

Keurmerk Veilig Ondernemen
Samenvatting Nul-meting 2013
Winkelcentrum; Meenthof.

Plaats : Wijde meren
Winkelcentrum : Meenthof
Adviseur : M. P. van der Weiden
Startdatum Project: 25-03-2013
Versie & Datum : 1, 07-05- 2013

Inleiding algemeen.

In deze samenvatting is de indeling aangehouden zoals in de enquête.

Enquête uitgevoerd door

De enquête is uitgezet en opgehaald door Hisa

Voor de ondernemersenquête is gebruik gemaakt van de modellenquête KVO van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD). De enquête heeft betrekking op het jaar 2010.

Zwart = Enquête 2012

Rood % = NL

Maand uitvoering enquête

Januari 2013.

Aantal respondenten

Totaal 29(80,5%) respondenten van 36 ondernemers. Dit geeft een goed beeld van wat er leeft in het winkelcentrum. 1 ondernemer staat voor 4% in de totaal resultaten van de meting.

Onveiligheidsgevoelens

ja, regelmatig			3 %
ja, soms		7%	25 %
vrijwel nooit		39%	34 %
nooit		54%	37 %

Onveiligheidsgevoelens liggen iets lager dan in NL, 7% voelt zich soms onveilig.

Dit deed zich vooral voor als:

Als een personeelslid alleen aanwezig was		25%	22 %
Als er personen aanwezig waren waar dreiging van uitging.		67%	67 %
Buiten openingstijden		8%	11 %

Directe omgeving onveiligheidsgevoelens

ja, regelmatig			3 %
ja, soms		4%	22 %
vrijwel nooit		19%	33 %
nooit		78%	43 %

Er wordt door 4% soms onveiligheidsgevoelens gevoeld in de directe omgeving van het winkelcentrum dit wordt vooral gevoeld bij:

Bij de uitgang voor het personeel			29 %
Aan de achterkant bedrijf		17%	23 %
bij de parkeerplaatsen			28 %
In de portieken of onderdoorgangen		33%	18 %
Op slecht verlichte plekken		67%	27 %

Bij de vraag leven er bij u of uw personeel angstgevoelens door bedreiging werd er door 0% (8%) met ja beantwoord.

Daadwerkelijke bedreigingen met lichamelijk geweld:

ja, met lichamelijk geweld			7 %
ja, met geestelijk geweld		11%	15 %
Ja zowel lichamelijk als geestelijk geweld		4%	4 %

De kans dat men slachtoffer wordt van een misdrijf

Die is toegenomen		31%	34 %
die is gelijk gebleven		27%	35 %
die is afgenomen		8%	5 %
weet niet		35%	26 %

Samengevat:

De geënquêteerde in het voornoemde gebied voelen zich soms onveilig in hun bedrijf. Dit wordt grotendeels veroorzaakt als er personen aanwezig zijn waar dreiging van uit gaat en als men alleen in de winkel staat.

Voor onveiligheid in de directe omgeving wordt met name de slecht verlichte plekken benoemd en onderdoorgangen uitgangen.

Daadwerkelijke bedreiging met divers geweld is in 4 gevallen voorgekomen.

Meldingen bij Politie???

Beheer

Op de vraag bent u tevreden over het schoonmaken en repareren van wegdek en straatmeubilair in de directe omgeving van uw bedrijf werd geantwoord.

ja		22%	54 %
niet helemaal		52%	31 %
nee		26%	15 %

Dit lag overwegend aan te weinig schoonmaakbeurten 38% (39%) en aan de kwaliteit van de schoonmaakbeurten 38% (32%).

71% (45%) vooral ontevreden over het herstel van zaken.

En is er voldoende verlichting in en om uw bedrijf?

Ja		59%	76 %
Wel aan de voorzijde maar niet aan de achterzijde		26%	12 %
nee		15%	12 %

Van de 29 respondenten ervaart 37% (31%) het toezicht als onvoldoende. En 48% (21%) weet het niet.

Overlast

Van de respondenten heeft 26% **22%** erg veel/veel overlast ondervonden door fout geparkeerde fietsen/bromfietsen. Fietsen/brommen door de winkelstraat ervaart 41% **30%** erg veel/veel overlast

Van vervuiling heeft in 70% **25%** van de gevallen erg veel/veel last. Het gedrag van bepaalde mensen werd met 19% **17%** als zodanig bestempeld.

De aard van de overlast was volgens de respondenten:

rondhangen		100%	70 %
vernielen		45%	20 %
klantenlastig vallen			11 %
personeel lastig vallen			12 %
baldadigheid		20%	36 %
fietsen/skaten		25%	33 %
geluidsoverlast		20%	28 %
straatverkoop			11 %

Van de geënquêteerden noemt (80%)**(30%)** jongeren/scholieren als overlastveroorzakers.

nee, niet een groep in het bijzonder		8%	26 %
ja, door jongeren/scholieren		80%	40 %
ja, door zwerfers/junks/alcoholisten/dealers/daklozen		8%	16 %
ja, door uitgaanspubliek		4%	11 %

Graffiti en Vernieling

(22%) **(36%)** van de ondervraagden geeft aan minstens 1x het slachtoffer te zijn. Met een totaal van 8 stuks meldingen. Voor een bedrag van € 2250,-- bij 5 meldingen met schade.

Meldingen bij Politie???

De meeste graffiti en/of vernielingen vinden plaats in de avond en nachtelijke uren, maar met name wordt de koopavond benoemd.

Samengevat:

Rondhangen en alles wat daar mee samenhangt wordt met name ervaren. Voornamelijk door jongeren.

Zijn deze jongeren inbeeld gebracht (shortlist/Beke methode), wie zijn het etc. Om hier wat aan te doen of is er al wat aan/mee gedaan? En communicatie hierover naar de ondernemers.

Het beheer, onderhoud openbare ruimte van items kan door de gemeente opgepakt worden.

Winkeldiefstal of diefstal uit bedrijf

(22%) **(24%)** van de respondenten heeft 1 of meerdere keren in de winkel in iemand op heterdaad betrap op diefstal.

hoger is het percentage diefstallen wat pas later is opgemerkt (37%) **(46%)**.

- (17%) **(8%)** heeft niets gedaan
- (0%) **(25%)** heeft het signalement opgenomen.

- (0%) (49%) heeft de dief aangesproken, laten betalen of het artikel terug laten geven;
- (83%) (28%) heeft de dief vastgehouden en overgedragen aan de politie.

Dit komt neer op 19 stuks heterdaad **Politie cijfers ??**

Op de vraag of de dader in alle gevallen dreigde geweld te gebruiken, werd er door (80%)(34%) in sommige gevallen gereageerd.

Winkeldiefstal was voor (50%)(43%) geen probleem.

Interne diefstal

Er is in 4 situaties interne diefstal vast gesteld en in 7 gevallen is er twijfel over interne diefstal volgens de respondenten.

Landelijk zien we dit stijgen, zit op 45%

Diverse maatregelen zijn genomen om winkeldiefstallen te voorkomen/beperken;

1. Instructie van het personeel (regels over hoe op te ...)	50%	58 %
2. Training voor het personeel (cursus gevolgd)	13%	31 %
3. Afromen van de kassa	58%	67 %
4. Pin/chipknip mogelijkheid	54%	69 %
5. Kap over de kassa	13%	9 %
6. Kleedklemmen		8 %
7. Vitruines	8%	19 %
8. Elektronisch artikel beveiliging	25%	28 %
9. Speciale verpakkingen	4%	8 %
10. Spiegels	25%	30 %
11. Camera's	54%	42 %
12. Bewakingsdienst		10 %
Geen maatregelen	4%	14 %

Samenvatting:

Er wordt weinig aangifte gedaan door de ondernemers. De organisatorisch maatregelen zijn ook laag t.o.v. NL

Inbraak

Er is 6x een geslaagde inbraak geweest. En er zijn 7 pogingen tot inbraak geweest in 2012. Met € 17.000,- aan schade met 9 meldingen met een schade bedrag. **Cijfers politie??**.

De inbraakbeperkende maatregelen.

1. Goederen gemerkt	4%	15 %
2. Sluitingsronde (deuren en ramen controleren en kassa)	44%	60 %
3. Sleutelbeheer	15%	45 %
4. Inbraakwerende kast of kluis	37%	48 %
5. Waardevolle goederen in een aparte afgesloten ruimte	30%	33 %
6. Verlichting bij de achteruitgang	26%	32 %
7. Goede sloten op alle deuren en ramen	48%	68 %
8. Rolluik/rolhek		36 %

9. Glasbeveiliging (gelaagd glas of polycarbonaat)	30%	28 %
10. Het pand en de buitengevel 's avonds verlichten	37%	35 %
11. Een inbraaksignaleringsysteem/alarmsysteem	56%	64 %
12. Toezicht door tv-circuit, bewaking- of surveillance	19%	25 %

Samenvatting:

Organisatorische maatregelen zijn laag.

Beroving en roofovervallen

Er is geen overval geweest in het winkelgebied in 2012.

De maatregelen preventie overval.

Antwoord	Percentage	
1. Instructie van het personeel (regels over hoe op te ...)	32%	55 %
2. Training voor het personeel (cursus gevolgd)	12%	17 %
3. Kassa afromen	64%	69 %
4. Pin/chipknip mogelijkheid	60%	73 %
5. Kap over de kassa en kassa vastgezet	8%	9 %
6. Kasgeld tellen in beveiligde ruimte	24%	31 %
7. Kluis	44%	51 %
8. Kluis met afstortmogelijkheid	12%	15 %
9. Kluis met afstortmogelijkheid en tijdsvertraging	8%	11 %
10. Goed zicht in de winkel van buitenaf	24%	40 %
11. Controlerondes (letten op verdachte situaties of personen)	12%	25 %
12. Bewakingsdienst	4%	10 %
13. Deurbeveiliging (controle via spion of camera)	20%	27 %
14. Overval-alarm (alarmknop en/of burenbel-systeem)	16%	31 %

Samenvatting:

De maatregelen die zijn getroffen om roofovervallen te beperken scoren in het algemeen lager dan in NL, behalve het afromen van de kassa.

Bedreiging en intimidatie

2 respondenten geven aan dat personeel of zij zelf 1 of meerdere malen te zijn bedreigd (8%) (25%). Dit zijn 7 stuks bedreigingen/intimidaties. **Cijfers Politie??**

Brandveiligheid

(30%) (47%) van de respondenten zegt over een door de brandweer goedgekeurd ontruimingsplan te beschikken.

Daar in tegen heeft (11%) (21%) nog geen actie ondernomen.

Er deden zich volgens de geënquêteerde geen brandgevaarlijke situaties voor.

De nooduitgangen waren altijd bereikbaar (63%) (79%).

44% (44%) van de ondernemers beschikt niet over opgeleide BHV-ers

De maatregelen brandpreventie.

Antwoord	Percentage
1. Instructie van het personeel (regels en handelswijze...	41% 45 %
2. Training voor het personeel (cursus gevolgd)	15% 22 %
3. Testen van de brandmeld-installatie	30% 30 %
4. Legen van prullenbakken en asbakken	19% 43 %
5. Vrij houden van nooduitgangen (vrije doorgang)	56% 66 %
6. Vluchtweg aanduiding	56% 49 %
7. Noodverlichting	44% 52 %
8. Brandblusinstallatie (sprinkler, droge blusleiding)	22% 52 %
9. Brandmeld-installatie	22% 28 %
10. Kleine blusmiddelen	70% 71 %

Het decoratiemateriaal niet of niet volledig geïmpregneerd, 52% **(58%)**.

Controle van de mobiele blusmiddelen vindt bij 81% **(87%)** van de ondernemers plaats.

Derving

Gemiddeld dervingpercentage **3,37%** **(1,50%)**

De meeste derving vond plaats door;

1. Diefstal	19%
2. (Poging tot) inbraak (zowel schade aan pand als gestolen waar)	5%
3. Overval	
4. Vals geld/ valse creditcards	2%
5. Beschadiging pand of inboedel door graffiti en andere vandalisme	5%
6. Interne fraude (door eigen personeel)	5%
7. Bederving/ verkleuring en veroudering koopwaar	24%
8. Beschadiging van de koopwaar (scheuren, breuken)	14%
9. Werkzaamheden/ opbrekingen in de buurt	
10. Parkeerbeleid (te weinig parkeerplekken, te duur)	2%
11. Slechte bereikbaarheid (met andere oorzaak dan werkzaamheden/ opbrekingen en parkeerproblemen)	
12. Uitstraling/ verloedering/ slecht imago van het winkelgebied (leegstand/ rondhangende personen/ slechte verlichting)	7%
13. Stroomstoring/ lekkage/ wateroverlast/ brand	2%
14. Administratieve derving (verkeerde labeling, verkeerd voorraadbeheer)	5%
15. Niet afhalen van bestellingen	5%
16. Weet niet/ niet van toepassing	5%

Opmerkingen;

- aanspreken van de jongeren is vaak al voldoende zodat ze ergens anders gaan staan
- cameratoezicht openbare ruimte
- afsluiten winkelgebied
- aanpak parkeer probleem
- aanpak hangjongeren
- meldingssysteem onveilige situaties
- AED
- meer controle op verlicht wel of niet brand, ook verlichting in etalage.
- meer saamhorigheid tussen winkeliers
- onderhoud openbaar groen slecht.
- Op ruimen zwerf afval in openbaar groen etc.
- opzetten burens waarschuwingssysteem
- Collectieve winkelverboden.
- s 'avond veel jongeren
- meer verlichting
- slechte bestrating
- voetballende jeugd
- te weinig controle politie op hangjeugd.
- Camera toezicht.
- Beter afsluiting van het winkelcentrum.
- Meer actieve ondernemers
- wordt er wel schoon gemaakt in de Meenthof. Overal peuken en zwerf afval.
- Tussen fietswinkel en AH pand s 'avonds veel ellende.