

Keurmerk Veilig Ondernemen
Veiligheidsanalyse nulmeting
Steenbergen StadHaven

Plaats : Steenbergen
Winkelgebied : StadHaven/Centrum
Adviseur : H.H.J. van de Mortel
Startdatum : april 2012
Versie, datum : Versie 3, 14 mei 2013



Inleiding

Winkelgebied StadHaven te Steenbergem is in april 2012 een traject Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) gestart. Aan het Hoofdbedrijfschap Detailhandel is verzocht dit traject te ondersteunen met een projectadviseur KVO.

Voor een Keurmerk Veilig Ondernemen (certificaat Basis Samenwerken c.q. 1^e HBD-Ster) dient een veiligheidsanalyse gemaakt te worden, op basis waarvan een plan van aanpak c.q. maatregelmatrix wordt gemaakt om de veiligheid binnen het gebied te verbeteren of te handhaven.

De veiligheidsanalyse bestaat ten minste uit een ondernemersenquête, een schouw, incidentcijfers van politie, en incidentcijfers van de brandweer. De cijfers van politie zijn in een apart rapport uitgebracht en wordt apart bij deze analyse c.q. auditdocumenten gevoegd.

De cijfers van de brandweer worden in deze samenvatting opgenomen.

Ook de schouw wordt kort samengevat. Van de schouw is een uitgebreid apart rapport opgesteld.

De ondernemersenquête is uitgevoerd in augustus 2012. De (dag)schouw is uitgevoerd door de werkgroep op 19 juni 2012.

In deze veiligheidsanalyse worden bovenstaande onderdelen behandeld. Gestart wordt met een korte algemene inleiding. Daarna volgen de brandweercijfers en een samenvatting van de enquêteresultaten en een beknopte samenvatting van de schouw. Tot slot volgt een (voorlopige) samenvatting/conclusie.

In de hierna op te stellen maatregelenmatrix dienen de maatregelen te worden uitgewerkt (volgens het SMART-principe) voor de knelpunten die uit deze veiligheidsanalyse naar voren zijn gekomen.

Hoofdstuk 1: Algemene informatie

§ 1.1 Algemene informatie winkelgebied

Steenbergen heeft een historisch centrum met winkels, cafés en restaurants. Het totale aanbod aan winkels en overige ondernemingen is circa 110. Ook de naastgelegen (stad)haven behoort tot het KVO-gebied.

Parkeren kan in de verschillende straten in en rond het centrum en op diverse parkeerterreinen (gratis/blauwe schijf).

In Steenbergen wordt sinds 2008 door diverse partijen samengewerkt aan het project StadHaven. De bedoeling van het project is dat het (winkel)centrum van Steenbergen aantrekkelijker wordt om er te wonen, werken, winkelen en verblijven. Zo wordt bijvoorbeeld een groot deel van de buitenruimte vernieuwd (Markt, Kaaistraat, Grote Kerkstraat) en wordt er geïnvesteerd in een beter winkel- en horeca-aanbod.

§ 1.2 Respons

Er zijn 110 enquêtes uitgedeeld. Daarvan zijn er 58 ingevuld teruggekomen. Daarmee komt het responspercentage op 53%.

Per 1 mei 2012 zijn de eisen ten aanzien van een KVO-certificering aangescherpt. Een van deze eisen betreft de enquête-respons. De minimale respons voor de enquête bij de eerste veiligheidsanalyse, in een gebied met een omvang van meer dan 100 ondernemingen, is 30%. Steenbergen voldoet met een respons van 53% aan deze eis.

In de tabellen in hoofdstuk 2 staan zowel de absolute aantallen als de percentages van het winkelgebied. Ook wordt bij de meeste onderwerpen de vergelijking gemaakt met het landelijk gemiddelde¹.

¹ Bron: HBD-database KVO [vergeleken met alle HBD-nulmetingen in 2010 en 2011 in Nederland].

Hoofdstuk 2: Resultaten

In dit hoofdstuk worden de brandweercijfers, en de resultaten van de ondernemersenquête KVO en de schouw samengevat. De politie heeft van de politiecijfers een apart verslag opgesteld dat apart bij deze c.q. de auditstukken is gevoegd. Alle cijfers, en ook het politierapport met de analyse van de politiecijfers, zijn uitvoerig in de werkgroep KVO besproken.

Alle relevante (inhoudelijke) thema's van het KVO komen aan de orde.

Bij de resultaten van de enquête is de indeling aangehouden zoals die normaliter ook terugkomt in de maatregelenmatrix.

§ 2.1 Brandweercijfers

De brandweer is in 2012 4 keer uitgerukt. Het betrof: 3 branden; 1 autobrand, 1 woning, 1 horecapand; en 1 loze melding bij een winkel. Deze cijfers geven geen aanleiding tot het nemen van specifieke maatregelen.

§ 2.2 Ondernemersenquête²

Naast de politie- (en brandweer)cijfers is het van groot belang om te kijken naar de vraag in hoeverre de betrokken ondernemers diefstal en andere zaken als een probleem ervaren. Bij de eventuele 1-meting bij een KVO-hercertificering (certificaat Continu Samenwerken) zal duidelijk worden wat de ontwikkelingen zijn met betrekking tot de aangiftebereidheid en het daadwerkelijk aantal diefstallen, en de overige delicten en overlast.

Algemeen

81% van de respondenten zijn zelfstandige ondernemingen (inclusief franchising) en 19% van de respondenten waren vestigingen van een filiaalbedrijf. Landelijk gemiddeld is het percentage zelfstandige ondernemingen lager (68%) en het aandeel filiaalbedrijven (in de respons) groter (32%).

De werkgroep geeft aan dat in de praktijk/werkelijkheid veruit het grootste gedeelte tot de eerste categorie (zelfstandig/franchise/zelfstandige ketens) behoort.

6. Dit bedrijf is een:	Aantal	Steenbergen	NL
zelfstandige onderneming	47	81 %	68 %
vestiging van een filiaalbedrijf	11	19 %	32 %
Totaal 6.	58	100 %	100 %
Geen antwoord ingevuld	0		

Onveiligheidsgevoelens

9% van de geënquêteerden voelde zich soms onveilig *in hun bedrijf*. Dat is fors lager (beter) dan het landelijk gemiddelde (28% voelt zich soms of regelmatig onveilig). Niemand voelt zich regelmatig onveilig in de eigen winkel.

² Percentages worden op hele cijfers afgerond, waardoor afrondingsverschillen kunnen ontstaan.

Omgekeerd voelt 91% van de ondernemers zich dus (vrijwel) nooit onveilig. Landelijk voelt 72% zich (vrijwel) nooit onveilig.

7. Deden zich in het afgelopen jaar in uw bedrijf wel eens situaties voor, waarin u of uw personeel zich onveilig voelde?	Aantal	Steenbergen	NL
ja, regelmatig	0	0 %	4 %
ja, soms	5	9 %	24 %
vrijwel nooit	20	35 %	30 %
nooit	32	56 %	42 %
Totaal 7.	57	100 %	100 %
Geen antwoord ingevuld	1		

Degenen die zich dan toch soms of vrijwel nooit onveilig voelden, ervaren dit vooral als er personen aanwezig waren, waar dreiging van uitging (68%).

8. In welke situatie deed zich dit voor? (u mag meerdere antwoorden aankruisen)	Aantal	Steenbergen	NL
als een personeelslid alleen aanwezig was	5	23 %	27 %
als er personen aanwezig waren waar dreiging van uitging	15	68 %	68 %
buiten openingstijden bijvoorbeeld tijdens de kas opmaken	1	5 %	14 %
anders, namelijk	3	14 %	11 %
Totaal 8.	22	100 %	100 %
Geen antwoord ingevuld	3		

3 ondernemers noemden als *oorzaak* voor het *onveilige gevoel in de eigen winkel* een andere reden:

Ramkraak
Insluiping.
Dronken mensen tijdens carnaval.

In de *directe omgeving van het bedrijf* voelde 5% van de geënquêteerden zich soms of regelmatig onveilig. Dat is veel gunstiger dan landelijk gemiddeld. Landelijk gemiddeld voelt 25% zich soms of regelmatig onveilig. 95% van de ondernemers in Steenbergen voelt zich dus (vrijwel) nooit onveilig in de directe omgeving van zijn bedrijf.

9. Voelde u of uw personeel zich wel eens onveilig in de directe omgeving van uw bedrijf?	Aantal	Steenbergen	NL
ja, regelmatig	0	0 %	3 %
ja, soms	3	5 %	22 %
vrijwel nooit	18	32 %	29 %
nooit	35	63 %	46 %
Totaal 9.	56	100 %	100 %
Geen antwoord ingevuld	2		

Degenen die zich (soms of vrijwel nooit) onveilig voelden, hadden dit gevoel vooral op slecht verlichte plekken.

10. Waar deed zich dit voor?	Aantal	Steenbergen	NL
1. bij de uitgang voor het personeel	3	20 %	34 %
2. aan de achterkant van het bedrijf	3	20 %	27 %
3. bij de parkeerplaatsen	1	7 %	31 %
4. in portieken of onderdoorgangen	1	7 %	21 %
5. op slecht verlichte plekken	5	33 %	27 %
anders, namelijk	4	27 %	14 %
Totaal 10	15	100 %	100 %
Geen antwoord ingevuld	6		

4 ondernemers noemden als *oorzaak* voor het *onveilige gevoel in de omgeving* een andere reden:

Op verkoopvloer.
In de winkel.
Aan de voorzijde van het pand.
Voor de straat.

De werkgroep geeft aan dat incidenten zelden voorkomen, en als ze wel voorkomen, vallen ze direct op, en gaan van mond-tot-mond. De meeste ondernemers lossen diefstallen zelf op, en bijv. bij de Hema circuleren foto's van verdachten/dieven onder het personeel voor extra waakzaamheid.

Bij 7% van de ondernemers of het personeel leven er angstgevoelens door bedreigingen. Dit is iets minder dan landelijk gemiddeld.

11. Leven er bij u of bij uw personeel angstgevoelens door bedreigingen?	Aantal	Steenbergen	NL
ja	4	7 %	9 %
nee	53	93 %	91 %
Totaal 11.	57	100 %	100 %
Geen antwoord ingevuld.	1		

16% is wel eens daadwerkelijk bedreigd (landelijk gemiddeld: 26%). De bedreiging was met lichamelijk geweld (1 ondernemer), met geestelijk geweld (4 ondernemers) of met zowel lichamelijk als geestelijk geweld (4 ondernemers).

38% van de respondenten meent dat de kans om slachtoffer te worden van een misdrijf de afgelopen drie jaar is toegenomen. Landelijk meent 34% dit. 33% meent dat die kans gelijk is gebleven, en 3% denkt dat die kans is afgenomen. 26% weet het niet.

13. Is volgens u de kans om als ondernemer slachtoffer te worden van een misdrijf in afgelopen 3 jaar toegenomen, afgenomen of gelijk gebleven?	Aantal	Steenbergen	NL
die is toegenomen	22	38 %	34 %
die is gelijk gebleven	19	33 %	38 %
die is afgenomen	2	3 %	4 %
weet niet	15	26 %	24 %
Totaal 13.	58	100 %	100 %
Geen antwoord ingevuld.	0		

Winkeldiefstal & aangiftebereidheid

Winkeldiefstal

In het afgelopen jaar, is door 15% één of meerdere personen op heterdaad betrapt op winkeldiefstal. Dit is een stuk minder dan landelijk gemiddeld (35%). Het aantal malen dat een ondernemer een dief op heterdaad betrapt varieerde van 1 tot 20 keer in een jaar. In totaal werd door 8 ondernemers 37 keer een dief op heterdaad betrapt, in een jaar. 5 ondernemers hebben geen aantal ingevuld.

39% van de ondernemers constateerde (ook) achteraf/later dat er sprake was van diefstal. Het aantal malen dat dit werd geconstateerd varieert van 1 tot 100 keer. Landelijk constateerde een groter percentage (51%) achteraf dat er sprake was van diefstal.

De werkgroep is van mening dat diefstal in principe niet minder vaak voor zal komen dan gemiddeld, maar dat de alertheid en bewustwording achter blijft. Een manier om de 'ogen te openen' zou een gezamenlijke actie met een Secret Shopper c.q. mystery shopper/shoplifter zijn.

Aangiftebereidheid

Wanneer een winkeldief op heterdaad betrapt werd, deed 50% van de respondenten (5 ondernemers) aangifte (de dief vastgehouden en overgedragen aan de politie). De anderen spraken de dief aan en lieten hem betalen of het goed teruggeven, of namen het signalement op..

32. Hoe hebt u of uw personeel gereageerd na het betrappen van een (winkel)dief?	Aantal	Steenbergen	NL
niets gedaan	0	0 %	8 %
signalement opgenomen	2	20 %	14 %
de dief aangesproken, laten betalen of teruggeven	3	30 %	45 %
de dief vastgehouden en overgedragen aan de politie	5	50 %	33 %
Totaal 32.	10	100 %	100 %

Deze cijfers moeten nog vergeleken worden met het aantal aangiftes van winkeldiefstal bij de politie.

20% van de ondernemers vindt winkeldiefstal een ernstig probleem voor het bedrijf. Dat is meer dan landelijk gemiddeld en lijkt opvallend vergeleken met het percentage van 15% dat wel eens een winkeldief op heterdaad betrapt. Omgekeerd geredeneerd vindt 80% van de ondernemers in Steenbergen diefstal geen of een niet zo ernstig probleem.

34. In welke mate was (winkel)diefstal in het afgelopen jaar voor uw bedrijf een probleem?	Aantal	Steenbergen	NL
zeer ernstig probleem	4	7 %	4 %
ernstig probleem	7	13 %	13 %
niet zo ernstig probleem	14	26 %	34 %
geen probleem	29	54 %	49 %
Totaal 34.	54	100 %	100 %
Geen antwoord ingevuld.	4		

Maatregelen ter voorkoming van diefstal

De meest genomen maatregelen tegen winkeldiefstal zijn het afnemen van de kassa, een pin/chipknip mogelijkheid, en instructie van het personeel.

36. Welke van maatregelen zijn in uw bedrijf of winkel genomen om diefstal van koopwaar, geld of waardepapieren te voorkomen?	Aantal	Steenbergen	NL
1. instructie van het personeel (regels over hoe op te treden)	31	54 %	55 %
2. training voor het personeel (cursus gevolgd)	19	33 %	36 %
3. afnemen van de kassa	41	72 %	66 %
4. pin/chipknip mogelijkheid	40	70 %	68 %
5. kap over de kassa	3	5 %	9 %
6. kleedklemmen	2	4 %	7 %
7. vitrines	10	18 %	17 %
8. elektronische artikel beveiliging	18	32 %	26 %
9. speciale verpakkingen	7	12 %	8 %
10. spiegels	15	26 %	29 %
11. camera's	18	32 %	43 %
12. bewakingsdienst	4	7 %	10 %
13. geen maatregelen	9	16 %	18 %
anders, namelijk	6	11 %	6 %
Totaal 36.	57	100 %	100 %
Geen antwoord ingevuld	1		

Interne diefstal

91% van de ondernemers heeft geen vermoedens van interne diefstal. Dit is iets meer dan het landelijk gemiddelde. 9% heeft daadwerkelijke vermoedens of twijfels over interne diefstal door het eigen personeel, tegenover 12% landelijk gemiddeld.

35. Is er een vermoeden van interne diefstal door het personeel?	Aantal	Steenbergen	NL
ja	1	2 %	4 %
nee	52	91 %	88 %
daar zijn twijfels over	4	7 %	8 %
Totaal 35.	57	100 %	100 %
Geen antwoord ingevuld	1		

Uit landelijke onderzoeken naar de *omvang* van interne fraude blijkt dat *40%-50% van de derving* (i.c. het verlies dat de ondernemer lijdt als gevolg van diefstal door klanten, diefstal door personeel, verlies door interne fouten en fraude door leveranciers) het gevolg is van interne criminaliteit. Dit onderwerp is daarom een aandachtspunt; om ondernemers te informeren op welke wijzen interne fraude zich kan voordoen, en wat men kan doen om dit zoveel mogelijk te voorkomen.

Inbraken

9% (5 ondernemers) had te maken met een geslaagde inbraak. Bij 3 ondernemers werd 1 maal ingebroken, bij 2 ondernemers werd 2 maal ingebroken.

7% (4 ondernemers) had (ook) te maken met pogingen tot inbraak; het aantal varieerde van 1 tot 2 inbraken.

De totale schade (ingevuld) door (pogingen tot) inbraak varieerde van € 85,- tot € 250.000,- en bedroeg in totaal € 398.385,-. Dit bedrag valt zeer hoog te noemen.

De werkgroep geeft aan dat bij een juwelier een ramkraak is geweest (met een shovel), waarbij de schade zeer groot was.

Maatregelen ter voorkoming van inbraak

De top drie van genomen preventiemaatregelen is: goede sloten op alle deuren en ramen, een sluitingsronde en een inbraaksignaleringsysteem/alarmsysteem.

42. Welke van de volgende maatregelen zijn er genomen om inbraak in uw bedrijf te voorkomen?	Aantal	Steenbergen	NL
1. goederen gemerkt	12	21 %	19%
2. sluitingsronde (deuren en ramen controleren en kassa legen)	30	54 %	56%
3. sleutelbeheer	24	43 %	45%
4. inbraakwerende kast of kluis	24	43 %	45%
5. waardevolle goederen in een aparte afgesloten ruimte	23	41 %	33%
6. verlichting bij de achteruitgang	20	36 %	38%
7. goede sloten op alle deuren en ramen	41	73 %	65%
8. rolluik/rolhek	21	38 %	35%
9. glasbeveiliging (gelaagd glas of polycarbonaat)	21	38 %	29%
10. het pand en de buitengevel 's avonds verlichten	25	45 %	35%
11. een inbraaksignaleringsysteem/alarmsysteem	40	71 %	67%
12. toezicht door tv-circuit, bewaking- of surveillancedienst	12	21 %	30%
13. geen maatregelen	8	14 %	22%
anders, namelijk	3	5 %	3%
Totaal 42.	56	100 %	100%
Geen antwoord ingevuld	2		

Overlast

Fout of verkeerd geparkeerde fietsen/bromfietsen/scooters bij het bedrijf

Van fout of verkeerd geparkeerde fietsen/bromfietsen/scooters bij het bedrijf heeft het merendeel niet zo veel last; 81% heeft geen tot een beetje overlast hiervan; 19% ervaart veel tot erg veel overlast. Dit is iets meer dan landelijk gemiddeld; 23% ervaart (erg) veel overlast.

Hebt u als ondernemer/winkelier in het afgelopen jaar overlast ondervonden door:	Aantal	Steenbergen	NL
18. fout of verkeerd geparkeerde fietsen/bromfietsen/scooters bij uw bedrijf?			
erg veel	3	5 %	10%
veel	8	14 %	13%
een beetje	17	30 %	22%
weinig	9	16 %	22%
geen overlast	19	34 %	32%

Totaal 18.	56	100 %	100%
------------	----	-------	------

Uit de schouw is dit niet naar voren gekomen.

Fietsers en bromfietsers die door de winkelstraten en passages rijden

14% ervaart (erg) veel overlast van fietsers en bromfietsers die door de winkelstraten en passages rijden. Dat is veel minder dan landelijk gemiddeld; landelijk ervaart 33% veel tot erg veel overlast.

86% van de Steenbergse ondernemers ondervindt geen tot een beetje overlast.

19. fietsers en bromfietsers die door de winkelstraten en passages rijden?	Aantal	Steenbergen	NL
erg veel	5	9 %	14%
veel	3	5 %	19%
een beetje	18	33 %	21%
weinig	11	20 %	19%
geen overlast	18	33 %	27%
Totaal 19.	55	100 %	100%

Vervuiling van de directe omgeving

27% ervaart de vervuiling van de directe omgeving als (erg) veel overlast; dit is exact gelijk aan het landelijk gemiddelde.

20. vervuiling van de directe omgeving van uw bedrijf?	Aantal	Steenbergen	NL
erg veel	3	5 %	8%
veel	12	22 %	19%
een beetje	17	31 %	30%
weinig	13	24 %	24%
geen overlast	10	18 %	18%
Totaal 20.	55	100 %	100%

N.B. Later in deze paragraaf volgen meer resultaten over de tevredenheid ten aanzien van onderhoud en beheer.

Het gedrag van bepaalde mensen of groepen mensen in of bij het bedrijf

11% geeft aan veel overlast te ondervinden van het gedrag van bepaalde mensen of groepen mensen in of bij het bedrijf. Dit is iets minder dan landelijk gemiddeld (19% ervaart veel tot erg veel overlast). Geen van de ondernemers in Steenbergse ervaart erg veel overlast van bepaalde mensen of groepen mensen in of bij het bedrijf.

21. het gedrag van bepaalde mensen of groepen mensen in of bij uw bedrijf?	Aantal	Steenbergen	NL
erg veel			6%
veel	6	11 %	13%
een beetje	9	16 %	28%
weinig	16	29 %	25%

geen overlast	25	45 %	28%
Totaal 21.	56	100 %	100%

De aard van die overlast was volgens de meesten (39%) rondhangen, en vernielingen (39%). Daarnaast scoren geluidsoverlast en baldadigheid iets hoger dan de overige categorieën.

22. Wat was de aard van de overlast?	Aantal	Steenbergen	NL
1. rondhangen	11	39 %	72%
2. vernielen	11	39 %	24%
3. klanten lastigvallen	1	4 %	13%
4. het personeel lastigvallen	3	11 %	13%
5. baldadigheid	8	29 %	36%
6. fietsen/skaten	3	11 %	32%
7. geluidsoverlast	10	36 %	31%
8. straatverkoop			12%
anders, namelijk	4	14 %	15%
Totaal 22.	28	100 %	100%

Volgens de meeste ondernemers wordt de overlast veroorzaakt door een specifieke groep; vooral door uitgaanspubliek (38%).

23. Wordt de overlast veroorzaakt door een specifieke groep?	Aantal	Steenbergen	NL
1. nee, niet door een groep in het bijzonder	11	32 %	24%
2. ja, door jongeren/scholieren	2	6 %	42%
3. ja, door zwervers/junks/alcoholisten/dealers/daklozen	2	6 %	16%
4. ja, door uitgaanspubliek	13	38 %	10%
anders, namelijk	6	18 %	8%
Totaal 23.	34	100 %	100%
Geen antwoord ingevuld	24		

6 ondernemers vulden een andere oorzaak/groep in:

Dubbel geparkeerde auto's.
Onbekend
Oostblokkers.
Oost-Europeanen
Personeel andere winkels.
Weet niet.

De werkgroep geeft aan dat het hoge percentage bij 'uitgaanspubliek' niet verrassend is. Uitgaanspubliek veroorzaakt veel overlast en richtten vernielingen aan (bijv. plantenbakken, winkelruiten) op de zogenaamde slooproutes (van 'noord' naar 'zuid'). Bikers en overige toezichthouders worden al extra ingezet.

Graffiti en vernieling

58% (35 ondernemers) is één of meerdere malen slachtoffer geworden van graffiti/bekladding of vernieling van het gebouw of een ander bedrijfsbezit. (Landelijk is dit percentage 43%.) Het aantal malen dat de ondernemers slachtoffer werden varieerde van 1 tot 20 keer. In totaal was

er 89 keer sprake van graffiti of vernieling, in het afgelopen jaar.

De totale schade van graffiti en vernielingen varieerde van € 25,- tot € 5.000,-. Het totaal van de geleden schade (ingevuld) is € 10.555,-.

Graffiti wordt door 27% (9 ondernemers) als een ernstig tot zeer ernstig probleem ervaren. Landelijk vindt 13% graffiti een ernstig tot zeer ernstig probleem.

De werkgroep geeft aan dat er nauwelijks aangifte wordt gedaan van vernielingen, graffiti. In 2012 was 1 verdachte aangehouden, maar wegens gebrek aan bewijs wordt deze persoon niet vervolgd. Aangiftes zijn belangrijk.

9% (5 ondernemers) ervaart ook vernielingen als een (zeer) ernstig probleem. Landelijk vindt 10% vernielingen een ernstig of zeer ernstig probleem.

Toelichting werkgroep.

Beroving en roofovervallen

2% (1 ondernemer) was het afgelopen jaar slachtoffer van een beroving of roofoverval. De totale schade (ingevuld) bedroeg € 180.000,-.

De top drie van genomen preventiemaatregelen is: een pin/chipknip mogelijkheid, het afromen van de kassa, en instructies voor het personeel.

Onderhoud en beheer

46% van de geënquêteerden is tevreden over het schoonmaken en repareren van wegdek en straatmeubilair. 34% is niet helemaal tevreden, en 20% is ontevreden.

Landelijk gemiddeld is 51% tevreden, en 17% (in het geheel) niet tevreden.

14. Bent u tevreden over het schoonmaken en repareren van wegdek en straatmeubilair in de directe omgeving van uw bedrijf?	Aantal	Steenbergen	NL
ja	26	46 %	51%
niet helemaal	19	34 %	32%
nee	11	20 %	17%
Totaal 14.	56	100 %	100%
Geen antwoord ingevuld	2		

Van degenen die niet tevreden zijn, of niet helemaal, vindt 23% dat er te weinig schoonmaakbeurten zijn; 42% vindt de kwaliteit van de schoonmaakbeurten onvoldoende; en 54% vindt dat het herstel van kapotte dingen te lang duurt.

15. Als u niet tevreden bent, waar ligt dit dan aan?	Aantal	Steenbergen	NL
te weinig schoonmaakbeurten	6	23 %	43%
de kwaliteit van de schoonmaakbeurten is onvoldoende	11	42 %	32%
herstel van kapotte dingen duurt te lang	14	54 %	48%
anders, namelijk	4	15 %	20%
Totaal 15.	26	100 %	100%
Geen antwoord ingevuld	4		

4 ondernemers gaven een andere reden:

Poep en onkruid op straat.
Vuil staat te lang op straat.
Na de weekmarkt veel afval.
Herstel straatwerk.

De werkgroep geeft aan dat er na de weekenden, en na evenementen, veel waaivuul is. Het reguliere straatbeeld is volgens de werkgroep wel 'schoon'.

Verlichting

De meeste ondernemers (81%) zijn tevreden over de verlichting in en om het bedrijf. 19% aan niet tevreden te zijn of niet tevreden te zijn over de achterzijde van de panden.

16. Is er voldoende verlichting in en om uw bedrijf?	Aantal	Steenbergen	NL
ja	47	81 %	73%
wel aan de voorzijde, maar niet aan de achterzijde	8	14 %	14%
nee	3	5 %	13%
Totaal 16.	58	100 %	100%
Geen antwoord ingevuld	0		

Toezicht

35% is tevreden over het toezicht in het winkelgebied. Dit is fors lager dan het landelijk gemiddelde van 42%. 36% is ontevreden en 29% weet het niet.

17. Hoe ervaart u het huidige toezicht?	Aantal	Steenbergen	NL
voldoende	19	35 %	42%
onvoldoende	20	36 %	34%
weet niet	16	29 %	25%
Totaal 17.	55	100 %	100%
Geen antwoord ingevuld	3		

BHV

52% beschikt over opgeleide BHV-ers. Landelijk gemiddeld is dat 55%.

Brandveiligheid

4% (2 ondernemers) gaf in de enquête aan dat zich regelmatig brandgevaarlijke situaties voordeden. Landelijk is dit ook bij 4% het geval.

51. Deden zich in het afgelopen jaar in uw bedrijf wel eens brandgevaarlijke situaties voor?	Aantal	Steenbergen	NL
ja, regelmatig	2	4 %	4%
ja, soms			1%
nooit	50	91 %	88%
vrijwel nooit	3	5 %	7%

	Totaal 51	55	100 %	100%
Geen antwoord ingevuld		3		

Bij de meesten waren de nooduitgangen altijd direct bereikbaar. Bij enkelen stonden er goederen voor.

52. Waren de nooduitgangen in het afgelopen jaar altijd direct bereikbaar?	Aantal	Steenbergen	NL	
ja, altijd	46	82 %	76%	
nee, soms stonden er goederen voor	4	7 %	6%	
nee, ik gebruikte deze ruimte altijd als opslag			0%	
nee, de deuren zijn voorzien van sloten waarvoor een code of sleutel nodig is			1%	
ik heb geen nooduitgang	6	11 %	17%	
	Totaal 52	56	100 %	100%
Geen antwoord ingevuld		2		

Bij 93% van de respondenten worden de technische installaties en brandveiligheidsvoorzieningen regelmatig gecontroleerd en indien nodig gerepareerd en vervangen. Landelijk is dit 87%.

De top drie van meest genomen brandpreventiemaatregelen is: kleine blusmiddelen, het vrijhouden van nooduitgangen, en vluchtwegaanduiding.

53. Welke brandpreventieve maatregelen zijn in uw pand aanwezig of heeft u in het afgelopen jaar genomen?	Aantal	Steenbergen	NL	
1. instructie van het personeel (regels en handelswijze)	28	52 %	46%	
2. training voor het personeel (cursus gevolgd)	9	17 %	20%	
3. testen van de brandmeldinstallatie	20	37 %	29%	
4. legen van prullenbakken en asbakken	24	44 %	42%	
5. vrij houden van nooduitgangen (vrije doorgang)	41	76 %	66%	
6. vluchtweg aanduiding	33	61 %	51%	
7. noodverlichting	32	59 %	52%	
8. brandblusinstallatie (sprinkler, droge blusleiding)	29	54 %	51%	
9. brandmeldinstallatie	16	30 %	30%	
10. kleine blusmiddelen	38	70 %	72%	
11. geen maatregelen	1	2 %	8%	
anders, namelijk	2	4 %	2%	
	Totaal 53.	54	100 %	100%
Geen antwoord ingevuld		4		

Algemene opmerkingen over (de veiligheid van) het winkelcentrum

- 's Nachts in weekend veel herrie van muziek. We zijn tevreden over vernieuwing van de Markt.
- Cameratoezicht zou geweldig zijn. Maar volgens mij komt de burgemeester van een andere planeet. Iedere maandagmorgen vraag ik me af wat ik nu weer aantref? Kapot glas, bloed, urine, kots of uitwerpselen?

- Cameratoezicht.
- Eventueel af en toe een rondje stadswacht. Meer controle op parkeerders in blauwe zone.
- Meer blauw op straat.
- Meer en betere handhaving. Harder optreden tegen dieven, raddraaiers enz.
- Meer politie in het weekend laten patrouilleren. Helaas is er geen oplossing voor de herrieschoppers gebleken. Buurtwacht van 10 jaar geleden heeft ook niets opgeleverd. Meer aandacht hiervoor.
- Meer politie rond laten rijden. Graag komen als er een incident gemeld wordt.
- Meer toezicht op koopavond.
- Opruimen vuilnis is een heet hangijzer. I.v.m. ongediertebestrijding en het 'bijlmer'-effect.
- Verkeersvertragende maatregelen i.v.m. afsluiten overige straten.
- Voorkom verloedering. Pand onderhouden. Professionele uitstraling. Klanten serieus nemen.
- Winkelstraten bereikbaar houden voor auto's. Hoe drukker het is, des te minder kans op overvallen of overlast. Dubbel parkeren aanpakken.

§ 2.2 Schouw (samenvatting)

De dagschouw heeft onder meer ook de volgende aandachtspunten opgeleverd:

- Graffiti
- Leegstand
- Verkeersborden
- Parkeergedrag
- Horeca-overlast/uitgaansoverlast
- Uitstallingen
- Gevelaanzichten
- Gebiedsregels
- Schoonmaak gebied.

Alle schouwpunten zijn verwerkt in een schouwrapport.

Hoofdstuk 3: Conclusie/samenvatting

Iets minder dan de helft van de ondernemers heeft meegewerkt aan de ondernemersenquête. De conclusies hebben enkel betrekking op de ondernemersenquête (en schouw). De politie- en brandweercijfers zijn nog niet in deze analyse betrokken.

(On)veiligheidsgevoelens

Slechts 9% van de geënquêteerden voelt zich onveilig in hun eigen bedrijf. En in de directe omgeving van het bedrijf voelt slechts 5% zich soms onveilig. Deze cijfers zijn veel gunstiger dan landelijk gemiddeld.

Criminaliteit

- Winkeldiefstal lijkt minder vaak voor te komen dan landelijk gemiddeld. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat de enquête voornamelijk door (vaak kleinere) zelfstandige ondernemers is ingevuld. De aangiftebereidheid van winkeldiefstal met een bekende dader lijkt boven het landelijk gemiddelde te liggen, maar het absolute aantal ondernemers dat zegt aangifte te hebben gedaan is klein.
- 16% van de ondernemers (of personeel) heeft te maken met bedreigingen. Daarbij is geestelijk en/of lichamelijk letsel opgelopen.
- Ondernemers geven aan dat er zowel enkele geslaagde inbraken zijn geweest, als een aantal pogingen tot inbraak. De door hun gerapporteerde schade bedraagt bijna € 400.000,-.
- Een ondernemer is het afgelopen jaar slachtoffer geweest van een beroving of roofoverval.
- 58% heeft te maken gehad met graffiti of vernielingen.

Overlast

Ondernemers ervaren overlast van de vervuiling van het centrum.

Van verkeerd geparkeerde fietsers, fietsers die door de straten/trottoirs rijden, en van bepaalde mensen of groepen mensen ervaart men minder overlast.

Onderhoud en beheer

Iets minder dan de helft van de geënquêteerden is niet tevreden over het schoonmaken en repareren van wegdek en straatmeubilair. Het merendeel is wel tevreden over de verlichting.

Degenen die ontevreden zijn over het onderhoud en beheer, wijten dit aan te weinig schoonmaakbeurten en een te lange tijd voordat zaken hersteld worden.

Toezicht

Ruim een derde van de ondernemers is tevreden over het toezicht in het winkelgebied.

Brandveiligheid

Bij 96% kwamen naar eigen zeggen (vrijwel) nooit brandgevaarlijke situaties voor. De nooduitgangen waren vrijwel altijd bereikbaar.

Schouw

Als prioriteiten uit de schouw komen naar voren: de graffiti, de verkeersborden en de leegstand.

Voor de geconstateerde knelpunten zullen maatregelen worden geformuleerd in de KVO-maatregelmatrix, met daaraan gekoppeld een verantwoordelijke partij, een planning en zo nodig een financiële verantwoording.