen naar de achtste plaats in Europa. Zo staan er nu automaten die voor deze betalingen geschikt zijn in onder meer de winkels op de NS-stations, bij Blokker en bij Ikea.

Cashless

Ralph de Vries, algemeen directeur van slagerijketen Hergo in Amsterdam, is een verklaard voorstander van cashless betalen. “De voordelen zijn duidelijk. Voor een ondernemer in verswaren, zoals wij, is hygiëne absoluut topprioriteit. Dat is moeilijk te combineren met handje

contantje. Bovendien betekent afrekenen in contanten voor winkeliers een extra handeling die tijd kost. Cashless is ook veiliger. Je hebt geen baar geld in huis en je hoeft er niet mee over straat om het naar de bank te brengen.” Pinnen is dus een alternatief maar ook daaraan kleven bezwaren. De Vries: “Voor een aantal winkeliers is de aanschaf van een pinautomaat nogal prijzig. Ook de transactiekosten zijn hoog.”

Zelf experimenteren we nu met een betaalmachine die de barcode van de kassabon scant. De klant betaalt dan cash aan de machine die automatisch het wisselgeld teruggeeft. Het geld dat de klant levert, valt in een gesloten box die door het beveiligingsbedrijf opgehaald en gelegeerd wordt. Klanten staan er de eerste keer wat onwennig tegenover maar daarna vinden ze het wel gemakkelijk.” Hij vindt het positief dat de overheid zulke proefprojecten stimuleert. “Zo'n samenwerking tussen overheid en ondernemers is op meerdere fronten lonend. De veiligheid, het bedrijfsleven en de klant zijn er bij gebaat.” ■



Bereiken, bewustmaken en bewegen

Regionale aanpak criminaliteit tegen bedrijven effectief

©Robert Huiberts

Onze strategie laat zich samenvatten in de formule 3B: bereiken, bewust maken, bewegen.

Peter Hammecher is veiligheidsmanager van het Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing Amsterdam Amstelland, een samenwerkingsverband van politie, OM, gemeenten en georganiseerde ondernemers om criminaliteit tegen het bedrijfsleven effectief te bestrijden. Samen met Elise Bos Eyssen, beleidsadviseur economie van het stadsdeel Nieuw-West, heeft hij de nieuwe Vkb-aanpak (Veiligheid kleine bedrijven) daar georganiseerd.

Hammecher: "Vanuit de regio ondersteunen wij de samenwerking tussen gemeenten, politie en ondernemers om bedrijven zo veilig mogelijk te maken. We delen kennis, maken brochures, checklists, wijzen op subsidie-regelingen, verzorgen trainingen, bieden projectfinanciering enzovoorts. Wat RPCAA wil is: minder criminaliteit tegen ondernemers, meer veiligheid."

Dat klinkt simpel.

"Zeker. Maar dat is het niet. Veiligheidspreventie in winkels en bedrijven is de verantwoordelijkheid van de ondernemer, maar die heeft meestal meer aan zijn hoofd. Vooral middenstanders ontbreekt het aan tijd, kennis en middelen. Het gaat er ons om hen zo ver te krijgen dat ze in actie komen."

Wat kunnen ondernemers doen?

"Veel! Denk aan alert personeel, weinig cashgeld in de zaak, indeling van de winkel, bouwkundige voorzieningen, camera's. Stuk voor stuk factoren die de veiligheid kunnen verhogen, die het risico op een geslaagde overval aanzienlijk kleiner maken, de pakkans vergroten. Sommige ingrepen kosten geld maar veel organisatorische maatregelen zijn gratis. Zo'n maatregel moet wel maatwerk zijn, want geen bedrijf is hetzelfde. Je hebt experts nodig om te kunnen adviseren over de juiste actie."

Hoe gaan jullie te werk?

"Met het CCV hebben we bedacht om hun veiligheidsadviseurs bij de ondernemers te introduceren. Hun entree wordt voorbereid via winkelstraatmanagers, consultants van ondernemersverenigingen, wijkagenten, winkeliers die als rolmodel fungeren. Mensen die ze kennen vanuit hun eigen omgeving: in wijken, op pleinen en markten. Onze strategie laat zich samenvatten in de formule 3B: bereiken, bewust maken, bewegen. Wat niet werkt is algemene voorlichting via advertenties, posters, billboards. De oplossing zit 'm veel meer in het persoonlijk aanspreken, in een geloofwaardige boodschap van een vertrouwd persoon. Je bent eerder geneigd iets aan te nemen van iemand die weet wat je

bezig houdt, wat er plaatselijk speelt, die jou kent. Het gaat om betrokkenheid. Veiligheids-ondersteuning moet persoonlijk zijn en lokaal vorm krijgen, daar ben ik van overtuigd."

Hoe ziet dat er praktisch uit?

Elise Bos Eyssen: "Juni 2013 hebben we alle kleinere ondernemingen benaderd in de grotere winkelgebieden in Amsterdam Nieuw-West. We stuurden een brief die de komst van de scanners aankondigde en die de ondernemers opriep om mee te doen. Ook de winkelstraatmanagers en de politie werden gevraagd deze actie te promoten via nieuwsbrief of mail of door bij winkeliers binnen te lopen."

Wat leverde dat op?

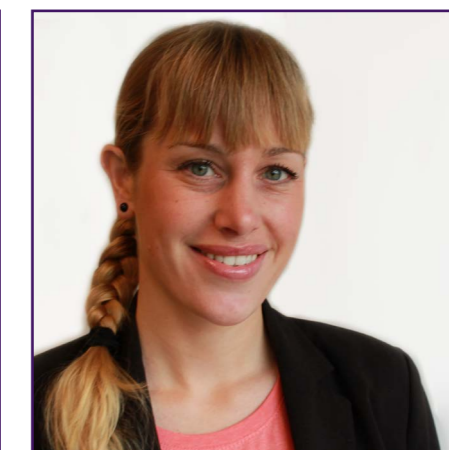
Bos Eyssen: "Er zijn ongeveer duizend adressen geselecteerd, bezocht en de helft daarvan is uiteindelijk gescand. Afgevallen waren bedrijven die inmiddels gesloten waren en ondernemingen die niet op de begane grond gevestigd waren; de actie gold alleen de zogeheten plintbedrijven. Ongeveer tien procent heeft geadviseerde veiligheidsmaatregelen afgenomen en daarvoor subsidie gekregen."

Tegenvaller?

Bos Eyssen: "Het is minder dan gehoopt maar vergeet niet dat we niet alle resultaten kunnen registreren. Zo geven de scanners ter plekke



Peter Hammecher



Elise Bos Eyssen

vaak organisatorische tips, bijvoorbeeld om de achterdeur dicht te houden van de ruimte waar de kluis staat of waar het geld geteld wordt. We gaan ervan uit dat op zijn minst een deel van dit soort adviezen wordt opgevolgd. Bovendien, die scans brengen voor de ondernemer de aandachtspunten in beeld en dat heeft zijn uitwerking op het veiligheidsbewustzijn. Maar dat is lastig te meten."

Speelt het economisch klimaat een rol?

Bos Eyssen: "Op de Osdorper Ban vertelden ondernemers me dat de crisis het moeilijker maakt om te investeren in veiligheid. Veel MKB'ers hebben moeite het hoofd boven water houden. Als ze moeten kiezen tussen beveiligingscamera's of bijvoorbeeld een nieuwe kassa, dan krijgt de bedrijfsvoering voorrang. Begrijpelijk." Hammecher vult aan: "Het gaat soms ook om cultuurverschillen. Er zijn winkeliers met een honkbalknuppel onder de toonbank om overvallers te lijf te gaan. Precies het tegenovergestelde wat je bij trainingen leert: rustig blijven, dader goed opnemen, escalatie voorkomen." Veiligheid, dat regelen we zelf wel" krijgen we wel eens te horen". Bos Eyssen: "En we proeven soms ook wantrouwen tegenover de overheid, verzet tegen het idee dat veiligheid van bovenaf wordt opgelegd."

Zou het beter kunnen?

Bos Eyssen: "wat beter kan, is het definiëren van de doelgroep. Wie is precies de ondernemer? Is dat de filiaalhouder of de franchise-nemer? Het gaat erom de "decision-maker" aan te spreken. En waarom zouden we ons niet richten op de eigenaren, de verhuurders van de panden? Als zij zorgdragen voor camerabeveiliging, degelijk hang- en sluitwerk enzovoort, dan is de eerste veiligheidswinst al binnen. Een punt is ook de subsidie. Nu is dat maximaal 1000 euro, terwijl aan een set camera's, pinautomaat en afroombbox al gauw een prijskaartje hangt van 4000 euro. Verder is de timing belangrijk. Vorig jaar stapten we vlak voor de zomervakantie binnen toen ondernemers druk waren met zaken af te ronden en over te dragen aan personeel. Dan staat je hoofd ergens anders naar en bij terugkomst van vakantie is veiligheid ook niet het eerste waar je aan denkt." Hammecher: "In de gehele regio zijn nu zo'n achthonderd ondernemers geholpen met een scan. Een bemoedigend aantal, een bewijs dat we op de goede weg zijn. We gaan nog inventariseren wat dat precies heeft opgeleverd, en natuurlijk kunnen zaken beter. Maar investeren in veiligheid is ook een kwestie van geduld, sommige vruchten laten zich pas op termijn plukken." ■

Ouderen willen zo lang mogelijk zelfstandig thuis wonen. En dat moeten ze ook veilig kunnen doen. Vindt de Unie KBO, de grootste seniorenorganisatie van Nederland, die zich inspant om de belangen van haar 180.000 leden te behartigen. Manon Vanderkaa, directeur van de Unie KBO: "We streven ernaar onze leden waar nodig te helpen hun eigen leven te leiden en het heft in eigen hand te nemen. Zo kunnen zichzelf versterken, ondanks hun afnemende fysieke krachten. Dat doen zij bijvoorbeeld door hun sociale netwerk uit te breiden. Onze boodschap is: omzien naar elkaar. Je staat er niet alleen voor, er zijn helpende handen".



Zo lang mogelijk veilig thuis

Angst

Die hulp is er ook als het om veiligheid gaat vertelt Jozette Aldenhoven, projectleider Veilig Thuis. "Uit ons onderzoek naar veiligheidsbeleving blijkt dat ouderen vooral bang zijn voor een inbraak of een overval, meer dan om te vallen. Terwijl dat juist voor grote aantallen slachtoffers zorgt. We doen dan ook veel aan voorlichting en individueel advies. We geven training in valpreventie, maar we geven ook tips and tricks tegen overvallen, inbraken en babbeltrucs. Misdrijven die, zeker bij senioren, een enorme grote impact hebben."

Voorlichting

De Unie KBO verzorgt op verzoek van en in samenwerking met het Ministerie van Veiligheid en Justitie sinds twee jaar het project Veilig Thuis. Getrainde vrijwillige ouderenadviseurs geven groepsvoorlichting en bezoeken mensen thuis om daar praktische veiligheidsadviezen op maat te geven. Aldenhoven: "Onze voorlichting is erop gericht om senioren te stimuleren om in mogelijk bedreigende situaties niet passief af te wachten, maar de regie in eigen hand te houden. Om zich actief op te stellen en te vertrouwen op eigen kracht." Die voorlichtingsactiviteiten zijn een succes, het vijfhonderdste huisbezoek staat al gepland. Net als de honderdste groepsvoorlichting tijdens de Week van de Veiligheid in Den Haag.

Alle senioren aan de tablet

Het aantal senioren dat zich op internet begeeft, neemt toe. De Unie KBO is daar blij mee. Vanderkaa: "Digitalisering hoort bij langer zelfstandig thuis wonen. We stimuleren daarom het gebruik van internet. Een fantastisch middel voor netwerkvorming, om contacten te leggen en relaties te onderhouden, maar ook voor informatie, controle en voor alarmering. Wat ons betreft gaan alle senioren aan de tablet".

Internetoplichting

Maar ook het online-verkeer moet veilig, zegt Unie KBO. "De criminaliteit op internet stijgt. We zien dat de oplichters aan de voordeur zich verplaatsen naar het scherm met geraffineerde nepmails, nauwelijks te onderscheiden van echte. Daarom hebben we aan onze voorlichting nu ook informatie en tips over digitale babbeltrucs toegevoegd".

Nieuwe digitale cursus

En er is meer op komst. Aldenhoven: "Samen met het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) werken we aan een e-learning programma, een digitale cursus Veilig Thuis. Daar zijn we trots op. We hopen zo nog meer senioren te bereiken, zodat ze zo lang mogelijk – daar gaat het om – zelfstandig en veilig thuis kunnen wonen". ■



Interview met Jos Kuppens

De Couleur Locale van het uitgaansgeweld

In opdracht van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) starten in vier uitgaansgebieden en op een evenementenlocatie innovatieve maatregelen tegen uitgaansgeweld en overlast. Doel is om meer kennis en inzicht te krijgen over de werkzaamheid van de maatregelen. Het gaat om pilots in de gemeenten Alkmaar, Hilversum, Kampen, Amersfoort en in het GelreDome. De uitvoering van de proefprojecten is in handen van de gemeenten, Bureau Beke, CCV, politie en horecaondernemers. Jos Kuppens, onderzoeker bij Bureau Beke, licht toe.



Op het stadhuis zijn ze er niet blij mee als de maandkrant weer eens melding maakt van weekendgeweld of overlast in het plaatselijke uitgaanscentrum. Stad en dorp afficeren zich graag als een prettige plek waar het goed toeven is, waar je plezierig kunt stappen en veilig uitgaan. Veel gemeenten doen er dan ook alles aan om onrust in het publieke domein te voorkomen en tegen te gaan. Maar hoe effectief zijn ze daarin?

Wat gaan jullie doen?

"Van veel maatregelen rond uitgaansgeweld weten we niet wat ze precies opleveren, want een goede effectevaluatie ontbreekt. Ze hebben vaak wel invloed maar hoeveel en hoe ze samenhangen met andere factoren, dat is nog onduidelijk. Tot nu toe is alleen cameratoezicht uitgebreid op effectiviteit onderzocht. Notoire overlast- en geweldspellers blijken er gevoelig voor want die zien – streetwise als ze zijn – al gauw dat ze bekeken worden. Arnhem kent de uitgaansmonitor voor de Korenmarkt die het aantal incidenten registreert. Sinds vier jaar hanteert de politie daar de OOT-strategie (Openbare Orde Team). Die methode kent drie elementen. Allereerst ligt het accent op proactief handelen. Ze spreken bepaalde jongeren die gaan stappen rechtstreeks aan: 'hou 't gezellig, doe rustig aan'. Dat blijkt bij sommigen te werken. Daarnaast is OOT een manier van opereren. Als een agent op iemand af stapt, zijn er altijd collega's in de buurt, die een soort beschermende schil vormen. Bovendien kunnen degenen die een agent beleedigen rekenen op zero-tolerance. Lik-op-stuk. Dat zorgde aanvankelijk voor meer meldingen, maar daarna werden het er minder."

Zo'n methode kunnen ze elders toch kopiëren?

Zo simpel is het niet. Elke gemeente heeft haar 'couleur locale'. Het Arnhemse OOT betekent dat de politie zich zichtbaar manifesteert en direct jongeren aanspreekt. In Heerlen doen ze dat anders. Daar hangen – als erfenis van de drugsverslaafden en daklozenproblematiek uit de jaren 90 – meer dan tweehonderd camera's, die ze nu gebruiken om het uitgaan te observeren. Bij beelden van bepaalde personen gaat de politie er niet direct op af. Ze wacht even tot die gasten de hoek om zijn en komt dan in actie, buiten het zicht van de rest van het publiek. Aanpak kan dus verschillen per stad, zelfs per wijk of uitgaansgebied."

De aanpak mag dan verschillen, het geweld zelf is toch overal hetzelfde?

"We weten dat een aantal factoren meespeelt, zoals drank en drugs, het groepsgedrag van de jongeren, het optreden van politie, boa's en portiers en de fysieke omgeving. Wat we nu gaan onderzoeken is het effect van maatregelen rond één van die factoren. In Amersfoort bijvoorbeeld gaat na sluitingstijd van de kroegen de droge horeca - snackbar, cafetaria - werken met een gastheer. We weten inmiddels dat zoiets kan helpen om geweld en overlast te voorkomen. In Kampen gaan ze de opeenhoping tegen van fietsen in smalle straatjes, wat daar voor veel ergernis en onrust zorgt. Bij alle vijf projecten gaat het om betrekkelijk nieuwe maatregelen die nog niet eerder geëvalueerd zijn en die mogelijk effect hebben."

Wat hebben andere gemeenten aan de ervaringen in Kampen of Amersfoort?

"Zoals gezegd, de 'couleur locale' verschilt, maar de problematiek is vergelijkbaar. We vergelijken niet gemeenten onderling, maar bij maatregelen die effectief blijken, kunnen we wel tegen andere gemeenten zeggen: 'jullie hebben dezelfde soort moeilijkheden en daar en daar heeft dit en dat gewerkt'. Droge horeca heb je in alle steden. Gedoe met fietsen is niet iets exclusiefs voor Kampen, dat zie je ook elders. Maar hoe daar op in te spelen, dat is aan de lokale politiek. Meer straatverlichting kan op de ene plek heilzaam zijn, maar ergens anders bederft dat een idyllisch stadsgezicht. Wat doe je dan als gemeente? Een ding staat nu al vast: wat de overheid ook verzint, hoe inventief ze ook is, ze redt het niet in haar eentje. Aanpak van uitgaansgeweld kan niet zonder drie partners: gemeente, horeca, politie. Als die niet gezamenlijk optrekken is elke maatregel gedoemd te mislukken." ■

A photograph of a city street at night. The scene is dominated by a strong purple and blue color cast on the left side, which transitions into a warmer, more natural light on the right. In the foreground, the silhouettes of several people are visible, walking away from the camera. The ground is wet and highly reflective, mirroring the vibrant red neon lights that line the street. These lights are out of focus, creating a bokeh effect of glowing circles. The background shows the blurred outlines of buildings and streetlights, contributing to a sense of depth and movement. The overall mood is mysterious and urban.

Colofon

Dit is een uitgave van het programma
Gewelddadige Vermogenscriminaliteit van
het ministerie van Veiligheid en Justitie

Redactie

Theo Akkermans en Dennis Cohen

Vormgeving

Sabine Blok, ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Fotografie

Hollandse Hoogte, Nationale Beeldbank,
Rijks beeldbank (tenzij anders vermeld)
