

Andersson Elffers Felix

**Evaluatierapport Een
veilige zaak**

**Evaluatie aanpak Veiligheid
kleine bedrijven (Vkb) 2013**

Utrecht, 21 november 2013

GV264/eindrapport

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Vraagstelling	3
1.3	Verantwoording onderzoek	3
1.4	Leeswijzer	4
2	Een nieuwe Vkb-aanpak	5
2.1	Aanleiding	5
2.2	De nieuwe Vkb-aanpak 2013	6
3	Inrichtingskeuzen	8
3.1	Adviseurs	8
3.2	Pakketten met veiligheidsmaatregelen	9
3.3	Het proces	12
4	Het functioneren van de Vkb-aanpak 2013	13
4.1	Instroom	13
4.2	Uitvoering	16
4.3	Monitoring	17
5	Financieel	18
5.1	Budget Vkb-aanpak	18
5.2	Verantwoording	19
6	Conclusies en aanbevelingen	20
6.1	Conclusies	20
6.2	Aanbevelingen aan het ministerie van VenJ en het CCV	22
	Bijlage 1 - Overzicht geïnterviewden	24
	Bijlage 2 - Vragenlijst klanttevredenheidonderzoek	25

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

Sinds 1 januari 2013 is het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) verantwoordelijk voor de invulling en uitvoering van de aanpak Veiligheid kleine bedrijven (Vkb-aanpak). De Vkb-aanpak is een stimuleringsregeling die beoogt de veiligheid in kleine bedrijven te vergroten.

Begin 2013 zijn in de Tweede Kamer vragen gesteld over de huidige Vkb-aanpak.¹ De vragen hebben betrekking op de wijze waarop de huidige Vkb-aanpak is vormgegeven en welke inrichtingskeuzes hierin zijn gemaakt. De minister van Veiligheid en Justitie heeft op 2 mei jl. aan de Tweede Kamer toegezegd dat de Vkb-aanpak in de loop van 2013 wordt geëvalueerd. Op basis van de evaluatie wordt bezien of aanpassing van (onderdelen) van de aanpak voor (verdere) vergroting van doelmatigheid en doeltreffendheid benodigd is.

Het ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) heeft organisatieadviesbureau Andersson Elffers Felix (AEF) gevraagd de evaluatie van de Vkb-aanpak 2013 uit te voeren.

1.2 Vraagstelling

Voor de evaluatie is de volgende vraagstelling geformuleerd:

Het uitvoeren van een evaluatieonderzoek ten aanzien van procesmatige, organisatorische en beleidsinhoudelijke keuzes die zijn gemaakt voor de invulling en uitvoering van de Vkb-aanpak 2013.

1.3 Verantwoording onderzoek

De vraagstelling is vertaald naar de volgende onderzoeksactiviteiten.

- Het uitvoeren van een **procesevaluatie** van de inrichtingskeuzes die zijn gemaakt om de uitvoering en het beheer van de Vkb-aanpak bij het CCV te beleggen.
- Het uitvoeren van een **doelbereikingsonderzoek** waarin de doeltreffendheid en doelmatigheid van de nieuwe aanpak met vaste pakketten en maatregelen worden onderzocht.
- Het uitvoeren van een **klanttevredenheidsonderzoek** naar de - kwaliteit van - de dienstverlening van het CVV ten aanzien van de uitvoering en het beheer.

Voor de procesevaluatie en het doelbereikingsonderzoek zijn gesprekken gevoerd met 25 vertegenwoordigers van belanghebbende organisaties. In *Bijlage 1 – Overzicht* is een overzicht van de geïnterviewden opgenomen. Voor het klanttevredenheidsonderzoek zijn 700 ondernemers benaderd die vanaf 1 januari 2013 een veiligheidsadvies hebben ontvangen en op basis van dit advies al dan niet preventiemaatregelen hebben getroffen. Het klanttevredenheidsonderzoek heeft een respons opgeleverd van N=113, oftewel 16%.

¹ Ministerie Veiligheid en Justitie, *Beantwoording Kamervragen van de leden Mulder en Oskam (beiden CDA) aan de minister van Veiligheid en Justitie over het bericht 'Onrust over VKB-regeling'*, 2013.

Het aantal ontvangen ingevulde vragenlijsten (113) ligt boven de minimale steekproefgrootte van 83 voor statistisch generaliseerbare analyses op een populatie van grofweg 5.000.² In *Bijlage 2 – Vragenlijst klanttevredenheidonderzoek* is de vragenlijst opgenomen.

Afbakening

Het jaar 2013 is nog niet ten einde, wat betekent dat dit evaluatieonderzoek gaat over de periode 1 januari 2013 tot 1 november 2013. Resultaten of ontwikkelingen voor de maanden november en december maken geen onderdeel uit van dit onderzoek.

Klankbordgroep

Voor het onderzoek heeft de werkgroep Criminaliteit tegen Bedrijven als klankbord gefungeerd.³ De rol van de klankbordgroep was het inhoudelijk verrijken van het onderzoek op aanpak en inhoud. Ook zijn voorlopige bevindingen getoetst in de klankbordgroep.

1.4 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de huidige Vkb-aanpak, waarna in hoofdstuk 3 de inrichtingskeuzes die hierin zijn gemaakt zijn toegelicht. Hoofdstuk 4 beschrijft het huidige functioneren van de Vkb-aanpak, inclusief de ervaringen van ondernemers. In hoofdstuk 5 wordt ingegaan op de ontwikkeling van de kosten voor de Vkb-aanpak in 2013. In het laatste hoofdstuk worden de belangrijkste conclusies en aanbevelingen samengevat.

² Bartlett, J.E., Kotrlik, J.W. & C.C. Higgins, Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research, *Information Technology, Learning, and Performance Journal*, 19(1), 2001, blz. 43-50. De minimumgrootte van de steekproef geldt voor continue data met een alfa van 0,1 en een foutmarge van 0,03.

³ De klankbordgroep bestaat uit vertegenwoordigers van Detailhandel Nederland, Koninklijke Horeca Nederland, Verbond van Verzekeraars Midden- en Klein Bedrijf Nederland/VNO-NCW, Nationale Politie, Openbaar Ministerie, het ministerie van Veiligheid en Justitie en agendaleden van de Vereniging Nederlands Gemeenten en het ministerie van Economische Zaken.

2 Een nieuwe Vkb-aanpak

2.1 Aanleiding

In 2009 is in het kader van het Actieplan Veilig Ondernemen de subsidieregeling Veiligheid Kleine Bedrijven beschikbaar gesteld door het toenmalige ministerie van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie (ELenI) en het ministerie van VenJ. Met de subsidieregeling werd beoogd het bewustzijn, de kennis en de feitelijke beveiliging van kleine ondernemers op een hoger plan te brengen.⁴ Eind 2011 is de subsidieregeling Vkb geëvalueerd. Uit de evaluatie komt naar voren dat een flinke groep van ondernemers is bereikt en dat de subsidie heeft geleid tot het nemen van beveiligingsmaatregelen. In de evaluatie is ook een aantal knelpunten genoemd:⁵

- De regeling heeft een selectief bereik: ondernemers die al geïnteresseerd zijn in beveiligingsmaatregelen vragen een subsidiebedrag aan;
- De subsidievoordelen om bijvoorbeeld de duurdere elektronische maatregelen aan te schaffen staan de aandacht voor de goedkopere organisatorische maatregelen in de weg;
- De ondernemers hebben moeite met de procedurele kant van de subsidie;
- Zeker in de beginfase ontbrak het nogal eens aan kwaliteit bij de beveiligingsadviseurs (scanners). Daarnaast is het lastig om alle adviseurs (meer dan honderd) op één lijn te krijgen;
- Een deel van het budget van 2009 en 2010 werd niet besteed doordat ondernemers minder investeerden of geen declaratie indienden, terwijl hiervoor wel een bedrag gereserveerd was.

Nadat het ministerie van Economische Zaken in 2012 besloten had om geen nieuwe regeling meer te financieren, is besloten de Vkb-regeling per 1 januari 2013 te beëindigen. Het ministerie van VenJ heeft daarop het initiatief genomen de ondersteuning van ondernemers bij het nemen van preventieve maatregelen voort te zetten en heeft het CCV gevraagd om een nieuwe Vkb-aanpak voor te bereiden en een aparte afdeling voor de uitvoering ervan in te richten.

Uit de gesprekken die ten behoeve van deze evaluatie zijn gevoerd, blijkt dat er verschillende redenen zijn geweest die voor het ministerie van VenJ aanleiding waren om het CCV te vragen een nieuwe Vkb-aanpak voor te bereiden.

- Er was minder geld beschikbaar, waardoor gerichtere inzet van middelen noodzakelijk was;
- Er waren geen harde kwaliteitseisen voor de pakketten met maatregelen, waardoor het in de praktijk voorkwam dat een ondernemer kwalitatief slechte producten aanschafte;
- Het was niet eenvoudig om bij meer dan 100 veiligheidsadviseurs te sturen en toezicht te houden op de kwaliteit van het preventiegesprek en het beveiligingsadvies;
- De beoogde doelgroep werd voldoende bereikt: het waren vaak ondernemers die toch al in veiligheidsmaatregelen geïnvesteerd zouden hebben;
- Er waren signalen dat sprake was van onrechtmatig gebruik van de subsidieregeling.

⁴ Tweede Kamer, *vergaderjaar 2011-2012*, 28 684, nr. 354, p. 6.

⁵ Tweede Kamer, *vergaderjaar 2011-2012*, 28 684, nr. 354, p. 10.

Het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC) heeft ingestemd met de wijziging van de aanpak.⁶

2.2 De nieuwe Vkb-aanpak 2013

Het CCV heeft in opdracht van het ministerie van VenJ eind 2012 een nieuwe aanpak ontwikkeld. Doelstelling van de nieuwe Vkb-aanpak is om te komen tot een (meer) (kosten)efficiënte en adequate ondersteuning van de 'kleine ondernemer'. De nieuwe regeling wordt bij voorkeur ingezet binnen het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO). Daarnaast zijn specifieke acties voor branches of regio's mogelijk.

De nieuwe Vkb-aanpak kenmerkt zich door:

- een gerichte en gefocuste ondersteuning van kleine bedrijven;
- het aanbieden van veiligheidsmaatregelen via vaste pakketten met organisatorische, bouwkundige, elektronische en digitale maatregelen;
- een koppeling met het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO);
- een doelgroep van bedrijven met maximaal vijf vestigingen met ieder maximaal 10 fte.

De vaste pakketten met veiligheidsmaatregelen die worden getoetst op functionaliteit en op prijs/kwaliteitverhouding zijn samengesteld binnen 4 categorieën:

- Elektronische maatregelen (bijvoorbeeld camera's);
- Bouwkundige veiligheidsmaatregelen (bijvoorbeeld het verplaatsen van de ingang);
- Cybercrime (bijvoorbeeld netwerkbeveiliging);
- Organisatorische maatregelen (bijvoorbeeld trainingen).

De pakketten zijn vastgelegd in een productencatalogus.⁷ Ondernemers krijgen de helft van de kosten vergoed, tot een maximum van € 1.000. Als een ondernemer besluit een pakket met maatregelen aan te schaffen, neemt de leverancier van het pakket hierover contact op met de ondernemer. De ondernemer krijgt hierbij de gelegenheid om aan te geven of de installatie door de eigen installateur moet worden uitgevoerd of dat de leverancier een installateur levert. De leverancier fungeert als opdrachtgever voor de installateur. De kosten voor de scan en het daarbij horende scanrapport door een beveiligingsadviseur (scanner) worden volledig uit het budget van de Vkb-aanpak gefinancierd, hieraan hoeft de ondernemer zelf niets bij te dragen.

De nieuwe Vkb-aanpak betekent een verschuiving ten opzichte van de Vkb-subsidieregeling die tot en met 2012 van kracht was. De doelgroep (voornamelijk KVO-gebieden in plaats van een 'open' subsidieregeling voor kleine ondernemers) en het accent (meer aanbod gestuurd, in plaats van vraag gestuurd) zijn belangrijke verschillen.

Het beoogd resultaat van de Vkb-aanpak 2013 is dat circa 8.000 ondernemers een expertscan en veiligheidsadviezen hebben ontvangen en 4.000 van hen ook

⁶ Het platform is een samenwerkingsverband tussen overheid en bedrijfsleven dat zich richt op de aanpak van die vormen van criminaliteit die tegen het bedrijfsleven zijn gericht.

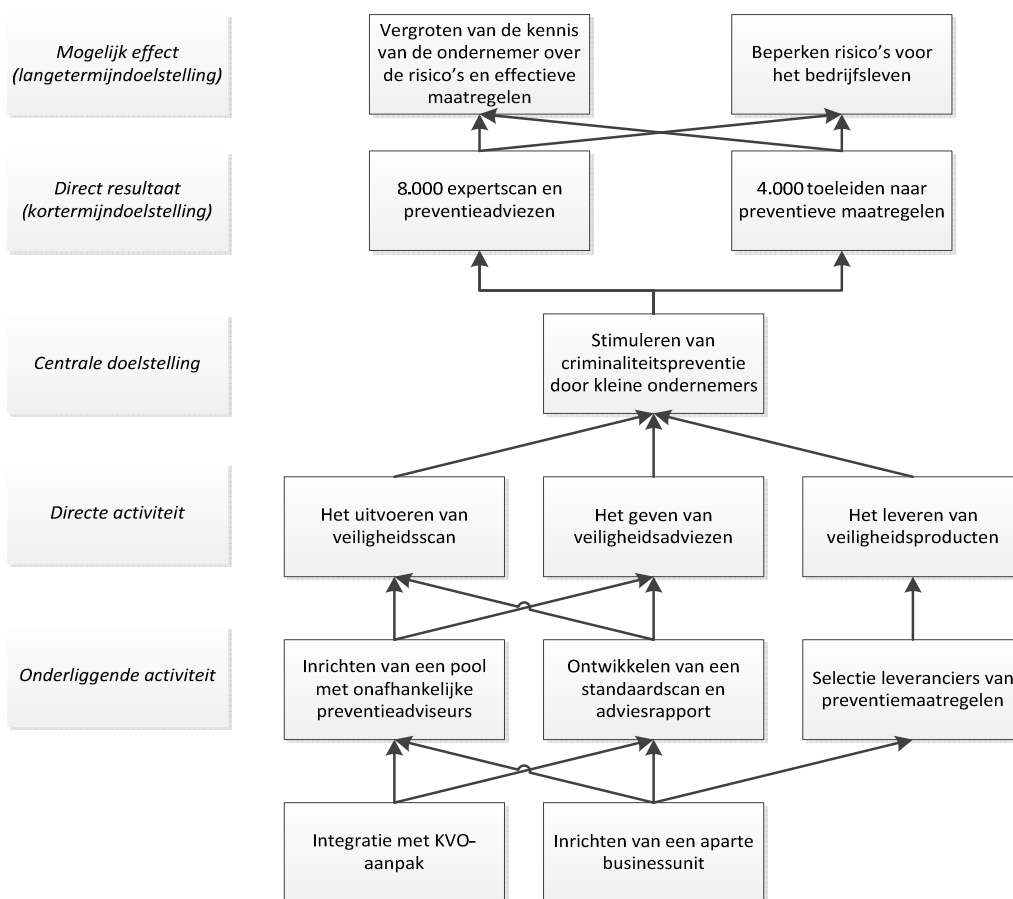
⁷ www.hoeveiligisuwzaak.nl

preventiemaatregelen hebben getroffen, oftewel gebruik maken van een maatregelenpakket.

Analyse

In de opdrachtformulering aan het CCV voor de ontwikkeling van de een nieuwe Vkb-aanpak zijn verschillende randvoorwaarden genoemd waaraan de aanpak moet voldoen, zoals efficiënt, doelmatig, eenvoudig en transparant voor de kleine ondernemer, snel, onafhankelijk en van hoge kwaliteit. Daarnaast zijn verschillende activiteiten benoemd voor het realiseren van de doelstelling. In onderstaande figuur is een doelenboom weergegeven om de verhoudingen tussen doelstelling, activiteiten en resultaten weer te geven.

In de doelenboom is het centrale doel de huidige Vkb-aanpak gepositioneerd als 'stam'. Vanuit de 'stam' zijn enerzijds directe en indirecte activiteiten weergegeven als 'wortels' en anderzijds de beoogde resultaten als 'takken'. Het figuur illustreert de hoofdpunten en is niet uitputtend.⁸



⁸ De doelenboom is gereconstrueerd aan de hand van beleidsbrieven aan de Tweede Kamer: bijvoorbeeld Tweede Kamer, *vergaderjaar 2011-2012, 28 684, nr. 354*.

3 Inrichtingskeuzen

3.1 Adviseurs

Voor de uitvoering van veiligheidsscans is een pool met onafhankelijke adviseurs (scanners) ingericht. Via een wervingsprocedure zijn adviseurs geselecteerd. De criteria die bij de selectie zijn gebruikt, hebben vrijwel uitsluitend betrekking op de competenties van de veiligheidsadviseurs, zoals: zelfstandig, ondernemend en kansgericht, resultaatgericht en proactief en klant- en omgevingsgericht. Uit de criteria blijkt dat het CCV er nadrukkelijk voor gekozen heeft om te selecteren op sociale competenties van de veiligheidsadviseurs. Het CCV beoogt hiermee ondernemers sneller en effectiever te benaderen en te overtuigen om een scan uit te laten voeren naar de veiligheidsrisico's die zij lopen. Benodigde kennis over het thema veiligheid bij kleine bedrijven wordt door het CCV aan de veiligheidsadviseurs bijgebracht en is geborgd in de rol die de leveranciers van pakketten hebben. Daarnaast heeft het CCV er bij de selectie rekening mee gehouden dat de Vkb-aanpak efficiënt uitgevoerd moet worden, onder andere door bij de selectie van de veiligheidsadviseurs voldoende geografische spreiding na te streven.

Op basis van de selectieprocedure zijn 28 veiligheidsadviseurs door het CCV gecontracteerd: 5 fulltime adviseurs, 8 KVO-adviseurs die een dag per week scans uitvoeren en 15 ZZP'ers die op afroep ingezet kunnen worden. Voor de selectie van de fulltime adviseurs en de ZZP'ers is een sollicitatieprocedure opengesteld via de website www.hetccv.nl en www.hoeveiligisuwzaak.nl.

Analyse

Over de kwaliteit van de onafhankelijke veiligheidsadviseurs zijn de ondernemers overwegend positief. Het overgrote deel van de ondernemers uit het klanttevredenheidsonderzoek (circa 89%) is positief over de wijze waarop het gesprek over de scan heeft bijgedragen om een beeld te krijgen van de veiligheidssituatie in hun bedrijf.⁹ Een vergelijkbaar percentage van de ondernemers geeft aan dat het gesprek met de adviseur hen bewust heeft gemaakt van de risico's binnen hun bedrijf.

Volgens huidige en voormalige leveranciers, installateurs en experts hebben niet alle adviseurs voldoende kennis van specifieke branches waarin zij ondernemers adviseren; het geven van veiligheidsadvies aan een juwelier vraagt om andere expertise dan het geven van een veiligheidsadvies aan een fietsenmaker. Dat de ene branche om andere expertise vraagt dan een andere wordt ook onderschreven door het CCV. Het CCV ziet een ontwikkeling waarin maatwerk per branche of sector belangrijk wordt en anticipeert hier ook op. Er is in samenwerking met een oud-juwelier een specifieke vragenlijst opgesteld voor juweliers. Deze oud-juwelier voert – als ZZP'er – tevens scans uit bij juweliers. Daarnaast is voor agrarische ondernemers een specifieke scan ontwikkeld en biedt het CCV sectorspecifieke maatregelen aan (zie www.hoeveiligisuwzaak.nl).

⁹ De antwoordcategorieën voor de vragenlijst is een zespuntschaal.

Het percentage wat is weergegeven is een optelsom van de drie positieve antwoordcategorieën.

Ook geven huidige en voormalige leveranciers, installateurs en experts tijdens de gesprekken aan dat de adviseurs over onvoldoende kennis beschikken van de pakketten maatregelen die zij aanbevelen aan een ondernemer. De kritiek is deels te verklaren door de selectiecriteria die door het CCV zijn gehanteerd, waarbij de focus – in tegenstelling tot de oude regeling – meer ligt op de sociale competenties van de veiligheidsadviseurs in plaats van kennis van het thema veiligheid in het algemeen en veiligheidsmaatregelen in het bijzonder. In het licht van de doelstelling van de aanpak – het vergroten van het bewustzijn van ondernemers over risico's en veiligheidsmaatregelen te vergroten – vindt AEF de keuze van het CCV te rechtvaardigen. De veiligheidsadviseurs moeten ondernemers over maatregelen kunnen adviseren. Het beschikken over competenties om bij een ondernemer aan tafel te komen en een gesprek aan te gaan over de veiligheidssituatie weegt daarbij zwaarder dan veiligheidskundige kennis. Uit het enquêteonderzoek blijkt dat een meerderheid van de ondernemers tevreden is over het gesprek en het advies van de veiligheidsadviseurs. De specialistische kennis van camerasystemen, kluizen of sloten heeft het CCV door middel van vaste pakketten met maatregelen georganiseerd bij de leveranciers en installateurs. Wanneer een ondernemer voor een pakket kiest, komt deze specifieke kennis via de leverancier en installateur bij hem terecht.

3.2 Pakketten met veiligheidsmaatregelen

In de opdracht aan het CCV benoemt het ministerie van VenJ een scenario voor de uitwerking van de nieuwe aanpak: het na een inkooptraject afsluiten van raamcontracten met enkele leveranciers.¹⁰ Het CCV heeft aan dit scenario invulling gegeven door ondernemers vaste pakketten met veiligheidsmaatregelen aan te bieden. De pakketten zijn in opdracht van het CCV door een externe adviseur samengesteld. Hierbij is een aantal leveranciers gevraagd om de ideeën en criteria te toetsen.

Uit de gesprekken komt naar voren dat bij de keuze van de verschillende typen maatregelenpakketten en de samenstelling ervan gekeken is of hiermee de meest voorkomende risico's worden afgedekt. De uiteindelijke pakketkeuze en de samenstelling ervan toont volgens de geïnterviewden aan dat dit is gelukt. Daarnaast is geselecteerd op functionaliteit: vormt de voorgestelde maatregel een oplossing voor het probleem. In de selectie van de pakketten is in mindere mate rekening gehouden met de effectiviteit van maatregelen. Het ophangen van een camera (elektronisch) is in sommige gevallen alleen effectief als er ook voorlichting of training (organisatorisch) over wordt gegeven. Het vaststellen van de effectiviteit van preventiemaatregelen is overigens niet eenvoudig, omdat er weinig bekend is over effectiviteit van de getroffen maatregelen.¹¹ Overigens geven vrijwel alle geïnterviewden eenduidig aan dat het gesprek over de preventiemaatregel vaak meer bijdraagt aan de bewustwording van de risico's dan de feitelijke uitvoering van de maatregel.

¹⁰ Ministerie van VenJ, *Opdrachtbrief CCV Inzake VKB en KVO-W*, 2012.

¹¹ Rovers, B., Jans, M., Moors, H. *Criminaliteit tegen bedrijven in Nederland Fenomeen- en beleidsanalyse*, 2013, p. 12.

Van de ondernemers die op basis van de uitkomsten van de veiligheidsscan gekozen hebben om te investeren in een pakket met veiligheidsmaatregelen is 82% tevreden over de kwaliteit ervan.

Geïnterviewden geven aan dat de vastgestelde pakketten als voordeel hebben dat de kwaliteit van de producten wordt geborgd. Nadeel is echter dat vrijwel geen maatwerk mogelijk is. Voorbeeld: stel dat een ondernemer vier camera's in zijn winkel heeft hangen van merk A. Hij wordt door de adviseur geadviseerd nog één camera extra op te hangen. Het bestellen van één camera is niet mogelijk. De ondernemer moet er dan vier afnemen, waarbij het kan zijn dat de aangeboden camera's van een andere merk zijn dan de camera's die de ondernemer al heeft. Dat zou betekenen dat een ondernemer twee nieuwe pakketten camera's zou moeten aanschaffen. Volgens geïnterviewden houden de pakketten hier onvoldoende rekening mee.

Daarnaast geven geïnterviewden aan dat de pakketten met maatregelen in overeenstemming moeten zijn met andere preventiemaatregelen die binnen het programma Actieplan Overvallen gepromoot worden. Recent is tijdens de 'Week van de veiligheid' een demonstratie gegeven over het belang van veiligheidsfolie.¹² Dit veiligheidsfolie maakt echter geen onderdeel uit van de pakketten. Een ander voorbeeld is het 'Donkere dagen offensief'. Hierin wordt het belang van goede verlichting als preventiemaatregel gepromoot. Ook verlichting maakt geen onderdeel uit de pakketten met maatregelen.

Selectie leveranciers

Nadat de pakketten met maatregelen zijn vastgesteld, heeft het CCV via vakbladen binnen de beveiligingsbranche een oproep gedaan aan leveranciers om voor 'slimme pakketten' met maatregelen een offerte in te dienen. Het aantal leveranciers dat gehoor gegeven heeft aan deze oproep was voor sommige pakketten beperkt, ondanks dat de termijn is verlengd en dat leveranciers herhaaldelijk benaderd zijn. Uiteindelijk hebben één of meerdere leveranciers een offerte ingediend voor de verschillende pakketten. Voor de uiteindelijke samenstelling ervan heeft het CCV gebruik gemaakt van het advies van een expert op het gebied van veiligheid en veiligheidsmaatregelen. Het is voor AEF niet te reconstrueren welke criteria zijn gehanteerd om leveranciers wel of niet te selecteren, omdat deze niet zijn vastgelegd.

Het uitzoeken van de juridische constructie die samenhangt met de selectie van leveranciers valt buiten de scope van deze evaluatie. Wel constateert AEF dat in de voorbereiding overleg is geweest tussen het ministerie van VenJ en het CCV, waarbij de gekozen aanpak is getoetst en houdbaar is bevonden door juristen van het ministerie VenJ.

Het aantal leveranciers dat via het CCV camera's aanbiedt, is beperkt. Bij één leverancier van camera's zijn tot 1 oktober 561 pakketten afgenomen; 29 mistgeneratoren en

¹² Veiligheidsfolie is een sterke, transparante folie die op het glas wordt geplakt. De veiligheidsfolie houdt het glas in geval van breuk of zelfs een explosie bij elkaar. De folie voorkomt dat inbrekers en overvallers ongehinderd een winkel binnen kunnen komen en vitrines kapot kunnen slaan.

532 camerapakketten. Dit staat gelijk aan circa 70% van het totale budget dat tot 1 oktober aan maatregelenpakketten is besteed. Het CCV verwacht dat in laatste kwartaal veel projecten uit spoor 3 (zie 4.1) gerealiseerd gaan worden. Mocht dit zo zijn, dan zal de verdeling over de verschillende leveranciers evenwichtiger zijn.

Analyse

De keuze van het CCV om met vaste pakketten maatregelen te werken en deze via geselecteerde leveranciers aan te bieden aan installateurs en ondernemers, heeft als doel om de kwaliteit van de pakketten te borgen. Uit het klanttevredenheidsonderzoek komt naar voren dat de meerderheid van de ondernemers de kwaliteit van de pakketten als voldoende tot goed beoordeelt.

De keuze van het CCV om via vaste leveranciers 'slimme pakketten' met veiligheidsmaatregelen aan te bieden aan ondernemers leidt volgens sommige geïnterviewden tot marktverstoring op de installateursmarkt. Zij geven aan dat de leveranciers vaak werken met een aantal vaste installateurs wat hen een bevoorrechte positie zou geven, omdat zij de leveranciers kennen en omdat zij kennis hebben van de specifieke maatregelen uit de pakketten. Doordat het aantal leveranciers van 'slimme pakketten' beperkt is, komt volgens hen dan ook maar een deel van installateurs in de markt in aanmerking om maatregelen bij ondernemers te installeren. Het is niet eenvoudig om hierover een oordeel te geven, omdat het CCV niet weet welke installateurs hoe vaak door welke leveranciers of ondernemers worden gevraagd om maatregelen te installeren. Doordat het aantal leveranciers beperkt is, zou onderzocht kunnen worden of uitbreiding van het aantal leveranciers mogelijk is, zodat in theorie meer installateurs maatregelen bij ondernemers kunnen installeren. Door het ministerie van VenJ is vastgesteld dat het sluiten van raamcontracten met leveranciers juridisch houdbaar is.

Het kiezen voor bepaalde maatregelen betekent ook dat andere maatregelen buiten de pakketten vallen. Uitgangspunt van de Vkb-aanpak is om ondernemers die nog geen veiligheidsmaatregelen hebben getroffen te adviseren en financieel tegemoet te komen in de aanschaf ervan. Vanuit dat oogpunt is het te verklaren dat keuzes moeten worden gemaakt. Ook vanuit organisatorisch oogpunt (het CCV had slechts een paar maanden om de Vkb-aanpak vorm te geven en in de organisatie te beleggen) en vanuit het oogpunt van controle/fraudegevoeligheid (als ondernemers voor alle mogelijk denkbare maatregelen cofinanciering kunnen aanvragen, is het onmogelijk om de rechtmatigheid ervan te controleren), is de keuze om te werken met vaste pakketten te verantwoorden.

Wat betreft de selectie van de pakketten maatregelen zou het CCV kunnen onderzoeken hoe afstemming over preventiemaatregelen aan ondernemers binnen het programma Actieplan Overvallen en andere initiatieven gerealiseerd kan worden, zodat maatregelen aansluiten op de pakketten van het CCV en vice versa. Naar oordeel van AEF is het voor een ondernemer moeilijk te verklaren dat veiligheidsfolie als preventiemaatregel wordt gepromoot terwijl deze niet beschikbaar is binnen de Vkb-aanpak.

De opdrachtformulering aan het CCV biedt het CCV de ruimte om ervoor te kiezen om te werken met vaste pakketten met maatregelen. De keuze voor vaste pakketten is te legitimeren vanuit de doelstelling van de aanpak. Daarbij hebben alle leveranciers de kans gehad een pakket aan te bieden. Bij de manier waarop dit is gebeurd, het plaatsen van een advertentie in een vakblad, zit wel een belangrijk aandachtspunt. Een leverancier die dit vakblad niet ontvangt, niet leest of de advertentie over het hoofd heeft gezien, zou niet

hebben kunnen weten van de mogelijkheid om een voorstel voor maatregelenpakket te doen. Daarnaast was de termijn om een offerte in te bieden in eerste instantie twee weken. In combinatie met het feit dat er maar voor één informatiekanal is gekozen, vindt AEF deze termijn kort. Na vragen van leveranciers uit de markt is de termijn overigens met twee weken verlengd.

Daarnaast is het lastig om een uitspraak te doen over de wijze waarop de selectie van de leveranciers heeft plaatsgevonden, omdat een overzicht met selectiecriteria ontbreekt. Op dit punt is het proces voor belanghebbenden onvoldoende transparant verlopen. Met als gevolg dat de relatie met het werkveld onder druk is gezet en een beperkt aantal ondernemers een offerte heeft ingediend wat de realisatie van de doelstelling om efficiëntie (lage prijzen) te realiseren moeilijker maakt.

3.3 Het proces

Een exacte reconstructie van het proces dat doorlopen is voor de totstandkoming van de nieuwe Vkb-aanpak is moeilijk te maken, omdat de ervaringen van het ministerie VenJ, het CCV en de brancheorganisaties verschillen. Op basis van de gesprekken constateert AEF dat brancheorganisaties op enige moment zijn geïnformeerd en zijn gevraagd naar hun mening over de uitgangspunten van de Vkb-aanpak 2013. De brancheorganisaties geven aan het proces van totstandkoming te hebben ervaren als een intern ontwikkelproces tussen het ministerie van VenJ en het CCV.

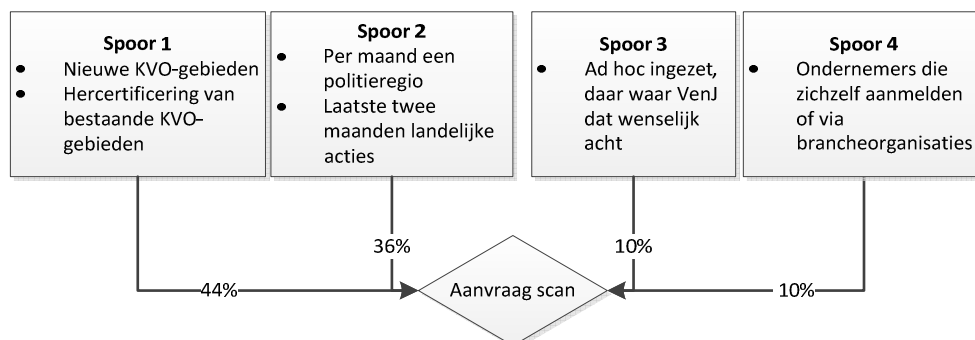
Analyse

Vanwege de tijdsdruk om tot een nieuwe aanpak te komen is de beperkte betrokkenheid van de bracheorganisaties wel te verklaren. De werkwijze sluit echter niet aan bij de inzet die van bracheorganisaties wordt gevraagd om de aanpak ook te promoten. Het doorlopen proces heeft geresulteerd in een beperkt draagvlak voor het uitdragen van de huidige Vkb-aanpak door brancheorganisaties met als dat het CCV – vooral bij aanvang van de regeling – grotendeels verantwoordelijk was voor de promotie van de regeling.

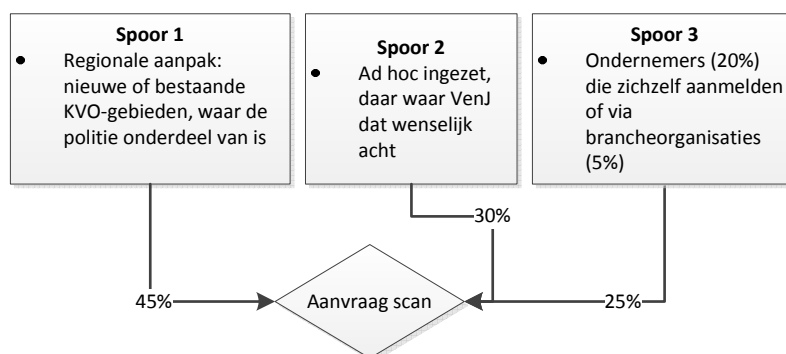
4 Het functioneren van de Vkb-aanpak 2013

4.1 Instroom

Een belangrijke verandering van de nieuwe Vkb-aanpak is dat deze zich voornamelijk op ondernemers uit KVO-gebieden en concrete politieregio's richt. Voor de aanpak zijn vier sporen van 'instroom' opgesteld, die zijn weergegeven in onderstaand figuur.



De eerste twee sporen zijn vooral aanbodgericht en sporen 3 en 4 zijn meer vraaggericht. De percentages laten zien dat de nadruk ligt op aanbodgerichte sporen. Bij de totstandkoming van de huidige Vkb-aanpak werd verwacht dat 80% van de aanvragen zou worden gerealiseerd via het aanbodgerichte spoor en 20% via het vraaggerichte spoor. Op november 2013 bedroeg het aantal uitgevoerde adviezen 6.175. Hoe de aanvragen voor deze adviezen zijn binnengekomen is als volgt verdeeld:



De gerealiseerde instroom laat zien dat het aantal sporen is teruggebracht tot drie, omdat spoor 1 en 2 zijn samengevoegd. Via de regionale aanpak worden nieuwe of bestaande KVO-gebieden benaderd. De politie maakt onderdeel uit van een KVO-gebied en wordt op deze wijze betrokken. Het percentage van 45% ligt lager dan werd verwacht (80%). Dit in tegenstelling tot de vraaggerichte sporen (3 en 4). Daar is een percentage van 55% gerealiseerd, waar 20% werd verwacht.

Ondernemers uit het klanttevredenheidsonderzoek geven de Vkb-aanpak te kennen via:

- de winkeliersvereniging;
- het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid;
- het internet;

- het beveiligingsbedrijf;
- De branchevereniging.

Werkwijze (gerealiseerde sporen)

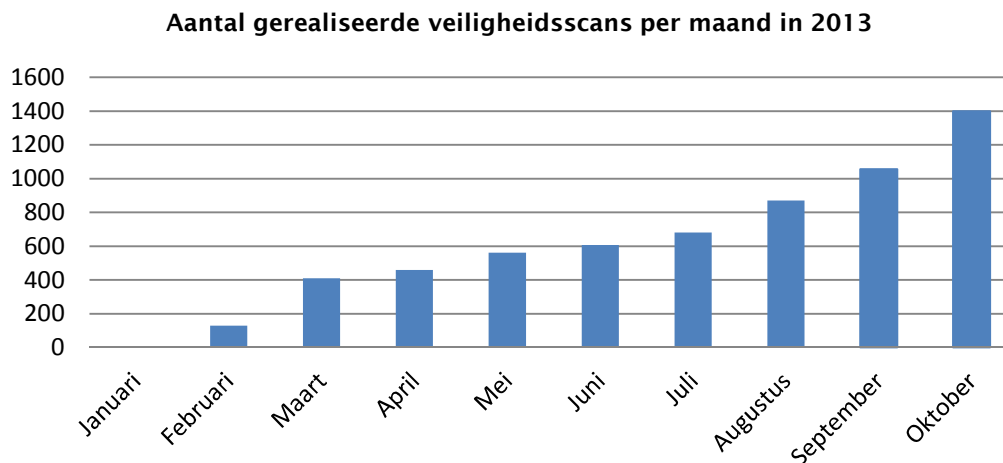
- Spoor 1 – De regionale aanpak: Aan het begin van 2013 werden ondernemers uit een bestaand of nieuw KVO-gebied door het secretariaat van de Vkb-aanpak gebeld met de vraag of zij interesse hebben in een veiligheidsscan. Deze vorm van ‘koude acquisitie’ leverde niet het gewenste resultaat op. Daarop is gekozen om zowel bij nieuwe KVO projecten, als bij gebieden die (nog) niet actief zijn met KVO, maar waar wel veiligheidsproblemen spelen een brief te verspreiden met een toelichting op de aanpak en de mededeling dat in week X een veiligheidsadviseur langs kan komen voor het geven van een gratis veiligheidsadvies. Vervolgens gaat de veiligheidsadviseur in week X de ondernemers langs of zij interesse hebben en voert een scan uit. Hierbij hebben in de praktijk lokale partijen zoals gemeenten en RPC’s een belangrijke rol gespeeld.
- Spoor 2 – Ad hoc op verzoek van het ministerie van VenJ: hierbij wordt een bepaalde doelgroep geselecteerd waarop wordt ingezet.
- Spoor 3 – Aanmelding door ondernemers of brancheorganisaties: ondernemers kunnen ook zelf of via een branchevereniging een aanvraag doen bij het CCV. Een voorbeeld hiervan zijn agrarische ondernemers. Onder agrarische ondernemers was sprake van een toename van diefstal van onderdelen van landbouwvoertuigen, zoals diesel en koperen onderdelen van sproei-installaties. Specifiek voor deze doelgroep heeft het CCV een pakket met maatregelen samengesteld dat aansluit op de specifieke problematiek waarmee deze doelgroep te maken heeft. Er zijn 250 scans uitgevoerd bij agrarische ondernemers, waarvan er 100 ook een maatregelenpakket hebben afgenomen. Naast een scan en maatregelen voor specifiek de agrarische ondernemers, zijn deze ook ontwikkeld voor taxichauffeurs en juweliërs (met uitzondering van de maatregelen).

Geïnterviewden geven aan dat de brancheorganisaties hun leden via de website en nieuwsbrieven informeren. Echter, niet alle brancheorganisaties informeren actief en structureel ondernemers over de Vkb-aanpak. Dit beeld komt overeen met de conclusies uit het rapport *Criminaliteit tegen bedrijven in Nederland* (2013). Daarin wordt geconcludeerd dat de voorlichtingsactiviteiten van brancheorganisaties onder andere via flyers, websites, vakbladen verlopen en dat het beeld onder andere wordt bepaald door losse initiatieven en tijdelijke websites.¹³

¹³ Rovers, B., Jans, M., Moors, H. *Criminaliteit tegen bedrijven in Nederland Fenomeen- en beleidsanalyse*, 2013, p. 214.

Ontwikkeling

In onderstaande figuur staat het aantal gerealiseerde veiligheidsscans per maand weergegeven. Het aantal gerealiseerde scans op 1 november 2013 is 6.175.



Het CCV geeft twee verklaringen voor de stijgende lijn in het aantal gerealiseerde scans:

- het aantal vragen uit gemeenten is de afgelopen maanden toegenomen en
- in de maanden oktober en november is de gehele flexibele schil van veiligheidsadviseurs ingezet. Dit betekent dat het CCV in deze maanden meer capaciteit inzet voor het uitvoeren van de scans.

Dienstverlening van het secretariaat

Een kwart van de ondernemers meldt zich zelf bij het CCV voor de aanvraag van een veiligheidsscan. Het secretariaat van de Vkb-aanpak, belegd bij het CCV, is verantwoordelijk voor het maken van een afspraak. In het klanttevredenheidsonderzoek geeft 57% van de respondenten aan dat zij binnen drie tot vijf werkdagen nadat ze interesse voor de scan hebben getoond, zijn gebeld voor het maken van een afspraak. Bij 21% van de respondenten duurde het langer dan zes werkdagen. Van het totale aantal respondenten beoordeelt 81% de doorlooptijd tussen het moment van interesse tonen en worden gebeld door het CCV als positief. Nadat de afspraak is gepland, wordt de scan uitgevoerd. Het aantal werkdagen tussen het plannen van de afspraak en de uitvoering ziet er volgende de respondenten als volgt uit:

- | | |
|----------------------------|------|
| ▪ twee weken of langer | 29% |
| ▪ zeven tot tien werkdagen | 35% |
| ▪ vijf tot zeven werkdagen | 26% |
| ▪ één tot drie werkdagen | 10%. |

74% van de respondenten geeft aan dat zij tevreden zijn over de wijze waarop de telefoniste de aanvraag voor een veiligheidsscan heeft behandeld. De geïnterviewden maken duidelijk aan dat het aantal administratieve handelingen voor de ondernemers in de nieuwe Vkb-aanpak verlaagd is. Dat beschouwen zij als een positieve ontwikkeling.

Analyse

De instroom per spoor laat zien dat het aantal beoogde aanvragen via spoor 1 voor scans lager ligt dan verwacht, dit in tegenstelling tot spoor 2 en 3. Geïnterviewden geven als verklaring dat het gericht benaderen van groepen ondernemers tot een hogere respons leidt, zie bijvoorbeeld de resultaten van de agrarische scan.

Het aantal gerealiseerde scans bedraagt tot 1 november 2013 6.175. Om de doelstelling van 8.000 scans te realiseren zijn – op basis van 11 maanden - gemiddeld 730 scans per maand nodig. In de laatste drie maanden (augustus, september, oktober) zijn gemiddeld 1.100 scans per maand uitgevoerd. Als dit gemiddelde ook voor de maanden november en december wordt gerealiseerd, wordt de doelstelling gehaald.

De meest logische verklaring voor het achterblijven van het daadwerkelijke aantal scans ten opzichte van het aantal begrote scans, moet worden gezocht in de overgang van de oude regeling naar de nieuwe aanpak. Bij de oude subsidieregeling waren de Vkb-adviseurs (100 tot 120) een belangrijk marketinginstrument voor de aanpak. Ook de installateurs konden in de oude situatie ondernemers werven en aanmelden voor de aanpak. Doordat gekozen is voor een kleiner aantal veiligheidsadviseurs en doordat de installateurs in de nieuwe situatie door hun zelfstandig uitgevoerde maatregelen niet meer onder de aanpak kunnen laten vallen, is dit instrument niet meer voorhanden en moet er op een andere manier naamsbekendheid gecreëerd worden. Kortom, het CCV heeft de eerste maanden moeten investeren in het genereren van naamsbekendheid voor de Vkb-aanpak, zowel de vernieuwde uitvoering van de aanpak als het feit dat de organisatie per 2013 bij het CCV is belegd.

4.2 Uitvoering

De adviseurs zijn verantwoordelijk voor de uitvoering van de scan. Ervaringen met het functioneren van deze adviseurs is beschreven in paragraaf 3.1. De scan wordt uitgevoerd via een gestandaardiseerde vragenlijst die op een tablet wordt ingevuld. Doordat de vragenlijst digitaal wordt ingevuld, kan automatisch een adviesrapport met de uitkomsten van de scan worden gegenereerd. Het scanrapport kan vervolgens worden aangevuld door de adviseur met specifieke opmerkingen die voor de ondernemer van toepassing zijn.

Van de ondernemers uit het klanttevredenheidsonderzoek geeft 83% aan dat de veiligheidsscan geholpen heeft een beeld te creëren van de veiligheidssituatie in het bedrijf en dat het rapport voldoende tips en bruikbare adviezen oplevert. De ondernemers die minder tevreden zijn (17%) geven aan dat het rapport te generiek is en niet toegespitst is op hun situatie (bijvoorbeeld hun branche), het advies voor de hand liggend is en onvoldoende duidelijk maakt welke maatregelen nodig zijn.

Daarnaast geeft iets meer dan de helft van de ondernemers aan dat het adviesrapport een positief effect gehad heeft op de veiligheid van zijn of haar winkelpersoneel (55%) en op de veiligheid van de klanten (51%).

Nadat een ondernemer het scanrapport ontvangen heeft, kan hij of zij tot twee weken daarna een maatregelenpakket afschaffen. In de periode tot 1 oktober 2013 heeft 20% van de ondernemers hiervoor gekozen. In paragraaf 3.2 zijn redenen beschreven, waarom ondernemers niet voor een maatregelenpakket kiezen. Van deze 20% kiest het overgrote deel (ongeveer 80%) voor elektronische maatregelen en het overige deel vooral voor bouwkundige maatregelen. Organisatorische en cybercrime gerelateerde maatregelen

worden niet of nauwelijks afgenomen. Hierbij dient te worden opgemerkt dat binnen de scan nadrukkelijk met de ondernemer wordt gesproken over het belang van organisatorische maatregelen. Deze hebben veelal betrekking op gedrag, kosten verder niets, en komen dus ook niet tot uiting in het aantal afgenomen pakketten.

Als een ondernemer besluit een pakket met maatregelen aan te schaffen, neemt de leverancier van het pakket hierover contact op met de ondernemer. De ondernemer krijgt hierbij de gelegenheid om aan te geven of de installatie door de eigen installateur moet worden uitgevoerd of dat de leverancier een installateur levert. De leverancier fungeert als opdrachtgever voor de installateur.

Analyse

Uit de cijfers blijkt dat de ondernemers voornamelijk elektronische maatregelen afnemen. Dit zijn camera's, alarmdoormeldingssystemen, inbraakdetectiesystemen, et cetera. Geïnterviewden geven hiervoor als verklaring dat een deel van de organisatorische maatregelen de revue passeert in het gesprek met de veiligheidsadviseur, bijvoorbeeld over de vraag hoe de ondernemer personeel werft of hoe hij een veiligheidsrisico bespreekbaar maakt met zijn personeel. Weliswaar staat dit in geen verhouding tot de aandacht voor organisatorische maatregelen uit de pakketten, toch hebben ondernemers de indruk dat met de veiligheidsscan en het gesprek hierover in deze categorie maatregelen is voorzien. Daarnaast is het vanuit het oogpunt van concreetheid en zichtbaarheid voorstelbaar dat ondernemers kiezen voor een fysieke maatregel zoals camera's in plaats van een minder zichtbare maatregel zoals een training.

4.3 Monitoring

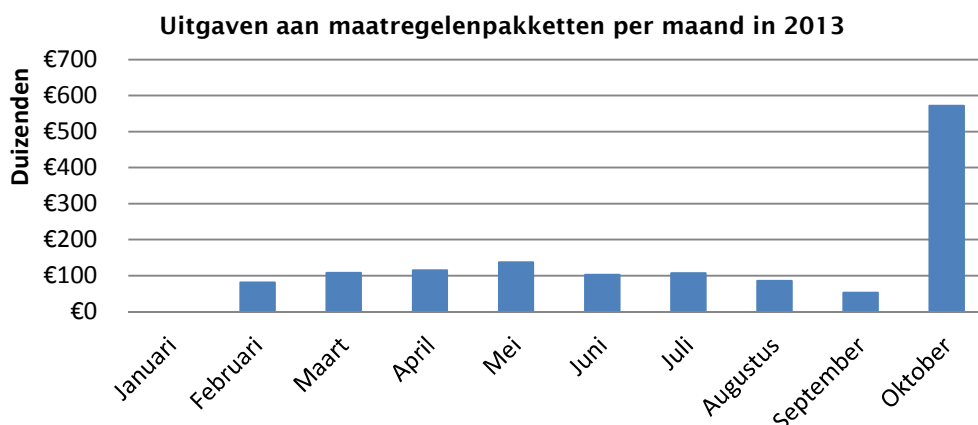
Uit de voorhanden managementinformatie van het CCV blijkt dat de monitoring van het CCV zich voornamelijk richt op het aantal uitgevoerde scans, het aantal toeleidingen naar de maatregelen en de financiële uitputting. Monitoring van de kwaliteit van de onderdelen van het werkproces heeft tot nu nauwelijks plaatsgevonden. Uit de gesprekken en de managementinformatie blijkt echter niet dat ondernemers bevroegd worden over de kwaliteit van de adviseurs, de kwaliteit van het scanrapport of de kwaliteit van de dienstverlening van de leveranciers en installateurs. Het gebrek aan deze informatie maakt het moeilijk om te bepalen in hoeverre de gekozen werkwijze een bijdrage levert aan het beoogde maatschappelijke effect dat met de Vkb-aanpak wordt beoogd. In paragraaf 5.2 komen we hier nog op terug.

5 Financieel

5.1 Budget Vkb-aanpak

Het ministerie van VenJ stelt € 5,5 miljoen aan het CCV beschikbaar voor de uitvoering van de Vkb-aanpak. Dit bedrag is als volgt opgebouwd: €1,2 miljoen voor de uitvoering van veiligheidsscan (8.000 à €150), € 3,4 miljoen voor maatregelen (4.000 à € 850), € 0,6 miljoen voor personeelskosten en € 0,3 miljoen voor indirecte kosten.

In onderstaande grafiek zijn de uitgaven aan maatregelenpakketten per maand weergegeven. Peildatum is 1 november 2013.



Op 1 november was € 1.360.062 van het totale budget van € 3,4 miljoen uitgeput. De ontwikkeling van dit budget laat een forse toename zien van in oktober. Het CCV geeft hier voor als verklaring dat het aantal scans is toegenomen door inzet van medewerkers uit de flexibele schil. Daarnaast zijn aan het begin van het jaar verschillende projecten gestart, zoals een maatregelenpakket voor taxi's. De aanvragen voor maatregelen uit deze projecten vinden nu plaats.

Het CCV heeft de verwachting dat in het laatste kwartaal veel projecten uit spoor 3 daadwerkelijk gerealiseerd worden. Binnen deze projecten zijn met verschillende (andere) leveranciers afspraken gemaakt over maatwerk voor specifieke doelgroepen. Denk bijvoorbeeld aan taxi's of rijkschoolhouders. Hiervoor zijn al middelen gereserveerd. Dit opgeteld bij de verwachte uitgaven in het laatste kwartaal vanuit spoor 1 en 3, is de inschatting dat het budget aan het einde van het jaar nagenoeg uitgeput zal zijn.

Ondernemers die geen pakket met cofinanciering via de Vkb-aanpak hebben aangeschaft, geven daarvoor de volgende redenen:

- Ik heb zelf een aantal preventiemaatregelen getroffen;
- Uit de veiligheidsscan bleek dat er geen preventieve maatregelen nodig waren;
- Er zijn goedkopere alternatieven beschikbaar;
- Ik heb momenteel geen geld voor de preventiemaatregelen;
- De pakketten met preventiemaatregelen sluiten niet aan bij wat ik nodig heb.

5.2 Verantwoording

In de subsidieovereenkomst is opgenomen dat het CCV het ministerie van VenJ maandelijks een managementrapportage stuurt over de voortgang van de realisatie van de afgesproken resultaten. Aan deze voorwaarde wordt door het CCV beperkt invulling gegeven. De verantwoording over de realisatie gebeurt voornamelijk via (telefonisch) overleg en maandelijkse managementrapportages. De inhoud van de managementrapportages hebben zoals in paragraaf 4.3 aangegeven, vooral een kwantitatieve en financiële focus.

Doordat het ministerie van VenJ en het CCV de afspraken over de managementinformatie niet hebben geconcretiseerd, is er in beperkte mate informatie beschikbaar om de vraag over de doelbereiking te beantwoorden. Uit het enquêteonderzoek blijkt dat de ondernemers zich door de scan en het advies bewust worden van de veiligheidsrisico's. Op de vraag of het aantal incidenten is afgenomen nadat preventiemaatregelen zijn getroffen, antwoord 39% positief en 61% negatief. De percentages moeten gezien worden als een indicatie over hoe ondernemers het effect van preventiemaatregelen ervaren (er is bijvoorbeeld niet gevraagd naar de tijdsperiode waarin de incidenten hebben plaatsgevonden en het aantal respondenten is relatief beperkt).

Naast verantwoording aan het ministerie van VenJ kan op basis van de gesprekken worden geconstateerd dat het CCV zich ook in beperkte mate verantwoordt richting haar omgeving, zoals de brancheorganisaties en de ondernemers zelf. Geïnterviewden geven aan zich hierdoor minder betrokken te voelen bij de Vkb-aanpak. Het CCV zou bijvoorbeeld op haar website via trendrapportages inzichtelijk kunnen maken hoeveel scans er zijn uitgevoerd, welke type ondernemers welke maatregelen afnemen, et cetera. Doel hiervan is om de omgeving te laten zien, welke resultaten worden geboekt, zodat wanneer een beroep op hen gedaan wordt voor hen inzichtelijk is waaraan zij een bijdrage leveren.

6 Conclusies en aanbevelingen

6.1 Conclusies

Voor de evaluatie is de volgende vraagstelling geformuleerd:

Het uitvoeren van een evaluatieonderzoek ten aanzien van procesmatige, organisatorische en beleidsinhoudelijke keuzes die zijn gemaakt voor de invulling en uitvoering van de Vkb-aanpak 2013.

Voor de beantwoording van onderzoeksvraag sluiten we aan bij de gehanteerde hoofdstukindeling, waarin de procesmatige, organisatorische en beleidsinhoudelijke keuzes aan bod komen.

Inrichtingskeuzen

- Door het inrichten van een pool met onafhankelijke adviseurs heeft het CCV een stap gezet in de beoogde kwaliteitsborging van het gesprek tussen ondernemer en adviseur over de veiligheidsrisico's en het veiligheidsadvies. De onafhankelijke adviseurs zijn geselecteerd op basis van sociale competenties met als doel om in gesprek te komen met ondernemers die niet bezig zijn met veiligheidsrisico's en preventiemaatregelen. Dit is in lijn met de doelstelling van de Vkb-aanpak.
- Het is moeilijk om uitspraken te doen over de effectiviteit van de maatregelen of de gesprekken. Wel bestaat er de gedeelde opvatting dat het gesprek over de preventiemaatregel vaak meer bijdraagt aan de bewustwording van de risico's bij ondernemers dan de uitvoering van de maatregel. De ondernemers geven aan dat het gesprek met de adviseurs hen helpt bewust te worden van de risico's die zij lopen en dat het advies hen een goed beeld geeft van de veiligheidssituatie in hun bedrijf/winkel. Dit sluit aan bij de doelstelling van de Vkb-aanpak.
- De keuze van het CCV om te kiezen voor vaste pakketten is te verantwoorden. In de opdrachtformulering aan het CCV is niet voorgeschreven hoe de uitvoering van Vkb-aanpak moet plaatsvinden. Door het ministerie van VenJ is vastgesteld dat het sluiten van raamcontracten met leveranciers juridisch houdbaar is. Ook vanuit organisatorisch oogpunt (het CCV had slechts een paar maanden om de Vkb-aanpak vorm te geven en in de organisatie te beleggen) en vanuit het oogpunt van controle/fraudegevoeligheid (als ondernemers voor alle mogelijk denkbare maatregelen cofinanciering kunnen aanvragen, is het onmogelijk om de rechtmatigheid ervan te controleren), is de keuze om te werken met vaste pakketten te verantwoorden.
- Het selectieproces is voor belanghebbenden onvoldoende transparant verlopen, omdat door het CCV niet is vastgelegd op basis van welke criteria leveranciers zijn geselecteerd. Via één communicatiekanaal zijn leveranciers gevraagd een aanbieding in te dienen. De termijn voor het indienen van een aanbieding was kort. Dit heeft geresulteerd in een beperkt aantal aanbiedingen met als gevolg dat het de vraag is of de beoogde efficiëntie (lage prijzen) is gerealiseerd.
- De totstandkoming van de nieuwe Vkb-aanpak heeft bijgedragen aan een beperkt draagvlak voor het uitdragen van de huidige Vkb-aanpak door belanghebbenden. Dit komt doordat brancheorganisaties het proces van totstandkoming ervaren hebben als een intern ontwikkelproces tussen het ministerie van VenJ en het CCV.
- Verschillende redenen vormden aanleiding om een nieuwe Vkb-aanpak in te richten, zoals dat de beoogde doelgroep onvoldoende werd bereikt, er bestonden geen harde kwaliteitseisen voor de pakketten maatregelen en het sturen op het aantal

veiligheidsadviseurs (100) was niet eenvoudig. Voor de Vkb-aanpak 2013 zijn er kwaliteitseisen voor de pakketten met maatregelen en het merendeel van de ondernemers geeft aan daarover tevreden te zijn. Het ten opzichte van de oude Vkb-regeling kleine aantal veiligheidsadviseurs maakt sturen makkelijker en door te selecteren op (sociale) competenties kan de beoogde doelgroep effectiever bereikt worden.

Het functioneren van de Vkb-aanpak 2013

- Bij de start van de huidige Vkb-aanpak werd uitgegaan van een overwegend aanbodgerichte aanpak waarbij het CCV ondernemers zou benaderen met de suggestie om een scan uit te laten voeren. De praktijk toont aan dat de daadwerkelijke uitvoering van de scans overwegend vraag gestuurd is, oftewel naar aanleiding van signalen of verzoeken van ondernemers, brancheverenigingen of het ministerie van VenJ. De door het CCV ingezette ontwikkeling naar meer maatwerk – in de vorm van een specifieke scan voor een branche of sector – en het inzetten van veiligheidsadviseurs uit een branche of sector – sluit hier goed op aan.
- Als in november en december evenveel scans als in oktober worden uitgevoerd, wordt de doelstelling van 8.000 uit te voeren scans in 2013 gerealiseerd. Op 1 november bedraagt het aantal uitgevoerde scan 6.175. In oktober zijn meer scans uitgevoerd en maatregelenpakketen aangevraagd dan het totaal in de negen maanden daarvoor. Belangrijkste verklaringen zijn (a) de toenemende naamsbekendheid van de Vkb-aanpak en (b) de inzet van de totale flexibele schil van adviseurs.
- De wijze waarop de brancheorganisaties zoals MKB-Nederland, Koninklijk Horeca Nederland en Detailhandel Nederland hun leden informeren verschilt per organisatie. Niet elke brancheorganisatie informeert ondernemers structureel en actief over de Vkb-aanpak.
- Over de uitvoering van de Vkb-aanpak zijn de ondernemers overwegend positief als het gaat om de kwaliteit van het secretariaat, het gesprek met de adviseur en het adviesrapport. Het adviesrapport heeft volgens meer dan de helft van de ondernemers een positief effect op de veiligheid van zijn of haar winkelpersoneel en op de veiligheid van klanten.
- Er is beperkte managementinformatie voorhanden bij het CCV. De beschikbare informatie heeft een kwantitatieve focus (aantal scans, pakketten, maatregelen). Informatie over de kwaliteit van de dienstverlening was voor dit onderzoek niet beschikbaar omdat er (nog) niet structureel gemonitord wordt.

Financieel

- Op 1 november bedraagt de uitputting € 1,3 mln. Dat is 40% van het begrote budget voor 2013 van € 3,4 mln. Tot 1 oktober nam ongeveer één op de vijf ondernemers maatregelen af bij het CCV, waarvan 80% elektronische maatregelen. Het CCV heeft signalen dat de komende periode de afname van het maatregelen zal toenemen, met name uit projecten uit spoor 3 met als gevolg dat het budget aan het eind van 2013 uitgeput zal zijn.
- Ondernemers die geen maatregelen afnemen, geven als voornaamste redenen dat zij zelf preventiemaatregelen treffen, dat uit de scan bleek dat er geen preventieve maatregelen nodig waren of dat er goedkopere alternatieven beschikbaar zijn.
- De verantwoording over de realisatie gebeurt voornamelijk via (telefonisch)overleg.
- Door de beperkte managementinformatie is het moeilijk om uitspraken te doen over de mate waarin de doelstelling van de Vkb-aanpak wordt bereikt.
- Door minimale verantwoording richting de omgeving (belanghebbenden en klanten) van het ministerie van VenJ en het CCV wordt het draagvlak voor de Vkb-aanpak niet vergroot.

6.2 Aanbevelingen aan het ministerie van VenJ en het CCV

- De bevindingen uit dit evaluatieonderzoek kunnen aanleiding vormen om de aanpak aan te passen. AEF beveelt op basis van bovenstaande bevindingen aan om de uitvoering van de huidige Vkb-aanpak voor het eerste kwartaal van 2014 continueren, zodat de continuïteit voor de ondernemers om een beroep te doen op de regeling is geborgd. Gelet op de bevindingen over de totstandkoming van de huidige Vkb-aanpak beveelt AEF aan om in de uitwerking van aanpassingen voor de Vkb-aanpak de belanghebbenden te betrekken.
- Op basis van de bevindingen uit het evaluatieonderzoek kunnen verschillende keuzes worden geformuleerd om de Vkb-aanpak aan te passen. AEF beveelt het ministerie van VenJ aan om de volgende keuzes uit te werken en af te wegen:
 - Onderzoek of de scan een nog prominentere plek kan krijgen in de aanpak. Uit het onderzoek komt naar voren dat ondernemers vooral de scan en het adviesrapport positief waarderen. De scan zou een prominentere plek kunnen krijgen, bijvoorbeeld door meer tijd te besteden aan het gesprek, waar mogelijk aangevuld met andere personeelsleden dan uitsluitend de ondernemer zelf. Ook een follow-up, bijvoorbeeld door het nogmaals bezoeken van de ondernemer na een paar weken, kan het effect van de Vkb-aanpak vergroten.
 - Onderzoek of de Vkb-aanpak niet meer moet liggen op het aanbieden van organisatorische maatregelen in plaats van of meer in combinatie met cofinanciering van fysieke maatregelen.
Er wordt relatief weinig gebruik gemaakt van organisatorische maatregelen terwijl in vrijwel alle gesprekken naar voren komt dat aandacht voor training, bewustwording en het gesprek met de ondernemer van grote toegevoegde waarde zijn. Een interessante vraag is of de geringe animo voor organisatorische maatregelen ondanks of dankzij de overige pakketten is. Nu zij de keuze hebben, is het vanuit het oogpunt van ondernemers niet onlogisch dat zij kiezen voor een fysieke maatregel.
 - Onderzoek of een transparanter selectieproces voor de leveranciers mogelijk is. Als de keuze wordt gemaakt om fysieke maatregelen met cofinanciering te blijven aanbieden, is een transparant proces voor de selectie van de leveranciers en pakketten nodig. Daarbij wordt geadviseerd om selectiecriteria op te stellen die de kwaliteit van de maatregel borgen en er toe leiden dat er meerdere grote leveranciers in aanmerking komen voor selectie, zodat variatie in productmerken toeneemt en het aanbod voor de ondernemer wordt vergroot.
- De beschikbare managementinformatie is beperkt met als gevolg dat het vaststellen van doelbereiking moeilijk is. AEF beveelt het ministerie van VenJ aan – al dan niet in overleg met het CCV – te bepalen over welke onderwerpen informatie nodig is om uitspraken te doen over de mate doelbereiking. AEF stelt voor om de beoogde maatschappelijke effecten hiervoor als vertrekpunt te gebruiken. Het CCV wordt geadviseerd om nadat indicatoren met ministerie van VenJ zijn bepaald, niet alleen te monitoren om de kwantitatieve resultaten, maar ook de bijdrage – door het voeren van gesprek, het uitvoeren van scan, het co-financieren van een maatregel structureel te monitoren.
- Het succes van de aanpak kan worden vergroot als er bij belanghebbenden draagvlak bestaat voor de uitvoering ervan. AEF stelt voor dat het CCV in de uitwerking van bovenstaande scenario's belanghebbenden betreft en bij de uitvoering van de aanpak de belanghebbenden en klanten regelmatig informeert over de voortgang, bijvoorbeeld door middel van een trendrapportage of voortgangsberichten.
- Het CCV speelt in toenemende mate in op de vraag van ondernemers om het veiligheidsadvies en maatregelen af te stemmen op karakteristieken van een sector en branche. AEF beveelt het CCV aan de ontwikkeling voort te zetten. Daarbij vraagt AEF wel aandacht voor het feit dat naast investeringen in de ontwikkeling van een scan of het

samenstellen van pakket, ook geïnvesteerd wordt in de kennis en expertise van de veiligheidsadviseurs als zij een specifieke branche of sector adviseren. AEF verwacht dat met deze ontwikkeling het bereik en ook de doelbereiking van de Vkb-aanpak kan worden vergroot.

Bijlage 1 – Overzicht geïnterviewden

Interviewsessies

#	Naam	Organisatie
1	De heer Zee	Detailhandel Nederland
2	De heer Stolwijk	Fred Stolwijk Security
3	De heer Lezer	Fr-security
4	De heer Budding	Gemeente Amsterdam
5	Mevrouw Somsen	Gemeente Amsterdam
6	De heer Kapitein	Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
7	De heer Molleman	Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
8	De heer Wielinga	Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
9	De heer Riemsdijk	Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
10	Mevrouw Alkemade	Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
11	De heer Van der Lei	Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
12	De heer Heuker of Hoek	International Security Consultants
13	Mevrouw Zoer	Izimo en izibo
14	De heer Kant	Koninklijke Horeca Nederland
15	Mevrouw Böttcher	Ministerie van Economische Zaken
16	Mevrouw Van Miltenburg	Ministerie van Veiligheid en Justitie
17	De heer Jansen	Ministerie van Veiligheid en Justitie
18	De heer Clijnk	Ministerie van Veiligheid en Justitie
19	De heer De Goede	Ministerie van Veiligheid en Justitie
20	Mevrouw Prins	MKB Nederland
21	De heer Deenen	Politie Limburg
22	De heer Van Poelgeest	UNETO-VNI
23	De heer Schoenmaker	VEBON
24	De heer Leijendekkers	VEBON
25	De heer Van Leeuwen	Verbond van Verzekeraars
26	De heer Van der Velde	Vereniging Europese Beveiligingsbedrijven

Bijlage 2 – Vragenlijst klanttevredenheidonderzoek

Het doel van het vragenlijstonderzoek is om de klanttevredenheid van winkeliers/ondernemers (respondenten) in kaart te brengen. Dit is gebeurd via een webbased-enquête.

Getrapte steekproef

Er zijn 700 ondernemers via een webbased-enquête benaderd. Vanuit methodologisch oogpunt is het waarborgen van representativiteit van belang. Representativiteit heeft betrekking op de omvang en de kenmerken van de te onderzoeken populatie.

Omvang

Een steekproef van 700 op een populatie van 5.000 levert een voldoende betrouwbaarheidsniveau op.

Kenmerken

De populatie bestaat uit twee deelpopulaties: een populatie die een pakket met maatregelen heeft afgenomen en een populatie die geen pakket heeft afgenomen. De verhouding – gebaseerd op cijfers van het CCV – is ongeveer 1:5. In de trekking van de steekproef is hiermee vanuit het oogpunt van representativiteit rekening gehouden. Dit geldt ook voor andere kenmerken van de populatie, zoals de spreiding over het land, de verdeling over branches en de verdeling stedelijk en platteland.

Samengevat is een getrapte steekproef uitgevoerd voor een populatie van 700, waarvan 80% geen preventiemaatregelen heeft getroffen en 20% wel. Voor de selectie van de respondenten is rekening gehouden met kenmerken van de populatie om representativiteit te kunnen borgen.

Vraagstellingen

De opbrengsten uit de interviews zijn onder meer gebruikt als vertrekpunt voor het formuleren van vragen. De meeste vragen zijn gesloten geformuleerd. Hiervoor is gekozen omdat dit enerzijds de verwerking van de antwoorden en het trekken van conclusies vereenvoudigt, anderzijds omdat dit een minder grote inspanning vraagt van de respondenten. Het is de verwachting dat dit de omvang van de respons positief beïnvloedt.

Bij de stellingen is een zespunts-antwoordschaal gehanteerd. Een zespunts-antwoordschaal heeft als voordeel dat het respondenten geen neutrale antwoordmogelijkheid biedt. Dit voorkomt namelijk dat er onvoldoende richtinggevende antwoorden worden gegeven.

Om te waarborgen dat de enquête wordt ingevuld door de geadresseerde, is elke geadresseerde per mail uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek. In de mail is een link opgenomen met een persoonlijk wachtwoord waarmee de geadresseerde toegang krijgt tot de vragenlijst.

Vraag	Antwoord
Algemene vraag	
1 Binnen welke branche bent u werkzaam?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Bouw ■ Detailhandel ■ Financieel ■ Groothandel ■ Horeca ■ Industrie ■ Landbouw, bosbouw en visserij ■ Persoonlijke diensten ■ Vervoer ■ Zakelijke diensten ■ Overige
2 Op welke manier weet u van de Vkb-aanpak?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Via uw winkeliersvereniging ■ Via uw branchevereniging ■ Via het beveiligingsbedrijf ■ Via internet ■ Het CCV (Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid) ■ Of anders (open vraag)
Een respondent zou hier meerdere opties moeten kunnen aanvinken.	
Intakeproces	
1 U heeft het CCV benaderd voor een veiligheidsscan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ja ■ Nee
<p><i>Indien ja, dan vraag 2 Intakeproces</i> <i>Indien nee, dan vraag 1 Uitvoering</i></p>	

Andersson Elffers Felix

Vraag	Antwoord
2	Hoeveel werkdagen duurde het voordat u door de telefoniste van het CCV werd gebeld om een afspraak te plannen voor het afnemen van de veiligheidsscan?
3	Ik vind dit aantal werkdagen te lang.
4	Hoeveel werkdagen zaten er tussen het moment dat de veiligheidsscan was ingepland en het moment dat de veiligheidsscan werd uitgevoerd?
5	Ik vind dit aantal werkdagen te lang.
6	Ik ben tevreden over de wijze waarop de telefoniste mijn aanvraag voor een veiligheidsscan heeft behandeld.
Uitvoering	
1	Het gesprek met de scanner over de veiligheidsscan heeft u geholpen een beeld het creëren over de veiligheidssituatie in uw bedrijf.
2	Het gesprek met de scanner heeft u bewust gemaakt van de veiligheidsrisico's in uw bedrijf
3	Het adviesrapport van de veiligheidsscan heeft u geholpen een beeld het creëren van de veiligheidssituatie in uw bedrijf.
4	Bevat het adviesrapport dat u naar afloop ontvangt voldoende tips en bruikbare adviezen?
4a	Zo nee, waarom niet? Wat ontbreekt er?
5	De veiligheidsscan heeft een positief effect gehad op de veiligheid van uw winkelpersoneel.

Vraag	Antwoord
6 De veiligheidsscan heeft een positief effect gehad op de veiligheid van uw klanten.	Helemaal eens, in ruime mate eens, enigszins eens, enigszins oneens, in ruime mate oneens, helemaal oneens.
7 Heeft u op basis van de veiligheidsscan besloten een pakket met preventiemaatregelen via het CCV aan te schaffen?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ja ■ Nee
7a Indien nee, wat is hiervoor de reden?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Er zijn goedkopere alternatieven beschikbaar, die minder duur zijn ■ Ik heb momenteel geen geld voor de preventiemaatregelen ■ Ik vind het aanbod van de pakketten met preventiemaatregelen te beperkt ■ Ik heb zelf een aantal preventiemaatregelen getroffen ■ De pakketten met preventiemaatregelen sluiten niet aan bij wat ik nodig heb ■ Ik ben vergeten te reageren binnen de termijn van twee weken ■ Uit de veiligheidsscan bleek dat er geen preventieve maatregelen nodig waren ■ Of anders (open vraag) <p>Een respondent zou hier meerdere opties moeten kunnen aanvinken.</p>
<p><i>Einde vragenlijst voor de ondernemers die geen pakket met maatregelen hebben afgenomen. Er volgen nog afsluitende vragen. Zie de vragen die bij de afsluiting genoemd staan.</i></p>	
8 Voor welk pakket van preventiemaatregelen heeft u gekozen?	<ul style="list-style-type: none"> ■ Elektronische maatregelen (bijv. camera's) ■ Bouwkundige veiligheidsmaatregelen ■ Cybercrime (bijv. netwerkbeveiliging) ■ Organisatorische maatregelen (bijv. trainingen)

Vraag	Antwoord
9 Voor welke leverancier heeft u gekozen?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Achmea PinC Agro ▪ ALB Systems ▪ Allerto ▪ AndersVeilig ▪ Atos Worldline ▪ CCV Holland B.V. ▪ Cotraco ▪ DGtC Beveiligingen ▪ FR Security B.V. ▪ G4S Cash Solutions ▪ GEWOON Beveiliging ▪ Hoffmann bedrijfsrecherche B.V. ▪ Lobeco Fire & Security ▪ Mobeye B.V. ▪ Multicom ▪ Nauta B.V. ▪ Nauta Security Storage B.V. ▪ NIVOO Opleidingen ▪ Noodknoppen.nl ▪ PG Security Systems B.V. ▪ Pindirect by Cyber & Mason ▪ Protagt ▪ SDNA Forensic Marking ▪ Securetronics Nederland B.V. ▪ Sense Innovations ▪ Trigion Beveiligingstechniek ▪ Wardenburg Beveiliging en Telecom ▪ Zenpay UK Limited – trading as payleven ▪ Weet ik niet
10 Ik ben tevreden over het geleverde materiaal.	Helemaal eens, in ruime mate eens, enigszins eens, enigszins oneens, in ruime mate oneens, helemaal oneens.
11 Ik ben tevreden over het werk van de installateur.	Helemaal eens, in ruime mate eens, enigszins eens, enigszins oneens, in ruime mate oneens, helemaal oneens, niet van toepassing.

Vraag	Antwoord
12 Hebben de pakketten met preventieve maatregelen er toe geleid dat het aantal incidenten in uw winkel is afgenomen?	■ Ja ■ Nee
13 De pakketten met preventieve maatregelen hebben een positief effect gehad op de veiligheid van uw winkelpersoneel.	Helemaal eens, in ruime mate eens, enigszins eens, enigszins oneens, in ruime mate oneens, helemaal oneens.
14 De pakketten met preventieve maatregelen hebben een positief effect gehad op de veiligheid van uw klanten.	Helemaal eens, in ruime mate eens, enigszins eens, enigszins oneens, in ruime mate oneens, helemaal oneens.
Afsluiting	
1 Ik ben tevreden over de aanpak Veiligheid Kleine Bedrijven.	Helemaal eens, in ruime mate eens, enigszins eens, enigszins oneens, in ruime mate oneens, helemaal oneens.
2 Eventuele opmerkingen over de enquête, het onderzoek of de Vkb-aanpak kunt u in onderstaand tekstblok kwijt.	Open