

Monitor Veilig Ondernemen

Methodologische evaluatie van een meetinstrument en uitkomsten voor Twentse gemeenten in 2007 en 2008

Saxion

Kenniscentrum Leefomgeving



oktober 2007 - april 2009

Colofon

Lectoraat Risicobeheersing,
Saxion, Kenniscentrum Leefomgeving.



Enschede, 2009

Inhoudsopgave

Voorwoord	4
Samenvatting methodologische evaluatie Monitor Veilig Ondernemen	5
1 Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Opdrachtgever, opdrachtnemer en klankbordgroep	7
1.3 Opdrachtoomschrijving	8
1.4 Globale projectfasering	8
1.5 Leeswijzer	9
2 Operationalisering	10
2.1 Inleiding	10
2.2 Theorie	10
2.2.1 Conclusies over aspecten uit het criminologisch theoretisch kader	12
2.3 Eerder empirisch onderzoek	13
2.3.1 Conclusies aspecten uit empirische onderzoeken.	17
2.4 KVO-onderzoeken	19
2.5 Klankbordgroep	20
2.6 Onderzoeksvariabelen	20
2.6.1 Frequentie van voorkomen	20
2.6.2 Causale relaties tussen de variabelen	20
2.6.3 Beïnvloedbaarheid variabelen door ondernemers	20
2.6.4 Aansluiting bestaande vragenlijsten van de opdrachtgever	21
2.6.5 keuzebepaling variabelen	21
2.7 Thema's	21
2.7.1 Thema kenmerken van de onderneming	21
2.7.2 Thema slachtofferschap	21
2.7.2 Thema slachtofferschap	22
2.7.3 Thema overlast	22
2.7.4 Thema gevolgen	22
2.7.5 Thema (brand)veiligheids-/beveiligingsmaatregelen	22
2.7.6 Thema onveiligheidsgevoelens	23
2.8 Conclusie	23
3 Methodologische evaluatie	24
3.1 Inleiding	24
3.2 Validiteit	24
3.2.1 Validiteit van het meetinstrument	24
3.2.2 Validiteit van de pilotmeting	26
3.3 Betrouwbaarheid	29
3.4 Aanbevelingen	31

Samenvatting methodologische evaluatie Monitor Veilig Ondernemen

In 2007 is het project Monitoring Veilig Ondernemen van start gegaan. Doel van dat project is de veiligheid in en rond ondernemingen op bedrijventerreinen en in winkelgebieden in kaart te brengen en te monitoren. De start van het project heeft plaatsgevonden in de vorm van een pilot waarin de mogelijkheden en beperkingen van een veiligheidsmonitor door middel van een webenquête in kaart zijn gebracht. Deze pilot is gehouden onder een selectie van drie bedrijventerreinen en twee winkelgebieden in Twente. De onderzoekstechnische mogelijkheden en beperkingen zijn beschreven in het hoofdstuk *Methodologische evaluatie* van dit rapport.

De pilotronde van 2007 is in 2008 vervolgd door een tweede ronde waarin voor twee bedrijventerreinen en twee winkelgebieden in Twente een nulmeting is gehouden. In deze tweede ronde is rekening gehouden met de aanbevelingen op basis van de pilot. Ook ter evaluatie van de tweede ronde worden tot slot enkele aanbevelingen gedaan.

Methodologische evaluatie 2007

Een conclusie op basis een methodologische voorstudie is dat cijfers over bedrijventerreinen en winkelgebieden nog niet voorhanden zijn. Cijfers uit het bedrijfsprocessensysteem van de politie bevatten tevens alle delicten die in de openbare ruimte zijn gepleegd en in aanpalende woningen die tussen winkels in winkelgebieden liggen. Nationale cijfers zijn meestal per bedrijfstak verzameld en niet voor territoriaal afgebakende gebieden met een specifieke functie, zoals een bedrijventerrein of een winkelgebied. Deze cijfers leveren daardoor weinig handvatten voor veiligheidsbeleid en preventiebeleid door gemeenten en belangenbehartigers, zoals ondernemers-verenigingen en regionale platforms criminaliteitbeheersing.

Op basis van de gegevens die viade eerste monitorronde in 2007 zijn verzameld, is een aantal aanbevelingen geformuleerd. De aanbevelingen hebben met name betrekking op de verhoging van de respons. Over enkele suggesties voor vraagtechnische verbeteringen, kunt u lezen in het hoofdstuk met de methodologische evaluatie.

Responsverhogende maatregelen

Voor de Monitor Veilig Ondernemen is het zinvol te streven naar ongeveer 50 ondernemingen per deelgebied. Daarom volgen hieronder enkele aanbevelingen om de respons in vervolgmetingen te verhogen:

1. Maatregelen om de respons te verhogen moeten vooral worden gezocht in een goede publiciteit naar de ondernemingen toe. Dat is in de MVO-pilot niet of te weinig gestalte gegeven. Van belang is dat zowel communicatie via ondernemersverenigingen plaatsvindt, waaronder het RPC, als via de lokale en regionale media.

2. De monitor is bedoeld om als een veiligheidsverbeterings-instrument te functioneren. Via KVO-ondernemingen kan daarom worden gecommuniceerd dat het keurmerk samengaat met een 'inspanningsverplichting' voor deelname aan de monitor. KVO staat namelijk niet alleen voor voldoende inspanning voor een veilige onderneming(somgeving), maar ook voor het transparant maken van de stand van zaken op het gebied van veiligheid op de lange termijn. Op deze wijze kan voorkomen worden dat KVO een administratief moment wordt. De monitor speelt een cruciale rol in het cyclische proces van veiligheidsverbetering.

Een inspanningsverplichting kan met KVO geïntegreerd worden in de evaluatie van tien maatregelen die in het startpakket winkeliers geïntroduceerd worden.

3. Een derde manier om respons te verhogen is te investeren in een namenbestand van monitor-contactpersonen bij ondernemingen voor benadering bij een steekproef. Het idee daarachter is dat iemand binnen een onderneming persoonlijk wordt benaderd om periodiek de vragenlijst in te vullen. Door het persoonlijke contact ontstaat binding aan de monitor. Bovendien is binnen een onderneming meteen duidelijk voor wie de vragenlijst is bedoeld, wat responsverhogend werkt. Tenslotte leert de monitor-contactpersoon de veiligheidssituatie van de onderneming steeds beter kennen, wat de validiteit en betrouwbaarheid van de monitor verhoogt.

Het voordeel hiervan boven alleen een KVO-inspanningsverplichting is dat ook bedrijven die niet het Keurmerk Veilig Ondernemen hebben ook bereikt worden. Het nadeel is dat het verloop van ondernemingen en winkels leidt tot relatief intensief onderhoud van de namenlijst.

4. Een zorgvuldig samengesteld panel van ondernemers is een vierde mogelijkheid om de respons te verhogen. Het verschil met monitor-contactpersonen in optie 3 is dat geen steekproef plaatsvindt, maar dat een vaste, representatieve groep telkens de monitor invult. Het grote voordeel van panelonderzoek is dat veranderingen in de tijd niet verstoord worden door kenmerken van de steekproef. Paneluitval zorgt ervoor dat ook in deze optie het onderhoud van het panel een intensieve inspanning vergt. Deze aanbeveling valt echter buiten de scope van de opdracht om de veiligheid van ondernemers via een webgestuurde monitoring in kaart te brengen.

5. Op basis van de analyse van responscijfers per type link naar de webenquête, is het gunstiger een e-maillink naar de webenquête voor winkels te sturen: de responspercentages zijn hoger met e-maillinks en er is een sterke voorkeur voor een e-maillink in Enschede en Wierden. Bedrijven op bedrijventerreinen geven ook aan een voorkeur voor een link per e-mail te hebben (80%), maar de respons is minstens 3 keer zo hoog onder respondenten die alleen een link per brieflink hebben ontvangen. Het lijkt erop dat het op de lange termijn aan de wensen van de ondernemers tegemoet komt om in ieder geval ook een link per e-mail te sturen.

Methodologische evaluatie 2008

Ten aanzien van communicatie over de tweede ronde van de monitor tussen de projectgroep enerzijds en de ondernemers en media anderzijds zijn stappen ondernomen in de vorm van een projectaftrap met de IVZ-coördinatoren van de betrokken gebieden. Zij hebben met betrokken ondernemerskoepels gecommuniceerd over het doel en de werkwijze van de monitor en over de vraagstelling in de tweede versie van de monitor veilig ondernemen. Ook de coördinatie van de persberichten in regionale media verliep via de IVZ-coördinatoren.

Persberichten zijn verschenen in het huis-aan-huisblad van Hengelo en Stepelo en in de TC-Tubantia, editie Rijssen-Enter. Vanuit Saxion is voorzien in een aanbiedingsbrief, een herinneringsbrief en een e-mailronde. Voor het bedrijventerrein Hengelo Twentekanaal is de mogelijkheid aangeboden de monitor op papier in te vullen en te retourneren per antwoordnummer van de bedrijvenparkmanager Twentekanaal.

Ondanks de inspanningen om de respons te maximaliseren is de respons op de monitor in de tweede ronde gering te noemen. Na een extra e-mailronde, waarin de ondernemers via een e-maillink op de webenquête konden komen, is de respons voor de bedrijventerreinen Stepelo en Twentekanaal respectievelijk 11 respondenten en 51 respondenten. Dat betekent dat uitspraken per deelgebied alleen voor het bedrijventerrein Twentekanaal mogelijk zijn. De respons in de winkelgebieden Hengelo centrum en Rijssen centrum is 17 respectievelijk 10 respondenten. Voor winkelgebieden geldt dat de gegevens een indicatie geven van de veiligheid, maar dat generaliseren van de gegevens naar alle ondernemingen in Hengelo centrum en Rijssen centrum niet zonder meer mogelijk is.

Conclusie

Binnen de gremia voor veiligheidscoördinatie in Twente is belangstelling om veiligheid van ondernemers te monitoren, onder andere als aanvulling op de monitoring van veiligheid van burgers, buurten en wijken.

Hoewel de monitor-vragenlijst inhoudelijk een rijke bron van informatie is, is de respons via het internet als medium een punt van zorg. Het optimaliseren van de communicatie naar ondernemers toe heeft daarin geen verandering gebracht. Omdat het vormen van een namenbestand met monitorcontactpersonen binnen de termijn voor de tweede ronde niet haalbaar was, is nog niet bekend wat de eventuele effecten daarvan zijn op de hoogte van de respons.

Voor toekomstige monitoring van ondernemersveiligheid in Twente zou het opbouwen van een netwerk van monitorcontactpersonen op twee manieren de moeite waard kunnen zijn: ten eerste zou het een nieuwe impuls kunnen vormen om voldoende respons op een internet-enquête op te leveren; ten tweede biedt het de mogelijkheid een veiligheidspanel met ondernemers te vormen. Het verschil in beide benaderingen is dat uit een bestand met contactpersonen voor iedere monitoringronde een steekproef wordt getrokken uit Twentse ondernemers, terwijl een panel uit een vaste samenstelling van ondernemers bestaat die bij elke ronde weer opnieuw worden geraadpleegd.

1 Inleiding

In het voorjaar 2007 is een start gemaakt met regionaal onderzoek naar veiligheid in winkelcentra en bedrijfsterrainen. Het initiatief tot de ontwikkeling van dit onderzoek is afkomstig van de Kamer van Koophandel Oost Nederland, de Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente, Politie Twente, Saxion Hogeschool Enschede en zes deelnemende gemeenten. In deze tussenrapportage wordt de actuele stand van zaken gepresenteerd.

1.1 Aanleiding

Reeds enige jaren worden er in het werkgebied van het Platform Criminaliteitsbeheersing Twente en de Kamer van Koophandel Oost Nederland actief stappen ondernomen ter verbetering van de veiligheid in Twentse winkelcentra en bedrijventerreinen. Dit komt onder andere tot uitdrukking in het verstrekken van het Keurmerk Veilig Ondernemen winkelgebieden en bedrijventerreinen.

Door deze keurmerkonderzoeken is bij het Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing het beeld ontstaan dat het bedrijfsleven jaarlijks wordt geconfronteerd met aanzienlijke schade als gevolg van criminaliteit, overlast en brand.

Verwacht mag worden dat dit, onder andere, gevolgen heeft voor de veiligheidsgevoelens van ondernemers, werknemers en klanten en gevolgen heeft voor de omzet, werving van personeel en de directe omgeving van de betrokkenen van de onderneming.

Ondernemers, gemeenten, politie en belangenpartijen in Twente zetten zich in toenemende mate in om bedrijventerreinen en winkelgebieden in deze regio veiliger te maken. Dit komt ondermeer tot uitdrukking door het starten van het Keurmerk Veilig Ondernemen projecten op de afzonderlijke bedrijventerreinen en winkelgebieden. Met zo'n keurmerkproject kan een gezamenlijke beveiliging worden gerealiseerd en worden ondernemers geïnformeerd over wat ze tegen onveiligheid gezamenlijk kunnen ondernemen, waardoor de criminaliteit en overlastrisico's kunnen worden beteugeld en het veiligheidsgevoel van de ondernemers, het personeel en de klanten kan groeien.

Hoewel er op de geschetste wijze in toenemende mate aandacht wordt geschonken aan het veiliger maken van bedrijventerreinen en winkelgebieden in Twente, ontbreekt er een daarop toegespitst meetinstrument, een monitor, waarmee structureel inzicht kan worden verkregen in het aanwezige veiligheidsniveau en de veiligheidsbeleving en de ontwikkelingen die lokaal en regionaal in dit opzicht plaats vinden. Daarbij gaat het in het bijzonder om het in kaart brengen van de effecten van de KVO-inspanningen, waarmee de monitor een informatiefunctie heeft naar KVO-ondernemers. Een bijkomend doel is de mogelijkheid om met brede implementatie van de monitor te komen tot indamming van een wildgroei aan enquêtes over veiligheid, gericht aan ondernemers.

Het ontwikkelen en herhaald toepassen van zo'n monitor is van belang om ontwikkelingen van criminaliteit en andere onveiligheidsindicatoren te kunnen meten en weergeven, waardoor duidelijk wordt wat de problemen zijn op het gebied van onveiligheid. Wanneer dit systematisch in kaart wordt gebracht kunnen de ontwikkelingen in de onveiligheid betrouwbaar worden gevolgd. Met een monitor kunnen ook de onderlinge bedrijventerreinen en winkelgebieden met elkaar vergeleken worden, zodat regiobreed een beeld ontstaat van het veiligheidsniveau onder ondernemers.

1.2 Opdrachtgever, opdrachtnemer en klankbordgroep

De opdrachtgever

Het Regionale Platform Criminaliteitsbeheersing Twente heeft ten doel het (doen) ontwikkelen, nastreven en bevorderen van de veiligheid en veiligheidszorg in en om bedrijven en instellingen in Twente en voorts alles wat daarmee in de ruimste zin van het woord verband houdt. Namens dit platform fungeert de Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente, het uitvoerend orgaan van het RPC Twente, als opdrachtgever van dit project.

De opdrachtnemer

Opdrachtnemer is de Saxion Hogeschool. Het onderzoek wordt uitgevoerd onder auspiciën van het lectoraat Risicobeheersing, dat verbonden is aan het Kenniscentrum Leefomgeving. De uitvoering van het onderzoek vindt plaats door docenten en studenten van Saxion Hogescholen verbonden aan het lectoraat risicobeheersing.

Klankbordgroep

Gedurende de looptijd van het project treden de leden van de werkgroep Veiligheid Bedrijven Twente op als klankbordgroep. De leden van de klankbordgroep zijn:

de heer T. ten Vergert,	Kamer van Koophandel
de heer J.J. Bos,	Regiopolitie Twente
de heer J. Roordink	Stichting Criminaliteitsbeheersing Twente
mevrouw M. Rietman,	Regiopolitie Twente
de heer D. Hoek,	Gemeente Hengelo
de heer H. Meuleman,	Gemeente Enschede
de heer J. Cozijnsen,	Gemeente Hengelo
mevrouw B. Munsterhuis	Gemeente Wierden
de heer B. Boerrigter	Gemeente Oldenzaal
H. Nijen Twilhaar	Gemeente Rijssen-Holten

1.3 Opdrachtomschrijving

Het onderzoek heeft een viertal doelstellingen:

1. Het ontwikkelen van een meetinstrument ten behoeve van het meten van de veiligheidssituatie en evalueren van de resultaten van de genomen KVO maatregelen in een aantal geselecteerde Keurmerk Veilig Ondernemen winkelgebieden en bedrijventerreinen;
2. Het vergroten van het veiligheidsbewustzijn bij ondernemers in deze gebieden, door middel van het om het jaar rapporteren van de stand van zaken rond de veiligheid(beleving) op hun bedrijventerrein of in hun winkelgebied en de ontwikkelingen daarvan;
3. Het informeren van de betreffende gemeenten over de veiligheidssituatie op/in de betreffende bedrijventerreinen en winkelgebieden;
4. Het ontwikkelen van een handreiking, waarin is beschreven hoe ook elders op eenvoudige wijze op lokaal niveau een veiligheidsmonitor voor bedrijventerreinen en winkelcentra kan worden opgezet, geanalyseerd en gepresenteerd.

Gestelde randvoorwaarden zijn dat de enquêtes via het internet (*webbased*) door de respondenten moeten zijn in te vullen. Daarnaast mag het invullen van een enquête niet meer dan 10 minuten tijd vragen. Als laatste randvoorwaarde is gesteld dat de te ontwikkelen vragenlijsten min of meer passend moeten zijn met de reeds gebruikte verdiepende vragen uit de KVO enquêtes

1.4 Globale projectfasering

2007 pilot-onderzoek

Met de opdrachtgever is overeengekomen dat in de eerste helft van 2007 een Pilot Nulmeting zal worden gehouden. De heren Björn Boers, Tom Nijeboer en Rick van den Belt hebben in het kader van hun afstudeeropdracht van de Saxion opleiding Integrale Veiligheidskunde, in dienst- en onder begeleiding van het Lectoraat Risicobeheersing deze pilot uitgevoerd. Het resultaat daarvan vindt u in dit rapport terug.

Een volgende stap is het beoordelen van de uitkomsten van deze pilot gevolgd door besluitvorming over mogelijke aanpassingen en de selectie van nieuwe onderzoekseenheden (bedrijventerreinen en winkelgebieden).

2008 Nulmeting

Bij deze meting zullen alle overige bedrijventerreinen en winkelcentra worden betrokken. Hier zal gebruik worden gemaakt van een eventueel aangepaste selectiemethode of verbeterde items in de vragenlijst.

februari-juni	(eventueel) aanpassing monitor/ nulmeting + rapportage Schrijven definitieve versie van de handreiking
september-oktober	schrijven publicatie rapport/selectie nieuwe onderzoekseenheden

2010 Vervolgmeting

februari-juni	meting + rapportage
september-oktober	Schrijven eindpublicatie rapport gericht op ontwikkelingen.

Het is de bedoeling dat de Monitor Veilig Ondernemen hierna overgedragen wordt en als normaal onderdeel van het regionale informatiesysteem met betrekking tot criminaliteitsbeheersing in Twente kunnen worden opgenomen in de in ontwikkeling zijnde regionale Twentse Veiligheidsmetingen.

1.5 Lees

wijzer

De voor de pilotfase ontwikkelde monitor bestaat uit twee vragenlijsten. Één voor bedrijventerreinen en één voor winkelgebieden. Er is daarmee een enquête onder de ondernemers van een selectie van bedrijventerreinen: Eekte/Hazewinkel Oldenzaal en Havengebied Enschede en winkelgebieden: Wierden, Enter en Enschede-centrum gehouden. De uitkomsten van deze enquêtes zijn geanalyseerd, waardoor er een beeld is ontstaan van de veiligheid. Verder is er gepoogd met de objectieve gegevens van de politie Twente in de vorm van aangifte- en meldingscijfers een nadere analyse te maken.

In het volgende hoofdstuk 2 kunt u lezen hoe er, om een goed onderbouwd meetinstrument te kunnen realiseren, literatuurstudie naar het onderwerp is verricht. Op deze manier zijn alle belangrijke onderdelen om de veiligheid te kunnen meten meegenomen bij het ontwikkelen van de monitor. Immers de monitor moet een betrouwbaar en zo breed mogelijk indicatief beeld opleveren van de actuele veiligheids situatie bij het onderzochte gebied. Anderzijds dient om de betrouwbaarheid op en hoog niveau te houden voorkomen te worden dat het invullen van de vragenlijst te veel tijd vraagt. Dit verkleint het aantal reacties en daarmee de mogelijkheden betrouwbare uitspraken te doen. In het ontwikkelde instrument is naar de balans gezocht tussen beide uitgangspunten. In het derde hoofdstuk van deze rapportage vindt de methodologische evaluatie plaats van de tot dusverre verrichtingen voor het onderzoek. Het vierde hoofdstuk gaat in op de uitkomsten van de enquêtes.

2 Operationalisering

2.1 Inleiding

Om te komen tot een goed onderbouwd meetinstrument om de veiligheid op bedrijventerreinen en in winkelgebieden in kaart te brengen is het van belang om onderzoek te doen naar de mate waarin verschillende veiligheid thema's relevant zijn op deze terreinen. Er moeten weloverwogen keuzes gemaakt worden welke aspecten (samengevoegd tot een thema) wel en welke niet worden meegenomen in de meetinstrumenten.

Het onderzoek is uitgevoerd vanuit drie invalshoeken. In paragraaf 2.2 is door middel van het bestuderen van theorieën getracht om crimineel gedrag en onveiligheid op bedrijventerreinen en in winkelgebieden te verklaren. Ten tweede is in paragraaf 2.3 is door middel van het raadplegen van empirische onderzoeken nagegaan welke veiligheidsproblemen er spelen op bedrijventerreinen en in winkelgebieden. De derde invalshoek betreft het identificeren van de veiligheidsaspecten die naar aanleiding van de KVO-projecten relevant blijken te zijn. Deze komen aan bod in paragraaf 2.4.

Uit de gevonden variabelen moet een keuze gemaakt worden welke zullen worden toegepast in het meetinstrument. Deze selectie wordt gedaan aan de hand van een aantal criteria in paragraaf 2.6. In de daaropvolgende paragraaf 2.7 worden de variabelen gebundeld in thema's en in de slotparagraaf 2.8 worden de thema's bepaald die opgenomen worden in de Monitor.

2.2 Theorie

Er zijn diverse theorieën bestudeerd uit de criminologische wetenschappen, onder andere uit de Nederlandse criminologische basisboeken 'Actuele criminologie' (Van Dijk, Sagel-Grande & Toornvliet, 2002) en 'Tegen de regels IV' (Lissenberg, Van Ruller & Van Swaaningen, 2001), waaronder meer specifiek: 'Instrumenteel leren', 'Sociaal leren', 'De anomietheorie', 'De ecologische criminologie', 'De labeling-theorie', 'De gelegenheidstheorie', 'De rationele keuze theorie' en 'De sociale bindingstheorie'. Er is daarbij gekeken naar verklaringen van crimineel gedrag in het algemeen en gekeken naar de bruikbaarheid voor verklaringen van criminaliteit op bedrijventerreinen en in winkelgebieden. Verder is in overige literatuur geïnventariseerd naar aspecten welke in het licht van dit onderzoek bruikbaar zijn, zoals verklaringen omtrent de veiligheidsbeleving onder personen, werknemercriminaliteit, verschillen van criminaliteit per branche en de ontwikkelingen van criminaliteit en verklaringen met betrekking tot vormen van winkeldiefstal.

De eerste vijf theorieën die hierboven genoemd worden gaan veelal in op de persoonlijkheid van de pleger van crimineel gedrag en kan men groeperen onder de noemer 'psychologische criminologie'. Hieraan kan in principe weinig worden veranderd door ondernemers of vanuit verschillende vormen van veiligheidsbeleid, waardoor deze theorieën minder bruikbaar zijn bij het ontwikkelen van de Veiligheidsmonitor. De drie andere bestudeerde theorieën; 'De gelegenheidstheorie', 'De rationele keuze theorie' en 'De sociale bindingstheorie' zijn wel relevant bevonden, omdat veiligheidsbeleid hierop wel kan inspelen. Er is op deze manier invloed uit te oefenen op het criminele gedrag. Vanwege hun relevantie worden ze hieronder verder toegelicht. Daarna zullen nog andere inzichten over criminaliteit volgen.

Gelegenheidstheorie. De criminologische gelegenheidstheorie is een theorie die zich niet direct focust op de persoon van de pleger, maar kijkt naar de omgeving en de (mogelijk) bestaande gelegenheid. Hierin wordt het niveau van criminaliteit bepaald door aan de ene kant de aanwezigheid van potentiële plegers en geschikte doelwitten en aan de andere kant de afwezigheid van voldoende maatregelen ter voorkoming van crimineel gedrag. Een veelgenoemde verklaring binnen deze theorie komt tot uitdrukking in de spreekwoordelijke volkswijsheid "Dat de gelegenheid de dief maakt" (Van Dijk, Sagel-Grande & Toornvliet, 2002, p.144-156). Deze theorie wordt ook ondersteund in andere werken (Lissenberg, Van Ruller & Van Swaaningen, 2001).

Als de gelegenheid tot bijvoorbeeld diefstal of inbraak hoog is, is de kans groter dan men dit gedrag ook daadwerkelijk uitvoert. Ondernemers kunnen de gelegenheid kleiner maken door veiligheidsmaatregelen te nemen. Denk hierbij aan een alarm, goede sloten op ramen en deuren, productbeveiliging, cameratoezicht etc.

Aan de andere kant wordt de gelegenheid bepaald door de producten van de onderneming. Zo hebben dus bepaalde branches of sectoren meer aantrekkingskracht tot criminelen omdat de goederen daar een hogere waarde hebben om gestolen te worden. Een voorbeeld hierbij is dat een juwelierswinkel een grotere kans zou kunnen hebben om slachtoffer te worden van een delict dan bijvoorbeeld een slager. Je zou dus kunnen zeggen dat het de gelegenheid(kans) x opbrengst(effect) het risico bepaald wat de doorslag bepaald voor de pleger.

Rationele keuze theorie. Deze theorie ligt dicht bij de gelegenheidstheorie en wordt dan ook vaak in één adem genoemd. Er wordt van uitgegaan dat een potentiële pleger van een strafbaar feit een rationele keuze maakt voorafgaand en tijdens het plegen (begaan) hiervan. De effectiviteit van preventieve veiligheidsmaatregelen spelen hierin een grote rol. De potentiële pleger maakt als het ware een kosten-batenanalyse door het risico van betrappen (en gepakt worden) af te wegen tegen de te verkrijgen baten door het plegen van het delict. 'Beveiligingstechnieken zijn erop gericht het gedrag van de dader te beïnvloeden door verhoging van de kosten, inclusief het risico op betrapping' (Van Dijk, Sagel-Grande & Toornvliet, 2002, p.150). Het verschil met de gelegenheidstheorie is dat bij die theorie niet van tevoren is bedacht om het gedrag uit te voeren. Als er opeens gelegenheid is om dit gedrag te vertonen, gebeurt het. Bij de rationele keuze theorie wordt wel voorafgaand aan het delict een keuze gemaakt. De overweging die wordt gemaakt is dus of de baten (gestolen goed) opwegen tegen de kosten (straffen).

De veiligheid op bedrijventerreinen en in winkelgebieden kan dus volgens deze theorie worden verhoogd door meer aandacht te schenken aan de preventieve veiligheidsmaatregelen. De keuze van de delinquent om crimineel gedrag ten uitvoering te brengen kan daardoor zo worden beïnvloed, dat deze hiervan afziet.

Sociale bindingstheorie. De voorgaande theorieën gingen uit van het feit waarom crimineel gedrag wordt gepleegd, de sociale bindingstheorie geeft een verklaring waarom crimineel gedrag achterwege blijft. Voor de Amerikaanse criminoloog Hirschi is het niet vanzelfsprekend dat iemand zich onthoudt van gedrag dat ongeoorloofd is. De sociale omgeving van een persoon brengt iemand ertoe om sociaal aangepast gedrag te vertonen als gevolg van de bindingen met de omgeving (Van Dijk, Sagel-Grande & Toornvliet, 2002, p.140-144).

De sociale bindingstheorie kan een goede verklaring bieden voor delicten gericht tegen de eigen onderneming waar een persoon werkt, de zogenaamde criminologische werknemerscriminaliteit (Cools, 1994). Interne diefstal (diefstal door eigen personeel) kan door middel van de sociale bindingstheorie worden verklaard op grond van de afwezigheid van bindingen met de onderneming waar delinquent werkt. Hierdoor ontbreken er remmingen ten aanzien van crimineel gedrag. Als er juist wel veel gehechtheid, betrokkenheid, gebondenheid en normen en waarden zijn met de onderneming waar de persoon werkzaam is, dan zal normafwijkend of crimineel gedrag minder snel ten uitvoering worden gebracht.

Veiligheidsbeleving. In het werk van Kuttschreuter (1994, p.21-24) wordt gewezen op de relatie tussen angst voor criminaliteit en sociodemografische variabelen. Angst voor criminaliteit komt voor bij personen die kwetsbaar zijn of zich zo voelen. Als de veiligheid, en daarmee ook criminaliteit, wordt onderzocht door middel van meetinstrumenten in de vorm van enquêtes, dan kan de invloed van de sociodemografische variabelen meewegen. Kuttschreuter onderzocht of de volgende variabelen daar invloed op kunnen hebben: geslacht, leeftijd, inkomen en welstand, opleiding, ras, burgerlijke staat, religie, politieke voorkeur en levensstijl. Conclusie van het onderzoek is dat angst voor criminaliteit vooral bij vrouwen en ouderen voorkomt (Kuttschreuter, 1994, p.24), helaas worden er geen cijfers gegeven. De sociodemografische variabelen kunnen dus invloed hebben op de manier waarop de enquêtes ingevuld worden.

Niet alleen de relatie tussen angst voor criminaliteit en sociodemografische variabelen wordt beschreven, maar ook de relatie tussen angst voor criminaliteit en een aantal bouwtechnische kenmerken van de omgeving. In 'De Waarheid over Criminaliteit: evaluatie van een tell-the-truth-voorlichtingscampagne' (Kuttschreuter, 1994, p.27) wordt verwezen naar onderzoek (Van Wegen & Van der Voordt, 1991) waaruit blijkt dat de navolgende kenmerken van plekken angst voor criminaliteit oproepen (en daarmee veelal een onveilig gevoel): onoverzichtelijkheid, gebrekkige zichtbaarheid vanaf de straat, onduidelijkheid over de verantwoordelijkheden voor het beheer, onvoldoende sociale controle, concentratie van probleemgroepen, onvoldoende uitwijkmogelijkheden en onvoldoende alternatieven. *"Concreet betekent dit dat vooral donkere en verlaten plekken zoals tunnels, viaducten en parkeergarages, drukbezochte plaatsen waar personen komen die voldoen aan het beeld van de stereotiepe dader, slecht onderhouden plaatsen en semi-openbare ruimten in wooncomplexen als beangstigend ervaren worden"*, aldus Kuttschreuter (1994, p.27).

Vershil in gevaren per branche. Uit een artikel van Lee (2006, p.19-27) over de kansen van beveiliging en preventieve maatregelen voor de detailhandel blijkt dat er in het bijzonder rekening gehouden moet worden met de verschillende branches. Zo is de juweliersbranche een risicovolle branche, omdat er veel kostbare handelswaar in omgaat, zoals diamant en goud waarvan de waarde mondiaal gezien intact blijft. De toegang tot deze specifieke winkels is vaak beter- en extra beveiligd dan winkels uit andere branches waar bijvoorbeeld een kledingwinkel.

Ontwikkelingen in criminaliteit. Mondiaal is een aantal ontwikkelingen aan te wijzen op het gebied van criminaliteit. Ten eerste vinden allerlei verschuivingen in criminaliteitsvormen plaats. Zo heeft bijvoorbeeld diefstal van recepten en medicijnen bij drogisterijen en apotheken in Amerika een vlucht genomen (Muha 2006). Ook komt criminaliteit steeds vaker in georganiseerde vorm voor, waarmee wordt bedoeld dat netwerken van misdadigers gevormd worden om op grote schaal en op langere termijn te kunnen toeslaan. Verschuivingen in criminaliteitsvormen volgen in hoge mate de stand van de techniek. Zo is de georganiseerde misdaad tevens het gevolg van het gemak van moderne communicatiemiddelen. Actuele vormen van criminaliteit die door technologische ontwikkelingen mogelijk zijn geworden, zijn bijvoorbeeld: computercriminaliteit en criminaliteit met geautomatiseerde gegevens.

Een tweede ontwikkeling is de verharding van criminaliteit, wat onder andere blijkt uit het toenemende aantal ramkraken¹ dat wordt gepleegd, een toename van geweldsincidenten tijdens winkeldiefstallen (vechtpartijen) en het steeds vaker gebruiken van (vuur)wapens bij (roof)overvallen. Sinds 2006 worden de cijfers van ramkraken bijgehouden door de politie. Vrijwel elke week worden vier winkels geplunderd. 'Het Platform Detailhandel Nederland maakt zich ernstig zorgen over dit grote aantal ramkraken. Naast de ontstane schade derven winkeliers inkomsten, doordat het nabestellen van nieuwe artikelen moeilijk is, lang duurt of zelfs onmogelijk blijkt. Ook hebben ramkraken een desastreuze uitwerking op het veiligheidsgevoel van winkeliers en winkelmedewerkers' (Platform Detailhandel Nederland, 2007, p.5).

Winkeldiefstal. Een groot probleem in winkelgebieden is winkeldiefstal. Winkeldiefstal is "*dat een klant in een winkel een artikel in kleding of tas verstoppt en vervolgens probeert de zaak te verlaten zonder het ter betaling aan te bieden*", aldus Moerland (1991, p.24). Deze vorm van diefstal probeert men te voorkomen door middel van het aanbrengen van preventieve voorzieningen in de winkels, zoals het *taggen* van goederen.

Werknemerscriminaliteit. Een andere vorm van diefstal is diefstal² door eigen personeel. (Cools, 1994).definieert werknemerscriminaliteit als "*het geheel van strafbare gedragingen, als criminaliteit tegen bedrijfsactiva, gepleegd door werknemers in bedrijven*" De vormen van werknemerscriminaliteit zijn: vermogens-, gewelds- en informatiedelicten, maar ook seksuele criminaliteit. Voorbeelden hiervan zijn bijvoorbeeld diefstal van bedrijfseigendommen, declaratiefraude en misbruik van bedrijfsrekeningen voor eigen gebruik.

2.2.1 Conclusies over aspecten uit het criminologisch theoretisch kader

Vastgesteld is dat er diverse verklaringen zijn voor criminaliteit. De criminologische verklaringen die zich richten op de persoonlijkheid van de dader, zijn niet bruikbaar voor het ontwikkelen van de veiligheidsmonitor. Wel van belang daarvoor zijn met name die aspecten die beïnvloedbaar zijn door de ondernemers en/of de overheid (en haar partners). Uit de hiervoor besproken theorie komen de navolgende aspecten naar voren; veiligheidsmaatregelen, branche van het bedrijf (aanwezige producten), criminaliteitsvormen (manieren waarop men slachtoffer wordt van criminaliteit en/of overlast. Verder van belang is de ontwikkeling van criminaliteitsvormen.

¹ Bij een dergelijke ramkraak rijden criminelen met een zware auto met geweld de winkelpui in, grissen razendsnel de winkel leeg en verdwijnen weer.

² In strafrechtelijke zin verduistering ofschoon het ook kan voorkomen dat goederen in werktijd klaar worden gezet om later, buiten de bedrijfslidjen, te worden onvreemd.

2.3 Eerder empirisch onderzoek

Bestudering van eerder uitgevoerde empirische onderzoeken, waarbij de veiligheid van het bedrijfsleven wordt onderzocht geven een beeld welke veiligheidsproblemen er spelen op bedrijventerreinen en in winkelgebieden, in welke mate deze voorkomen en wat de oorzaken daarvan zijn.

De bevindingen van de onderzoeken worden met elkaar vergeleken. Daarnaast wordt waar mogelijk naar de onderzoeksofzet en –evaluatie van het desbetreffende onderzoeken gekeken om te bezien of daarmee bij de ontwikkeling van deze Veiligheidsmonitor rekening gehouden moet worden. De bestudeerde empirische onderzoeken worden hierna beschreven.

Veiligheidscijfers provincie Groningen. Het rapport geeft een overzicht van de criminaliteit gericht tegen het Groningse bedrijfsleven in 2003. Onze monitor richt zich op dezelfde doelgroep zodat veel van het rapport 'Veiligheidscijfers provincie Groningen' (Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing Groningen, 2004) geleerd kan worden. Gebruikte thema's zijn:

- objectieve veiligheid: diefstal, interne diefstal/fraude inbraak, ramkraken, overval, geweld, bedreiging en intimidatie, acquisitiefraude, graffiti en vernieling en tot slot overlast
- aangiftes: aantal aangiftes in verhouding tot het aantal gepleegde delicten
- subjectieve veiligheid: hoe vaak de ondernemers zich onveilig voelden en waardoor
- onveiligheidsgevoelens ontstonden
- preventie: bereidwilligheid om, al dan niet collectief, te investeren in veiligheid c.q. preventie

Verantwoording van het onderzoek. Om betrouwbare en valide uitspraken te kunnen doen is er veel aandacht geschonken aan het behalen van een hoge respons. Via de media is er veel werk gemaakt om aandacht te krijgen voor de tot dit onderzoek behorende enquête. De uiteindelijke respons is uitgekomen op 19,8%. De genoemde delicten uit het thema objectieve veiligheid zijn door de onderzoekers gekozen, omdat deze landelijk vaak voorkwamen, een last voor ondernemers vormden en ten derde omdat deze delicten als ingrijpend/schokkend/gewelddadig werden ervaren.

Enkelen nuttige opmerkingen en suggesties die de ondernemers naar aanleiding van het Groningse onderzoek hebben gedaan en die dus relevant kunnen zijn voor onze monitor zijn:

- geef een goede toelichting bij de vragen;
- soms moeten meerdere invulmogelijkheden beschikbaar zijn;
- maak de vragenlijst niet te uitgebreid;
- denk aan de omvang van bedrijven, deze enquête was niet echt geschikt voor eenmansbedrijven;
- vraag ook naar de tevredenheid van de afhandeling van de aangifte.

Monitor Bedrijven en Instellingen 1999. In 1999 is de 'Monitor Bedrijven en Instellingen' (Hermans & Korpel, 2001) als pilot uitgevoerd, met als doel een onderzoeksmethodiek te ontwikkelen om inzicht te verkrijgen in de omvang van het slachtofferschap en schade als gevolg van criminaliteit, de aanpak hiervan en de mening over het politieoptreden in de branches: bouw, vervoer/transport/communicatie en cultuur/recreatie/overige dienstverlening. Uit dit onderzoek komen de volgende veiligheidsthema's naar voren:

- diefstal
- inbraak
- diefstal
- vernielingen
- geweld
- schade van criminaliteit
- melding- en aangiftgedrag
- tevredenheid over het politieoptreden

onderzoeksinstrument waarmee een betrouwbaar beeld kon worden gecreëerd van de criminaliteits- en veiligheidssituatie. In eerste instantie was het de bedoeling om in de branches bouw, vervoer/transport/communicatie en cultuur/recreatie/overige dienstverlening uitspraken te doen. Echter, het door middel van deze pilot ontwikkelde onderzoeksinstrumentarium werd in 2001 ingezet om de criminaliteits- en veiligheidssituatie voor het gehele

Nederlandse bedrijfsleven te onderzoeken. In de monitor veiligheid bedrijventerreinen en winkelgebieden Twente zal alleen worden ingegaan op het bedrijfsleven, terwijl de hierboven genoemde pilot ook betrekking heeft op instellingen, waardoor nauwkeurig moet worden omgegaan met het interpreteren van uitspraken.

Monitor Bedrijven en Instellingen 2001. In 2001 is de 'Monitor Bedrijven en Instellingen' (Frederikse e.a., 2002) uitgevoerd als nulmeting onder 5.000 vestigingen. Het aantal onderzochte sectoren is uitgebreid ten opzichte van de pilot uit 1999.

- vormen van criminaliteit
- inbraak
- diefstal
- vernieling
- fraude
- computercriminaliteit
- geweldsdelicten
- overval
- schade van criminaliteit
- sectoren die het meest worden getroffen door criminaliteit

Verantwoording van het onderzoek. Alvorens de criminaliteits- en veiligheidssituatie voor het gehele Nederlandse bedrijfsleven werd onderzocht heeft er in 1999 een pilot-onderzoek plaatsgevonden. Het toenmalig gerapporteerde resultaat van het onderzoek was dat er een onderzoeksmethodiek is gecreëerd om betrouwbare en valide informatie te leveren met een optimale prijs-kwaliteit verhouding. Dit werd echter in maart van 2004 tegengesproken (zie verantwoording MCB 2004 en 2005, hieronder). De monitor veiligheid bedrijventerreinen en winkelgebieden zal alleen ingaan op het bedrijfsleven, terwijl de hierboven genoemde pilot ook betrekking had op instellingen, waardoor ook hier nauwkeurig moet worden omgegaan met het interpreteren van uitspraken.

Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2004. In 2004 is de 'Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven' (Oomen e.a., 2004) uitgevoerd (als opvolger van de Monitor Bedrijven en Instellingen), waarin bijna 38.000 bedrijven telefonisch zijn ondervraagd. De Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) 2004 had als doel inzicht te verkrijgen in het slachtofferschap van Nederlandse bedrijven en de maatregelen die zijn genomen om de criminaliteit terug te dringen.

In dit onderzoek komende navolgende veiligheidsaspecten naar voren die op bedrijventerreinen en/of in winkelgebieden kunnen spelen:

- vormen van criminaliteit
- inbraak
- diefstal
- vernielingen
- geweld
- schade van criminaliteit
- meervoudig slachtofferschap
- relatie criminaliteit planologische ligging van bedrijven
- preventieve maatregelen
- melding- en aangiftgedrag
- sectoren die het meest worden getroffen door criminaliteit

Verantwoording van het onderzoek. De MCB 2004 heeft een zelfde onderzoeksopzet als het MCB 2005 dat hieronder behandeld zal worden. De verantwoording zal daar worden toegelicht.

Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2005. In 2005 is de 'Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven' (TNS Nipo, 2005) uitgevoerd, waarin ruim 38.000 bedrijven zijn ondervraagd. Eén van de meest in het oog springende resultaten van de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (MCB) 2005 was dat het gerapporteerde aantal delicten gelijk is gebleven of significant is gedaald ten opzichte van 2004. Een kwart tot de helft van alle bedrijfsvestigingen in de onderzochte sectoren hadden te maken met één of meerdere vormen van criminaliteit (algemeen slachtofferschap). De detailhandel en de horeca waren de sectoren die het meest geconfronteerd werden met criminaliteit. Veiligheidsaspecten uit dit onderzoek die op bedrijventerreinen en/of in winkelgebieden een rol kunnen spelen zijn:

- vormen van criminaliteit
- inbraak
- diefstal
- vernielingen
- geweld
- schade van criminaliteit
- meervoudig slachtofferschap
- relatie criminaliteit planologische ligging van bedrijven
- preventieve maatregelen
- melding- en aangiftgedrag
- ontwikkeling van criminaliteit door de jaren heen
- sectoren die het meest worden getroffen door criminaliteit

Verantwoording van de onderzoeken 2004 en 2005. De Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2004 en 2005 hebben een zelfde onderzoeksopzet, vandaar dat ze samen kunnen worden verantwoord. Zoals al eerder is gezegd is de MCB, dat voor het eerst in 2004 werd gehouden, de opvolger van de Monitoren Bedrijven en Instellingen (MBI). Sindsdien zijn alleen bedrijven en geen instellingen meer onderzocht. Ook is een beperkter aantal sectoren onderzocht. In maart 2004 is als voorbereiding op de MCB 2004 een pilot gehouden onder een deel van de bedrijven die in de MBI 2001 ook waren ondervraagd. Doel van dit pilot-onderzoek was om de correlatie tussen twee meetmomenten vast te leggen en op basis daarvan de opzet voor de toekomstige MCB vorm te geven.

Uit deze pilot is onder meer naar voren gekomen dat de betrouwbaarheid van de gegeven antwoorden laag was, gezien afwijkende antwoorden in 2002 ten opzichte van maart 2004. Dit heeft er toe geleid dat in de MCB 2004 is besloten een eenduidige regel toe te passen bij het verwijderen van uitschieters, door het mogelijke aantal antwoorden in te perken. Hierdoor werd de betrouwbaarheid van individuele waarnemingen verhoogd. Ook werd hiermee de nauwkeurigheid van de schattingen verhoogd. Door het kiezen van een eenduidige regel voor het verwijderen van uitschieters wordt de procedure transparant en herhaalbaar. Op deze manier zullen trends op basis van toekomstige onderzoeken op een valide manier vast te stellen zijn. (Oomen, Schildmeijer & Zengerink, 2004)

Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit 2005. Het 'Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit 2005' (Platform Detailhandel Nederland, 2006a) gaat in op de kosten die de sector detailhandel heeft gemaakt ten gevolge van winkelcriminaliteit. Winkelcriminaliteit en preventiemaatregelen kostten de Nederlandse detailhandel in het jaar 2005 een schadebedrag van 965 miljard euro. Uit het voorgaande komen de volgende veiligheidsaspecten naar voren die op bedrijventerreinen en/of in winkelgebieden kunnen spelen:

- vormen van winkelcriminaliteit
- winkeldiefstal (door derden en door personeel (interne criminaliteit))
- inbraak
- overval
- geweld en vernielingen
- kosten van winkelcriminaliteit
- ontwikkelingen en trends in de vorm van zwaarder geweld en georganiseerde criminaliteit van winkelcriminaliteit

Verantwoording van het onderzoek. Het Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit (NOW) 2005 heeft een zelfde onderzoeksopzet als het NOW 2006 dat hieronder behandeld zal worden, vandaar dat dit daar toegelicht wordt.

Nationaal Onderzoek winkelcriminaliteit 2006. Het 'Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit 2006' (Platform Detailhandel Nederland, 2007) is het vervolg op het NOW 2005. In 2006 bedroeg de totale schade door winkelcriminaliteit 920 miljoen euro (een daling van 4,7% ten opzichte van 2005). In totaal leed de detailhandel 640 miljoen euro schade door winkeldiefstal, inbraak, vernielingen, geweld en overval. Aan preventie gaven winkeliers 280 miljoen euro uit, ruim 3% minder dan in 2005. In vijf jaar zijn de kosten van winkelcriminaliteit gedaald met 9,8%.

Uit het voorgaande komen de volgende veiligheidsaspecten naar voren die op bedrijventerreinen en/of in winkelgebieden kunnen spelen:

- vormen van winkelcriminaliteit
- winkeldiefstal (door derden en door personeel (interne criminaliteit))
- inbraak
- overval
- geweld en vernielingen
- kosten van winkelcriminaliteit
- preventiemaatregelen
- ontwikkelingen en trends in de vorm van zwaarder geweld en georganiseerde criminaliteit van winkelcriminaliteit

Verantwoording van het onderzoek. De Nationale Onderzoeken Winkelcriminaliteit van 2006 en 2007 zijn op een zelfde manier uitgevoerd en kunnen daarom samen worden verantwoord. Van deze onderzoeken is alleen de managementsamenvatting bestudeerd zodat er geen inzicht de gebruikte methodiek.

Nulmeting winkelcriminaliteit binnen de boekenbranche

In het onderzoek 'Nulmeting winkelcriminaliteit binnen de boekenbranche' (van Hoek & Nauta, 2004) worden maatregelen besproken om winkelcriminaliteit binnen de boekenbranche tegen te gaan. Deze maatregelen kunnen echter ook effecten hebben die voor de gehele detailhandel en andere sectoren gelden.. Er wordt daarbij onderscheid gemaakt tussen de volgende maatregelen:

Individuele maatregelen:

- maatregelen gericht op vermindering van criminaliteit gepleegd door 'externen',: (b.v. winkelindeling, personeel instrueren, spiegels, camerabewaking, elektronische beveiliging, beveiligingspersoneel inschakelen enz.)
- maatregelen gericht op terugdringing de winkelcriminaliteit, gepleegd door het eigen personeel of zogenaamde 'derden'

(leveranciers, schoonmakers) o.a. door uitgangscntrole van personeel, camera's, kascontrole, vertrouwen winnen van

personeel

Collectieve maatregelen:

- gebiedsgerichte maatregelen: collectieve maatregelen die verschillende winkeliers in een bepaald winkelgebied samen kunnen treffen (b.v. collectieve beveiliging)
- ketengerichte maatregelen: collectieve maatregelen die de ketenpartners kunnen treffen (bijv. bronbeveiliging)

Het thema dat uit dit onderzoek naar voren komt als veiligheidsaspect dat in winkelgebieden en/of op bedrijventerreinen zou kunnen spelen:, is

- preventieve maatregelen tegen winkelcriminaliteit

Verantwoording Nulmeting winkelcriminaliteit binnen de boekenbranche. Van dit onderzoek wordt gebruik gemaakt om de mogelijke te nemen maatregelen tegen winkelcriminaliteit in kaart te brengen. Ondanks dat de maatregelen in eerste instantie toegepast zijn in de boekenbranche, kunnen deze voor de algehele detailhandel toepasbaar blijken.

European Retail Theft Barometer 2005

De 'European Retail Theft Barometer 2005' (Centre for Retail Research, 2004/2005) is reeds het vijfde onderzoek naar criminaliteit in de detailhandel dat in 2000 voor het eerst is gehouden. De barometer heeft hiermee hetzelfde doel als het Nationaal Onderzoek Winkelcriminaliteit. Het belangrijkste verschil is dat de European Retail Theft Barometer zich op niet alleen richt op Nederland, maar op totaal 25 Europese landen. Daarnaast zijn de onderzoeksgegevens gerapporteerd als 'dervingcijfer' (verlies van producten door criminaliteit of andere vormen van verlies) als een percentage van de omzet. Uit dit onderzoek komen de volgende veiligheidsaspecten naar voren die op bedrijventerreinen en/of in winkelgebieden kunnen spelen:

- vormen van winkelcriminaliteit
- winkeldiefstal (door derden en door personeel (interne criminaliteit))
- derving
- preventiemaatregelen
- criminaliteit door migranten
- schade van criminaliteit

Verantwoording European Retail Theft Barometer 2005. Het onderzoek betrof 25 landen uit Europa over de onderzoeksperiode juni 2004 t/m mei 2005 en is voor de vijfde keer gehouden. Er is een respons behaald van 27%. Wat 4% meer is dan de vierde versie.

2.3.1 Conclusies aspecten uit empirische onderzoeken.

De criminaliteit in het bedrijfsleven is veelvuldig onderzocht. Hierbij is gebleken dat veelal op dezelfde veiligheidsaspecten wordt ingegaan. De volgende veiligheidsthema's en aspecten zijn na bestudering van de bovenstaande onderzoeken naar voren gekomen:

- objectieve veiligheid, dat onder andere in kaart wordt gebracht door te kijken welke en hoe vaak verschillende vormen van delicten en overlast zijn voorgekomen. Uit de onderzoeken kwamen de volgende delicten naar voren: diefstal, interne diefstal/fraude, inbraak, ramkraken, overval, geweld, computercriminaliteit, bedreiging en intimidatie, acquisitiefraude, graffiti en vernieling;
- meervoudig slachtofferschap
- materiële en immateriële schade
- aangiftes en meldingen
- subjectieve veiligheid: onveiligheidsgevoelens
- kosten van winkelcriminaliteit
- veiligheidsmaatregelen: de mate waarin ondernemers al dan niet collectief investeren in veiligheidsmaatregelen ter voorkoming van criminaliteit
- ontwikkelingen en trends in de vorm van zwaarder geweld en georganiseerde criminaliteit van winkelcriminaliteit

Box 1 KVO : Uitgangspunten en werkwijze

De overheid en het bedrijfsleven werken samen aan een veiliger Nederland. Hiervoor heeft het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) ontwikkeld. De ondernemers van bedrijventerreinen en winkelgebieden die actief deel hebben genomen aan het project komen in aanmerking voor certificatie als zij een aantal structurele maatregelen op het gebied van veiligheid treffen die de werk- of winkelomgeving veiliger en leefbaarder maken. Dit kan door maatregelen zoals inbraak-, overval- en brandbeveiliging. Tevens wordt het imago hierdoor verbeterd en neemt de bedrijfsschade af. Tijdens een KVO project staat samenwerking tussen verschillende organisaties centraal. Deze certificering blijft twee jaar geldig. Wil men het keurmerk blijven behouden, dan dient men na twee jaar een hercertificering te volgen

Het Keurmerk Veilig Ondernemen heeft een zevental uitgangspunten:

- een eenvoudige hanteerbare methodiek;
- doeltreffende, haalbare maatregelen;
- veel aandacht voor preventie ('voorkomen is beter dan genezen');
- versterking van de samenwerking tussen ondernemers onderling, en tussen ondernemers en de overheid;
- integrale aanpak: de inbreng van gemeente, politie en brandweer komt op een hoog en betrouwbaar niveau en is niet meer vrijblijvend;
- verhoging van de (brand)veiligheid en vermindering van criminaliteit;
- continuïteit van de aanpak: de kwaliteit van de beveiliging wordt structureel op hoog niveau gehouden.

Ondernemers kunnen "sterren" verdienen naar aanleiding van de verbeteringen op het gebied van veiligheid. De eerste ster kan men verdienen door samenwerking op te zetten om de veiligheid gezamenlijk aan te pakken met de medeondernemers en overheid. Minimaal moeten gemeente, politie, brandweer en ondernemers(vereniging) betrokken zijn. De tweede ster kan worden verdiend wanneer het samenwerkingsverband maatregelen treft voor de omgeving. Denk hierbij aan het vergroten van de veiligheid op fiets- en looproutes en het uitbreiden van de parkeergelegenheid. De derde ster komt pas in zicht als de veiligheid het optimale niveau heeft bereikt. Als individueel bedrijf of winkel krijgt men dan een aparte certificaat-ster.

Box 2 KVO: Publiek-private samenwerking

De hoofdgedachte achter KVO projecten is een gezamenlijke aanpak tussen verschillende organisaties; de zogeheten publieke private samenwerking (PPS). Dit is een samenwerkingsverband tussen de overheid en het bedrijfsleven waarbij ieder zijn eigen verantwoordelijkheden heeft. De onveiligheid wordt aangepakt door middel van gezamenlijke projecten waarbij de investeringen op efficiënte wijze worden gerealiseerd. Bij deze projectgestuurde aanpak doet ieder waar hij het beste in is, waardoor er een win-win situatie ontstaat. Daarom is 'publieke private samenwerking' een aspect waar binnen de KVO projecten de nodige aandacht aan wordt besteed.

Uit eerdere afgeronde en lopende KVO projecten is gebleken dat publieke private samenwerking een belangrijk middel is om de projecten te doen slagen. Door een dergelijke samenwerking aan te gaan weten de ondernemers namelijk dat ze er niet alleen voor staan, samen staan ze sterk. Als er niet altijd aangifte wordt gedaan krijgt de politie geen beeld van de werkelijke omvang van diefstal. Als er gezamenlijk wordt afgesproken dat er van alle diefstallen (groot en klein) aangifte wordt gedaan, dan kan de politie hier beter op anticiperen. Door het doen van aangifte te vergemakkelijken, via internet bijvoorbeeld, zal de aangiftebereidheid kunnen stijgen en zo kan er een beter beeld ontstaan van de daadwerkelijke situatie.

Tevens komt op het gebied van brandveiligheid naar voren dat vluchtwegen beter vrij worden gehouden en meer aandacht wordt geschonken aan brandbare en ontplofbare stoffen. Dit komt naar voren tijdens de hercertificeringen die plaats vinden. Als er tijdens de hercertificering geconstateerd wordt dat de gemaakte afspraken niet meer worden nagekomen, dan kan dit betekenen dat men een ster verliest. Dit is een stok achter de deur voor de ondernemers om steeds weer bezig te zijn met de veiligheid.

2.4 KVO-onderzoeken

Het centrum voor criminaliteitspreventie heeft een keurmerk voor veilig ondernemen ontwikkeld (KVO). Over achtergronden van KVO, uitgangspunten en werkwijze kunt u lezen in box 1. Op de idee van publiek-private samenwerking gaat box 2 nader in. In het kader van KVO heeft een aantal onderzoeken plaatsgevonden. De resultaten uit deze onderzoeken worden hieronder besproken voor respectievelijk winkelgebieden en bedrijventerreinen.

KVO projecten winkelgebieden. Winkelcriminaliteit kost de detailhandel veel geld. In 2006 is in totaal 920 miljoen euro uitgegeven aan preventie en geleden schade door winkelcriminaliteit (Platform detailhandel, 2007, p.3). KVO projecten in winkelgebieden (KVO-W) stimuleren de samenwerking tussen ondernemers onderling en instellingen zoals gemeente, politie en brandweer om zo samen een veiliger winkel- en werksituatie te realiseren. De veiligheidsproblemen die tenminste naar voren moeten komen bij een KVO-W project zijn (Stuurgroep Veilig Ondernemen van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing, 2003b, p.20):

- winkeldiefstal;
- bedreiging van winkelpersoneel;
- zakkenrollerij;
- auto-inbraak;
- fietsendiefstal;
- graffiti en vernieling;
- hangplekken;
- zwervvuil;
- gevoelens van bedreiging en onveiligheid;
- overval;
- inbraak;
- brandstichting;
- overlast van groepen jongeren, zwervers of verslaafden;

Deze veiligheidsproblemen kunnen worden onderverdeeld in een aantal aspecten:

- veiligheidsgevoelens
- diefstal
- inbraak
- overlast
- brandveiligheid

De ondernemer is verantwoordelijk voor de veiligheid in zijn winkel. De overheid is op haar beurt verantwoordelijk voor de openbare orde en veiligheid in het winkelgebied. Door deze problemen gezamenlijk aan te pakken kunnen ze gemakkelijker worden opgelost.

KVO projecten bedrijventerreinen. De KVO projecten op bedrijventerreinen (KVO-B) zijn op de zelfde wijze opgesteld als die van de KVO-W. Natuurlijk zijn er wel degelijk verschillen tussen bedrijventerreinen en winkelgebieden. Bij een bedrijf kun je vaak als particulier niet zomaar naar binnenstappen om iets te kopen. Als er al contant geld aanwezig is, dan is vaak de hoeveelheid zo laag dat het niet interessant is voor een crimineel om een overval te plegen. Echter, bedrijventerreinen hebben ook last van inbraak, overlast of vernielingen.

De veiligheidsproblemen die tenminste naar voren moeten komen bij een KVO-B project zijn (Stuurgroep Veilig Ondernemen van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing, 2003a, p.18):

- auto-inbraak;
- fietsendiefstal;
- graffiti en vernieling;
- hangplekken;
- zwervvuil;
- gevoelens van bedreiging en onveiligheid;
- overval;
- inbraak;
- brandstichting;
- overlast van groepen jongeren en verslaafden;

Deze veiligheidsproblemen kunnen worden onderverdeeld in een aantal aspecten:

- veiligheidsgevoelens
- diefstal
- inbraak
- overlast
- brandveiligheid

2.5 Klankbordgroep

Bij de ontwikkeling van de Monitor Veilig Ondernemen is structureel overleg gevoerd met de klankbordgroep. In deze klankbordgroep waren, naast de vertegenwoordiger van de opdrachtgever, ook vertegenwoordigers van de politie, Kamer van Koophandel en gemeenten betrokken. De klankbordgroep heeft actief geparticipeerd bij de themabepaling. De ontwikkelde vragenlijsten zijn vooraf met leden van de klankbordgroep besproken. Op onderdelen zijn vragen toegevoegd omdat deze vanuit de optiek van de opdrachtgever van belang waren. Tevens droegen de opmerkingen van de klankbordgroep bij aan de formulering van vragen en relevante antwoordcategorieën in de vragenlijst. Deze inbreng van de klankbordgroep en de kaders die gesteld werden bij de opdrachtverstrekking zijn van nut gebleken bij het ontwikkelen van een relevante vragenlijst. Ook werden door de klankbordgroep aanbevelingen gedaan over de wijze waarop de onderzoekseenheden in praktijk konden worden benaderd.

2.6 Onderzoeksvariabelen

In deze paragraaf worden de bevindingen uit de literatuurstudie hiervoor (theorieën, eerdere empirische onderzoeken en KVO-projecten) beoordeeld op toepasselijkheid en relevantie voor het meten van de veiligheidssituatie op bedrijventerreinen en in winkelgebieden. Om te bepalen welke van de gevonden variabelen opgenomen moeten worden in de Monitor Veilig Ondernemen zijn de variabelen aan de hand van de volgende criteria gewogen:

- frequentie van voorkomen (in het literatuuronderzoek);
- het bestaan van causale relaties met andere variabelen;
- de beïnvloedbaarheid van de variabelen door de ondernemers.
- doelstellingen van de opdrachtgever;

2.6.1 Frequentie van voorkomen

Bij de frequentie van voorkomen is gekeken naar het aantal keren dat een uit de onderzochte literatuur gevonden variabele voorkomt. In de bijlagen D1, D2 en D3 wordt in spreadsheets weergegeven welke variabelen uit de literatuur naar voren zijn gekomen. Vervolgens is er geturfd om te kijken welke variabelen het meest voorkomen. Hieruit is geconcludeerd dat ten behoeve van het meten van de veiligheidssituatie de variabelen die veel voorkomen in de verschillende bronnen belangrijker geacht kunnen worden dan de variabelen die weinig voorkomen. Uit de spreadsheet komen de volgende variabelen veelvuldig naar voren: diefstal door derden (anders dan door personeel), winkeldiefstal, fraude/oplichting, interne fraude (diefstal door eigen personeel), inbraak, overval, geweld zonder wapen(s), geweld met wapen(s), vernieling/graffiti, belediging, bedreiging/intimidatie, afpersing en brandstichting. Deze variabelen kunnen samengevat worden als: slachtofferschap van delicten. Andere variabelen die belangrijk zijn: aangifte/melding, schadebedrag, preventiemaatregelen en kenmerken van de onderneming zoals aantal werknemers, sector en branche van de onderneming en de geografische ligging van de onderneming.

2.6.2 Causale relaties tussen de variabelen

In dit onderzoek is een variabele relevant voor het meten van de veiligheidssituatie, indien de variabele een rol speelt in causale relaties die door de betrokken partijen (ondernemers, (lokale) overheid, belangenorganisaties, koepelorganisaties, etc.) kan worden beïnvloed. In bijlage E treft u een causaal veldmodel aan, waarin causale relaties tussen de variabelen visueel worden weergegeven. Uit deze analyse komen de volgende variabelen naar voren die belangrijk zijn om de veiligheidssituatie te meten: beperkte veiligheidsmaatregelen, onveiligheidsgevoelens, herhaald slachtofferschap, materiële gevolgen, slachtofferschap van delicten, slachtofferschap overlast, bedrijfsongevallen, fysieke veiligheid en verharding en georganiseerde criminaliteit.

2.6.3 Beïnvloedbaarheid variabelen door ondernemers

De onderzoeksgroep, de eenheden, van dit onderzoek bestaat, algemeen gezegd, uit (KVO-)ondernemers. Het meetinstrument moet zich hierbij richten op deze onderzoeksgroep, waarbij het van belang is die vragen te stellen die

ondernemers aangaan en waarvan redelijkerwijze verwacht mag worden dat zij antwoorden kunnen en willen geven. Een belangrijk criterium om te bepalen welke variabelen belangrijk zijn voor het meten van de veiligheidssituatie op bedrijventerreinen en in winkelgebieden, is de mate waarin zij door de ondernemers te beïnvloeden (manipuleren) zijn. Er moet dus ingegaan worden op de variabelen die door ondernemers kunnen worden beïnvloed, zoals bijvoorbeeld onveiligheidsgevoelens, veiligheidsmaatregelen door ondernemers (met daaruit voortvloeiend het slachtofferschap van delicten), bedrijfsongevallen en aangiften/meldingen.

2.6.4 Aansluiting bestaande vragenlijsten van de opdrachtgever

Zoals hiervoor in paragraaf 2.5. aangehaald heeft de opdrachtgever gesteld dat de monitoren deels aan moeten sluiten op de bestaande vragenlijsten waarmee verdiepende onderzoeken worden uitgevoerd naar veiligheidssituaties, van het RPC. De variabelen die uit de bestaande, verdiepende onderzoeken naar voren komen zijn: onveiligheidsgevoelens, slachtofferschap van delicten, overlast, vernieling/graffiti, winkeldiefstal, geweld, inbraak, brandveiligheid en investeringen in veiligheid.

2.6.5 keuzebepaling variabelen

Uit de voorgaande paragrafen blijken de volgende variabelen belangrijk te zijn voor het meten van de veiligheid: 'aantal werknemers, sector, branche, geografische ligging, zelfstandigheid onderneming, slachtofferschap delicten, frequentie voorkomende delicten, meervoudig slachtofferschap, melding van overlast, aangifte van delicten, ondervonden overlast, genomen veiligheidsmaatregelen, gemaakte kosten aan veiligheidsmaatregelen, schade door onveiligheid, onveiligheidsgevoelens, ontwikkelingen van de veiligheid, aanwezigheid risicobronnen, genomen maatregelen voor fysieke veiligheid en vormen van bedrijfsongevallen. Deze variabelen worden in de volgende paragraaf gebundeld in thema's waarmee de structuur van de meetinstrumenten wordt aangegeven.

2.7 Thema's

In de vorige paragrafen zijn de relevante variabelen opgespoord. Hierna worden deze variabelen gegroepeerd tot de thema's die in de meetinstrumenten aan bod zullen komen. Per thema wordt ingegaan op de inhoud en de belangen. Hoewel onderstaande thema's in beide meetinstrumenten zullen worden opgenomen kan de inhoud (of kunnen de onderwerpen) van een thema wel verschillen. Daarnaast kan de vraagstelling binnen het thema verschillen. De meetinstrumenten zijn terug te vinden in bijlage F (bedrijventerreinen) en bijlage G (winkelgebieden).

2.7.1 Thema kenmerken van de onderneming

Onder de kenmerken van de onderneming worden de algemene kenmerken van de onderneming vastgesteld, zoals de hoofdactiviteit, het aantal werknemers, de oppervlakte etc. Deze algemene kenmerken van de onderneming zijn van belang om onderling te kunnen vergelijken. Hieruit kan bijvoorbeeld geconcludeerd worden dat ondernemingen met een bepaalde hoofdactiviteit meer geconfronteerd worden met criminaliteit dan ondernemingen met een andere hoofdactiviteit. Deze variabelen zeggen op zichzelf nog helemaal niets over de daadwerkelijke veiligheidssituatie.

Binnen dit thema worden de volgende onderwerpen en variabelen behandeld:

- welk winkelgebied of bedrijventerrein de onderneming is gevestigd
- functie invuller
- type onderneming (alleen bij winkelgebieden)
- hoofdactiviteit van de onderneming
- aantal personeelsleden
- gemiddelde aanwezigheid van personen per openingsdag
- totale terreinoppervlakte (bij bedrijventerreinen)/ totale vloeroppervlakte (bij winkelgebieden)
- wel/of niet lid van een plaatselijke ondernemingsvereniging
- deelname aan KVO

2.7.2 Thema slachtofferschap

Onder slachtofferschap delicten worden de ondernemingen gevraagd of zij in de afgelopen 12 maanden slachtoffer zijn geweest van strafbare feiten. Een onderneming is slachtoffer van een delict wanneer de onderneming zelf wordt getroffen door dat delict.

Om de veiligheid in kaart te brengen is het van belang om te vragen hoe frequent ondernemers slachtoffer zijn geweest van een bepaald delict. Hierdoor kunnen bedrijventerreinen en winkelgebieden onderling vergeleken worden, waardoor er een beeld ontstaat in welk gebied de meeste delicten plaatsvinden etc.

De delicten die voor kunnen komen zijn voor beide meetinstrumenten bijna hetzelfde. Bij het meetinstrument voor winkelgebieden wordt gevraagd hoe vaak het delict winkeldiefstal is voorgekomen, omdat op bedrijventerreinen vrijwel geen winkels gevestigd zijn zal er daar niet naar gevraagd te worden.

Binnen dit thema worden de volgende onderwerpen/variabelen ten aanzien van delicten behandeld:

- frequentie van voorgekomen delicten
- doen van aangifte

2.7.3 Thema overlast

Onder overlast worden ondernemers gevraagd of zij in de afgelopen 12 maanden één of meerdere van de genoemde vormen van overlast hebben ondervonden. Overlast is gedrag waar de onderneming (uzelf, personeelsleden en klanten) last van heeft, zoals rondhangen, lawaai veroorzaken, rommel maken etc.

Om de veiligheid in kaart te brengen is naast de frequentie van delicten van belang om te weten in welke mate

- mate van ondervonden overlast
- doen van melding

2.7.4 Thema gevolgen

Wanneer een ondernemer slachtoffer is geworden van een delict dan gaat dit gepaard met gevolgen, zoals materiële schade (financiële schade) maar ook immateriële schade, bijvoorbeeld ziektemeldingen van personeel, verslechtering van de sfeer etc.

De materiële schade die veroorzaakt wordt door criminaliteit is een indicator om te zien in welke mate een onderneming, bedrijventerrein of winkelgebied slachtoffer is van criminaliteit en of deze toe- of afneemt. De materiële schade kan gekoppeld worden aan de genomen veiligheidsmaatregelen of het slachtofferschap van delicten. Het kan bijvoorbeeld blijken dat de schade het grootst is bij bepaalde delicten, waardoor prioritering in de aanpak van delicten mogelijk wordt. Daarnaast kan het effect van intensivering van veiligheidsmaatregelen op de schade worden vastgesteld. Binnen dit thema worden de volgende onderwerpen/variabelen behandeld:

- de materiële schade (financiële schade)
- immateriële schade

2.7.5 Thema (brand)veiligheids-/beveiligingsmaatregelen

Ondernemers kunnen zichzelf proberen te beschermen tegen criminaliteit en onveiligheid door diverse (collectieve) (brand)veiligheids-/beveiligingsmaatregelen te nemen. Deze maatregelen moeten er onder andere voor zorgen dat mensen afgeschrikt worden om crimineel gedragingen uit te voeren. (Brand)veiligheids-/beveiligingsmaatregelen hebben veelal een preventieve werking. Voorbeelden van dit soort maatregelen zijn: camerabewaking, sloten op de deuren en ramen, alarm, productbeveiliging etc.

In dit onderzoek wordt getracht een weergave te geven van de veiligheidssituatie op bedrijventerreinen en in winkelgebieden. Zoals gezegd hebben (brand)veiligheids-/beveiligingsmaatregelen een preventieve werking. Wanneer op een bedrijventerrein of in een winkelgebied weinig (collectieve) preventieve maatregelen zijn genomen, terwijl het gepleegde aantal delicten groot is dan kunnen de beperkte maatregelen oorzaak zijn van dat feit. (Brand)veiligheids-/beveiligingsmaatregelen kunnen dus effect hebben op het criminaliteitscijfer.

Ook kunnen bepaalde maatregelen effect hebben op voorkoming van een specifiek delict. Dit zal uit de analyse van de uitkomsten van het meetinstrument en mogelijke analyse van het aantal meldingen en aangiftes uit politiegegevens kunnen blijken. Samenvattend kan gezegd worden dat met dit thema de effecten van (brand)veiligheids-/beveiligingsmaatregelen beoordeeld kunnen worden.

Binnen dit thema worden de volgende onderwerpen/variabelen behandeld:

- genomen veiligheids-/beveiligingsmaatregelen
- genomen brandveiligheidsmaatregelen
- gemaakte financiële kosten ten aanzien van (brand)veiligheids-/beveiligingsmaatregelen
- gebruikmaking van collectieve veiligheids-/beveiligingsmaatregelen

2.7.6 Thema onveiligheidsgevoelens

Onveiligheidsgevoelens zijn een vorm van subjectieve veiligheid. Het gaat om het gevoel van een persoon waarbij deze van persoon tot persoon kunnen verschillen. De onveiligheidsgevoelens kunnen door veel oorzaken worden beïnvloed, denk hierbij aan de voorgekomen delicten, overlast etc. Er zal worden gevraagd naar de gevoelens van zowel de ondernemer als het personeel.

Naast de objectieve veiligheid speelt de subjectieve veiligheidsbeleving een voorname rol bij de beoordeling van de totale veiligheid op deze terreinen. Ondernemers kunnen op deze manier aangeven of zij zich onveilig voelen, waarom zij zich onveilig voelen en hoe onveilig zij zich voelen.

Binnen dit thema worden de volgende onderwerpen/variabelen behandeld:

- onveiligheidsgevoel binnen de onderneming
- onveiligheidsgevoel in directe omgeving van de onderneming
- belangrijkste problemen op het bedrijventerrein/in het winkelgebied
- onveiligste problemen op het bedrijventerrein/in het winkelgebied

2.8 Conclusie

De operationalisering van de geïdentificeerde variabelen en de groepering daarvan in onderzoeksthema's is geaccordeerd door de klankbordgroep. Op grond van de daarmee gemaakte selectie is een tweetal vragenlijsten ontwikkeld (bijlagen F en G). Één voor de bedrijventerreinen en één voor de winkelgebieden. Beide vragenlijsten zijn in de vorm van een webenquête voorgelegd aan de ondernemers uit de geselecteerde pilotgebieden; de bedrijventerreinen Havengebied (Enschede) en Eekte/Hazewinkel (Oldenzaal) en winkelgebieden Wierden, Enter en Enschede (centrum). Door middel van analyse kan achterhaald worden of de gegevens die zijn verkregen voldoende toereikend, betrouwbaar en valide zijn.

3 Methodologische evaluatie

3.1 Inleiding

Een van de doelen van het MVO-onderzoek is om twee monitoren te ontwikkelen waarmee de veiligheid van ondernemers in Twente kan worden gemeten: een monitor voor de veiligheid van ondernemers in *winkels in het centrum van Twentse dorpen en steden* en een monitor voor de veiligheid van *bedrijven op bedrijventerreinen*. De monitoren moeten geschikt zijn om zowel de objectieve veiligheid als de subjectieve veiligheid te meten. Deze beide veiligheidsaspecten hebben zowel betrekking op fysieke veiligheid als op sociale veiligheid. Een uitdrukkelijke wens van de opdrachtgever is dat de monitoring door middel van een webenquête plaatsvindt.

Aan de hand van deskresearch zijn in de eerste fase van de pilot twee pilotmonitoren ontwikkeld in het kader van een afstudeertraject van drie studenten Integrale Veiligheidskunde van de Saxion Hogescholen. In de tweede fase zijn met de pilotmonitoren metingen verricht onder Twentse ondernemers, één onder winkels in het centrum van steden en één onder ondernemers op een bedrijventerrein. De pilotmeting betreft een testfase van het meetinstrument en geen nulmeting. In de derde fase wordt de kwaliteit van pilotmonitor geëvalueerd door middel van de pilotmetingen onder Twentse ondernemingen. Die evaluatie van het meetinstrument wordt in dit hoofdstuk besproken.



Figuur 1 Drie fasen van de MVO-pilot

In deze evaluatie worden de pilotmonitoren beoordeeld op hun methodologische kwaliteit. De twee belangrijkste criteria voor die kwaliteit zijn *validiteit* en *betrouwbaarheid*. Een ander belangrijk criterium dat we in het ontwikkelingstraject van de Monitor Veilig Ondernemen hanteren is *gebruikersvriendelijkheid*. Dat resulteerde in de ranvoorwaarde dat de vragenlijst maximaal 10 minuten invultijd in beslag mag nemen. Op dit aspect gaan we in deze evaluatie niet verder in.

3.2 Validiteit

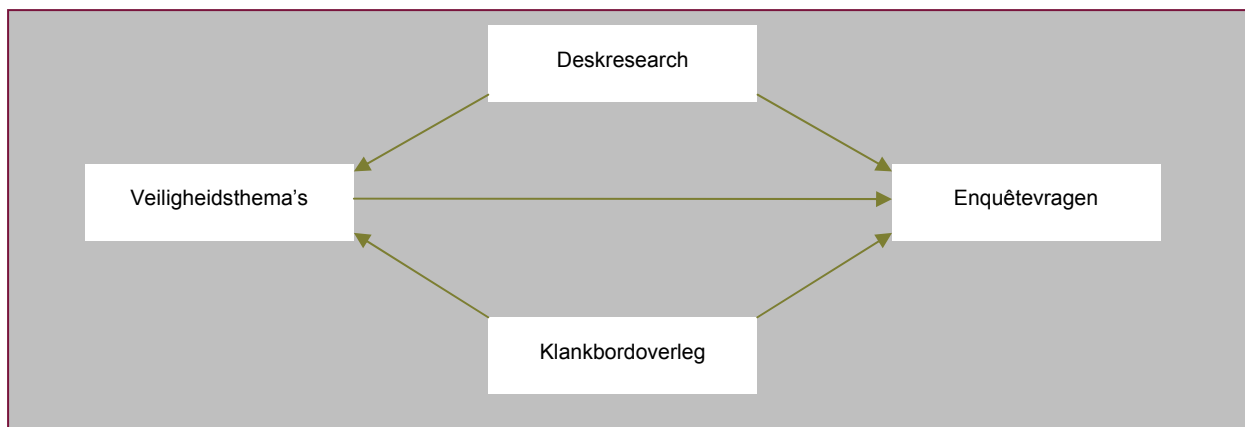
Met validiteit wordt bedoeld of met de monitoren daadwerkelijk objectieve en subjectieve veiligheid wordt gemeten. Ten eerste is het van belang dat de antwoorden van respondenten corresponderen met datgene wat we willen weten: validiteit van het meetinstrument. Ten tweede is het van belang dat de resultaten van de monitor representatief zijn voor de werkelijke verdeling van de gezochte populatiekenmerken: validiteit van de pilotmeting.

Methoden om uitspraken over de validiteit van het meetinstrument te kunnen doen, zijn: deskresearch, afstemming met opdrachtgever en inhoudelijk deskundigen, vergelijking uitkomsten MVO met uitkomsten van andere metingen, en methodologische analyse van de antwoordpatronen. Methoden om uitspraken over de validiteit van de pilotmeting te kunnen doen, zijn: vergelijking van het profiel van de MVO-steekproef met het profiel van de totale populatie, en non-responsanalyse. Hieronder bespreken we deze methoden voor het MVO-project.

3.2.1 Validiteit van het meetinstrument

Deskresearch. In de eerste fase van het project is deskresearch verricht in de vorm van literatuuronderzoek en onderzoek naar empirisch datamateriaal. Hoofdstuk 2 van dit rapport beschrijft de bevindingen over de relevante theorieën en over de opzet en uitkomsten van eerder empirisch onderzoek. Door middel van een causaal veldmodel is inzichtelijk gemaakt wat de globale aandachtsgebieden zijn voor MVO. Een indeling in inhoudelijke thema's bakent preciezer af om welke variabelen het gaat en tenslotte heeft een operationalisering in enquêtevragen plaatsgevonden.

Klankbordoverleg. Het overleg tussen opdrachtgever en inhoudelijk betrokkenen en deskundigen heeft plaats gehad in de vorm van een aantal klankbordoverleggen. Daarin zijn de uitkomsten van de deskresearch aan de orde gekomen. Zowel de thematische indeling van 'veiligheidsvariabelen', als de operationalisering van de veiligheidsthema's in enquêtevragen zijn daarin besproken. De invulling van de precieze keuze en formulering van de enquêtevragen heeft plaatsgehad binnen de randvoorwaarden van de wensen van de klankbordgroep. Dit resulteerde in een aantal inhoudelijke thema's en in een operationalisering van die thema's in enquêtevragen, zie figuur 2.



Figuur 2 Schematische weergave validering MVO

Correlatie met ander datamateriaal. Indien er metingen zijn uit ander onderzoek met gelijke of vergelijkbare items én vergelijkbare populaties, dan zou de correlatie tussen de cijfers uit die onderzoeken en uit de MVO-pilots hoog moeten zijn. Dit wordt ook wel *triangulatie* genoemd. Hoe hoger deze correlatie, des te groter de kans dat validiteit van het meetinstrument in orde is. Vaak zijn exact gelijke items niet aan de orde, laat staan dat de populatie precies overeenkomt. Dat maakt het lastig om de validiteit door middel van eerder onderzoek (een vorm van deskresearch) vast te stellen.

Voor de MVO-pilot is voor vergelijkend cijfermateriaal in eerste instantie gedacht aan cijfers uit het bedrijfsprocessensysteem van de politie (BPS). Daarin zijn alle meldingen en aangiften verwerkt van strafbare feiten. Deze gegevens zijn geordend per gebied en de basiseenheid is het delict. Dat wil zeggen dat alleen bekend is hoe vaak aangifte is gedaan van een bepaald delict in een bepaalde periode, maar dat niet bekend is om hoeveel aangevers het gaat. Bovendien zijn de gegevens van BPS niet gekoppeld aan ondernemingen, maar aan alle panden in het gebied en ook aan de openbare ruimte in dat gebied. (Een geweldpleging in een bepaald gebied in BPS kan betrekking hebben op een voorbijganger van een onderneming in dat gebied, maar heeft als zodanig geen relatie met die onderneming.) De cijfers van de MVO-pilot hebben als basiseenheid de ondernemingen. Cijfers over delicten worden met de MVO gerelateerd aan het aantal ondernemingen in de steekproef. Er dus geen geschikte basis om de cijfers van BPS te vergelijken met die van MVO.

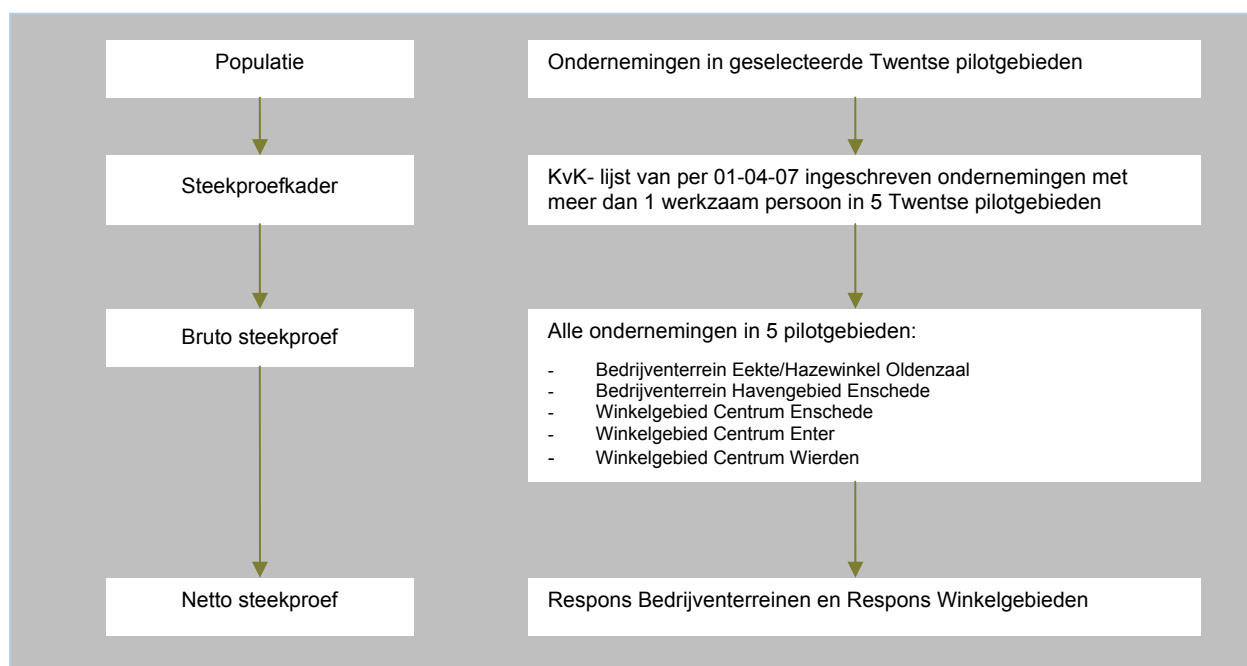
Een groot onderzoek op het gebied van veiligheid en ondernemen is dat van TNS-Nipo. Over de periode 2004 tot en met 2006 is cijfermateriaal beschikbaar voor een steekproef van ondernemingen in heel Nederland. Dit onderzoek heeft een andere populatie, omdat het zich niet in het bijzonder richt op bedrijven op bedrijventerreinen of op winkels in stadscentra. Voor de populaties die wel enigszins overeenkomen (detailhandel bij TNS-Nipo en Winkels in winkelgebieden bij MVO) is het nadeel dat de onderzochte delicten niet overeenkomen met die van de MVO. TNS-Nipo onderzoekt bijvoorbeeld diefstal, maar maakt daarbij geen onderscheid of het gaat om winkeldiefstal of overige diefstal; er wordt ook geen onderscheid gemaakt tussen diefstal door eigen personeel en diefstal door derden.

Voor uitspraken over validiteit kunnen we met triangulatie dus niet goed terecht bij voorgaand onderzoek. We mogen daaruit concluderen dat de meerwaarde van MVO ook geïllustreerd is: er is op dit moment geen instrument met een vergelijkbare inhoud en populatie voor handen.

3.2.2 Validiteit van de pilotmeting

Steekproef versus populatie. Voor de validiteit van de gemeten uitkomsten is het niet alleen van belang dat de juiste vragen worden gesteld, maar ook of de steekproef representatief is. Bij een representatieve steekproef mogen de steekproefkenmerken gegeneraliseerd worden naar de populatie.

De populatie van de MVO-pilot wordt gevormd door een selectie van Twentse ondernemingen op bedrijventerreinen, en van winkels in en nabij het centrum van Twentse stadskernen. Vanuit de opdrachtgever behoorden 8 Twentse steden en 9 Twentse bedrijventerreinen tot de mogelijke bruto steekproef. Gaandeweg de eerste fase van het onderzoek is deze selectie ingekrompen tot een tweetal bedrijventerreinen (Havengebied Enschede en Eekte/Hazewinkel te Oldenzaal) en 3 steden (Enschede, Enter en Wierden). Deze pilotgebieden zijn volledig aangeschreven, waardoor de bruto steekproef samenvalt met het steekproefkader. De stappen van populatie naar netto steekproef staan in figuur 3 schematisch weergegeven.



Figuur 3 Van populatie naar netto steekproef

Voor uitspraken over de representativiteit van de pilotmetingen ligt het voor de hand om een vergelijking te maken van de relatieve frequentieverdeling van bedrijfstak en bedrijfsomvang. Deze cijfers zijn bij de Kamer van Koophandel aanwezig. De vergelijking van de ondernemingen in de steekproef met die in de populatie op omvang van het personeelsbestand is echter niet mogelijk. Personeel op afroep en allerhande overige constructies om personeel in te zetten zonder vast contract, maken dat de cijfers van KvK een systematische onderschatting geven van het werkelijke personeelsbestand.

Wat wel tot de mogelijkheden behoort is het nagaan hoe de steekproefkenmerken zich verhouden tot de uiteindelijke operationele populatie wordt duidelijk door middel van een vergelijking van het type ondernemingen op basis van BIK-codering. In tabel 1 zijn de frequentieverdelingen voor de bruto steekproef en voor de netto steekproef uiteengezet.

Op basis van tabel 1 is de steekproef redelijk representatief te noemen voor zowel bedrijventerreinen als winkelgebieden: zie onderstaande frequentieverdelingen. Een opvallende afwijking is in het segment van de modewinkels te vinden: deze zijn ten opzichte van de bruto steekproef ondervertegenwoordigd in de netto steekproef (25% versus 10%). Een vergelijkbaar verschil treedt op in de categorie 'overige detailhandel' (40% bruto steekproef, 24% netto steekproef). Dit verschil is deels het gevolg van categorieën die zijn opgenomen in de pilotmonitor voor winkels, terwijl deze niet in de BIK-codering van de Kamer van Koophandel voorkomt.

Hoofdbedrijfsactiviteit Bedrijven	Bruto steekproef	Netto steekproef	Hoofdbedrijfsactiviteit Winkels	Bruto steekproef	Netto steekproef
Industrie	22	23	Levensmiddelen	12	13
Bouw	12	15	Persoonlijke verzorging	-	3
Groothandel	24	28	Warenhuis	1	0

Nonresponsanalyse. De respons van ondernemingen vormt de netto steekproef (zie figuur 3). In veel onderzoek heeft de respons andere kenmerken dan de non-respons. Om te onderzoeken op welke manier de respons in de MVO-pilot mogelijk verschilt van de non-respons is een non-responsonderzoek gehouden. Daarin zijn ondernemingen telefonisch benaderd en aan de ondernemingen die niet in de pilotmeting hebben geparticipeerd is per telefoon een aantal vragen gesteld. In figuur 4 is een overzicht opgenomen van het aantal ondernemingen in de bruto steekproef, in de responsgroepen en in de non-responsgroep.

Bruto steekproef	684 ondernemingen op een bedrijventerrein: - Eekte/Hazewinkel: N = 362 - Havengebied Enschede: N = 322	477 winkels in stadscentra: - Enschede centrum: N = 311 - Enter: N = 49 - Wierden: N = 117
Netto steekproef	102 ondernemingen op een bedrijventerrein: - Eekte/Hazewinkel: n = 48 - Havengebied Enschede: n = 54	54 winkels in stadscentra: - Enschede centrum: n = 30 - Enter: n = 7 - Wierden: n = 17
Non-respons	Van 1007 ondernemingen hebben er 57 aan het non-responsonderzoek meegedaan	
	Reden non-respons:	Geen tijd 28%
		Geen nut (uitkomsten worden niet gebruikt) 12%
		Het is al veilig genoeg 12%
		Te veel enquêtes ingevuld laatste tijd 36%
		Overige redenen 12%

Figuur 4 Aantallen ondernemers in: de brute steekproef, de netto steekproef en de non-responsgroep.
Percentage deelnemers in non-responsgroep per reden voor non-respons.

In het non-responsonderzoek is gevraagd naar de reden van het niet invullen van de vragenlijst van MVO, hoe vaak men slachtoffer is geweest van een delict en in welke mate men zich onveilig voelt in de eigen onderneming. De vraag over het aantal keren slachtofferschap leverde een te divers antwoordpatroon op om voor verdere analyse te kunnen gebruiken. De frequentieverdeling van de redenen voor non-respons zijn af te lezen in figuur 4. Daaruit blijkt dat de meeste ondernemers leiden aan enquêtemoeheid; zij geven aan dat zij de laatste tijd al te veel vragenlijsten hebben ingevuld (36%). Tijdgebrek is een andere belangrijke reden om de enquête niet in te vullen. Door 12% van de non-responsdeelnemers wordt genoemd dat het al veilig genoeg is. Op basis daarvan zou verwacht kunnen worden dat ondernemers in de steekproef zich minder veilig voelen dan ondernemers in de non-respons. Deze verwachting

hebben we getoetst door de antwoordpatronen van veiligheidsgevoelens voor de steekproef en de non-responsgroep te vergelijken.

In tabel 2 is de absolute en relatieve frequentieverdeling opgenomen voor het veiligheidsgevoel in de non-respons en in beide pilotgroepen. In de categorie 'onveiligheid' is de non-responsgroep sterker vertegenwoordigd dan de beide pilotgroepen (9% versus 1% respectievelijk 2%). Dit vertaalt zich in een evenredige ondervertegenwoordiging van de non-responsgroep in de categorie 'zeer veilig' (18% versus 31% respectievelijk 27%).

Tabel 2	Veiligheidsgevoel: aantal en percentage ondernemingen voor non-respons, pilot bedrijventerreinen en pilot winkelgebieden 1= zeer veilig, 2= veilig, 3= onveilig, 4= zeer onveilig ** = significant met p <0,001							
Veiligheidsgevoel	Non-respons		Bedrijven		Winkels			
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage		
Zeep onveilig	0	0	0	0	0	0		
Onveilig	4	9	1	1	1	2		
Veilig	33	73	67	68	37	71		
Zeep veilig	8	18	30	31	14	27		
Totaal	45	100%	98	100%	52	100%		
	Non-respons		Bedrijven		Winkels		Vergelijking groepen	
Gemiddeld veiligheidsgevoel	2,00		1,71		1,77		Bedrijven versus winkels	
							Non-respons versus bedrijven	
							Non-respons versus winkels	

Om een beeld te krijgen van de significantie van deze verschillen is een t-test uitgevoerd voor de variabele veiligheidsgevoel op een vierpuntsschaal. In tabel 2 staan de uitkomsten van deze analyse vermeld. Terwijl de mate waarin men zich in een onderneming onveilig voelt niet significant verschilt tussen pilotgroep-bedrijven en pilotgroep-winkels (1,77-1,71 met $p=0.545$), is het verschil tussen non-respons en pilotgroep-bedrijven wel significant (2,00-1,71 met $p=0.009$). Hoewel het verschil klein is, duidt het op een lichte overschatting van het gevoel van veiligheid onder de steekproef met bedrijven, ofwel: in werkelijkheid voelt men zich op bedrijventerreinen iets minder veilig, dan op basis van de MVO-pilot wordt geconcludeerd.

Kwaliteit van de vragen m.b.t. validiteit. Bij evaluatie van de MVO-vragen kan gekeken worden naar onverwachte antwoordpatronen. Bij extreme vraaggebonden non-respons, bijvoorbeeld, is het raadzaam na te gaan of de vraag onduidelikheden of overbodige antwoordcategorieën bevat. Op basis van een dergelijke inspectie van de vragen trekken we een aantal conclusies:

- 1) Voor een beter inzicht in de spreiding van de antwoorden kan de vraag over de financiële gevolgen van delicten beter als een tweeledige vraag met open antwoord aangeboden worden. De vraag luidt dan: Heeft u kosten ten gevolge van delicten? Zo ja, hoe hoog zijn die kosten? In de huidige vragenlijst is ten gevolge van een te ruime eerste antwoordcategorie (schade tot €10.000,-) weinig variatie in de antwoorden.
- 2) Het zou meer inzicht in de financiële gevolgen geven, indien de vraag over kosten gekoppeld wordt aan een vraag over de omzet van de onderneming.
- 3) Alle vragen waarin een verwijzing zit naar een causale relatie kunnen beter uit de vragenlijst verwijderd worden, ofwel anders geformuleerd worden. De vragen over immateriële schade ten gevolge van delicten en/of overlast zijn een voorbeeld hiervan. Bijvoorbeeld vraag 15: Hoe vaak is het voorgekomen dat de sfeer in de onderneming is verslechterd als gevolg van onveiligheidsgevoelens? Deze vraag kan beter luiden: In hoeverre denkt u dat onveiligheidsgevoelens in uw onderneming een negatieve invloed hebben op de sfeer in uw bedrijf? Daarnaast zou deze vraag gekoppeld moeten worden aan een vraag waaruit blijkt dat überhaupt sprake is van onveiligheidsgevoelens, zoals vraag 21: Hoe veilig hebben u en/of uw personeel zich in de afgelopen 12 maanden gevoeld?
- 4) Vragen over de subjectieve veiligheid ten aanzien van fysieke veiligheid, ofwel de veiligheidsbeleving van fysieke veiligheidsaspecten, zijn niet in de monitor opgenomen. Deze veiligheidsbeleving wordt echter niet in andere monitoren meegenomen. Het opnemen van vragen over dit aspect zou de meerwaarde van de huidige ontwikkelde monitor nog meer verhogen.

3.3 Betrouwbaarheid

Voor betrouwbaarheid is het van belang dat er genoeg eenheden in de steekproef zitten. Voor het doen van uitspraken over veiligheid van ondernemers moeten daarom bij elke meting door MVO voldoende ondernemingen responderen. Of de steekproefomvang voldoende is, hangt van een tweetal factoren af: populatieomvang en de steekproefomvang. Beide aspecten zetten we hieronder uiteen. Daarnaast besteden we aandacht aan de formulering van de vragen met betrekking tot betrouwbaarheid.

Populatieomvang. Ten eerste speelt het totale aantal ondernemers in de populatie en deelpopulaties een rol. Voor kleine populaties ($N < 100$) geldt dat het relatieve aantal ondernemingen dat respondeert groot moet zijn, met een minimum van 25 ondernemingen. Voor grotere populaties geldt dat het absolute aantal ondernemingen groter moet zijn, met een efficiënt maximum van ongeveer 300 ondernemingen voor populaties tussen 1000 en 100.000 ondernemingen. Hoe meer uitspraken gedaan moeten worden voor deelpopulaties, hoe meer ondernemingen in de steekproef moeten zitten. Indien uitspraken per bedrijfstak gewenst zijn, dan geldt voor elke bedrijfstak opnieuw een minimum van 30 ondernemingen. Gezien het voordeel om op zijn minst voor twee subgroepen een uitspraak te doen geldt per gebied een wenselijke steekproefomvang van 50 ondernemingen.

Populatieomvang MVO-pilot. In onderzoek wordt veel gewerkt met zogenaamde betrouwbaarheidsintervallen en nauwkeurigheidsmarges. Een betrouwbaarheidsinterval heeft betrekking op de kans dat een steekproefkenmerk (percentage of gemiddelde) binnen bepaalde nauwkeurigheidsmarges valt. Vaak wordt een 95%-betrouwbaarheidsinterval gehanteerd en een 5% nauwkeurigheidsmarge, waarmee de kans 95% is dat een gevonden steekproefkenmerk valt binnen 2,5% aan beide zijden van het geschatte steekproefkenmerk. Indien de steekproefomvang het toelaat, kan bijvoorbeeld voor een steekproefpercentage van 38% geconcludeerd worden dat de kans 95% is dat het populatiekenmerk tussen 35,5% en 40,5% ligt. Hoe hoger de gewenste betrouwbaarheid, hoe groter de steekproef moet zijn.

De populatieomvang van bedrijven op bedrijventerreinen is in deze pilot 684 ondernemingen en de populatieomvang voor winkelgebieden is in deze pilot 477 winkels (zie ook figuur 4). Om uitspraken te kunnen doen met een betrouwbaarheid van 95% zou een steekproef van 245 ondernemingen en 211 winkels gewenst zijn. Dit betekent een steekproef fractie van respectievelijk 36% en 44%. Naarmate er meer gebieden aan de Monitor Veilig Ondernemen zullen meedoen, hoe hoger de betrouwbaarheid van de MVO-gegevens. Betrouwbare uitspraken per deelgebied zullen echter lastiger te realiseren zijn indien de responspercentages aan de lage kant zijn.

Steekproefomvang MVO-pilot. In de MVO-pilot zijn ondernemingen op twee manieren benaderd. Ten eerste heeft iedere ondernemer in de bruto steekproef een brief ontvangen met een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. In die uitnodiging stond een link vermeld die de ondernemer kon overtypen als internetadres en een wachtwoord om toegang tot de webenquête te verkrijgen. Ten tweede heeft een deel van de ondernemers óók een e-mail ontvangen, waarin een e-mail link stond. Door op die e-mail link te klikken kreeg een respondent direct toegang tot de website om de enquête in te vullen. Zowel door middel van de link in de brief als in de e-mail was het slechts één keer mogelijk om de enquête in te vullen. Aan het eind van de vragenlijst werd de respondent gevraagd of hij een voorkeur heeft voor een link per e-mail of voor een link per brief.

Voor de betrouwbaarheid is het van belang om na te gaan welke methode de meeste respons genereert. Daartoe zijn de responscijfers berekend op basis van de gegevens over de bruto en netto steekproef. Een overzicht van deze gegevens staat in de tabellen 3a en 3b.

In totaal hebben 137 bedrijven op een bedrijventerrein alleen een link per brief ontvangen en 534 bedrijven hebben tevens een link per e-mail ontvangen (zie tabel 3a). Voor de respons van beide bedrijventerreinen geldt dat de bedrijven relatief meer per brief hebben gerespondeerd dan per e-mail: in het Havengebied heeft 37% van de bedrijven die alleen een brieflink hebben ontvangen gerespondeerd versus 12% van de e-mailontvangers die per e-mail hebben gereageerd; in Eekte/Hazewinkel heeft 31% van degenen die een brieflink hebben ontvangen gerespondeerd versus 9% respons onder e-mailontvangers.

Uit tabel 3b is af te lezen dat voor winkels in Enschede de respons onder e-mailontvangers juist hoger is dan onder winkels die alleen een brieflink kregen: de respons is 15% onder e-mailontvangers (in totaal zijn 91 e-mail links verstuurd) versus 8% onder degenen die alleen een brieflink hebben ontvangen (in totaal hebben 376 winkels alleen

een brieflink ontvangen). Aan winkeliers in Wierden en Enter zijn alleen brieven verstuurd, waardoor in deze gebieden alleen respons via brieflinks is.

Een verklaring voor de hogere respons per e-mail onder winkeliers kan zijn dat in de meeste winkels geen computer aanwezig is, zodat de brieflink niet op internet kan worden ingetypt op de locatie waarnaar de brieflink is verzonden. De e-mail die per e-mail is verzonden is daarentegen per definitie verzonden naar de locatie waar ook de webenquête kan worden ingevuld. Dat kan in veel gevallen een kantoor elders zijn alwaar de geadresseerde zijn administratie heeft. Met dit verschil hebben bedrijven op bedrijventerreinen niet te maken, omdat daar in de meeste gevallen computers met toegang tot internet aanwezig zijn.

Tabel 3a Respons van de bruto steekproef per benadering van MVO-bedrijventerreinen, en percentage ondernemingen met voorkeur voor e-mail link boven brieflink per gebied.						
	Havengebied Enschede		Eekte/Hazewinkel Oldenzaal		Totaal Bedrijven	
	%	n	%	n	%	n
Respons op totaal aantal verstuurd brieflink (N= 534)	12	28	9	27	10	55
	37	26	31	21	34	47
Totaal	17	54	13	48	15	102
	77	40	87	40	78	80

Tabel 3b Responspercentage van de bruto steekproef per benadering van MVO-winkelgebieden, en percentage ondernemingen met voorkeur voor e-mail link boven brieflink per gebied.						
	Stad Enschede		Stad Wierden		Stad Enter	
	%	n	%	n	%	n
Respons op totaal aantal verstuurd brieflinks (N= 376)	15	14				
	8	16	15	17	15	7
Totaal	10	30	15	17	15	7
	67		77		0	
						11 54

Hoewel de respons voor bedrijventerreinen hoger is via een link per brief, geven de ondernemers van beide bedrijventerreinen aan een voorkeur te hebben om per e-mail benaderd te worden. Dit lijkt in tegenspraak te zijn met de hogere respons via brieflinks. Een verklaring voor deze paradox kan zijn dat een deel van het e-mailbestand verouderde e-mailadressen bevat, met tot gevolg dat bedrijven geen toegang hebben tot de aangeboden e-mail link en daarvoor in de plaats gebruik maken van de aan iedereen aangeboden brieflink.

Kwaliteit van de vragen m.b.t. betrouwbaarheid. Zoals voor validiteit is gekeken naar de kwaliteit van de vragen in de MVO, kunnen we de vragen ook bestuderen op een aantal zaken die de betrouwbaarheid kunnen beïnvloeden. Vragen met grote non-respons kunnen wellicht geherformuleerd worden of moeten misschien liever niet in de monitor worden opgenomen. Daarnaast is het achteraf bij de respondent checken van gegevens een optie om de betrouwbaarheid van foutgevoelige gegevens te verhogen. Hieronder volgt een aantal aandachtspunten met betrekking tot de kwaliteit van de vragen in relatie tot betrouwbaarheid:

- 1) Er is een aantal vragen die zelfs bij redelijke deelsteekproefaantallen ($n \geq 50$), een te lage respons opleveren, zoals de vragen die gaan over de angst zijn voor delicten en overlast (vraag 22 en 24). Dit heeft te maken met de *routing* door de vragenlijst: het zal een relatief kleine hoeveelheid bedrijven zijn waar men zich onveilig of zeer onveilig voelt. Daardoor is de groep respondenten die naar de bijbehorende vragen over de angst voor delicten en overlast nog kleiner. Pas bij grote aantallen ondernemingen die zich (zeer) onveilig voelen is er een kans dat de respons op gefilterde vragen voldoende is voor een betrouwbaar beeld.
- 2) In het kader van validiteit is anonimiteit wenselijk, zodat geen vertekening optreedt in vragen naar gevoelige informatie, zoals omvang van schadeposten, fraude of omzetcijfers. Het is echter voor de betrouwbaarheid een

groot voordeel wanneer bedrijven benaderd kunnen worden om sterk afwijkend antwoordgedrag te kunnen verifiëren.

- 3) Een andere optie is dat niet de onderneming zelf wordt benaderd om de gegevens te verifiëren, maar dat er een *pop-up* verschijnt bij het invullen van de webenquête zodra een antwoord wordt gegeven waarvan de waarschijnlijkheid twijfelachtig is. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn bij opgegeven aantallen delicten die groter zijn dan drie keer de standaarddeviatie van de steekproef van een eerdere meting. In de pop-up kan aan de respondent bijvoorbeeld gevraagd worden: *U heeft 1500 inbraken als antwoord gegeven, is dat juist?* Een dergelijke controlevraag heeft tot gevolg dat het programma Paration niet toereikend is voor een MVO-webenquête.
- 4) Het is de moeite waard om te verkennen welke mogelijkheden *software-technisch* haalbaar zijn. Zo verdient het bijvoorbeeld de voorkeur dat er software voor de webenquête wordt gebruikt waar geen vraaggebonden non-respons mogelijk is. Ook met betrekking tot de routing is nog ruimte voor optimalisatie.

3.4 Aanbevelingen

Een opvallende conclusie van de methodologische evaluatie is dat cijfers over bedrijventerreinen en winkelgebieden nog niet voorhanden zijn. Cijfers uit het bedrijfsprocessensysteem van de politie bevatten tevens alle delicten die in de openbare ruimte zijn gepleegd en in aanpalende woningen die tussen winkels in winkelgebieden liggen. Nationale cijfers zijn meestal per bedrijfstak verzameld en niet voor territoriaal afgebakende gebieden met specifieke functie, zoals een bedrijventerrein of een winkelgebied. Deze cijfers leveren daardoor weinig handvatten voor veiligheidsbeleid en preventiebeleid door gemeenten en belangenbehartigers, zoals ondernemersverenigingen en regionale platforms criminaliteitbeheersing.

Met betrekking tot de respons in de pilotmeting en met betrekking tot enkele bevindingen over de vraagstelling doen we in deze paragraaf enkele aanbevelingen.

Responsverhoging. Uit de methodologische evaluatie komt met name naar voren dat de respons op de Monitor Veilig Ondernemen verhoogd moet worden. Gestreefd zou moeten worden naar een respons van ongeveer 250 ondernemingen en 215 winkels voor de totale populatie van bedrijventerreinen en winkelgebieden. Om uitspraken over deelgebieden te kunnen doen, zijn minimaal 25 waarnemingen per deelgebied nodig voor enkelvoudige frequentie-analyses; zodra twee variabelen samen worden geanalyseerd is een veelvoud van 25 gewenst. Indien gestratificeerde steekproeven worden getrokken met de beoogde minimale respons, is het voor de validiteit van belang dat de deelgebieden evenredig zijn vertegenwoordigd binnen de steekproef. Voor de Monitor Veilig Ondernemen is het zinvol te streven naar ongeveer 50 ondernemingen per deelgebied. Daarom volgen hieronder enkele aanbevelingen om de respons in vervolgmetingen te verhogen:

1. Maatregelen om de respons te verhogen moeten vooral worden gezocht in een goede publiciteit naar de ondernemingen toe. Dat is in de MVO-pilot niet of te weinig gestalte gegeven. Van belang is dat zowel communicatie via ondernemersverenigingen plaatsvindt, waaronder het RPC, als via de lokale en regionale media.

2. De monitor is bedoeld om als een veiligheidsverbeterings-instrument te functioneren. Via KVO-ondernemingen kan daarom worden gecommuniceerd dat het keurmerk samengaat met een 'inspanningsverplichting' voor deelname aan de monitor. KVO staat namelijk niet alleen voor voldoende inspanning voor een veilige onderneming(somgeving), maar ook voor het transparant maken van de stand van zaken op het gebied van veiligheid op de lange termijn. Op deze wijze kan voorkomen worden dat KVO een administratief moment wordt. De monitor speelt een cruciale rol in het cyclische proces van veiligheidsverbetering.

Een inspanningsverplichting kan met KVO geïntegreerd worden in de evaluatie van tien maatregelen die in het startpakket winkeliers geïntroduceerd worden.

3. Een derde manier om respons te verhogen is te investeren in een namenbestand van monitor-contactpersonen bij ondernemingen voor benadering bij een steekproef. Het idee daarachter is dat iemand binnen een onderneming persoonlijk wordt benaderd om periodiek de vragenlijst in te vullen. Door het persoonlijke contact ontstaat binding aan de monitor. Bovendien is binnen een onderneming meteen duidelijk voor wie de vragenlijst is bedoeld, wat

responsverhogend werkt. Tenslotte leert de monitor-contactpersoon de veiligheidssituatie van de onderneming steeds beter kennen, wat de validiteit en betrouwbaarheid van de monitor verhoogt.

Het voordeel hiervan boven alleen een KVO-inspanningsverplichting is dat ook bedrijven die niet het Keurmerk Veilig Ondernemen hebben ook bereikt worden. Het nadeel is dat het verloop van ondernemingen en winkels leidt tot relatief intensief onderhoud van de namenlijst.

4. Een zorgvuldig samengesteld panel van ondernemers is een vierde mogelijkheid om de respons te verhogen. Het verschil met monitor-contactpersonen in optie 3 is dat geen steekproef plaatsvindt, maar dat een vaste, representatieve groep telkens de monitor invult. Het grote voordeel van panelonderzoek is dat veranderingen in de tijd niet verstoord worden door kenmerken van de steekproef. Paneluitval zorgt ervoor dat ook in deze optie het onderhoud van het panel een intensieve inspanning vergt.

5. Op basis van de analyse van responscijfers per type link naar de webenquête, is het gunstiger een e-maillink naar de webenquête voor winkels te sturen: de responspercentages zijn hoger met e-maillinks en er is een sterke voorkeur voor een e-maillink in Enschede en Wierden. Bedrijven op bedrijventerreinen geven ook aan een voorkeur voor een link per e-mail te hebben (80%), maar de respons is minstens 3 keer zo hoog onder respondenten die alleen een link per brieflink hebben ontvangen. Het lijkt erop dat het op de lange termijn aan de wensen van de ondernemers tegemoet komt om in ieder geval ook een link per e-mail te sturen.

Vraagstelling. Zowel met betrekking tot betrouwbaarheid als met betrekking tot validiteit is een aantal constatering gedaan over de vraagstelling in de monitoren. Ten aanzien van de vragen in de twee monitoren kunnen de volgende aanbevelingen worden gedaan:

1. Herformulering van de vraag over de financiële gevolgen van delicten: *Heeft u kosten ten gevolge van delicten? Zo ja, hoe hoog zijn die kosten?* Deze vraag koppelen aan een vraag over de omzet van de onderneming.
2. Verwijdering van vragen met een verwijzing naar een causale relatie uit de vragenlijst. In verband met de minimalisering van de invultijd kunnen deze vragen beter plaats maken voor vragen die de meerwaarde van de monitoren nog meer verhogen, namelijk vragen over de veiligheidsbeleving van fysieke veiligheidsaspecten.
3. De vragen over de angst voor delicten en overlast (vraag 22 en 24) verwijderen uit de monitor. Deze vragen leveren te weinig respons op voor betrouwbare analyse en leveren relatief weinig informatie op.
4. Een *pop-up* met een controlevraag laten verschijnen bij het invullen van de webenquête zodra een antwoord wordt gegeven waarvan de waarschijnlijkheid twijfelachtig is. Als norm kan drie keer de standaarddeviatie van de vorige meting worden gebruikt.

Monitor Veilig Ondernemen

Eerste ronde

Saxion

Kenniscentrum Leefomgeving

december 2007

Monitor Veilig Ondernemen

Deelrapportage Pilot Bedrijventerreinen Havengebied Enschede en Eekte-Hazewinkel Oldenzaal

Saxion

Kenniscentrum Leefomgeving



december 2007

Inhoudsopgave

Inleiding		37
4	Uitkomsten pilotonderzoek Bedrijventerreinen	39
4.1	Achtergrond kenmerken bedrijventerreinen	39
4.2	Slachtofferschap delicten	41
4.3	Overlast	45
4.4	Gevolgen	47
4.5	Veiligheidsmaatregelen	49
4.6	Onveiligheidsgevoelens	51

Inleiding

Dit deelrapport is de eerste van twee twee deelrapporten in de eerste ronde in het kader van de pilot Monitor Veilig Ondernemen: 1. Rapportage Pilot Bedrijventerreinen; 2. Rapportage Pilot Winkelgebieden. De opzet en de evaluatie van de monitor zijn in het eerste rapport beschreven. Daarin wordt aangegeven dat de pilot is bedoeld om de monitor als meetinstrument te testen en dat de pilot niet is bedoeld als nulmeting van de deelnemende pilotgebieden. Dat willen we bij deze nog eens benadrukken, omdat de respons per deelgebied te laag is om betrouwbare uitspraken te kunnen garanderen. De deelrapporten voor winkels en bedrijventerreinen zijn vooral bedoeld om de uit de pilot beschikbare gegevens te administreren. De cijfers die in dit deelrapport worden vermeld zijn daarom ongeschikt voor benchmarking, en vormen vooral een globaal beeld voor de betrokken bedrijventerreinen. In de pilot Bedrijventerreinen zijn twee bedrijventerreinen betrokken. De meest opmerkelijke cijfers zijn hieronder weergegeven:

Highlights van Uitkomsten

Veilig tot zeer veilig gevoel	Bedrijventerreinen
Meest voorkomende delicten	98%
Bedrijven met ten minste 1 delict	Diefstal 46%
Gemiddeld aantal veiligheidsmaatregelen	Belediging 28%
Gemiddeld aantal brandveiligheidsmaatregelen	46%
Grootste problemen	6
	7
	Onderhoud parkeerplaatsen 39%
	Zwerfafval 38%

Tabel 4.1.1 Hoofdactiviteit van pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

Hoofdactiviteit	Bedrijventerrein					
	HA (n=53)		EH (n=48)		totaal (n=101)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Industrie	13	24	10	21	23	23
Bouw	6	11	9	19	15	15
Groothandel	20	38	8	17	28	27
Detailhandel food	1	2	-	-	1	1
Detailhandel non-food	2	4	3	6	5	5
Auto / reparatie	2	4	4	8	6	6
Horeca	0	-	0	-	0	-
Transport	1	2	3	6	4	4
Bank / verzekering	1	2	-	-	1	1
Zakelijke dienstverlening	6	11	6	13	12	12
Overige dienstverlening	1	2	5	10	6	6
Totaal	53	100	48	100	101	100

Tabel 4.1.2 Lidmaatschap van een ondernemersvereniging pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

Lid ondernemingsvereniging	Bedrijventerrein					
	HA (n=53)		EH (n=48)		totaal (n=101)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	27	51	13	27	40	40
Nee	26	49	35	73	61	60
Totaal	53	100	48	100	101	100

Tabel 4.1.3 Deelname KVO pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

Deelname aan KVO	Bedrijventerreinen					
	HA (n=44)		EH (n=39)		totaal (n=83)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	5	12	-	-	5	6
Nee	39	88	39	100	78	94
Totaal	44	100	39	100	83	100

Tabel 4.1.4 Redenen om niet mee te doen aan KVO volgens pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

Redenen om niet mee toe doen	Bedrijventerreinen					
	HA (n=39)		EH (n=39)		totaal (n=78)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Naar mijn mening is hier geen KVO-project gestart	14	36	20	51	34	44
Hoewel er een KVO-project gestart is, ben ik nooit gevraagd om mee te doen	3	8	3	10	6	8
Ik zie hierin geen voordelen	10	26	5	13	15	19
Beleid van de onderneming	4	10	2	5	6	8
Anders	8	20	10	26	18	23
Totaal	39	100	39	100	78	100

4 Uitkomsten pilotonderzoek Bedrijventerreinen

Dit hoofdstuk geeft de analyses weer van de veiligheidssituaties op/in de betreffende bedrijventerreinen en winkelgebieden. De in hoofdstuk twee behandelde thema's zijn uitgewerkt in webenquêtes. Deze webenquêtes hebben een respons behaald van 15% (bedrijventerreinen) en 11% (winkelgebieden). Tevens is er gekeken naar de aangifte en meldingsgegevens van de delicten en overlast die bij de politie Twente bekend zijn van de onderzochte gebieden. Achtereenvolgens worden nu de bevindingen uit de onderzochte bedrijventerreinen en winkelgebieden besproken.

4.1 Achtergrond kenmerken bedrijventerreinen

In de pilotfase van dit onderzoek de onderzochte bedrijventerreinen Havengebied Enschede en Eekte/Hazewinkel Oldenzaal. Van de 102 respondenten kwamen er 54 uit Havengebied Enschede en 48 uit Eekte/Hazewinkel Oldenzaal. Tabel 4.1.1 geeft de verdeling weer van de bedrijven naar de verschillende branches. Zoals in het voorgaande hoofdstuk 3 bij de methodologische verantwoording werd gemeld, vormt deze verdeling een representatieve afspiegeling van het bedrijven bestand.

In Havengebied Enschede is net iets meer dan de helft van de bedrijven (51%) lid van een plaatselijke ondernemersvereniging. In Eekte/Hazewinkel Oldenzaal is slechts 27% lid van een plaatselijke ondernemersvereniging. (Zie tabel 4.1.2).

In het Havengebied Enschede bestaat een KVO project. In de deelnemende bedrijfsterreinen uit Oldenzaal is dit niet het geval. Niet alle bedrijven lijken op de hoogte van het al dan niet bestaan van een KVO project (Tabel 4.1.4). Zo geeft 36% van de respondenten uit Havengebied Enschede aan dat volgens hen geen KVO project bestaat. KVO-projecten lijken voorts niet erg populair onder de bedrijven. Van de 53 bedrijven die aan dit onderzoek hebben meegedaan uit Havengebied Enschede geven slechts vijf bedrijven aan deel te nemen aan een KVO project (tabel 4.1.3). Van deze deelnemers verwachten twee deelnemers een positief effect van KVO terwijl twee andere deelnemers neutraal tegenover KVO staan. Op beide gebieden geven negen respondenten aan dat zij niet weten of het bedrijf meedoet aan het KVO-project. De meeste bedrijven die niet meedoen aan het KVO-project geven als reden dat er volgens hen geen KVO-project is gestart. Ook zijn veel ondernemers niet met KVO bekend of hebben er nog nooit van gehoord.

Tabel 4.2.1 Slachtofferschap delicten pilot bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte Hazewinkel (EH)

Delict	n	HA Aantal delicten	%	n	EH Aantal delicten	%	n	totaal Aantal delicten	%
Belediging	52	94	49	48	22	38	100	116	46
Vernieling/graffiti	52	18	9	48	8	14	100	26	11
Bedreiging	52	6	3	48	0	0	100	6	2%
Geweld zonder wapen(s)	52	0	0	48	0	0	100	0	0
Geweld met wapen(s)	52	0	0	48	0	0	100	0	0
Diefstal door derden	52	56	29	48	14	24	100	70	28
Diefstal door eigen personeel	53	3	2	48	3	5	101	6	2
Inbraak	52	7	4	48	5	8	100	12	5
Fraude/oplichting	52	6	3	48	5	8	100	11	4
Computercriminaliteit	51	3	2	47	2	3	98	5	2
Brandstichting	52	0	0	48	0	0	100	0	0
Overval	52	0	0	48	0	0	100	0	0
Totaal aantal delicten		193	100		59	100		252	100

Tabel 4.2.2 Aantal bedrijven waar het delict is voorgekomen pilot bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

Delict	N	HA Aantal bedrijven	%	N	EH Aantal bedrijven	%	N	totaal Aantal bedrijven	%
Belediging	52	8	15	48	6	13	100	14	14
Vernieling/graffiti	52	10	19	48	5	10	100	15	15
Bedreiging	52	4	8	48	0	0	100	4	4
Geweld zonder wapen(s)	52	0	0	48	0	0	100	0	0
Geweld met wapen(s)	52	0	0	48	0	0	100	0	0
Diefstal door derden	52	15	29	48	9	19	100	24	24
Diefstal door eigen personeel	53	3	6	48	4	8	101	7	7
Inbraak	52	6	12	48	5	10	100	11	11
Fraude/oplichting	52	5	10	48	5	10	100	10	10
Computercriminaliteit	51	3	6	47	2	4	98	5	5
Brandstichting	52	0	0	48	0	0	100	0	0
Overval	52	0	0	48	0	0	100	0	0
Totaal	-	54	-	-	36	-	-	90	-

Tabel 4.2.3 Aantal delicten per activiteit pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

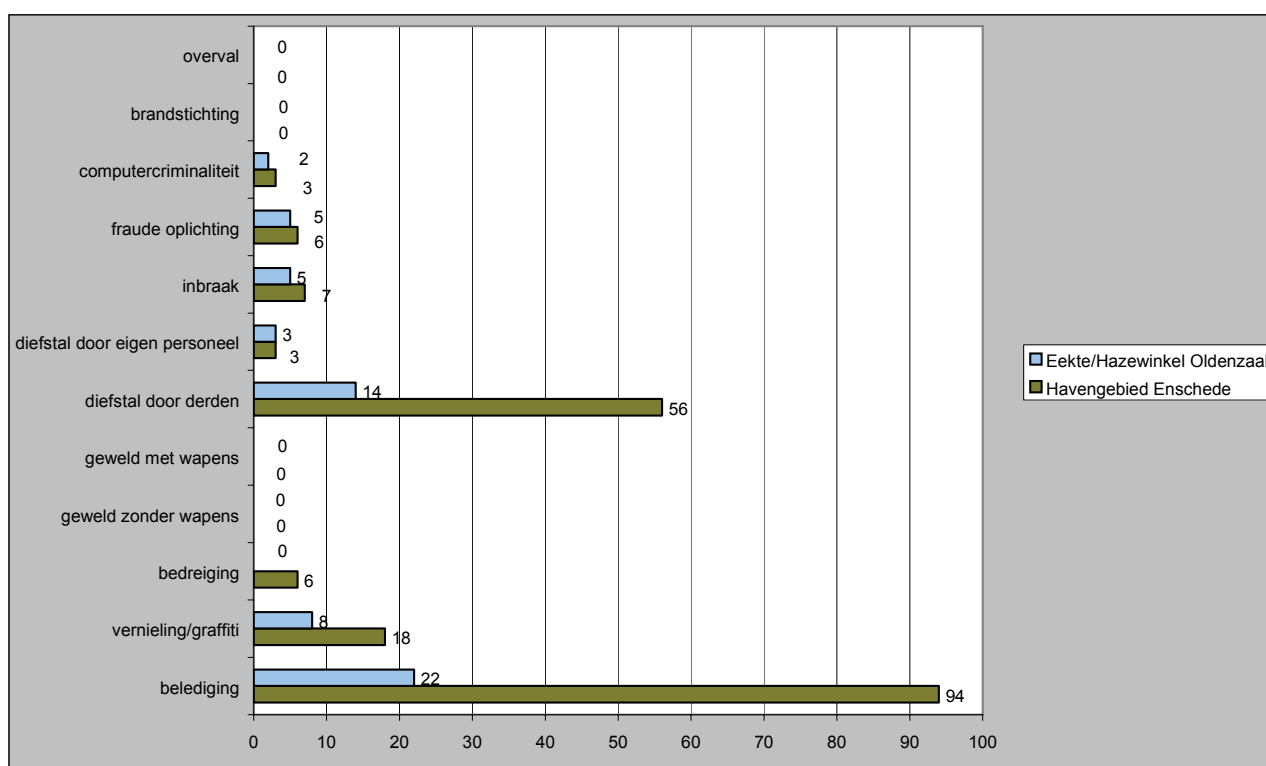
Activiteit	bedrijventerrein					
	HA (N= 52)		EH (N= 48)		totaal (N= 100)	
	Aantal delicten	%	Aantal delicten	%	Aantal delicten	%
Industrie	25	13	4	7	29	11
Bouw	6	3	18	30	24	9
Groothandel	111	57	13	22	124	49
Detailhandel food	0	0	0	0	0	0
Detailhandel non-food	7	4	7	12	14	6
Auto / reparatie	9	5	3	5	12	5
Horeca	0	0	0	0	0	0
Transport	22	11	1	2	23	9
Bank / verzekering	0	0	0	0	0	0
Zakelijke dienstverlening	13	7	10	17	23	9
Overige dienstverlening	0	0	3	5	3	1
Totaal aantal delicten	193	100	59	100	252	100

4.2 Slachtofferschap delicten

Een belangrijk thema uit de monitor is het slachtofferschap van delicten. Nagegaan wordt van welk type delicten de bedrijven in de afgelopen twaalf maanden slachtoffer zijn geweest. Hoe vaak ze van deze delicten aangifte hebben gedaan en wat de materiële en immateriële schades zijn als gevolg van de delicten.

Totaal aantal delicten

In figuur 4.1 wordt een overzicht gegeven van de frequentie van delicten die door de bedrijven zijn opgegeven. Uit de bijbehorende tabel 4.2.1 hiernaast komt naar voren dat de top drie van meest voorkomende delictvormen wordt gevormd door belediging (totaal 46%), diefstal door derden (totaal 28%) en vernieling/graffiti (totaal 11%). Deze rangordening in delictvormen is voor alle onderzochte bedrijventerreinen gelijk.



Figuur 4.1: Aantal keren dat een delict is voorgekomen in Havengebied Enschede en Eekte/Hazewinkel Oldenzaal.

Percentage slachtofferschap van bedrijven per delict

Een manier om naar slachtofferschap te kijken is het meten van het aantal bedrijven waar een delictvorm voorkomt. Dit wordt weergegeven in tabel 4.2.2 In het Havengebied Enschede geeft 29% van de bedrijven aan in de afgelopen twaalf maanden slachtoffer geweest te zijn van diefstal door derden. Vernieling/graffiti komt bij 19% van de bedrijven voor en 15% heeft wel eens te maken gehad met belediging. In Eekte/Hazewinkel wordt de top drie gevormd door: diefstal door derden dat bij 19% van de bedrijven is voorgekomen. Op de tweede plaats gevolgd door belediging (13%). Op een gelijke derde plaats eindigen elk met 10% van de bedrijven: vernieling/graffiti, inbraak en fraude/oplichting.

Tabel 4.2.4 Percentage aangiftes t.o.v aantal genoemde delicten pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)									
Delict	HA			EH			totaal		
	n	Aantal aangiftes	%	n	Aantal aangiftes	%	n	Aantal aangiftes	%
Belediging	94	0	-	22	0	-	116	0	0
Vernieling/graffiti	18	7	39	8	2	25	26	9	24
Bedreiging	6	3	50	0	0	-	6	3	8
Geweld zonder wapen(s)	0	0	-	0	0	0	0	0	-
Geweld met wapen(s)	0	0	-	0	0	-	0	0	-
Diefstal door derden	56	9	16	14	5	36	70	14	38
Diefstal door eigen personeel	3	0	0	3	2	2	6	2	5
Inbraak	7	4	57	5	4	80	12	8	22
Fraude/oplichting	6	0	0	5	1	20	11	1	3
Computercriminaliteit	3	0	0	2	0	0	5	0	0
Brandstichting	0	0	-	0	0	-	0	0	-
Overval	0	0	-	0	0	-	0	0	-
<i>Totaal aantal aangiftes</i>	193	23	-	59	14	-	252	37	100%

Percentage totale delicten per hoofdactiviteit

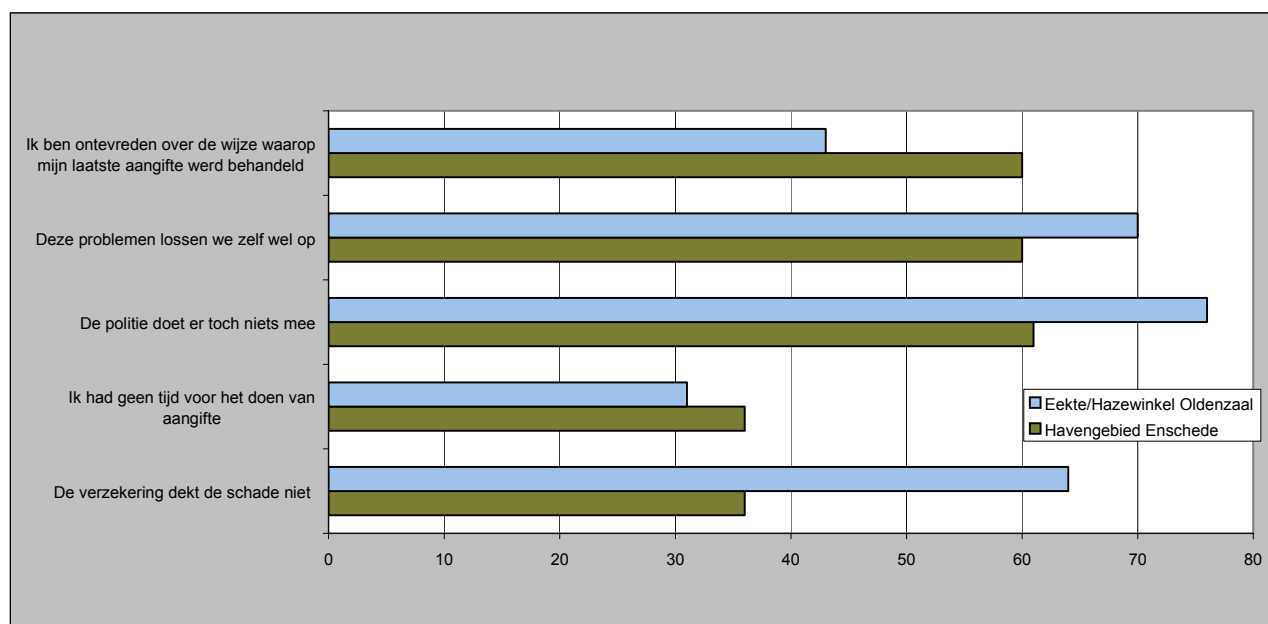
Het gros van de delicten (49%) wordt gepleegd bij groothandelsondernemingen. Tabel 4.2.3 laat zien dat deze sector ver uitsteekt boven de andere onderzochte sectoren. Dit is zelfs het geval indien we de in die tabel vermelde aantallen delicten zouden corrigeren voor het feit dat groothandelsbedrijven met in totaal 28 ondernemingen als grootste sector in het onderzoek is vertegenwoordigd.

Aangiftegedrag

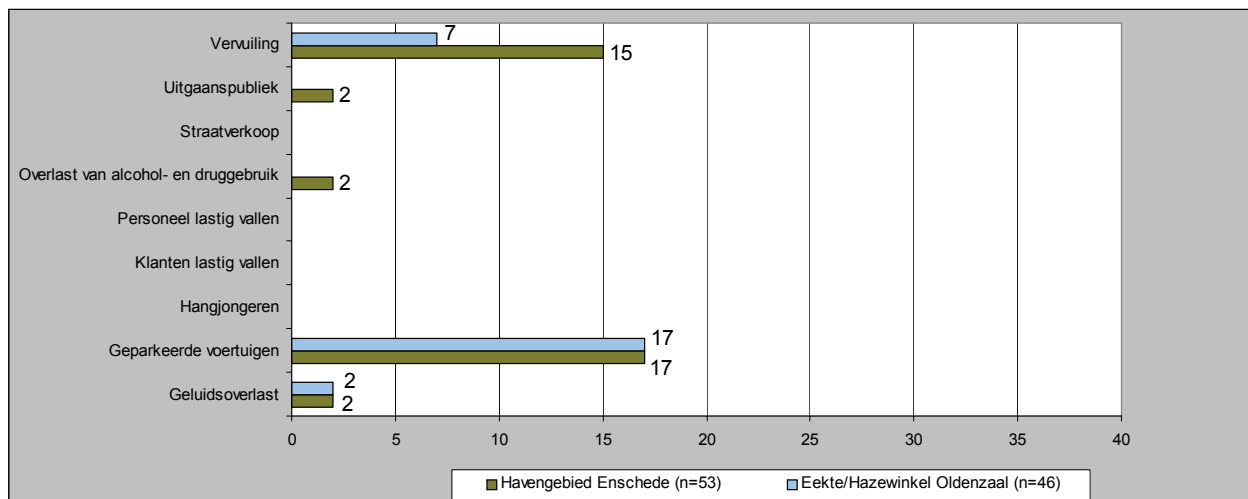
In de paragraaf hiervoor staan de delicten waarvan bedrijven slachtoffer zijn geworden vermeld. Als van elk delict aangifte of een melding zou zijn gedaan, dan zou de politie een volledige beeld kunnen ontwikkelen van deze veiligheidsaantastingen.

Tabel 4.2.4 laat echter zien dat lang niet altijd aangifte wordt gedaan. Dit betekent dat rekening gehouden moet worden met een forse onderrapportage in de aangifte-statistieken bij de politie. Het aangiftegedrag hangt nauw samen met het soort delict. Zo valt op dat hoewel de respondenten aangeven dat “belediging” veruit het meest voorkomende delict is, hiervan -althans door de respondenten uit ons onderzoek- geen aangiftes zijn gedaan. Daarentegen wordt voor bedreiging, inbraak en diefstal door derden wel relatief vaker aangifte gedaan.

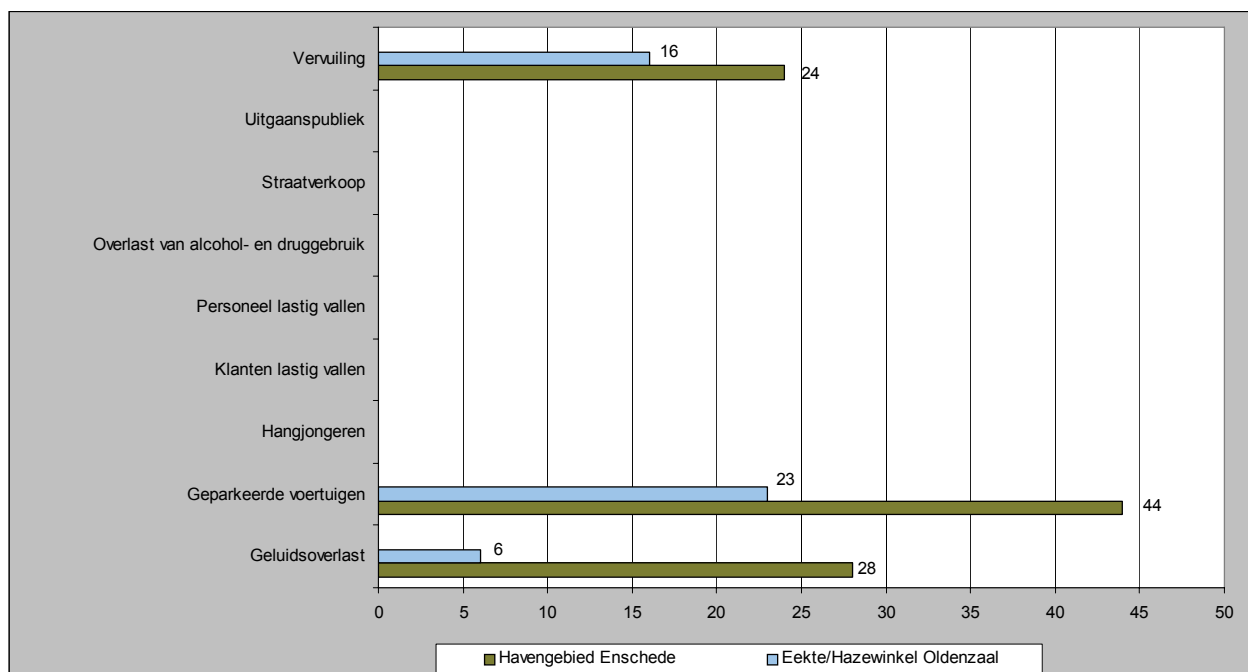
Onderstaande *figuur 4.2* laat zien dat “De politie doet er toch niets mee” en “dat lossen we zelf wel op” de meest genoemde redenen zijn om nooit of niet altijd aangifte te doen.



Figuur 4.2. Percentage per reden voor het niet doen van aangifte



Figuur 4.3 *Percentage met veel tot zeer veel overlast*



4.3 Overlast

In de enquête is gevraagd naar de overlast die men ondervindt. Wij hebben overlast omschreven als gedrag waarvan men last heeft, maar dat in de regel (nog) niet strafbaar is. Niettemin kan overlast snel ontaarden in wel strafbaar gedrag en kan dit een negatieve invloed heeft op de veiligheidsbeleving.

Uit figuur 4.3 valt af te lezen dat in de categorie “veel” tot “zeer veel” overlastgevende oorzaken zowel in het Havengebied Enschede als in Eekte/Hazewinkel de overlast van geparkeerde voertuigen het meest (17%) wordt genoemd. Vervuiling, met name in het havengebied Enschede volgt daarop. Verder wordt in het havengebied in mindere mate overlast ondervonden van uitgaanspubliek, alcohol en drugsgebruik en van geluidsoverlast.

Deze overlast leidt niet in alle gevallen tot melding bij de politie. Ondernemers die veel tot zeer veel overlast ondervinden in het havengebied Enschede melden dit vaker aan de politie dan de ondernemers uit Eekte/Hazewinkel. Figuur 4.4 illustreert dat overlast door geparkeerde voertuigen het meest wordt gerapporteerd, vervuiling en geluidsoverlast volgen daarop.

Tabel 4.4.1 Materiële (financiële) schade alleen voor bedrijven die het slachtoffer van minstens 1 delict zijn geworden

	aantal	%
Tot € 10.000, -	41	86
€ 10.000 - 20.000	2	4
€ 20.000 - 30.000	1	2
€ 30.000 - 40.000	1	2
€ 50.000 of meer	1	2
Onbekend	2	4
Totaal	48	100

Tabel 4.4.2 Gevolgen voor pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

		Bedrijventerreinen							
Mate		Vaak		Soms		Nooit		Totaal	
Gevolgen		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Hoe vaak is het voorgekomen dat het personeel zich ziek heeft gemeld als gevolg van onveiligheidsgevoelens?	HA (n=50)	0	0	0	0	50	100	50	100
	EH (n=44)	0	0	1	2	43	98	44	100
	Totaal (n=94)	0	0	1	1	93	99	94	100
Hoe vaak is het voorgekomen dat de sfeer in de onderneming is verslechterd als gevolg van onveiligheidsgevoelens?	HA (n=51)	0	0	3	6	48	94	51	100
	EH (n=42)	0	0	0	0	42	100	42	100
	Totaal (n=93)	0	0	3	3	90	97	93	100
Hoe vaak is het voorgekomen dat u heeft overwogen te stoppen met de onderneming als gevolg van onveiligheidsgevoelens?	HA (n=52)	0	0	1	2	51	98	52	100
	EH (n=45)	0	0	0	0	45	100	45	100
	Totaal (n=97)	0	0	1	1	96	99	97	100

4.4 Gevolgen

In het onderzoek is de vraag gesteld naar zowel de materiële (financiële) schade die de ondernemingen oplopen als gevolg van de bij hen voorkomende strafbare feiten en de immateriële gevolgen als gevolg van onveiligheidsgevoelens.

Financiële schade

In het onderzoek rapporteerden 48 bedrijven dat zij financiële schade hebben geleden als gevolg van een delict. In het merendeel (86%) van deze bedrijven blijft deze schade binnen de categorie tot € 10.000 (zie tabel 4.4.1).

Immateriële gevolgen

Veder is er in de enquête gevraagd naar de gevolgen van onveiligheidsgevoelens die geuit kunnen worden als ziekteverzuim, sfeer verslechtering binnen de onderneming en het stoppen met de onderneming. Hoewel de persoonlijke gevolgen van slachtofferschap voor betrokkenen groot kunnen zijn, wordt door slechts 1 van de ondernemers aangegeven dat personeel zich in de afgelopen twaalf maanden ziek heeft gemeld. Van de ondernemers al gevolg van onveiligheidsgevoelens.

Sfeerverslechtering komt volgens de ondernemers uit het havengebied 3 keer voor terwijl 1 ondernemer aangeeft te hebben overwogen te stoppen met ondernemen. (zie tabel 4.4.2)

Tabel 4.5.1 Veiligheids/beveiligingsmaatregelen bij pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

Veiligheids-/beveiligingsmaatregelen	bedrijventerrein					
	HA (n=52)		EH (n=46)		totaal (n=98)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Deugdelijk hang en sluitwerk	42	81	36	78	78	80
s Nachts buitenverlichting	38	73	29	63	67	68
s Nachts binnenverlichting	20	39	19	41	39	40
Glasbeveiliging	5	10	7	15	12	12
Sluitingsronde	30	58	26	57	56	57
Toegangspassen voor personeel	8	15	11	24	19	19
Waardevolle goederen in een apart afgesloten ruimte	20	39	17	37	37	38
Inbraakwerende kast of kluis	22	42	16	35	38	39
Toezicht door tv-/cameracircuit (CCTV)	21	40	7	15	28	29
Inbraaksignaleringsysteem/alarmsysteem	40	77	33	72	73	75
Toezicht door beveiligingsbedrijf	22	42	24	52	46	47
Hekwerk rondom pand of terrein	26	50	26	57	52	53
Anders	3	6	3	7	6	6
<i>Totaal aantal veiligheidsmaatregelen</i>	297	-	254	-	551	-

Tabel 4.5.2 Brandveiligheidsmaatregelen bij pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

Brandveiligheidsmaatregel	Bedrijventerrein					
	HA (n=52)		EH (n=46)		totaal (n=98)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Brandmeldings- en/of ontruimingsinstallatie	17	33	15	33	32	33
Brandblusinstallatie (sprinkler, droge blusleiding)	7	14	6	13	13	13
Handbrandblussers	35	67	32	70	67	68
Brandslanghaspels	34	66	28	61	62	63
Noodverlichting	15	29	20	44	35	36
BHV-organisatie	20	39	20	44	40	41
Instructies aan het personeel	20	39	13	28	33	34
Training voor het personeel	19	37	14	30	33	34
Vrijhouden van (nood)uitgangen	28	54	29	63	57	58
Legen van afvalcontainers, prullenbakken en asbakken	25	48	25	54	50	51
Een door de brandweer goedgekeurd ontruimingsplan	12	23	8	17	20	20
Vluchtwegaanduiding	21	40	20	44	41	42
Anders	1	2	2	4	3	3
<i>Totaal aantal brandveiligheidsmaatregelen</i>	254	-	232	-	486	-

Tabel 4.5.3 Welke collectieve maatregelen bij pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (ET)

Collectieve maatregel	Bedrijventerrein					
	HA (n=5)		EH (n=4)		totaal (n=9)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Inhuren van een beveiligingsbedrijf	4	80	1	25	5	56
Toezicht door tv-/cameracircuit (CCTV)	2	40	2	50	4	44
Anders	-	-	1	25	1	11
<i>Totaal aantal genoemde collectieve maatregelen</i>	6	-	4	-	10	-

4.5 Veiligheidsmaatregelen

De overheid is niet de enige partij die zorg draagt voor veiligheid. Ook ondernemingen zelf investeren in hun veiligheid. Zij doen dat al dan niet in collectief verband. In deze paragraaf wordt ingegaan op drie groepen veiligheidsmaatregelen, namelijk: individuele veiligheidsmaatregelen van het bedrijf, brandveiligheidsmaatregelen en collectieve veiligheidsmaatregelen.

Veiligheidsmaatregelen

Het opvallendste in de beantwoording van de vragen over de getroffen individuele veiligheidsmaatregelen is dat toch nog 20% van de ondernemers kennelijk niet beschikt over deugdelijk hang- en sluitwerk. Dit ondanks de voorlichtende activiteiten van de overheid. Bedrijven investeren in een breed palet van maatregelen.

Het toepassen van inbraaksignaleringssysteem/alarmsysteem (75% van de bedrijven) en het 's nachts laten branden van buitenverlichting (68%) scoren eveneens hoog (zie tabel 4.5.1).

Brandveiligheidsmaatregelen

Handbrandblussers (68%) en brandslanghaspels (63%) zijn de meest gebruikelijke brandveiligheidsmaatregelen. Slechts weinig bedrijven (13%) beschikken over een brandblusinstallatie (sprinkler, droge blusleiding) of een door de brandweer goedgekeurd ontruimingsplan (20%) (zie tabel 4.5.2).

Participatie aan collectieve veiligheidsmaatregelen op bedrijfsterreinen

In het onderzoek is bekendheid met en participatie in collectieve veiligheidsmaatregelen onderzocht. De bekendheid met het al dan niet bestaan van deze maatregelen op het bedrijfsterrein is laag. 42,5% van de Enschedese en 45,6 % van de Oldenzaalse respondenten geeft aan niet te weten of er collectieve maatregelen zijn op het bedrijventerrein.

Tabel 4.5.4 Zijn er collectieve veiligheidsmaatregelen in de openbare ruimte van het bedrijventerrein in gebruik?

	Havengebied Enschede	Eekte Hazewinkel	Totaal
Ja	8	12	20
Neen	22	13	35
Weet niet	22	21	43
Totaal	52	46	98

Zeven (13,5%) bedrijven uit het havengebied van Enschede en tien (21,7%) bedrijven uit Eekte en Hazewinkel hebben vervolgens aangegeven ook daadwerkelijk actief in dergelijke collectieve maatregelen te participeren. Het betreft in het Havengebied Enschede vooral participatie in gezamenlijke inhuur van een beveiligingsbedrijf (vier maal genoemd) en cameratoezicht (twee maal genoemd). In Oldenzaal is het beeld vergelijkbaar. Hier wordt cameratoezicht (twee maal) en het inhuren van een beveiligingsbedrijf (1 maal) genoemd. (zie tabel 4.5.3)

Het gemiddelde bedrag dat wordt uitgegeven als bijdrage aan de collectieve maatregelen schatten we op circa €3.300, -.

Investering in veiligheid

Uit tabel 7.8 uit bijlage M valt af te leiden dat 57% van de bedrijven minder dan € 2.500,- uitgeeft aan veiligheidsmaatregelen.

Tabel 4.6.1 Veiligheidsgevoel binnen onderneming bij pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

Veiligheidsgevoel	bedrijventerrein					
	HA (n=52)		EH (n=46)		totaal (n=98)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Zeer veilig	11	21	19	41	30	31
Veilig	41	79	26	56	67	68
Onveilig	0	0	1	3	1	1
Zeer onveilig	0	0	0	0	0	0
Totaal	52	100	46	100	98	100

Tabel 4.6.2 Veiligheidsgevoel in omgeving onderneming bij pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (EH)

Veiligheidsgevoel	bedrijventerrein					
	HA (n=52)		EH (n=46)		totaal (n=98)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Zeer veilig	8	15	15	33	23	24
Veilig	43	83	30	65	73	74
Onveilig	1	2	1	2	2	2
Zeer onveilig	0	0	0	0	0	0
Totaal	52	100	46	100	98	100

Tabel 4.6.3 Uitspraken over bedrijventerrein voor pilot deelnemers bedrijventerreinen: Havengebied (HA) en Eekte/Hazewinkel (ET)

Mening Uitspraak	bedrijventerrein							
		Helemaal mee eens		Mee eens		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal %
Op het bedrijventerrein is de openbare buitenruimte goed onderhouden	HA (n=51)	2	4	27	53	17	33	5 10
	EH (n=44)	11	25	22	50	8	18	3 7
	Totaal (n=95)	13	14	49	52	25	26	8 8
Op het bedrijventerrein zijn de parkeervoorzieningen goed onderhouden	HA (n=47)	2	4	23	49	16	34	6 12
	EH (n=42)	9	21	20	48	8	19	5 12
	Totaal (n=89)	11	12	43	48	24	27	11 12
Op het bedrijventerrein wordt zwerfafval en ander rondslingerend vuil snel opgeruimd	HA (n=43)	3	7	20	47	14	33	6 14
	EH (n=42)	6	14	24	57	8	19	4 10
	Totaal (n=85)	9	10	44	52	22	26	10 12
Op het bedrijventerrein is het buiten goed verlicht	HA (n=49)	4	8	36	74	7	14	2 4
	EH (n=44)	6	14	27	61	8	18	3 7
	Totaal (n=93)	10	11	63	68	15	16	5 5
Op het bedrijventerrein is de bewegwijzering goed in orde	HA (n=49)	3	6	28	57	15	31	3 6
	EH (n=44)	9	21	21	48	9	21	5 11
	Totaal (n=93)	12	13	49	53	24	26	8 9

4.6 Onveiligheidsgevoelens

In de enquête is gevraagd naar de onveiligheidsgevoelens, de subjectieve beleving van veiligheid als onderdeel van het totale veiligheidsbeeld. Gevraagd is naar onveiligheidsgevoel binnen de bedrijfsruimte en naar onveiligheidsgevoelens die de directe omgeving van de onderneming opwekken. Verder is gevraagd naar de mening van de ondernemers over een aantal stellingen waarin een oordeel wordt gegeven over de kwaliteit van een aantal openbare voorzieningen op het bedrijventerrein (verlichting, bewegwijzering, parkeergelegenheid, algemeen onderhoud).

Veiligheidsgevoel binnen de onderneming

In tabel 4.6.1 valt te lezen dat 79% van de ondernemers van het Havengebied Enschede zich binnen de onderneming veilig voelt en 21% zich zelfs zeer veilig voelt. Niemand van de respondenten voelt zich onveilig of zeer onveilig binnen de onderneming. Voor de ondernemers uit Eekte/Hazewinkel Oldenzaal geldt dat 57% zich veilig voelt binnen de onderneming en 41% zich zelfs zeer veilig voelt. Toch voelt 2% zich onveilig binnen de onderneming. Niemand voelt zich zeer onveilig.

Veiligheidsgevoel in de directe omgeving van de onderneming

Tabel 4.6.2 geeft verder inzicht in het veiligheidsgevoelens over de directe omgeving van de ondernemers. In Havengebied Enschede voelt 83% zich daar veilig en 15% voelt zich zelfs zeer veilig. Slechts 2% voelt zich onveilig in de directe omgeving van de onderneming, terwijl niemand zich zeer onveilig voelt.

In Eekte/Hazewinkel Oldenzaal voelt 65% zich veilig in de directe omgeving van de onderneming en 33% voelt zich zelfs zeer veilig. Van de ondernemers voelt zich 2% onveilig in de directe omgeving van de onderneming, maar niemand voelt zich zeer onveilig.

Uit het bovenstaande kunnen we concluderen dat bij de onderzochte bedrijventerreinen de ondernemers zich op de onderzochte bedrijfsterreinen veilig tot zeer veilig voelen.

Kwaliteit van voorzieningen in de openbare ruimte

Over de kwaliteit van de voorzieningen bestaat bij de bedrijven meer verdeeldheid. In tabel 4.6.3 kan worden afgelezen dat 66% van de respondenten het eens, danwel zeer eens is met de stelling dat de openbare buitenruimte goed wordt onderhouden. Over de parkeervoorzieningen is 60% die mening toegedaan. 62% ondersteund de stelling dat zwerfafval en ander rondslingerend vuil snel wordt opgeruimd. De stelling dat het buiten goed verlicht is op het bedrijventerrein wordt door 79% van de ondernemers ondersteund en tot slot is 66% het eens of zeer eens met de stelling dat de bewegwijzering goed in orde is. De bedrijventerreinen ontlopen elkaar weinig wat deze oordelen betreft. Hoewel er ruime ondersteuning voor de stellingen bestaan zien we dat een flink percentage van de ondernemers het hier niet mee eens is en worden zaken als verlichting, onderhoud en netheid als prioriteiten voor de toekomst genoemd in onderstaande paragraaf.

Belangrijke problemen volgens ondernemers

In de enquête is met een open vraag geïnformeerd naar de mening van de ondernemers naar de twee belangrijkste problemen die met voorrang zouden moeten worden aangepakt. In het Havengebied Enschede geven de ondernemers aan dat parkeervoorzieningen / parkeeroverlast (29%), zwerfafval (23%), wegdek / bestrating (19%), verlichting (19%) en de bereikbaarheid / ontsluiting / doorstroming (19%) met voorrang zouden moeten worden aangepakt. (zie tabel 8.4 uit bijlage M)

De ondernemers In Eekte/Hazewinkel geven aan dat de volgende problemen met voorrang aangepakt zouden moeten worden: parkeervoorzieningen / parkeeroverlast (35%), bewegwijzering (26%), verkeersveiligheid (26%) en het algemeen onderhoud en aanzicht van het bedrijventerrein (17%).

Onveilige plekken volgens ondernemers

Eveneens in de vorm van een openvraag is geïnformeerd naar de twee onveiligste plekken op de bedrijventerreinen die met voorrang zouden moeten worden aangepakt.

Door zeven ondernemers uit Havengebied Enschede zijn de volgende onveilige plekken genoemd:

Locatie	Aantal keer genoemd
Binnenhaven	2
H. ter Kuilestraat	1
Kanaalstraat	1
Gelijkwaardige kruizingen	1
Zijstraten door begroeing	1
Kruizing Schiffstraat / De Heersche	1
Kruizing Wolbert / De Heersche	1
Ossenboer	1
Schiffstraat	1
Oude havengebied	1
Uitrit Josinkstraat	1
Kruizing parkweg / H. ter Kuilestraat	1
Kruizing Kanaalstraat / Lonnekerbrugstraat	1
Kruizing Kanaalstraat / Auke Vleerstraat	1

Eveneens 7 ondernemers maar nu uit Eekte/Hazewinkel noemen de volgende onveilige plekken:

Locatie	Aantal keer genoemd
Bij MC Donalds	1
Braakliggende stuk Elsmors (Hinmanweg)	1
Kruisingen	1
Omgeving Pannenkoekenplas	1
Carpoolplaatsen bij op/afritten A1	1
Straten (verlichting)	1
Verkeerssituaties (verkeerstekens, bewegwijzering)	2
TNT (plek waar chauffeurs overnachten)	1

Monitor Veilig Ondernemen

Deelrapportage Pilot Winkelgebieden Enschede, Wierden, Enter

Saxion

Kenniscentrum Leefomgeving



december 2007

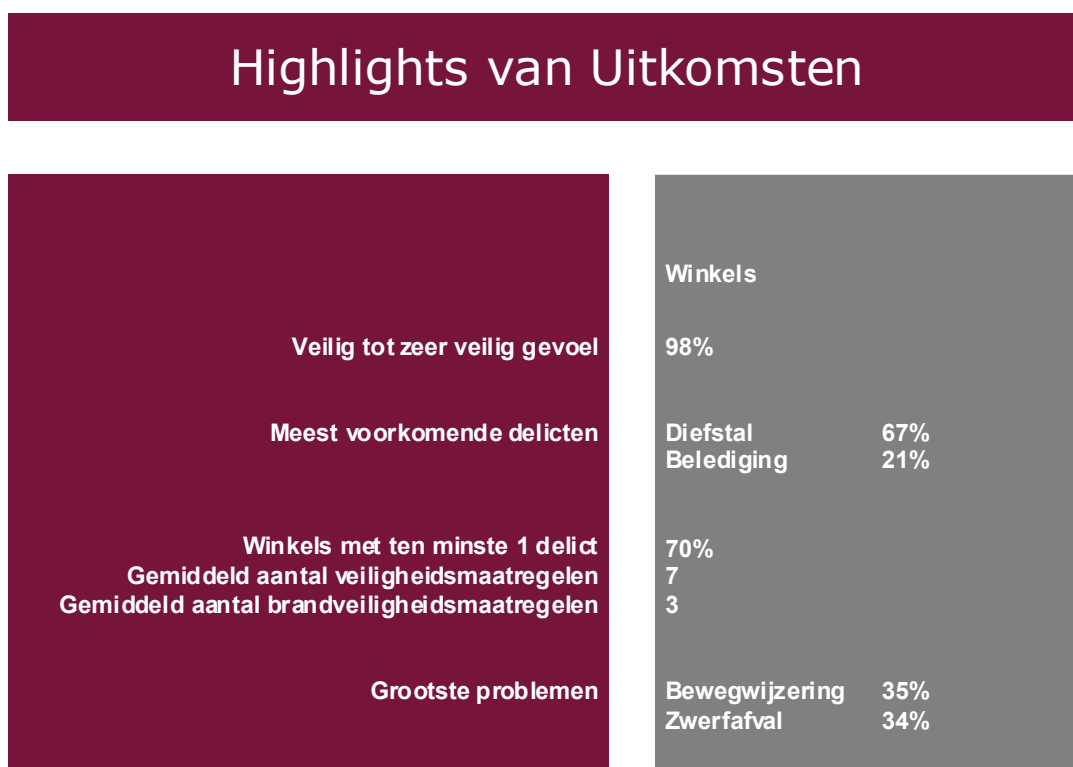
Inhoudsopgave

Inleiding	56
5 Winkelgebieden	58
5.1 Achtergrondkenmerken winkelgebieden	58
5.2 Slachtofferschap delicten	58
5.2 Slachtofferschap delicten	59
5.3 Overlast	63
5.4 Gevolgen	65
5.5 Veiligheidsmaatregelen	66
5.5 Veiligheidsmaatregelen	67
5.6 Onveiligheidsgevoelens	69

Inleiding

Dit deelrapport maakt deel uit van een drietal rapporten in het kader van de pilot Monitor Veilig Ondernemen: 1. Ontwikkeling & Evaluatie Pilot Monitor Veilig Ondernemen; 2. Rapportage Pilot Bedrijventerreinen; 3. Rapportage Pilot Winkelgebieden. De opzet en de evaluatie van de monitor zijn in het eerste rapport beschreven. Daarin wordt aangegeven dat de pilot is bedoeld om de monitor als meetinstrument te testen en dat de pilot niet is bedoeld als nulmeting van de deelnemende pilotgebieden. Dat willen we bij deze nog eens benadrukken, omdat de respons per deelgebied te laag is om betrouwbare uitspraken te kunnen garanderen. De deelrapporten voor winkels en bedrijventerreinen zijn vooral bedoeld om de uit de pilot beschikbare gegevens te administreren. De cijfers die in dit deelrapport worden vermeld zijn daarom ongeschikt voor benchmarking, en vormen vooral een globaal beeld voor de betrokken winkelgebieden.

In de pilot winkelgebieden zijn drie winkelgebieden betrokken. De meest opmerkelijke cijfers zijn hieronder weergegeven:



Tabel 5.1.1 Aantal pilotdeelnemers per winkelgebied totaal (N= 54)

Winkelgebied	Aantal	%
Enschede centrum	30	56%
Wierden	17	32%
Enter	7	13%
Totaal	54	100%

Tabel 5.1.2 Hoofdactiviteit van pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Hoofdactiviteit	ES (n=30)		W (n=17)		ET (n=7)		totaal (n=54)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Levensmiddelen	5	17	1	6	1	14	7	13
Persoonlijke verzorging	1	3	1	6	0	-	2	4
Warenhuis	0	-	0	-	0	-	0	-
Kleding en mode	2	7	0	-	3	43	5	9
Schoenen en lederwaren	2	7	1	6	0	-	3	6
Juwelier en optiek	2	7	0	-	0	-	2	4
Huishoudelijke en luxe artikelen	1	3	0	-	0	-	1	2
Antiek en kunst	1	3	1	6	0	-	2	4
Sport en spel	1	3	0	-	0	-	1	2
Hobby	1	3	1	6	0	-	2	4
Media	1	3	0	-	0	-	1	2
Plant en dier	0	-	0	-	0	-	0	-
Bruin- en witgoed	0	-	0	-	1	14	1	2
Fiets- en autoaccessoires	0	-	0	-	0	-	0	-
Doe-het-zelf	1	3	0	-	0	-	1	2
Wonen	2	7	1	6	1	14	4	7
Overige detailhandel	10	33	11	65	1	14	22	41
Totaal	30	100	17	100	7	100	54	100

Tabel 5.1.3 Totale terreinoppervlakte bij pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Totale terreinoppervlakte	ES (n=30)		W (n=17)		ET (n=7)		totaal (n=54)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Oppervlakte 0 tot 100	9	30	7	41	3	43	19	35
Oppervlakte 100 tot 200	12	40	4	24	2	29	18	33
Oppervlakte 200 tot 300	3	10	0	-	0	-	3	6
Oppervlakte 300 tot 400	5	17	3	18	1	14	9	17
Oppervlakte 400 tot 500	0	-	0	-	1	14	1	2
Oppervlakte 500 tot 600	0	-	1	6	0	-	1	2
Oppervlakte 600 tot 700	0	-	0	-	0	-	0	-
Oppervlakte 700 tot 800	0	-	0	-	0	-	0	-
Oppervlakte 800 tot 900	1	3	0	-	0	-	1	2
Oppervlakte 900 tot 1000	0	-	1	6	0	-	1	2
Oppervlakte 1000 of meer	0	-	1	6	0	-	1	2
Totaal	30	100	17	100	7	100	54	100

Tabel 5.1.4 Deelname KVO pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Deelname aan KVO	ES (n=28)		W (n=13)		ET (n=5)		totaal (n=46)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	16	57	0	-	0	-	16	35
Nee	12	43	13	100	5	100	30	65
Totaal	28	100	13	100	5	100	46	100

5 Winkelgebieden

5.1 Achtergrondkenmerken winkelgebieden

In dit hoofdstuk worden de resultaten van de monitor winkelgebieden weergegeven. In de pilot zijn de winkels uit de centrumgebieden Enschede, Wierden en Enter opgenomen. Zoals in Hoofdstuk 3 is uitgelegd zijn alle winkels in de genoemde gebieden benaderd om aan dit onderzoek deel te nemen. De reponse uit deze gebieden is vermeld in tabel 5.1.1. De winkelgebieden die zijn onderzocht zijn: Enschede centrum, Wierden en Enter. Van de 54 respondenten kwamen er 30 uit Enschede (=56%), 17 uit Wierden (=32%) en 7 uit Enter. (=13%) (zie tabel 5.1.1). In deze rapportage zijn niet alleen de totale frequenties op antwoorden uit het onderzoek weergegeven. Ook worden de uitkomsten per deelgebied gemeld. Wel wijzen wij er op dat gezien de geringe aantallen respondenten in bijvoorbeeld Enter uitspraken over dit deelgebied afzonderlijk weinig betrouwbaar zijn. (zie hoofdstuk 3)

63% van de respondenten uit Enschede geeft aan eigenaar te zijn van onderneming. In Wierden betreft dit 59% in terwijl Enterse respondenten allemaal eigenaar zijn van de onderneming. (zie tabel 9.2 uit bijlage M)

De winkeliers die vallen binnen de categorie 'overige detailhandel' hebben het meest gereageerd op ons verzoek de enquête in te vullen. Vanuit Enschede betrof dat 33% van de ondernemers. Vanuit Wierden hoorden bijna 2/3 van het aantal ondernemers tot deze categorie. In Enter waren de meeste reacties afkomstig uit de categorie 'kleding en mode' met 43%. (zie tabel 5.1.2)

In de helft van de winkels zijn gemiddeld 2 of minder personeelsleden aanwezig, terwijl 43% van de winkels gemiddeld tussen de 2 en 5 personeelsleden aanwezig heeft. Tabellen 9.5 en 9.6 uit bijlage M geven de nadere verdeling van de aantallen personeelsleden aan.

De meeste winkels in Enschede hebben een oppervlakte tussen de 100 en 200 m² (40%). In Wierden en Enter zijn de meeste winkels kleiner met een oppervlakte tussen de 0 en 100 m² (respectievelijk 41 % en 43%) (zie tabel 5.1.3)

In Enschede is iets meer dan de helft van de winkels (63%) lid van een plaatselijke ondernemersvereniging. In Wierden ligt dit percentage nagenoeg gelijk op 65%. Ook in Enter doen de ondernemers qua georganiseerdheid daar niet veel voor onder. Daar is 57% lid van een plaatselijke ondernemersvereniging. (zie tabel 9.8 uit bijlage M)

KVO projecten

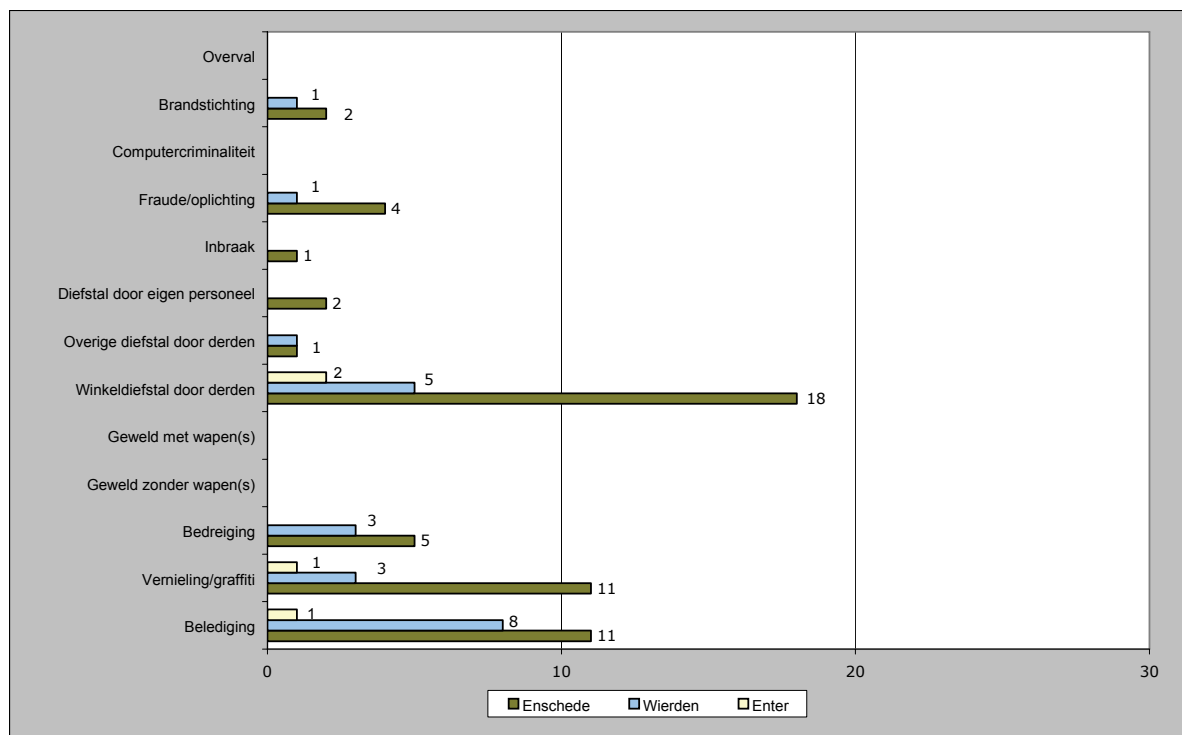
In Wierden en Enter zijn geen KVO projecten gestart. In het centrum Enschede is dit wel het geval. In tabel 5.1.4 kunnen we lezen dat 57% van de ondervraagden daar aangeeft dat de onderneming meedoet aan het KVO-project. Van hen geeft dat bijna tweederde aan dat het KVO een positieve bijdrage levert aan de veiligheid. Bijna eenderde van de deelnemers heeft (vooralsnog) een neutrale mening (of geen mening) over deze invloed op de veiligheid. Als belangrijkste reden om niet in het KVO te participeren wordt door de respondenten genoemd dat zij hier niet voor zijn gevraagd of dat zij hier niet van op de hoogte zijn.

5.2 Slachtofferschap delicten

In de enquête is aan de ondernemers van de onderzochte winkelgebieden gevraagd van welke delicten en met welke frequentie zij slachtoffer zijn geworden. Het identificeren van veel voorkomende delicten, maar ook op termijn de veranderingen daarin, kunnen veel informatie opleveren en aanleiding vormen om specifiek beleid te gaan ontwikkelen om bepaalde vormen van criminaliteit te bestrijden en zodoende terug te dringen.

Totaal aantal delicten

De volgende figuur 5.1 geeft de frequentie aan van de delicten die zijn opgegeven door de bedrijven in het centrum van Enschede, Wierden en Enter.



Figuur 5.1 Aantal keren dat een delict is voorgekomen in Enschede, Wierden en Enter.

Wanneer we een top drie zouden maken naar aantallen keren dat een delict zich heeft voorgedaan, dan is winkeldiefstal veruit het vaakst door onze respondenten gemelde delict (310 keer). Onze top wordt gevolgd door belediging (79 keer) en vernieling/graffiti (39 keer)

Percentage slachtofferschap van winkels per delict

Een manier om naar slachtofferschap te kijken is het meten van het aantal bedrijven waar een delictvorm voorkomt.. Hieruit komen ook een aantal andere ernstige vormen van criminaliteit naar voren. Van de winkeliers is in totaal 48% in de laatste 12 maanden geconfronteerd met winkeldiefstal. 38% kreeg te maken met belediging, 28% met graffiti en vernieling en tot slot 15% werd slachtoffer van bedreiging (zie tabel 5.2.1).

Percentage totale delicten per branche

Van het totale aantal delicten in Enschede is 46% gepleegd in de ondernemingen op het gebied van 'sport en spel', gevolgd door de sectoren 'overige detailhandel' (28%) en 'antiek en kunst' (6%). In Wierden komen de meeste delicten voor in de sectoren 'overige detailhandel' (33%), 'schoenen en lederwaren' (24%) en 'persoonlijke verzorging' (18%). In Enter komen de meeste delicten voor in de sectoren 'kleding en mode' (46%), 'bruin- en witgoed' (36%) en 'levensmiddelen' (18%).

Tabel 5.2.3 Percentage aangiftes t.o.v delicten tegen pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Delict	Enschede			Wierden			Enter			Totaal		
	n	Aantal aangiftes	%	n	Aantal aangiftes	%	N	Aantal aangiftes	%	N	Aantal aangiftes	%
Belediging	39	0	0	38	0	0	1	0	0	78	0	0
Vernieling/graffiti	34	8	24	3	0	0	1	0	0	39	8	21
Bedreiging	6	0	-	4	0	0	0	0	-	10	0	0
Geweld zonder wapen(s)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	0
Geweld met wapen(s)	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	0
Winkeldiefstal door derden	252	4	2	51	5	10	2	0	0	310	9	3
Overige diefstal door derden	1	1	100	2	1	50	0	0	-	3	2	70
Diefstal door eigen personeel	2	1	50	0	0	-	0	0	-	2	1	50
Inbraak	1	1	100	0	0	-	0	0	-	1	1	100
Fraude/oplichting	10	3	30	5	5	100	0	0	-	15	8	53
Computercriminaliteit	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	0
Brandstichting	2	2	100	1	1	100	0	0	-	3	3	100
Overval	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	0
Totaal	347	20	6	104	12	12	4	0	0	462	32	7

Tabel 5.2.4 Redenen voor het niet doen van aangifte door pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

	winkelgebied							
	ES (n= 11)		W (n= 3)		ET (n= 0)		totaal (n= 14)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Reden: De verzekering dekt de schade niet								
Ja	7	64	0	0	0	0	7	50
Nee	4	36	3	100	0	0	7	50
Reden: Ik had geen tijd voor het doen van aangifte								
Ja	5	50	1	25	0	0	6	43
Nee	5	50	3	75	0	0	8	57
Reden: De politie doet er toch niets mee								
Ja	9	69	2	50	1	100%	12	67
Nee	4	31	2	50	0	0	6	33
Reden: Deze problemen lossen we zelf op								
Ja	12	71	3	50	0	0	15	65
Nee	5	29	3	50	0	0	8	35
Reden: Ik ben ontevreden waarop mijn laatste aangifte werd behandeld								
Ja	4	44	2	50	0	0	6	46
Nee	5	56	2	50	0	0	7	54

Aangiftegedrag

In voorgaande paragraaf staan de delicten waarvan winkelbedrijven slachtoffer zijn geworden. Als van elk delict aangifte zou worden gedaan, dan zou de politie een volledig beeld kunnen ontwikkelen van deze veiligheidsaantastingen. Evenals we eerder bij de bedrijventerreinen konden waarnemen is sprake van onderrapportage waardoor dit totaalbeeld onvoldoende in de politiecijfers tot uitdrukking komt.

In tabel 5.2.3 wordt weergegeven hoe vaak een delict is voorgekomen en hoe vaak hiervan aangifte is gedaan. Er is sprake van een forse onderrapportage, met name ten aanzien van winkeldiefstal.

Een ander betekent overigens niet dat er weinig of geen aangifte wordt gedaan. Om een indruk te geven wordt in tabel 5.2.5 de werkelijke aangifte en melding weergegeven van winkeldiefstal in dezelfde periode.

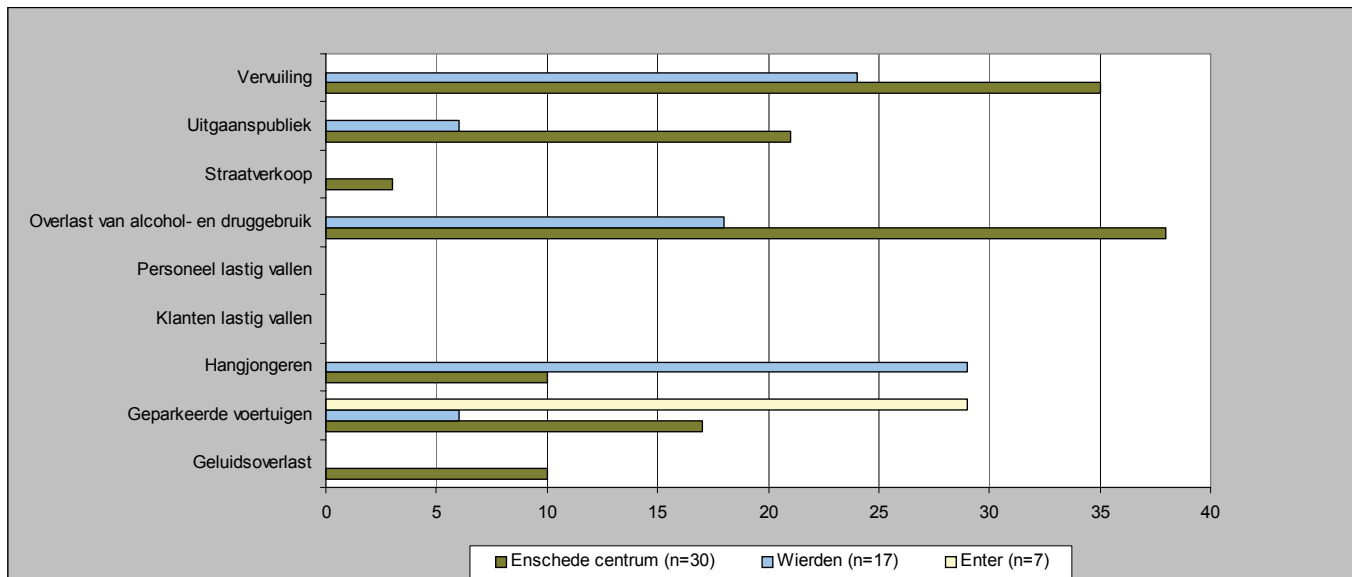
Tabel 5.2.5 Aangiftes en meldingen periode mei 2006- april 2007

	Enschede	Wierden	Enter
Aangiftes	389	8	6
Meldingen	111	5	3
Totaal	500	13	9

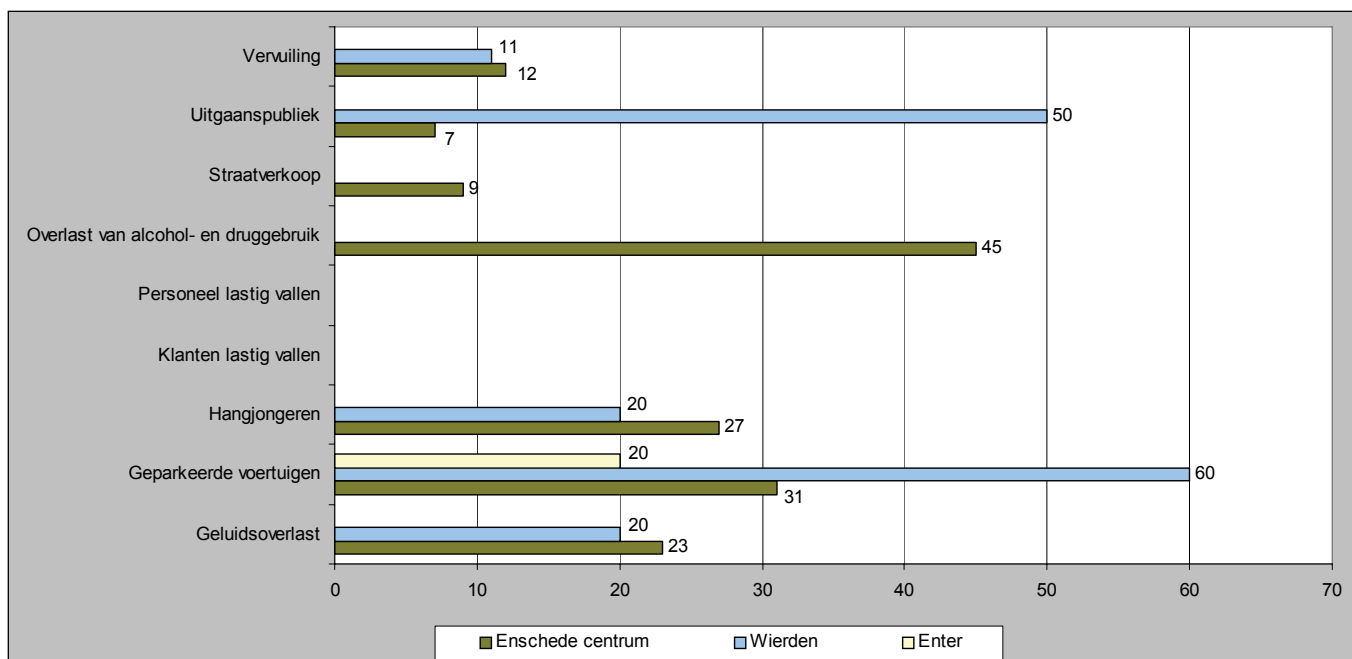
Bron: Politie Twente

Redenen om geen aangifte te doen

Een beperkt aantal respondenten heeft aangegeven waarom ze zo weinig aangiftes doen. De meest genoemde redenen zijn: "Dat lossen we zelf op" (12 keer), "de politie doet er toch niets mee" (9 keer) en "de verzekering dekt de schade niet" (7 keer) (zie tabel 5.2.4).



Figuur 5.2 Percentage met veel tot zeer veel overlast



Figuur 5.3 Percentage dat soms of altijd melding maakt van veel tot zeer veel overlast

5.3 Overlast

In de enquête is gevraagd naar de overlast die men ondervindt. Wij hebben overlast omschreven als gedrag waarvan men last heeft, maar dat in de regel (nog) niet strafbaar is. Niettemin kan overlast snel ontaarden in wel strafbaar gedrag en kan dit een negatieve invloed hebben op de veiligheidsbeleving.

Uit figuur 5.2 is af te lezen dat in de categorie “veel” tot “zeer veel” overlastgevende oorzaken in het centrum Enschede de overlast van alcohol en drugsgebruik is. In mindere mate speelt dit ook in Wierden. Overlast door vervuiling in Enschede met 35 % en in Wierden met 24% volgen daarop. De ondervonden overlast van geparkeerde voertuigen komt in Enter veel voor met 29%. In Wierden wordt eveneens door 29% van de ondernemers veel tot zeer veel overlast ondervonden door hangjongeren.

Overlast leidt niet in alle gevallen tot melding bij de politie. Ondernemers die veel tot zeer veel overlast ondervinden in het centrum van Enschede van alcohol en drugsgebruik melden deze overlast in minder dan de helft van de overlastgevallen (45%). Figuur 5.3 illustreert dat in Wierden zowel de overlast van geparkeerde voertuigen als ook die van uitgaanspubliek minimaal een voor de helft van de gevallen dat het voorkomt, gemeld wordt.

Tabel 5.4 .1 Financiële schade alleen voor winkels die het slachtoffer zijn geworden van minstens 1 delict.

	Aantal	%
Tot €10.000	35	92
Onbekend	3	8
totaal	38	100

Tabel 5.4.2 Gevolgen voor pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Mate Gevolgen	Winkelgebieden	Vaak		Soms		Nooit		Totaal	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Hoe vaak is het voorgekomen dat het personeel zich ziek heeft gemeld als gevolg van onveiligheidsgevoelens?	ES(n= 27)	0	0	0	0	27	100	27	100
	W (n= 16)	0	0	0	0	16	100	16	100
	ET (n= 7)	0	0	0	0	7	100	7	100
	Totaal (n= 50)	0	0	0	0	50	100	50	100
Hoe vaak is het voorgekomen dat de sfeer in de onderneming is verslechterd als gevolg van onveiligheidsgevoelens?	ES(n= 26)	0	0	2	8	24	92	26	100
	W (n= 17)	0	0	3	18	14	82	17	100
	ET (n= 7)	0	0	0	0	7	100	7	100
	Totaal (n= 50)	0	0	5	10	45	90	50	100
Hoe vaak is het voorgekomen dat u heeft overwogen te stoppen met de onderneming als gevolg van onveiligheidsgevoelens?	ES(n= 27)	0	0	3	10	26	90	29	100
	W (n= 16)	0	0	0	0	17	100	17	100
	ET (n= 7)	0	0	0	0	7	100	7	100
	Totaal (n= 53)	0	0	3	6	50	94	53	100

5.4 Gevolgen

In dit onderzoek is de vraag gesteld naar zowel de materiële (financiële) schade die ondernemingen oplopen als gevolg van bij hem voorkomende strafbare feiten als wel naar de immateriële gevolgen als gevolg van onveiligheidsgevoelens.

Financiële schade

In dit onderzoek rapporteerden 38 bedrijven dat zij financiële schade hebben geleden als gevolg van een delict. Bij het leeuwendeel daarvan (92%) blijft deze schade binnen de categorie van € 10.000. (zie tabel 5.4.1)

Immateriële gevolgen

In de vragenlijst wordt ook gevraagd naar de gevolgen van onveiligheidsgevoelens die tot uitdrukking kunnen komen in de vorm van ziekteverzuim, sfeer verslechtering binnen de onderneming en het stoppen met de onderneming.

Bij de winkeliers komt het niet voor dat het personeel zich ziek heeft gemeld als gevolg van onveiligheidsgevoelens. Wel is in Enschede bij 2 van de ondernemers en in Wierden bij 3 van hen de sfeer soms verslechterd als gevolgen van onveiligheidsgevoelens.

Drie winkelondernemers uit Enschede die in dit onderzoek hebben geparticipeerd, hebben wel eens overwogen te stoppen met de onderneming als gevolg van onveiligheidsgevoelens. (zie tabel 5.4.2)

Tabel 5.5.1 Veiligheids/beveiligingsmaatregelen bij pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Veiligheidsmaatregel	Winkelgebied							
	ES (n=29)		W (n=17)		ET (n=7)		totaal (n=53.)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Deugdelijk hang en sluitwerk	20	69	14	82	5	71	39	74
Buitenverlichting 's nachts	8	28	6	35	2	29	16	30
Binnenverlichting 's nachts	16	55	10	59	1	14	27	51
Glasbeveiliging	9	31	4	24	2	29	15	28
Sluitingsronde	18	62	9	53	3	43	30	57
Instructie, training en opleiding personeel	13	45	7	41	0	0	20	38
Waardevolle goederen in een apart afgesloten ruimte	15	52	9	53	0	0	24	45
Overzichtelijke indeling van het pand	13	45	5	29	1	14	19	36
Productbeveiliging	2	7	3	18	1	14	6	11
Inbraakwerende kast of kluis	12	41	9	53	3	43	24	45
Elektronisch betalen	16	55	8	47	4	57	28	53
Afromen kassa	18	62	7	41	3	43	28	53
Kascontrole	13	45	7	41	1	14	21	40
Spiegels	7	24	4	24	2	29	13	25
Toezicht door tv-/cameracircuit (CCTV)	8	28	6	35	3	43	17	32
Inbraaksignaleringssysteem/alarmsysteem	16	55	9	53	2	29	27	51
Toezicht door beveiligingsbedrijf	6	21	2	12	0	0	8	15
Anders	2	7	3	18	0	0	5	9
Totaal aantal veiligheidsmaatregelen	212	-	122	-	33	-	367	-

Tabel 5.5.2 Brandveiligheidsmaatregelen bij pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Brandveiligheidsmaatregel	Winkelgebied							
	ES (n=29)		W (n=17)		ET (n=7)		totaal (n=53.)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Brandmeldings- en/of ontruimingsinstallatie	4	14	2	12	1	14	7	13
Brandblusinstallatie (sprinkler, droge blusleiding)	3	10	2	12	0	0	5	9
Handbrandblussers	18	62	7	42	3	43	28	53
Brandslanghaspels	8	28	4	24	1	14	13	25
Noodverlichting	15	52	5	30	2	29	22	42
BHV-organisatie	7	24	6	35	2	29	15	28
Instructies aan het personeel	7	24	5	29	1	14	13	24
Training voor het personeel	3	10	3	18	0	0	6	11
Vrijhouden van (nood)uitgangen	18	62	7	41	1	14	26	49
Legen van afvalcontainers, prullenbakken en asbakken	13	45	6	35	1	14	20	38
Een door de brandweer goedgekeurd ontruimingsplan	3	10	2	12	0	0	5	9
Vluchtwegaanduiding	9	31	5	29	2	29	16	30
Anders	-	-	4	23	0	0	4	7
Totaal aantal brandveiligheidsmaatregelen	108	-	58	-	14	-	180	-

Tabel 5.5.3 Welke collectieve veiligheids-/beveiligingsmaatregelen bij pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Collectieve maatregel	Winkelgebied							
	ES (n=6)		W (n=1)		ET (n=0)		totaal (n=7)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Inhuren van een beveiligingsbedrijf	3	50	0	0	0	0	3	43
Toezicht door tv-/cameracircuit (CCTV)	2	33	0	0	0	0	2	29
Bijhouden van zwarte lijst criminelen	4	67	0	0	0	0	4	57
Anders	-	-	1	100	-	-	1	14
Totaal aantal genoemde collectieve veiligheids-/beveiligingsmaatregelen	9	-	1	-	-	-	10	-

5.5 Veiligheidsmaatregelen

Vanuit de winkelbranche worden initiatieven gestimuleerd en gefaciliteerd om ondernemers zelf maatregelen te laten treffen die de veiligheid van het ondernemen bevorderen. Van belang is dat investeringen in veiligheidsmaatregelen in verhouding staan tot de effectiviteit van de maatregelen enerzijds en tot de schade vanwege delicten anderzijds. In deze paragraaf wordt ingegaan op drie groepen veiligheidsmaatregelen, namelijk: individuele veiligheidsmaatregelen, brandveiligheidsmaatregelen en collectieve veiligheidsmaatregelen.

Veiligheidsmaatregelen. Ondanks de landelijke aandacht op het gebied van beveiliging van woningen en bedrijven, blijkt uit de respons op de vragen over de getroffen veiligheidsmaatregelen dat tussen de 20% en 30% van de winkelondernemers niet beschikt over deugdelijk hang en sluitwerk in de afgelopen 12 maanden. Verder is er een geschakeerd beeld van getroffen veiligheidsmaatregelen. Dit varieert van het afkomen van de kassa tot het elektronisch betalen (62% in Enschede en ruim 40% in Wierden en Enter). Maar ook het maken van een sluitingsronde is een veiligheidsmaatregel die veel ondernemingen toepassen (gemiddeld 57%). (zie tabel 5.5.1) Een veelvoorkomende maatregel die een initiële financiële investeren vereist, is het gebruik van een alarmsysteem of inbraaksignaleringssysteem (gemiddeld 51%).

Brandveiligheidsmaatregelen. In de vragenlijst is gevraagd naar de brandveiligheidsmaatregelen die bij de winkelondernemers in gebruik zijn. Een overzicht van deze maatregelen staat in tabel 5.5.2, met daarbij de aantallen percentages ondernemingen die de maatregelen nemen. Opvallend is dat tussen de 38% en 59% van de ondernemers niet beschikt over een handbrandblusser. Opvallend is dat in Enter 29% aangeeft een BHV organisatie te hebben maar dat een goedgekeurd ontruimingsplan door de brandweer daarbij ontbreekt.

Participatie collectieve veiligheidsmaatregelen in winkelgebieden. In het onderzoek is bekendheid met en participatie in collectieve veiligheidsmaatregelen onderzocht. In de winkelgebieden geeft gemiddeld 25% van de respondenten aan niet op de hoogte te zijn van het al dan niet bestaan van collectieve veiligheidsmaatregelen in de openbare ruimte binnen het winkelgebied. In de Enschedese binnenstad geven 8 van de ondernemers die dat wel op de hoogte van deze maatregelen zijn, dat er collectieve maatregelen zijn getroffen en 11 geven aan dat dergelijke maatregelen er niet zijn (zie tabel 5.5.4). In Wierden is ruim driekwart van de respondenten op de hoogte van collectieve veiligheidsmaatregelen. Weinig respondenten uit Wierden en Enter geven echter aan dat er collectieve maatregelen getroffen worden (2 in Wierden en 0 in Enter).

Tabel 5.5.4 Aantal winkels per gebied dat aangeeft dat sprake is van collectieve veiligheidsmaatregelen.				
	Enschede	Wierden	Enter	Totaal
Collectieve maatregel aanwezig	8	2	0	10
Geen collectieve maatregel aanwezig	11	11	7	29
Weet niet	9	4	0	13
Totaal	28	17	7	52

Het actief deelnemen aan deze collectieve maatregelen - door bijvoorbeeld zelf een deel van de uitvoeringskosten of investeringen hiervan te dragen - geschiedt door een minderheid van de bedrijven. Slechts 7 van alle onderzochte winkelbedrijven geeft aan zelf een actieve bijdrage te leveren, waarvan er 6 in Enschede gevestigd zijn (zie tabel 5.5.3). In Enschede worden als collectieve veiligheidsmaatregelen genoemd: het collectief inhuren van een beveiligingsbedrijf (drie maal), het leveren van een bijdrage aan cameratoezicht (2 maal) en het bijhouden van een zwarte lijst van criminelen (vier maal).

Investering in veiligheid. Van de winkelondernemers geeft 85% minder dan € 2500.- uit aan veiligheidsmaatregelen in het algemeen (tabel 13.8 uit bijlage M). Er zijn 4 respondenten die aangeven een financiële bijdrage te leveren aan collectieve maatregelen, maar slechts één ondernemers geeft ook aan hoe hoog dat bedrag is (tabel 13.6 uit bijlage M).

Tabel 5.6.1 Veiligheidsgevoel binnen onderneming bij pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Veiligheidsgevoel	winkelgebied							
	ES (n=28)		W (n=17)		ET (n=7)		totaal (n=52)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Zeer veilig	5	18	6	35	3	43	14	27
Veilig	22	79	11	65	4	57	37	71
Onveilig	1	4	0	0	0	0	1	2
Zeer onveilig	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	28	100%	17	100%	7	100%	52	100%

Tabel 5.6.2 Veiligheidsgevoel in omgeving onderneming bij pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Veiligheidsgevoel	winkelgebied							
	ES (n=29)		W (n=17)		ET (n=7)		totaal (n=53)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Zeer veilig	4	14	6	35	3	43	13	24
Veilig	22	76	11	65	4	57	37	70
Onveilig	3	10	0	0	0	0	3	6
Zeer onveilig	0	0	0	0	0	0	0	0
Weet niet	0	0	0	0	0	0	0	0
Totaal	29	100	17	100	7	100	53	100

Tabel 5.6.3 Uitspraken over winkelgebied voor pilot deelnemers winkelgebieden: Enschede (ES), Wierden (W) en Enter (ET)

Uitspraak	winkelgebied	Helemaal eens		mee		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		Totaal	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
In het winkelgebied is de openbare buitenruimte goed onderhouden	ES (n=27)	3	11	13	48	8	30	3	11	27	100
	W (n=16)	2	13	14	87	0	0	0	0	16	100
	ET (n=7)	2	29	4	57	1	14	0	0	7	100
	Totaal (n=50)	7	14	31	62	9	18	3	6	50	100
In het winkelgebied zijn de parkeervoorzieningen goed onderhouden	ES (n=26)	7	27	16	62	2	8	1	4	26	100
	W (n=16)	2	13	12	75	1	6	1	6	16	100
	ET (n=7)	1	14	4	57	2	29	0	0	7	100
	Totaal (n=49)	10	20	32	65	5	10	2	4	49	100
In het winkelgebied wordt zwerfafval en ander rondslingerend vuil snel opgeruimd	ES (n=27)	4	15	13	48	9	33	1	4	27	100
	W (n=16)	2	13	11	69	3	19	0	0	16	100
	ET (n=6)	0	0	4	67	2	33	0	0	6	100
	Totaal (n=49)	6	12	28	57	14	29	1	2	49	100
In het winkelgebied is het buiten goed verlicht	ES (n=25)	3	12	13	52	6	24	3	12	25	100
	W (n=16)	2	13	9	56	4	25	1	6	16	100
	ET (n=7)	1	14	6	86	0	0	0	0	7	100
	Totaal (n=49)	6	12	28	57	10	20	4	8	49	100
In het winkelgebied is de bewegwijzering goed in orde	ES (n=25)	2	8	14	56	5	20%	4	16	25	100
	W (n=14)	2	14	5	36	6	43%	1	7	14	100
	ET (n=6)	0	0	6	100	0	0	0	0	6	100
	Totaal (n=45)	4	9	25	56	11	24%	5	11	45	100

5.6 Onveiligheidsgevoelens

In het voorgaande zijn allerlei aspecten van objectieve veiligheid aan de orde gekomen. Dat betreft een beschrijving van min of meer geobjectiveerde kenmerken die te maken met de veiligheidssituatie van en in winkels. Ook een belangrijk aspect van veiligheid is de beleving van veiligheid door mensen, ofwel de *subjectieve veiligheid*. In de vragenlijst is daarom gevraagd naar onveiligheidsgevoelens. Daarnaast is gevraagd naar het onveiligheidsgevoel binnen het pand van de onderneming en naar het onveiligheidsgevoel in het winkelgebied waarin de onderneming is gelegen. Verder is gevraagd naar de mening van de ondernemers over een aantal stellingen waarin hun oordeel gegeven kan worden over de kwaliteit van een aantal openbare voorzieningen in de winkelgebieden.

Veiligheidsgevoel binnen de onderneming

Van alle winkeliers voelt slechts één zich onveilig. De rest voelt zich veilig of zeer veilig binnen de onderneming. (zie tabel 5.6.1)

Veiligheidsgevoel in de directe omgeving van de onderneming

Het globale beeld is dat in alle drie onderzochte winkelgebieden een veilig tot zeer veilig gevoel heerst. Alleen in Enschede voelen drie van de respondenten zich in de directe omgeving van de onderneming onveilig. (zie tabel 5.6.2).

Kwaliteit van de voorzieningen in de openbare ruimte

In Enschede vindt 59% van de ondernemers dat de openbare buitenruimte goed is onderhouden. Maar liefst 89% vindt dat de parkeervoorzieningen goed onderhouden worden. Ruim de meerderheid (63%) vindt dat zwerfafval en ander rondslingerend vuil snel wordt opgeruimd. Daarnaast vindt 64% dat het buiten goed verlicht is in het winkelgebied en 64% vindt dat de bewegwijzering goed in orde is.

In Wierden is iedere ondernemer de mening toegedaan dat de openbare buitenruimte goed is onderhouden en 88% vindt dat de parkeervoorzieningen goed onderhouden worden. Maar liefst 81% vindt dat zwerfafval en ander rondslingerend vuil snel wordt opgeruimd. Ruim tweederde (69%) vindt dat het in het winkelgebied buiten goed verlicht is en 50% vindt dat de bewegwijzering goed in orde is.

In Enter vindt 86% van de ondernemers dat de openbare buitenruimte goed is onderhouden en 71% is van mening dat de parkeervoorzieningen goed onderhouden worden. Tweederde (67%) vindt dat zwerfafval en ander rondslingerend vuil snel wordt opgeruimd. Alle ondernemers vinden dat het in het winkelgebied buiten goed verlicht is en de bewegwijzering goed in orde is. (zie tabel 5.6.3)

Belangrijke problemen volgens ondernemers

In de vragenlijst is de ondernemers gevraagd naar de twee belangrijkste problemen die met voorrang zouden moeten worden aangepakt. In Enschede geven de ondernemers aan dat (zwerf)afval (25%), meer politiesurveillance (20%) en parkeervoorzieningen / parkeeroverlast, hangjongeren, verlichting en het opruimen van puin van de panden die afgebroken zijn (allen 15%) met voorrang zouden moeten worden aangepakt. (zie tabel 14.4 in bijlage M)

De ondernemers uit Wierden vinden de volgende problemen belangrijk om met voorrang aangepakt te worden: parkeervoorzieningen / parkeeroverlast (25%), (zwerf)afval (25%), verlichting (25%) en graffiti (25%).

In Enter zijn drie ondernemers van mening dat parkeervoorzieningen / parkeeroverlast het enige belangrijke probleem is dat het verdient om met voorrang aangepakt te worden.

Onveilige plekken volgens ondernemers

In Enschede zijn volgens ondernemers onveilige plekken: de Klokkenplas, leegstaande panden en de Zuiderhagen. In Wierden zijn volgens ondernemers onveilige plekken: kruising Appelhofdwardsstraat / Stationsstraat / Nijverdalsestraat / leegstaande panden. In Enter worden door de ondernemers geen plekken genoemd die volgens hen onveilig zijn (zie tabel 14.5 in bijlage M).

Monitor Veilig Ondernemen

Tweede ronde

Saxion

Kenniscentrum Leefomgeving

oktober 2008

Inleiding

In het voorjaar van 2007 is gestart met de ontwikkeling van een monitor waarmee de objectieve en subjectieve veiligheid kan worden gemeten op bedrijventerreinen en winkelgebieden in Twente. In een pilot is een eerste aanzet gemaakt van een webbased vragenlijst die onder bedrijven in Enschede, Oldenzaal en Wierden is uitgezet. Op basis van de resultaten uit die pilot is zowel het meetinstrument zelf als de onderzoeksopzet geëvalueerd.

Ten aanzien van de validiteit is vastgesteld dat de respons op de monitor representatief te noemen is voor het pilotgebied. Uit een nonresponsonderzoek bleek dat men zich in ondernemingen die wel aan de monitor hebben deelgenomen zich iets veiliger voelden dan in ondernemingen die niet aan de monitor deelnamen.

Ten aanzien van de formulering van de vragen in de monitor zijn op basis van de evaluatie verbeteringen aangebracht in de monitor voor de tweede ronde. Gelet is op de methodologische kwaliteit van de vraagstelling en de mogelijkheid om ook aspecten van fysieke veiligheid te meten. Waar het software-technisch mogelijk was, is vraaggebonden nonrespons uitgesloten.

In de evaluatie van de pilot is ten aanzien van de betrouwbaarheid geconcludeerd dat steekproeven van minimaal 25 respondenten per deelgebied wenselijk zijn. Het primaire doel van de monitor is op regionaal niveau uitspraken over veiligheid en veiligheidsbeleving te kunnen doen; uitspraken per deelgebied blijven ook met deze minimale aantallen lastig. In de evaluatie waren aanbevelingen opgenomen om de repons te verhogen. Ten aanzien van communicatie over de tweede ronde van de monitor tussen de projectgroep enerzijds en de ondernemers en media anderzijds zijn stappen ondernomen in de vorm van een projectaftrap met de IVZ-coördinatoren van de betrokken gebieden. Zij hebben met betrokken ondernemerskoepels gecommuniceerd over het doel en de werkwijze van de monitor en over de vraagstelling in de tweede versie van de monitor veilig ondernemen. Ook de coördinatie van de persberichten in regionale media verliep via de IVZ-coördinatoren.

Persberichten zijn verschenen in het huis-aan-huisblad van Hengelo en Stepelo en in de TC-Tubantia, editie Rijssen-Enter. Vanuit Saxion is voorzien in een aanbiedingsbrief, een herinneringsbrief en een e-mailronde. Voor het bedrijventerrein Hengelo Twentekanaal is de mogelijkheid aangeboden de monitor op papier in te vullen en te retourneren per antwoordnummer van de bedrijvenparkmanager Twentekanaal.

Ondanks de inspanningen om de respons te maximaliseren is de respons op de monitor in de tweede ronde zeer gering te noemen. Na een extra e-mailronde, waarin de ondernemers via een e-maillink op de webenquête konden komen, is de respons voor de bedrijventerreinen Stepelo en Twentekanaal respectievelijk toegenomen van 10 naar 11 respondenten en van 29 naar 51 respondenten. Dat betekent dat uitspraken per deelgebied alleen voor het bedrijventerrein Twentekanaal mogelijk zijn. De respons in de winkelgebieden Hengelo centrum en Rijssen centrum is 17 respectievelijk 10 respondenten. Voor winkelgebieden geldt dat de gegevens ongeschikt zijn voor een betrouwbaar veiligheidsbeeld en daardoor ook ongeschikt zijn om te generaliseren naar alle ondernemingen in Hengelo centrum en Rijssen centrum.

Monitor Veilig Ondernemen

Deelrapportage Pilot Bedrijventerreinen Twentekanaal Hengelo en Stepelo Haaksbergen

Saxion

Kenniscentrum Leefomgeving



oktober 2008

Inhoudsopgave

6	Uitkomsten vervolgonderzoek Veiligheid Bedrijventerrein	81
6.1	Achtergrondkenmerken bedrijventerreinen	81
6.2	Slachtofferschap delicten	83
6.3	Overlast en voorzieningen	87
6.4	Gevolgen van delicten en overlast	89
6.5	Veiligheidsmaatregelen	91
6.6	KVO	95

Tabel 6.1.1 Vestigingsplaats deelnemers enquête bedrijventerreinen			
	respons	totaal	respons-%
Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT)	51	383	13
Stepelo Haaksbergen	11	68	16
Anders	2	-	
Totaal	64	451	14

Tabel 6.1.2 Hoofdactiviteit van deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo						
Hoofdactiviteit	Bedrijventerrein					
	BIT (n=51)		Stepelo (n=11)		Totaal (=62)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
autodealer/reparatie/verhuur	3	6	1	9	4	7
bank/verzekering	1	2	0	0	1	2
bouw	1	2	1	9	2	3
detailhandel food	-	-	-	-	-	-
detailhandel non food	-	-	-	-	-	-
groothandel	14	28	2	18	16	26
horeca	-	-	-	-	-	-
industrie	15	30	5	46	20	33
transport	-	-	-	-	-	-
zakelijke dienstverlening	9	18	1	9	10	16
overig	8	16	1	9	9	15
Totaal	51		11		62	

Tabel 6.1.3 Lidmaatschap van ondernemersvereniging deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo						
Lid ondernemersvereniging	Bedrijventerrein					
	BIT (n=51)		Stepelo (n=11)		totaal (n=62)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	33	65	11	100	44	71
Nee	18	35	0	0	18	29
Totaal	51	100	11	100	62	100

Tabel 6.1.4 Deelname KVO deelnemers bedrijventerreinen: Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo						
Deelname aan KVO	Bedrijventerreinen					
	BIT (n=51)		Stepelo (n=11)		totaal (n=62)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	5	10	9	82	14	22
Nee	29	57	0	0	29	47
Weet niet	17	33	2	18	19	30
Totaal	51	100	11	100	62	100

6 Uitkomsten vervolgonderzoek Veiligheid Bedrijventerrein

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van de respons op de Monitor Veilig Ondernemen onder ondernemingen op de bedrijventerrein Stepelo (Haaksbergen) en Twentekanaal (Hengelo). De responspercentages per bedrijventerrein zijn 16% in Stepelo en 13% in Twentekanaal (zie tabel 6.1.1).

6.1 Achtergrondkenmerken bedrijventerreinen

Hoofdactiviteit

De respons uit de sectoren industrie en groothandel en zakelijke dienstverlening is in beide gebieden het hoogst (zie tabel 6.1.2). Dat correspondeert globaal met het aandeel van deze sectoren in de populatie van bedrijven³. De respons van bedrijven in de categorieën bouw en autodealers en -reparatie is laag ten opzichte van de gevestigde bedrijven⁴.

Lidmaatschap ondernemersvereniging

Landelijk is bijna de helft van de MKB-ondernemers aangesloten bij een plaatselijke ondernemersvereniging. Dat is meer in vergelijking tot deelname in commerciële samenwerkingsverbanden (25 %) of lidmaatschap van een brancheorganisatie (30%). [EIM, 18 oktober 2007]

Uit de monitoring bedrijventerreinen komt naar voren dat een meerderheid van de responderende bedrijven lid is van een ondernemersvereniging. In Hengelo geeft 65% aan lid te zijn en in Rijssen geven alle respondenten aan lid te zijn. (zie tabel 6.1.3) Dit percentage is mogelijk een overschatting, omdat betrokken IVZ-coördinatoren via de ondernemers-verenigingen actief wervingsbeleid hebben gedaan voor deelname aan de monitor. Bedrijven die niet hebben gerespondeerd zijn wellicht minder bereikbaar en moeilijker te motiveren tot deelname.

KVO lidmaatschap

Bedrijventerrein Stepelo bezit sinds 2006 een KVO-certificaat. In Stepelo geeft 82% van de respondenten aan deel te nemen aan KVO en 2 respondenten weten niet dat zij dat certificaat hebben (18%) (zie tabel 6.1.4). In Twentekanaal ligt het percentage dat volgens de monitor deelneemt aan KVO op 10%, terwijl eenderde van de respondenten uit Twentekanaal niet weet of zij deelnemen aan KVO.

³ Cijfers gebaseerd op BIK-indeling.

⁴ Idem.

Tabel 6.2.1 Slachtofferschap delicten bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo

Delict	BIT					Stepelo			Totaal		
	n	Aantal delicten	%	aantal getroffen bedrijven	%	n	Aantal delicten	%	n	Aantal delicten	%
Bedreiging	51	1	3	2	2	11	0	0	62	1	3
Belediging	51	10	27	2	2	11	0	0	62	10	25
Brandstichting	51	0	0	0	0	11	0	0	62	0	0
Computercriminaliteit	51	1	3	2	2	11	0	0	62	1	3
Diefstal door derden	51	14	38	18	18	11	0	0	62	14	35
Diefstal eigen personeel	51	0	0	0	0	11	1	50	62	1	2
Fraude/oplichting	51	4	10	4	4	11	1	50	62	5	13
Geweld met wapens	51	0	0	0	0	11	0	0	62	0	0
Geweld zonder wapens	51	1	3	2	2	11	0	0	62	1	3
Inbraak	51	5	13	4	4	11	0	0	62	5	13
Vernieling/graffiti	51	1	3	2	2	11	0	0	62	1	3
Totaal		37	100	27	39		2	0		39	100

Tabel 6.2.2 Aantal bedrijven waar het delict is voorgekomen bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo

Delict	BIT			Stepelo			totaal		
	N	Aantal bedrijven	%	N	Aantal bedrijven	%	N	Aantal bedrijven	%
Bedreiging	51	1	2	11	0	0	62	1	2
Belediging	51	1	2	11	0	0	62	1	2
Brandstichting	51	0	0	11	0	0	62	0	0
Computercriminaliteit	51	1	2	11	0	0	62	1	2
Diefstal door derden	51	9	18	11	0	0	62	9	15
Diefstal door personeel	51	0	0	11	1	1	62	1	2
Fraude/oplichting	51	2	4	11	1	1	62	3	5
Geweld met wapens	51	0	0	11	0	0	62	0	0
Geweld zonder wapens	51	1	2	11	0	0	62	1	2
Inbraak	51	4	4	11	0	0	62	4	6
Vernieling/graffiti	51	1	2	11	0	0	62	1	2
Totaal	51	20	39	11	2	18	62	22	35

Tabel 6.2.3 Aantal delicten per activiteit deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo¹

Hoofdactiviteit	bedrijventerrein					
	BIT (N= 51)		Stepelo (N= 11)		totaal (N= 62)	
	Aantal delicten	%	Aantal delicten	%	Aantal delicten	%
autodealer/reparatie	1	3	0	0	1	3
bank/verzekering	0	0	0	0	0	0
bouw	0	0	1	50	1	3
detailhandel food	0	0	0	0	0	0
detailhandel non food	0	0	0	0	0	0
groothandel	3	8	1	50	4	10
horeca	0	0	0	0	0	0
industrie	23 ¹	62	0	0	23	59
transport	0	0	0	0	0	0
zakelijke dienstverlening	4	11	0	0	4	10
overig	6	16	0	0	6	15
Totaal aantal delicten	37	100	2	100	39	100

6.2 Slachtofferschap delicten

In Nederland heeft eenderde van alle bedrijfsvestigingen⁵ te maken gehad met één of meer vormen van criminaliteit. Dit zogenaamde *algemene slachtofferschap* is in de zakelijke dienstverlening en in de bouw het laagst (24% resp. 27%) en in de horeca het hoogst (47%). In de detailhandel was sprake van een daling in algemeen slachtofferschap van 49% in 2004 tot 45%⁶ in 2007. Met betrekking tot meervoudig slachtofferschap is ook sprake van een daling: van de onderzochte bedrijven is 11% van de vestigingen slachtoffer geweest van meer dan één delict, variërend van 6% in de zakelijke dienstverlening tot 17% in de horeca. Deze percentages zijn in 2007 in alle sectoren lager dan in 2004.

Via de Monitor Veilig Ondernemen zijn voor de periode april 2007 - maart 2008 in totaal zijn 39 delicten genoteerd op de twee Twentse bedrijfsterreinen, waarvan 37 in Twentekanaal en 2 in Stepelo (zie tabel 6.2.1). Het algemeen slachtofferschap is in deze gebieden gemiddeld 26%. Stepelo ligt met 9% ver onder het niveau van de sector met de minste criminaliteit, en ook Twentekanaal ligt met 29% niet ver van de sectoren met het minste algemene slachtofferschap. Het meervoudig slachtofferschap ligt op 11% (6% in Stepelo en 17% in Twentekanaal).

De delicten die het meest zijn voorgekomen zijn diefstal door derden (38%) en belediging (27%). Alle gevallen van belediging zijn bij één bedrijf zijn voorgevallen. Hoewel het aantal respondenten van Stepelo zeer beperkt is, is het zeer lage aantal delicten wel opvallend. Daar waar op Bedrijvenpark Twentekanaal ruim 1/3 van de bedrijven te maken heeft gehad met een delict, is op Stepelo 20% slachtoffer. (zie tabel 6.2.2)

De mate waarin bedrijven op de betreffende bedrijventerreinen slachtoffer zijn van delicten komt niet helemaal overeen met landelijke cijfers. Zo bleek in 2002 de helft (51%)⁷ van alle bedrijven en instellingen geconfronteerd is met een vorm van criminaliteit. In 2006 bleek dat de zakelijke dienstverlening (25%) en de bouw (38%) het minst werd getroffen. Voor sectoren als detailhandel, transport en horeca lagen de percentages tussen de 37 en 45%.⁸

De 'industrie' is met afstand de categorie waar zich op BIT de meeste delicten hebben voorgedaan, blijkt uit tabel 6.2.3. Aangezien er geen verdere specificatie is van 'industrie', is hier niet te zeggen of, en welke, specifieke bedrijven nu slachtoffer zijn geworden. Daarnaast zijn ook 'zakelijke en overige dienstverlening' categorieën waar procentueel de meeste delicten hebben plaatsgevonden.

Naast de bovenstaande delicten bood de enquête ook de mogelijkheid om andere delicten te vermelden. Diegene die hiervan gebruik gemaakt hebben beschouwen het dumpen van afval ook als een delict. Hierbij werden voor Bedrijvenpark Twentekanaal een aantal keer McDonalds genoemd. Zij zouden meer moeten zorgdragen voor het beperken en opruimen van "haar" afval dat bezoekers in de omgeving achterlaten.

Een opmerkelijke reactie tenslotte, betrof één mening dat mensen van gemeentelijke instellingen veel langs komen bij bedrijven en daar veel vragen stellen en onderzoeken doen waar vervolgens niks meer mee wordt gedaan. De respondent beschouwt dit als een publiekelijk delict, daar overheidsmedewerkers in dienst staan van burgers/bedrijven/belastingbetalers en zich dus niet moeten bezighouden met "onnodige" onderzoeken en hiermee belastinggeld en tijd verspillen.

⁵ In de onderzochte sectoren: detailhandel, horeca, transport, bouw en zakelijke dienstverlening, WODC (2008). *Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2007*, p.4.

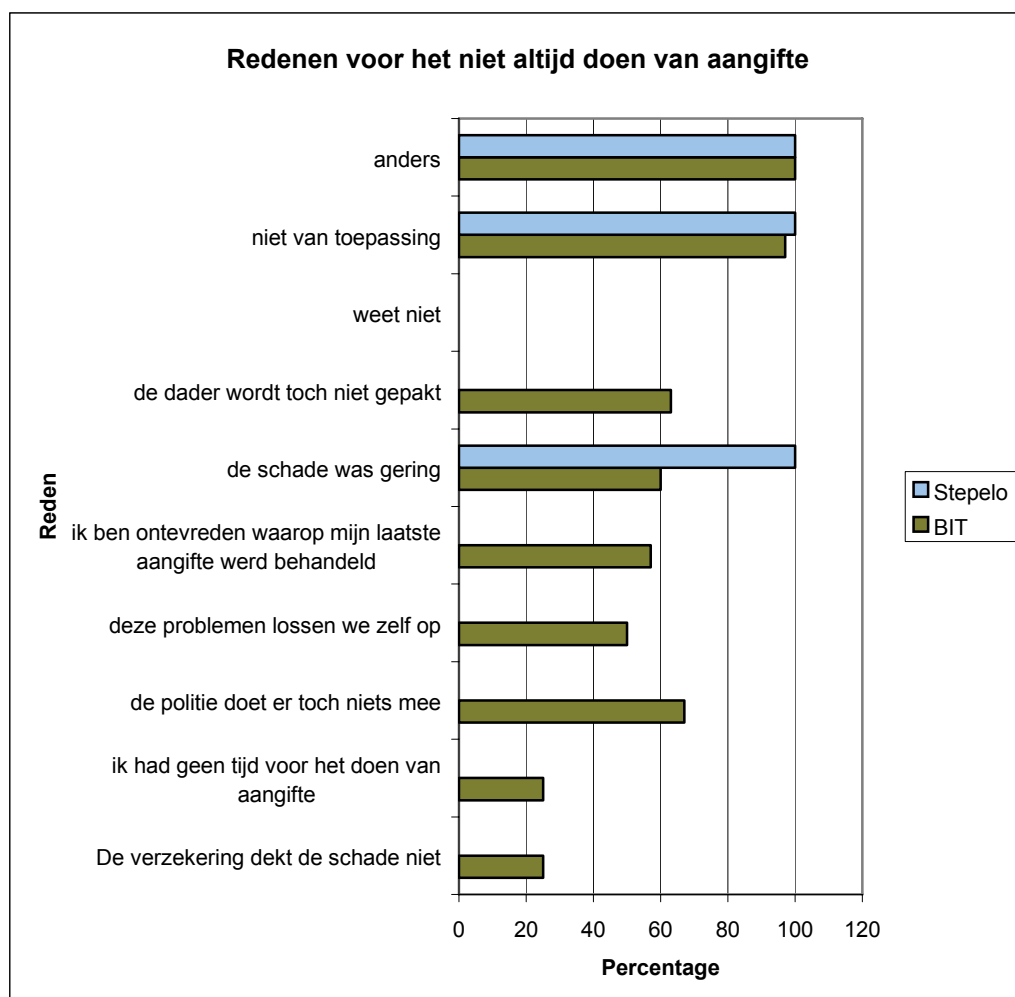
⁶ Ibid. p.73.

⁷ Heide, W van de & Eggen, A.Th.J (red) (2005) Criminaliteit en Rechtshandhaving 2004. Ministerie van Justitie. WODC, p.75.

⁸ Heide, W van de & Eggen, A.Th.J (red) (2007). Criminaliteit en Rechtshandhaving 2006. Ministerie van Justitie. WODC.,p.76.

Tabel 6.2.4 Percentage aangiftes t.o.v. aantal genoemde delicten deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal

(BIT) en Stepelo									
	BIT			Stepelo			totaal		
	n	Aantal aangiftes	%	n	Aantal aangiftes	%	n	Aantal aangiftes	%
Delict									
Bedreiging	1	1	100	0	0	0	1	1	100
Belediging	10	0	0	0	0	0	10	0	0
Brandstichting	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Computercriminaliteit	1 ¹	0	0	0	0	0	1	0	0
Diefstal door derden	14	3	21	0	0	0	14	3	21
Diefstal door eigen personeel	0	0	0	1	0	0	1	0	0
Fraude/oplichting	4	0	0	1	0	0	5	0	0
Geweld met wapens	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Geweld zonder wapens	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Inbraak	5	4	80	0	0	0	5	4	80
Vernieling/graffiti	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Totaal aantal aangiftes	37	8	22	2	0	0	39	8	21



Grafiek 6.1: Percentage per reden voor het niet (altijd) doen van aangifte¹

De mate waarin van bepaalde delicten aangifte wordt gedaan komt (gedeeltelijk) overeen met landelijke cijfers. Volgens tabel 6.2.4 op Bedrijvenpark Twentekanaal wordt het meeste aangifte gedaan van inbraak en diefstal (80% en 21%); deze cijfers komen overeen met landelijke gegevens. Hoewel ook computercriminaliteit is voorgekomen, is hier geen aangifte van gedaan, wat eveneens in de landelijke cijfers blijkt terug te komen.

*“Het percentage bedrijven en instellingen dat aangifte doet op het politiebureau verschilt per delict. Inbraak (42%) en diefstal (31%) werden het vaakst aangegeven. Computercriminaliteit daarentegen nauwelijks.”*⁹

Buiten de reden ‘niet van toepassing’ hebben de meest in het oog springende antwoorden betrekking op; de mogelijkheden van en vertrouwen in de politie of zij daadwerkelijk wat (gaan) doen met de aangifte en is er weinig vertrouwen dat een dader wordt gepakt. Daarnaast was vooral op bedrijventerrein Stepelo de schade gering en/of is men ontevreden over de wijze waarop men bij de laatste aangifte behandeld is (grafiek 6.1).

Ook landelijk blijkt de belangrijkste reden voor het niet (altijd) doen van aangifte het gevoel dat er niets mee gedaan wordt. Daarnaast wordt ook het probleem zelf aangepakt of heeft de verzekering de schade gedekt. Verder waren ook tijdgebrek of geringe omvang van schade redenen om geen aangifte te doen.

Naast de al genoemde redenen werden in de enquête ook de volgende redenen en toelichting genoemd:

- Een advertentiefraude die is doorgegeven aan het Nationaal Meldpunt Advertentiefraude;
- Het doen van aangifte kost dermate veel tijd, dat dit tot omzetverlies leidt;
- Door de politie word je niet serieus genomen en na een voorval geven zij geen enkele uitleg;
- Valse reclame-uitingen welke geen geld gekost hebben;

⁹ Heide, W. van de & Eggen, A.Th.J. (red) (2007). *Criminaliteit en Rechtshandhaving 2006*. Ministerie van Justitie, WODC, p.75.

Tabel 6.3.1 Uitspraken over mate van diverse overlast voor deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo											
Vormen van overlast		Niet		Soms		Vaak		Altijd		Niet ingevuld	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geluidsoverlast	BIT (n=51)	11	22	2	4	-	-	-	-	38	74
	Stepelo (n=11)	-	-	-	-	-	-	-	-	11	100
	Totaal (n=62)	11	18	2	3	-	-	-	-	59	95
hangjongeren	BIT (n=51)	6	12	-	-	-	-	-	-	45	88
	Stepelo (n=11)	-	-	-	-	-	-	-	-	11	100
	Totaal (n=62)	6	10	-	-	-	-	-	-	56	90
overlast aan klanten	BIT (n=51)	4	8	-	-	-	-	-	-	47	92
	Stepelo (n=11)	-	-	-	-	-	-	-	-	11	100
	Totaal (n=62)	4	6	-	-	-	-	-	-	58	94
overlast aan personeel	BIT (n=51)	4	8	-	-	-	-	-	-	47	92
	Stepelo (n=11)	-	-	-	-	-	-	-	-	11	100
	Totaal (n=62)	4	6	-	-	-	-	-	-	58	94
straatverkoop	BIT (n=51)	7	14	-	-	-	-	-	-	44	86
	Stepelo (n=11)	1	9	-	-	-	-	-	-	10	91
	Totaal (n=62)	8	13	-	-	-	-	-	-	54	87
zwerfvuil	BIT (n=51)	20	39	9	18	1	2	-	-	21	41
	Stepelo (n=11)	2	18	0	0	0	0	-	-	9	82
	Totaal (n=62)	22	35	9	15	1	2	-	-	30	48
(fout) geparkeerde voertuigen	BIT (n=51)	15	29	6	12	4	8	-	-	26	51
	Stepelo (n=11)	5	45	0	0	0	0	-	-	6	55
	Totaal (n=62)	20	32	6	10	4	6	-	-	32	52
uitgaanspubliek	BIT (n=51)	5	10	-	-	-	-	-	-	46	90
	Stepelo (n=11)	-	-	-	-	-	-	-	-	11	100
	Totaal (n=62)	5	8	-	-	-	-	-	-	57	92
overlast van alcohol- en drugsgebruikers	BIT (n=51)	5	10	-	-	-	-	-	-	46	90
	Stepelo (n=11)	-	-	-	-	-	-	-	-	11	100
	Totaal (n=62)	5	8	-	-	-	-	-	-	57	92

Tabel 6.3.2 Uitspraken over bedrijventerrein voor deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo										
Uitspraak		Helemaal mee eens		Mee eens		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
Op het bedrijventerrein is de openbare buitenruimte goed onderhouden	BIT (n=48)	3	6	34	71	9	19	2	4	
	Stepelo (n=11)	5	45	6	55					
	Totaal (n=59)	8	14	40	68	9	15	2	3	
Op het bedrijventerrein zijn de parkeervoorzieningen goed onderhouden	BIT (n=45)	2	4	26	58	13	29	4	9	
	Stepelo (n=11)	3	27	6	55	1	9	1	9	
	Totaal (n=56)	5	9	32	57	14	25	5	9	
Op het bedrijventerrein wordt zwerfafval en ander rondslingerend vuil snel opgeruimd	BIT (n=50)	1	2	26	52	16	32	7	14	
	Stepelo (n=11)	4	36	7	64	0	0	0	0	
	Totaal (n=61)	5	8	33	54	16	26	7	12	
Op het bedrijventerrein is het buiten goed verlicht	BIT (n=51)	3	6	43	84	4	8	1	2	
	Stepelo (n=11)	4	36	7	64	0	0	0	0	
	Totaal (n=62)	7	11	50	81	4	7	1	2	
Op het bedrijventerrein is de bewegwijzering goed in orde	BIT (n=50)	7	14	35	70	7	14	1	2	
	Stepelo (n=11)	6	55	4	36	1	9	0	0	
	Totaal (n=61)	13	21	39	64	8	13	1	2	

6.3 Overlast en voorzieningen

Overlast

Uit tabel 6.1 blijkt dat de meeste bedrijven geen tot nauwelijks overlast ervaren. Een meerderheid van de respondenten heeft zelfs deze vraag overgeslagen, wat mogelijk iets zegt over de mate waarin zij deze vormen van overlast ervaren. Daarnaast zijn vormen als overlast aan personeel, klanten, hangjongeren en uitgaanspubliek mogelijk minder relevant, omdat dergelijke groepen nauwelijks op bedrijventerreinen verblijven. Op Bedrijventerrein Twentekanaal ervaart men wel enige overlast van zwerfvuil en fout geparkeerde voertuigen, iets wat ook in tabel 6.2 en enkele toelichtingen in de enquête naar voren is gekomen.

Voorzieningen

Het globale beeld over het onderhoud en de voorzieningen op de bedrijventerreinen is positief. Een meerderheid van de respondenten (82%) is het eens met de stelling dat het buitenterrein van de betreffende bedrijventerreinen goed is onderhouden; 91% vindt dat de het terrein buiten goed is verlicht en 85% geeft aan de bewegwijzering in orde te vinden. Het minst positief is men over zwerfvuil (38% vindt niet dat zwerfvuil snel wordt opgeruimd) en het onderhoud van de parkeervoorzieningen (34% is het niet eens met de stelling dat de parkeervoorzieningen goed zijn onderhouden).

Op Bedrijvenpark Twentekanaal is men wat minder tevreden dan in Stepelo over de mate van onderhoud van de openbare ruimte (23%), de parkeervoorzieningen (38%) en het voldoende opruimen van zwerfafval en overig vuil (46%). Ook op bedrijventerrein Stepelo is de mate van tevredenheid minder op het vlak van het onderhoud aan parkeervoorzieningen (18%) en de bewegwijzering (9%).

De hoge mate van tevredenheid over de mate van verlichting is een positief punt, daar buitenverlichting een belangrijke bijdrage kan leveren aan de zichtbaarheid en mate van veiligheidsgevoel op een bedrijventerrein.

“De functie van een terrein en de ligging bepalen voor een groot deel het veiligheidsniveau, de veiligheidsrisico’s. Dit heeft consequenties voor de mogelijke maatregelen (...) Openbare verlichting is een belangrijk item. Goede verlichting op de juiste plaats, al dan niet in combinatie met verlichting van de individuele bedrijven, is een belangrijke maatregel voor een veilig bedrijventerrein.”¹⁰

Een aantal respondenten heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te plaatsen. Zij geven hierin aan dat vooral de verkeerssituatie op Bedrijvenpark Twentekanaal niet optimaal is. De bereikbaarheid en doorstroming is ’s ochtends en ’s avonds beperkt (verkeersdruktes/files) en er zijn een aantal gevaarlijke verkeerssituaties. Bedrijven of locaties die specifiek genoemd worden zijn o.a. DeliXL, DHL en de Makro en de Diamantstraat. Verder zou McDonald’s moeten zorgdragen voor het opruimen van “haar” troep, wat klanten in de omgeving van de onderneming achterlaten.

¹⁰ Ministerie van Binnenlandse Zaken. *Gids voor Veiligheid*, deel 2, p.198.

Tabel 6.4.1 Financiële schade als gevolg van delicten Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo						
Financiële schade	BIT (n=51)		Stepelo (n=11)		totaal (n=62)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	7	14	0	0	7	11
Nee	42	82	11	100	53	86
Weet niet	2	4	0	0	2	3
Totaal	51	100	11	100	62	100

Tabel 6.4.2 Omvang financiële schade als gevolg van delicten Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo						
Financiële schade	BIT (n=51)		Stepelo (n=11)		totaal (n=62)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0 tot 500	2	6	-	-	2	3
501 tot 1000	1	4	-	-	1	2
1001 tot 2000	1	4	-	-	1	2
2001 tot 5000	2	6	-	-	2	3
onbekend	1	4	-	-	1	2
Geen schade vermeld	44	80	11	100	55	88
Totaal	51	100	11	100	62	100

Tabel 6.4.3 Hoe vaak hebben zich in de afgelopen 12 maanden situaties voorgedaan waarin u, of uw personeel, zich in de onderneming onveilig voelde?							<i>Hoe vaak zijn er in de afgelopen 12 maanden onveilige situaties in de directe omgeving van het bedrijfspand voorgekomen?</i>					
	BIT (n=20)		Stepelo (n=2)		Totaal (n=22)		BIT (n=20)		Stepelo (n=2)		Totaal (n=22)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen enkele keer	8	40	-	-	8	36	10	50	-	-	10	45
1 of 2 keer	1	5	-	-	1	4	-	-	-	-	-	-
3 of 4 keer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
vaker dan 4 keer	2	10	-	-	2	9	4	20	1	50	5	23
onbekend	9	45	2	100	11	50	6	30	1	50	7	32

Tabel 6.4.4 Heeft iemand van de onderneming zich wel eens ziek gemeld n.a.v. een onveilige situatie in of rondom het bedrijfspand?							Is het wel eens voorgekomen dat iemand van de onderneming n.a.v. een onveilige situatie in of rond het bedrijfspand wilde stoppen met werken bij deze onderneming?					
	BIT (n=20)		Stepelo (n=2)		Totaal (n=22)		BIT (n=20)		Stepelo (n=2)		Totaal (n=22)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nee	15	75	1	50	16	73	16	80	1	50	17	77
Weet niet	5	25	1	50	6	27	4	20	1	50	5	23

Tabel 6.4.5 Percentage ondernemingen waarin iemand in de onderstaande situaties zich de afgelopen 12 maanden wel eens onveilig heeft gevoeld.									
	BIT (n=51)			Stepelo (n=11)			totaal (n=62)		
	Ja	Nee	n.v.t.	Ja	Nee	n.v.t.	Ja	Nee	n.v.t.
Productie en/of opslag van gevaarlijke stoffen	4	37	59	0	64	36	3	42	55
Tankstation met LPG	0	31	69	0	46	54	0	34	66
Spoorlijn met vervoer gevaarlijke stoffen	0	31	69	0	27	73	0	31	69
Vaarwater met vervoer gevaarlijke stoffen	2	33	65	0	27	73	2	32	66
Wegroute gevaarlijke stoffen in de nabijheid	4	39	57	0	46	54	3	40	57
Hangjongeren	2	35	63	0	54	45	2	39	59
Onvoldoende straatverlichting	4	57	39	0	64	36	3	58	39
Verkeerssituatie op het bedrijventerrein	27	49	24	18	55	27	26	50	24
In de openbare ruimte van het bedrijventerrein geparkeerde voertuigen/ vrachtauto's	18	59	23	27	55	18	19	58	23
Openlijke geweldpleging	2	61	37	0	64	36	2	61	37

6.4 Gevolgen van delicten en overlast

Materiële gevolgen

Uit tabel 6.4.1 is af te leiden dat de mate van financiële schade als gevolg van delicten beperkt is. In totaal heeft 11% van de respondenten financiële schade geleden. Vier van de 62 respondenten (3%) geeft aan niet te weten of zij enige schade heeft geleden.

In de monitor kon aangegeven worden in welke categorie de omvang van de schade valt. De omvang van de schade die ondernemers via de monitor kenbaar maken gaat tot 5000 euro, in één geval is de omvang van de schade onbekend (zie tabel 6.4.2). Opvallend is dat ondernemers van bedrijventerrein Stepelo geen enkele schade hebben vermeld.

Uit tabel 6.2.2 bleek dat er op Bedrijvenpark Twentekanaal in totaal twintig bedrijven zijn getroffen door minimaal één delict. Zeven bedrijven geven aan daarvan financiële schade te hebben opgelopen.

Immateriële gevolgen

Er is met vier indicatoren in de monitor gemeten in hoeverre er sprake is van immateriële gevolgen van delicten en/of overlast:

- het aantal situaties waarin iemand binnen het bedrijf zich onveilig heeft gevoeld in de afgelopen 12 maanden;
- het aantal situaties waarin iemand in de directe omgeving van het bedrijf zich onveilig heeft gevoeld in de afgelopen 12 maanden;
- of iemand zich wel eens ziek heeft gemeld n.a.v. een onveilige situatie;
- of iemand wel eens wilde stoppen met werken bij de onderneming waar zich een onveilige situatie heeft voorgedaan.

Deze vier indicatoren zijn alleen voorgelegd aan de respondenten die bij het thema delicten in de monitor hebben aangegeven dat er sprake was van minstens 1 delict of minstens 1 vorm van overlast: 20 ondernemingen op Bedrijvenpark Twentekanaal en 2 ondernemingen op Stepelo. Grotendeels is er geen sprake van onveiligheidsgevoelens, of men weet niet of daar sprake van was. In totaal drie respondenten heeft aangegeven dat er 1-2 keer (1 keer) of vaker dan 4 keer (2 keer) sprake is geweest van onveiligheidsgevoelens binnen de onderneming. Vijf respondenten geven aan dat zich vaker dan 4 keer in de directe omgeving van de onderneming een situatie voorkwam waarin men zich onveilig voelde. (zie tabel 6.4.3) Er is bij niemand bekend dat iemand zich heeft ziek gemeld of wilde stoppen met werken naar aanleiding van een onveilige situatie (zie tabel 6.4.4).

Er is met tien indicatoren ook gevraagd naar onveiligheidsgevoelens in relatie tot een bepaalde onveilige situatie. In tabel 6.4.5 staat een overzicht van de uitkomsten. Voor het overgrote deel van de respondenten is geen sprake van onveiligheidsgevoelens, waardoor de items niet van toepassing zijn. Een klein aantal respondenten van 2 tot 3 procent geeft aan dat er sprake is geweest van onveiligheidsgevoelens met betrekking tot productie, opslag, vervoer over weg/water van gevaarlijke stoffen, hangjongeren en onvoldoende straatverlichting. Aanzienlijk meer respondenten geeft aan dat er sprake is van onveilige situaties naar aanleiding van de verkeerssituatie op de bedrijventerreinen (26%) en naar aanleiding van geparkeerde voertuigen en vrachtauto's in de openbare ruimte van het bedrijventerrein (19%).

Tabel 6.5.1 Veiligheids/beveiligingsmaatregelen bij deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo

BIT (n=51)	Stepelo (n=11)	totaal (n=62)
------------	----------------	---------------

6.5 Veiligheidsmaatregelen

Hoewel er diverse veiligheidsmaatregelen worden toegepast (tabel 6.5.1), blijkt uit nadere analyse dat zes bedrijven op Bedrijvenpark Twentekanaal geen enkele veiligheidsmaatregel toepassen. Het gaat om ondernemingen in de categorie groothandel (2), industrie, zakelijke dienstverlener (2) en een dienstverlener in de categorie *overige*. Één respondent (industrie) geeft hierbij aan dat zij ruimte huren in een bedrijfspand. Echter, hierbij is niet duidelijk of zij als gevolg hiervan geen veiligheidsmaatregelen hoeven of kunnen nemen, of dat zij zich hier niet tot genoodzaakt voelen als gevolg van het huren van het pand. De meest voorkomende maatregelen zijn deugdelijk hang- en sluitwerk en 's nachts buitenverlichting (73% en 65%). Daarnaast wordt een inbraaksignaleringssysteem/alarmsysteem (61%) en een sluitingsronde (53%) ook veelvuldig toegepast.

Op worden Stepelo relatief meer maatregelen getroffen. Met name 's nachts binnenverlichting, glasbeveiliging, sluitingsronde, toezicht door tv-cameracircuit en een inbraaksignalering/alarmsysteem en een hekwerk rondom het pand zijn hier meer van toepassing dan op Bedrijvenpark Twentekanaal.

Met betrekking tot brandveiligheidsmaatregelen, zie tabel 6.5.2, passen in totaal 11 ondernemingen geen enkele vorm van brandveiligheidsmaatregelen toe. Op Bedrijvenpark Twentekanaal betreft het een autodealer/reparatie, groothandel (2), industrie, zakelijke dienstverlening en overige dienstverlening. Op Stepelo betreft het een bouw, industrie (2), zakelijke dienstverlener en overige dienstverlener. Er zijn drie maatregelen die bij meer dan de helft van alle bedrijven getroffen zijn, namelijk handbrandblussers, brandslanghaspels en vrijhouden van nooduitgangen. Desondanks worden zelfs deze middelen niet in elk bedrijf toegepast, terwijl dit o.a. volgens NEN 4001:2006¹¹ (handbrandblusmiddelen) en artikel 2.197, lid 1 van het Bouwbesluit¹² (brandslanghaspels) wel verplicht is.

In 2006 is het rapport *“Hoe staat het met de brandveiligheid op de werkvloer”*¹³ gepubliceerd. Hierin werden werknemers ondervraagd naar de mate van inbraak- en brandpreventie op de werkvloer en de mate van tevredenheid hierover. Door een zeer ruime meerderheid werden veiligheidsmaatregelen als (heel) erg belangrijk beschouwd. Daar waar ruim 88% van de werknemers maatregelen tegen inbraak zeer tot tamelijk belangrijk vonden, was het percentage m.b.t. brandveiligheidsmaatregelen met 93%¹⁴ zelfs nog wat hoger. Brandveiligheidsmaatregelen werden dan ook nog meer belangrijk gevonden dan inbraakpreventie. Ook in het aantal getroffen maatregelen was het zo, dat er meer brandbeveiligingsmaatregelen dan inbraakbeveiligingsmaatregelen waren getroffen.

De huidige Arbo-wet schrijft niet langer het minimaal aantal BHV'ers voor die in een bedrijf aanwezig moeten zijn. Het huidige uitgangspunt is dat de werkgevers zorgdraagt voor een voldoende aantal bedrijfshulpverleners om de aan hen opgelegde taken *“naar behoren te kunnen vervullen.”*¹⁵

Bij bedrijven met minder dan tien werknemers moet de werkgever overleg voeren met de belanghebbende werknemers en afspraken maken over o.a. een Risico-inventarisatie en -evaluatie en de mate en wijze van bedrijfshulpverlening (artikel 12, lid 3 Arbeidsomstandighedenwet).

Uit een nadere analyse van de cijfers blijkt dat er 23 bedrijven zijn waar minder dan tien personen werkzaam zijn. Echter, ondanks de bepaling in de Arbeidsomstandighedenwet heeft 63% van de respondenten blijkbaar geen BHV organisatie.

¹¹ NEN4001:2006; Brandbeveiliging- Projectering van draagbare en verrijdbare blustoestellen, www2.nen.nl [14-05-2008]

¹² <http://wetten.overheid.nl> [14-05-2008]

¹³ Boutkan, A (2006). Hoe staat het met de brandveiligheid op de werkvloer. TNS-NIPO

¹⁴ Percentages afgeleid van Boutkan, A. (2006), p.12.

¹⁵ <http://wetten.overheid.nl/> (13-05-2008) Artikel 15a van de Arbeidsomstandighedenwet.

Tabel 6.5.3 Aan welke collectieve maatregelen doen deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo mee?¹

Collectieve maatregel	Bedrijventerrein					
	BIT (n=17)		Stepelo (n=7)		totaal (n=21)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
inhuren van een beveiligingsbedrijf	2	14	0	0	2	10
toezicht door tv/camercircuit (CCTV)	0	0	0	0	0	0
afsluiting van (delen van) het bedrijventerrein	0	0	0	0	0	0
anders	0	0	0	0	0	0
<i>Totaal aantal genoemde collectieve maatregelen</i>						

Tabel 6.5.4 Waarom geen deelname aan collectieve maatregelen bij deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo

Collectieve maatregel	Bedrijventerrein					
	BIT (51)		Stepelo (11)		totaal (62)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
er is mij nooit gevraagd mee te doen	0	0	0	0	0	0
ik zie hierin geen voordeel	0	0	0	0	0	0
de kosten zijn onbekend	1	2	0	0	0	0
de kosten zijn te hoog	1	2	0	0	0	0
weet niet	3	6	1	9	4	6
anders, namelijk	0	0	0	0	0	0
<i>Totaal aantal genoemde redenen voor niet deelnemen</i>						

Tabel 6.5.5 Toekomstige deelname aan collectieve: Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo

Collectieve maatregel	Bedrijventerrein					
	BIT (n=51)		Stepelo (n=11)		totaal (n=62)	
	Aantal		Aantal		Aantal	
inhuren van een beveiligingsbedrijf	11	22	4	36	15	24
toezicht door tv/camercircuit (CCTV)	12	24	4	36	16	26
afsluiting van (delen van) bedrijventerrein	2	4	1	9	3	5
KVO	2	4	2	18	4	6
Onze onderneming wil aan geen enkele collectieve maatregel deelnemen	25	49	2	18	27	44
Anders	6	12	2	18	8	13
<i>Totaal aantal collectieve maatregelen</i>						

Tabel 6.5.6 Totale kosten aan veiligheidsmaatregelen

Kosten (euro's)	Bedrijventerrein					
	BIT (n=51)		Stepelo (n=11)		totaal (n=62)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0 - 2.500	25	50	5	46	30	48
2.500 - 5000	7	14	2	18	9	14
5.000 - 7500	2	4	2	18	4	7
7.500 - 10.000	-	-	-	-	-	-
> 10.000	3	6	1	9	4	7
Onbekend	14	26	1	9	15	24
<i>Totaal</i>	51	100	11	100	62	100

Vaak wordt gesteld dat bedrijfshulpverlening overbodig zou zijn, omdat technische brandbeveiligingsmaatregelen belangrijker zijn. Uit onderzoek van het Nederlands Instituut voor Fysieke Veiligheid (NIFV) blijkt echter dat naast technische brandveiligheidsmaatregelen ook organisatorische brandveiligheidsmaatregelen belangrijk zijn¹⁶:

“Veiligheidsmanagement in gebouwen is dan ook zeer belangrijk. (...) Maar ook al is een gebouw brandveilig uitgevoerd, dan nog bepaalt het gedrag van de aanwezige mensen uiteindelijk voor een belangrijk deel de zelfredzaamheid bij brand. (...) Uit incidentevaluaties en experimenten blijkt dat een goed functionerende bedrijfshulpverleningsorganisatie de reactietijd ongeveer tienmaal kan verkorten ten opzichte van de situatie waarin de ontvluchting niet door getraind personeel wordt begeleid.”¹⁷

Bijna de helft (49%) van de bedrijven op Bedrijvenpark Twentekanaal blijkt volgens tabel 6.5.1 geen interesse te hebben in (toekomstige) deelname aan collectieve veiligheidsmaatregelen. De bedrijven die wel willen deelnemen aan toekomstige veiligheidsmaatregelen hebben vooral interesse in het inhuren van een beveiligingsbedrijf en/of toezicht door een tv/cameracircuit. De acht respondenten die ook ‘anders’ vermelden, blijken geen andere maatregelen te noemen, maar de eigen situatie toelichten.

De beperkte interesse in toekomstige deelname aan collectieve maatregelen is een gemiste kans, aangezien dergelijke maatregelen wel degelijk (kunnen) bijdragen aan de verbetering van de veiligheid. *“Een mix van maatregelen kan bedrijventerreinen veiliger maken. Vooral het collectief beveiligen is in de praktijk succesvol om het aantal inbraken, vernielingen en in zekere mate ook brand(stichting) terug te dringen.”¹⁸*

Ook de belangenvereniging van het Bedrijvenpark Twentekanaal schrijft op haar website (<http://www.twentekanaal.com>) dat er diverse initiatieven ontplooid zijn om de veiligheid te verbeteren. Maatregelen zijn o.a. het organiseren van collectieve beveiliging, werken aan centraal cameratoezicht en voorlichting geven over brandveiligheid.¹⁹

De website van bedrijvenvereniging Stepelo (<http://www.stepelo.nl/home.htm>) vermeldt ook de uitvoering van cameratoezicht. In hoeverre dit nog actueel is, is vooralsnog niet bekend, daar de laatste update van de site in 2006 heeft plaatsgevonden. Echter, na contact (e-mail) met de parkmanager van Stepelo blijkt dat in 2007 een hercertificering van KVO heeft plaatsgevonden en dat het cameratoezicht is verbeterd. Tevens worden de alarmsystemen van de bedrijven aangesloten op de politie en vindt er viermaal per jaar overleg plaats tussen gemeente, brandweer, politie, bedrijven en parkmanager. In augustus 2008 komt er een vernieuwde website waarop o.a. de stand van zaken betreffende collectieve beveiliging op vermeld gaat worden.

Blijkens tabel 6.5.2 heeft bijna de helft van alle bedrijven tussen de 0 en 2.500 euro aan veiligheidsmaatregelen besteed. Daarnaast zijn er op Bedrijventerrein Twentekanaal drie, en op Stepelo één bedrijf waar meer dan 10.000 euro is besteed aan dergelijke maatregelen. Het betreft hier respectievelijk industrie en zakelijke dienstverlener (2) en een industrie. Bijna een kwart (24%) van de bedrijven weet niet precies wat zij hebben besteed aan veiligheidsmaatregelen; toch is veiligheid een kostbaar en belangrijk feit en enige kennis over o.a. geld dat hieraan besteed is verdient wel de aanbeveling.

¹⁶ Kobes, M (2008) Zelfredzaamheid bij brand; kritische succesfactoren voor het veilig vluchten uit gebouwen.

¹⁷ Nederlands Instituut voor Fysieke Veiligheid (2008). *Brochure zelfredzaamheid bij brand. 10 Mythen ontkrachtigd*, p.12.

¹⁸ Ministerie van Binnenlandse Zaken, *Gids voor Veiligheid*, deel 2, p.198.

¹⁹ <http://www.twentekanaal.com> (15-05-2008)

Tabel 6.6.1 Redenen om mee te doen aan KVO volgens deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo						
Redenen om mee toe doen (meerdere antwoorden mogelijk)	Bedrijventerreinen					
	BIT (n=5)		Stepelo (n=9)		totaal (n=14)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Deelname is centraal besloten voor het gehele bedrijventerrein	3	60	6	67	9	64
Het verbetert de veiligheid in en om het bedrijf	4	80	6	67	10	71
Het bedrijf is benaderd met het verzoek voor deelname aan KVO	-	-	3	33	3	21
Het leidt tot een (betere) samenwerking met gemeente/politie/ondernemersver/andere ondernemingen	3	60	6	67	9	64
Positieve verhalen over KVO gehoord	-	-	1	11	1	7
Deelname aan een KVO project is verplicht gesteld door de verzekeringsmaatschappij	-	-	-	-	-	-
Deelname aan een KVO project is verplicht gesteld door het hoofdkantoor/concern	-	-	-	-	-	-
Anders	1	20	-	-	1	7

Tabel 6.6.2 Genoemde redenen om niet mee te doen aan KVO volgens deelnemers bedrijventerreinen Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo						
Redenen om niet mee toe doen (meerdere antwoorden mogelijk)	Bedrijventerreinen					
	BIT (n=46)		Stepelo (n=2)		totaal (n=48)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Naar mijn mening is hier geen KVO project gestart	6	13	-	-	6	13
Hoewel er een KVO project gestart is, ben ik nooit gevraagd om mee te doen	2	4	-	-	2	4
In zie hier geen voordeel in	10	22	-	-	10	11
Beleid van de onderneming	11	24	-	-	11	23
Anders	5	11	-	-	5	10
Weet niet of de onderneming deelneemt aan KVO	17	26	2	100	19	39

Tabel 6.6.3 Hoe draagt KVO bij aan de veiligheid volgens deelnemers bedrijventerrein Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo						
Oordeel bijdrage KVO aan veiligheid	Bedrijventerreinen					
	BIT (n=5)		Stepelo (n=9)		totaal (n=14)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Positief	5	100	7	78	12	86
Neutraal	-	-	2	22	2	14
Negatief	-	-	-	-	-	-
Totaal	5	100	9	100	14	100

Tabel 6.6.4 Behoeftte aan (meer) informatie over veiligheid volgens deelnemers bedrijventerreinen: Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) en Stepelo						
Behoeftte aan meer informatie over veiligheid	Bedrijventerreinen					
	BIT (n=51)		Stepelo (n=11)		Totaal (n=39)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	7	14	1	9	8	13
Nee	44	86	10	91	54	87
Totaal	51	100	11	100	62	

6.6 KVO

Een aantal vragen in de monitor gaat in op de KVO-deelname van een onderneming. In tabel 6.1.4 was al te lezen dat ongeveer 30% van de respondenten niet weet of de onderneming is aangesloten bij KVO. Van de benaderde ondernemingen geven er vijf van het bedrijventerrein Twentekanaal (BIT) aan dat de onderneming deelneemt aan KVO versus negen ondernemingen in Stepelo. In aanvulling op gegevens over het lidmaatschap is ook gevraagd naar:

- redenen om wel of niet mee te doen aan KVO
- bijdrage van KVO aan veiligheid
- behoefte aan (meer) informatie over veiligheid

Respondenten mochten meer dan één reden noemen voor deelname aan KVO. De meest genoemde reden om wel deel te nemen is dat KVO de veiligheid in en om het bedrijf verbetert, genoemd door 71% (n=10) van de ondernemers die ook aangaven deel te nemen aan KVO (n=14).

Sinds 2006 is het Bedrijvenpark Twentekanaal (BIT) gecertificeerd voor KVO²⁰. Toch geven zes bedrijven van BIT aan niet deel te nemen aan KVO omdat er volgens hen geen KVO van start is gegaan op hun bedrijventerrein (tabel 6.6.2). In maart 2008²¹ heeft zelfs een hercertificering plaatsgevonden. De meest genoemde reden om niet aan KVO deel te nemen is volgens de respondenten dat het ondernemingsbeleid is om hier niet aan deel te nemen (23%).

Hoewel op bedrijventerrein Stepelo relatief meer deelname aan KVO is, is de beoordeling hierover op Bedrijvenpark Twentekanaal iets positiever dan op Stepelo: alle respondenten van BIT die hebben aangegeven dat de onderneming deelneemt aan KVO is positief over de invloed van KVO, tegenover zeven van de negen respondenten van Stepelo (78%).

Een meerderheid van de bedrijven op beide bedrijventerreinen (87%) heeft geen behoefte aan (meer) informatie over veiligheid. Uit de toelichting die respondenten geven, blijkt dat wel nader informatie willen vooral geïnteresseerd zijn in het vervoer van gevaarlijke stoffen, de ontwikkeling van criminaliteit in de omgeving en inbraak- en diefstalpreventie. Op Stepelo heeft slechts één respondent aangegeven meer informatie te wensen en op Bedrijvenpark Twentekanaal hebben zeven respondenten aangegeven meer informatie te wensen.

²⁰ <http://www.twentekanaal.com> (15-05-2008)

²¹ <http://www.hengelo.nl> (16-05-2008)

Monitor Veilig Ondernemen

Deelrapportage Pilot Winkelgebieden Hengelo en Rijssen

Saxion

Kenniscentrum Leefomgeving



oktober 2008

Inhoudsopgave

7	Uitkomsten vervolgonderzoek veiligheid winkelgebieden	100
7.1	Achtergrondkenmerken winkelgebieden	101
7.2	Slachtofferschap delicten	103
7.3	Overlast en voorzieningen	106
7.3	Overlast en voorzieningen	107
7.4	Gevolgen van delicten en overlast	109
7.5	Veiligheidsmaatregelen	111
7.6	KVO	115

Tabel 7.1.1 Vestigingsplaats deelnemers enquête winkelgebieden			
	respons	totaal	respons-%
Hengelo	17	312	5
Rijssen	10	105	10
<i>Totaal</i>	27	417	7

Tabel 7.1.2 Hoofdactiviteit van deelnemers winkelgebieden						
Hoofdactiviteit	winkelgebied					
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		Totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
antiek en kunst	1	7	0	0	1	4
bruin- en witgoed	0	0	0	0	0	0
doe-het-zelf	0	0	0	0	0	0
fiets-en auto accessoires	0	0	0	0	0	0
hobby	0	0	2	20	2	7
huishoudelijk en luxe artikelen	0	0	1	10	1	4
juwelier en optiek	2	12	0	0	2	7
kleding en mode	3	17	2	20	5	19
levensmiddelen	1	7	1	10	2	7
media	3	17	0	0	3	11
persoonlijke verzorging	3	17	1	10	4	15
plant en dier	1	6	0	0	1	4
schoenen en lederwaren	0	0	0	0	0	0
sport en spel	0	0	0	0	0	0
warenhuis	0	0	0	0	0	0
wonen	0	0	0	0	0	0
overig	3	17	3	30	6	22
<i>Totaal</i>	17	100	10	100	27	100

Tabel 7.1.3 Lidmaatschap van een ondernemersvereniging deelnemers winkelgebieden Hengelo en Rijssen						
Lid ondernemingsvereniging	Winkelgebied					
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal		Aantal		Aantal	
Ja	6	35	9	90	15	56
Nee	11	65	1	10	12	44
<i>Totaal</i>	17	100	10	100	27	100

Tabel 7.1.4 Deelname KVO deelnemers winkelgebieden: Hengelo en Rijssen						
Deelname aan KVO	Winkelgebied					
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	7	41	5	50	12	44
Nee	6	35	4	40	10	37
Weet niet	4	24	1	10	5	19
<i>Totaal</i>	17	100	10	100	27	100

7 Uitkomsten vervolgonderzoek Veiligheid Winkelgebied

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken van de respons op de Monitor Veilig Ondernemen onder ondernemingen in de winkelgebieden Hengelo centrum en Rijssen centrum. De respons-percentages per bedrijventerrein zijn 5% in Hengelo en 10% in Rijssen. (zie tabel 7.1.1)

7.1 Achtergrondkenmerken winkelgebieden

Hoofdactiviteit

Uit tabel 7.1.2 blijkt dat de meeste winkels niet precies vallen in een van de geformuleerde categorieën van detailhandel en behoren daardoor tot de categorie overig (22%). De winkels die wel binnen de categorieën passen, vallen voornamelijk in de categorieën kleding en mode (19%), persoonlijke verzorging (15%) en media (11%).

Lidmaatschap ondernemersvereniging

Deelname aan een ondernemersvereniging ligt in Hengelo op 35%, zie tabel 7.1.3. Dit ligt 15% onder het landelijk gemiddelde van 50%²². In Rijssen is juist een zeer ruime meerderheid (90%) lid van een ondernemersvereniging, wat 40% boven het landelijk gemiddelde ligt. De percentages voor Hengelo en Rijssen vormen mogelijk een overschatting, omdat betrokken IVZ-coördinatoren via de ondernemersverenigingen actief wervingsbeleid hebben gedaan voor deelname aan de monitor. Bedrijven die niet hebben gerepondeerd zijn wellicht minder bereikbaar en moeilijker te motiveren tot deelname.

KVO lidmaatschap

Zowel in Hengelo als in Rijssen zijn winkeliers in het centrumgebied aangesloten bij KVO. Toch geeft gemiddeld 37% van de respondenten aan dat ze niet aan KVO deelnemen en 19% geeft aan niet te weten of de onderneming lid is van KVO (zie tabel 7.1.4).

²² EIM, 18 oktober 2007.

Tabel 7.2.1 Slachtofferschap delicten winkelgebieden Hengelo en Rijssen									
	Hengelo			Rijssen			Totaal		
	n	Aantal delicten	%	n	Aantal delicten	%	n	Aantal delicten	%
Afpersing	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Bedreiging	17	15	12	10	2	8	27	17	11
Belediging	17	56	44	10	9	38	27	65	43
Brandstichting	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Computercriminaliteit	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Diefstal door derden	17	41	32	10	7	29	27	48	32
Diefstal eigen personeel	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Fraude/oplichting	17	4	3	10	0	0	27	4	3
Geweld met wapens	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Geweld zonder wapens	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Inbraak	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Vernieling/graffiti	17	11	9	10	6	25	27	17	11
Totaal aantal delicten		127	100		24	100		151	100

Tabel 7.2.2 Aantal winkels waar delicten zijn voorgekomen deelnemers winkelgebieden Hengelo en Rijssen									
Delict	n	Hengelo		n	Rijssen		n	Totaal	
		Aantal winkels	%		Aantal winkels	%		Aantal winkels	%
Afpersing	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Bedreiging	17	1	6	10	1	10	27	2	7
Belediging	17	3	18	10	3	30	27	6	22
Brandstichting	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Computercriminaliteit	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Diefstal door derden	17	6	35	10	3	30	27	9	33
Diefstal door eigen personeel	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Fraude/oplichting	17	2	12	10	0	0	27	2	7
Geweld met wapens	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Geweld zonder wapens	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Inbraak	17	0	0	10	0	0	27	0	0
Vernieling/graffiti	17	6	35	10	2	2	27	8	30

Tabel 7.2.3 Aantal delicten per activiteit van deelnemers winkelgebieden Hengelo en Rijssen						
Hoofdactiviteit	Hengelo (n =17)		Rijssen (n = 10)		totaal (n = 27)	
	Aantal delicten	%	Aantal delicten	%	Aantal delicten	%
antiek en kunst	3	2	0	0	3	2
bruin- en witgoed	0	0	0	0	0	0
doe-het-zelf	0	0	0	0	0	0
fiets- en auto accessoires	0	0	0	0	0	0
hobby	0	0	7	29	7	5
huishoudelijk en luxe artikelen	0	0	1	4	1	1
juwelier en optiek	20	16	0	0	20	13
kleding en mode	2	1	13	54	15	10
levensmiddelen	11	9	0	0	11	7
media	0	0	0	0	0	0
persoonlijke verzorging	15	12	0	0	15	10
plant en dier	6	5	0	0	6	4
schoenen en lederwaren	0	0	0	0	0	0
sport en spel	0	0	0	0	0	0
warenhuis	0	0	0	0	0	0
wonen	0	0	0	0	0	0
overig	70	55	3	13	73	48
Totaal aantal delicten	127	100	24	100	151	100

7.2 Slachtofferschap delicten

Landelijk gezien was in de detailhandel sprake van een daling in algemeen slachtofferschap van 49% in 2004 tot 45%²³ in 2007. Het aantal inbraken in winkels is in Nederland gedaald van 15% in 2004 naar 11% in 2007, een daling van 27%. Het aantal diefstallen (niet door inbraak) is in diezelfde periode met 19% gedaald van 32% naar 27%. Het aantal vernielingen is, na een stijging van 18% naar 20% in 2005, weer teruggevallen naar 18% in 2007. De grootste daling is te zien bij het aantal geweldsdelicten in de detailhandel: in 2004 lag dat percentage slachtoffers op 7% en in 2007 is dat gedaald naar 5%, wat neerkomt op een daling van 29%.

Met betrekking tot meervoudig slachtofferschap is ook sprake van een daling. Toch is van de onderzochte ondernemers in de detailhandel 16% van de winkeliers slachtoffer geweest van twee of meer delicten.

Uit tabel 7.2.1 en 7.2.3 blijkt dat in Hengelo als Rijssen een bepaalde delicten veelvuldig zijn voorgekomen. In Hengelo betrof het belediging en diefstal door derden, in Rijssen belediging, diefstal door derden en vernieling/graffiti. Een opvallend feit hierbij is dat alle gevallen van bedreiging zich hebben voorgedaan bij één specifieke winkel. (tabel 7.2.2)

De meeste delicten in Hengelo hebben zich voorgedaan bij winkels in de categorie 'overig', blijkt uit tabel 2.3. Daarnaast hebben ook 'juwelier en optiek' en 'persoonlijke verzorging' te maken gehad met een aantal delicten. In Rijssen zijn het vooral winkels in de categorie 'kleding en mode' waar delicten plaatsvonden.

De zeer beperkte respons enerzijds en de precieze categorieën anderzijds in de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2006 (MCB2006) maakt het moeilijk om cijfers met elkaar te vergelijken. Desondanks blijkt uit de MCB 2006 dat *"ruim vier op de tien (45%) bedrijfsvestigingen in de detailhandel hebben de afgelopen 12 maanden te maken gehad met een of meerdere vormen van criminaliteit."*²⁴

Op landelijk niveau blijkt dat drogisterijen en kledingzaken ook veelvuldig slachtoffer worden van diefstal (50% van de winkels)²⁵. Uit een nadere analyse van de cijfers uit MVO blijkt, dat diefstallen door derden zich met name voordeden bij ondernemingen in de categorie *juwelier en optiek* (13%), *persoonlijke verzorging* (10%), en *kleding en mode* (10%).

Hoewel belediging en bedreiging bij een beperkt aantal winkels is voorgekomen, is de omvang daarvan en het percentage winkels dat hiermee te maken heeft gemaakt toch behoorlijk fors. Ook uit landelijk cijfers dat belediging en bedreiging, c.q. geweldsdelicten veelvuldig voorkomen in de detailhandel. *"In het algemeen nemen de agressie en het gebruik van geweld binnen de sector detailhandel toe (...) Door ondernemers en medewerkers uit de sector wordt agressie als grootste probleem ervaren."*²⁶ *"Van alle detailhandelbedrijven heeft 5% te maken met één of meer geweldsdelicten tegen het personeel."*²⁷.

²³ In de onderzochte sectoren: detailhandel, horeca, transport, bouw en zakelijke dienstverlening, WODC (2008). *Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2007*, p.4-7

²⁴ Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2006. Pagina 73

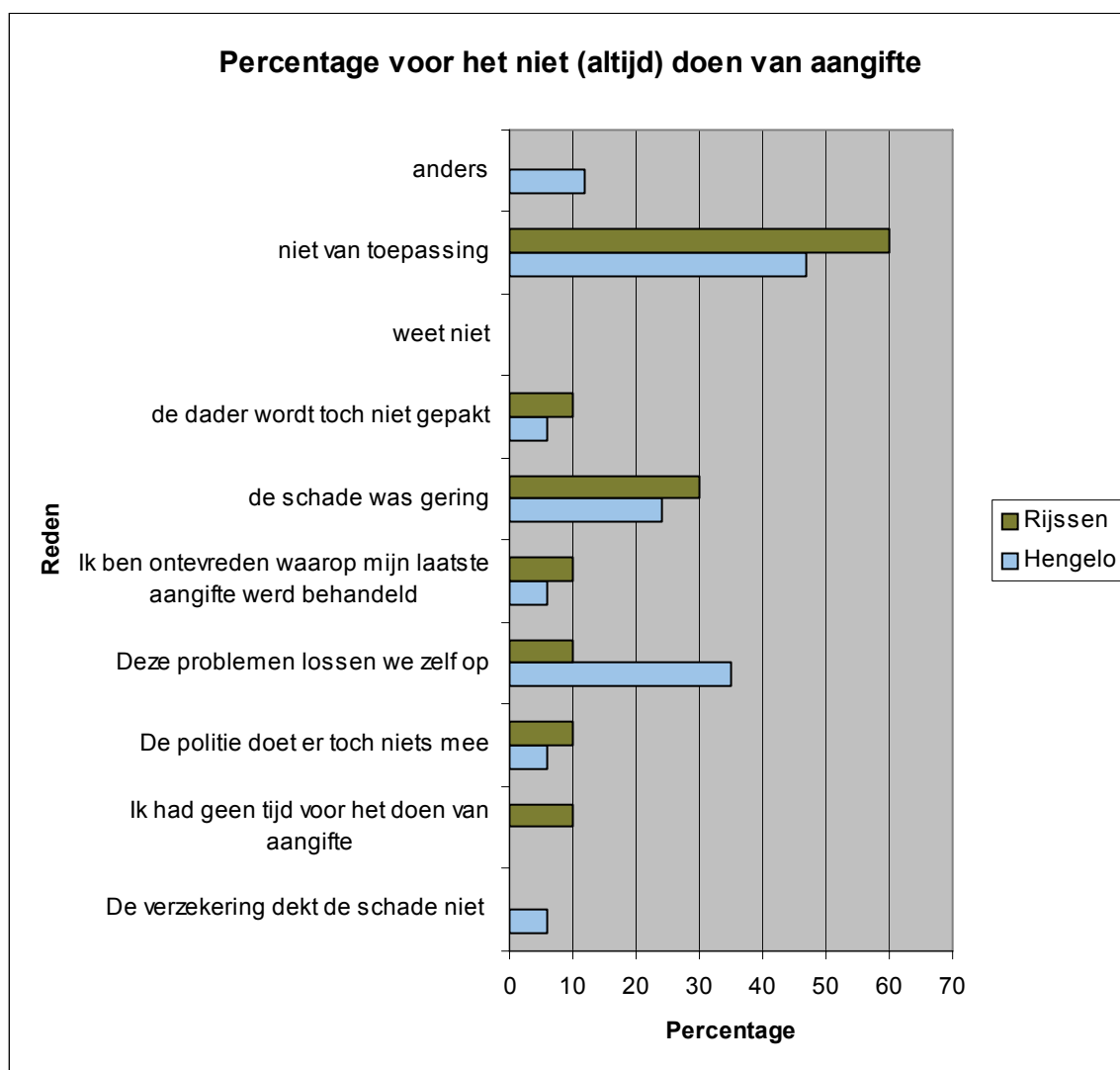
²⁵ Afgeleid van Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2006, pagina 87.

²⁶ Drs Kaptein H.J. (2006) Winkelcriminaliteit, een groter probleem dan gedacht. Beveiliging Totaal 2006. Security Management. Pagina 62-72

²⁷ Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2006. Pagina 98

Tabel 7.2.4 Percentages aangiftes t.o.v. aantal delicten in winkelgebieden Hengelo en Rijssen

	Hengelo			Rijssen			Totaal		
	n	Aantal aangiftes	%	n	Aantal aangiftes	%	n	Aantal aangiftes	%
Afpersing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Bedreiging	15	0	0	2	0	0	17	0	0
Belediging	56	0	0	9	0	0	65	0	0
Brandstichting	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Computercriminaliteit	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diefstal door derden	41	0	0	7	1	14	48	1	2
Diefstal eigen personeel	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fraude/oplichting	4	0	0	0	0	0	4	0	0
Geweld met wapens	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Geweld zonder wapens	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inbraak	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vernieling/graffiti	11	5	45	6	0	0	17	5	29
	127	5	4	24	1	4	151	6	4



Grafiek 7.1: Percentage per reden voor het niet (altijd) doen van aangifte¹

Hoewel er vanuit gegaan wordt dat de respondenten in Hengelo en Rijssen een reële schatting gemaakt hebben van het aantal diefstallen, moet ook rekening gehouden worden met het onderschatten hiervan: *“In het algemeen kan worden vastgesteld dat het zeer lastig is om de omvang van het probleem exact in kaart te brengen. (..) In de eerste plaats weet de ondernemer zelf in verreweg de meeste gevallen niet hoeveel hij/zij kwijt is aan derving en hoe deze derving is opgebouwd. (..) Door schade en schande zijn veel winkeliers al zo ver dat zij een bepaalde mate van diefstal incalculeren. Men heeft al geaccepteerd dat er nu eenmaal wordt gestolen. (..) Al met al kan worden vastgesteld dat winkelcriminaliteit inderdaad een groot probleem is. Mede door het gebrek aan goede cijfers en de neiging van veel betrokkenen om een en ander te accepteren en vervolgens als normaal te gaan zien, wordt dit probleem zelfs nog wat onderschat.”*²⁸

Ook delicten met mogelijke immateriële schade worden niet altijd aangegeven. Een winkelier meldt in een toelichting: *“Bedreiging en belediging komen in onze branche regelmatig voor. De afgelopen 12 maanden is er echter geen aangifte gedaan.”*

In verhouding met het aantal delicten is het aantal aangiften zeer beperkt, zo blijkt uit tabel 7.2.4. Zowel in Hengelo als Rijssen is er in geen van de gevallen van belediging of bedreiging aangifte gedaan. Ook van diefstal door derden is in Hengelo geen aangiften gedaan, terwijl in Rijssen in één geval (14%) wel aangifte gedaan is. Wel is in Hengelo aangifte gedaan van vernieling en graffiti (45%).

Uit de MCB 2006 komt naar voren, dat een kwart (26%) van alles vestigingen waar is ingebroken, ook daadwerkelijk aangifte doet. Met betrekking tot diefstal doet slechts 2% van de detailhandels-vestigingen aangifte. Volgens een artikel in Beveiliging Totaal 2006, Security Management *“doet slechts 33% van de detailhandel aangifte in geval van diefstal. Bovendien is bekend dat juist in gebieden waar de problemen het grootst zijn, de aangiftebereidheid laag is.”*²⁹

Er zijn verschillende redenen om geen aangifte te doen van diverse delicten. Grafiek 7.1 laat zien dat in Hengelo de respondenten vooral van mening zijn dat zij de problemen zelf kunnen oplossen en dat de schade gering was. In mindere mate is men van mening dat de politie er toch niets mee doet en de dader ook niet gepakt wordt. Afgezien van de reden *niet van toepassing* is in Rijssen de belangrijkste reden om geen aangifte te doen *de geringe schade*. Daarnaast is het voorgekomen dat men ontevreden is over de behandeling van de laatste aangifte, wil men de problemen zelf oplossen en is er de overtuiging dat de politie er niets mee doet.

²⁸ Drs Kaptein H.J. (2006). Winkelcriminaliteit, een groter probleem dan gedacht. Beveiliging Totaal 2006. Security Management. Pagina 62-72

²⁹ Drs Kaptein H.J. (2006) Winkelcriminaliteit, een groter probleem dan gedacht. Beveiliging Totaal 2006. Security Management. Pagina 62-72

Tabel 7.3.1 Uitspraken over mate van diverse overlast voor deelnemers winkelgebieden in het centrum van Hengelo en Rijssen											
Vormen van overlast		Niet		Soms		Vaak		Altijd		Niet ingevuld	
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geluidsoverlast	Hengelo (n=17)	3	18	1	6	-	-	-	-	13	76
	Rijssen (n= 10)	1	13	-	-	-	-	-	-	9	70
	Totaal (n=27)	4	15	1	4	-	-	-	-	22	81
hangjongeren	Hengelo (n=17)	4	24	1	6	-	-	-	-	12	71
	Rijssen (n= 10)	3	30	2	20	-	-	-	-	5	50
	Totaal (n=27)	7	26	3	11	-	-	-	-	17	63
overlast aan klanten	Hengelo (n=17)	1	6	-	-	-	-	-	-	16	94
	Rijssen (n= 10)	-	-	-	-	-	-	-	-	10	100
	Totaal (n=27)	1	4	-	-	-	-	-	-	26	96
overlast aan personeel	Hengelo (n=17)	-	-	-	-	-	-	-	-	17	100
	Rijssen (n= 10)	1	10	-	-	-	-	-	-	9	100
	Totaal (n=27)	1	4	-	-	-	-	-	-	26	96
straatverkoop	Hengelo (n=17)	1	6	-	-	-	-	-	-	16	94
	Rijssen (n= 10)	-	-	-	-	-	-	-	-	10	100
	Totaal (n=27)	1	4	-	-	-	-	-	-	26	96
zwerfvuil	Hengelo (n=14)	6	35	3	18	-	-	-	-	8	47
	Rijssen (n= 10)	6	60	2	20	-	-	-	-	2	20
	Totaal (n=27)	12	44	5	19	-	-	-	-	10	37
(fout) geparkeerde voertuigen	Hengelo (n=17)	7	41	-	-	-	-	-	-	10	59
	Rijssen (n= 10)	3	30	2	20	-	-	-	-	5	50
	Totaal (n=27)	10	37	2	7	-	-	-	-	15	56
uitgaanspubliek	Hengelo (n=17)	3	18	1	6	-	-	-	-	13	76
	Rijssen (n= 10)	1	10	-	-	-	-	-	-	9	90
	Totaal (n=27)	4	15	1	4	-	-	-	-	22	81
overlast van alcohol- en drugsgebruikers	Hengelo (n=17)	6	35	0	0	-	-	-	-	11	41
	Rijssen (n= 10)	1	10	1	10	-	-	-	-	8	80
	Totaal (n=27)	7	26	1	4	-	-	-	-	19	70

Tabel 7.3.2 Uitspraken over winkelgebied voor deelnemers winkelgebieden: Hengelo en Rijssen										
Uitspraak		Helemaal mee eens		Mee eens		Niet mee eens		Helemaal niet mee eens		
		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%	
In het winkelgebied is de openbare buitenruimte goed onderhouden	Hengelo (n=16)	3	19	8	50	5	31	0	0	
	Rijssen (n=10)	0	0	8	75	2	25	0	0	
	Totaal (n= 26)	3	12	14	61	7	27	0	0	
In het winkelgebied zijn de parkeervoorzieningen goed onderhouden	Hengelo (n=16)	3	19	10	62	3	19	0	0	
	Rijssen (n=10)	0	0	8	80	2	20	0	0	
	Totaal (n=26)	3	12	16	69	5	19	0	0	
In het winkelgebied wordt zwerfafval en ander rondslingerend vuil snel opgeruimd	Hengelo (n=17)	3	19	6	35	8	47	0	0	
	Rijssen (n=10)	0	0	6	60	3	30	1	10	
	Totaal (n=27)	3	11	12	44	11	41	1	4	
In het winkelgebied is het buiten goed verlicht	Hengelo (n=17)	4	24	11	63	2	12	0	0	
	Rijssen (n=10)	1	10	7	70	2	20	0	0	
	Totaal (n=27)	5	18	16	67	3	15	0	0	
In het winkelgebied is de bewegwijzering goed in orde	Hengelo (n=16)	1	6	12	75	2	13	1	6	
	Rijssen (n=10)	0	0	7	70	2	25	1	13	
	Totaal (n=26)	1	4	17	73	4	15	2	8	

7.3 Overlast en voorzieningen

Overlast

Uit tabel 7.3.1 blijkt dat de meeste bedrijven geen tot nauwelijks overlast ervaren. Van de vormen van overlast zijn er drie waar meer dan één winkelier last van heeft: zwerfvuil is door 5 winkeliers genoemd, hangjongeren (n=3) en (fout) geparkeerde voertuigen (n=2). Gezien het grote aantal respondenten dat niets heeft aangegeven voor dit onderwerp, lijkt overlast geen belangrijk issue te zijn.

Voorzieningen

Er is een vijftal stellingen over de openbare ruimte van het winkelgebied aan de respondenten voorgelegd, waarin men kon aangeven in hoeverre men het eens met die stellingen. De antwoorden op die stellingen geven een positief beeld over het onderhoud en de voorzieningen op de winkelgebieden het centrum van Hengelo en Rijssen.

In Hengelo is er vooral ontevredenheid over de mate waarin (zwerf)afval en vuil snel wordt opgeruimd en over de staat van onderhoud van de openbare buitenruimte. Ook in Rijssen is men minder tevreden over de mate waarin zwerfafval snel en voldoende wordt opgeruimd. Daarnaast is minimaal een kwart van deze respondenten het niet eens met . Uitschieter hierbij is de mate van bewegwijzering in het winkelgebied. Ruim eenderde van de respondenten (38%) is het niet eens met de stelling over een goede bewegwijzering in het winkelgebied.

Een aantal respondenten heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid om aanvullende opmerkingen te plaatsen. Zij geven hierin aan dat er op koopavond soms overlast is van hangjongeren en er sprake is van zwerfvuil. Tenslotte spreekt één respondent ook over “scheurende taxi’s”.

De vraag of er zich onveilige situaties hebben voorgedaan in de omgeving van het bedrijfspand is door slechts zeer weinig respondenten ingevuld. Desondanks zijn er in Hengelo nog twee respondenten geweest, die meerdere malen een dergelijke situaties ondervonden hebben. Het betreft hierbij een onderneming in de categorieën *overige* en *kleding en mode*.

Een meerderheid van de respondenten (82%) is het eens met de stelling dat het buitenterrein van de betreffende winkelgebieden goed is onderhouden; 91% vindt dat de het terrein buiten goed is verlicht en 85% geeft aan de bewegwijzering in orde te vinden. Het minst positief is men over zwerfvuil (38% vindt niet dat zwerfvuil snel wordt opgeruimd) en het onderhoud van de parkeervoorzieningen (34% is het niet eens met de stelling dat de parkeervoorzieningen goed zijn onderhouden).

Tabel 7.4.1 Financiële schade als gevolg van delicten						
Financiële schade	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	6	35	2	20	8	30
Nee	9	53	8	80	17	63
Weet niet	2	12	0	0	2	7
Totaal	17	100	10	100	27	100

Tabel 7.4.2 Omvang financiële schade als gevolg van delicten						
Financiële schade	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
1 tot 500	3	18	1	10	4	15
501 tot 1000	1	6	0	0	1	4
1001 tot 2000	2	12	0	0	2	7
2001 tot 5000	0	0	1	10	1	4
Geen schade vermeld	11	64	8	80	19	70
Totaal	17	100	10	100	27	100

							<i>Hoe vaak zijn er in de afgelopen 12 maanden onveilige situaties in de directe omgeving van het bedrijfspand voorgekomen?</i>						
Tabel 7.4.3 Hoe vaak hebben zich in de afgelopen 12 maanden situaties voorgedaan waarin u, of uw personeel, zich in de onderneming onveilig voelde?													
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)			Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
geen enkele keer	2	12	1	10	3	11		1	6	0	0	1	4
1 of 2 keer	0	0	0	0	0	0		0	0	1	10	1	4
3 of 4 keer	1	6	0	0	1	4		1	6	0	0	1	4
vaker dan 4 keer	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0
onbekend	14	82	9	90	23	85		15	88	9	90	24	88

Tabel 7.4.4							Is het wel eens voorgekomen dat iemand van de onderneming n.a.v. een onveilige situatie in of rond het bedrijfspand wilde stoppen met werken bij deze onderneming?						
Heeft iemand van de onderneming zich wel eens ziek gemeld n.a.v. een onveilige situatie in of rondom het bedrijfspand?							Is het wel eens voorgekomen dat iemand van de onderneming n.a.v. een onveilige situatie in of rond het bedrijfspand wilde stoppen met werken bij deze onderneming?						
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)			Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%		Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0
Nee	4	24	1	10	5	19		4	24	1	10	5	19
Weet niet	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0

Tabel 7.4.5 Percentage ondernemingen waarin iemand in de onderstaande situaties zich de afgelopen 12 maanden wel eens onveilig heeft gevoeld.												
			Hengelo (n=17)			Rijssen (n=10)			totaal (n=27)			
			Ja	Nee	n.v.t.	Ja	Nee	n.v.t.	Ja	Nee	n.v.t.	

7.4 Gevolgen van delicten en overlast

Materiële gevolgen

Uit tabel 7.4.1 is af te leiden dat in totaal 30% van de respondenten aangeeft financiële schade te hebben geleden. In de monitor kon aangegeven worden in welke categorie de omvang van de schade valt. De omvang van de schade die ondernemers via de monitor kenbaar hebben gemaakt, gaat tot 5000 euro. Bij twee winkeliers is de omvang van de schade onbekend (zie tabel 7.4.1). De meest voorkomende categorie is een schade tot 500 euro.

Immateriële gevolgen

Er is met vier indicatoren in de monitor gemeten in hoeverre er sprake is van immateriële gevolgen van delicten en/of overlast:

- het aantal situaties waarin iemand binnen het bedrijf zich onveilig heeft gevoeld in de afgelopen 12 maanden;
- het aantal situaties waarin iemand in de directe omgeving van het bedrijf zich onveilig heeft gevoeld in de afgelopen 12 maanden;
- of iemand zich wel eens ziek heeft gemeld n.a.v. een onveilige situatie;
- of iemand wel eens wilde stoppen met werken bij de onderneming waar zich een onveilige situatie heeft voorgedaan.

Grotendeels is er geen sprake van onveiligheidsgevoelens, of men weet niet of daar sprake van was. In totaal één respondent heeft aangegeven dat er 3-4 keer sprake is geweest van onveiligheidsgevoelens binnen de onderneming. Twee respondenten geven aan dat zich in de directe omgeving van de onderneming eens of vaker een situatie heeft voorgedaan waarin men zich onveilig voelde (zie tabel 7.4.3). Er is bij niemand bekend dat iemand zich heeft ziekgemeld of wilde stoppen met werken naar aanleiding van een onveilige situatie (zie tabel 7.4.4).

Er is met drie indicatoren ook gevraagd naar onveiligheidsgevoelens in relatie tot een bepaalde onveilige situatie. In tabel 7.4.5 staat een overzicht van de uitkomsten. Voor het overgrote deel van de respondenten is geen sprake van onveiligheidsgevoelens, waardoor de items niet van toepassing zijn. Een klein aantal respondenten geeft aan dat er sprake is geweest van onveiligheidsgevoelens met betrekking tot hangjongeren (n=3), onveiligheidsgevoelens met betrekking tot onvoldoende straatverlichting (n=2) en onveiligheidsgevoelens met betrekking tot openlijke geweldpleging (n=1).

Tabel 7.5.1 Veiligheids/beveiligingsmaatregelen bij ondernemers winkelgebieden: Hengelo en Rijssen

Veiligheids-/beveiligingsmaatregelen	winkelgebied					
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Deugdelijk hang en sluitwerk	10	37	8	80	18	67
's Nachts buitenverlichting	8	30	2	20	10	37
's Nachts binnenverlichting	11	41	2	20	13	48
Glasbeveiliging	8	30	1	10	9	33
Sluitingsronde	7	26	1	10	8	30
Instructie, training en opleiding personeel	7	26	1	10	8	30
Waardevolle goederen in een apart afgesloten ruimte	8	30	4	40	12	44
Overzichtelijke indeling van het pand	9	33	5	50	14	52
Productbeveiliging	2	7	4	40	6	22
Inbraakwerende kast of kluis	6	22	4	40	10	37
Elektronisch betalen	11	41	6	60	17	63
Afromen kassa	10	37	4	40	14	52
Kascontrole	6	22	6	60	12	44
Spiegels	4	15	1	10	5	19
Toezicht door tv/cameracircuit (CCTV)	4	15	2	20	6	22
Inbraaksignaleringssysteem/alarmsysteem	11	41	4	40	15	56
Antecedentenonderzoek medewerkers/uitzendkrachten	1	4	0	0	1	4
Steekproefcontrole van personeel op diefstal	1	4	1	10	2	7
Toezicht door beveiligingsbedrijf	2	7	2	20	4	15
Geen van bovenstaande maatregelen	0	0	1	10	1	4
Anders	1	4	0	0	1	4

Tabel 7.5.2 Brandveiligheidsmaatregelen bij deelnemers winkelgebieden: Hengelo en Rijssen

Brandveiligheidsmaatregelen	winkelgebied					
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Brandmeldings- en/of ontruimingsinstallatie	4	24	1	10	5	19
Brandblusinstallatie (sprinkler, droge blusleiding)	1	6	1	10	2	7
Handbrandblussers	9	53	6	60	15	56
Brandslanghaspels	5	29	2	20	7	26
Noodverlichting	6	35	4	40	10	37
BHV - organisatie	5	29	2	20	7	26
Instructies aan het personeel	6	35	2	20	8	30
Training voor het personeel	4	24	2	20	6	22
Vrijhouden van (nood)uitgangen	7	41	3	30	10	37
Legen van afvalcontainers, prullenbakken en asbakken	6	35	5	50	11	41
Een door de brandweer goedgekeurd ontruimingsplan	2	12	0	0	2	7
Vluchtwegaanduiding	7	41	2	20	9	33
Ontruimingsoefening	-	-	-	-	-	-
Geen van bovenstaande maatregelen	2	12	2	20	4	15
Anders	1	6	0	0	1	4

7.5 Veiligheidsmaatregelen

Zowel in Hengelo als Rijssen is een groot aantal beveiligings/veiligheidsmaatregelen getroffen (zie tabel 7.5.1 en 7.5.2). Er zijn verschillen te onderscheiden in de mate en toepassing van de verschillende maatregelen in de beide plaatsen. In Hengelo is er geen maatregel die door minstens de helft van de respondenten wordt toegepast, terwijl in Rijssen juist vijf maatregelen wel door minimaal 50% wordt toegepast. Grote verschillen in de mate van toepassing zijn o.a. te vinden in deugdelijk hang- en sluitwerk, kascontrole, productbeveiliging en toezicht door een beveiligingsbedrijf. Daarentegen wordt in Hengelo meer gebruik gemaakt van 's nachts binnenverlichting, glasbeveiliging en een sluitingsronde.

Ondanks een reeks van mogelijke maatregelen is er één respondent die geen maatregelen toepast. Het betreft hier een detaillist in de categorie “overig”.

In vergelijking met veiligheidsmaatregelen ligt het aantal brandbeveiligingsmaatregelen een stuk lager. In Hengelo is er één maatregel die door minimaal de helft van alle respondenten wordt toegepast, in Rijssen twee. Meest getroffen voorziening is het toepassen van handbrandblussers, gevolgd door het legen van afvalbakken en containers.

Het percentage ondernemers dat (nood)uitgangen vrijhoudt is in Hengelo 41% en in Rijssen is er een minderheid die verklaart dergelijke uitgangen vrij te houden. Ook bij de brandbeveiligingsmaatregelen is er één respondent die geen van de mogelijke maatregelen heeft toegepast.

Tabel 7.5.3 Collectieve maatregelen ondernemers winkelgebieden

Collectieve maatregel	Winkelgebied					
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
inhuren van een beveiligingsbedrijf	0	0	1	10	1	4
toezicht door tv/camercircuit (CCTV)	0	0	0	0	0	0
bijhouden van een zwarte lijst veelplegers	0	0	2	20	2	7
belpiramiden met omliggende ondernemingen	4	24	2	20	6	22
anders	1	6	1	10	2	7

Tabel 7.5.4 Waarom geen deelname aan collectieve maatregelen bij ondernemers winkelgebieden

Collectieve maatregel	Winkelgebied					
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
er is mij nooit gevraagd mee te doen	-	-	-	-	-	-
ik zie hierin geen voordeel	-	-	-	-	-	-
de kosten zijn onbekend	-	-	-	-	-	-
de kosten zijn te hoog	-	-	-	-	-	-
weet niet	-	-	-	-	-	-
anders, namelijk	0	0	1	10	1	4

Tabel 7.5.5 Toekomstige deelname aan collectieve maatregelen

Collectieve maatregel	Winkelgebied					
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
inhuren van een beveiligingsbedrijf	1	6	3	30	4	15
toezicht door tv/camercircuit (CCTV)	3	18	4	40	7	26
bijhouden van een zwarte lijst met veelplegers	3	18	5	50	8	30
telefoonlijst/belpiramide met omliggende ondernemingen	10	59	6	60	16	59
KVO	3	18	4	40	7	26
Onze onderneming wil aan geen enkele collectieve maatregel deelnemen	4	24	1	0	5	19
Anders	1	6	2	20	2	7

Tabel 7.5.6 Totale kosten aan veiligheidsmaatregelen

Kosten (euro's)	Winkelgebied					
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
0 - 2.500	10	59	6	60	16	59
2.500 - 5000	2	12	2	20	4	15
5.000 - 7500	-	-	-	-	-	-
7.500 - 10.000	1	6	-	-	1	4
> 10.000	-	-	-	-	-	-
Onbekend	4	23	2	20	6	22
Totaal	17	100%	10	100%	27	100%

Het aantal respondenten dat deelneemt aan collectieve veiligheidsmaatregelen is volgens tabel 7.5.3 beperkt. Diegene die wel meedoen maken gebruik van een zwarte lijst veelplegers of van het in stand van houden van een belpiramide met omliggende ondernemingen. Daarnaast neemt één respondent deel aan het inhuren van een beveiligingsbedrijf.

Hoewel een meerderheid niet deelneemt aan collectieve maatregelen, is uit tabel 7.5.4 echter niet te achterhalen wat hiervoor de reden(en) is (zijn). De respondent die “anders” heeft ingevuld, geeft aan dat dit een administratiebedrijf tussen winkels betreft.

Volgens tabel 7.5.5 is er wat betreft toekomstige deelname aan collectieve maatregelen meer animo. In Hengelo en Rijssen is er vooral interesse in het opstellen van een telefoonlijst/belpiramide met omliggende ondernemingen (59% en 60%). Daarnaast is er ook interesse in een aantal andere maatregelen, waarbij met name in Rijssen interesse is in toezicht door tv/cameracircuit, een zwarte lijst met veelplegers en KVO.

Een meerderheid van de respondenten (59%) heeft tussen de 0 en 2.500 euro besteed aan veiligheidsmaatregelen (zie tabel 7.5.6). Die respondent in de categorie 7.500 – 10.000 euro betreft een onderneming met de hoofdactiviteit overige. Hoewel een meerderheid wel weet wat de totale uitgaven aan veiligheidsmaatregelen is geweest, heeft ruim een vijfde (22%) geen idee of, en hoeveel zij hier aan hebben uitgegeven.

Tabel 7.6.1 Redenen om mee te doen aan KVO volgens deelnemers winkelgebieden Hengelo en Rijssen

	Winkelgebied					
	Hengelo (n=6)		Rijssen (n=5)		totaal (n=11)	
Redenen om mee toe doen (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Deelname is centraal besloten voor het gehele winkelgebied	3	43	2	20	5	42
Het verbetert de veiligheid in en om het bedrijf	1	14	4	80	5	42
Het bedrijf is benaderd met het verzoek voor deelname aan KVO	5	71	3	60	8	67
Het leidt tot een (betere) samenwerking met gemeente/politie/ondernemersver/andere ondernemingen	4	57	3	60	7	58
Positieve verhalen over KVO gehoord	0	0	1	20	1	8
Deelname aan een KVO project is verplicht gesteld door de verzekeringsmaatschappij	-	-	-	-	-	-
Deelname aan een KVO project is verplicht gesteld door het hoofdkantoor/concern	-	-	-	-	-	-
Anders	-	-	-	-	-	-

Tabel 7.6.2 Redenen om niet mee te doen aan KVO volgens deelnemers winkelgebieden Hengelo en Rijssen

	Winkelgebied					
	Hengelo (n=11)		Rijssen (n=5)		totaal (n=16)	
Redenen om niet mee toe doen (meerdere antwoorden mogelijk)	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Naar mijn mening is hier geen KVO project gestart	2	18	1	20	3	19
Hoewel er een KVO project gestart is, ben ik nooit gevraagd om mee te doen	-	-	-	-	-	-
In zie hier geen voordeel in	2	18	2	40	4	25
Beleid van de onderneming	2	18	-	-	2	13
Anders	1	9	1	20	2	13
Weet niet of de onderneming deelneemt aan KVO	3	27	1	20	4	25

Tabel 7.6.3 Hoe draagt KVO bij aan de veiligheid volgens ondernemers in winkelgebieden Hengelo en Rijssen

	Winkelgebied					
	Hengelo (n=6)		Rijssen (n=5)		totaal (n=11)	
Oordeel bijdrage KVO aan veiligheid	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Positief	4	57	4	80	8	72
Neutraal	2	43	1	20	3	28
Negatief	-	-	-	-	-	-
Totaal	6	100	5	100	11	100

Tabel 7.6.4 Behoeftte aan (meer) informatie over veiligheid volgens deelnemers winkelgebieden: Hengelo en Rijssen

	Winkelgebied					
	Hengelo (n=17)		Rijssen (n=10)		totaal (n=27)	
Behoeftte aan meer informatie over veiligheid	Aantal	%	Aantal	%	Aantal	%
Ja	3	18	1	10	4	15

7.6 KVO

Een aantal vragen in de monitor gaat in op de KVO-deelname van een onderneming. In tabel 7.1.4 is af te lezen dat gemiddeld 19% van de respondenten niet weet of de onderneming is aangesloten bij KVO. Van de benaderde ondernemingen geven er zeven van het winkelgebied Hengelo centrum aan dat de onderneming deelneemt aan KVO versus vijf ondernemingen in het winkelgebied Rijssen centrum. In aanvulling op gegevens over het lidmaatschap is ook gevraagd naar:

- redenen om wel of niet mee te doen aan KVO
- bijdrage van KVO aan veiligheid
- behoefte aan (meer) informatie over veiligheid

Van de redenen om niet deel te nemen aan KVO geeft eenvijfde aan dat er volgens hen geen KVO van start is gegaan in het winkelgebied. Toch is er in het winkelgebied wel degelijk een KVO project van start gegaan. *Beleid van de onderneming of in KVO geen voordeel zien* vormen de belangrijkste redenen om niet deel te nemen aan KVO.

Diegene die wel deelnemen aan KVO zijn van mening dat dit een positieve bijdrage levert aan de veiligheid. Desondanks was dit niet de (belangrijkste) reden voor deelname. Enerzijds is men vooral benaderd met het verzoek om deel te nemen, daarnaast is men van mening dat het leidt tot een betere samenwerking.

In het winkelgebied van Rijssen geven relatief meer winkeliers aan deel te nemen aan KVO en is de beoordeling hierover nog positiever. Een ruime meerderheid van de deelnemers is van mening dat KVO een positieve bijdrage levert aan de veiligheid. Dit is dan ook de belangrijkste reden voor deelname. Tenslotte is men ook van mening dat het bijdraagt aan een betere samenwerking met gemeente, politie, ondernemersvereniging en andere ondernemingen. Diegene die niet (willen) deelnemen zijn vooral van mening dat KVO geen voordeel biedt.

De meerderheid (85%) van de respondenten heeft geen behoefte aan (meer) informatie over veiligheid. Uit een nadere beschouwing van diegene die wel meer informatie wensen, willen geïnformeerd worden over de ontwikkeling van criminaliteit in de omgeving en inbraak- en diefstalpreventie.

