

VISIE OP REGIONAAL PLATFORM CRIMINALITEITSBEHEERSING **Peter Hammecher, Velp, 22 februari 2011**

Ministerie van Economische Zaken en wijkagent hebben elkaar nodig

Het beheersen van de criminaliteit tegen ondernemers is nog altijd een ingewikkelde aangelegenheid. Het aantal overvallen in ons land is maar moeilijk in te dammen. Het ministerie van veiligheid en justitie en de lokale driehoeken –burgemeester, politie en openbaar ministerie- zetten er zwaar op in. De publiek private Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing (RPC's) kunnen hen ondersteunen. Ondernemers ook. Deze RPC's zouden zich moeten omvormen tot 'serviceorganisatie'. Niet voor de ondernemers. Maar voor de publiek private samenwerkingsverbanden in de wijken, op pleinen en terreinen. Want daar zitten de werkelijke verandermanagers.

Een ondernemer kan zelf veel betekenen in de strijd tegen overvallen. De overvaller- *to be* maakt namelijk de afweging of er buit is, of hij de regie kan behouden, of hij zijn misdrijf snel kan plegen en of hij er mee weg kan komen. De ondernemer moet er dus voor zorgen dat zijn zaak op al deze punten negatief scoort. Hij kan camerabewaking invoeren. Of ervoor zorgen dat er constant alert en voldoende personeel aanwezig is.

Daarnaast kunnen ondernemers maatregelen treffen om de schade van een overval te beperken. Door de hoeveelheid cashgeld te verminderen en - nog belangrijker- het personeel te trainen om geweldsescalatie te voorkomen en -indien nodig- gebruik te maken van veelal gratis nazorg. Ook kunnen ondernemers de pakkans van criminelen vergroten. Door ervoor te zorgen dat de politie bijvoorbeeld goede camerabeelden en een bruikbaar signalement van de dader ontvangt. Ook het melden van verdachte situaties zou al een aardige duit in het zakje van de politie doen.

De ondernemer is om begrijpelijke redenen helaas moeilijk in beweging te krijgen. Dit geldt vooral de kleine middenstander. Deze heeft vaak geen tijd om zich in het thema veiligheid te verdiepen, beschikt niet over voldoende middelen of stelt zichzelf andere prioriteiten.

Een goede RPC-doelstelling is in wezen verandermanagement. De ondernemer bewegen om in actie te komen. Maatregelen nemen om zijn eigen veiligheid te verhogen. Dit doel is vanwege de complexiteit van de doelgroep beïnvloedbaar, maar zeker niet maakbaar. Het RPC kan het doel met samenhangende projecten en activiteiten proberen te benaderen. De resultaten daarvan zijn wel maakbaar. Programmamanagement dus. Maar er is ook een strategie nodig om een goede entree te maken bij de ondernemer. Om een juiste diagnose van de situatie te maken. Om de ondernemer bereid te maken voor verandering.

De ondernemer bereiken

Er is lang gezocht naar methoden om de ondernemer aan te sporen tot actie. De praktijk wijst uit dat advertenties en billboards niet werken. Ondernemers blijken daar niet gevoelig voor. Zelfs adviesrapporten over de veiligheid in de eigen zaak blijven onaangeroerd. Wat werkt nu wel? Wie verstaat de edele kunst om zonder formele macht, de ondernemer te beïnvloeden?

Er zijn een paar goede middelen. Signalen van artikelen uit de plaatselijke courant bereiken de ondernemer. Juist als bestuurders hierin de voorpagina halen. Of handige attributen die in de lijn van de gedachten van de ondernemer passen. Maar één ding werkt het best: de boodschap over laten dragen door mensen die de ondernemer dagelijks spreken, die zich in hun dilemma's verplaatsen en die weten wat er speelt. Zoals winkelstraatmanagers, politieagenten, consultants van ondernemersverenigingen en gemeenteambtenaren. Zij weten wat er in de buurt gebeurt en kennen de gedachten van de ondernemer over zijn eigen zaak. Deze contactpersonen zijn in staat om een

goede werkrelatie met een ondernemer op te bouwen op basis van gelijkwaardigheid en geloofwaardigheid. Zij zijn goud voor het RPC. In veranderjargon: 'zij kunnen entree maken'.

Het beste werkt het als deze contactpersonen hun boodschap vergezeld laten gaan met artikelen, waarvan de ondernemer het effect kan inschatten. Zoals een folder waarin goed gebruik van beveiligingscamera's wordt toegelicht. Of stickers die het personeel attenderen op veiligheidsprocedures. Of een checklist veiligheid. Een lijst waarop de ondernemer zijn zaak kan nalopen en nuttige tips aangereikt krijgt. Of een inschrijfformulier voor een gratis training van zijn personeel.

" Aan het begin van een trainingavond Overvalpreventie komt een ondernemer op me af. "Tja' zeg hij, " ik kom omdat ik van haar moet'. Daarbij wijst hij grijnzend op de charmante winkelstraatmanager. Na de training vertelde hij dat hij nog wel een vervolgbijeenkomst wilde. Een wat ouder allochtoon ondernemersechtpaar bleek een goede kennis van de familie van de winkelstraatmanager te zijn" .

De professionals op straat weten ondernemers te bereiken, bewust te maken van de risico's van onvolmaakte veiligheid en kunnen hen tot actie bewegen. Zij hanteren dus de 3 B strategie: bereiken, bewust maken en bewegen. Cruciaal is dat zij over de juiste deskundigheid beschikken en de middelen hebben om de ondernemer te verleiden.

Alleen, een afzonderlijke organisatie kan ondernemers nooit zowel effectief bereiken, als bewustmaken als bewegen. Een consultant van een ondernemersvereniging maakt wel goed contact, maar heeft onvoldoende kennis van veiligheid. Een wijkagent kan de ondernemer benaderen en wijzen op risico's, maar het politieapparaat verstrekt geen subsidie en verzorgt geen gratis trainingen. Hier vinden het Ministerie van Economische Zaken en de wijkagent elkaar. EZ kan met de subsidieregeling 'Veiligheid Kleine Bedrijven' ondernemers stimuleren. Maar dan moet die regeling wel bekend zijn bij de ondernemer. Daar ligt een rol voor de wijkagent en van die andere contactpersonen. Sterker nog. Het is een dankbaar instrument voor onze wijkagent: *onze change agent*.

Samenwerking op lokaal niveau

We bundelen de krachten in de wijken, op pleinen en terreinen. Daarvoor is wel nodig dat onze contactpersonen zich betrokken voelen en niet als een uitvoerend verlengstuk worden beschouwd. Een RPC kan expertmeetings voor hen organiseren, kennis delen via haar site, middelen aanbieden zoals subsidieregelingen, brochures, trainingen en handleidingen om projecten te starten en hen ondersteunen met informatie en andere praktische zaken. Een RPC moet hen geen dingen opdringen maar hen bedienen.

Een voorbeeld van publiek privaat succes op dit lokale niveau zijn de keurmerken veilig ondernemen. Hierin werken ondernemersvereniging, politie en brandweer samen. Met in de regio de gemeente. Een rol die we steeds meer verankeren. De KVO plannen winnen aan kracht als er een volwassen publiek-privaat plan 'veilig ondernemen' in de lokale driehoek wordt vastgesteld. Een lokale vierhoek, waarbij het georganiseerd bedrijfsleven aanschuift, zou een logische ontwikkeling zijn.

Vaak is de KVO organisatie alleen te klein om bijvoorbeeld een bijzondere landelijke subsidie aan te vragen, een communicatiestrategie te ontwerpen of een nieuw veiligheidsinstrument uit te proberen in een pilotsituatie. Bij een pilot SprayDNA bijvoorbeeld komt veel kijken. Soms is zelfs een individuele gemeente te klein om een dergelijke pilot tot een goed einde te brengen. Dit maakt het belangrijk om de lokale publiek-private samenwerkingsverbanden dichtbij de ondernemer te ondersteunen.

Serviceorganisatie op regionaal niveau

In 2006 verscheen het strategische beleidsprogramma publiek-private samenwerking 2007 – 2011 'samen sterk'. Het rapport is van de raad van Hoofdcommissarissen, board

Opsporing. De politie stelt hierin belang te hechten aan publiek-private samenwerking. In het bijzonder aan RPC's. Daarnaast heeft de landelijke taskforce overvallen de minister geadviseerd om preventieve maatregelen door gemeente en bedrijfsleven te stimuleren. Daarbij dient de relatie tussen overheid en bedrijfsleven minder vrijblijvend te worden. Dit lijkt mij voldoende aanleiding voor een nieuwe kijk op de inrichting van een RPC. Ik verwacht dat de nieuwe, grotere, politieregio's hiertoe ook al aanzetten. Al was het maar omdat de fysieke afstand tussen centrale stuurgroep, werkgroepen en de contactpersonen in de wijken, pleinen en terreinen groter wordt.

Veel RPC's hebben een stuurgroep en een centrale werkgroep. In deze werkgroep hebben het georganiseerde bedrijfsleven, politie, openbaar ministerie en gemeenten op regionaal niveau hun krachten gebundeld. Hier zijn de bestuurders en beleidsfunctionarissen in actie. Er zijn op dit niveau vaak goede contacten met het Rijk, met landelijke belangenorganisaties en met de leiding van grootwinkelbedrijven. Hier wordt informatie ontsloten en worden budgetten vrijgemaakt.

Het idee is dat deze regionale werkgroep een serviceorganisatie wordt voor lokale publiek-private-samenwerkingsverbanden. Door faciliteiten en kennis ter beschikking te stellen, informatie te ontsluiten, een helpdesk in te richten, campagnematerialen te maken, subsidie te verwerven, grote overvalconferenties te arrangeren, expertmeetings te organiseren voor de functionarissen dichtbij de ondernemer, projectondersteuning te leveren of een pilot met een nieuw veiligheidsinstrument aan te bieden. Het zou niet gek zijn als deze serviceorganisatie zich ook inzet om de kwaliteit en effectiviteit van de interne organisatie rond KVO's te verhogen. Via bijvoorbeeld benchmarking, visitatie, trainingen groepsdynamiek of de inzet van een extranet.

Vraaggestuurde dienstverlening aan de lokale PPS

Met de invoering van zo'n serviceorganisatie beweegt een RPC zich richting vraag gestuurd werken. De ondernemer is de doelgroep. Diens gedrag willen we beïnvloeden. Het publiek-private-samenwerkingsverband dichtbij de ondernemer is de klant van het RPC. De uitdaging is ervoor te zorgen dat deze klant diensten afneemt en tevreden is.

Het wezenlijke van dienstverlening is de onmiddellijke interactie met de klant. Er is wederzijdse afhankelijkheid. De klant beoordeelt zowel het eindresultaat als de wijze waarop de samenwerking verliep; de relatie. Zaken die goed gaan zijn dan meestal vanzelfsprekend. Zaken die misgaan bepalen het beeld. Dienstverleners doen er goed aan om vooraf de verwachtingen van hun klanten te managen en goede afspraken te maken over de kwaliteit en de samenwerking. Maar dat is nog niet alles. De uitvoering dient met enige regelmaat te worden gevolgd. Daarnaast moeten klant en leverancier op gezette tijden om de tafel om het proces te bespreken. Kwaliteit leveren is deze ervaren. Dus moet de serviceorganisatie het proces van dienstverlening organiseren en managen. Zoals een dienstverleningsovereenkomst opstellen met heldere kwaliteitscriteria. En hiermee kom je meteen tegemoet aan het advies van de Landelijke Taskforce: minder vrijblijvendheid.

Is vraaggestuurd dan een beetje eng? Het is tenslotte in actie komen na een duidelijke vraag. Maar in het woord zit ook het sturen op de vraag besloten! Een centrale serviceorganisatie heeft de informatiepositie om de kwaliteit van de lokale acties te vergroten. Maar zoals betoogd gaat het niet alleen om een informatiepositie maar ook een geaccepteerde positie.

samenvattend

Dus wat is er nodig tegen overvallen op ondernemers?

1. stel de ondernemer centraal. Zorg dat deze maatregelen treft om overvallen te voorkomen of de schade te beperken. Benut zijn mogelijkheden rond opsporing;
2. programmamanagement. De gedragsverandering van de ondernemer is een beïnvloedbaar maar geen maakbaar resultaat. Ontketen effectieve en samenhangende acties en projecten om dichterbij het doel te komen;
3. 3-Bstrategie. Om de ondernemer effectief te beïnvloeden moet hij advies krijgen van iemand die hij vertrouwt en geloofwaardig vindt. Dat gaat over bereiken. Daarnaast gaat het om bewustmaken en bewegen. Dit gebeurt met faciliteiten;
4. versterk de uitvoeringskracht van de lokale publiek-private samenwerkingsverbanden die het dichtst bij de ondernemer zijn. Stel hen in staat om de drie-B-strategie goed uit te voeren. Ondersteun de contactpersonen in de rol van *change agents*;
5. richt een centrale serviceorganisatie in die deze uitvoeringsorganisaties ondersteunt;
6. geef deze dienstverlenende serviceorganisatie een goede kans van slagen door het proces van dienstverlening goed te organiseren. Maak bindende afspraken en bespreek de resultaten en knelpunten;
7. houd moed.



Peter Hammecher
P.Hammecher Managementconsultancy
Ervaring als veiligheidsmanager Regionaal Platform Criminaliteitsbeheersing
Amsterdam Amstelland
06-50615141
www.peter.hammecher.nl