

Ontwikkeling van publiekprivate samenwerking bij het Keurmerk Veilig Ondernemen

*Een bacheloropdracht naar de oorzaken voor gebrek aan draagvlak bij een
publiekprivate samenwerkingsproject onder winkeliers in Enschede*



Hanadie Leusink
Opleiding Bestuurskunde, Universiteit Twente
Enschede, oktober 2006

Colofon

Titel:

Ontwikkeling van publiekprivate samenwerking
bij het Keurmerk Veilig Ondernemen in Enschede

Bacheloropdracht in opdracht van :

Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente
P/a Hermandad 2
7511 JN Enschede
Tel: 053-4555340

Auteur : Hanadie Leusink

Opleiding Bestuurskunde
Universiteit Twente, Nederland

Begeleiders bacheloropdracht:

Prof.dr. C.D. van der Vijver (Universiteit Twente)
Dhr. H. Roordink (Stichting
Criminaliteitsbeheersing)

Datum: Enschede, oktober 2006

Voorwoord

Ter afsluiting van mijn bacheloropleiding Bestuurskunde aan de Universiteit Twente moest ik een bacheloropdracht voltooien waarbij men in tien weken een eigen gekozen onderzoek uitvoert. Mijn bacheloropdracht heb ik bij de Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente uitgevoerd. Deze stichting is een vertakking van het Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing en betreft een projectbureau gericht op regionale en lokale veiligheidsproblemen. Deze veiligheidsproblemen (vaak gericht tegen het bedrijfsleven) worden door de overheid en bedrijfsleven samen aangepakt. RPC's richten zich op het ontwikkelen, stimuleren en uitvoeren van regionale projecten. Als zich in verschillende regio's hetzelfde criminaliteitsprobleem voordoet, kan dit een reden zijn om het betreffende probleem landelijk aan te pakken. Landelijk ontwikkelde concepten worden echter weer via de regionale platforms verspreid en gestimuleerd. (*RPC Twente 2006*)

Vanuit de Universiteit Twente ben ik begeleid door Prof.dr. C.D. van der Vijver, directeur van het IPIT (Instituut voor Maatschappelijke veiligheidsvraagstukken) en vanuit de Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente door dhr. Han Roordink, de projectleider van deze stichting. Bij deze dank ik beide heren voor hun begeleiding tijdens het onderzoeksproces.

Hanadie Leusink

Enschede, oktober 2006

Samenvatting

Aanleiding

Sinds een aantal jaar is men op verschillende plaatsen in Nederland bezig met de ontwikkeling van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO). Vanaf 2004 is men in Enschede eveneens begonnen met dit project. Het uitgangspunt van het KVO project is de totstandkoming van een duurzame samenwerking op gebied van veiligheid tussen ondernemers, gemeente, politie, brandweer en andere betrokken organisaties. Bij de eerste ontwikkeling van dit project in Enschede, bleek echter dat de ondernemers niet echt warm te liepen voor deze samenwerking.

In opdracht van de Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente is daarom onderzoek gedaan naar het gebrek aan draagvlak voor dit project. Er zal in dit onderzoek worden gekeken naar oorzaken voor dit gebrek aan draagvlak en zal er gekeken worden naar de eventuele aanwezigheid van freeriders. De centrale probleemstelling van dit onderzoek luidt als volgt:

Wat zijn de redenen waarom bij het project Keurmerk Veilig Ondernemen in Enschede de publiekprivate samenwerking tussen winkeliers, gemeente, politie en belangenorganisaties gebrek aan draagvlak heeft onder de winkeliers?

Resultaten

De centrale probleemstelling valt uiteen in vier verschillende onderzoeksvragen.

Onderzoeksvraag 1

Bij de eerste onderzoeksvraag wordt onderscheid gemaakt tussen de kleine zelfstandige ondernemers en de grote landelijke winkelketens, aangezien er naar alle waarschijnlijkheid diversiteit bestaat in de redenen voor wel of geen deelname aan het KVO. De eerste onderzoeksvraag is daarom als volgt geformuleerd:

1. *Wat zijn de redenen voor winkeliers om wel of niet deel te nemen aan het KVO?*
1A : *Redenen voor kleine zelfstandige ondernemers*
1B : *Redenen voor grote landelijke winkelketens*

Deelnemende winkeliers zijn over het algemeen eenduidig over hun redenen voor deelname. De gezamenlijke aanpak van winkelcriminaliteit staat hierbij voorop. Tevens staan deze winkeliers positief tegenover de nieuwe relatie met de publieke actoren die ontstaat door het samenwerkingsverband. Directe betrokkenheid bij de aanpak van winkelcriminaliteit is eveneens een reden voor deelname aan het KVO.

De niet-deelnemende winkeliers zijn minder eenduidig van aard over hun redenen om niet deel te nemen aan het KVO. Er was een respondent die vanwege principiële redenen niet mee wilde doen. Deze respondent is principieel tegen betaling voor de aanpak van winkelcriminaliteit. Daarnaast zijn er respondenten die niet mee doen, omdat ze helemaal niet op de hoogte zijn van het project. Hoewel de initiatiefnemers op allerlei manieren informatie over het project hebben verspreid, blijkt deze informatie niet altijd goed over te zijn gekomen. Tevens kan het risicoprofiel van een winkel een reden zijn om niet deel te nemen aan het KVO. Een respondent had nog nooit te maken gehad met winkelcriminaliteit en achtte deelname aan het KVO niet nodig.

De vooraf gestelde tweedeling tussen kleine zelfstandige ondernemers en landelijke winkelketens blijkt in de praktijk niet terug te vinden. Beide groepen hebben baat bij een gezamenlijke aanpak tegen winkelcriminaliteit. Ook de redenen voor niet-deelname zijn niet onder te verdelen naar de grootte van een onderneming.

Onderzoeksvraag 2

Om winkeliers actief te kunnen laten deelnemen aan het KVO, is er in Enschede een zogenaamd Startpakket ontwikkeld voor de deelnemende winkeliers. Met dit startpakket heeft de winkelier een breed scala aan voordelen in handen op gebied van criminaliteitsontwikkeling. Als tegenprestatie moet de winkelier voldoen aan tien gestelde veiligheidscriteria in en rondom zijn winkel. Voor het onderzoek is het van belang of aanbieden van het Startpakket enige invloed heeft (gehad) op het aantrekken van deelnemers. De vraag die daarbij gesteld wordt is de volgende:

2. *Heeft het Startpakket enige invloed op de keuze om wel of niet deel te nemen aan KVO?
2 A: Indien dit het geval is, welke invloed betreft dit dan?*

Uit de vraaggesprekken is gebleken dat het Startpakket over het algemeen genomen positief wordt ontvangen door de deelnemende winkeliers. Het Startpakket wordt als iets tastbaars gezien voor de deelname aan het project. We kunnen echter niet zeggen dat mensen lid worden van het KVO doordat zij een Startpakket ontvangen. Wel kan het Collectief Winkelverbod als onderdeel van het Startpakket als belangrijke prikkel voor deelname worden gezien. Het Startpakket zelf wordt voornamelijk gezien als concreet takenpakket voor het lidmaatschap.

Onderzoeksvraag 3

Bij het opzetten van een dergelijk publiekprivate samenwerking als het KVO, zijn er altijd partijen in het veld die niet mee kunnen of willen werken aan deze samenwerking. In het onderzoek heb ik gekeken naar de gevolgen voor de winkeliers op hun keuze om wel of niet deel te nemen aan het KVO. Tevens is aandacht geschonken aan het eventueel aanwezig zijn van freeridersproblematiek. De onderzoeksvraag hierbij is de volgende:

3. *Welke gevolgen brengt het KVO met zich mee voor zowel de niet-deelnemers als de deelnemers aan het KVO?*

Er zijn uit de vraaggesprekken met de winkeliers en publieke partijen drie belangrijke gevolgen naar voren gekomen. Op de eerste plaats is er door het KVO een intensievere relatie ontstaan tussen de deelnemende winkeliers en de surveillanten. Mede door het feit dat de surveillanten persoonlijk uitleg kwamen geven over het KVO, is de drempel tussen winkeliers en surveillanten verlaagd. Niet-deelnemende winkeliers blijken minder contact met de surveillanten te hebben. Op de tweede plaats ontstaan er onbewuste freeriders door het KVO. Het blijkt dat niet-deelnemende winkeliers gebruik maken van diensten van het KVO, terwijl zij daar eigenlijk niet toe gerechtigd zijn. De Winkeltelefoon is hier een voorbeeld van. Uit de vraaggesprekken is echter wel gebleken dat verscheidene niet-deelnemers onbewust gebruik maken van deze diensten, zij zijn niet op de hoogte dat het hier een dienst van het KVO betreft. Daarnaast blijkt ook dat sommige niet-deelnemers het nummer van de Winkeltelefoon van de surveillanten hebben gekregen. De informatieoverdracht is hier onduidelijk. Op de derde en tevens laatste plaats ontstaat er door het KVO een veiliger klimaat in de binnenstad van Enschede. Er leeft een

saamhorigheidsgevoel onder de winkeliers om samen de stad veilig te maken. Samenwerking is volgens de meeste respondenten het sleutelwoord tot succes van het KVO.

Onderzoeksvraag 4

Bij de laatste onderzoeksvraag wil ik een beeld proberen te schetsen van belangrijke onderwerpen op gebieden van winkelcriminaliteit, gezien vanuit de winkeliers. In de vraaggesprekken is de winkeliers direct gevraagd naar hun aanbevelingen wat betreft winkelcriminaliteit. De laatste onderzoeksvraag betreft daarom de volgende:

- 4. Welke onderwerpen vinden winkeliers van belang ten behoeve van de aanpak van winkelcriminaliteit?*

Uit de vraaggesprekken kwam een drietal onderwerpen veelvuldig naar voren.

- KVO als goed begin van aanpak winkelcriminaliteit

KVO-leden zien samenwerking als de oplossing voor het probleem van winkelcriminaliteit. Zij zijn zich ervan bewust dat winkelcriminaliteit een zeer complex probleem is, wat moeilijk te bestrijden is. De problematiek zal altijd wel blijven bestaan, maar door de handen ineen te slaan is een goed begin gemaakt tegen winkelcriminaliteit.

- Meer bekendheid geven aan KVO

Uit de vraaggesprekken met de winkeliers kwam veelvuldig naar voren dat respondenten onvoldoende op de hoogte zijn van het KVO project. Hoewel er door de initiatiefnemers op allerlei manieren aan de informatievoorziening is gewerkt, blijkt de boodschap niet voldoende over te zijn gekomen. Een heldere en eenduidige uiteenzetting over het project ontbreekt nog.

- Persoonlijke benadering surveillanten uitbreiden

De meeste deelnemende winkeliers spreken zich positief uit over de persoonlijke benadering van de surveillanten. Het merendeel van de respondenten is dan ook lid geworden van het KVO, na een bezoek van de surveillanten. Het vertrouwen in de politie is gestegen en er is een bepaalde relatie tussen surveillanten en winkeliers ontstaan. Deze lijn mag naar de mening van de winkeliers nu worden voortgezet.

Aanbevelingen

Een goede informatievoorziening en communicatie blijken de sleutelwoorden voor verbeteringen wat betreft het KVO in Enschede. Om dit te verbeteren stel ik de volgende aanbevelingen voor:

1. Een simpele eenduidige folder over het KVO maken, met duidelijk de voordelen voor de winkelier op een rij. Deze folder zal door de surveillanten aan de winkeliers moeten worden gegeven.
2. Communicatie met winkeliers meer naar micro niveau brengen. Korte lijnen zorgen voor een effectieve communicatie. Ook hier spelen de surveillanten een belangrijke rol.

Inhoudsopgave

| | |
|---|----|
| Voorwoord | 3 |
| Samenvatting | 5 |
| Hoofdstuk 1 Inleiding | |
| 1.1 Achtergrond en aanleiding | 11 |
| 1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen | 10 |
| 1.3 Onderzoeksontwerp | 15 |
| 1.4 Relevantie van het onderzoek | 16 |
| 1.5 Opbouw onderzoeksrapport | 17 |
| Hoofdstuk 2 Theoretisch kader | |
| 2.1 Publiek Private Samenwerking (PPS) | 19 |
| 2.2 PPS en KVO in Twente | 22 |
| 2.3 Freeridersproblematiek | 25 |
| 2.4 Freeridersproblematiek in de praktijk | 26 |
| Hoofdstuk 3 Onderzoeksgebied en resultaten vraaggesprekken | |
| 3.1 Onderzoeksgebied + opzet interviews | 29 |
| 3.2 Verwerking interviews | 31 |
| 3.3 Beantwoording onderzoeksvragen | 32 |
| 3.4 Onderzoeksvraag 1 | 33 |
| 3.5 Onderzoeksvraag 2 | 35 |
| 3.6 Onderzoeksvraag 3 | 36 |
| 3.7 Onderzoeksvraag 4 | 37 |
| Hoofdstuk 4 Conclusies en aanbevelingen | |
| 4.1. Aanbevelingen | 39 |
| Literatuurlijst | 43 |
| Woordenlijst en gebruikte afkortingen | 45 |
| Bijlagen | |
| Bijlage 1: Werkwijze collectief winkelverbod | 47 |
| Bijlage 2: Standaard interview deelnemers KVO | 48 |
| Bijlage 3: Standaard interview niet-deelnemers KVO | 50 |
| Bijlage 4: Verslag meelopen surveillanten | 52 |

1. Inleiding

1.1. Achtergrond en aanleiding

Winkelcriminaliteit is al enige tijd een belangrijk item op gebied van veiligheid en preventie. Onderzoek wijst uit dat jaarlijks ongeveer 80% van alle winkeliers te maken krijgt met enige vorm van winkelcriminaliteit (*RPC Twente 2006*). Deze winkelcriminaliteit verschijnt onder andere in de vorm van inbraak, diefstal en vandalisme. Om het probleem van winkelcriminaliteit aan te kunnen pakken wordt een effectieve en structurele samenwerking van belang geacht tussen verschillende publieke en private bedrijven en instellingen.

Vanuit het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC) wordt er gewerkt aan een gezamenlijke aanpak van overheid en bedrijfsleven om criminaliteitsproblemen aan te pakken waarvan het bedrijfsleven slachtoffer is. In navolging van het NPC zijn er inmiddels op verschillende plaatsen in Nederland ook Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing opgericht. In deze platforms werken de overheid en het bedrijfsleven samen aan criminaliteitspreventie op regionaal gebied (*Handreiking RPC*). De Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente is het uitvoerend orgaan van het Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing Twente en ondersteunt de overheid het bedrijfsleven en vrije beroepen in hun streven naar een veiliger samenleving. (*RPC Twente, 2006*) In verschillende projecten wordt samenwerking als sleutelwoord gezien. ‘Samenwerking stimuleert niet alleen de saamhorigheid tussen de overheid en ondernemers, maar zet ook aan tot gezamenlijke acties.’ (*RCP Twente 2006*)

Volgens het RPC Twente is er een grote verantwoordelijkheid voor de aanpak van winkelcriminaliteit te zoeken in de publieke sector, maar kan er ook door verschillende private bedrijven en organisaties een steentje worden bijgedragen. Juist door een actief samenwerkingsverband op te stellen zal er intensief en effectief aan een veiliger omgeving kunnen worden gewerkt. (*RPC Twente 2006*).

Keurmerk Veilig Ondernemen

Sinds een aantal jaren is men bij de RPC's op verschillende plaatsen in Nederland bezig met de ontwikkeling van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO), op initiatief van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing. Het doel van KVO is het bevorderen van een veilige omgeving voor ondernemingen (werknemers en werkgevers) door de ontwikkeling van een instrument (het Keurmerk) waarmee de kwaliteit van die veiligheid herkenbaar en gewaarborgd wordt en de continuïteit gegarandeerd. (*Handboek KVO winkelcentra, 2002*) Uitgangspunt bij deze doelstelling is de totstandkoming van een duurzame samenwerking op gebied van veiligheid tussen ondernemers, gemeente, politie, brandweer en andere betrokken organisaties. Door deze samenwerking wordt een criminaliteitsdaling verondersteld en verwachten de initiatiefnemers dat dit eveneens zal leiden tot een groter gevoel van veiligheid.

Het keurmerk bevat een breed scala aan normstellingen voor veiligheid op gebied van ondernemen, die landelijk worden bepaald. (*RPC Twente 2006*). Er zijn zeven uitgangspunten bij het KVO gesteld, te weten (*Folder KVO-W, 2005*):

1. Een eenvoudig hanteerbare methodiek
2. Doeltreffende, haalbare maatregelen
3. Veel aandacht voor preventie: ‘voorkomen is beter dan genezen’
4. Versterking van de samenwerking tussen ondernemers onderling, en tussen ondernemers en de overheid

5. Integrale aanpak: de inbreng van gemeente, politie en brandweer komt op een hoog en betrouwbaar niveau en is niet meer vrijblijvend
6. Verhoging van de (brand)veiligheid en vermindering van criminaliteit
7. Continuïteit van de aanpak: de kwaliteit van de beveiliging wordt structureel op hoog niveau gehouden

Betrokken actoren

Bij de ontwikkeling en totstandkoming van het KVO zijn verschillende actoren betrokken. Op de eerste plaats hebben we te maken met de gemeente. De gemeente vervult een regierol bij het veiligheidsbeleid en is daarbij verantwoordelijk voor de beleidsvoering (*Kernbeleid Veiligheid, 2003*). Daarnaast werkt de gemeente nauw samen met de politie bij de handhaving van de openbare orde en veiligheid en voert zij de regie over het KVO project (*Introductieboekje KVO*). Op de tweede plaats is de politie een belangrijke actor bij de ontwikkeling van het KVO. Bij constatering van enige vorm van winkelcriminaliteit is de politie actief betrokken. Zij is belast met de vervolging en afhandeling van delicten. Daarnaast is zij tevens actief op het gebied van voorlichting ter bevordering van de preventie. Op de derde plaats spelen de winkeliers een belangrijke rol. Zij willen, ter bevordering van hun onderneming, een veilige omgeving aan hun klanten bieden. Om klanten te trekken en te behouden is het van groot belang de veiligheid in de winkel te waarborgen. Naast de winkeliers kunnen ook verschillende winkeliersverenigingen betrokken zijn als actor, hetzij als indirecte actor. Door bijvoorbeeld collectief deel te nemen aan het KVO kan men zich als veilig winkelgebied profileren.

Het Startpakket

Om zo veel mogelijk ondernemingen bij het KVO te betrekken, is men op verschillende plaatsen in Twente gestart met een speciale voorlichtingscampagne rond het KVO. Er is een zogenaamd Startpakket ontwikkeld op initiatief van de Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente, in samenwerking met een groot aantal betrokken actoren. (*RPC Twente 2006*). Met de aanschaf van dit Startpakket kunnen winkeliers actief deel nemen aan het project en kunnen zij direct aan de slag. Het pakket bevat tien concrete veiligheidsmaatregelen waaraan de winkeliers moeten voldoen, te weten:

1. Winkelier kent zijn zorgplicht tegenover zijn werknemers
2. Winkelier wijst een preventiemedewerker aan
3. De preventiemedewerker ontwikkelt het ARBO veiligheidsbeleid
4. Er wordt 100% aangifte gedaan van alle strafbare feiten gepleegd in de winkel
5. De winkelier stelt huisregels op voor het gewenste gedrag van klanten, informeert zijn personeel en treedt op tegen overtreders
6. Winkelier en zijn personeel volgen minimaal twee trainingen over omgaan met agressieve klanten
7. Winkelier regelt slachtofferopvang na een overval en andere ingrijpende gebeurtenissen
8. Jaarlijks wordt er aandacht besteed aan het op peil houden van preventiebewustzijn op gebied van brandveiligheid
9. Jaarlijks wordt er aandacht besteed aan het op peil houden van preventiebewustzijn in de winkel
10. Winkelier stelt toepassing van het collectieve winkelverbod in en houdt zich aan de gestelde voorwaarden.

De maatregelen zijn gekoppeld aan activiteiten om de veiligheid in openbare gebieden te vergroten. Door publieke en private inspanningen samen te brengen, verwachten de

initiatiefnemers dat criminaliteit en overlast in een winkelgebied op effectieve wijze bestreden kan worden. (RPC Twente 2006).

1.2 Probleemstelling en onderzoeksvragen

Bij de geschetste uiteenzetting over het KVO in de vorige paragraaf blijkt, dat het KVO een samenwerkingsverband tussen verschillende publieke en private actoren betreft. Om nu eerst inzicht te krijgen in het begrip publiekprivate samenwerking volgt hierna een definitie:

'PPS is een samenwerkingsverband waarbij overheid en bedrijfsleven, met behoud van eigen identiteit en verantwoordelijkheid, gezamenlijk een project realiseren op basis van een heldere taak- en risicoverdeling'. (Kenniscentrum PPS, 2006)

Door de overheid en het bedrijfsleven samen aan een eindproduct te laten werken, tracht men voordelen voor beide partijen te bereiken. Het bedrijfsleven wordt betrokken bij een aantrekkelijk project en de overheid kan met de inzet van private middelen maatschappelijke doeleinden realiseren. Het doel van het samenwerkingsverband is het realiseren van een win-win situatie, waarbij men streeft naar meerwaarde en efficiencywinst. (Kenniscentrum PPS, 2006) Door de handen ineen te slaan en een gezamenlijk doel na te streven, wordt geacht deze meerwaarde en efficiencywinst te bereiken.

Probleemdefinitie

Bij de eerste promotie en ontwikkeling van het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) in Enschede begin 2006, bleek dat ondanks de inspanningen van de politie en gemeente het draagvlak voor dit veiligheidsproject niet als voldoende kon worden beschouwd. Er zijn bij aanvang van het KVO-project verschillende ondernemersbijeenkomsten georganiseerd, waarbij slechts een handje vol ondernemers kwam opdagen. Naast deze bijeenkomsten zijn er folders over het KVO verspreid door de stadswachten in Enschede. Ook deze manier van informatievoorziening leverde weinig tot geen respons op.

Naar aanleiding van dit gegeven ben ik benaderd door de Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente om onderzoek te gaan doen naar de redenen voor dit onvoldoende draagvlak. De Stichting wil graag weten waarom de private partijen in eerste instantie geen reactie gaven en waarom ze niet willen deelnemen aan een dergelijk samenwerkingsverband. Tevens vraagt de Stichting zich af of men bij het project in Enschede ook te maken heeft met zogenaamde freeriders. Bij het opzetten van een dergelijk publiekprivate samenwerking als het KVO, zijn er altijd partijen in het veld die niet mee willen of kunnen werken aan deze samenwerking. Door niet deel te nemen aan het KVO, maar wel te profiteren van de voordelen en ontwikkelingen op gebied van veiligheid, kan er de zogenaamde freeridersproblematiek ontstaan. Bij collectieve beveiliging, zoals bijvoorbeeld het KVO, *kunnen* er freeriders onder de winkeliers ontstaan. Door deelname aan KVO van omliggende winkeliers, kan er ook voor een niet-deelnemende winkelier voordeel ontstaan door het creëren van een veiliger omgeving. Vanuit dit oogpunt heeft de collectieve beveiliging enige overeenkomst met publieke goederen. Ook hier kan men individuele winkeliers niet uitsluiten van de collectieve dienst (*Rapport Decisio BV, 2004*). Freeridersgedrag ontstaat echter doordat de deelname aan dergelijke samenwerkingsverbanden niet verplicht is, men heeft de vrije keus of deel te nemen aan een project. De Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente wil meer inzicht krijgen in deze freeridersproblematiek en of de niet-deelname van veel winkeliers in Enschede hier enige samenhang mee treft.

Als gevolg van het feit dat men in eerste instantie weinig tot geen respons kreeg met de ontwikkeling van het KVO-project, heeft de politie Twente een andere aanpak gekozen. Het was duidelijk dat de huidige informatievoorziening niet werkte zoals men in eerste instantie voor ogen had. Aangezien de wijkagenten van het politiebureau Binnenstad Enschede het zonde vonden een dergelijk project te laten doodbloeden, heeft men ervoor gekozen de winkeliers persoonlijk te gaan benaderen. Om het goede voorbeeld te geven zijn de wijkagenten zelf een middag de straat op gegaan om het KVO Startpakket onder de aandacht van de ondernemers te brengen. Dit gebeurde met succes, binnen een middag werden circa twintig ondernemers lid van KVO. Na deze bewuste middag zijn ook de surveillanten in hun verschillende deelgebieden op pad gegaan met de opdracht het KVO onder de aandacht van de winkeliers te brengen. Door het ontstaan van deze nieuwe vorm van het benaderen van de winkeliers, veranderde tevens de opzet van het onderzoek. Bij mijn eerste gesprek met de Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente had men amper deelnemers voor het KVO, terwijl bij de aanvang van mijn onderzoek het aantal deelnemers sterk gestegen was.

Op voorhand verwachtten de initiatiefnemers een andere invulling van het KVO-project dan het werkelijke lage deelnemerspercentage. Men ging uit van een publiekprivaat samenwerkingsverband, waar *alle* betrokken actoren zouden participeren. Op deze manier zou er voor elke actor een voordeel te behalen zijn. Men zou een intensief samenwerkingsverband opbouwen tussen gemeente, politie en winkeliers. De winkeliers kregen in ruil voor hun deelname een aantal concrete voordelen en de gemeente had baat bij het profileren van een veilige binnenstad. De politie kon door het samenwerkingsverband effectiever te werk gaan in haar aanpak tegen de winkelcriminaliteit. Hoewel de theorie de PPS helder en eenduidig beschrijft, blijkt dit in de praktijk een andere werking te hebben. Het samenwerkingsverband zoals beschreven kwam niet voldoende uit de verf. De betreffende winkeliers reageerden bij de ontwikkeling van het project niet zoals men had verwacht en gaven weinig tot geen reactie. In dit onderzoek zal daarom gekeken worden naar de redenen voor het onvoldoende draagvlak bij PPS van dit specifieke KVO-project. De centrale probleemstelling van het onderzoek luidt als volgt:

Wat zijn de redenen waarom bij het project Keurmerk Veilig Ondernemen in Enschede de publiekprivate samenwerking tussen winkeliers, gemeente, politie en belangenorganisaties gebrek aan draagvlak heeft onder de winkeliers?

In het onderzoek naar de achtergrond van het gebrek aan draagvlak voor deelname aan het KVO, maak ik een uitsplitsing naar de grootte van een onderneming. Hierbij wordt het onderscheid gemaakt tussen kleine zelfstandige ondernemers en grootschalige landelijke winkelketens. De verschillen in bedrijfsbelangen is de voornaamste reden voor deze uitsplitsing. Kleine zelfstandige ondernemers hebben vaak een totaal andere bedrijfskundige kijk op dergelijke projecten dan grote landelijke winkelketens, die ook een landelijk beleid nastreven. Naast deze individuele of organisatorische redenen is het tevens interessant om de invloed van het Startpakket op deelname aan KVO te onderzoeken. Zorgt het aanbieden van het Startpakket misschien voor een grote prikkel om wel deel te nemen aan KVO? Door het maken van dit onderscheid tussen winkeliers en de invloed van het startpakket komen we tot de volgende onderzoeksvragen:

1. *Wat zijn de redenen van winkeliers om al dan niet deel te nemen aan KVO?*
2. *Heeft het Startpakket enige invloed op de keuze om wel of niet deel te nemen aan KVO?*
2 A: *Indien dit het geval is, welke invloed betreft dit dan?*

Naast het onderscheid tussen soorten ondernemingen, ligt de nadruk eveneens op de gevolgen van wel of geen deelname aan KVO voor winkeliers. Het kan voorkomen dat een winkelier niet deelneemt aan KVO, maar de omliggende winkels dit wel doen. Heeft deze winkelier dan, zonder deelname, toch geen voordeel op gebied van veiligheid? Wat zijn de gevolgen voor deze winkelier? Deze veronderstelling brengt ons tot de volgende onderzoeksvragen:

3. *Welke gevolgen brengt het KVO met zich mee voor zowel de niet-deelnemers als de deelnemers aan KVO?*
4. *Welke onderwerpen vinden winkeliers van belang ten behoeve van de aanpak van winkelcriminaliteit?*

1.3 Onderzoeksontwerp

Het voorgenomen doel van deze opdracht is te onderzoeken welke redenen er zijn te noemen voor het onvoldoende draagvlak voor het KVO. Hierbij gaat het om een publiekprivate samenwerking tussen gemeente, politie en winkeliers. Aangezien we in dit onderzoek bezig zijn met het inventariseren van mogelijke oorzaken, kunnen we spreken van exploratief onderzoek. (*Geurts, 1999: 29*). In het onderzoek zal ik mij richten op het vinden van mogelijke oorzaken en verklaringen van het gebrek aan draagvlak van de publiekprivate samenwerking. Aan deze zoektocht zal geen eenduidige theorie ten grondslag liggen. Tevens hebben we hier te maken met kwalitatief onderzoek; een onderzoek waarin de te onderzoeken zaken (vb gedrag) het beste kunnen worden begrepen vanuit zijn natuurlijke settings. (*Babbie, 2003*)

Het onderzoeksgebied voor deze opdracht bevindt zich in Enschede, met name de binnenstad van Enschede. Het werkgebied van het KVO bestaat uit het winkelgebied van het centrum van Enschede. Bij het project zijn de winkelierorganisatie Winkelhart Enschede, politie Twente, de gemeente Enschede en de winkeliers uit het centrum van Enschede betrokken.

Het eerste deel van dit onderzoek bestaat uit een literatuurstudie naar de ontwikkeling van publiekprivate samenwerking en het eventueel daarop volgende meelifters gedrag onder winkeliers. Door het houden van een literatuuronderzoek wordt er in kort bestek weergegeven wat de stand van kennis is op het gebied van het onderwerp van het onderzoek. Dit onderzoek kan bestaan uit een verzameling van empirisch en theoretisch onderzoek naar het betreffende onderwerp, evenals het gebruik van openbare bronnen met relevante opvattingen (*Geurts, 1999: 45*). Door de verkregen inzichten en theorieën uit deze achtergrondstudie zal de link met de praktijk worden gelegd. Het praktische gedeelte in deze opdracht zal echter de boventoon voeren.

Na de oriënterende fase van het onderzoek, begint het praktische gedeelte. Door middel van het houden van interviews onder de winkeliers, gemeente en medewerkers van de politie Twente tracht ik een beeld te vormen over de redenen voor het wel of niet deelnemen aan het KVO.

Om een duidelijk en helder beeld te schetsen van de problematiek, wordt er tevens het onderscheid gemaakt tussen zelfstandige kleine ondernemers en grote landelijke winkelketens. Door middel van een gerichte vraagstelling wordt gepoogd zowel de deelnemers als de niet-deelnemers aan KVO hun beweegredenen duidelijk te laten maken.

Tevens zal worden gevraagd naar het eventueel aanwezige freeridersgedrag van winkeliers. Voor het onderzoek is het van belang inzicht te krijgen in de redenen voor niet-deelname aan KVO. Met dit belang in het achterhoofd is het essentieel om een aantal niet-deelnemende winkeliers te interviewen. Hoewel er uiteraard ook deelnemende winkeliers zullen worden geïnterviewd, ligt de nadruk hierbij op de niet-deelnemende winkeliers. Voorafgaand aan het onderzoek werd gestreefd om minimaal zes tot acht winkeliers te interviewen. Belangrijk bij het houden van interviews is rekening houden met de betrouwbaarheid en validiteit van de vraaggesprekken. Door nauwkeurig te zijn bij de verwerking van de interviews kan de betrouwbaarheid in acht worden genomen. Algemeen genomen brengt het houden van vraaggesprekken wel een sterke betrouwbaarheid met zich mee, de validiteit daarentegen kan wel als (te)gering worden beschouwt. De zwakke punten van interviews zijn dan ook het relatief inflexibel zijn en de kunstmatigheid van de antwoorden. Eveneens kan het zo zijn dat er oppervlakkige en sociaal wenselijke antwoorden worden gegeven (Babbie, 2003). Tegenover deze relatief zwakke punten staat het sterke punt van interviews dat deze specifiek gericht zijn op het onderzoeksonderwerp. Door de sterke en zwakke punten van het houden van interviews in acht te nemen, zal de kwaliteit van de interviews verhoogd worden.

Na de kennisverwerving door middel van de literatuurstudie en de verwerking van de interviews moeten de verschillende onderzoeksresultaten geanalyseerd en verwerkt worden. De nadruk in het derde deel van het onderzoek ligt op de conclusies en aanbevelingen betreffende het onderwerp.

1.4 Relevantie van het onderzoek

Als men bezig is met het uitvoeren van een onderzoek, is het tevens noodzakelijk stil te staan bij de relevantie van het gekozen onderzoek. Deze relevantie kan worden opgesplitst in drie verschillende soorten relevantie te weten, maatschappelijke relevantie, wetenschappelijke relevantie en persoonlijke relevantie. Maatschappelijke relevantie betreft het nut voor de opdrachtgever ofwel de maatschappij in het algemeen. Wetenschappelijke relevantie is het nut van de resultaten voor de wetenschap. Hierbij is de verkenning en verwerking van wetenschappelijke literatuur noodzakelijk. Tenslotte hebben we ook nog te maken met persoonlijke relevantie, waarbij het persoonlijke nut van de onderzoeker centraal staat. (Geurts, 1999: 133)

Maatschappelijke relevantie

Het KVO is een vorm van publiekprivate samenwerking tussen de politie, gemeente, winkeliers en andere belangenorganisaties. Het doel van dit samenwerkingsverband is een veiliger omgeving voor alle betrokken partijen creëren. Door samen te werken aan een veiliger omgeving is er voor alle betrokken partijen een maatschappelijke taak weggelegd, hetzij op een andere manier. Om een succesvol project neer te zetten is medewerking van alle actoren gewenst. Voor zowel de opdrachtgever als alle betrokken partijen in het veld is het daarom van belang inzicht te krijgen in de problematiek rondom het KVO. Het onderzoek heeft, zodra er concrete oplossingen worden aangedragen, een hoge mate van bruikbaarheid voor alle betrokken actoren. (Geurts, 1999)

Wetenschappelijke relevantie

Het onderzoek zoals uitgebreid beschreven is, bevat in zekere mate een vorm van wetenschappelijke relevantie. Het betreft hier een onderzoek met een centrale probleemstelling, waar door middel van het verzamelen van literatuur en het houden van interviews inzicht moet worden gegeven in de oorzaken en eventuele oplossingen van het

probleem. Ter afsluiting van het onderzoek zullen er een aantal aanbevelingen worden gedaan.

Persoonlijke relevantie

Het uitvoeren van een onderzoek, zoals in deze bacheloropdracht, was ook een zeer leerzame ervaring voor mijzelf. Door deze opdracht heb ik enige ervaring opgedaan op het vakgebied van wetenschappelijk onderzoek. Tevens heb ik door mijn stage kennis gemaakt met de praktijk en een kijkje kunnen nemen achter de schermen bij de politie Twente. Vooral dat laatste is voor mij van groot belang geweest.

1.5 Opbouw onderzoeksrapport

Dit onderzoeksrapport valt uiteen in vier verschillende hoofdstukken. Het eerste hoofdstuk bestaat uit een inleiding over winkelcriminaliteit. Hierbij wordt gekeken naar de aanleiding en achtergrond van de problematiek en komen de centrale probleemstelling en de verschillende onderzoeksvragen aan bod. Tevens zal er aandacht worden besteed aan het onderzoeksontwerp, bestaande uit een uiteenzetting over de opbouw van het onderzoek en een korte methodologische verantwoording.

In hoofdstuk twee komt het begrip publiekprivate samenwerking aan bod. Er zal naar de verschillende definities van dit begrip PPS worden gekeken en er zal een link worden gelegd met het KVO in Enschede als PPS. Tevens zal het begrip freeriderproblematiek de revue passeren en eveneens worden toegepast op het KVO-project.

Hoofdstuk drie bestaat uit de resultaten voortkomend uit de interviews. De opbouw en resultaten van de vraaggesprekken worden in dit hoofdstuk uiteen gezet. Tevens zal de beantwoording van de onderzoeksvragen aan bod komen.

Het vierde en tevens laatste hoofdstuk betreft de conclusies en aanbevelingen van het onderzoek. In dit hoofdstuk zullen een aantal aanbevelingen aan bod komen ter verbetering van het project KVO in Enschede.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zal nu eerst het begrip PPS worden besproken. Vervolgens zal worden gekeken naar de voorwaarden, basisprincipe en faalfactoren van een PPS. Tevens zal uiteen worden gezet hoe het KVO-project in Twente als PPS in zijn werk gaat.

In het tweede deel van dit hoofdstuk zal worden gekeken naar het eerder genoemde freeridersprobleem. Hierbij zal eerst algemeen over het freeridersprobleem worden gesproken en daarna toegepast worden op het KVO-project in Enschede.

2.1 Publiek Private Samenwerking (PPS)

Een publiekprivaat samenwerkingsverband bestaat, zoals het begrip al doet vermoeden, uit een interactie tussen verschillende publieke en private actoren. (*Kenniscentrum PPS, 2006*) De afgelopen jaren is er door de overheid steeds vaker een beroep gedaan op het bedrijfsleven om bij bepaalde projecten de handen ineen te slaan om zo efficiënter te werk te kunnen gaan. Vanaf eind jaren tachtig is PPS een belangrijk aandachtspunt van de overheid geworden. In 1985 vraagt het toenmalige kabinet voor het eerst de samenleving een bijdrage te leveren aan de preventie van criminaliteit. In het beleidsplan 'Samenleving en Criminaliteit' wordt de samenleving opgeroepen eigen verantwoordelijkheid te nemen. Volgens Muller en Hoogenboom (2002) is dit een opvallende wending in het overheidsbeleid, waarbij de overheid niet langer alleen de verantwoordelijkheid wil dragen.

In de loop der jaren zijn er verschillende definities de revue gepasseerd, die niet altijd even eenduidig van aard zijn. Een van deze definities is in de inleiding al besproken, hieronder volgt nog een drietal:

'PPS is een samenwerkingsverband tussen enerzijds een of meer overheden en anderzijds een of meer private partijen, waarbij expliciet overeengekomen besluiten worden genomen en uitgevoerd om de ter beschikking staande middelen in onderlinge samenhang in te zetten voor een gezamenlijk gedefinieerde doelstelling, met inachtneming en instandhouding van ieders verantwoordelijkheden.' (Udink, 1991 ; p.12)

PPS is een samenwerkingverband tussen een of meer overheden en een of meer private partijen, waarbij expliciet overeengekomen besluiten worden genomen en uitgevoerd om de hen ter beschikking staande middelen in onderlinge samenhang in te zetten voor een gezamenlijk gedefinieerde doelstelling, met inachtneming en instandhouding van ieders verantwoordelijkheden en belangen. (Geerts, 1990)

PPS is een innovatieve activiteiten- en risicoverdeling tussen publieke en private partijen bij de realisatie en/of exploitatie van producten of diensten, die traditioneel via volledige overheidsfinanciering en gedetailleerde overheidsbemoeyenis tot stand kwamen, zodanig dat de waarde van het project groter wordt voor beide partijen (dan bij een traditionele inkooprelatie) (Knibbe, 2002)

Hoewel de bovenstaande definities verschillend van aard zijn, vertonen zij een aantal belangrijke overeenkomsten. De definities sturen allemaal aan op de volgende elementen (Rovers en Bleijendaal, 2003) :

1. Betrokken partijen en hun onderlinge relatie
2. Het doel van de samenwerking
3. Welke gezamenlijke activiteit wordt ondernomen
4. Op welke wijze de gezamenlijke activiteit wordt verwezenlijkt

Ad. 1 Betrokken partijen en hun onderlinge relaties:

Alle gehanteerde definities spreken over zowel publieke als private partijen. Dit kunnen verschillende soorten publieke en private partijen betreffen, iets wat per project kan verschillen. Er kan bijvoorbeeld een project met alleen een lokale overheid plaatsvinden, maar ook verschillende projecten met combinaties van verschillende overheden. Ook bij de private partijen kunnen de betrokken partijen verschillen. Waar bij het ene project enkel een bedrijf is betrokken, kan bij een ander project een hele groep bedrijven betrokken zijn. (Kenniscentrum PPS, 2006). Ook blijkt uit de verschillende definities dat de partijen op basis van autonomie en gelijkwaardigheid samenwerken. Enige vorm van hiërarchie is niet aanwezig. Bij een PPS werken alle partijen samen door middel van een eenduidige taak- en risicoverdeling. Zowel de publieke als de private partijen behouden hun eigen identiteit en verantwoordelijkheid.

Ad. 2 Het doel van de samenwerking:

Het doel van de samenwerking is meerwaarde en efficiencywinst genereren, waardoor er een win-win situatie ontstaat. Private partijen zullen hun voordeel halen door betrokkenheid bij een aantrekkelijk project, de publieke partijen kunnen met de inzet van de beschikbare private middelen een kwalitatief beter product leveren.

Ad. 3 Welke gezamenlijke activiteit wordt ondernomen:

Bij een PPS werken publieke en private partijen samen aan verschillende investeringsprojecten. Deze investeringsprojecten kunnen zeer divers van aard zijn. Het kan bijvoorbeeld gaan om de aanleg van een weg of tunnel, maar ook om samenwerkingsprojecten op gebied van veiligheid als het KVO.

Ad. 4 Op welke wijze de gezamenlijke activiteit wordt verwezenlijkt:

Alle partijen worden geacht actief betrokken te zijn bij de samenwerking. Basisvoorwaarde bij deze samenwerking is dat betrokken partijen daar worden ingezet waarover ze de meeste kennis en expertise beschikken. Tevens is het van belang respect en begrip voor de ideeën en wensen van andere partijen te hebben. Door elke partij in hun waarde te laten kan er een maximale meerwaarde en efficiencywinst worden gerealiseerd.

Criteria PPS

Hoewel de publiek private samenwerking verschillende vormen kan aan nemen, met telkens andere betrokken partijen, moet elke PPS aan een aantal voorwaarden voldoen. Het Kenniscentrum PPS (2006) onderscheidt hierbij vijf verschillende criteria:

- Bij een PPS-project werken overheden en bedrijfsleven samen op basis van duidelijke, contractueel vastgelegde afspraken
- Bij een PPS-project is contractueel vastgelegd wie waarvoor verantwoordelijk is en wie welke kosten en risico's draagt
- Bij een PPS-project gaat het om het realiseren van zowel maatschappelijke als commerciële doelen
- Bij een PPS-project verwachten beide partijen dankzij de samenwerking en de inbreng van ieders specifieke deskundigheid een beter resultaat tegen dezelfde kosten te realiseren (of hetzelfde resultaat tegen geringere kosten)
- Bij een PPS-project behoudt elke partij zijn eigen identiteit en verantwoordelijkheid.

Om een publiekprivate samenwerking succesvol te laten verlopen, is een aantal randvoorwaarden noodzakelijk. Geerts en Boekhoorn (1990) onderscheiden een drietal categorieën randvoorwaarden:

1. De condities die aanwezig moeten zijn voor de totstandkoming en het functioneren van de samenwerking tussen overheid en private sector, voorwaarden *voor* PPS:
 - vertrouwen en goede relaties tussen overheid en private sector
 - convergentie van belangen
 - beslissingsruimte
 - bedrijfsmatig en marktgericht denken en handelen
 - tijdige besluitvorming volgens duidelijke procedures
 - continuïteit

2. Voorwaarden *waarbinnen* PPS dient te blijven, grenzen voor samenwerking :
 - wettigheid
 - rechtsbescherming van derden

3. De eisen die *aan* de samenwerking zelf dienen te worden gesteld, voorwaarden aan PPS:
 - duidelijke doelstelling
 - duidelijkheid over de middelen
 - formele contracten
 - termijnen
 - begeleiding en controle op de uitvoering
 - geschillenregeling
 - wijzigingen of beëindiging van samenwerkingsovereenkomst

Faalfactoren PPS

Hoewel men in de theorie de werking van een PPS eenduidig beschrijft aan de hand van de voordelen voor alle betrokken partijen, ontstaat er niet altijd een win-win situatie. Een PPS heeft zowel succesfactoren als faalfactoren. Uit onderzoek (*Udink, 1991 ; p. 52*) is gebleken dat onduidelijke informatie als een faalfactor kan worden omschreven. Voornamelijk private partijen zijn niet altijd voldoende op de hoogte van de werking van een PPS. Wanneer er onduidelijkheid ontstaat over de doelen van een project, kan dit een negatieve werking

hebben op deelname en resultaten van partijen aan een project. Daarnaast kan het persoonlijk belang bij een PPS een grote rol spelen. De initiatiefnemers kunnen de verschillende belangen wel onderstrepen voor alle partijen, maar het is nog maar de vraag of die andere partijen ook daadwerkelijk dit belang zelf voor ogen hebben. Het ontbreken van een gemeenschappelijke taal en denkkader kan daarom eveneens als faalfactor voor een PPS worden gezien. (Knibbe, 2002) Ook is het moeilijk om het gestelde wederzijds vertrouwen te optimaliseren, aangezien men totaal verschillende partijen bij elkaar zet. Naast deze genoemde factoren, kunnen ook hoge samenwerkingskosten als faalfactor worden genoemd. Wanneer kosten voor het samenwerkingsproject hoog uitvallen, zal een aantal partijen niet mee (kunnen) doen.

2.2 PPS en KVO in Twente

Zoals hierboven al uiteen gezet is, kan een PPS verscheidene vormen aannemen. Eveneens op het gebied van veiligheid wordt er door publieke en private partijen samengewerkt. Uit onderzoek is gebleken dat jaarlijks 80% van de ondernemers te maken krijgt met enige vorm van criminaliteit. Een niet onaanzienlijk deel van de winst van de ondernemers wordt hierdoor opgelokt door het criminaliteitsprobleem. (Udink, 1991 ; p. 14) Naast deze constatering is het opvallend dat de winkelcriminaliteit de afgelopen jaren aan het veranderen is. De problematiek wordt steeds complexer door het ontstaan van professionele organisaties op gebied van winkelcriminaliteit. Op deze manier heeft de politie niet langer te maken met de eenvoudige winkeldief, maar met zeer geslepen dieven die deel uit maken van een professionele organisatie. De tendens die men de laatste tijd signaleert heeft alles te maken met de steeds vaker voorkomende georganiseerde winkelcriminaliteit. (interview *Wijkagent*, 29-05-'06). Mede door de ontwikkelingen op gebied van complexiteit van winkelcriminaliteit, wil men ook op het gebied van veiligheid PPS toepassen om de problematiek aan te pakken.

Bij de PPS beschreven in dit onderzoek, het regionale project KVO, zijn aan de ene kant de politie en gemeente betrokken (publieke partijen) en aan de andere kant de winkeliers en de winkeliersvereniging Winkelhart (private partijen). Alle actoren streven belangen na, die niet altijd met elkaar in overeenstemming zullen zijn. Op de eerste plaats heeft de gemeente belang bij een veilige binnenstad, zodat zij zich als 'veilige stad' kan profileren. De gemeente brengt haar deskundigheid in het samenwerkingsverband. Tevens is zij verantwoordelijk voor de beleidsuitvoering van het project. Naast de gemeente is de politie als publieke actor onder meer belast met preventie van criminaliteit. Zij heeft uiteraard belang bij een daling van de criminaliteit in Enschede. Tevens hoopt de politie, door de samenwerking met de betrokken partijen, effectiever te werk te kunnen gaan bij de aanpak van winkelcriminaliteit. De inbreng van de politie is de kennis en expertise van haar werknemers. Voor de winkeliers zal eveneens het belang van een veilige binnenstad hoog in het vaandel staan. Door zich in een veilig ondernemersklimaat te vestigen zal dit voornamelijk financiële voordelen opleveren. Om dit voordeel te kunnen verwezenlijken zullen de winkeliers wel een kleine financiële bijdrage moeten volbrengen om deel te nemen aan het project. Tevens moeten zij zich houden aan de gestelde voorwaarden voor deelname aan KVO. (Introductieboekje KVO) Tenslotte is de Winkeliersvereniging Winkelhart een betrokken actor bij het KVO. Deze vereniging profileert zichzelf als de belangenvereniging voor winkeliers in Enschede. De vereniging heeft, naar eigen zeggen, tot doel in naam van de ondernemers tijd en aandacht te steken in zaken die verbetering behoeven op gebied van ondernemen in Enschede. Winkelhart heeft eveneens belang bij het KVO, aangezien zij zich als 'veilige vereniging' kan

profileren. Daarnaast zal er financieel voordeel ontstaan als Winkelhart met haar leden collectief lid wordt van KVO.

Werkwijze KVO

Nadat een onderneming voldoet aan de normen die het KVO stelt en men een samenwerkingsverband heeft ontwikkeld met de verschillende actoren, vindt er een certificering plaats. Door deze certificering ontstaan er een aantal voordelen voor de ondernemer op gebied van veiligheid en preventie. Men kan hierbij denken aan toegang tot een gesloten informatienetwerk en een rechtstreekse telefoonverbinding met de politie, maar ook een lagere verzekeringspremie behoort tot dit pakket van voordelen. (*Introductieboekje KVO*)

Deelname aan een samenwerkingsverband als het KVO is vrijwillig, maar niet geheel vrijblijvend. Om het samenwerkingsverband immers succesvol te laten verlopen is van alle betrokken partijen voldoende inspanning noodzakelijk. Daarnaast moet men KVO zien als een circulerend proces, waarbij steeds nieuwe inspanningen en initiatieven nodig zijn. (*Handboek KVO winkelcentra, 2002*) Enkel als alle betrokken partijen zich hieraan houden en zich er voor in willen zetten, kan men resultaten boeken.

Als de actoren uiteindelijk een duurzaam samenwerkingsverband ontwikkelen, worden er verschillende voordelen voor de betrokkenen verondersteld. Het Centrum Criminaliteit en Veiligheid veronderstelt in haar folder (*Folder KVO-W, 2005*) de volgende voordelen. Op de eerste plaats zal er voor de ondernemers een grote verbetering op gebied van veiligheid in en rondom hun winkel optreden. De kansen op een incident als inbraak of diefstal worden hierbij verkleind. Tevens zouden ondernemers baat bij het samenwerkingsverband met de gemeente en politie, in de vorm van de rechtstreekse alarmlijn en/of de toegang tot een gesloten informatienetwerk van de politie, hebben. Op de tweede plaats heeft ook de gemeente baat bij deze intensieve samenwerking met de ondernemers. Door het ontwikkelen van een veiliger winkelgebied wordt verondersteld dat het gebied aantrekkelijker voor bezoekers en ondernemers wordt. Naast deze positieve ontwikkeling wordt ook aandacht besteed aan het lokale veiligheidsbeleid, een van de speerpunten van de gemeente. Op de laatste plaats werpt de samenwerking ook voor de politie zo zijn vruchten af. Er worden duidelijke afspraken gemaakt met de ondernemers en de gemeente op gebied van veiligheid. Op deze manier kan de politie effectiever te werk gaan wat betreft de winkelcriminaliteit. (*Folder KVO-W, 2005*)

Het Startpakket

Zoals eerder al vermeld zijn er de afgelopen jaren verschillende KVO-projecten gestart in Nederland. Het doel van de projecten, de werkwijze en de certificering wordt landelijk bepaald door het NPC. Opvallend is dat men bij de Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente een extra dimensie aan het project heeft toegevoegd, te weten het Startpakket. Dit pakket is ontwikkeld op initiatief van de Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente in samenwerking met een groot aantal publieke en private partijen. De aanschaf van het Startpakket bedraagt eenmalig € 35,- voor de deelnemers aan het KVO.



Met de ontwikkeling van het Startpakket wil de Stichting de ondernemers iets tastbaars geven voor hun deelname aan het KVO. Naast de eerder beschreven concrete maatregelen waaraan een deelnemende ondernemer moet voldoen, biedt het Startpakket eveneens een aantal exclusieve rechten en voordelen aan de winkelier. Zo is er bijvoorbeeld gratis toegang op verschillende ondersteunende materialen (bijvoorbeeld aangifteformulieren) en een korting op een verzekeringspremie. Ook biedt het Startpakket de mogelijkheid voor winkeliers om toegang te hebben tot informatie over criminaliteitsontwikkelingen en potentiële daders in hun winkelomgeving. Om toegang tot deze exclusieve dienst te krijgen moet de betreffende winkelier een 'Convenant verstrekking persoonsgegevens' met de politie Twente tekenen. (*RPC Twente, 2006*)

Collectieve winkelverbod

Naast het Startpakket, is ook het collectieve winkelverbod ontwikkeld als onderdeel van het KVO-project. Het collectieve winkelverbod is een maatregel waarbij een ongewenste klant de toegang tot meerdere winkels ontzegd wordt. Als iemand een winkelverbod wordt opgelegd, geldt dit voor alle aangesloten KVO-leden. (*Folder 'het collectieve winkelverbod'*) Dit betekent dus dat als men iets bij de ene KVO-winkel steelt, men in de andere KVO-winkel ook niet meer welkom is.

De werkwijze van het opleggen van een collectief winkelverbod gaat gepaard met een systeem van gele en rode kaarten. Bij de eerste overtreding wordt een gele kaart uitgedeeld, ofwel een officiële waarschuwing. Bij een gele kaart gaat het om de eerste aanleg van een strafbaar feit in een betreffende winkel. De winkelier houdt de klant aan en schakelt de politie in. De politie handelt verder de zaak af en geeft de overtreder een waarschuwing in de vorm van een gele kaart. In het geval dat de overtreder binnen zes maanden opnieuw wordt aangehouden voor een strafbaar feit, dan krijgt hij of zij een rode kaart en hiermee een collectief winkelverbod opgelegd. Deze overtreding moet plaatsvinden bij een van de aangesloten winkels bij het KVO, de overtreding hoeft dus niet in dezelfde winkel als de eerste overtreding plaats te vinden! Ook hierbij houdt de winkelier de verdachte aan en schakelt de politie in voor verdere afhandeling. Als een klant met een collectief winkelverbod vervolgens alsnog een van de aangesloten KVO-winkels betreedt, maakt hij of zij zich schuldig aan huisvredebreuk. (art. 138 WvSr.) De verdachte kan worden aangehouden en overgedragen aan de politie.

Naast de zogenaamde 'gewone diefstal', bestaan er ook gevallen waarbij diefstal met geweld wordt gepleegd. In deze ernstige gevallen kan ook meteen een rode kaart worden getrokken en krijgt men een winkelverbod opgelegd. (zie bijlage 1)

De sanctie voor een rode kaart is een collectief winkelverbod van minimaal twaalf tot maximaal 24 maanden bij alle aangesloten bedrijven in Enschede. De deelnemende winkels zijn herkenbaar aan het KVO-logo bij de ingang. (*Artikel Twenste Courant Tubantia, 27 april 2006*)

2.3 Freeridersproblematiek

Zoals hierboven beschreven brengt een PPS verschillende actoren met verschillende belangen met zich mee. Het kan ook het geval zijn dat partijen überhaupt niet mee willen werken aan een dergelijke samenwerking. In de inleiding is het begrip freerider al de revue gepasseerd. Het betreft hier een (economisch) probleem waarbij een onderneming een product of dienst consumeert zonder daarvoor (genoeg) te betalen of anderszins een bijdrage te leveren (*Rapport Decisio BV, 2004*). We zullen nu het freeridersprobleem verder proberen uit te diepen. Hierbij zullen inzichten worden gegeven in de factoren en redenen van de problematiek.

freeriderfactoren

Uit onderzoek van Decisio (2004) is gebleken dat de participatie aan collectieve beveiliging in bestaande winkelgebieden tussen de 50 en 80 procent ligt. De bepalende factoren voor een hoog of laag deelnemerspercentage kunnen in winkelgebieden zeer divers van aard zijn. Op de eerste plaats kan de veiligheid in de startsituatie van groot belang zijn. Hierbij wordt gekeken naar het aantal incidenten op gebied van veiligheid en het gevoel van (on)veiligheid wat men in het gebied heeft. Op de tweede plaats heeft men te maken met het risicoprofiel van een winkel. Winkels met een groot risico op inbraken en overvallen staan over het algemeen positief tegenover collectieve beveiliging op basis van hun ervaringen. Op de derde plaats kan de betrokkenheid van winkeliers bij een bepaald winkelgebied een rol spelen. Als er een groot gevoel van saamhorigheid en betrokkenheid is, zal het percentage freeriders aanzienlijk lager kunnen uitpakken. Op de vierde plaats kan ook de omvang van een onderneming een factor zijn. Voor grote ondernemingen is over het algemeen een investering in collectieve beveiliging een relatief kleine uitgave. Dit kan een positief effect hebben op deelname aan collectieve beveiliging. Voor de kleine ondernemingen kan deze investering een probleem vormen. Op de laatste plaats kan het economisch klimaat ook als bepalende factor worden genoemd. In een periode van economische hoogtij zal men eerder willen investeren in dergelijke projecten, iets wat bij een economische recessie niet aan de orde zal zijn. In dat geval zal een onderneming zich richten op kostenbesparing en zal een bijdrage voor collectieve beveiliging niet in dit plaatje passen (*Rapport Decisio BV, 2004*).

Redenen voor niet-deelname

De overwegingen waarom een winkelier geen bijdrage wil leveren aan collectieve beveiliging kan worden onderscheiden in twee verschillende benaderingen. Er kunnen op de eerste plaats financiële redenen een rol spelen, waarbij we de verschillende kosten tegenover de baten zetten. We hebben het hier dus over een puur bedrijfsmatige benadering. Men kan bijvoorbeeld simpelweg het geld er niet voor hebben om te investeren in collectieve beveiliging. Andere bedrijven vinden dat ze in verhouding te veel moeten betalen voor de dienst en zijn het niet eens met het kostenplaatje. Ook kan het zo zijn dat men de dienst niet nodig vindt omdat men de afgelopen jaren nooit te maken heeft gehad met een incident.

Naast een financieel-economische benadering kan men ook te maken hebben met principiële redenen om niet deel te nemen aan collectieve beveiliging. Bij de totstandkoming van een publiek-private samenwerking krijgt men meestal te maken met een bepaald spanningsveld tussen de betrokken partijen. De doelstellingen van de verschillende actoren liggen vaak ver uit elkaar. Sommige winkeliers noemen veiligheid een taak van de politie en overheid en vinden niet dat zij hier een steentje aan moeten bijdragen. Tevens kan men door negatieve ervaringen uit het verleden geen vertrouwen hebben in de samenwerking. Zaken als 'als ik ze bel, komen ze toch niet' zijn daarbij vaak uitgesproken. Aan de andere kant kan de betrokkenheid tot een gebied ook van belang zijn. Winkeliers die menen een gezamenlijke taak te hebben het winkelgebied goed te laten functioneren, zullen ook geen gehoor geven aan een bijdrage voor collectieve beveiliging. Tevens kan de bijdrage van omliggende winkels meespelen. 'Als de buurman niet betaald, betaal ik ook niet' is een veelvoorkomend verschijnsel (*Rapport Decisio BV, 2004*)

Aanpak freeriders

De aanpak van freeriders kan zowel op een positieve als een negatieve manier worden benaderd. Bij de positieve benadering richt men zich op het overhalen van de winkelier om wel deel te nemen aan collectieve beveiliging. Hierbij zal gekeken moeten worden naar de vraag en aanbod van de winkeliers en moet men proberen winkeliers betrokken te laten worden bij het project. Tevens is het kostenplaatje een belangrijke overtuigingsfactor. Men moet daarom de winkelier overtuigen dat de baten opwegen tegen de kosten voor collectieve beveiliging. Bij de negatieve benadering kiest men voor een hardere aanpak. Men probeert de niet-deelnemers zo veel mogelijk uit te sluiten van de voordelen (*Rapport Decisio BV, 2004*).

2.4 Freeriderproblematiek in de praktijk

Het freeriderprobleem wordt vanuit de literatuur gedefinieerd als een (economisch) probleem waarbij een onderneming een product of dienst consumeert zonder daarvoor (genoeg) te betalen of anderszins een bijdrage te leveren. Het is echter in de praktijk lastig om deze definitie te operationaliseren. Collectieve beveiliging is moeilijk uit te sluiten voor de mensen die er niet aan mee werken. Als er tien winkels op een rij zitten en er negen van de tien meedoen aan het KVO, kan de tiende winkel wel profiteren van de veiliger omgeving die men creëert. Maar is diegene een freerider? Je zou kunnen zeggen dat hij inderdaad een freerider is, omdat hij profiteert van een dienst zonder ervoor te betalen. Maar stel dat deze winkelier helemaal niet zit te wachten op collectieve beveiliging en daarom niet mee wil werken. Is hij dan nog steeds een freerider? Hij heeft immers niet om de getroffen maatregelen gevraagd.

Om uitspraken te kunnen doen over de freeriderproblematiek in deze specifieke case, zal ik nu eerst een tweedeling genereren om zo het freeridersprobleem scherper te kunnen beschrijven. Bij de terminologie omtrent freeriders zal ik het onderscheid maken tussen een bewuste freerider en een onbewuste freerider. Onder een onbewuste freerider versta ik iemand die wel gebruik maakt van een product of dienst zonder daarvoor (genoeg) te betalen, maar dit niet vanuit een bewuste handeling doet. Een voorbeeld die ik daarbij kan geven is een winkelier die wel gebruik maakt van een dienst van het KVO, maar zich er niet van bewust is dat dit een onderdeel van het KVO is. Tegenover deze onbewuste freeriders, definieer ik de bewuste freerider. Hierbij gaat het om iemand die gebruik maakt van een product of dienst zonder daarvoor (genoeg) te betalen, met de noodzaak dat hij hiervoor eigenlijk niet toe gerechtigd is. Dit kan een winkelier zijn die gebruik maakt van de Winkeltelefoon, terwijl hij weet dat dit een dienst is van het KVO.

Naast deze tweedeling is nog het probleem van het niet willen mee werken aan een dergelijke samenwerking. Er kunnen ook winkeliers zijn die niet mee willen werken aan een dergelijke PPS, simpelweg om het feit dat zij geen belangstelling hebben voor het project. Zoals eerder al beschreven, is het met collectieve beveiliging erg lastig om mensen uit te sluiten die niet willen mee werken. Als men een veiliger binnenstad wil genereren, dan zal een winkelier die niet mee wil werken hier eveneens van kunnen profiteren. In deze case zal ik deze mensen niet al freerider bestempelen, aangezien zij niet voldoen aan de gestelde voorwaarden voor een freerider. Deze winkeliers geven duidelijk aan niet mee te willen doen aan het KVO, om welke reden dan ook. Als zij vervolgens wel kunnen profiteren van een veiliger winkelgebied, dan is dit mooi meegenomen voor hen. Zij hebben er immers niet om gevraagd het winkelgebied veiliger te maken.

3. Onderzoeksgebied en resultaten vraaggesprekken

3.1 Onderzoeksgebied + opzet interviews

In dit tweede deel van het rapport zal het praktische gedeelte van het onderzoek aan bod komen. Dit hoofdstuk zal de verwerking van de onderzoeksresultaten bevatten. Om inzicht te kunnen krijgen in de redenen voor deelname alswel geen deelname aan het project KVO, heb ik interviews gehouden onder de verschillende betrokken partijen. Deze vraaggesprekken zijn zowel onder publieke als private partijen gehouden, te weten bij de gemeente, wijkagent en winkeliers. Tevens zijn er zowel deelnemers van het KVO als niet-deelnemers geïnterviewd, dit om inzicht te krijgen in zowel de redenen om deel te nemen aan het KVO, als de niet-redenen om deel te nemen aan het KVO. Het onderzoeksgebied strekt zich uit over de binnenstad van Enschede.



Bron: *Enschede.web*

Om respondenten te vinden voor de interviews zijn de surveillanten van het team Bureau Binnenstad gevraagd om een lijst met winkeliers in de binnenstad van Enschede te geven. Deze lijst bevatte zowel deelnemers van het KVO als niet-deelnemers. Uit deze lijst met winkeliers is een onderscheid gemaakt in soorten winkels, kleine zelfstandige ondernemers of landelijke winkelketen en in deelnemers of niet-deelnemers. Vervolgens heb ik bewust een aantal winkels geselecteerd waar ik graag een interview mee wilde houden, op basis van hun specifieke kenmerken als winkel. Door respondenten van diverse soorten winkels te interviewen, hoop ik een zo goed mogelijk beeld te kunnen schetsen van de problematiek. Met de respondenten uit de publieke sector, ben ik met behulp van de Stichting in contact gekomen. Er is bewust gekozen voor een wijkagent als vertegenwoordiger van de politie en de projectmedewerker stadsdeelmanagement voor zijn betrokkenheid bij het KVO.

Vervolgens ben ik met een surveillantenteam de binnenstad ingelopen en ben ik bij verscheidene winkels binnengestapt en gevraagd of zij mee wilden werken aan een interview over het KVO. De keuze voor de betreffende winkel om een interview te houden is gebaseerd op advies van de surveillanten. Hoewel ik aanvankelijk weinig vertrouwen had dat winkeliers mee wilden werken, tijd is immers geld, viel dit reuze mee. In totaal wilden twee winkeliers niet mee werken aan een interview. Met de overige winkeliers is een

afspraken gemaakt voor een interview. In totaal hebben er tien interviews plaatsgevonden, in een tijdbestek van ongeveer twee weken. Van deze tien interviews, was er een met de wijkagent en een met een projectmedewerker van stadsdeelmanagement Enschede (gemeente). De overige acht interviews waren met verschillende winkeliers, waarvan vier deelnemers en vier niet-deelnemers van KVO. De winkeliers die geïnterviewd zijn, hebben verschillende soorten winkels onder hun hoede. Zo zijn er verschillende soorten kledingwinkeliers geïnterviewd, maar ook winkeliers met huishoudelijke apparatuur en een delicatessenzaak. Bij de opbouw van de vraaggesprekken heb ik een duidelijk structuur gehanteerd. Aangezien het hier een open karakter van interviewen betrof, moet er goed gelet worden op een aantal valkuilen. Je wilt graag bruikbare antwoorden krijgen, maar je moet oppassen voor sociaal wenselijke antwoorden. (*Babbie, 2003*) Voorafgaand aan de vraaggesprekken heb ik een lijst opgesteld met onderwerpen die relevant zijn voor mijn onderzoek. Ik wilde van de private partijen graag uit de interviews iets te weten komen over de informatievoorziening rond het KVO, de beweegredenen van winkeliers om wel of niet deel te nemen aan het KVO en onderzoeken of er sprake is van freeridersgedrag. De interviews vonden plaats in een periode nadat ik literatuuronderzoek naar PPS en de freeridersproblematiek had gedaan. Door de verkregen inzichten uit de literatuur en het meelopen met een surveillantenteam in de binnenstad, was het voor mijzelf enigszins duidelijk wat ik wilde weten van de respondenten. Zaken als beweegredenen voor wel of geen deelname zijn redelijk eenvoudig te definiëren, het freeridersprobleem was een stuk moeilijker te operationaliseren. Het onderdeel over freeriders moet in elk geval op een indirecte manier worden vervlochten in de vraaggesprekken. Je kunt immers niet vragen of iemand zichzelf als een freerider bestempelt. Deze vraagstelling zal weinig opleveren, al is het maar alleen omdat elke respondenten een andere definitie van freeriders hanteert. (*Dijkstra en Smit, 1999; p. 131*). Om enigszins inzicht te kunnen geven in de freeriderproblematiek, heb ik onder andere gevraagd naar het gebruik maken van de Winkeltelefoon, iets wat een onderdeel van het KVO is.

De vraaggesprekken zijn vervolgens opgedeeld in drie delen. In bijlage 1 en 2 staan de gehanteerde standaard interviews. Het eerste deel van het interview bestaat bij alle respondenten uit een introductie omtrent het probleem van winkelcriminaliteit. Hierbij komt de ernst van winkelcriminaliteit voor de winkelier naar voren en kan men iets zeggen over het risicoprofiel van de onderneming. Er is voor deze benadering gekozen, aangezien uit de literatuur is gebleken dat het risicoprofiel een sterke relatie kan hebben met de keuze om wel of niet deel te nemen aan een dergelijk project. Het tweede deel van het interview is gericht op het KVO. In dit deel wordt onder andere ingegaan op de informatievoorziening van het project en de redenen voor al dan wel of geen deelname aan KVO. Ook komt bij de deelnemende respondenten de werking van het Startpakket aan de orde. Tenslotte betreft het derde deel van het vraaggesprek de persoonlijke gegevens van de respondent om inzicht te geven met welk soort onderneming men te maken heeft. Er is bewust gekozen voor een driedeling in de vraaggesprekken, om op deze manier een duidelijk beeld te kunnen schetsen van de antwoorden van de respondent. Hierbij is rekening gehouden met de valkuilen die het houden van interviews met zich meebrengt. (zie par. 1.4 Onderzoeksopzet) Voor de publieke partijen is eveneens deze driedeling aangehouden in de vraaggesprekken, maar zijn de vragen enigszins aangepast. Zo wordt er ook gevraagd naar het risicoprofiel van de winkels in Enschede en wordt gevraagd wat naar hun mening beweegredenen van winkeliers zijn om wel of niet deel te nemen aan het KVO.

3.2 Verwerking interviews

Het eerste deel van het interview betreft een risicoprofiel van de winkel. Uit de interviews blijkt dat praktisch alle winkeliers op een of andere manier het afgelopen jaar in aanraking zijn gekomen met winkelcriminaliteit. De meeste respondenten hebben te maken gehad met 'simpele' diefstal in hun winkel. Over het algemeen genomen ziet men het probleem van winkelcriminaliteit als een zeer ernstig probleem voor de winkel. Het brengt een stukje onzekerheid met zich mee en zorgt voor financiële lasten (*Interview 30-05-'06*). Het overgrote deel van de respondenten, namelijk zeven van de acht geïnterviewde winkeliers, heeft zelf enige vorm van maatregelen tegen winkelcriminaliteit genomen. Veel genoemde maatregelen zijn detectiepoortjes bij uitgangen, productbeveiliging en het aanleggen van een beveiligingssysteem in de winkel. Een vijftal van de respondenten heeft eveneens een vaste positionering van het personeel om zo de winkeldieven weinig kans te geven. Uit de interviews blijkt dat vrijwel alle respondenten zich bewust zijn van het probleem van winkelcriminaliteit en diverse maatregelen hebben genomen om de winkelcriminaliteit, zover mogelijk, in de te dammen.

Het tweede deel van het interview betreft vragen over het KVO-project. Aan de niet-deelnemers werd gevraagd welke informatievoorziening zij omtrent het KVO-project hebben ontvangen. Bij aanvang van het KVO is er door de stadswachten in Enschede aan alle winkeliers een folder uitgedeeld over het project. Tevens zijn er meerdere malen informatiebijeenkomsten voor ondernemers georganiseerd (*RPC Twente*). Over de folder die men had moeten ontvangen konden de meeste respondenten weinig vertellen. Deze vorm van informatievoorziening is niet aangekomen zoals de initiatiefnemers aanvankelijk gedacht hadden. Een enkele winkelier wist wel van de informatiebijeenkomst af en een respondent is ook daadwerkelijk aanwezig geweest bij deze bijeenkomst. De meeste respondenten hebben hun informatie verkregen door het bezoek van de surveillanten in hun winkel.

Onder de private partijen bij deze PPS schaarst men tevens de winkeliersvereniging Winkelhart. Deze vereniging is door de Stichting actief betrokken bij de voortgang van het KVO. Afsproken werd dat Winkelhart zou zorgen dat haar leden collectief lid zouden worden, iets wat een financieel voordeel op zou leveren. Echter bij de ontwikkeling van het project blijkt dat het deelnemerschap via Winkelhart niet liep zoals men in gedachten had. Uit de interviews blijkt dat de respondenten helemaal geen belang meer zien in het lidmaatschap van Winkelhart. Zes van de acht respondenten geeft aan geen lid (meer) te zijn, de zevende respondent wil haar lidmaatschap opzeggen voor het komende jaar. Redenen die voor deze opzeggingen vooral genoemd worden hebben alles te maken met belangenbehartiging. Volgens de meeste respondenten worden hun belangen als winkeliers onvoldoende behartigd door Winkelhart. Tevens is het zo dat de informatie die Winkelhart hen geeft, ook elders te vinden is. Daarnaast klagen respondenten dat alle festiviteiten en activiteiten zich rondom een plein concentreren en zij niets terug zien van de evenementen. Over het algemeen genomen zien respondenten hun contributie niet terug in diensten van Winkelhart.

Kijkend naar de aanvang van het KVO, dan blijkt dat de meeste respondenten lid zijn geworden door het bezoek van de surveillanten. De persoonlijke benadering van de surveillanten en hun uitleg heeft de respondenten de waarde van het project doen inzien. Het Startpakket wordt hierbij als iets tastbaars en concreets voor de samenwerking gezien, niet alle aspecten zijn echter even waardevol voor de respondenten. Voornamelijk kleine zelfstandige ondernemers zien het Startpakket als een pakket vol nuttige tips.

Bij aanvang van het KVO-project heeft men tevens een kaartje met het nummer van de Winkeltelefoon ontvangen. Dit nummer is een mobiel telefoonnummer die een van de surveillanten in de stad bij zich draagt. Als er zich een incident voordoet, kan men dit nummer bellen zodat de surveillanten zo snel mogelijk ter plaatste kunnen zijn.

Verschillende respondenten gaven aan de werking van de Winkeltelefoon als zeer positief te ervaren. 'Een telefoontje en binnen enkele minuten is men ter plaatse'. Er zijn echter ook niet deelnemende winkeliers die gebruik maken van de Winkeltelefoon, terwijl dit een onderdeel is van het KVO-project. Uit de interviews blijkt dat zij zich hiervan niet bewust zijn. Men kan zich daarom afvragen of de informatievoorziening rondom deze Winkeltelefoon de juiste is geweest.

De redenen dat mensen lid zijn geworden van KVO is ingebed in het feit dat men een structureel samenwerkingsverband opbouwt. Tevens geven verscheidene respondenten aan dat de directe betrokkenheid bij een dergelijk project als prettig wordt ervaren. Er wordt op deze manier een vertrouwensrelaties opgebouwd tussen de verschillende publieke en private partijen. Naast deze twee redenen kunnen de persoonlijke benadering van de surveillanten en het collectieve winkelverbod als belangrijke prikkels voor deelname worden gezien. De redenen van de niet-deelnemers zijn divers van aard. Alle vier de respondenten noemen een andere reden. Op de eerste plaats is er een respondent die volgens eigen zeggen niet op de hoogte is van het project. Volgens de respondent heeft zij geen informatie over het project ontvangen. De tweede respondent is lid van een landelijke keten en mag van het hoofdkantoor niet deelnemen aan dergelijke lokale projecten. De derde respondent is principieel tegen het betalen van de 35 euro voor het Startpakket. Zij ziet de aanpak van winkelcriminaliteit als een taak van de politie. Tenslotte geeft de vierde respondent aan in zijn winkel nauwelijks te maken te hebben met criminaliteit en de noodzaak tot deelnemen aan KVO niet ziet.

De laatste vraag van het interview bestaat uit de vraag welke aanbevelingen winkeliers zelf hebben voor de aanpak van winkelcriminaliteit. Uit de interviews komt duidelijk naar voren dat de winkeliers graag een veilige binnenstad zien. Wat de respondenten betreft mag er dan ook hard worden opgetreden tegen zwervers en junks die in de binnenstad rondhangen. De politie is inmiddels begonnen met een hardere aanpak van deze mensen, iets wat de winkeliers toejuichen. Een veilige stad zonder verstoringen is immers goed voor het imago als winkelstad. Tevens staan de respondenten positief tegenover de persoonlijke benadering van de surveillanten, in de toekomst zal deze lijn moeten worden doorgetrokken. Er wordt dan niet alleen een vertrouwensrelatie opgebouwd, tevens kunnen problemen eerder worden gesignaleerd en effectiever aangepakt worden. Een aanbeveling vanuit een van de respondenten is de lijntjes van communicatie zo kort mogelijk te houden. Op deze manier kan er effectief gecommuniceerd worden. Verschillende respondenten gaven aan wel belang te hebben bij een informatiedag bij de politie over winkelcriminaliteit. Op deze manier weten de winkeliers beter wat ze moeten doen in geval van winkelcriminaliteit. Wat betreft de informatievoorziening rondom dergelijk project kan er nog wel het een en ander verbeterd worden. Door een betere communicatie zal een deel van dit probleem al verdwijnen, respondenten gaven aan zelf ook snel folders en dergelijke op een grote stapel post te gooien. Er moet meer aandacht komen voor het bereiken van informatie, van zowel de publieke als private partijen.

3.3 Beantwoording onderzoeksvragen

Na de verwerking van de interviews, zal nu de beantwoording van de onderzoeksvragen aan bod komen. De centrale probleemstelling in dit onderzoek is de volgende:

Wat zijn de redenen waarom bij het project Keurmerk Veilig Ondernemen in Enschede de publiekprivate samenwerking tussen winkeliers, gemeente, politie en belangenorganisaties onvoldoende draagvlak treft?

De probleemstelling valt uiteen in vier verschillende onderzoeksvragen. Deze zullen hieronder beantwoord worden.

3.4 Onderzoeksvraag 1

Wat zijn de redenen van winkeliers voor wel of geen deelname aan KVO?

1A : redenen voor kleine zelfstandige ondernemers

1B : redenen voor grote landelijke winkelketen?

Uit eerder onderzoek (Decisio 2004) is gebleken dat de veiligheid in de startsituatie van een onderneming een belangrijke rol kan spelen bij de keuze of men wil of niet wil deelnemen aan collectieve beveiliging. Een ondernemer die nooit met enige vorm van winkelcriminaliteit te maken heeft gehad, kan het daarom niet nodig vinden om deel te nemen. Andersom kan een winkel met relatief veel winkelcriminaliteit, juist graag deel willen nemen aan een project van collectieve beveiliging. (*Rapport Decisio BV, 2004*). Bij het afnemen van de interviews werd vrij snel al duidelijk dat praktisch elke winkelier winkelcriminaliteit als problematiek op zijn agenda heeft staan. Er was geen enkele ondernemer die nooit te maken heeft gehad met enige vorm van winkelcriminaliteit. Diefstal is de meest voorkomende vorm van winkelcriminaliteit, iets waar de meeste ondernemers met enige regelmaat mee te maken hebben. Het verschil in frequentie van vormen van winkelcriminaliteit is voornamelijk toe te kennen aan het soort winkel, kledingswinkels hebben hierbij de hoogste frequentie. Bij sommige kledingwinkels is winkeldiefstal een dagelijks voorkomend verschijnsel. (*interview 30-05-'06*) Opvallend is dus dat wel alle respondenten te maken hebben gehad met enige vorm van winkelcriminaliteit, maar er ook respondenten zijn die niet deel willen nemen aan het KVO. Een respondent uit een kledingwinkel ziet het KVO als een oplossing voor de dagelijkse winkeldiefstal in zijn winkel, echter een andere respondent denkt het probleem goed zelf in de hand te houden. De veiligheid in de startsituatie kan dus een reden zijn om deel te nemen aan het KVO, maar dit hoeft niet het geval te zijn.

De redenen van winkeliers om deel te nemen aan het KVO zijn over het algemeen genomen zeer eenduidig van aard. Met name de gezamenlijke aanpak van winkelcriminaliteit speelt hier een grote rol. Met het KVO-project kan men proberen met elkaar de problematiek de kop in te drukken en effectief te handelen. De leus 'Samen sta je sterk' is meerdere malen voorbij gekomen in de vraaggesprekken. Naast deze gezamenlijke aanpak, staan ook een aantal deelnemende winkeliers zeer positief tegenover de nieuwe verbanden die ontstaan. Zij merken dat er door hun deelname een bepaalde relatie ontstaat tussen de betrokken actoren. Door deze vertrouwensband kan men op alle vlakken effectiever te werk gaan. De directe betrokkenheid van winkeliers bij het project komt eveneens in de vraaggesprekken naar voren. Men heeft echt het idee ergens actief aan deel te nemen en neemt deze taak ook serieus. Voor alle deelnemers speelt de veilige omgeving van het winkelgebied ook een belangrijke rol. Door creëren van een veiliger winkelgebied heeft dit tevens zijn weerslag op de aantrekkelijkheid van een winkelstad. Dit heeft uiteraard een positieve invloed op het koopgedrag van de consumenten.

Niet-deelnemende winkeliers zijn een stuk minder eenduidig in hun beweegredenen om niet deel te nemen aan het KVO. Op de eerste plaats was er een respondent die zelf erg positief

tegenover het KVO staat, maar geen toestemming voor deelname heeft gekregen van zijn hoofdkantoor. Het betreft hier een keten, die landelijk heeft bepaald nooit deel te nemen aan lokale projecten. Op de tweede plaats was er een respondent die principieel tegen het project is, aangezien zij moet betalen voor iets wat naar haar mening een taak van de politie is. Op de derde plaats is er ook nog een respondent die volgens eigen zeggen niet op de hoogte is van het project. Naar de mening van deze respondent is er geen duidelijke informatie verspreid over de werking van het project. Op de laatste plaats was er ook nog een respondent die het niet nodig acht om deel te nemen aan een dergelijk project. Naar de mening van de respondent kan hij de winkelcriminaliteit in zijn winkel zelf goed in de hand houden.

Alles bij elkaar genomen hebben we bij de niet-deelnemende winkeliers een breed scala aan redenen om deze weigering van deelname aan het KVO. Wel kan er een onderscheid worden gemaakt in soorten redenen. Het rapport van Decisio gaf aan dat er twee soorten benaderingen voor niet-deelname zijn; de financieel-economische benadering of de principiële benadering. (*Rapport Decisio BV, 2004*). Daarnaast is er nog een derde reden voor niet-deelname te noemen, in de vorm van onbewust niet meedoen. Deze mensen weten niet van het bestaan van het KVO en haar werking af. Uit de vraaggesprekken is gebleken dat eigenlijk niemand vanuit de eerste benadering heeft gehandeld. Dat men voor het Startpakket moet betalen is geen voorwaarde om niet deel te nemen, geen van de respondenten stond negatief tegenover een financiële bijdrage. Er is echter wel naar voren gekomen dat men vanuit principiële redenen niet deelneemt. Een van de respondenten zag de eerder genoemde 35 euro voor het Startpakket niet als struikelblok, deze respondent is echter principieel tegen een betaling voor de aanpak van winkelcriminaliteit. Naar de mening van de respondent is de aanpak van winkelcriminaliteit een dienst die in het takenpakket van de politie zit. Het principe 'betalen voor veiligheid' is hierbij de voornaamste reden om niet deel te nemen aan het KVO. Naast de tweedeling die Decisio in haar rapport hanteert, bleek uit de vraaggesprekken dat de bekendheid van het project tevens drempelverlagend kan werken. Hoewel er op allerlei manieren informatie is verspreid over de werking van het KVO, komt deze informatie lang niet altijd bij de winkeliers terecht. Mede door de enorme stapel post die zij dagelijks binnenkrijgen, belanden dergelijke folders op een grote stapel. Naast dit probleem wat betreft de informatievoorziening, bleek ook dat het risicoprofiel ook van belang kan zijn voor deelname. Een van de respondenten achtte het niet nodig om deel te nemen, aangezien er in zijn winkel niets tot zeer weinig winkelcriminaliteit voorkomt.

Voorafgaand aan de vraaggesprekken is een duidelijke tweedeling in dit onderzoek aangebracht tussen kleine zelfstandige ondernemers en grote landelijk keten. Uit de vraaggesprekken bleek dat voor redenen om wel of niet deel te nemen aan het KVO deze classificatie niet perse noodzakelijk is. Zowel kleine ondernemers als de landelijk keten zijn gebaat bij de gezamenlijke aanpak van winkelcriminaliteit en de betrokkenheid hiervan. Wel is het duidelijk geworden dat vooral de landelijke winkelketen het bestaan van een collectief winkelverbod als belangrijke prikkel voor deelname zien. Dit heeft te maken met het feit dat deze landelijke winkelketen relatief gezien met een hoge frequentie van winkelcriminaliteit te maken heeft. Een maatregel als het collectieve winkelverbod is hierbij erg aantrekkelijk. Het blijkt dat men voornamelijk samen wil werken aan een veiliger omgeving, ongeacht of dit nu een kleine of grote onderneming betreft. Tevens is het wel degelijk van belang wat de buurman doet. Als winkels uit de directe omgeving van de ondernemer ook meedoen, wil de betreffende ondernemer niet achter blijven. Dit heeft te maken met het feit dat met zoveel mogelijk partijen de winkelcriminaliteit tegen te gaan. Hoe meer deelnemers, hoe effectiever er gewerkt kan worden aan deze aanpak. De respondenten die niet deel nemen aan het KVO

zijn eveneens niet eenvoudig te onderscheiden al naar gelang de grootte van de onderneming. Er is een respondent van een landelijke keten die geen toestemming krijgt van zijn superieuren om deel te nemen. Zelf geeft hij aan met handen en voeten gebonden te zijn. Twee zelfstandige ondernemers die niet deelnemen zijn wel degelijk op de hoogte van de ernst van de problematiek rondom de winkelcriminaliteit, hierbij speelt de informatievoorziening geen rol. Concluderend kunnen we dus stellen dat de voorafgestelde tweedeling naar gelang de grootte van een onderneming, in de praktijk niet is terug te vinden.

3.5 Onderzoeksvraag 2

Heeft het Startpakket enige invloed op de keuze om wel of niet deel te nemen aan KVO?

2 A: Indien dit het geval is, welke invloed betreft dit dan?

Uit de interviews is gebleken dat niet elke winkelier voldoende op de hoogte blijkt te zijn wat betreft de informatievoorziening rondom het KVO. Al bij de eerste informatiebijeenkomst bleek dat de ondernemers hier niet actief aan deelnamen. Het Startpakket is ontwikkeld als een concreet takenpakket voor de deelnemende winkeliers. Op deze manier wil men de winkeliers iets tastbaars aanreiken voor deelname. Hoewel de respondenten zeker niet negatief tegenover het Startpakket staan, blijkt uit de vraaggesprekken dat sommige respondenten niet echt veel aandacht aan het pakket hebben besteed. Voornamelijk winkeliers van grote keten geven toe dat het Startpakket op de grote stapel met post beland. De reden die zij hiervoor geven, is de enorme hoeveelheid post die zij dagelijks krijgen. Tevens is er vanuit de keten al vaak het een en ander aan collectieve beveiliging geregeld (interview 30-05-'06). De concrete maatregelen van beveiliging kunnen daarom voor deze groep als minder belangrijk worden bestempeld.

Een aantal kleine zelfstandige ondernemers heeft het Startpakket mee naar huis genomen en aandachtig doorgenomen. Vooral de tips en handelingen, beschreven in het Startpakket, worden als zeer nuttig ervaren. Er wordt op deze manier iets tastbaars aangeboden, iets wat een ondernemer als positief ervaart. Door het aanreiken van het Startpakket heeft de ondernemer ook het idee dat hij werkelijk deelneemt aan iets en daar voordeel bij heeft. (interview 16-06-'06)

Zoals eerder beschreven, is het collectief winkelverbod een van de onderdelen van het KVO. In het Startpakket staat uitgebreid beschreven hoe deze maatregel in zijn werk gaat. Het collectieve winkelverbod is een maatregel waarbij een ongewenste klant de toegang tot meerdere winkels ontzegd wordt. Voor veel deelnemende winkeliers is het collectieve winkelverbod een belangrijk factor van het KVO. Hoewel winkeliers van landelijke keten niet altijd waarde hechten aan het bestaan van het Startpakket, staan zij echter wel vooraan in de rij als het gaat om het collectieve winkelverbod. Met de mate van winkelcriminaliteit die zij in hun winkel hebben, is het voor de ondernemers aantrekkelijk zich te verdiepen in de werking van het collectieve winkelverbod. Voornamelijk de grote kledingwinkels hebben voortdurend te maken met winkelcriminaliteit. In dergelijke winkels is de aantrekkelijkheid van een maatregel zoals het collectieve winkelverbod groot. Door het uitdelen van rode kaarten hopen zij een deel van de winkeldieven te kunnen verbannen uit hun winkels. Het blijkt dus dat het collectieve winkelverbod een grote prikkel voor deelname aan het KVO is. Alle deelnemende winkeliers zijn dan ook volledig op de hoogte van deze maatregel.

Concluderend kan men zeggen dat het Startpakket over het algemeen genomen positief ontvangen wordt door de deelnemende winkeliers. Het Startpakket wordt als iets tastbaars gezien voor de deelname aan het project. We kunnen echter niet zeggen dat mensen lid

worden van het KVO doordat zij een Startpakket ontvangen. Wel kan het collectief winkelverbod als onderdeel van het Startpakket als belangrijke prikkel voor deelname worden gezien. Het Startpakket zelf wordt voornamelijk gezien als concreet takenpakket voor het lidmaatschap.

3.6 Onderzoeksvraag 3

Welke gevolgen brengt het KVO met zich mee voor zowel de niet-deelnemers als de deelnemers aan het KVO?

Intensievere relatie met surveillanten

Door deel te nemen aan het KVO wordt gewerkt aan een effectievere aanpak van winkelcriminaliteit. Het project is voornamelijk gericht op samenwerking tussen de verschillende actoren, er ontbreekt een hiërarchie. De eigen inspanningen van de actoren moeten tot het gewenste resultaat leiden. (Hoek, 2005; p.31) Uit de vraaggelassen is gebleken dat deelnemers aan het KVO een intensievere relatie hebben met de surveillanten op straat. Op deze manier vindt er een drempelverlaging plaats wanneer men met problemen kampt. De stap om naar publieke partijen te stappen met vragen of problemen is door deelname aan het KVO voor veel winkeliers eenvoudiger geworden. Uit de vraaggelassen kwam dit gegeven eveneens naar voren. De deelnemende respondenten kennen hun surveillanten en maken er zo nu en dan een praatje mee. Bij de niet-deelnemende respondenten blijkt dit contact minder sterk te zijn. We kunnen daarom vaststellen dat deelname aan het KVO een sterkere relatie met de surveillanten met zich meebrengt. Door het KVO-project gaat men samenwerken en ontstaat er een relatie.

Ontstaan van onbewuste freeriders

Een van de onderdelen van het KVO is de zogenaamde Winkeltelefoon. Bij de start van het KVO-project in Enschede is door de stadswachten aan alle winkeliers een folder uitgedeeld met informatie over de werking van het KVO-project en het nummer van de Winkeltelefoon. Dit telefoonnummer is een mobiel nummer die een van de surveillanten in de stad bij zich draagt. Als zich een incident voordoet, kan een winkelier de Winkeltelefoon bellen. Doordat de winkelier direct contact heeft met de surveillanten in de stad, kan de politie sneller ter plaatse zijn. Hoewel er destijds in de folders is beschreven dat deze Winkeltelefoon een onderdeel is van het KVO, wordt dit in de praktijk niet altijd zo weergegeven. Er blijken verschillende niet-deelnemende winkeliers wel gebruik te maken van de Winkeltelefoon, zonder zich bewust te zijn dat zij zonder deelname gebruik maken van een dienst van het KVO. Deze winkeliers zijn juist zeer positief over de werking van de Winkeltelefoon. Een van de gevolgen voor de niet-deelnemers van het KVO zou moeten zijn dat zij geen gebruik (kunnen) maken van de voorzieningen gekoppeld aan het project. Nu kan men dus zonder lid te zijn, wel gebruik maken van een dienst van het KVO. Hierbij moet wel als kanttekening worden geplaatst, dat de rol van de Winkeltelefoon naar de winkeliers toe niet altijd juist is overgebracht. Ondanks het feit dat men vanaf het begin de winkeliers heeft geïnformeerd over de Winkeltelefoon als onderdeel van het KVO, is niet iedere winkelier op de hoogte van deze rol. Daarnaast is uit de vraaggelassen gebleken dat de surveillanten zelf niet-deelnemende winkeliers het nummer geven van de Winkeltelefoon.

Terugkoppeling op de eerder beschreven theorie over freeridersgedrag, kan men stellen dat er dus winkeliers zijn die mee liften, zonder lid te zijn van het KVO. Een dergelijke winkelier voldoet aan de definitie van een freerider, waarbij men een dienst consumeert zonder hiervoor een bijdrage te leveren. Kijkend naar de uitleg over freeriders in paragraaf 2.4, kunnen we stellen dat het hier een onbewuste freerider betreft. Er wordt weliswaar gebruik

gemaakt van een dienst van het KVO, maar men is hier niet bewust van. Meerdere niet-deelnemende respondenten vertelden in de vraaggesprekken positief over de werking van de Winkeltelefoon, maar hadden geen flauw benul dat dit eigenlijk een dienst voor deelnemende winkeliers is. Hierbij kunnen we ons de vraag stellen, hoe dit mogelijk is. Is de informatievoorziening van de diensten van het KVO misschien onduidelijk? Naast deze onbewuste freeriders, was er ook nog een respondent die vanwege principiële redenen niet mee wilde werken aan het KVO project. Ook deze respondent bleek wel gebruik te maken van de Winkeltelefoon, maar was eveneens niet op de hoogte dat dit een onderdeel van KVO betreft.

Genereren van een veiliger omgeving

Een van de doelen van het KVO is een structurele aanpak tegen winkelcriminaliteit te verwezenlijken. Door de handen ineen te slaan, wordt een gezamenlijk vuist gemaakt richting de winkeldieven. De winkeliers willen een veilig stad, waar hun klanten in een veilige omgeving kunnen winkelen. Tijdens het meelopen met een van de surveillantenteams in de binnenstad, werd mij duidelijk dat er een gevoel van saamhorigheid onder de winkeliers leeft. Als blijkt dat iedereen in de omgeving meedoet, wil een ondernemer vaak niet achterblijven. Wat de buurman doet is dus wel degelijk belangrijk. Tevens heeft men vertrouwen in de collectieve aanpak van het project. Volgens meerdere respondenten kan het KVO alleen succesvol zijn als men de handen ineen slaat.

Door deelname aan het KVO wordt de omgeving van een winkel eveneens veiliger. Men heeft de deelname sticker op de deur geplakt, zodat potentiële dieven weten dat het een KVO-winkel betreft. Doordat momenteel in de binnenstad van Enschede het overgrote deel van de winkeliers deelneemt aan het KVO, ontstaan ook hier een aantal freeriders, zij het onbewust. Er ontstaat immers een veiliger klimaat in de stad, zonder dat zij hier enige bijdrage aan leveren. Bij de politie voert men nog het argument aan, dat de winkels zonder deelname sticker nu eerder doelwit zullen zijn van winkeldieven, aangezien iedereen kan zien dat men geen lid is van het KVO. De winkeliers echter, zowel deelnemers als niet-deelnemers, denken dat de winkeldieven niet zo geslepen zijn om hier naar te kijken. Zij verwachten dan ook niet dat deze winkels ineens met meer incidenten te maken krijgen.

3.7 Onderzoeksvraag 4

Welke onderwerpen vinden winkeliers van belang ten behoeve van de aanpak van winkelcriminaliteit?

De laatste vraag bij de interviews betrof de vraag welke aanbevelingen de respondenten zelf hebben met betrekking tot de aanpak van winkelcriminaliteit. Hierbij kwamen een aantal antwoorden veelvuldig naar voren.

KVO als goed begin van aanpak winkelcriminaliteit

Op de eerste plaats geven alle KVO-leden als antwoord dat zij het project als een goede start van een nieuwe aanpak van winkelcriminaliteit zien. De respondenten zijn van mening dat je de handen ineen moet slaan om het probleem van winkelcriminaliteit terug te dringen. Een respondent benadrukt dat een dergelijk samenwerkingverband als in Enschede als vrij uniek te bestempelen is. Wel geven de respondenten aan dat zij zich tevens bewust zijn dat het probleem van winkelcriminaliteit een zeer complex probleem is, wat moeilijk te bestrijden is. Ook zijn zij van mening dat de problematiek altijd wel zal blijven bestaan. Dat neemt niet weg dat men er alles aan moet doen om deze vorm van criminaliteit aan te pakken.

Meer bekendheid geven aan KVO

Uit de vraaggesprekken is gebleken dat verscheidene respondenten onvoldoende op de hoogte zijn van het KVO-project. Er is wel op verschillende manieren aan de informatievoorziening gewerkt, toch blijkt de boodschap lang niet altijd over te komen bij de winkeliers. Tevens ontbreekt het aan een eenduidige en heldere informatie over het KVO. Een van de aanbevelingen die veelvuldig in de vraaggesprekken naar voren kwam, is nog een maal duidelijk naar buiten brengen wat KVO precies is en wat de werking van het project is. Hierbij moet men kort en krachtig het KVO-project uiteenzetten en de voordelen voor de winkeliers benadrukken. Een winkelier zit niet te wachten op verscheidene informatievoorzieningen, die ontvangt men dagelijks al genoeg. Tevens bleek uit de vraaggesprekken dat verschillende niet-KVO leden wel gebruik maken van KVO-diensten zoals bijvoorbeeld de Winkeltelefoon, zonder dat zij hiervan bewust zijn. Verscheidene respondenten benadrukken dat de bekendheid van het KVO nog uitgebreid kan worden. Men is op de goede weg, maar moet de lijn wel doorzetten. Als het KVO algemene bekendheid verwerft, zal de drempel voor winkelcriminaliteit ook lager te komen liggen.

Persoonlijke benadering surveillanten uitbreiden

De meeste respondenten die KVO-lid zijn geworden, zijn lid geworden na een bezoek van de surveillanten aan hun winkel. Uit de vraaggesprekken blijkt eveneens dat men veel waarde hecht aan de bezoeken van de surveillanten. Doordat de winkeliers weten wie er op straat rondloopt, hebben zij meer vertrouwen in de politie. Daarnaast werkt dit contact drempelverlagend bij problemen. De winkeliers weten wie men aan moet spreken als zij een vraag of probleem hebben. Er wordt een bepaalde vertrouwensrelatie opgebouwd.

4. Conclusies en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk zullen een aantal aanbevelingen worden gedaan betreffende verbeteringen van het proces rondom het KVO. De aanbevelingen zijn voornamelijk gebaseerd op materiaal verkregen uit de interviews en mijn bevindingen voortkomend uit de onderzoeksperiode bij het RPC Twente.

4.1. Conclusies en aanbevelingen

In deze laatste paragraaf zal een aantal conclusies betreffende het voltooide onderzoek gedaan worden gezien de verkregen onderzoeksresultaten. Tevens zullen er een aantal aanbevelingen gedaan worden naar aanleiding van de gestelde probleemstelling. Hierbij worden oplossingsrichtingen aangedragen ter verbetering van het KVO.

De centrale probleemstelling in dit rapport berust op de vraag waarom de winkeliers in eerste instantie weinig interesse toonden in het KVO-project. Uit de interviews kwamen hiervoor een aantal redenen naar voren.

Informatieoverdracht onduidelijk

Hoewel er vanuit de Stichting Criminaliteitsbeheersing en andere publieke partijen allerlei informatie over het KVO naar buiten is gebracht, blijkt deze informatie veel winkeliers niet bereikt te hebben. Voornamelijk bij de landelijke keten, belanden folders vaak op een grote stapel post en wordt er niet meer naar gekeken. Ook de geplande informatiebijeenkomst voor ondernemers was weinig succesvol. Uit de interviews bleek dat zowel deelnemers als niet-deelnemers onvoldoende op de hoogte zijn van de werking van het KVO. Door dit gegeven kan ook het freeridersprobleem de kop op steken.

Een van de voorwaarden verkregen uit de literatuur omtrent een PPS (par. 2.1), wijst op het feit dat men aandacht moet besteden aan de relatie van de publieke en private actoren in de PPS. Het is van groot belang voldoende aandacht te besteden aan het opbouwen van een dergelijke vertrouwensrelatie. Deze relatie ontstaat niet zomaar, dit kost tijd en energie van zowel publieke als private partijen. Tevens is het belangenniveau bij een PPS belangrijk. Er moet gekeken worden naar in hoeverre de verschillende partijen belang hebben bij het samenwerkingsverband en in hoeverre zij het doel niet kunnen bereiken zonder dit samenwerkingsverband. (*Udink, 1991 p. 57*) De vraag bij dit specifieke project is of alle partijen wel gelijke belangen nastreven. De politie en gemeente kunnen zonder de medewerking van de winkeliers het project niet verwezenlijken. De politie wil graag een intensievere relatie met de winkeliers opbouwen om zo effectiever te werk te kunnen gaan bij de aanpak van winkelcriminaliteit. De gemeente heeft baat bij het genereren van een veilig winkelklimaat. Beide doelstellingen zijn niet te verwezenlijken zonder de samenwerking met de winkeliers. De winkeliers daarentegen zouden het veiliger maken van hun ondernemersklimaat ook op een andere manier kunnen verwezenlijken, door bijvoorbeeld private beveiliging in te schakelen, eveneens als de winkeliersvereniging Winkelhart. Kijkend naar de belangen van de verschillende actoren, wordt het duidelijk dat de politie en gemeente een groter belang hebben bij het project dan de winkeliers. De private partijen bij dit samenwerkingsverband hebben tevens andere mogelijkheden om het doel te bereiken.

Een van de aanbevelingen die ik daarom doe is het KVO zo praktisch mogelijk over te brengen naar de winkelier. Een eenduidige folder met informatie is hier een goed voorbeeld van. Dit moet geen lang boekwerk worden met hele verhalen, maar een korte uiteenzetting

over het KVO. Van groot belang bij deze folder is dat duidelijk moet zijn wat de voordelen voor de winkelier zijn. Op die manier zal het belang voor de winkeliers duidelijker naar voren kunnen komen. De voordelen kunnen puntsgewijs in de folder worden aangegeven. Naast deze informatiefolder blijkt tevens dat de respondenten wel geïnteresseerd zijn in een informatiebijeenkomst bij de politie. Ook deze bijeenkomst moet een praktische ondertoon bevatten over de aanpak van winkelcriminaliteit. Wat kan een winkelier zelf doen en wat moet men doen als zich een incident voordoet?

Aangezien de informatieoverdracht niet goed verloopt, zouden de surveillanten zelf de folders aan de winkeliers kunnen geven. Als zij hun dagelijkse rondje maken in de stad, kunnen ze bij iedereen even een praatje maken en tevens de folder geven. De kans dat de folder op een grote stapel belandt wordt hierdoor verkleind. Eveneens zal de informatie over een geplande bijeenkomst via de surveillanten moeten lopen. Op deze manier zullen de winkeliers eerder komen, dan als zij schriftelijke een uitnodiging ontvangen.

Persoonlijke benadering surveillanten

Na de eerste (mislukte) poging om winkeliers te laten deelnemen aan het KVO, namen de surveillanten van Bureau Binnenstad het heft in eigen handen. Doordat men de winkeliers persoonlijk ging benaderen om lid te worden van het KVO, verkreeg men wel het gewenste resultaat. Blijkbaar reageren winkeliers beter als men persoonlijk het project komt promoten. Uit de beschreven literatuurstudie kwam tevens naar voren dat een samenwerkingsverband tussen verschillende publieke en private partijen niet zonder slag of stoot ontstaat. Er zal geïnvesteerd moeten worden in een dergelijke vertrouwensrelatie. Uit eerdere projecten is gebleken dat op dit punt de PPS vaak faalt. Met de persoonlijke benadering van de surveillanten in Enschede, is een begin gemaakt met de opbouw van een vertrouwensrelatie. Belangrijk voor de toekomst is om deze lijn voort te zetten.

De aanbeveling op dit punt zal op de eerste plaats zijn dat men door moet gaan met deze persoonlijke benadering. Er is een begin gemaakt met een vertrouwensrelatie tussen de publieke en private partijen, deze moet nu in stand blijven. Op de tweede plaats zal men nog een uitbreiding kunnen toevoegen. De surveillanten in de binnenstad werken nu met vier verschillende deelgebieden, waar elk team een eigen deelgebied heeft. De surveillanten kennen de winkeliers in hun gebied en weten zo wat er speelt in dat gebied. Om een effectievere communicatie te kunnen verwezenlijken moet men een dergelijk project als het KVO via deze deelgebieden laten verlopen. We brengen de projecten dan meer naar het microniveau. Bij de start van het KVO is al gebleken dat collectieve ondernemersbijeenkomst een lage opkomst hebben. Als men deze bijeenkomst opsplijt en meer naar de mensen toebrenkt, kan hier een hoger percentage worden gehaald. Voortkomend uit de reactie van de respondenten blijkt dat de persoonlijke benadering zeer effectief te noemen is.

Concluderend kunnen we stellen dat de redenen voor het onvoldoende draagvlak voor het KVO-project, in eerste instantie wordt veroorzaakt door informatievoorziening en communicatie. Winkeliers zijn moeilijk te bereiken en tonen van afstand weinig interesse. Toch blijkt dat als men met de winkeliers gaat praten, zij wel degelijk interesse hebben in het project. Het knelpunt zit bij het feit dat zij niet of nauwelijks iets afweten van het bestaan van het KVO. Een goede informatievoorziening en communicatie is het sleutelwoord voor een verbetering. Om dit te verbeteren stel ik de volgende aanbeveling voor:

3. Simpele eenduidig folder over het KVO maken, met duidelijk de voordelen voor de winkelier op een rij. Deze folder zal door de surveillanten aan de winkeliers moeten worden gegeven.
4. Communicatie met winkeliers meer naar micro niveau brengen. Korte lijnen zorgen voor een effectieve communicatie. Ook hier spelen de surveillanten een belangrijke rol.

Literatuurlijst

- Babbie, Earl R (2003), *The practice of social research*, Thompson Learning
- Decisio BV (9 nov. 2004), Freeriderproblematiek en -oplossingen; *naar structurele collectieve beveiligingsmaatregelen voor bedrijven en winkels*, in opdracht van ministerie van Justitie namens NPC
- Dijkstra, W. en J. Smit (1999), *Onderzoek met vragenlijsten: een praktische handleiding*, Amsterdam, VU Uitgeverij
- Geerts, R.W.M. en Boekhoorn, P.F.M. (1990), *Criminaliteitsbeheersing; de wenselijk van publiekprivate samenwerking*, Gouda Quint, Arnhem
- Geurts, Peter (1999), *Van probleem naar onderzoek*, Uitgeverij Coutinho Bussum
- Hoek, M.H. (2005), *Publiekprivate samenwerking in veiligheidszorg op bedrijventerreinen in de regio Haaglanden*, Scriptie in het kader van Master of Public Security Management.
- King, Keohane en Verba (1994), *Designing social inquiry - scientific inference in qualitative research*, Princeton University Press
- Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (19 jan. 2004), *Actieplan Veilig Ondernemen* (i.s.m. VNO-NCW, MKB-Nederland, Verbond van Verzekeraars, Ministerie van Justitie, Ministerie van Economische Zaken, Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties)
- Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (juni 2002), *Handboek Keurmerk Veilig Ondernemen voor winkelcentra nieuwbouw*, Amsterdam
- Knibbe A. (2002), *Publiek private samenwerking*, Alphen aan den Rijn: Kluwer
- Rovers, Ben en Bleijendaal, Remy, (22 september 2003), *Evaluatierapport KVO*, 's Hertogenbosch
- Shadish, Cook en Cambell (2002), *Experimental and Quasi-experimental Designs for Generalised Causal Inference*, Hughton Mifflin Company
- Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente (2005), *Startpakket Veilig Ondernemen*
- Udink, Evelien (1991), *Samenwerking onderzocht, evaluatie van het Project Beveiliging Industrieterrein Zoeterwoude*, Gouda Quint Arnhem

Internetsites:

RPC Twente (2006)

www.rpctwente.nl

Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (2006)

www.hetccv.nl

Politie Nederland (2006)

www.politie.nl

Kenniscentrum Publiekprivate samenwerking (2006)

www.kenniscentrumpps.nl

Woordenlijst en gebruikte afkortingen

Freeridersprobleem: een (economisch) probleem waarbij een onderneming een product of dienst consumeert zonder daarvoor (genoeg) te betalen of anderszins een bijdrage te leveren.

KVO : Keurmerk Veilig Ondernemen

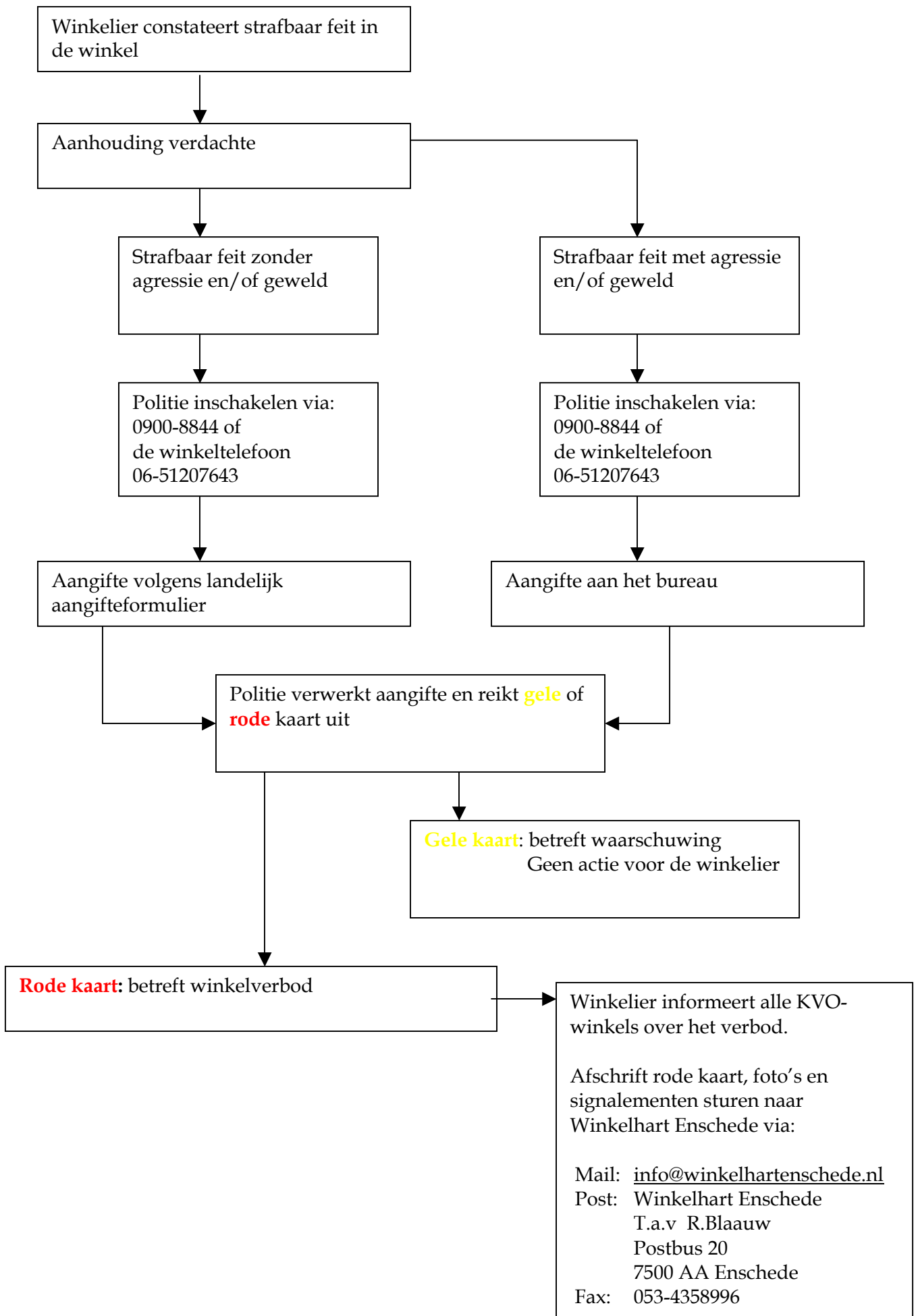
NPC : Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing

PPS : Publiek Private Samenwerking

RPC : Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing

CCV: Centrum Criminaliteitspreventie en Veiligheid

Bijlage 1: Werkwijze winkelier collectief winkelverbod



Bijlage 2: Standaard interview deelnemers KVO

Deel I : Inleiding winkelcriminaliteit

1. Heeft enige vorm van winkelcriminaliteit het afgelopen jaar een probleem gevormd in uw winkel?
 - *aantal incidenten als mogelijke beweegredenen*
 - *stand van de veiligheidssituatie voorafgaand aan het project*
- 1b. Zo ja, met welke type winkelcriminaliteit heeft u zoal te maken (gehad)?

2. Beschouwt u de aanwezigheid van winkelcriminaliteit als een ernstig of minder ernstig probleem voor uw winkel?
 - *belang bij aanpak criminaliteit?*

3. Heeft u zelf al maatregelen genomen tegen deze winkelcriminaliteit
- 3b. Indien ja, wat voor soort maatregelen heeft u getroffen?

4. Wanneer u te maken heeft (gehad) met winkelcriminaliteit, heeft u toen voldoende bijdrage van de politie gekregen?
 - *imago politie*
 - *tevredenheid politie*

5. Vindt u dat de overheid (politie, justitie, gemeente) over het algemeen voldoende bijdraagt aan de aanpak van winkelcriminaliteit?
 - *inzet publieke partijen*
 - *gevoel van verbondenheid*

Deel II : KVO in Enschede

6. Momenteel is er in Enschede een project gaande met betrekking tot de aanpak van winkelcriminaliteit, het Keurmerk Veilig Ondernemen genoemd. U neemt deel aan dit project. Heeft u al eens (eerder) deel genomen aan een dergelijk samenwerkingsverband?
 - *informatievoorziening KVO*
 - *iedere winkel heeft een informatiefolder ontvagen met een kaartje van de winkeltelefoon*
 - *inzet private partijen*
 - *gevoel van verbondenheid*

7. De private partijen voor deze samenwerking zijn onder andere verenigd in de winkeliersvereniging Winkelhart. Bent u lid van deze vereniging?
Waarom bent u wel of geen lid van een dergelijke vereniging?
 - *waarom wel of geen lid van Winkelhart*
 - *gevoel van saamhorigheid*

8. Op welke manier bent u lid geworden van het KVO?
 - *via Winkelhart*
 - *digitaal*
 - *via politie (persoonlijke benadering)*

9. Wat vindt u van de inzet van het Startpakket bij de werving voor het KVO?
 - *werking Startpakket*
 - *invloed Startpakket*

10. Wat is voor u de doorslaggevende reden geweest voor deelname aan het KVO?
 - *persoonlijke benadering politie*
 - *prikkel Startpakket*
 - *collectief winkelverbod*

11. Welke (persoonlijke) voordelen zijn er volgens u aan het KVO verbonden?
 - a. *min. twee voordelen noemen*

12. Welke aanbevelingen heeft u met betrekking tot de aanpak van winkelcriminaliteit?

Deel III : Persoonlijke gegevens respondent

Tot slot nog enkele persoonlijke vragen over uw onderneming/winkel

13. Wat is de naam van uw onderneming?
14. Hoeveel jaar is deze winkel al op deze plaats gevestigd?
15. Wat is uw functie binnen het bedrijf?
16. Is uw onderneming zelfstandig of maakt zij deel uit van een landelijke keten?
Indien landelijke keten: welke?

Ruimte voor vragen en/of opmerkingen respondent

Bijlage 3: Standaard interview niet-deelnemers KVO

Deel I : Inleiding winkelcriminaliteit

1. Heeft enige vorm van winkelcriminaliteit het afgelopen jaar een probleem gevormd in uw winkel?
 - *aantal incidenten als mogelijke beweegredenen*
 - *stand van de veiligheidssituatie voorafgaand aan het project*
- 1b. Zo ja, met welke type winkelcriminaliteit heeft u zoal te maken (gehad)?

2. Beschouwt u de aanwezigheid van winkelcriminaliteit als een ernstig of minder ernstig probleem voor uw winkel?
 - *belang bij aanpak criminaliteit?*

3. Heeft u zelf al maatregelen genomen tegen deze winkelcriminaliteit
- 3b. Indien ja, wat voor soort maatregelen heeft u getroffen?

4. Wanneer u te maken heeft (gehad) met winkelcriminaliteit, heeft u toen voldoende bijdrage van de politie gekregen?
 - *imago politie*
 - *teverredenheid politie*

5. Vindt u dat de overheid (politie, justitie, gemeente) over het algemeen voldoende bijdraagt aan de aanpak van winkelcriminaliteit?
 - *inzet publieke partijen*
 - *gevoel van verbondenheid*

Deel II : KVO in Enschede

6. Momenteel is er in Enschede een project gaande met betrekking tot de aanpak van winkelcriminaliteit, het Keurmerk Veilig Ondernemen genoemd. Welke vorm van informatie heeft u ontvangen over dit project?
 - *informatievoorziening KVO*
 - *iedere winkel heeft een informatiefolder ontvangen met een kaartje van de winkeltelefoon*

7. De private partijen voor deze samenwerking zijn onder andere verenigd in de winkeliersvereniging Winkelhart. Bent u lid van deze vereniging?
Waarom bent u wel of geen lid van een dergelijke vereniging?
 - *waarom wel of geen lid van Winkelhart*
 - *gevoel van saamhorigheid*

8. U heeft bij de start van het project KVO een informatiefolder ontvangen, inclusief een kaartje met het nummer van de zogenoemde winkeltelefoon.

Bent u op de hoogte van het bestaan van de winkeltelefoon. Zo ja, maakt u hier ook gebruik van?

- geen deelname KVO, maar wel gebruik winkeltelefoon?

9. Wat zijn voor u beweegredenen om niet deel te nemen aan een dergelijke publiekprivate samenwerking als het KVO?

- Waarom niet deelnemen aan KVO?

10. Wat zou voor u een reden/voorwaarde kunnen zijn om wel deel te nemen aan het KVO?

- Onder welke voorwaarde wel deelnemen aan KVO?

11. Welke aanbevelingen heeft u met betrekking tot de aanpak van winkelcriminaliteit?

- KVO geen goede optie, wat dan wel?

Deel III : Persoonlijke gegevens respondent

Tot slot nog enkele persoonlijke vragen over uw onderneming/winkel

17. Wat is de naam van uw onderneming?

18. Hoeveel jaar is deze winkel al op deze plaats gevestigd?

19. Wat is uw functie binnen het bedrijf?

20. Is uw onderneming zelfstandig of maakt zij deel uit van een landelijke keten?
Indien landelijke keten: welke?

Ruimte voor vragen en/of opmerkingen respondent

Bijlage 4 : Meelopen in de binnenstad met de surveillanten

Als gevolg van het feit dat in eerste instantie het KVO-project niet echt zijn vruchten afwierp, hebben de wijkagenten van de binnenstad Enschede een nieuw wapen in de strijd gegooid; de persoonlijke benadering. Om het goede voorbeeld te geven, zijn de wijkagenten zelf een middag de straat op gegaan om het KVO Startpakket onder de aandacht van de ondernemers te brengen. Dit gebeurde met succes, binnen een middag werden circa 20 ondernemers lid van het KVO. Al gauw ontpopte zich een strijd onder de verschillende surveillanten van de binnenstad. Wie 'verkoopt' de meeste Startpakketten? Welk surveillantenteam scoort het beste? De Startpakketten vlogen de deur uit en konden niet aangesleept worden. Ik vond dat het eens tijd werd om te gaan kijken hoe de surveillanten dit toch voor elkaar kregen. Wat was hun geheime wapen?

Woensdag 10 mei jl. maakte ik kennis met het surveillantenteam van deelgebied 1, Ronald Pit en Hilmi Ates genaamd. Deze enthousiaste surveillanten namen mij mee naar hun werkgebied, winkelgebied de Heurne. Gewapend met een aantal Startpakketten en een gezonde dosis overredingskracht gingen we vol goede moed op pad. De eerste stop was bij een kleine zelfstandige ondernemer met een kledingzaak aan de Heurne. Deze man had al toegezegd lid te willen worden van KVO en de surveillanten kwamen nu het Startpakket brengen. De deelnemersovereenkomst werd getekend en lidmaatschap was een feit. Na nog wat tips omtrent preventie van winkelcriminaliteit te hebben gegeven, vertrokken we weer. De volgende stop was een budgetwinkel. De bedrijfsleider was de vorige keer niet aanwezig, maar de destijds aanwezige werknemer zou het overleggen met haar bedrijfsleider. Eenmaal in de winkel bleek dat de bedrijfsleider geen interesse had getoond. De surveillanten kregen al snel het vermoeden dat de informatieoverdracht niet helemaal juist was verlopen en wilden eigenlijk zelf de bedrijfsleider nog wel spreken. Toeval of niet, op dat moment kwam de persoon in kwestie net binnen. Zoals verwacht, was degene niet geheel op de hoogte van het KVO. Na de informatie aangehoord te hebben wilde hij ook meteen lid worden. De verdere afhandeling van de deelnemersovereenkomst werd met de werknemer gedaan, aangezien de bedrijfsleider nog afspraken elders had.

De meeste winkels in winkelgebied de Heurne zijn inmiddels al lid van KVO. Toch bleek dat een aantal winkels hun KVO-stickers nog niet op de deuren hadden geplakt. Hier moesten we toch eens even polshoogte van nemen. Er werd eerst even een praatje gemaakt met de winkelier over het reilen en zeilen in de winkel. Waren er nog problemen voorgevallen? Daarna kwam ook het KVO te sprake. Had men de stickers al ontvangen? Er werd direct duidelijk gemaakt dat de stickers zo snel mogelijk op de deur moesten worden geplakt. Bijna alle winkeliers gaven hier onmiddellijke gehoor aan. Tijdens de ronde door het winkelgebied bleek ook dat verscheidene winkels al wel de stickers hadden opgeplakt. Toch een mooie pluim op het harde werk!

Als laatste stop kwamen we bij een kleine exclusieve kledingwinkel. Deze winkel was nog geen lid van KVO. Kon ik eindelijk het beruchte promotiepraatje van de surveillanten aanhoren! De bedrijfsleider in kwestie was niet aanwezig, maar de werknemer wilde de boodschap wel overbrengen. Kort en krachtig werd uitgelegd wat het KVO precies inhoudt. Heel slim werd de nadruk gelegd op de voordelen voor de winkelier. Het collectieve winkelverbod is daarbij een belangrijke schakel. De werknemers schreef de informatie op en afgesproken werd om vrijdag nogmaals langs te komen. De werknemer zag het project in elk geval wel zitten en zal haar best doen de informatie goed over te brengen aan haar bedrijfsleider. Na dit bezoek was het alweer tijd om terug te gaan naar het bureau, de lunch wachtte immers!

Reflectie

Door het meelopen met de surveillanten zijn voor mij een aantal aspecten van de problematiek in een ander daglicht te komen staan. Het is duidelijk te merken dat deze surveillanten een vertrouwensband hebben opgebouwd met de winkeliers in hun gebied. Ze kennen de ondernemers bij naam en maken zo af en toe eens een praatje. Door dit contact wordt een bepaalde vertrouwensrelatie opgebouwd. De surveillanten kennen de ondernemers in hun werkgebied en de ondernemers kennen hun surveillanten. Als er zich een probleem voordoet, is de drempel om hulp te vragen niet zo hoog. Door deze informele contactrelatie komen de winkeliers ook eerder met vragen en/of opmerkingen. Door het bestaan van deze vertrouwensrelatie is het ook eenvoudiger om het KVO onder de aandacht van de ondernemers te brengen. Als een vertrouwd persoon deze informatie brengt komt dit positiever over dan een wildvreemde. Tevens is de positieve instelling van de surveillanten van grote invloed. Door hun enthousiasme en door de nadruk te leggen op de voordelen voor de ondernemers, weten zij de meeste ondernemers te overtuigen.

Uit de reacties van de ondernemers blijkt dat zij totaal niet goed op de hoogte zijn van het KVO. Het is niet duidelijk wat het project inhoudt en waarvoor het überhaupt is. Daarnaast blijkt dat het collectieve winkelverbod een belangrijke prikkel is voor de ondernemers om lid te worden. Het aantrekkelijke zit hem vooral in het collectieve aanbod; samen kan de problematiek aangepakt worden. Tevens is het zo dat een gevoel van saamhorigheid ook van invloed is. Als blijkt dat iedereen in de omgeving meedoet, wil een ondernemer vaak niet achterblijven. Wat de buurman doet is dus wel degelijk belangrijk!

