



Ondernemers krijgen met de beveiligingsscan een onafhankelijk advies op maat over beveiliging van hun zaak / foto: Inge van Mill.

REPORTAGE Veiligheid in kleine bedrijven

“ONDERNEMERS KRIJGEN DE KANS VOOR HUN ZAAK TE STAAN”

Bedrijfsleven

Het aantal diefstallen bij kleine ondernemingen neemt toe. Was er in 2006 sprake van ruim 796 000 diefstallen, in 2008 was dit aantal opgelopen tot 1,2 miljoen. Ook inbraak, vandalisme en geweldsdelicten komen vaker voor. Tijd voor actie, vindt het ministerie van Economische Zaken. In overleg met MKB-Nederland, VNO-NCW, gemeenten, politie en het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, is de subsidieregeling Veiligheid Kleine bedrijven ontwikkeld waarvan de uitvoering in handen van Senter-Novem ligt. Met een onafhankelijke beveiligingsscan als basis, biedt de subsidieregeling kleinere ondernemers de kans zich te wapenen.



door Sandra Put

De auteur is werkzaam als journalist bij KEPCOM Creatieve Communicatie.

Altijd de klant welkom heten, de etalageruiten onbeplakt laten, het eigen personeel in de gaten houden, de dagopbrengst op een afgeschermd plekje tellen en dure artikelen achterin de zaak plaatsen. Het lijken simpele maatregelen, maar ze zijn uiterst effectief. Ruim tachtig procent van de diefstallen wordt gepleegd door gelegenheidsdieven. Door het deze criminelen net iets moeilijker te maken, wordt de kleine ondernemer een hoop ellende bespaard. Ook op het gebied van geweldsdelicten, inbraken en vernielingen, maken subtiele veranderingen het leven veiliger. Een agressieve horecabezoeker die uitleg krijgt waarom hij geen biertje meer kan bestellen, is vaak begrijpvoller dan wanneer hij zonder pardon wordt weggestuurd.

“Het zijn maatregelen die de ondernemer in principe geen cent kosten en die wel bijdragen aan de veiligheid in en rondom de eigen zaak”, zegt Saskia Böttcher, projectleider Veiligheid Kleine Bedrijven van de Directie Ondernemen bij het ministerie van Economische Zaken. “De ondernemer moet alleen wel weten dat dit soort veranderingen in het eigen gedrag effectief is.” Een goed middel hiervoor is volgens haar de Beveiligingsscan Kleine Bedrijven, waarvan kleine ondernemers sinds september gebruik kunnen maken. Voor andere preventieve maatregelen om criminaliteit en vandalisme tegen te gaan en die wél geld kosten, kunnen zij met de scan de

bijbehorende subsidie Veiligheid Kleine Bedrijven (VKB) aanvragen. Het ministerie heeft hiervoor in 2009 21,5 miljoen euro beschikbaar gesteld.

De beveiligingsscan en subsidie zijn bedoeld voor kleine ondernemers: maximaal vijf vestigingen met maximaal tien medewerkers per locatie. “Deze groep heeft veelal weinig tijd, geld en kennis om preventieve veiligheidsmaatregelen te nemen”, legt Böttcher uit. “Ze zijn 24 uur per dag, zeven dagen per week met hun onderneming bezig. Ze hebben hart voor hun zaak en willen ondernemen, maar ze zijn geen veiligheids-expert en schakelen ook niet zomaar iemand in. Ondernemers met kleine bedrijven hebben minder kennis over beveiliging dan bijvoorbeeld een grote keten die vaak over een eigen beveiligingsafdeling beschikt. Pas wanneer blijkt dat de genomen maatregelen onvoldoende zijn, gaan ze zich extra beveiligen.” Böttcher geeft aan dat dit, samen met het stijgende aantal overvallen, voor het ministerie reden was om, in het kader van het programma Veiligheid Kleine Bedrijven, de beveiligingsscan te ontwikkelen. “De scan helpt kleine ondernemers hun zaak veiliger te maken. Ze krijgen de kans echt voor hun zaak te staan.”

ONAFHANKELIJK

Projectleider Hin Oey van SenterNovem, het agentschap van het ministerie van Economische Zaken dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van de Beveiligingsscan Kleine Bedrijven en de bijbehorende subsidieregeling, legt uit dat de ondernemers een onafhankelijk advies op maat krijgen. “De beveiligingsscan

wordt toegespitst op hun eigen zaak. De overheid vergoedt maximaal 300 euro voor de scan. De eigen kosten bedragen 50 euro. Via de subsidie Veiligheid Kleine Bedrijven kan de ondernemer de helft van de kosten, tot 10 000 euro, vergoed krijgen voor het veiliger maken van zijn zaak.”

“Ondernemers hebben vertrouwen in een adviseur die zelf geen beveiligingsmiddelen verkoopt”

Oey betitelt de onafhankelijkheid van de beveiligingsscan als uniek. “Tot nu toe was er geen betaalbare mogelijkheid voor een onafhankelijk advies, maar onafhankelijkheid is wel wat een ondernemer wil als hij keuzes moet maken in zijn beveiliging.” Dat bleek ook uit de pilot die begin dit jaar werd gehouden in onder meer Keurmerk Veilig Ondernemen-gebieden en in de gemeenten Rotterdam, Utrecht en Deventer. “Ondernemers gaven aan vertrouwen te hebben in een adviseur die zelf geen beveiligingsmiddelen verkoopt. Voorheen hadden ze dat niet omdat een advies vrijwel altijd eindigde met een offerte.”

De onafhankelijke beveiligingsexperts die de ondernemers zelf kunnen inschakelen via de website stavorjezaak.nl voldoen volgens Hin Oey daarom allemaal aan de eisen van Economische Zaken. “We hebben een gedragscode opgesteld, waarin onder meer heel duidelijk staat vermeld dat daar waar geadvi-

seerd wordt, niet wordt geleverd. Zodoende kunnen ondernemers erop vertrouwen dat de beveiligingsscan alleen preventieve maatregelen beschrijft die daadwerkelijk passen bij hun zaak. De ondernemer krijgt dus niet een adviseur op de stoep die onvoldoende oog heeft voor de samenhang van maatregelen.”

VEILIGHEIDSMATREGELEN

De onafhankelijke adviseur neemt in ongeveer een uur tot anderhalf uur de onderneming en haar vestigingen onder de loep. “Daarbij wordt gekeken naar de organisatorische, bouwkundige en elektronische veiligheidsmaatregelen”, legt Saskia Böttcher uit. “Bij de organisatorische aspecten wordt besproken hoe je ervoor kunt zorgen dat je personeel alert is op diefstal en vandalisme. Maar ook het controleren van je eigen personeel en hoe om te gaan met interne criminaliteit zijn onderwerpen van gesprek. Een moeilijk onderdeel”, weet Böttcher, “maar wel noodzakelijk. Een groot aantal ondernemers wordt door het eigen personeel bestolen.”

Met de bouwkundige aspecten wordt de inrichting van de zaak onderzocht. “Het is bijvoorbeeld heel belangrijk dat je als werknemer overzicht hebt”, aldus Böttcher. “De inrichting moet helder en logisch zijn. Je moet altijd kunnen zien wie er binnenkomt. Wanneer de klant weet dat hij gezien wordt, zal hij minder snel iets stelen. En zo iets simpels als het om en om ophangen van hangertjes aan een rek, maakt het een dief onmogelijk om er met één greep met alle kleding vandoor te gaan.” De adviseur bekijkt ook hoe een ondernemer zijn zaak >>

al heeft beveiligd op elektronisch gebied. “In sommige zaken hangen bijvoorbeeld camera’s, maar niet op de juiste plek. Ze beslaan niet heel de ruimte waardoor een dief toch een manier vindt om ongezien goederen te verduisteren.”

“Het veiliger krijgen van kleine ondernemingen mag niet stil komen te liggen”

De beveiligingsadviseur verwerkt alle bevindingen in een rapport. “Je bent als ondernemer niet verplicht om iets met de aanbevelingen te doen”, zegt Hin Oey. “Verstandig is het wel, want je kunt je zaak alleen maar veiliger maken.” Wie de aanbevelingen of een deel daarvan wil uitvoeren, kan gebruikmaken van de subsidie. De maatregelen moeten binnen zes maanden na bevestiging van de aanvraag zijn gerealiseerd om in aanmerking te komen voor de vergoeding. “We hebben voor die termijn gekozen om de druk op de ondernemer een beetje op te voeren”, geeft Oey toe. “Het veiliger krijgen van kleine ondernemingen mag niet stil komen te liggen.”

Oey geeft aan dat het met de scanaanvragen inmiddels goed loopt. Alleen al tijdens de pilot, begin dit jaar, hebben 2500 ondernemers een beveiligingsscan laten uitvoeren. “Er was zoveel belangstelling dat je eigenlijk nauwelijks nog over een pilot kunt spreken”, vindt Oey, die aangeeft dat de scan en subsidieregeling ideaal zijn om te worden opgepikt door

de Regionale Platforms Criminaliteitsbeheersing en Keurmerk Veilig Ondernemen-gebieden. Sinds de regeling in september voor elke ondernemer in Nederland beschikbaar is, hebben alleen al in de eerste maand honderd ondernemers zich aangemeld voor de subsidieregeling. Oey verwacht er nog heel wat meer. “We hebben 99 onafhankelijke adviseurs die zich op regelmatige basis met de scans bezighouden. Daar komen nog heel wat aanvragen uit.”

BIJZONDER NUTTIG

Fezaad Khan van Tanoli Fashion in Rotterdam is een van de kleine ondernemers die inmiddels gebruik hebben gemaakt van de beveiligingsscan en bijbehorende subsidieregeling. “Ik ben blij dat dit middel in het leven is geroepen”, zegt de verkoper van Italiaanse kleding. “Dankzij de scan heb ik in drie van mijn vijf vestigingen de diefstal met ruim tachtig procent kunnen verminderen. Wat dat betreft had ik al veel eerder preventieve maatregelen moeten nemen, maar het is altijd te duur geweest.”

“Je kunt je geld als kleine ondernemer tenslotte maar één keer uitgeven”

Khan vertelt dat hij in 2003 al een offerte bij een beveiligingsbedrijf had aangevraagd. “Voor duizenden euro’s per vestiging kon ik mijn winkels beter beveiligen. Ik kon er ook voor kiezen

mijn eigen vermogen te stoppen in het openen van een nieuwe locatie. Ik heb toch daar voor gekozen. Je kunt je geld als kleine ondernemer tenslotte maar één keer uitgeven.”

In de loop van de jaren merkte Khan wel dat er kleding uit zijn zaak verdween. “Ik heb alleen nooit iemand kunnen betrappen of kunnen bewijzen wie er met de goederen vandoor ging.” Toen hij via een collega uit Amsterdam hoorde over de subsidie Veiligheid Kleine Bedrijven besloot hij om iemand langs te laten komen voor de beveiligingsscan. “Dat bleek bijzonder nuttig. We hebben samen mijn vestigingen bekeken en besproken welke preventieve maatregelen ik zou kunnen nemen. Onder meer een camerasysteem en beveiligingspoortjes werden mij aanbevolen, maar ik heb ook tips gekregen voor simpelere dingen. Mijn winkels beschikken nu bijvoorbeeld over een belsysteem bij de deur. Daarmee hoor je als werknemer altijd wanneer er iemand binnenkomt, ook als je even op het toilet mocht zitten.”

Khan besloot voor drie van zijn winkels het aanbevolen camerasysteem en de beveiligingspoortjes aan te schaffen. Totale kosten 22 000 euro. “Ik heb 10 000 euro, de maximale subsidie, teruggekregen. Daardoor was het voor mij te doen.” Binnen één maand kon hij dankzij het camerasysteem twee politieaangiftes doen. Maar het leverde Khan niet alleen een vermindering van de diefstal op. Hij kreeg ook een verrassende en minder aangename kennismaking met zijn eigen personeel. “Een aantal medewerkers bleek dader te zijn. Ergens had ik al het vermoeden, maar ik kon het nooit eerder bewijzen.

Verbazen deed het me dan ook niet toen ik op de beelden zag dat zij degenen waren die mij bestolen. Geschrokken ben ik wel van de intelligente manier waarop het gebeurde. Als een klant drie kledingstukken kocht, dan scanden ze alles, maar verwijderden uiteindelijk één artikel weer uit de kassa. Daardoor betaalde de klant het volle bedrag, maar kon een deel van het geld in eigen zak verdwijnen.”

Inmiddels heeft Khan nieuw betrouwbaar personeel in dienst genomen. “Nu gebruik ik de livebeelden die ik overal kan terugkijken, vooral om te zien hoe klantvriendelijk ze zijn. Als mijn personeel klanten niet welkom heet, wijs ik ze daarop. En dan gaat het mij niet alleen om het feit dat je daarmee diefstal terug kunt dringen. Ik vind het net zo belangrijk dat je als klant in een winkel altijd vriendelijk welkom wordt geheten.” <<