



Teruggekeerde rust

Diefstal, geweld, fraude en oplichting, maar ook rellen in de stad. Ze hebben direct gevolgen voor de inkomsten van kleine en grote ondernemers. Dat besef drong door bij het Amsterdamse stadsdeel Slotervaart en bij een bedrijf als de NS. De oplossing? Straatcoaches, stadswachten en centrumstewards. Maar ook een heel bijzonder uitzendbureau voor jongeren die last veroorzaken.

+ TEKST MEHMET ÜLGER

+ FOTOGRAFIE CHRIS DE BODE EN DAAN ZUIJDERWIJK

Straatcoaches fietsen in Slotervaart dag en nacht door de wijk om jongeren aan te spreken op overlastgevend gedrag. “Er zijn twintig straatcoaches en zeven interventiedewerkers actief in Slotervaart”, licht voorzitter Houssain Mouhmouh van het Lokaal Actie Team Slotervaart toe. “De thuisadressen van de overlastgevende jongeren zijn bekend door samenwerking tussen politie, justitie, het stadsdeel en de jeugdhulpverlening. In 2006-2007 waren er ongeveer tweehonderd jongeren verdeeld over acht groepen die zorgden voor overlast. Nu zijn het er zestig, verdeeld over drie groepen.”

Volgens Mouhmouh hadden niet alleen de bewoners maar zeker ook de ondernemers in



In Amsterdam-Slotervaart zijn de verhoudingen tussen politie en jongeren meer relaxed: "Een paar maanden geleden waren zij nog de veroorzakers van de onveiligheid. Nu corrigeren ze hun ex-vriendjes, als die te lawaaiig zijn."

WAT STELT HET KEURMERK VEILIG ONDERNEMEN VOOR?

Het Keurmerk veilig ondernemen (Kvo) helpt ondernemers, gemeenten, politie en brandweer om samen de veiligheid in winkelgebieden en op bedrijventerreinen te verbeteren. In vier stappen worden de betrokken partijen samengebracht, de veiligheidsproblemen geanalyseerd en maatregelen geselecteerd. Deze worden vervolgens uitgevoerd, geëvalueerd en indien nodig bijgeschaafd. Uitgangspunt binnen dit Kvo-proces is een duurzame samenwerking tussen alle betrokken partijen.

1. Samenwerking vormgeven

Als partijen met Kvo willen starten is een goede samenwerking de basis. Met behulp van een samenwerkingsconvenant kan aangegeven worden met wie, en op welke wijze, er wordt samen gewerkt.

2. Veiligheidsanalyse

Met de veiligheidsanalyse maakt het samenwerkingsverband inzichtelijk welke veiligheidsproblemen op het bedrijventerrein of in het winkelgebied spelen.

3. Plan van aanpak

In het plan van aanpak worden de doelstellingen, maatregelen en activiteiten gedefinieerd.

4. Kvo aanvragen

Als de analyse, het plan van aanpak, én de ambities gedeeld zijn door de samenwerkende partijen, kan het Kvo-certificaat worden aangevraagd.

Het Handboek Keurmerk Veilig Ondernemen 2008 is te downloaden.

www.veiligheidbegintbijvoorkomen.nl (zoeken op KVO)

www.stavoorjezaak.nl

KAMER VAN KOOPHANDEL

WAT HEBBEN VEILIGHEID EN MVO MET ELKAAR TE MAKEN?

"Vernieling, diefstal, geweld, fraude, oplichting en interne criminaliteit kosten ondernemers jaarlijks honderden miljoenen euro's", zegt Karin Karin Hoogeveen, productmanager MVO bij Kamer van Koophandel Nederland (KvK) en voorheen productmanager Veilig Ondernemen. Voor haar is deze overstap overigens heel logisch. "Veiligheid is een basisbehoefte van iedere ondernemer", aldus Hoogeveen. "Veiligheid, ethiek en integriteit zijn nauw met elkaar verbonden. Maatschappelijk verantwoord ondernemen en veiligheid liggen in elkaars verlengde."

KvK geeft informatie en advies aan ondernemers waarmee ze hun bedrijf veiliger kunnen maken. De adviezen gaan onder andere over camerabewaking, inbraak, diefstal, de beveiligingsscan en het voorkomen van interne criminaliteit. Volgens een recent onderzoek van Detailhandel Nederland en de Belgische winkeliersvereniging Unizo kost winkelcriminaliteit Nederlandse winkeliers jaarlijks 250 miljoen euro. In heel Europa lijden winkeliers 7,6 miljard euro schade. Het gaat om winkeldiefstallen, inbraken en ramkraken, vooral door Oost-Europese criminele bendes.

Op dit moment is er geen Europese aanpak van dit probleem. Detailhandel Nederland pleit voor betere samenwerking tussen nationale politie- en justitiediensten, met ondersteuning van organisaties als Eurojust en Europol. Ook is er een Europese strafbladregistratie nodig. Dat schrikt potentiële dieven af, omdat zij dan bijvoorbeeld uitgesloten kunnen worden van de Nederlandse arbeidsmarkt. Dit zijn enkele conclusies uit het onderzoek. Volgens Karin Hoogeveen kan de rijksoverheid nog meer doen als het gaat om veilig ondernemen. "De landelijke overheid heeft een belangrijke taak bij het stimuleren en faciliteren van veiligheid, ook en misschien wel vooral bij het mkb", zegt ze. "Het duurt te lang om een project van de grond te krijgen. Samen met het bedrijfsleven werkt de overheid binnen het Actieplan Veilig Ondernemen aan een veiliger samenleving. Die publiek-private samenwerking is een must, maar het moet echt sneller en concreter. De vertaling van beleid naar praktijk is belangrijk."

Een voorbeeld van een concrete en laagdrempelige maatregel is de beveiligingsscan. Sinds september van dit jaar kunnen ondernemers gebruik maken van deze scan. Het is een initiatief van

onder andere het ministerie van Economische Zaken. "Met deze scan krijgen kleine bedrijven onafhankelijk advies op maat, toegespitst op hun branche en zaak." De beveiligingsscan maakt onderdeel uit van de subsidieregeling Veiligheid Kleine Bedrijven (VKB). "De VKB kan de ondernemer helpen om zijn zaak veiliger te maken. De ondernemer kan de helft van de kosten tot tienduizend euro vergoed krijgen." De beveiligingsscan wordt verricht door een onafhankelijke, vakbekwame beveiligingsadviseur. Hij licht de onderneming door op zwakke punten in organisatorische, bouwkundige en elektronische veiligheidsmaatregelen. Zoals procedures voor personeel of het gebruik van camera's. Zijn aanbevelingen verwerkt hij in een beveiligingsrapport. Het rapport voeg je bij de subsidieaanvraag. Voorwaarde is wel dat je de maatregelen binnen zes maanden na advies uitvoert. Vooral trainingen, camera'systemen, afroomkluisen en valsgeld-detectoren worden via de regeling aangevraagd. De beveiligingsscan is onderdeel van het programma Veiligheid Kleine Bedrijven van het Actieplan Veilig Ondernemen deel 3. SenterNovem voert de subsidieregeling uit.

www.kvk.nl/veiligondernemen

- ▶ het stadsdeel last en voelden ze zich onveilig. "We willen dat de ondernemers rust krijgen en zich veilig voelen. We vertellen de ouders wat hun kinderen aan het doen zijn en willen hen hun ouderrol teruggeven. Een veilige omgeving creëren voor bewoners en vooral voor de ondernemers." Op verschillende manieren wordt er in Slotervaart gewerkt aan veiligheid voor ondernemers. Dat is niet voor niets. In oktober 2007 rebelleerden jongeren tegen bewoners en politie, nadat een doorgedraaide Bilal B. was doodgeschoten. Hij was in het politiebureau een vrouwelijke agent te lijf gegaan met een mes. De jongeren gooiden ruiten in en staken auto's in brand. In de voorsteden van Parijs waren dit soort rellen al een tijdje aan de gang. De 'Parijse toestanden' in Slotervaart herhaalden zich nog eens enkele maanden later, op nieuwjaarsnacht.

Ondernemers in Slotervaart hadden bovendien te maken met vele overvallen en winkeldiefstallen. Daar wilde het stadsdeel beleid op maken. Inmiddels kunnen ondernemers zich aansluiten bij een uniek collectief beveiligingsstelsel. "De collectieve beveiliging wordt uitgevoerd door Group 4 Securicor, een internationaal opererende zakelijke dienstverlener op het gebied van beveiligingsoplossingen", aldus Mouhmouh. Onderdeel hiervan is Alarmopvolging. Panden die zijn aangesloten op het collectief krijgen voorrang bij de alarmmeldingen. Het alarmsysteem is aangesloten op de centrale meldkamer van Group 4 Securicor. Er geldt dan een opvolgingstijd van maximaal tien minuten. Stadsdeel Slotervaart werkt nauw samen met het Platform Criminaliteitsbeheersing Amsterdam PCA. Dit is een samenwerking tussen de Kamer van Koophandel, MKB-Amsterdam, regiopolitie Amsterdam-Amstelland, het

Openbaar Ministerie en de gemeente Amsterdam. Dit platform is begin 2003 opgericht. Het PCA analyseert de veiligheidsproblematiek voor ondernemers in Amsterdam, stelt een jaarlijks resultaatgericht werkprogramma op en licht het bedrijfsleven voor over actuele ontwikkelingen en lopende initiatieven. Ondernemers in Amsterdam worden regelmatig geconfronteerd met onveiligheid. Winkeliers hebben te maken met diefstallen en overvallen, bedrijven aan de rand van stad met vandalisme en brandstichting, horeca- en andere uitgaansgelegenheden met een verhoogd risico van brand. Een van de belangrijkste initiatieven van het PCA is de Scorekaart Veilig Ondernemen. In Amsterdam wordt via de scorekaart gemeten hoe het staat met de veiligheid in winkel- en bedrijfsgebieden. Via enquêtes hebben ondernemers medewerking verleend aan het maken van deze scorekaart.

PANNINGEN

HOE KRIJG JE WINKELDIEFSTALLEN MET 65 PROCENT OMLAAG?

Koopcentrum Panningen in Limburg kan het bewijzen met cijfers. Maatschappelijk verantwoord ondernemen is een succes. De winkeliers kozen uit hun midden een centrum-manager om de klus te klaren: Jan Bouten. Ook voor Panningen geldt dat de bezoekers en bewoners zich veilig willen voelen. Zeker ook 's zomers, wanneer de toeristen van de omliggende dertig vakantieparken toestromen. De uitstekende samenwerking met gemeente, uitkeringsinstantie en politie leidde tot een interessante constructie. Vier langdurig werkzoekenden zijn nu centrumsteward. Hun taak? Bouten: "Die is dienstverlenend en waarschuwend. Ze hangen een briefje aan een fiets die ergens staat waar dat niet hoort. Zeggen tegen een bromfietser dat ze niet in het wandelgebied moeten brommen. We bieden tijdens de weekmarkt een gratis bewaakte fietsstalling aan. Automobilisten krijgen ook een labeltje, wanneer ze zonder parkeerschijf in de blauwe zone staan. Ze signaleren wanneer een groepje jongeren op de markt wat groot wordt. Oudere mensen ervaren dat als bedreigend. De politie gaat dan praten. In combinatie met een sms-alert dat we onder de aangesloten

ondernemers hebben ingesteld, is het aantal winkeldiefstallen met 65 procent afgenomen! Aan extra kosten voor deze stewards zijn wij vijftig euro per persoon per maand kwijt, als vergoeding voor schoeisel en dergelijke." Ook mensen met een verstandelijke handicap worden door het Centrum Management Panningen ingeschakeld. Bouten: "Tijdens het drukke toeristenseizoen heeft een groep van twaalf mensen een taak bij attracties, zoals het opblaaskussen en bij de treintjes. Ze houden een oogje op de kinderen. Waarschuwen wanneer er ruzie wordt gemaakt. En ze vinden het geweldig, voelen zich heel verantwoordelijk." Als laatste beloning noemt Bouten het winnen van de Eerste Stimuleringsprijs Duurzaam Winkelcentrum Limburg, goed voor vijfduizend euro. En is hij een gedreven consultant geworden die andere winkeliersverenigingen in de wijde regio uitlegt hoe een betaald manager (hijzelf tien uur in de week) de klussen klaart waar vrijwilligers niet aan toekomen. En zo zichzelf terugverdient. (JB) www.centrumpanningen.nl info@centrumpanningen.nl



Centrum manager Jan Bouten: "Naast de centrumstewards zijn er nog vier personen uit werk en inkomen ingezet voor het bedienen van de veegwagens voor een schoon centrum."

➤ **Stadsdeel Slotervaart helpt** jongeren die overlast veroorzaken ook met zoeken naar werk of stageplaats. Daarvoor is Mo Money in het leven geroepen, dat sinds oktober 2009 bestaat. "Mo Money is een uitzendbureau-plus", zegt coördinator Adil Belhajey. Met 'plus' bedoelt hij: "Mo Money is ook een jongerensteunpunt en een samenwerking tussen gemeente Amsterdam, stadsdeel Slotervaart en uitzendbureau Tempo-team." De jongeren zonder CV, die bij een gewoon uitzendbureau meteen weer buiten staan, krijgen bij Mo Money een bureau en pc om hun CV te maken, een brief te schrijven en training om te solliciteren. Bovendien kunnen jongeren bij Mo Money terecht voor stages, vragen over school en vrijetijdscatering. Het uitzendbureau blijft de jongeren tijdens het werk volgen om er zeker van te zijn dat zij daadwerkelijk hun loopbaan opbouwen. Ook de veiligheid in de wijk is een speerpunt

van Mo Money. "Een ondernemer in het stadsdeel die zich onveilig voelt, durft natuurlijk niet de jongeren uit de wijk in zijn winkel te laten werken of een stageplaats vrij maken", zegt Belhajey. "Daarom zijn we in gesprek met ondernemers in het stadsdeel om hun onveilig gevoel weg te nemen." Volgens Belhajey gaat het vaak om gevoel. "Het stadsdeel Slotervaart heeft een negatief beeld. Dat komt door de onacceptabele incidenten in het verleden. Door de stevige aanpak is het hier nu niet onveiliger dan in een andere wijk." Mo Money is ook een onderdeel van die stevige aanpak. De jongeren die geen opleiding volgen of niet werken, zijn vaak de (toekomstige) hangjongeren, denkt Belhajey. Onder het motto 'De jongeren uit de wijk aan het werk in de wijk' probeert Mo Money een ander perspectief te bieden. "Het werkt", zegt hij. "We hebben een project met de Albert Heijn in de wijk. Ze hebben jongeren uit de wijk in dienst

genomen. Een paar maanden geleden waren zij nog de veroorzakers van de onveiligheid. Nu corrigeren ze hun vriendjes, als die te lawaaiig zijn." Belhajey legt uit hoe het werkt. "Een groep jongeren verzamelt zich voor de winkel, waar ze druk met elkaar praten. Degenen die boodschappen doen, voelen zich onveilig. Niet omdat die jongeren mensen lastig vallen, maar omdat ze elkaar opzoeken. Op deze manier heeft Albert Heijn dus ook last van die jongeren. De nieuwe AH-medewerker die via ons aan het werk is, spreekt hen aan op hun gedrag. En omdat hij hen kent en hun vriendje is, wordt er naar hem geluisterd." Het allerbelangrijkste is dat op deze manier een baan bij AH een voorbeeldfunctie heeft, stelt de Mo Money-coördinator. "Ze denken: als hij dit kan, kan ik het ook. Vervolgens komen ze bij ons met de mededeling: ik wil ook een baan bij AH. Het begon met twee jon-

DORDRECHT

WAT IS HET EFFECT VAN EEN UNIFORM?

Ook de gemeente Dordrecht is al jaren bezig met het vergroten van het veiligheidsgevoel onder ondernemers. "Ons motto is schoon, heel en een veilig stad", vertelt Ellen Willems, coördinator leerbedrijf Bureau Stadswacht. "De belangrijkste doelstelling van Stadswacht is het leveren van een bijdrage aan de veiligheid en leefbaarheid in de stad. Ook het verminderen van het gevoel van onveiligheid bij de inwoners is belangrijk." Bureau

Stadswacht Dordrecht richt zich vooral op het gedrag van mensen in de openbare ruimte. Ook heeft het bureau een signaleringsfunctie naar handhavinginstanties, zoals de politie. Stadswachten zijn sinds juni 2004 zichtbaar aanwezig in alle wijken van de gemeente Dordrecht. Özgür Cengiz, medewerker van het eetcafé Babilon, is zeer blij met de permanente aanwezigheid van de stadswacht. "Iemand met

een uniform heeft hoe dan ook gezag. Door aanwezigheid van de stadswacht voel ik me veel veiliger, omdat ze ingrijpen als iemand overlast veroorzaakt." Stadswacht Dordrecht treedt preventief op, corrigeert mensen op straat en spreekt ze aan op sociaal hinderlijk gedrag. "Ondernemers in stad gedijen bij de rust die nu is teruggekeerd", zegt Ellen Willems. www.dordrecht.nl

geren, nu zijn het er tien. AH wil van dit voorbeeld een landelijk project van maken."

Een bedrijf dat veel aandacht besteedt aan veiligheid is NS. De veiligheid van de reizigers en medewerkers op het station, het perron en in de trein vraagt veel tijd, energie en geld. Het bedrijf put uit verschillende veiligheidsmaatregelen en -middelen die kunnen worden ingezet. Dat varieert van cameratoezicht tot de inzet van extra beveiligingsbeambten. Speciale Service & Veiligheidsteams met extra bevoegdheden verlenen assistentie als dat nodig is. Ook afspraken en samenwerking met andere partijen zoals gemeentes en politie dragen bij aan het veiligheidsgevoel.

In de preventieve sfeer is er voor jongeren van tien tot twintig jaar het educatieve programma 'Luisteris' ontwikkeld, waarin machinisten en hoofdconducteurs in uniform scholen bezoeken om te praten over gevaarlijk gedrag bij spoorwegovergangen, spelen langs het spoor, agressie, groepsgegedrag en normen en waarden. Een goed voorbeeld van integrale aanpak is een project bij station Hilversum Sportpark. "In 2007 kwamen veel klachten van treinmachinisten die leerlingen van het nabijgelegen roc onder de gesloten spoorbomen het spoor zagen oversteken. Dit gebeurde met grote regelmaat. Daarnaast speelde het algemene probleem van agressie op de treinen, veroorzaakt door jeugdigen op het baanvak Utrecht-Hilversum", zegt Hans Benne, security manager Randstad Noord van NS.

Op initiatief van de gemeente Hilversum kwamen het roc, Regiopolitie Hilversum, KLPD Dienst Spoorweg Politie, ProRail en NS bijeen. "Zowel het probleem van leerlingen die gevaarlijke situaties veroorzaakten bij het

oversteken van het spoor als het probleem van agressie op de trein moest worden aangepakt." De eerste actie was gericht op het aanspreken op dit gedrag. Hans Benne: "Vorig schooljaar hebben 1800 leerlingen het voorlichtingsprogramma gevolgd en zijn vier acties gehouden op de treinen en bij de overgang om het aantal gevaarlijke situaties terug te dringen. Dit jaar is wederom een aanzienlijk aantal leerlingen voorgelicht. Voor volgend jaar wordt een zestal acties zowel in burger als in uniform gepland."

De betrokkenheid van de school is bijzonder, denkt Benne. "De veiligheidscoördinator regelt vele zaken en is aanjager van het proces binnen de school. De leerlingen van de school hebben zelfs meegewerkt aan een voorlichtingsfilm, speciaal gericht op roc-leerlingen." Er wordt over nagedacht om de leerlingen een nog prominentere rol te geven in dit project. "De film 'Knalrood' is een onderdeel van het voorlichtingsprogramma 'Luisteris'", zegt Benne. En gestart op het roc om leerlingen te wijzen op gevaarlijk gedrag rond overwegen en perrons. Het andere voorlichtingstraject heet 'Moondog' en is bestemd voor jongeren van veertien tot achttien jaar. "Twee hoofdconducteurs in uniform bezoeken tweede, derde en vierdejaars leerlingen van het voortgezet onderwijs, met als doel de gevolgen van agressie en groepsgegedrag bespreekbaar te maken onder deze doelgroep. In de praktijk blijkt namelijk dat de meeste overlast op dit gebied veroorzaakt wordt door deze leeftijdscategorie", aldus Benne. ■

www.slotervaart.nl
www.luisteris.com
www.ns.nl

"Een ondernemer in het stadsdeel die zich onveilig voelt, durft natuurlijk niet de jongeren uit de wijk in zijn winkel te laten werken of een stageplaats vrij maken"