

Scannen is hiaten kennen

Een analyse van veiligheidsscans
voor kleinere bedrijven



Rapport 2009

Scannen is hiaten kennen

Een analyse van veiligheidsscans
voor kleinere bedrijven

Rapport 2009

In opdracht van

Midden en Kleinbedrijf-Nederland (MKB-Nederland)

Ministerie van Economische Zaken

Verbond van Nederlandse Ondernemingen - Nederlands Christelijk Werkgeversverbond
(VNO-NCW)

Technische analyse

R. Werring (Ypos)

Omslagontwerp

M. Grotens (Bureau Beke)

ISBN/EAN

978-90-75116-52-6

Kuppens, J., Lubbers H. en Werring, R. – Scannen is hiaten kennen. Een analyse van veiligheidsscans voor kleinere bedrijven.

© Bureau Beke, Arnhem, 2009

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of welke andere wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de auteurs.

No part of this publication may be reproduced in any form by print, photo print or other means without written permission from the authors.

Inhoudsopgave

Vooraf

Samenvatting

1 Inleiding	1
1.1 Achtergrond	1
1.2 Inventarisatie en toetsing van veiligheidsscans in het verleden	3
1.3 De onderzoeksvragen	4
1.4 Onderzoeksdesign	4
1.5 Onderzoeksafbakening	6
1.6 Leeswijzer	7
2 De analysecriteria	9
2.1 De inhoudelijke criteria	9
2.2 De kwaliteitscriteria	11
2.3 De technische criteria	12
2.4 Het invulcriterium	14
2.5 De criteria en het vierstappenplan: werken naar een eindoordeel	14
3 De scananalyse	17
3.1 De selectie van vijf veiligheidsscans	17
3.2 De inhoudelijke analyse	18
3.2.1 De inhoudelijke probleem- en risicoanalyse	19
3.2.2 De OBE-analyse voor de maatregelen, adviezen en hulpmiddelen	20
3.3 De kwaliteitsanalyse	21
3.4 De technische analyse	23
3.5 De invulanalyse	26
3.6 De balans opgemaakt: het Scansextet	27
4 Mening over de veiligheidsscans in de praktijk	31
4.1 Mening van enkele experts	31
4.2 Mening van enkele ondernemers	36
4.3 Resumé	37

5 Conclusies en adviezen	39
5.1 Conclusies	40
5.2 Algemeen advies	43
5.3 Adviezen voor de bestaande scans	44
5.4 Adviezen voor een nieuwe veiligheidsscan	45
5.4.1 Inhoudelijke adviezen	45
5.4.2 Kwalitatieve adviezen	46
5.4.3 Technische adviezen	46
5.4.4 Procesmatige adviezen	48
5.4 Kortom: naar een basisscan	49
Geraadpleegde bronnen	51
Bijlage 1: Lijst met experts en branchevertegenwoordigers	53
Bijlage 2: Overzicht gevonden veiligheidsscans	55
Bijlage 3: Programma van technische eisen	57

Vooraf

Voor u ligt de rapportage van een onderzoek naar veiligheidsscans voor kleinere bedrijven dat in opdracht van MKB-Nederland, het ministerie van Economische Zaken en VNO-NCW is uitgevoerd. Momenteel zijn kleinere bedrijven (tot vijftig werknemers), mede door het regelmatig ontbreken van beveiligingsmaatregelen, extra gevoelig voor criminaliteit; vandaar dat deze veiligheidsscans, 'doe-het-zelf-instrumenten' bij uitstek, mogelijk bijdragen aan het beheersen van dit probleem. De vraag is alleen, of deze veiligheidsscans voldoen aan inhoudelijke, kwalitatieve en technische criteria en aan de belevingswereld van de ondernemer. Daarom is dit onderzoek uitgevoerd.

Voor de uitvoering van het onderzoek zijn we als onderzoeksteam een aantal mensen dank verschuldigd. Allereerst zijn dat de experts en de branchevertegenwoordigers die hun visie op veiligheidsscans hebben gegeven. Verder zijn dat enkele ondernemers die tijd hebben vrijgemaakt om hun ervaringen met een veiligheidsscan te delen.

Een speciaal woord van dank gaat uit naar de leden van de begeleidingscommissie die ons in de diverse fasen van het onderzoek hebben ondersteund. De commissie was als volgt samengesteld:

Saskia Böttcher – Ministerie van Economische Zaken
Sander van Golberdinge – Platform Detailhandel Nederland
Jeroen van Gool – Vereniging van Nederlandse Gemeenten
Hans Kant – Koninklijke Horeca Nederland
Hendrik-Jan Kaptein – Hoofdbedrijfschap Detailhandel
Gert Koudijs – NSO, brancheorganisatie voor de tabaksdetailhandel
Eveline de Kruif – CBW Mitex
Hélène Minderman – Transport en Logistiek Nederland
Axel van Pel – Voorziening tot Samenwerking Politie Nederland
Els Prins – MKB-Nederland
Anne Volkers – VNO-NCW

Arnhem, 2009

Het projectteam
Jos Kuppens, Hilda Lubbers en Ronald Werring

Samenvatting

Het bestrijden van criminaliteit en het stimuleren van veiligheid in het midden- en kleinbedrijf is voor het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC) een belangrijk onderwerp. Juist de kleinere bedrijven (tot vijftig werknemers) zijn relatief vaak slachtoffer van criminaliteit omdat het hen aan kennis, tijd en financiële middelen ontbreekt om adequate preventiemaatregelen te treffen. Het Actieplan Veilig Ondernemen (AVO) tracht dit hiaat te dichten door veel aandacht te besteden aan preventie en repressie.

Een van de projecten op preventiegebied, verwoord in het AVO III, richt zich specifiek op de veiligheid van kleinere bedrijven door middel van een veiligheidsscan. Daarin dienen - in de optiek van het AVO - minimaal een probleem- en risicoanalyse, al genomen maatregelen, adviezen en beschikbare hulpmiddelen opgenomen te zijn. Hiervoor is een zogenaamd vierstappenplan opgesteld. Eerder onderzoek van Korpel (2006) heeft echter uitgewezen dat niet al deze elementen aanwezig zijn in veiligheidsscans en dat deze scans optimaler kunnen. Een goede scan moet namelijk minimaal de volgende drie doelen vervullen:

- Bijdragen aan de bewustwording van de risico's die een ondernemer loopt;
- Uitnodigen om maatregelen tegen risico's te nemen;
- Doorverwijzingen naar beschikbare hulpmiddelen aanleveren om risico's in het bedrijf tegen te gaan.

Het gebrekkige zicht van kleinere bedrijven op hun eigen bedrijfsveiligheid in combinatie met de te verbeteren veiligheidsscans is een minder wenselijke combinatie. Mede daardoor is dit in het AVO ook onderkend en specifiek benoemd als onderzoeksproject. Deze rapportage is het resultaat van de onderzoeksopdracht die uit dit project is voortgekomen. In het onderzoek worden de volgende hoofdvragen gesteld:

1. Welke veiligheidsscans voor bedrijven zijn er?
2. Wat is de kwaliteit en de bruikbaarheid ervan, gelet op het programma van eisen?
3. Kan in het licht van de vorige vraag de mate waarin de scan leidt tot actie worden betrokken?
4. Kan een bestaande scan of kunnen bestaande scans zodanig worden aangepast dat die voldoet/voldoen aan het stappenplan?
5. Indien de vorige vraag ontkennend wordt beantwoord: moet een nieuwe scan worden ontwikkeld en wat zijn de randvoorwaarden hiervoor?

Methode van onderzoek

Voor het onderzoek zijn verschillende onderzoekshandelingen ingezet. Zo zijn er interviews afgenomen met experts op het gebied van veiligheidsscans, met branchevertegenwoordigers en met ondernemers. Verder is een internetscan uitgevoerd om alle veiligheidsscans in Nederland in het onderzoek te betrekken. Daarbij is deels gebruik gemaakt van de inventarisatie die al door Korpel in 2006 is uitgevoerd. Ook is tijdens de interviews aan branchevertegenwoordigers en experts gevraagd naar de nieuwste ontwikkelingen rond veiligheidsscans. Daarnaast is verzocht om ons nog onbekende veiligheidsscans danwel scans die op internet niet downloadbaar blijken ter beschikking te stellen.

Vervolgens is beoordeeld of de gevonden scans voldoen aan de eisen voor een online veiligheidsscan, dat wil zeggen dat een scan aan de volgende basiseisen dient te voldoen:

- Een scan moet direct, via een online internetverbinding, niet via een bijvoorbeeld downloadbare pdf of een tekstbestand, in te vullen zijn;
- Een scan moet kunnen voorzien in het genereren van de ingevulde antwoorden en het automatisch en direct aanbieden van adviezen op maat;
- Een scan moet automatisch en direct ter beschikking staande hulpmiddelen aanbieden, bijvoorbeeld via doorlink- en downloadfaciliteiten.

De geselecteerde scans zijn in de laatste onderzoeksfase onderworpen aan inhoudelijke, kwalitatieve, technische en invulcriteria. Aan deze criteria is de volgende basisinvulling gegeven:

Criteria	Invulling
Inhoudelijke criteria	Vermogenscriminaliteit Vermogenscriminaliteit met geweld Overlastsituaties Geweld Vernieling
Kwalitatieve criteria	Uitnodigendheid Validiteit (bedoelt de scan/vraag hetgeen dat wordt beoogd?)
Technische criteria	Tijdsduur van invullen Toegankelijkheid scan Gebruiksgemak Modulariteit (is de scan afgestemd op de doelgroep?) Integratiemogelijkheden met andere scans/sites Aanpasbaarheid
Invulcriterium	De mate waarin de scan door de doelgroep wordt ingevuld

De onderzoeksbevindingen

Op basis van het onderzoek valt te constateren dat de volgende vijf veiligheidsscans voldoen aan de basiseisen voor nadere analyse:

- Het Veiligheidsplan Horeca van het Bedrijfschap Horeca & Catering (in samenwerking met Koninklijk Horeca Nederland en Stichting Vakbekwaamheid Horeca), oftewel de *Horecascan*;
- De Veiligheidsscan van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD), oftewel de *HBD-scan*;
- De Veiligheidscheck van de Kamer van Koophandel, oftewel de *KvK-scan*;
- De Veiligheidsscan van Transport en Logistiek Nederland (TLN), oftewel de *TLN-scan*;
- De Port Facility Security Toolkit van Havenbedrijf Rotterdam, oftewel de *Havenscan*.

Als we kijken naar de bruikbaarheid van de scans dan kan geconcludeerd worden dat geen van de scans op dit moment voor alle vijf de sectoren (detailhandel, horeca, zakelijke dienstverlening, bouw en transport) inzetbaar is. In ieder geval drie van de vijf scans (namelijk de Horecascan, de TLN-scan en de Havenscan) zijn dermate specifiek dat een aanpassing ook geen optie is. De scans die betrekkelijk weinig investering vergen, de KvK- en HBD-scan, leveren niet alle gewenste producten uit het vierstappenplan. Als het gaat om het invulcriterium, het bereiken van de doelgroep, dan scoort alleen de Havenscan hoog. De reden hiervoor is dat havenbedrijven door wettelijke bepalingen verplicht zijn de scan in te vullen.

De mate waarin de scans aanzetten tot actie verschilt. De Horeca-, TLN- en Havenscan bieden de ondernemer plannen van aanpak om de bedrijfsvoering veiliger te maken, maar niet bekend is of dit leidt tot concrete actie. De HBD- en KvK-scan bieden adviezen en hulpmiddelen zonder verdere monitoring of er concrete actie wordt ondernomen. Als men te weten wil komen of een scan tot daadwerkelijke actie leidt, dan zal er meer gemonitord dienen te worden. Dit kan via computerfaciliteiten, maar ook via een adviseur ter plekke.

In het onderzoek is gekeken naar de opbrengst van iedere scan in relatie tot de investering (tijd en moeite) die het invullen van de scan kost. De opbrengst is een maat die aangeeft in hoeverre is voorzien in de inhoudelijke, kwalitatieve en technische criteria, los van het invulcriterium. Dit levert het volgende zogenaamde Scansextet op:

Het Scansextet

	Weinig investering	Veel investering
Weinig opbrengst		
Matige opbrengst	KvK-scan HBD-scan	Horecascan
Veel opbrengst		TLN-scan Havenscan

Het Scansextet wijst uit dat de ideaaltypische veiligheidsscan, dit is een scan die weinig investering van de ondernemer vergt en veel opbrengt, nog niet bestaat. De Horeca-, TLN- en Havenscan kosten betrekkelijk veel tijd en inspanning om in te vullen, iets wat voor de gemiddelde ondernemer drempelverhogend werkt. De scans die weinig investering vergen, de KvK- en HBD-scan, leveren niet alle gewenste producten uit het vierstappenplan.

Een belangrijke constatering is dat geen enkele scan gebruik maakt van een probleemanalyse en twee scans van een summiere risicoanalyse. De nadruk in de scans ligt meer op de te treffen maatregelen. Dit is niet conform de vereisten in het vierstappenplan, waar de probleem- en risicoanalyse naast de al genomen maatregelen belangrijk zijn voor adviezen en aangeboden hulpmiddelen. Toch is het kennelijk voor een veiligheidsscan niet nodig om via de probleemanalyse in beeld te krijgen wat de ervaringen met criminaliteit en veiligheid in het verleden zijn geweest. Mogelijk kan een ondernemer dit ondervangen door in een risicoanalyse aan te geven waar de hiaten in het bedrijf liggen.

In het onderzoek wordt toegewerkt naar een eerste opzet van een zogenaamde Basisscan. Dit is een nieuwe, zelfstandig opererende scan die begint met basisvragen over bijvoorbeeld de volgende onderwerpen:

- Sector;
- Branche;
- Bedrijfsgrootte;
- Bezoekende klanten en/of werknemers;
- Front- en/of een backoffice;
- Omgaan met geld/waardevolle goederen/waardevolle middelen;
- Perceptie van de risico's in de onderneming.

Vervolgens wordt een bedrijf automatisch getypeerd en wordt via pop ups aan de ondernemer relevante informatie aangeleverd over de bedreigingen waar dat type bedrijf vaak mee te maken heeft. De volgende stap is, dat de ondernemer gespecificeerde vragen krijgt voorgeschoteld over te nemen maatregelen. Door voor deze methodiek te kiezen, is het mogelijk alle sectoren en daarbinnen alle branches in de Basisscan op te nemen.

Ten slotte resulteert het onderzoek in de volgende adviezen voor zowel de vijf bestaande scans als voor een geheel nieuwe, algemene scan:

Adviezen voor de bestaande scans

- Om de TLN- en Havenscan toegankelijker te maken zou de boomstructuur ook een niveau minder diep kunnen gaan;
- Gebruik maken van aanvinkmogelijkheden binnen de TLN- en Havenscan;
- Mogelijkheid tot tussentijds vragen opslaan in de HBD-scan opnemen;
- Inleiding van de Horecascan verkorten;
- Zeven stellingen van de KvK-scan uitbreiden.

Inhoudelijke adviezen voor een nieuwe veiligheidsscan

- Reduceer de probleem- en risicoanalyse;
- Gebruik de te nemen maatregelen als checklist, analoog aan de TLN- en Havenscan;
- Koppel een bondige scan aan bondige adviezen, bijvoorbeeld door een top-5 van meest urgente adviezen te maken.

Kwalitatieve adviezen voor een nieuwe veiligheidsscan

- Maak een scan vriendelijk door prettige vormgeving en gevoel van controle bij de ondernemer;
- Hou de vraagstelling in de scan duidelijk en simpel.

Technische adviezen voor een nieuwe veiligheidsscan

- Maak een scan modulair en daardoor kort;
- Werk op basis van een modulaire scan ook aan modulaire adviezen;
- Faciliteer de mogelijkheid om per branche het eigen logo te gebruiken op een algemene scan;
- Maak gebruik van pop ups voor informatieverstrekking;
- Zorg ervoor dat invullers bij het bedienen van de scans gemotiveerd blijven door bijvoorbeeld tussentijdse beloningen.

Extra opbrengst van het onderzoek: procesmatige adviezen

Naast de inhoudelijke, kwalitatieve en technische criteria levert het onderzoek ook enkele extra adviezen op. Deze hebben betrekking op de procesmatige gang van zaken rond het opstellen en inzetten van een veiligheidsscan. Het opzetten van een veiligheidsscan is, zo blijkt ook uit dit onderzoek, namelijk niet alleen een kwestie van de constructie en het plaatsen van de scan op internet. Ook kwesties zoals onderhoud van de scan, monitoring van de scangegevens, eigendomsrechten, financiering en marketing zijn aspecten waarmee rekening gehouden moet worden.

- Stel een algemene instantie verantwoordelijk voor het beheer/updates van de scan;
- Monitor alleen als een beheerder snel informatie kan leveren;
- Stel een plan op om de veiligheidsscan in de markt te zetten;
- Faciliteer in een nieuwe scan de mogelijkheid om gebruik te maken van een adviseur ter plekke.

I Inleiding

1.1 Achtergrond

Het bedrijfsleven en de overheid hebben zich een veilige maatschappij ten doel gesteld. Mede daarom is in 2004 het Actieplan Veilig Ondernemen (AVO) ontstaan. De doelstelling van het AVO is een vermindering van criminaliteit in het bedrijfsleven. Het AVO heeft verschillende projecten om dit te bewerkstelligen. Het inmiddels derde actieplan (AVO III) schetst na deel één en twee een positief beeld van de publiek-private aanpak van veilig ondernemen in de afgelopen jaren. 'Tussen 2004 en 2006 daalde de criminaliteit waar het bedrijfsleven slachtoffer van werd dan ook met circa 10 procent' (Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing, 2007). Dit resultaat wordt echter direct genuanceerd, omdat 'vooral diegenen die het slachtoffer werden van een overval of van lichamelijk geweld weinig troost zullen ontleenen aan gunstige statistieken en succesvol afgeronde projecten'.

Voor het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC), waarin de AVO-partners zijn vertegenwoordigd, vormt preventie in het midden- en kleinbedrijf een belangrijk speerpunt binnen de aanpak. Uit de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2006 blijkt dat een minderheid van de bedrijven advies inwint over criminaliteitspreventie; vaak gaat het om hooguit een vijfde van de bedrijven (De Gier, 2007).¹ Voor het daaropvolgende jaar maakt de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2007 melding van een daling van het aandeel bedrijven dat preventieadvies vraagt.² Overigens winnen bedrijven die het meest getroffen worden door criminaliteit vaker advies in dan gemiddeld. Het gaat dan om ruim twee keer zoveel bedrijven, waarbij met name advies over elektronische preventie en het voorkomen van diefstal door derden centraal staat (TNS-Nipo, 2008).

Vanuit het AVO wordt opgemerkt dat juist het midden- en kleinbedrijf relatief gezien minder stappen onderneemt wat criminaliteitspreventie betreft. Ondanks een algehele afname in slachtofferschap constateert het NPC dat kleinere bedrijven toch vaker slachtoffer worden dan grote, omdat grote bedrijven en ketens vaak beter zijn beveiligd. Kleinere bedrijven zouden vaker slachtoffer worden omdat zij zich minder goed kunnen wapenen tegen criminaliteit en de schadelijke effecten ervan. Vooral de ontbrekende tijd, kennis, deskundigheid, menskracht en geldmiddelen speelt hen parten (NPC, 2007). Hetzelfde fenomeen is eerder eveneens in twee andere onderzoeken geconstateerd: in 2006 voor de vrachtwagensector (Kuppens et al.,

1. De detailhandel loopt hierin voorop. Van de bedrijven in de detailhandel heeft 22 procent in 2006 preventieadvies ingewonnen. Dit is een daling ten opzichte van 2004 (25 procent) en 2005 (24 procent).

2. Het gaat dan met name om bedrijven in de detailhandel, horeca en zakelijke dienstverlening. In de bouw en het transport is dit gelijk gebleven.

2006) en in 2007 als het gaat om afpersing van het bedrijfsleven (Van Leiden et al., 2007).

Eén van de doelen van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC) is de criminaliteit in de kleinere bedrijven te bestrijden, mede door middel van negen nieuwe projecten in het AVO III.³ Eén van die projecten is project nummer negentien, de veiligheid van kleinere bedrijven.⁴ Daarvoor is een stappenplan voor ondernemers ontwikkeld, waarin een individuele veiligheidsscan de basis vormt:

- **Stap 1:** aan de hand van een individuele veiligheidsscan identificeert de ondernemer mogelijke problemen en risico's in het bedrijf en de bedrijfsomgeving (*Probleemanalyse*).
- **Stap 2:** de veiligheidsscan inventariseert vervolgens de maatregelen die de ondernemer al getroffen heeft (*Inventarisatie al genomen maatregelen*).
- **Stap 3:** op basis van de problemen en al genomen maatregelen ontstaat direct een beeld van de zwakke plekken en de noodzaak voor aanpassingen (*Risicoanalyse*) en volgt een advies over wat de ondernemer kan doen om preventie te optimaliseren (*Advies over maatregelen*).
- **Stap 4:** de ondernemer weet nu welke aanvullende maatregelen hij kan nemen ter versterking van de preventie. Maar dan is veelal de vraag van de ondernemer hoe hij dat moet doen. Voor de kleinere ondernemer is ondersteuning en advies daarbij onontbeerlijk. Aan het overzicht van maatregelen die de ondernemer kan nemen, zal daarom een overzicht van beschikbare hulpmiddelen (producten en diensten op het gebied van preventiemaatregelen) worden gekoppeld (*Overzicht van beschikbare hulpmiddelen*).

Feitelijk gezien, bevat het vierstappenplan vijf producten die bij voorkeur in een veiligheidsscan opgenomen dienen te zijn. Een stappenplan kan daarmee dus als minimumeis voor een goede veiligheidsscan gelden: indien deze stappen (lees: producten) niet in een scan zijn opgenomen, volstaat deze niet. Een veiligheidsscan, en daarmee het stappenplan, heeft een preventief karakter en vormt een onderdeel van meerdere preventieve acties die door het NPC geïnitieerd worden.⁵

Veiligheidsscans hebben een drieledig doel: via veiligheidsscans wordt ten eerste getracht ondernemers bewust te laten worden van de risico's die ze in hun bedrijf lopen. Vervolgens dient een veiligheidsscan aan te zetten tot het nemen van

3. Onder kleinere bedrijven worden in dit onderzoek de bedrijven van vijftig of minder werknemers verstaan.

4. De eerste vijftien projecten vormen onderdeel van AVO I en II. AVO III behelst daarom de projecten 16 tot en met 24.

5. Een ander voorbeeld hiervan is het uitvoeren van een onderzoek naar de noodzaak van aanvullende preventieve hulpmiddelen.

maatregelen tegen de risico's. Ten derde faciliteert een veiligheidsscan bij voorkeur het doorverwijzen naar beschikbare hulpmiddelen via doorklikmogelijkheden.

1.2 Inventarisatie en toetsing van veiligheidsscans in het verleden

In 2006 heeft Korpel een inventarisatie van de op dat moment bekende veiligheidsscans uitgevoerd. Dit levert een twintigtal (inter)nationale veiligheidsscans op. Korpel ziet als groot voordeel van de veiligheidsscans dat dit middel grote betrokkenheid bij bedrijven teweegbrengt: 'het bedrijf zelf is en blijft verantwoordelijk en de scan betreft ook alleen de situatie van het bedrijf zelf' (Korpel, 2006). Meer in een breder kader beschouwd, kunnen veiligheidsscans ook een rol spelen bij gezamenlijke bedrijfsveiligheidsactiviteiten, zoals het Keurmerk Veilig Ondernemen. Van de ruim twintig door Korpel gevonden veiligheidsscans wordt het merendeel te licht bevonden vanwege de volgende redenen:⁶

- Er zijn betere alternatieven: de niet-geselecteerde scans vertonen grote overeenkomsten met de wel geselecteerde of zijn daarop gebaseerd;
- In de veiligheidsscan ontbreekt een of meerdere onderdelen uit het stappenplan;
- De scan mist het geëigende doel, namelijk dat van inzicht geven in sociale veiligheid en criminaliteit.

In het onderzoek van Korpel resteren drie veiligheidsscans die aan een nadere kwaliteitsanalyse worden onderworpen:⁷ de Veiligheidsscan van het HBD, het modelveiligheidsplan van Koninklijke Horeca Nederland en de Vragenlijst nulmeting KVO. Volgens Korpel is de kwaliteit van de instrumenten 'nog ver verwijderd' van het doel dat het AVO en het CCV zich hebben gesteld. Kennelijk dient er nog het nodige aan de veiligheidsscans aangepast te worden voordat er sprake is van een goed bruikbare veiligheidsscan. Korpel (2006) adviseert daarom te komen tot een 'aantrekkelijke, eenvoudig bruikbare en toch gedegen scan, gericht op één bedrijf of vestiging, waarmee de ondernemer of manager zelfstandig de voornaamste veiligheidsproblemen kan vaststellen en de aanpak, voorzieningen en maatregelen in kaart kan brengen'. Hij stelt daarvoor een getrapte benadering voor:

- 'Triggers' aanbrengen: via bijvoorbeeld briefkaarten, bijeenkomsten en berichten in de media die de bewustwording rond veiligheid vergroten en een stimulans vormen om de scan in te vullen;
- Een goede doe-het-zelf-scan ontwerpen, via een basisscan met modules per branche;
- Vakkundig advies op locatie.

6. Als één van de redenen voorkomt, is dit voor Korpel (2006) voldoende om de Veiligheidsscan niet nader te analyseren. Het betreft redenen die niet voor iedere individuele scan gelden.

7. Dit gebeurt aan de hand van de Instrumentenbarometer van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

1.3 De onderzoeksvragen

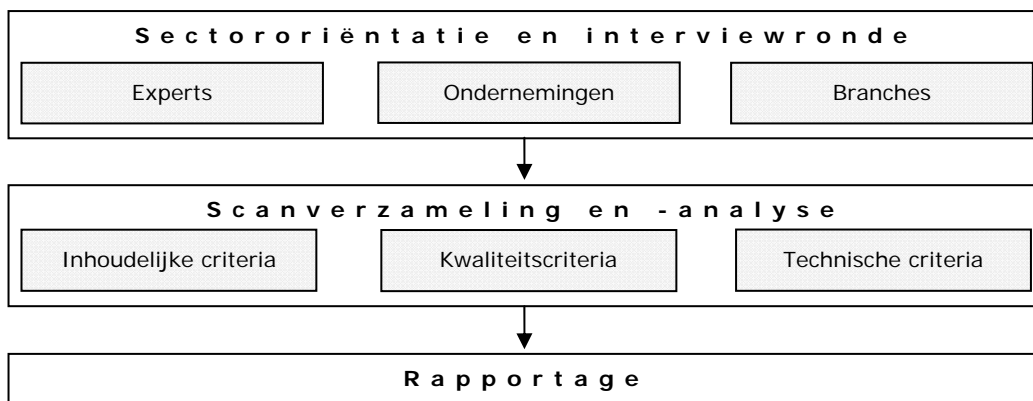
Uit de voorgaande twee paragrafen komt het beeld van een dubbele tekortkoming naar boven: enerzijds hebben de kleinere bedrijven vaak een gebrekkig inzicht in de eigen bedrijfsveiligheid en anderzijds schiet de kwaliteit en de bruikbaarheid van de veiligheidsscans tekort. Vanuit het AVO III bestaat mede daarom de wens om extra aandacht aan dit hiaat te schenken, uitmondend in dit onderzoek. Meer specifiek wordt via onderhavig onderzoek ten doel gesteld om de veiligheidsscans te beoordelen op de potentie om branche- danwel sectoroverschrijdend te fungeren. Het onderzoek richt zich op de volgende hoofdvragen:

1. Welke veiligheidsscans voor bedrijven zijn er?
2. Wat is de kwaliteit en de bruikbaarheid ervan, gelet op het programma van eisen?
3. Kan in het licht van de vorige vraag de mate waarin de scan leidt tot actie worden betrokken?
4. Kan een bestaande scan of kunnen bestaande scans zodanig worden aangepast dat die voldoet/voldoen aan het stappenplan?
5. Indien de vorige vraag ontkennend wordt beantwoord: moet een nieuwe scan worden ontwikkeld en wat zijn de randvoorwaarden hiervoor?

1.4 Onderzoeksdesign

Om tot het beantwoorden van de onderzoeksvragen te komen, gaan we in dit onderzoek uit van een traject dat toewerkt naar suggesties voor het minimaal optimaliseren van een of meerdere bestaande veiligheidsscans voor kleine bedrijven. Daarin dient de optie van een algehele scan voor alle vijf de sectoren ook meegenomen te worden. Het hiernavolgende onderzoeksdesign lichten we afzonderlijk toe.

Figuur 1.1: stroomschema onderzoeksdesign



Sectororiëntatie en interviewronde: de Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven (De Gier, 2007) onderscheidt vijf sectoren, te weten de bouw, detailhandel, horeca, transport en zakelijke dienstverlening. Voor het onderzoek is aan enkele ondernemingen in sectoren die al werken met een veiligheidsscan gevraagd naar het gebruik hiervan.⁸ Welke ervaring hebben bedrijven bijvoorbeeld met het invullen van de veiligheidsscans, hebben ze iets aan de adviezen en worden er daaropvolgend ook maatregelen getroffen? Daarbij realiseren we ons dat elke sector, naast de algemene veiligheidsthema's, te maken heeft met sectorspecifieke wensen en eisen.

Ook hebben we branchevertegenwoordigers en experts⁹ gevraagd naar onder andere de inhoud en het ontstaan van de veiligheidsscans van de desbetreffende sector. Het benaderen van de branches heeft een tweeledig doel. Naast de inhoudelijke informatie die uit de interviews naar voren komt, is door de vertegenwoordigers ook materiaal aangeleverd om een totaalbeeld van alle veiligheidsscans te krijgen.

Scanverzameling en -analyse: in deze onderzoeksfase is in eerste instantie gekeken naar de ontwikkelingen die zich sinds het onderzoek van Korpel (2006) op het gebied van veiligheidsscans hebben voorgedaan. Dit is primair aan de hand van een uitgebreide internetinventarisatie en secundair gebaseerd op datgene dat via de sectororiëntatie en de interviewronde naar voren is gekomen. De volgende vragen waren hierbij richtinggevend:

1. Welke nieuwe veiligheidsscans zijn er sinds 2006 ontwikkeld en hoe zien deze er uit?
2. Welke aanpassingen zijn er op de reeds bestaande veiligheidsscans doorgevoerd en waarom?

Vervolgens is het verzamelde materiaal aan een nadere analyse onderworpen. Hiervoor zijn inhoudelijke, technische en kwaliteitscriteria geformuleerd. Hoewel op deze criteria in hoofdstuk 2 dieper wordt ingegaan, volgt kort een beschrijving van deze criteria. Bij de inhoudelijke criteria gaat het om de vraag in hoeverre een veiligheidsscan voldoet aan de vereisten vanuit het vierstappenplan. Bij kwaliteitscriteria gaat het om overwegingen zoals toegankelijkheid en leesbaarheid van de scan. Ten slotte gaat het bij de technische criteria om de afstemming tussen de vragen over de veiligheidsthema's en de manier waarop deze door middel van de software worden aangeboden.

8. In het verloop van het onderzoek zal blijken dat de bouwsector nog niet werkt met een veiligheidsscan. Vandaar dat bedrijven in deze sector niet zijn bevroegd.

9. Zie voor een overzicht aan branchevertegenwoordigers en experts bijlage 1.

1.5 Onderzoeksafbakening

Omwille van het overzicht en de duidelijkheid is het van belang het onderzoek in te kaderen. Hiervoor zijn verschillende aspecten relevant. Deze zullen achtereenvolgens beschreven worden.

Alleen online veiligheidsscans

In dit onderzoek richten we ons op veiligheidsscans in de strikte zin van het woord of, zoals Korpel (2006) het kwalificeert: een 'doe-het-zelf-instrument'. Wat hij voorop stelt, is dat een scan zich op een individueel bedrijf richt, problemen en risico's in kaart brengt, aangeeft waar de zwakke plekken zitten en adviezen gericht op die zwakke plekken aandraagt. In onze optiek voldoen alleen online veiligheidsscans aan al deze eisen. Vandaar dat deze het uitgangspunt van dit onderzoek vormen. In dergelijke online scans wordt rekening gehouden met het volgende:

- De mogelijkheid om een scan direct via een online internetverbinding, niet via een bijvoorbeeld downloadbare pdf of een tekstbestand, in te vullen;
- Het voorzien in het genereren van de ingevulde antwoorden en het automatisch en direct aanbieden van adviezen op maat;
- Het automatisch en direct aanbieden van ter beschikking staande hulpmiddelen, bijvoorbeeld via doorlink- en downloadfaciliteiten.

Geen 'advies aan huis'

Uit het voorgaande valt te herleiden dat het in dit onderzoek om scans handelt die door een bedrijf zelf uitgevoerd worden, dus niet om advisering door externen die dat desgevraagd voor het bedrijf doen. Dit betekent ook dat veiligheidsscans waarin wordt gewerkt met adviseurs die op locatie een veiligheidsscan uitvoeren geen onderdeel van dit onderzoek vormen.¹⁰

De bedrijfsgrootte

De scans in het onderzoek richten zich op de kleinere bedrijven tot vijftig werknemers. Binnen deze reikwijdte aan werknemers bestaan sterke verschillen in bedrijfsvoering. Een eenmansbedrijf aan het ene uiterste vertoont namelijk grote verschillen met een bedrijf dat zich aan het andere uiterste bevindt, namelijk die met vijftig werknemers. En ook een bedrijf met vijftig werknemers is een relatief begrip, aangezien dergelijke

10. Niettemin willen wij in dit kader toch melding maken van een pilotproject dat sinds begin 2009 in opdracht van het ministerie van Economische Zaken loopt. Dit project voorziet in een veiligheidsscan met een adviseur ter plekke. De drie pilotprojecten worden in naam van Mitex (textielbranche), het Keurmerk Veilig Ondernemen en drie gemeenten uitgevoerd. Voor de veiligheidsadviseur is een verkorte inventarisatielijst ontwikkeld die als leidraad geldt voor de scan ter plekke. Het is daarbij de bedoeling dat de adviseur samen met de ondernemer naar zwakke plekken van het bedrijf kijkt.

bedrijven uit bijvoorbeeld vijf filialen met ieder tien werknemers kunnen bestaan; in dergelijke gevallen hangt de grootte van een bedrijf ook af van het verschil dat er in functieniveaus bestaat.

Deze verschillen kunnen vervolgens ook tot uiting komen in de mate waarin er in de bedrijfsvoering aandacht bestaat voor criminaliteitsreductie, en - als onderdeel daarvan - voor veiligheidsscans. Vandaar dat in dit onderzoek ook gekeken wordt in hoeverre in de veiligheidsscans rekening is gehouden met een verdere onderverdeling in bedrijfsgrootte, oftewel in hoeverre een scan modulair is opgezet.¹¹

Geen vergelijkende analyse

In dit onderzoek gaat het om een intrinsieke analyse van veiligheidsscans. Daarmee wordt bedoeld dat er geen vergelijkende analyse tussen de scans plaatsvindt en er geen oordeel wordt gegeven over welke scan beter zou zijn dan andere scans. Sowieso is een dergelijke vergelijking niet te maken omdat in de analyse geen gebruik wordt gemaakt van het wegen van al dan niet aanwezige aspecten in een scan. Daardoor is het ook niet opportuun om bijvoorbeeld het ontbreken van een aspect X in scan A zwaarder te laten wegen dan het ontbreken van aspect Y in scan B.

De ondernemer zelf als grens aan de betrouwbaarheid van de veiligheidsscan

Het is belangrijk om te realiseren dat een veiligheidsscan pseudoveiligheid levert. Als een ondernemer invult dat hij geen problemen ondervindt, geen risico's ziet en allerhande maatregelen heeft getroffen, dan is het onmogelijk om enig advies en/of hulpmiddel aangeleverd te krijgen. Sterker nog: een scan zou hypothetisch zelfs zo ingericht kunnen worden dat een ondernemer via de computer bedankt wordt voor het invullen, of de gegeven antwoorden nu op waarheid berusten of niet. Aan deze ommissie is weinig te doen; grotendeels is dit een artefact waarmee zelfscans te maken hebben.

1.6 Leeswijzer

In *hoofdstuk 2* bespreken we de aangelegde criteria voor het beoordelen van de veiligheidsscans. Het gaat achtereenvolgens om inhoudelijke, kwaliteits- en technische criteria en het invulcriterium. *Hoofdstuk 3* gaat in op de beoordeling van de veiligheidsscans zelf. *Hoofdstuk 4* geeft de mening van experts, branchevertegenwoordigers en enkele ondernemers weer. Vervolgens sluiten we in *hoofdstuk 5* af met conclusies en adviezen voor de meest optimale veiligheidsscan. Daarbij hebben we ook aandacht voor de randvoorwaarden die noodzakelijk zijn om te voldoen aan een inhoudelijk, kwalitatief en technisch optimale veiligheidsscan.

11. In hoofdstuk 2 zal worden toegelicht dat naast de bedrijfsgrootte nog enkele factoren bepalend zijn voor de modulariteit.

2 De analysecriteria

In dit hoofdstuk lichten we toe langs welke meetlatten we de veiligheidsscans leggen. Zoals we eerder aangaven, gaat het om inhoudelijke, kwaliteits- en technische criteria, maar ook om de vraag of een scan wel door de doelgroep wordt ingevuld (het invulcriterium). Op ieder van deze criteria gaan we in achtereenvolgende paragrafen dieper in.

2.1 De inhoudelijke criteria

In het vierstappenplan nemen probleem- en risicoanalyse, adviezen, getroffen maatregelen en aangeboden hulpmiddelen een belangrijke plaats in. Om de inhoudelijke volledigheid van een veiligheidsscan te beoordelen, kijken we daarom naar de mate waarin de scan voorziet in het navragen van verschillende onderwerpen voor deze vijf producten. Ons standpunt is, dat wanneer deze onderwerpen in een veiligheidsscan aan de orde komen, er sprake is van een inhoudelijk volledige veiligheidsscan.

De criminaliteits- en (on)veiligheidsthema's die de veiligheidsscans bevatten, hebben betrekking op de (on)veiligheid die voortvloeit als direct gevolg van het produceren van een product of het leveren van een dienst. In de bouwsector gaat het bijvoorbeeld om criminaliteits- en veiligheidsaspecten tijdens de bouw, zoals het stelen van goederen. Maar wanneer het gebouwde eenmaal voltooid is, gelden andere eisen, zoals de Veiligheids Effect Rapportage en bouwtechnische keuringseisen. Voor andere branches zullen andere thema's meer op de voorgrond staan; de invulling van wat relevante criminaliteits- en (on)veiligheidsthema's zijn, hangt dus veelal af van de branche. En zelfs binnen een branche kan het belang van thema's verschillen. Zo zal een slager het gevaar van ontvoering minder relevant vinden dan een juwelier.

De veiligheidsaspecten die aan bod komen in de scans die wij onderzoeken, handelen niet over de fysieke veiligheid zoals het voorkomen van ongelukken door rampen, brand, en milieu- of arbotechnische veiligheidseisen. Toch is het ontstaan van brand een interessante casus: hoewel het geen veiligheidsthema is in de zin van brandveiligheid in een onderneming, is het wel degelijk een item wanneer het gaat om brandstichting. Bij brandstichting gaat het immers om een opzettelijke (criminele) handeling.

We delen de criminaliteits- en (on)veiligheidsthema's op een hoog geaggregeerd niveau in. Dit voorkomt dat er een te gedetailleerde onderverdeling wordt gemaakt die altijd weer kan worden aangevuld met nieuwe aspecten.¹²

12. Een nauwkeurige detaillering is wel degelijk relevant, maar pas bij het eventueel opstellen van een algemene scan voor alle sectoren en daarbinnen alle branches. Al naar gelang een

De onderwerpen zijn als volgt thematisch onderverdeeld:

Tabel 2.1: inhoudseisen veiligheidsscan

Thema's	Deelaspecten
<i>Vermogen</i>	
Intern (door werknemers)	Diefstal van geld ¹³ Diefstal van goederen Diefstal van informatie
Extern (door derden)	Diefstal van geld Diefstal van goederen Diefstal van informatie
<i>Vermogen met geweld</i>	Inbraak Overval Plundering Ramkraak Gijzeling Afpersing
<i>Overlastsituaties</i>	Overlastsituaties
<i>Geweld</i>	Bedreiging Discriminatie Seksuele intimidatie
<i>Vernieling</i>	Brandstichting Vandalisme

Deze onderverdeling zal in de analyse worden gebruikt voor een inventarisatie van de probleem- en risicoanalyse. Het gaat dan om de vraag of beide producten uit het vierstappenplan voorzien in alle thema's en daaraan gekoppelde aspecten. Daarnaast zal de aanwezigheid van de adviezen, de getroffen maatregelen en de beschikbare hulpmiddelen geanalyseerd worden aan de hand van de volgende driedeling:

- Organisatorisch;
- Bouwkundig;
- Elektronisch.¹⁴

branche hierom vraagt, kan een nauwkeurige onderverdeling van criminele handelingen gemaakt worden.

13. Hiermee wordt zowel elektronisch betalingsverkeer als contant geld bedoeld.

14. Deze driedeling wordt ook wel OBE-maatregelen genoemd. Een van de geraadpleegde experts heeft een voorkeur voor een indeling naar 'de kwaliteit van het personeel', de 'kwantiteit van het bedrijfsbeheer' en 'specifieke omstandigheden', omdat OBE-maatregelen een te technische benadering zouden zijn. Aangezien we dit onderscheid slechts ter analyse gebruiken, volhardden we desondanks in de OBE-indeling.

Bij deze driedeling gaat het om een complementaire, zichzelf zo min mogelijk overlappende onderverdeling die de scope aan maatregelen en hulpmiddelen zo volledig mogelijk probeert te omvatten.¹⁵ Samenvattend geeft figuur 2.1 de verschillen in inhoudelijk analyseniveau nogmaals weer:

Figuur 2.1: niveaus van inhoudelijke analyse

	Op thema- en aspectenniveau	Op OBE-niveau
Probleemanalyse		
Risicoanalyse		
Getroffen maatregelen		
Adviezen		
Beschikbare hulpmiddelen		

In analysehoofdstuk 3 gaan we na of de scans voor de vijf producten uit het vierstappenmodel voorzien in deze niveaus.

2.2 De kwaliteitscriteria

Wanneer het gaat om de kwaliteit van de veiligheidsscans zijn de volgende twee zaken relevant: de mate waarin een scan uitnodigt tot invullen en de validiteit van een scan. Korpel (2006) beschouwt de inhoud van een scan als onderdeel van de kwaliteit. In onderhavig onderzoek wordt dit van elkaar losgekoppeld, omdat we de inhoud beschouwen als de mate waarin is voorzien in de vijf onderdelen van het vierstappenplan. Dit is ook analoog aan de zienswijze van Korpel, omdat hij onder de inhoud de probleembeschrijving, de aanpak en de onderbouwing verstaat.¹⁶

15. Een voorbeeld van een maatregel welke een ondernemer kan treffen op organisatorisch vlak om interne criminaliteit tegen te gaan, is het aanvragen van een Verklaring Omtrent Gedrag van zijn werknemers. Een voorbeeld van een bouwkundige maatregel die de ondernemer kan treffen om interne criminaliteit tegen te gaan is dat hij ervoor zorgt dat zijn personeel niet een onbeperkte toegang heeft tot alle ruimtes in het bedrijf. Gedacht kan worden aan een aparte ruimte met een kluis die niet door alle werknemers te openen is. Een voorbeeld van een elektronische maatregel die een ondernemer kan treffen tegen interne criminaliteit is het gebruik van elektronische pasjes om de toegang tot bepaalde ruimtes voor zijn medewerkers te beperken.

16. Daarnaast verstaat Korpel onder inhoudelijke aspecten ook het doel en de doelgroep van de scan. Deze twee aspecten zien wij in dit onderzoek als vaststaande gegevens omdat een veiligheidsscan anders nooit geselecteerd had kunnen worden voor dit onderzoek.

Uitnodigendheid

Het begin van een veiligheidsscan dient een ondernemer te stimuleren om de scan zelf in te vullen. Hierbij kan gedacht worden aan verschillende tactieken, bijvoorbeeld attentering via een e-mail of een pop up als de ondernemer een branchesite bezoekt. Tevens valt hieronder of een veiligheidsscan de aandacht van de gebruiker lang genoeg vasthoudt om de gehele scan in te vullen.

Validiteit

De validiteit zegt iets over de inhoud van de vragen van de veiligheidsscan; wordt er in de veiligheidsscan gemeten wat er ook wordt beoogd te meten? Dekt de scan alle onderdelen van het concept 'veiligheid' die voor de sector van belang zijn? Wanneer de scan vraagt naar de risico's van bijvoorbeeld externe vermogenscriminaliteit, zijn de items om dit te meten dan een juiste afspiegeling van dit fenomeen? Of wordt er misschien met de vragen bijvoorbeeld ongewild interne vermogenscriminaliteit gemeten? Dit zijn twee aparte veiligheidsthema's en dienen om deze reden ook apart bevraagd te worden; ze moeten daadwerkelijk dit concept meten. Voorwaarden voor valide vragen in een veiligheidsscan zijn:

- Vragen dienen eenduidig interpreteerbaar en niet dubbelzinnig te zijn;
- Vragen mogen niet suggestief zijn. Dit is het geval wanneer in de vraagstelling het gewenste antwoord al doorklinkt;
- Vragen mogen geen intrinsieke doublures bevatten. Dit is het geval wanneer er meerdere vragen binnen één vraag gesteld worden, bijvoorbeeld de volgende vraag: 'Heeft u maatregelen getroffen tegen winkeldiefstal en heeft u hiertegen al een plan van aanpak?'

De twee kwaliteitscriteria zullen op alle onderdelen van een veiligheidsscan gelegd worden. Vervolgens geven we een kwalitatief totaaloordeel.

2.3 De technische criteria

Omdat het internetscans betreft, is het tevens van belang om te letten op enkele computergelateerde aspecten. Daaronder vallen enerzijds enkele puur technische criteria, zoals het tussentijds opslaan of de noodzaak van een inlogcode. Anderzijds gaat het ook om essentiële onderdelen van het vierstappenplan, zoals het (tussentijds) geven van advies of relevante informatie. In totaal gaat het om de volgende zes uitgewerkte subcriteria:

Tabel 2.2: technische criteria

Subcriteria	Deelaspecten
1. Tijdsduur van invullen	a. Hoeveel minuten zijn nodig om de scan in te vullen? b. Worden ingevulde gegevens tussen sessies bewaard?
2. Toegankelijkheid scan	a. Duidelijk introscherm b. Vindbaarheid scan c. Geen inlognaam/-code nodig?
3. Gebruiksgemak	a. Feedback tijdens het invullen b. Beloning in de vorm van (tussentijds) advies c. Gemak bij invullen (voor ieder duidelijke bediening) d. Afhandeling van fouten in de bediening f. Scancontrole (terugbladeren/antwoorden aanpassen) g. Gebruik van 'niet van toepassing'-faciliteit;
4. Modulariteit (de mate waarin de scan is afgestemd op de doelgroep)	a. Sectorspecifiek b. Branchespecifiek c. Bedrijfs grootte d. Per risico/probleem
5. Integratiemogelijkheden	a. Verwijzing naar andere info b. Verwijzing naar andere scans c. Scan te linken aan andere scans d. Het integreren in een site (onderdeel van websitepagina)
6. Aanpasbaarheid	a. Zijn vragen aan te passen? b. Zijn vragen toe te voegen? c. Is een nieuwe sector/branche toe te voegen? d. Zijn verwijzingen aan te passen?

Enkele opmerkingen zijn bij deze technische criteria van belang. Zo beoordelen we de mogelijkheid tot terugbladeren/antwoorden aanpassen (deelaspect 3f) als positief, omdat dit de nauwkeurigheid van de uitgevoerde scan ten goede komt. Verder wordt een scan, door gebruik te maken van een 'niet van toepassing'-faciliteit (deelaspect 3g), aanzienlijk bekort; vragen die voor een ondernemer niet aan de orde zijn, kunnen namelijk worden overgeslagen. Hierin zit wel het gevaar dat er te veel vragen uitvallen als een ondernemer abusievelijk aanneemt niet te maken te hebben met bepaalde problemen of risico's. Daarom is het ten eerste van belang dat vragen duidelijk gesteld worden en ten tweede van belang dat er later in de scan nog een mogelijkheid bestaat om terug te komen op een probleem/risico dat toch onderkend wordt. Indien een scan hier rekening mee houdt, achten we deze scan op dit punt van het hoogste niveau. Ten slotte is het hoofdcriterium modulariteit ook een kwaliteitscriterium, onder de noemer 'bruikbaarheid'. Dit is bewust gedaan, omdat de mate waarin een scan afstemt op de doelgroep over een zowel kwalitatieve als technische component beschikt.

2.4 Het invulcriterium

Bij dit criterium gaat het om de centrale vraag in hoeverre de beoogde doelgroep van de scan bereikt wordt. Dit criterium is enigszins een buitenstaander in vergelijking met de overige drie criteria. Impliciet kan dit criterium namelijk informatie geven over de effectiviteit van een scan, maar dit kan van veel achtergrondfactoren afhangen. Zo is het de vraag in hoeverre er budget, tijd en personele inzet is vrijgemaakt om bekendheid aan de scan te geven. Bovendien komt het voor dat sommige scans een obligater karakter hebben dan andere, bijvoorbeeld vanwege een (wettelijke) verplichting deze in te vullen.

2.5 De criteria en het vierstappenplan: werken naar een eindoordeel

Uiteindelijk gaat het in dit onderzoek om het geven van een oordeel over de scans op alle gebieden van het vierstappenplan. We relateren dit plan aan drie van de vier aangelegde criteria; het invulcriterium laten we vanwege in paragraaf 2.4 genoemde achtergrondfactoren achterwege.

In zoverre een scan voorziet in de vier stappen, op basis van de drie door ons benoemde criteria, kan dat beschouwd worden als de opbrengst van de scan. Het gaat dus om een totaaloordeel op basis van zowel de inhoudelijke, de technische als de kwalitatieve criteria. Uit de drie analyses afzonderlijk komt een oordeel, gebaseerd op de vraag: is voor deze scan de inhoud/techniek/kwaliteit voldoende?

Alleen als dat voor alle drie de criteria een positief antwoord oplevert, definiëren we dit als 'veel opbrengst'. Omdat we geen wegingsfactor aan de drie criteria hangen (we stellen in dit onderzoek bijvoorbeeld niet dat inhoud belangrijker is dan kwaliteit), betekent een negatief antwoord op de vraag voor twee criteria dat we concluderen richting 'weinig opbrengst'. Wanneer twee criteria een positief antwoord opleveren, concluderen we richting 'matige opbrengst'.

Daartegenover staat de investering die een ondernemer zich hiervoor moet getroosten. Dit zal voornamelijk een investering in tijd en (intellectuele) moeite zijn; een investering in geld gaat, buiten het in bezit hebben van een computer- en internetfaciliteit om een veiligheidsscan in te vullen, voor dit onderzoek minder op. Dit levert het volgende model op:

Figuur 2.2: het Scansextet

	Weinig investering	Veel investering
Weinig opbrengst	I	II
Matige opbrengst	III	IV
Veel opbrengst	V	VI

In dit zogenaamde Scansextet worden de zes mogelijkheden gevisualiseerd waarbinnen veiligheidsscans zich kunnen bevinden. De slechtst denkbare optie is kwadrant II, waarbij het gaat om scans die van een ondernemer veel investering vragen en die weinig opbrengen. Indien het eindoordeel is dat veiligheidsscans zich binnen de kwadranten III of IV bevinden, is ofwel de investering ofwel de opbrengst van de scan niet optimaal. Het ideaaltype veiligheidsscan bevindt zich volgens onze methodiek binnen kwadrant V. Dit is de scan die een ondernemer niet veel 'kost', maar hem of haar veel opbrengt als het gaat om de veiligheid en criminaliteitsreductie in de onderneming.

3 De scananalyse

De kern van het onderzoek ligt in dit hoofdstuk, waarin de inhoudelijke, kwalitatieve en technische analyse wordt uitgevoerd. Deze analyses monden uit in een eindoordeel over de veiligheidsscans in het Scansextet, waarin de investering in een scan wordt gerelateerd aan de opbrengst ervan. Voordat dit alles beschreven wordt, volgt eerst een korte beschrijving van de weg naar de selectie van de vijf veiligheidsscans en een korte beschrijving ervan.

3.1 De selectie van vijf veiligheidsscans

Zoals al in hoofdstuk 1 is aangegeven, hanteren we een strikte selectie van wat onder een veiligheidsscan verstaan wordt. Veel scans zijn weliswaar via internet te vinden en te downloaden, maar niet daarop in te vullen.¹⁷ De niet-online veiligheidsscans vallen daarmee eigenlijk al op twee punten af: technisch komen ze niet door de vereisten en inhoudelijk schorten er in ieder geval twee zaken aan, namelijk het ontbreken van adviezen en aangeboden hulpmiddelen. Dit laatste staat bovendien los van de vraag of aan de overige inhoudelijke criteria voldaan wordt. Buiten deze criteria gaat het eveneens om de technische eisen (bijvoorbeeld modulariteit) waaraan dergelijke scans niet kunnen voldoen.

Een ander aspect is de ontwikkelfase waarin sommige scans verkeren. Zo is de bouwsector bezig met een veiligheidsscan die eind 2009 zal worden opgeleverd. Deze veiligheidsscan wordt een hulpmiddel dat kan worden toegepast om de risico's bij het inrichten van een bouwplaats te inventariseren.¹⁸ Dit onderzoek richt zich daarom op de scans die dit alles in meer of mindere mate wel hebben. Het gaat dan om de volgende veiligheidsscans:

- Het Veiligheidsplan Horeca van het Bedrijfschap Horeca & Catering (in samenwerking met Koninklijk Horeca Nederland en Stichting Vakbekwaamheid Horeca), hierna te noemen: *Horecascan*;
- De Veiligheidsscan van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD), oftewel *HBD-scan*;
- De Veiligheidscheck van de Kamer van Koophandel, oftewel *KvK-scan*;
- De veiligheidsscan van Transport en Logistiek Nederland (TLN), oftewel *TLN-scan*;
- De Port Facility Security Toolkit van Havenbedrijf Rotterdam, oftewel *Havenscan*.

17. Zie bijlage 2 voor een overzicht van de gevonden scans.

18. De veiligheidsscan voorziet in twee zaken: een risico-analyse met ja-/neevragen en punten die daarop kunnen worden gescoord en een overzicht van te nemen veiligheidsmaatregelen, afhankelijk van het aantal punten dat in de risico-analyse is gescoord. De scan wordt een internetscan, waarschijnlijk op de site www.bouwendnederland.nl. Het zal niet uitgebreider zijn dan een pagina en heeft wat betreft de veiligheidsmaatregelen een modulair karakter. Dat wil voor de bouwsector zeggen dat er onderscheid wordt gemaakt in bouwfasen.

De drie laatstgenoemde veiligheidsscans zijn in het onderzoek van Korpel (2006) niet betrokken, deels omdat ze vanaf 2006 zijn ontwikkeld. In het hiernavolgende geven we van de scans een korte beschrijving.

De *Horecascan* is mede ontstaan uit een project waarbij de politie als veiligheidsadviseur bij ondernemers (cafés en discotheken) in Midden-Nederland (van Zwolle tot Amsterdam) langsgaat om een veiligheidsscan af te nemen. Samen met de ondernemer is door de politie gekeken naar zwakke veiligheidsplekken en te nemen maatregelen hiertegen. Vervolgens is vanuit dit project de internetscan ontwikkeld. Strikt genomen is de applicatie niet bedoeld als veiligheidsscan, maar als een ondersteuning voor ondernemers bij het schrijven van een veiligheidsplan (voor bijvoorbeeld de politie of gemeente).¹⁹

De *HBD-scan* voor de detailhandel is ooit ontwikkeld voor de juweliersbranche. De scan is tussentijds aangepast aan de andere branches binnen de detailhandel. Voor de HBD-scan zijn de heel specifieke vragen voor juweliers eruit gehaald waardoor de veiligheidsscan een breder karakter heeft gekregen. De scan is beschikbaar voor alle branches binnen de detailhandel, ondanks dat deze niet allemaal dezelfde veiligheidsproblematiek hebben.²⁰

De *KvK-scan* is een korte checklist aan de hand van zeven stellingen. Deze bestaat sinds 2007 en is door de Kamer van Koophandel zelf ontwikkeld.

De *TLN-scan* is in 2006 door Transport en Logistiek Nederland ontwikkeld. De scan is specifiek gericht op het beroepsgoederenvervoer. Aan de scan is een *quickscan* gekoppeld, een vragenlijst over veiligheid binnen het bedrijf. Dit biedt de ondernemer de gelegenheid om alleen de voor hem relevante onderwerpen van de scan in te vullen.

De *Havenscan*, ten slotte, is in 2004 in gebruik genomen. De aanleiding hiervoor was de strengere wetgeving rond terminals in de haven van Rotterdam. Het is een toolkit die zich juist op kleinere terminalbedrijven richt, omdat de grotere terminalbedrijven vaak zelf al met veiligheidsafdelingen werken.

3.2 De inhoudelijke analyse

De inhoudelijke analyse richt zich enerzijds op de vraag of de vijf producten van het vierstappenplan, de probleem- en risicoanalyse, de getroffen maatregelen, adviezen en beschikbare hulpmiddelen, in een scan voorkomen. Voor de probleem- en risicoanalyse gebeurt dit op het niveau van de in hoofdstuk 2 benoemde

19. Daarmee valt de Horecascan ook enigszins buiten de drie doelen van een veiligheidsscan, zoals verwoord in hoofdstuk 1: bewustworden, maatregelen nemen en eventueel doorverwijzen. Omdat deze scan toch nauw aansluit bij de door de politie uitgevoerde scan, wordt de Horecascan niettemin in dit onderzoek betrokken.

20. De HBD-scan en de Horecascan zijn ook door Korpel (2006) aan een verdiepende analyse onderworpen.

veiligheidsthema's²¹ en voor de overige drie producten wordt bekeken of hiervoor organisatorische, bouwkundige danwel elektronische maatregelen worden aangereikt.

De werkwijze in de analyses is als volgt: vanwege de detaillering worden de probleem- en risicoanalyse in aparte deelparagrafen besproken. De inhoudsanalyse van de maatregelen, adviezen en beschikbare hulpmiddelen volgt in de derde deelparagraaf.

3.2.1 De inhoudelijke probleem- en risicoanalyse

De analyse is gebaseerd op de vraag of de benoemde thema's en aspecten in de betreffende veiligheidsscans voorkomen. Als dat zo is, staan de betreffende items aangekruist. De eerste belangrijke onderzoeksbevinding is dat geen van de scans met een probleemanalyse werkt, dus wat een ondernemer feitelijk aan criminaliteit heeft meegemaakt wordt niet gevraagd. We kunnen dus concluderen dat in de vijf scans de eerste stap in het vierstappenplan wordt overgeslagen.

Tabel 3.1: inhoudelijke risicoanalyse

Thema's	Deelaspecten	Horecascan	HBD-scan	KvK-scan	TLN-scan	Havenscan
<i>Vermogen</i>						
Intern (door werknemers)	Diefstal van geld ²²	X	X			
	Diefstal van goederen	X	X			
	Diefstal van informatie		X			
Extern (door derden)	Diefstal van geld	X	X			
	Diefstal van goederen	X	X			
	Diefstal van informatie					
<i>Vermogen met geweld</i>						
	Inbraak	X	X			
	Overval	X	X			
	Plundering		X			
	Ramkraak		X			
	Gijzeling		X			
	Afpersing		X			
<i>Overlastsituaties</i>	Overlastsituaties	X	X			
<i>Geweld</i>						
	Bedreiging	X				
	Discriminatie	X				
	Seksuele intimidatie	X				
<i>Vernieling</i>						
	Brandstichting					
	Vandalisme	X	X			

21. Het gaat om de veiligheidsthema's vermogen (intern en extern), vermogen met geweld, overlastsituaties, geweld en vernieling. Deze zijn weer opgedeeld in deelaspecten.

22. Hiermee wordt zowel elektronisch betalingsverkeer als contant geld bedoeld.

Twee van de vijf scans voorzien in een basale vorm van risicoanalyse, namelijk de Horecascan en de HBD-scan. Deze risicoanalyses hebben het karakter van een aanvinklijst op de eerste pagina van de scan en is dus betrekkelijk summier.²³ Naast de aan te kruisen aspecten in de Horecascan wordt ook een aantal specifieke horecarisico's benoemd, waaronder alcohol- en druggebruik en gokken.

Als we samenvattend kijken naar zowel de probleem- als de risicoanalyse, dan kan gesteld worden dat deze voor de meerderheid van de scans ontbreken. Strikt genomen, raakt dit de kern van het vierstappenplan. Duidelijk is te constateren dat de vragen in de scans gericht zijn op de maatregelen die een ondernemer heeft getroffen om criminaliteit en onveiligheid tegen te gaan, ongeacht de problemen of de risico's waar een ondernemer mee te maken heeft.

3.2.2 De OBE-analyse voor de maatregelen, adviezen en hulpmiddelen

Deze analyse richt zich op de vraag of er binnen de maatregelen, adviezen en hulpmiddelen rekening gehouden wordt met organisatorische, bouwkundige en/of elektronische maatregelen.

Tabel 3.2: inhoudelijke OBE-analyse

Producten uit het vierstappenplan	OBE-categorie	Horecascan	HBD-scan	KvK-scan	TLN-scan	Havenscan
Maatregelen	Organisatorisch	X	X		X	X
	Bouwkundig	X	X		X	X
	Elektronisch		X		X	X
Adviezen	Organisatorisch		X	X	X	X
	Bouwkundig		X	X	X	X
	Elektronisch		X	X	X	X
Hulpmiddelen	Organisatorisch	X		X		X
	Bouwkundig	X		X		X
	Elektronisch	X		X		X

23. De veiligheidsthema's die de Horecascan behandelt, zijn brand, ongevallen, overvallen, agressie en geweld, discriminatie, seksuele intimidatie, wapens, alcohol, drugs, gokken, bezoekersoverlast, vernieling, diefstal/zakkenrollen, inbraak, betalingscriminaliteit interne criminaliteit van medewerkerveiligheid. In de HBD-scan bestaat de basale risicoanalyse uit de thema's overvallen, inbraken, shopdiefstal, ramkraken, overlastsituaties, interne criminaliteit, vandalisme, calamiteiten en gijzeling/afpersing.

Hoewel de *Horecascan* eindigt met een plan van aanpak, heeft dit het karakter van een samenvatting, bedoeld als ideeën voor mogelijke maatregelen die een ondernemer kan treffen. De aangeboden maatregelen en hulpmiddelen in deze scan zijn talrijk. Wat de hulpmiddelen betreft, staan zeer regelmatig de koppen 'informatie' en 'wetgeving' ter beschikking, evenals hyperlinks in de tekst zelf.

De *HBD-scan* behelst 56 vragen over maatregelen die zijn getroffen. Deze zijn gebaseerd op de basale risico-inventarisatie van de eerste pagina en volgt diezelfde indeling, evenals de daaruit voortkomende adviezen. Wat betreft de aangeboden hulpmiddelen is de HBD-scan karig: in het advies wordt weliswaar een enkele verwijzing opgenomen, maar deze is niet digitaal in te zien.

Ondanks dat de *KvK-scan* bondig in opzet is en mede daardoor geen probleem- en risicoanalyse kent, resulteert de scan in relatief veel adviezen en aangeboden hulpmiddelen. Daarbij wordt ruim gebruik gemaakt van andere instrumenten, waaronder die van het HBD en TLN. De beperkte scan brengt met zich mee dat slechts enkele te nemen maatregelen kort worden besproken.

De *TLN-scan* is zeer volledig in het aandragen van maatregelen die genomen kunnen worden bij het bestrijden van criminaliteit en de daaruit voorkomende adviezen. Hulpmiddelen, al dan niet online, biedt de scan echter niet.

De *Havenscan* is een uitgebreide scan waarbij de te treffen maatregelen van een ander niveau en amper herkenbaar zijn in vergelijking met de overige scans.²⁴ Deze scan lijkt dus minder inzetbaar voor algemeen gebruik voor het gros van de ondernemers.

3.3 De kwaliteitsanalyse

Voor de kwaliteitsanalyse maken we gebruik van twee criteria, de uitnodigendheid van de scan (wordt een ondernemer gestimuleerd om de scan in te vullen?) en de validiteit ervan (denkt iedereen aan hetzelfde bij de scanvragen?). Indien een scan voldoet aan deze criteria, is dit wederom aangekruist.

24. Zo gaat het in het onderdeel 'risicoanalyse' bijvoorbeeld over 'opblazen schip door plaatsen bom', 'kaping', 'contaminatie/besmetting food' en 'smokkelen van wapens op schip via lading'.

Tabel 3.3: kwaliteitsanalyse

Kwaliteitsaspecten	Deelaspect	Horecascan	HBD-scan	KvK-scan	TLN-scan	Havenscan
Uitnodigendheid	Trigger aanwezig Scan kan aandacht vasthouden		X	X		
Validiteit	Eenduidig interpreteerbare vragen	X	X		X	X
	Niet-suggestieve vragen				X	X
	Geen intrinsieke doublures			X	X	X

De *Horecascan* wijst in een bepaalde richting, gebaseerd op vrijwillige opties maar ook wettelijk verplichte maatregelen, bijvoorbeeld: 'wij gaan huisregels opstellen om discriminatie te voorkomen'. De kans bestaat hierdoor dat een ondernemer meer maatregelen aanvinkt dan hij daadwerkelijk uitvoert. Aan het begin van de *Horecascan* is het mogelijk om de aard van het horecabedrijf aan te geven en het aantal medewerkers, maar deze gegevens worden verder niet gebruikt om de scan modulair te maken. Bovendien vergt het invullen van deze startgegevens betrekkelijk veel tijd.

De *HBD-scan* heeft betrekkelijk veel vragen, maar kan de aandacht desondanks vasthouden. De vragen kunnen intrinsiek uniformer gesteld worden, zo blijkt uit de vraag 'maakt u gebruik van (elektro)technische voorzieningen om de toegang tot de winkel, artikelen, geld en computerbestanden te registreren?' Voor een ondernemer is deze vraag lastig te beantwoorden als hij dergelijke voorzieningen alleen voor artikelen en computerbestanden heeft. In een enkel geval worden suggestieve vragen gesteld zoals: 'zijn de waardeconcentraties van uw goederen in de winkel niet te groot?'

De *KvK-scan* maakt gebruik van zeven stellingen die bewust prikkelend van aard zijn. De scan is dermate bondig, dat de diepgang hierdoor minder is. Geconstateerd kan worden dat deze scan het dichtst bij een algemene scan komt, dat wil zeggen: een korte scan met algemene vragen met daaraan gekoppeld veel hulpmiddelen en links naar andere veiligheidsscans.

De *TLN-scan* is van hoge kwaliteit, ook door de gedetailleerd uitgewerkte beveiligingseisen die aan het beroepsgoederenvervoer worden gesteld. De quick scan, een verkorte vragenlijst om de risicogebieden nader te duiden, werkt contraproductief omdat deze niet gekoppeld is aan de scan zelf en de ondernemer zelf moet onthouden welke vragen relevant voor hem zijn.

De *Havenscan* is eveneens van een hoog niveau en zeer gedetailleerd uitgewerkt. De scan vereist specialistische kennis die slechts een enkele ondernemer bezit. Navraag levert ook op dat het bereik van deze scan, ongeveer honderd terminalbedrijven, bewust klein is.

3.4 De technische analyse

Voor de technische analyse grijpen we terug op de zes subcriteria, namelijk de tijdsduur van invullen, de toegankelijkheid van de scan, het gebruiksgemak, de modulariteit, of er integratiemogelijkheden zijn en ten slotte of de scans aan te passen zijn. Dit levert het volgende overzicht op:

Tabel 3.4: technische criteria

Subcriteria	Deelaspecten	Horecascan	HBD-scan	KvK-scan	TLN-scan	Havenscan
Tijdsduur van invullen	Invultijd (in minuten) ²⁵ Tussentijds bewaren gegevens	45	14	3	90 X	90 X
Toegankelijkheid	Duidelijk introscherm Vindbaarheid scan Geen inlognaam en -code nodig	X X	X X X	X X X	X X	X X
Gebruiksgemak	Feedback tijdens het invullen Beloning door tussentijds advies Gemak bij invullen Afhandeling van bedieningsfouten Scancontrole (terugbladeren/wijzigen) 'Niet van toepassing'-faciliteit;	 X	X X X X	 X X	X X	X X X
Modulariteit	Sectorspecifiek Branchespecifiek Bedrijfs grootte Per risico/probleem				X	X X
Integratiemogelijkheden	Verwijzing naar andere info Verwijzing naar andere scans Scan te linken aan andere scans Het integreren in een site	X X	X	X X	X	X
Aanpasbaarheid	Zijn vragen aan te passen Zijn vragen toe te voegen? Nieuwe sector/branche toe te voegen? Zijn verwijzingen aan te passen?	 X X	 X X	 X X	 X X	 X X

25. Door de drie auteurs zijn de scans onafhankelijk van elkaar ingevuld. Het aantal weergegeven minuten is een gemiddelde.

De Horecascan: een scan met hoog ambitieniveau maar veel verplichte velden

De scan vereist veel werk en vasthoudendheid van de invuller. Het begint met het uitvoerig moeten invullen van de bedrijfsgegevens en het verplicht invullen van de openings- en sluitingstijden. De terrasgegevens kunnen worden overgeslagen indien niet van toepassing.²⁶ Oorspronkelijk is deze scan vanuit de politie breed opgezet om een veiligheidsplan te initiëren en heeft deze formeel niet het karakter van een veiligheidsscan. Toch zou het voor een gebruiker mogelijk gebruiksvriendelijker kunnen, bijvoorbeeld door eenmaal een gemiddelde standaard in te vullen op gehele uren. Overige opmerkingen die kunnen worden geplaatst zijn:

- De lijsten met 'type bedrijf' en 'aanbod producten/diensten' zijn te klein;
- Meerdere items selecteren gaat met behulp van de controoltoets, maar is niet altijd trefzeker. Een lijst met checkboxen, waarbij de selectie minder 'vluchtig' is, heeft de voorkeur;
- Er is contextgevoelige hulpinformatie, maar deze wordt op elkaar gestapeld;
- De gebruiker heeft weinig controle;
- Het is niet mogelijk vrij door de in te vullen pagina's te navigeren;
- De scan is niet modulair en niet te linken aan andere scans.

Overigens blijken de beheerders van de Horecascan betrekkelijk eenvoudig een monitoringsoverzicht te kunnen produceren van de 210 bedrijven die een veiligheidsplan hebben opgesteld.²⁷

De HBD-scan: eenvoudige scan zonder beloning en controle voor de gebruiker

De HBD-scan is eenvoudig te vinden op de HBD-website bij thema 'winkelcriminaliteit' of via de zoekterm 'veiligheidsscan' en kan zonder login gebruikt worden. De scan begint met een selectie van negen veiligheidsthema's. Als alle thema's gekozen worden (ze staan standaard allemaal aangevinkt), volgen er 56 vragen.

De vraag staat in een betrekkelijk klein lettertype, terwijl de statische titel 'vragen beantwoorden' betrekkelijk groot is. Dit zou ook andersom kunnen. De scan biedt matige feedback, de balk hoever je bent heeft geen toegevoegde waarde, dit valt ook te zien aan de melding 'vraag 2 van 56'. Er is geen tussentijdse beloning en dan vereist het onafgebroken invullen van 56 vragen concentratie.

De vragen zijn eenvoudig in te vullen, klikken op een keuze is voldoende. Het is handig om behalve op de kleine bullits ook op 'ja' en 'nee' zelf te kunnen klikken om te kiezen. De gebruiker krijgt weinig controle en kan alleen een vraag terug of verder. Het exploratief gebruiken van de scan (even verder kijken en weer terug) is niet

26. Overigens werkt dit niet in Firefox, alleen via in Internet Explorer.

27. In oplopende volgorde van risico's die het meeste worden aangevinkt op de Horecascan gaat het dan om medewerkersveiligheid, alcohol, agressie en geweld, ongevallen en brand.

mogelijk. De scan is niet intelligent: niet relevante vragen worden niet overgeslagen. Ook is er geen afstemming op sector, branche of bedrijfsgrootte. De scan lijkt qua formulering veelal gericht op winkels.

De scan is een 'losse' pop up die ook vanuit andere websites gestart kan worden. In de scan staan geen verwijzingen naar andere websites of scans.

De KvK-scan: beknopte scan met doorverwijzing, zonder feedback en controle

Dit is een kleine scan met zeven stellingen en vaste antwoordcategorieën:

- Dit klopt;
- Daar ben ik niet zeker van;
- Dit moet ik nodig regelen;
- Niet van toepassing.

De scan is daardoor zeer snel in te vullen. Feedback en tussentijdse beloning ontbreken volledig, maar zijn voor een korte scan ook minder belangrijk. Wel is het handig als te zien is bij welke vraag men is en hoeveel er nog komen. Het sterke punt van de KvK-scan is de doorverwijzing naar andere informatie op internet en naar andere veiligheidsscans. Van de vijf scans heeft deze scan bovenal het karakter van een algemene scan.

De TLN- en Havenscan: geavanceerde toolkit met goede principes, weinig uitnodigend

Beide scans zijn gebaseerd op het product 'webQubus' en krijgen voor de meeste aspecten dezelfde beoordeling. De Havenscan lijkt iets beter afgewerkt voor wat betreft de duidelijkheid van het introscherm, de doorverwijzingen/contextgevoelige hulp en de modulariteit op het gebied van bedrijfs- danwel havengrootte. De Havenscan is een professioneel hulpmiddel (toolkit) voor het maken van een (verplicht) 'Port Facility Security Plan'. Bij de TLN-scan kunnen transportbedrijven beoordelen of ze voldoen aan internationaal geldende beveiligingseisen.

Een nadeel is dat de gebruiker bij beide scans moet inloggen. Wel worden de ingevulde gegevens tussentijds bewaard. Het invullen is een aanzienlijke inspanning voor een ondernemer. Waarschijnlijk kost hem dit enkele uren, verspreid over meerdere sessies. Het ligt voor de hand dat het invullen van dergelijke scans bij de beveiligingsmedewerker van het bedrijf komt te liggen, aangezien er regelmatig vakjargon gebruikt wordt.

Het resultaat van het invullen van de scans is een gegenereerd actieplan (een securityrapport) in RTF- formaat dat kan worden geopend met MS-Word en andere tekstverwerkers. De Havenscan kan op een later tijdstip worden uitgebreid met

genomen acties, zodat het actieplan korter wordt. Het plan kan op ieder moment gegeneerd worden en wordt ter goedkeuring aangeboden aan een bevoegde instantie. De TLN-scan levert vier mogelijke rapporten, waaronder een integraal criminaliteitsrapport. De overige drie hebben betrekking op specifieke veiligheidseisen rond het vervoer en de vervoerde goederen.²⁸

De scans zijn geavanceerd en ogen complex. Alle vragen worden in een geavanceerde boomstructuur (analoog aan Windows Explorer) gepresenteerd. De 'niet van toepassing'-faciliteit is aanwezig op het niveau van pagina's: na het beantwoorden van een vraag kunnen extra vragen in de boom verschijnen. Deze scans zijn lastig tot niet te integreren in andere scans.

3.5 De invulanalyse

Eerder is al aangegeven dat alleen de beheerders van de *Horecascan* monitoringsinformatie hebben kunnen aanleveren. Deze informatie wijst uit dat er in de database 210 veiligheidsplannen zijn opgeslagen. Ook zijn er geïnteresseerden die de *Horecascan* invullen zonder dat een veiligheidsplan wordt opgeslagen. Uit de top 5 van geregistreerde risico's blijkt namelijk dat nummer 1, brand, 369 maal is aangevinkt. De *Horecascan* lijkt daarmee een bredere doelgroep te bereiken; naast de ondernemers die geïnteresseerd zijn in een veiligheidsplan zijn er kennelijk ook ondernemers die bredere informatie zoeken. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan het raadplegen van de wettelijke brandvoorschriften. Toch is het aantal invullers van de *Horecascan*, gezien alleen al de 20.000 leden die Koninklijke Horeca Nederland heeft,²⁹ betrekkelijk gering.

De HBD behartigt de belangen van zowel werkgevers als werknemers en beschikt in potentie over een groot arsenaal ondernemers dat ingeschreven is. Toch wordt vanuit de HBD zelf aangegeven dat het aantal invullers van de *HBD-scan* tegenvalt. Het blijkt dat ondernemers vooral vanwege tijdgebrek de scan niet invullen.

Vanuit de Kamer van Koophandel wordt opgemerkt dat voor hen onduidelijk blijft wie de *KvK-scan* invult. In het algemeen zijn het niet alleen KvK-leden die de site, waarop de scan staat, raadplegen, maar ook bezoekers die bedrijfsinformatie zoeken. Wat evident is, is dat het aantal invullers van de scan een fractie is van het aantal sitebezoekers.

Het blijkt lastig om de TLN-achterban te bewegen de *TLN-scan* in te vullen. Dit alles ondanks de omstandigheid dat er scanbrochures naar transportbedrijven zijn gestuurd en er specifieke scaninformatiebijeenkomsten zijn georganiseerd. De hoop

28. Het betreft TAPA-FSR (Freight Security Requirements), TAPA-TSR (Truck Security Requirements) en veiligheidseisen volgens het ADR (The European Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road).

29. Bron: www.horeca.org.

bestaat bij TLN dat de quickscan leidt tot het vaker invullen van de veiligheidsscan, maar dit is niet te verifiëren.

De *Havenscan* wordt door alle ondernemers uit de doelgroep ingevuld omdat dit een wettelijk vereiste is. Daarmee lijkt dit de scan met relatief de beste respons, hoewel de omvang van de doelgroep zich beperkt tot grofweg honderd ondernemers. Het bereik van deze scan ligt dus laag.

3.6 De balans opgemaakt: het Scansextet

Aan het eind van dit hoofdstuk komen we tot een eindoordeel over de vijf scans op basis van de inhoudelijke, kwalitatieve en technische criteria. Het invulcriterium laten we hierbij buiten beschouwing, omdat er verschillende (personele en financiële) inzet gepleegd kan zijn bij de scanpromotie en scans soms verplicht moeten worden ingevuld.

Bij de inhoudelijk criteria gaat het om de vraag of de vijf aspecten van het vierstappenmodel terug te vinden zijn in de scans. De kwalitatieve criteria belichten voornamelijk de uitnodigendheid van de scan en de validiteit van de vragen. De technische criteria behelzen zes subcriteria (tijdsduur van invullen, toegankelijkheid, gebruiksgemak, modulariteit, integratiemogelijkheden en aanpasbaarheid).

Eerder hebben we aangegeven dat wanneer een scan voorziet in het stappenplan dit kan worden beschouwd als de opbrengst van de scan. Het gaat dus om een totaaloordeel op basis van zowel de inhoudelijke, de technische als de kwalitatieve criteria. 'Veel opbrengst' is gedefinieerd als een positief resultaat op alle drie de criteria, 'matige opbrengst' als twee criteria een positief resultaat tonen en 'weinig opbrengst' in het geval hooguit een criterium opgeld doet.

De belangrijkste conclusie is, dat, strikt genomen, geen enkele scan kan voldoen aan de strenge eisen die leiden tot het oordeel 'veel opbrengst', simpel omdat de probleemanalyse, en voor drie van de vijf scans ook de risicoanalyse, ontbreekt. Bovendien is voor de twee resterende scans de risicoanalyse niet van een hoog niveau. De onderzochte scans leggen dus weinig nadruk op een goede probleem- en risicoanalyse. Veeleer gaat het er in de scans om welke maatregelen een ondernemer getroffen heeft om bepaalde risico's tegen te gaan. Kennelijk is het dus minder relevant of hij daadwerkelijk zelf met die problemen en risico's is geconfronteerd. Als we in die trant verder denken, is een probleemanalyse ook altijd een kwestie van terugkijken op. Toch kan een risicoanalyse wel degelijk bijdragen aan een analytische reflectie van de ondernemer ('waar zie ik potentiële risico's in mijn bedrijf?'), al dan niet deels gebaseerd op ervaringen uit het verleden. Een probleemanalyse lijkt daarmee minder belangrijk voor een scan; hooguit zou deze interessant kunnen zijn

als het gaat om een monitorende en informerende functie van de scan: in welk soort bedrijven gaat het op welke thema's regelmatig mis?

Van de overige drie producten uit het vierstappenplan, te weten: de getroffen maatregelen, de adviezen en de aangeboden hulpmiddelen, neemt de eerstgenoemde ook gezien het vorige betoog een belangrijke plaats in. Wanneer je het adagium aanhaalt 'wat doet het ertoe of een ondernemer problemen heeft, danwel risico's loopt, we weten immers met welke criminaliteitsvormen hij te maken heeft', leidt dit automatisch tot een sterker belang van de getroffen maatregelen. En deze zijn in alle scans, behalve de KvK-scan, ruim vertegenwoordigd. Eerder hebben we al aangegeven dat deze KvK-scan bij uitstek het karakter van een algemene scan heeft, ook omdat deze sterk leunt op doorverwijzingen naar meer diepgravende scans.

Wanneer we vervolgens ook nog kijken naar kwaliteit van de scans dan valt direct op dat de TLN-scan en de Havenscan van een hoog niveau zijn, maar daarmee niet voor alle ondernemers inzichtelijk en toegankelijk. Rekening houdend met de inhoud lijkt de HBD-scan, op een enkel validiteitsaspect na, van de overige drie scans kwalitatief de meest acceptabele scan.

Voor een weergave in het Scansextet dienen we dit alles te relateren aan investering van een ondernemer, uitgedrukt in tijd en (intellectuele) moeite zijn; een investering in geld gaat, buiten het in bezit hebben van een computerfaciliteit om een veiligheidsscan in te vullen, voor dit onderzoek minder op. De TLN- en Havenscan vergen de meeste investering van een ondernemer, de KvK-scan de minste. De HBD- en de Horecascan eindigen respectievelijk op de tweede en derde plek. Dit alles levert het volgende Scansextet op:

Figuur 3.1: de invulling van het Scansextet

	Weinig investering	Veel investering
Weinig opbrengst		
Matige opbrengst	KvK-scan HBD-scan	Horecascan
Veel opbrengst		TLN-scan Havenscan

Uit figuur 3.1 valt te herleiden dat het ideaaltypische model voor een veiligheidsscan, met weinig investering veel opbrengst behalen, niet terug te vinden is in de vijf geanalyseerde scans. Dit neemt niet weg, dat de bestaande scans essentiële informatie voor de geïnteresseerde ondernemer bieden. Het is de vraag of deze informatie, zeker die uit de zeer specifieke TLN- en Havenscan, te integreren is in een allesomvattende scan. We komen op deze vraag terug in het afsluitende hoofdstuk 5.

4 Meningen over de veiligheidsscans in de praktijk

In het voorgaande is toegewerkt naar een analyse van de vijf veiligheidsscans op basis van inhoudelijke, kwalitatieve en technische criteria. Daarbij is zoveel mogelijk getracht om gebruik te maken van objectiveerbare termen. Wat echter niet mag ontbreken, is de mening van ervaringsdeskundigen die met een veiligheidsscan gewerkt hebben. Dit kunnen bijvoorbeeld personen zijn die een veiligheidsscan ontwikkeld hebben en branchevertegenwoordigers die een veiligheidsscan beheren, maar ook ondernemers die een veiligheidsscan hebben ingevuld.

Dit hoofdstuk geeft die meningen weer. Het is daarbij belangrijk om te realiseren dat het om zestien geraadpleegde personen gaat en dat de geïnterviewden hun persoonlijke mening hebben gegeven. In dit hoofdstuk wordt dus slechts een kwalitatief beeld geschetst van enkele aspecten rond veiligheidsscans en niet een breed gedragen standpunt hierover.

Achtereenvolgens beschrijven we de meningen van ervaringsdeskundigen, opgedeeld naar experts (hieronder vallen omwille van de leesbaarheid ook de branchevertegenwoordigers) en ondernemers.

4.1 Meningen van enkele experts

De algemene visie van experts op een veiligheidsscan is dat deze niet zaligmakend is. Als een ondernemer de scan afraffelt omdat hij geen tijd of zin heeft, mag niet verwacht worden dat de scan, en daarmee de adviezen en aangeboden hulpmiddelen, een waarheidsgetrouwe weergave van de bedrijfssituatie is. Bovendien zullen adviezen altijd specifiek zijn, zo blijkt uit een opmerking van een expert:

“Je bent er als ondernemer nog niet met het advies om een camera op te hangen. Een aanwezige expert zou bijvoorbeeld zien dat een camera op een bepaalde positie moet komen te hangen of dat er nog een tweede camera nodig is. Ook zoiets simpels als een andere schapindeling zou een adviseur direct opvallen. Zoiets is niet allemaal te vatten in een advies, ook al heeft het de omvang van een handboek. Een lijst met adviezen is nooit zo concreet als een adviseur ter plekke.”

Een scan geeft dus de algemene noodzaak van maatregelen aan, terwijl een adviseur vervolgens specifiek advies over deze maatregelen kan geven.

Er wordt door een enkele expert ook getwijfeld aan de validiteit van scans, vooral in vergelijking met adviseurs die langskomen. Problemen zijn relatief: wat voor de ene ondernemer een probleem vormt, kan een ander beschouwen als bedrijfsongeluk. Dit is, vanwege de gestandaardiseerde vragenlijst die een scan is, een vaststaand gegeven: problemen worden door ondernemers niet altijd onderkend, al was het maar omdat ze er geen zicht op hebben. Anderzijds kunnen problemen ook totaal overgewaardeerd worden, ook omdat het (vooral bij kleine bedrijven) soms een sterke persoonlijke impact heeft. Mede daarom ook lijkt er onder veel experts een voorkeur voor een verkorte veiligheidsscan die door een adviseur ter plekke kan worden afgenomen. Niettemin blijven experts aangeven dat een veiligheidsscan op internet voor de ondernemer wel een nuttig hulpmiddel kan zijn. Toch is de autoriteit van een externe adviseur een aspect waarmee ook rekening gehouden moet worden. De adviseur dient met verstand van zaken een bedrijf te benaderen, want anders landen de adviezen ook niet:

“Voor bijvoorbeeld de horeca is er een verschil tussen een adviseur van de politie en een adviseur van een commercieel bureau. Horeca-eigenaren denken al snel dat de laatsten hem iets proberen te verkopen. En om deze reden zou de ondernemer misschien minder informatie geven aan een adviseur van een commercieel bureau.”

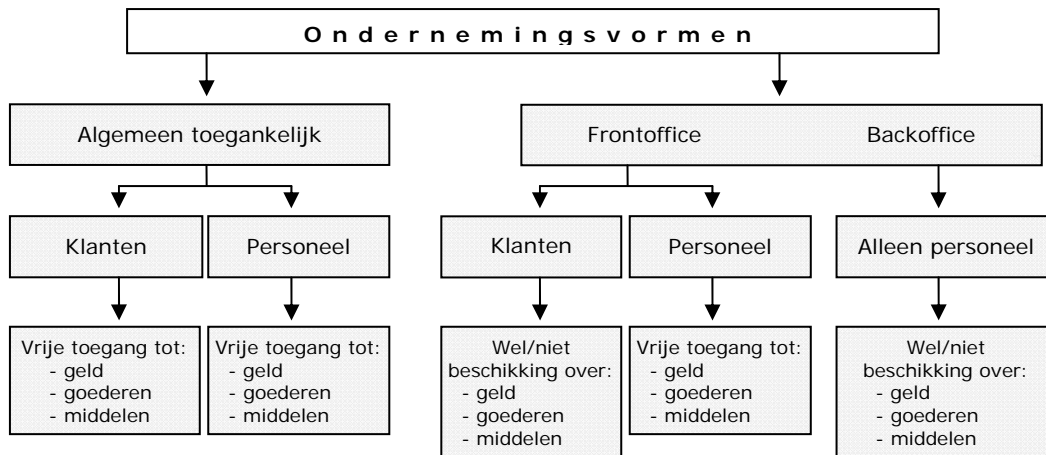
Meerdere experts twijfelen aan de effectiviteit van een veiligheidsscan. Met name het zelfinschattend en zelfkritisch vermogen van een ondernemer wordt volgens experts overschat:

“Stel, je vraagt een ondernemer naar het aantal inbraken of winkeldiefstallen in het afgelopen jaar. Vaak krijg je dan een vertekend beeld vanuit de subjectieve visie van de ondernemer. Een ondernemer is geneigd om de meest gewenste antwoorden in een scan te vullen. Neem bijvoorbeeld cameratoezicht: als een ondernemer op het punt staat om dit binnen twee maanden door te voeren, is de kans groot dat hij deze maatregel als ‘uitgevoerd’ registreert. Het is daarom beter om deskundigen in te schakelen die kunnen aangeven waar de problemen in het bedrijf zitten.”

Mede daarom is een expert ook een sterk voorstander van een bezoek van een veiligheidsdeskundige die zich van tevoren niet heeft aangekondigd. Daardoor krijgt een ondernemer niet de gelegenheid om zijn bedrijf van tevoren aan te passen of om van tevoren bedachte gewenste antwoorden te geven op suggestieve vragen. De expert realiseert zich wel, dat deze werkwijze vooral gericht is op winkelbedrijven. Een andere expert vindt dat er in dit kader ook te veel gekeken wordt naar de grootte van de kleinere bedrijven en de branche waarin zij werken. Daarmee wordt de indeling van bedrijven te veel economisch-statistisch benaderd. Veeleer zou er gekeken kunnen

worden naar criminologische risicofactoren binnen een bedrijf. Deze factoren zijn in de volgende beslisboom weer te geven:

Figuur 4.1: alternatieve beslisboom risicofactoren in een onderneming



Ter verduidelijking lichten we de figuur toe. De tweedeling in onderneming hangt er volgens de expert primair vanaf of een onderneming algeheel toegankelijk is of gebruik maakt van gedeelde toegang, waarbij een backoffice niet toegankelijk is voor klanten.³⁰ De algeheel toegankelijke ondernemingsvorm loopt de grootste risico's: zowel klanten als personeel kunnen crimineel actief zijn. Het andere uiterste vormt de bedrijfsvorm met alleen een backoffice, dus gewoon niet toegankelijk voor klanten. De tussenvorm betreft een onderneming met zowel een (semi-)openbare frontoffice als een besloten backoffice. Hierin kunnen klanten (gelimiteerd, bijvoorbeeld door alleen te verkopen via een toonbank) alleen in de frontoffice beschikken over geld, goederen en middelen.

Sowieso is een meerderheid van de geraadpleegde experts niet voor een algemene scan voor alle vijf de sectoren. De experts staan op het standpunt dat een specifieke scan per sector danwel branche beter werkt. Een expert verwoordt het aldus:

“Het is onmogelijk om voor alle sectoren één scan te ontwikkelen. Dan zit er te veel informatie in een scan, waardoor deze veel te complex en tijdrovend wordt. Het is al moeilijk om binnen de verschillende branches een scan te ontwikkelen.”

Als er wordt overgegaan op een algemene scan, zal deze zich dus vooral moeten richten op algemene principes die gelden voor alle sectoren en branches.

30. Natuurlijk bestaan er ook bedrijven die geheel niet toegankelijk zijn voor klanten danwel publiek. Deze bedrijven beperken zich dan tot de rechterkant van de figuur, namelijk alleen de backoffice.

Over de lengte van een scan zijn de experts het ook allemaal eens: de invultijd mag niet te lang zijn. Sommige experts geven aan dat dit maximaal twintig minuten is, andere experts houden het op tien minuten. Iedereen realiseert zich dan wel dat dit ten koste gaat van de diepgang van een scan. Maar anderzijds stelt een expert het volgende:

“Als er al een algemene scan zou moeten worden ontwikkeld dan moet deze in ieder geval modulair worden, met gekanaliseerde vragen. Stel daarom specifieke vragen voor de branche en laat de overbodige vragen weg. Zorg ervoor dat een groenteboer niet afhaakt vanwege complexe transportvragen. Diegene die transportvragen wil, kan daarvoor bij specifieke scans van de branches zelf terecht.”

Het samenstellen van een algemene scan moet bij voorkeur in samenspraak met de doelgroep, de ondernemers, plaatsvinden. Door een enkele expert is aangegeven dat dit niet voor alle scans is gebeurd, waardoor deze mogelijk te ver van de ondernemer af staan. Een expert oppert om een algemene scan in fases vorm te geven:

“Vul de algemene scan eerst voor een bepaalde branche en breidt pas daarna de scan uit naar de resterende branches en sectoren, onder het mom van: we maken een compleet gebouw, maar beginnen eerst met de kamer.”

Een algemeen aanvaard euvel is de korte houdbaarheid van een scan. Een enkele expert oppert dat een scan na twee à drie jaar toch wel toe is aan een update. Dit geldt zowel voor de branchespecifieke scans als een mogelijke algemene scan. Het is van belang om het opzetten van een veiligheidsscan niet alleen te beperken tot de bouw ervan. Het plaatsen van een scan in een breder concept wordt vaak achterwege gelaten en vergeten. De HBD-scan vinden we in dat opzicht een uitzondering op de regel, maar deze heeft natuurlijk ook een breder publiek dan bijvoorbeeld de Havenscan. Een expert zegt hierover:

“We zijn zeer tevreden over de scan, het is een mooi ding. Maar toen de scan klaar was, werd die bij ons over de schutting gegooid zonder dat we verder eigenlijk wisten wat we ermee aan moesten. Voor het vervolg is toch minimaal een goede marketingmanager binnen de branche nodig.”

Monitoring ontbreekt bijna grotendeels. Het is voor de branches bijna niet te doen om te herleiden wie de scan heeft ingevuld. Enerzijds is dit goed, vanwege het garanderen van anonimiteit, maar anderzijds krijgt de branche daardoor geen zicht op de bedrijven die de scan invullen. Zijn het bijvoorbeeld de eenpitters of bedrijven met tientallen werknemers? Een enkele expert spreekt het vermoeden uit dat het vooral de laatsten zijn, maar zeker weten doen ze het niet.

Een daaraan te koppelen nadeel is, dat het voor de brancheorganisaties niet inzichtelijk wordt bij welk soort bedrijven exact de pijnpunten liggen. Voor een brancheorganisatie lijkt dit nu juist essentieel om tot een gedegen ondersteuning van de bedrijven die ze vertegenwoordigen te komen. Een expert verwoordt het als volgt:

“Ik vermoed dat het om de middelgrote bedrijven gaat die de scan invullen, maar dit weet ik niet zeker. Ik zou juist ook graag de hele kleine bedrijven de scan in willen laten vullen, omdat die juist zo kunnen profiteren van onze adviezen. Kleine bedrijven hebben namelijk nog zo weinig geregeld; als ze enkele adviezen opvolgen, is er al een wereld gewonnen. Alleen: hoe weet ik of de kleine bedrijven überhaupt wel de scan invullen?”

Uit het voorgaande punt willen we een onderdeel benadrukken, namelijk de huiver die er bij sommige ondernemers bestaat om een scan in te vullen. Een ondernemer wil bij voorbaat voorkomen dat privégevoelige informatie, maar ook inzicht in eigen problemen en risico's, op straat komt te liggen. De door experts geopperde lage invullinggraad van de scans heeft hier onder andere mee te maken. Daarom is het essentieel dat een ondernemer te weten komt wat de inkomstenderving door criminaliteit is. Een expert geeft het volgende aan:

“De ondernemers hebben geen idee hoe hoog de inkomstenderving door criminaliteit is, laat staan of dit tot interne danwel externe criminaliteit te herleiden is. De ondernemer denkt: uiteindelijk betaalt de consument toch zelf. Maar vaak relateert een ondernemer dat aan de bruto-omzet, maar hij zou het moeten afwegen tegen de netto-omzet. Juist door het uitvoeren van een scan zou een ondernemer veel geld kunnen verdienen, vooral als het gaat om interne criminaliteit.”

Branchepolitieke afwegingen kunnen ook een obstakel voor het samenstellen van een algemene scan vormen. Een algemene scan heeft een hoger geaggregeerd, oppervlakkiger niveau dan een branchespecifieke scan. De een kan echter niet zonder de ander, om de ondernemer de mogelijkheid van een volledig beeld te bieden. Sommige branches hebben echter veel geld geïnvesteerd in een veiligheidsscan en willen op een bepaalde manier hun investeringen 'terugverdienen'. Dit houdt in dat een scan bijvoorbeeld alleen voor leden toegankelijk is en deze dus geen openbaar karakter heeft. Feitelijk gezien, bestaat er dus een vierde criterium, naast de inhoudelijke, kwalitatieve en technische criteria, namelijk die van de eigendomsrechten van een veiligheidsscan en de wil tot overdraagbaarheid daarvan.

4.2 Meningen van enkele ondernemers

Voordat we ingaan op de opinie van enkele ondernemers staan we kort stil bij de onderzoeksbevinding dat het vanuit de branches lastig is om zicht te krijgen op de ondernemingen die een scan hebben ingevuld. Om enkele ondernemers die bekend zijn met een veiligheidsscan te spreken te krijgen, hebben we daarom at random bedrijven gebeld. Het blijkt dat het gros (95 procent) geen kennis heeft van het fenomeen veiligheidsscan. Deels is dit natuurlijk logisch, omdat we al eerder opmerkten dat ondernemers hun vuile was niet graag buiten hangen. Kennelijk is deze angst groter dan de voordelen die het invullen van een scan kan opleveren. Gevraagd naar deze paradox stelt een ondernemer het volgende:

“Ik heb lang lopen twifelen over het al dan niet invullen van de scan. Je hoort tegenwoordig zoveel over de herleidbaarheid van gegevens en het op straat terecht komen van persoonlijke dingen. Toch ben ik uiteindelijk overstag gegaan, ook omdat een collega-ondernemer er zo enthousiast over was.”

Anderzijds heeft het ook te maken met de drukte waarmee ondernemers geconfronteerd worden, zowel overdag als in de avond. Het komt voor dat er op het werk geen internetverbinding is, dus dan zou op invullen van de scan neerkomen op de avonduren. Alleen zijn ondernemers in de avond regelmatig nog bezig met allerlei ondernemingsgerelateerde taken die hem ervan weerhouden om een veiligheidsscan in te vullen.

“Een scan kan dan misschien wel goed zijn om de criminaliteit in mijn bedrijf tegen te gaan, maar hij moet me niet meer dan vijf minuten invultijd kosten. En hoe denk je dat ik dat moet invullen als ik klanten heb? Dan heb ik wel wat anders te doen.”

Ten derde is het ook een gegeven dat er bij een deel van de ondernemers onwil bestaat om een veiligheidsscan in te vullen. Ondernemers hebben dan gewoon geen zin, zien het nut van het invullen niet en zijn dan niet te bewegen om de scan in te vullen. Een franchiseondernemer verduidelijkt:

“Waarom zou ik een scan invullen? Ik ben slechts degene die het bedrijf hier runt, niet de eindverantwoordelijke. Dat moet de grote baas zelf maar doen.”

Toch hebben enkele ondernemers aangegeven positief tegenover de veiligheidsscan te staan. Met name het nadenken over en het in perspectief plaatsen van de eigen situatie geeft een verhelderende zelfkritische blik:

“Pas toen ik bezig was met de scan realiseer ik me hoe slecht we in ons bedrijf zijn voorbereid op vormen van criminaliteit. Ik heb dit voorgelegd aan mijn werknemers en voorgesteld om samen over preventieve maatregelen na te denken. Samen met de adviezen die uit de scan voortkomen, denk ik daardoor veel meer handvatten te hebben voor een gedegen aanpak van het probleem.”

Een kanttekening is wel dat het voor sommige ondernemers financieel of organisatorisch lastig is om de adviezen op te volgen. Aldus een eenpitter die de adviezen vanwege het ontbreken van financiële ruimte in de wind moest slaan:

“Het is allemaal mooi hoor, die adviezen, maar waar haal ik het geld vandaan om die adviezen uit te voeren? Misschien moet er in de adviezen gewoon rekening gehouden worden met de financiële armslag een bedrijf. Bovendien heb ik geen extra paar ogen om de voorgestelde camera’s ook nog in de gaten te houden.”

4.3 Resumé

Zowel experts als ondernemers plaatsen verschillende kanttekeningen bij bestaande veiligheidsscans en de wens om een algemene scan voor alle sectoren te ontwikkelen. Experts geven aan dat veiligheidsscans onderhoud behoeven, dat monitoring vaak nog lastig is en dat één scan voor alle sectoren nog goed moet worden overdacht. Ook moet volgens de geïnterviewden gewaakt worden voor een te groot vertrouwen in de scans alleen: het idee van de adviseur die ter plekke inventariseert wat de veiligheidsrisico’s zijn, krijgt veel bijval. Een veiligheidsscan via internet wordt daarbij door experts wel gezien als goede aanvulling.

Door een expert wordt een interessante benadering van modulariteit gegeven. Deze kijkt minder naar de economisch-statistische positie van een bedrijf, maar laat zwaar wegen of er binnen het bedrijf sprake is van louter personeel of dat er ook sprake is van externe personen, zoals winkelende klanten of bezoekers.

De ondernemers bekijken het nut van een scan vooral vanuit het perspectief van onwetendheid: diegenen die een scan invullen, zijn betrekkelijk enthousiast. Wat echter opvalt, is de grote onbekendheid met het bestaan van veiligheidsscans.

5 Conclusies en adviezen

Het bestrijden van criminaliteit en het stimuleren van veiligheid in het midden- en kleinbedrijf staat hoog op de agenda van het Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC). Juist de kleinere bedrijven (tot vijftig werknemers) zijn relatief vaak de dupe van criminaliteit omdat het hen aan kennis, tijd en financiële middelen ontbreekt om adequate preventiemaatregelen te treffen. Het Actieplan Veilig Ondernemen (AVO) tracht dit hiaat te dichten door preventie en repressie op een hoger plan te brengen. Een van de projecten, verwoord in het AVO III, richt zich specifiek op de veiligheid van kleinere bedrijven door middel van een online veiligheidsscan. Daarin dienen - in de optiek van het AVO - een probleem- en risicoanalyse, al genomen maatregelen, adviezen en beschikbare hulpmiddelen opgenomen te zijn.

Dit onderzoek richt zich op online veiligheidsscans waaraan direct adviezen en hulpmiddelen gekoppeld zijn. Deze selectiecriteria leiden ertoe dat er vijf online veiligheidsscans in het onderzoek zijn betrokken. Het onderzoek heeft als doel om te inventariseren of de scans voldoen aan de AVO-eisen, ook wel het vierstappenplan genoemd.³¹ Zo niet, dan is de achterliggende gedachte om te beoordelen of een nieuwe scan ontwikkeld moet worden die bij voorkeur alle sectoren en branches van het midden- en kleinbedrijf kan bedienen. Dit alles is gebeurd door middel van het uitvoeren van interviews en een scananalyse.

In dit hoofdstuk worden de onderzoeksbevindingen teruggekoppeld naar de onderzoeksvragen. Vervolgens zullen enkele adviezen worden gegeven om bestaande scans te optimaliseren en een eventuele algemene scan vorm te geven. Deze adviezen zullen worden ingedeeld in inhoudelijke, kwalitatieve en technische adviezen.

Daarnaast worden onder de noemer 'procesmatige adviezen' enkele faciliterende adviezen rond een veiligheidsscan gegeven. Het opzetten van een veiligheidsscan is, zo blijkt ook uit dit onderzoek, namelijk niet alleen een kwestie van de constructie en het plaatsen van de scan op internet. Ook kwesties zoals onderhoud van de scan, monitoring van de scangegevens, eigendomsrechten, financiering en marketing zijn aspecten waarmee rekening gehouden moet worden.

31. Dit plan stelt als minimale voorwaarde aan een goede veiligheidsscan dat er een probleem- en risicoanalyse is, er zicht is op al getroffen maatregelen en er advies en beschikbare hulpmiddelen worden aangedragen.

5.1 Conclusies

Welke veiligheidsscans voor bedrijven zijn er?

In dit onderzoek is een beperkt aantal veiligheidsscans geanalyseerd. De reden hiervoor is dat we ons alleen gericht hebben op online veiligheidsscans, welke te omschrijven zijn als 'doe-het-zelf-instrumenten'. Hiervoor hebben we de drie criteria aangelegd. Ten eerste is dat de mogelijkheid om een scan direct via een online internetverbinding, niet via een bijvoorbeeld downloadbare pdf of een tekstbestand, in te vullen. Ten tweede is het essentieel dat een scan kan voorzien in het genereren van de ingevulde antwoorden en het automatisch en direct aanbieden van adviezen op maat. Ten derde gaat het om het automatisch en direct aanbieden van ter beschikking staande hulpmiddelen, bijvoorbeeld via doorlink- en downloadfaciliteiten. Uiteindelijk resulteert dit in de volgende vijf veiligheidsscans:

- Het Veiligheidsplan Horeca van het Bedrijfschap Horeca & Catering (in samenwerking met Koninklijk Horeca Nederland en Stichting Vakbekwaamheid Horeca), oftewel de *Horecascan*;
- De Veiligheidsscan van het Hoofdbedrijfschap Detailhandel (HBD), oftewel de *HBD-scan*;
- De Veiligheidscheck van de Kamer van Koophandel, oftewel de *KvK-scan*;
- De Veiligheidsscan van Transport en Logistiek Nederland (TLN), oftewel de *TLN-scan*;
- De Port Facility Security Toolkit van Havenbedrijf Rotterdam, oftewel de *Havenscan*.

Wat is de kwaliteit en de bruikbaarheid ervan, gelet op het programma van eisen?

Deze onderzoeksvraag hebben we breder getrokken, door de veiligheidsscans aan de hand van inhoudelijke, kwalitatieve en technische criteria te beoordelen. Daarin vormt de wijze waarop invulling is gegeven aan het vierstappenplan de rode draad.

De analyse met behulp van de drie criteria leidt voor de vijf scans tot een oordeel over de opbrengst van een scan, hetgeen betekent in hoeverre de scans voldoen aan het vierstappenplan. De mate van opbrengst, uitgedrukt in weinig, matige of veel opbrengst, is vervolgens gerelateerd aan de investering die een ondernemer moet doen om de scan in te vullen. Deze investering is uitgedrukt in tijd en (intellectuele) moeite; geld speelt bij het louter invullen van de online scan geen rol. Dit alles levert het volgende zogenaamde Scansextet op:

Figuur 5.1: de invulling van het Scansextet

	Weinig investering	Veel investering
Weinig opbrengst		
Matige opbrengst	KvK-scan HBD-scan	Horecascan
Veel opbrengst		TLN-scan Havenscan

Geconstateerd kan worden dat de ideaaltypische veiligheidsscan, dit is een scan die weinig investering van de ondernemer vergt en veel opbrengt, nog niet bestaat. De Horeca-, TLN- en Havenscan kosten betrekkelijk veel tijd en inspanning om in te vullen, iets wat voor de gemiddelde ondernemer drempelverhogend werkt. De scans die weinig investering vergen, de KvK- en HBD-scan, leveren niet alle gewenste producten uit het vierstappenplan.

Een belangrijke inhoudelijke constatering die uit het onderzoek naar voren komt, is het summiere gebruik van probleem- en risicoanalyses in de scans. Daarentegen hebben de samenstellers van de scans er in de meeste gevallen voor gekozen om de nadruk te leggen op de nog te treffen maatregelen. Dit contrasteert met de vereisten in het vierstappenplan, waarbinnen de probleem- en risicoanalyse en de al genomen maatregelen een evenredig grote functie vervullen als de overige twee elementen, het geven van advies over maatregelen en beschikbare hulpmiddelen.

In een reflectie op de probleem- en risicoanalyse hebben we daarom ook de vraag gesteld of deze elementen wel noodzakelijk zijn. Er zijn argumenten zoals het verhogen van het bewustzijn van de ondernemer en de mogelijkheid tot inzicht in de problemen en risico's via monitoring van ondernemingen aan te dragen. Op basis van de onderzoeksresultaten achten we een probleemanalyse (de ervaringen met veiligheid en criminaliteit uit het verleden) niet noodzakelijk. Voor het bewustwordingsproces van de ondernemer kan de risicoanalyse echter wel een belangrijke rol spelen; deze wordt door die analyse aangezet om te reflecteren op de hiaten.

Van de bruikbaarheid van een veiligheidsscan is het slechts een kleine stap naar het gebruik ervan. Een scan wordt niet altijd via een goed plan 'verkocht' aan de ondernemer. Bovendien geven experts aan dat een ondernemer moeilijk te motiveren

is om een veiligheidsscan in te vullen. Vandaar dat ook is geopperd om het invullen van een scan bijvoorbeeld te koppelen aan gereduceerde verzekeringstarieven.

Ook zeggen de subcriteria van de technische analyse iets over de bruikbaarheid van de scans. Los van de tijdsduur van invullen, is er geen enkele scan die er op de technische analysecriteria en de bijbehorende deelaspecten (zie tabel 3.4) uit springt. Anders gesteld: alle scans hebben wat, maar geen enkele scan heeft alles. Binnen alle scans zitten relevante aspecten, maar zijn ook belangrijke zaken niet meegenomen. Omdat we bewust niet aan weging van subcriteria doen (met andere woorden: we beschouwen geen enkel criterium belangrijker dan de andere), is het op basis van de technische criteria niet mogelijk om een scan als meest bruikbare te benoemen.

Wat betreft de kwaliteit van de scans kunnen er op het gebied van vraagformulering vooral nog verbeteringen worden geboekt in de Horeca-, HBD- en KvK-scan, maar dit zijn slechts details. Wat belangrijk is, is dat een scan de aandacht kan vasthouden. Daarbij moet rekening worden gehouden met de doelgroep voor wie de scan is geschreven. De Havenscan lijkt primair geschreven voor de veiligheidsmanager, terwijl het invullen van de TLN-scan voor de gemiddelde transporteur, vooral de kleinere zonder veiligheidsmanager, een opgave zal zijn. De Horecascan valt op dit gebied tussen deze twee scans en de HBD- en de KvK-scan in. Essentieel is in ieder geval om bij het eventueel samenstellen van een nieuwe algemene scan rekening te houden met de doelgroep.

Kan in het licht van de vorige vraag de mate waarin de scan leidt tot actie worden betrokken?

Naast de inhoudelijke, kwalitatieve en technische criteria is ook gekeken naar het zogenaamde invulcriterium. Hieronder verstaan we de mate waarin de beoogde doelgroep van de scan bereikt wordt. Het invullen van de scan kan namelijk opgevat worden als de eerste actie. Het blijkt dat eigenlijk alleen de Havenscan is toegerust op haar doelgroep, omdat bijna alle beoogde ondernemers deze invullen, mede veroorzaakt door wettelijke verplichtingen. De resterende scans bereiken slechts een fractie van de beoogde doelgroep.

Vervolgens is het voor deze onderzoeksvraag het belangrijk om te bepalen wat de term 'actie' inhoudt. We zijn geneigd om hier te kiezen voor een minimumvariant van de term, namelijk 'iedere handeling die een ondernemer niet zou hebben gedaan als hij de veiligheidsscan niet zou hebben ingevuld'. Het gaat naar onze mening dus wel om een handeling die ten gevolge van het invullen van de scan plaatsvindt. Het lezen van een advies zou in dit geval bijvoorbeeld onder een actie kunnen worden geschaard.

De Horeca-, TLN- en Havenscan bieden de ondernemer een of meerdere plannen van aanpak om de bedrijfsvoering veiliger te maken. Of een ondernemer hier daadwerkelijk wat mee doet, is alleen onbekend. Zo formuleert de Horecascan de te nemen acties in de vorm van intenties ('wij gaan huisregels opstellen om brand te voorkomen'), maar ook hiervan is verdere actie niet duidelijk. Het is dus lastig om te bepalen welke acties een ondernemer op het invullen van de scan laat volgen.

Om dit deels te weten te komen, lijkt het monitoren van een scan een optie. Alleen zo zijn eventuele download- en aanklikacties te volgen. Het monitoren van veiligheidsscans vereist alleen meer dan er op het moment gebeurt. We komen hier in de procesmatige adviezen op terug.

Indien de wens bestaat om verdergaande acties van ondernemers te weten te komen, lijkt het inzetten van adviseurs de beste optie. Deze bezoeken de ondernemers en inventariseren wat er binnen het bedrijf aan preventiemaatregelen ondernomen kan worden. Om te bepalen of en hoe de ondernemer vervolgens invulling heeft gegeven aan het advies, zou een adviseur een tweede bezoek af kunnen leggen om te beoordelen of de maatregelen (op de juiste manier) zijn doorgevoerd. Het is alleen de vraag of de kosten die hiermee gepaard gaan opwegen tegen de extra baten van dit tweede bezoek.

5.2 Algemeen advies

In dit hoofdstuk resteert nog het beantwoorden van onderzoeksvragen 4 en 5:

- Kan een bestaande scan of kunnen bestaande scans zodanig worden aangepast dat die voldoet/voldoen aan het stappenplan?
- Indien de vorige vraag ontkennend wordt beantwoord: moet een nieuwe scan worden ontwikkeld en wat zijn de randvoorwaarden hiervoor?

Vooruitlopend op de meer gedetailleerde beantwoording van deze onderzoeksvragen komen we tot de hoofdconclusie dat geen van de vijf scans zich leent om te fungeren als algehele veiligheidsscan. Daarom werken we in het verloop van dit hoofdstuk toe naar een eerste schets van een nieuwe, voor alle branches geldende veiligheidsscan, de zogenaamde Basisscan.

Het beantwoorden van de twee onderzoeksvragen zal aan de hand van inhoudelijke, kwalitatieve, technische en procesmatige adviezen plaatsvinden. Binnen deze onderverdeling maken we onderscheid tussen adviezen voor de bestaande scans en voor de nieuwe Basisscan. Op basis van de onderzoeksresultaten staan we namelijk op het standpunt dat aanpassingen binnen bestaande scans natuurlijk mogelijk zijn, maar niet wenselijk. De TLN-, Haven- en, in mindere mate, Horecascan zijn namelijk

specifieke, op een bepaalde doelgroep binnen ondernemingen gerichte scans. De HBD- en de KvK-scan hebben een wat algemener karakter, maar eveneens niet geschikt voor een algemene veiligheidsscan. De HBD beweegt zich namelijk meer in de richting van adviseurs die ter plekke bij een onderneming de veiligheidssituatie inventariseren. De KvK-scan is ten slotte een te summiere scan die de lading voor alle branches niet kan dekken.

Toch zijn er elementen in de vijf scans te vinden die wel degelijk model kunnen staan voor een nieuwe Basisscan. Zo pleiten we voor een opbouw zoals in de TLN- en Havenscan. Daarnaast moet een nieuwe scan de compactheid en vriendelijkheid van de KvK-scan hebben, gecombineerd met een uitnodigende vorm en een zo volledig mogelijke inhoud. Dit laatste kan bewerkstelligd worden door een goede modulariteit in te bouwen via enkele hoofdvragen. Als er gestreefd wordt naar een scan die weinig investering van de ondernemer vergt, moet geaccepteerd worden dat niet alle details naar voren zullen komen; er moet een goede afweging komen in de investering versus de opbrengst. Daarbij kunnen duidelijke links naar de andere scans het tekort in opbrengst opvullen. Ook zullen er facultatieve mogelijkheden voor het tussentijds bewaren van ingevulde antwoorden moeten worden ingebouwd.

Op dit alles gaan we in de volgende paragrafen dieper in. Eerst geven we enkele adviezen voor de vijf bestaande scans en vervolgens bespreken we de adviezen voor een nieuw op te stellen scan.

5.3 Adviezen voor de bestaande scans

We realiseren ons dat de bestaande scans soms al gedurende veel jaren in bedrijf zijn, dus adviezen om deze scans te optimaliseren, komen per definitie te laat. Bovendien zijn het geen adviezen om een scan richting een algemene scan te transponeren, omdat in ieder geval drie scans een specifiek karakter hebben.

Om de TLN- en Havenscan toegankelijker te maken zou de boomstructuur ook een niveau minder diep kunnen gaan. Daardoor kunnen meerdere vragen in één keer worden getoond en ingevuld. Dit zou de scan minder ingewikkeld maken en de invuller meer overzicht bieden. Door gebruik te maken van aanvinkmogelijkheden krijgt de gebruiker in de boomstructuur een overzicht welke onderdelen al ingevuld zijn. Dan krijgt de gebruiker ook beter controle over de scan doordat hij zelf de volgorde van invullen kan bepalen.

Hoewel niet alle veiligheidsthema's op de eerste pagina van de HBD-scan hoeven te worden aangevinkt, vereist de potentiële lengte van de HBD-scan dat de tussentijdse vragen opgeslagen kunnen worden en er gewerkt gaat worden met tussentijdse

beloningen. Ook leent deze scan zich bij uitstek om (statistische) informatie te leveren over criminaliteit in bedrijven.

De Horecascan vereist veel invulwerk voordat de eigenlijke scan begint. Dit kan anders worden vormgegeven en vooral korter. De adviezen en aangeboden hulpmiddelen kunnen levendiger en actueler door links op te nemen.

De zeven stellingen van de KvK-scan kunnen worden uitgebreid zodat meer aspecten van de veiligheidsthema's worden behandeld. Daarbij denken we hooguit aan een verdriedubbeling van het aantal stellingen.

5.4 Adviezen voor een nieuwe veiligheidsscan

5.4.1 Inhoudelijke adviezen

Reduceer de probleem- en risicoanalyse: eerder hebben we al aangegeven dat de scans amper gebruik maken van een probleem- en risicoanalyse. De probleem- en risicoanalyse zijn sowieso sterk afhankelijk van de subjectieve beleving van een ondernemer. De beste manier om goed in beeld te krijgen waar de problemen in een bedrijf liggen, is het inschakelen van een adviseur ter plekke. Dit wil niet zeggen, dat een scan daarmee overbodig wordt; deze moet een ondernemer aansporen tot actie. Daarom stellen we voor, ook om een veiligheidsscan niet te uitgebreid te maken, om de ondernemer via enkele basisvragen via pop ups algemene informatie te geven over potentiële bedreigingen waar zijn bedrijf mee te maken kan krijgen. In de vragen gaat het om de volgende gegevens:

- Sector;
- Branche;
- Bedrijfs grootte;
- Bezoekende klanten en/of werknemers;
- Front- en/of een backoffice;
- Omgaan met geld/waardevolle goederen/waardevolle middelen.

Deze basisvragen leveren een inschatting van de aard van het bedrijf op. Op basis van deze inschatting kan door middel van gerichte pop ups informatie, zoals aard en omvang van de criminaliteit voor dat soort bedrijven, verstrekt worden. Vervolgens vult de ondernemer vragen in over de te nemen maatregelen.

Gebruik de te nemen maatregelen als checklist: analoog aan de toolkit van de TLN- en de Havenscan kan een algemene scan ook werken als toolkit/checklist. Er bestaat namelijk een mogelijkheid om de te nemen maatregelen in te vullen en bij een later

bezoek aan te passen. Daardoor wordt bijvoorbeeld een *to do*-lijst steeds korter. Dit biedt de ondernemer extra stimulans.

Bondige adviezen, analoog aan een bondige scan: vaak zijn de adviezen in de bestaande scans betrekkelijk lang. Als er naar gestreefd wordt om een korte algemene scan te maken, heeft een compacte lijst met adviezen, bijvoorbeeld een top vijf van de meest urgente adviezen, onze voorkeur. In deze vijf punten staan concrete doorverwijzingen, hyperlinks, telefoonnummers en dergelijke om als ondernemer verder te komen in de criminaliteitspreventie. Belangrijk is, dat daarin ook minimaal voorzien wordt in een link naar een adviseur ter plekke.

5.4.2 Kwalitatieve adviezen

Maak een scan vriendelijk: een veiligheidsscan wordt als prettig ervaren als de vormgeving aangenaam is en de invuller het gevoel van controle heeft. Aspecten zoals de vrijheid van navigeren en het geven van tussentijdse beloningen in de vorm van informatie, advies en verwijzingen zijn dan belangrijk. Een scan wordt nog gebruiksvriendelijker als een ondernemer die geen problemen ondervindt en geen risico's ziet direct wordt doorverwezen naar informatie (over maatregelen) die hij bijvoorbeeld graag zou willen.

Zorg dat de vraagstelling in de scan duidelijk en simpel is: moeilijke vragen zijn lastig interpreteerbaar en daarom gevoelig voor foute antwoorden. Dit moet voorkomen worden door de scan in een proefpanel van ondernemers te testen op eenduidigheid van de vraagstelling. Ook de scan zelf moet dermate duidelijk zijn dat de gebruiker al doende leert hoe deze werkt.

5.4.3 Technische adviezen³²

Maak een scan modulair en daardoor kort: de scan moet zich aanpassen aan de situatie van de invuller. Op hoofdniveau kan dit door een selectie van de sector, branche en bedrijfsgrootte. De aangeboden informatie, de vragen en het advies worden hierop afgestemd. Het ligt voor de hand om per sector, branche en bedrijfsgrootte verschillende vragenlijsten en bijbehorend advies te maken; de scan zelf selecteert vervolgens de juiste vragen.

De selectie kan ook worden meegegeven bij het opstarten van de scan, bijvoorbeeld vanaf een website die al gericht is op een specifieke sector, branche en/of bedrijfsgrootte. Binnen de vragenlijsten per sector/branche/bedrijfsgrootte is een 'niet van toepassing'-faciliteit goed voor het beperken van de invulinspanning en het

32. Zie ook het 'Programma van technische eisen' in bijlage 3.

daarmee succesvoller maken van de scan. Om dit goed toe te passen, is een grondige kennis en analyse nodig van de vragen.

Het gevaar van het opnemen van selectiemogelijkheden voor probleem- en risicogebieden is aanwezig, omdat gebruikers bijvoorbeeld problemen zijn vergeten of risico's kunnen missen. Het gevolg kan zijn dat essentiële vragen uit de scan wegvallen. Gezien de eerdere opmerkingen over het kennelijke belang van de probleem- en risicoanalyse, stellen we voor om in hooguit één vraag de aard van de problemen en risico's aan de orde te stellen, maar deze niet als modulair selectiecriteria te gebruiken. Dit zou wel kunnen bij de aard van de te nemen maatregelen (zie verder onder de kop 'bedieningsgemak: motiveer en inspireer').

Modulaire scan, dan ook modulaire adviezen: als een modulaire veiligheidsscan een optie is, dan ligt het voor de hand om ook te denken aan modulaire adviezen/hulpmiddelen. Hierbij valt bijvoorbeeld te denken aan de bedrijfsgrootte, maar bijvoorbeeld ook de financiële armslag van een onderneming. De adviezen zouden dan bijvoorbeeld ingedeeld kunnen worden in 'gemakkelijk te realiseren' tot 'lastig te realiseren'.

Stel een scan in verschillende gedaantes op: door in de bouw een scheiding aan te brengen van de inhoud, vormgeving en techniek is het mogelijk de scan in verschillende 'gedaantes' (branding) te laten verschijnen, bijvoorbeeld met het logo of de vormgeving van deelnemende partijen (HBD, Horeca, Havenbedrijf, Kamer van Koophandel en TLN,). De vragen kunnen zelfs verschillen via algemene vragen over de sector, de branche en de bedrijfsgrootte.

Maak een scan 'wijs': om problemen en risico's binnen de onderneming in een perspectief te plaatsen, kan informatie gekoppeld worden via pop ups. Dit kan bijvoorbeeld al bij de basisvragen. Hiervoor kan algemene informatie uit onderzoek gebruikt worden, maar bijvoorbeeld ook branchespecifieke informatie. Een voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld het percentage bedrijven noemen die landelijk slachtoffer worden van interne criminaliteit en vervolgens, indien beschikbaar, het specifieke percentage voor de branche waarin de ondernemer werkzaam is. Een bijkomend voordeel kan zijn dat een ondernemer die te weinig zelfinzicht heeft rond zijn bedrijfsrisico's misschien geprikkeld wordt tot nadenken.

Bedieningsgemak: motiveer en inspireer: een goede scan geeft de gebruiker op ieder moment vrijheid van navigeren. Vragen kunnen bijvoorbeeld worden opgesplitst in niveaus, bij voorkeur hooguit twee. Deze niveaus kunnen worden weergegeven in tabbladen. Op ieder moment heeft de gebruiker inzicht hoever hij/zij is met invullen, bijvoorbeeld door het aantal ingevulde vragen en in te vullen vragen te tonen en door

tabbladen die al zijn gedaan 'af te vinken'. Invulgemak wordt bereikt door antwoorden eenvoudig klikbaar te maken, bijvoorbeeld met meerkeuzevragen, waarbij niet alleen op de knop ervoor, maar ook op de tekst van het antwoord geklikt kan worden. Tussentijdse beloning in de vorm van korte adviezen, eventueel met doorverwijzingen (in een apart venster) stimuleert en inspireert de gebruiker. Al tijdens het invullen wordt het nut van de scan hiermee bewezen. Exploratief bladeren geeft de gebruiker op ieder moment inzicht in alle vragen en adviezen. Door te 'spelen' met antwoorden leert de gebruiker zijn eigen advies op maat te maken.

5.4.4 Procesmatige adviezen

Stel een algemene instantie verantwoordelijk voor het beheer/updates van de scan: om te voorkomen dat eigendomsrechten de algehele verspreiding van een scan belemmeren, is het verstandig om de financiering van een algemene scan voor alle sectoren op een hoger, bij voorkeur ministerieel niveau vorm te geven. Vervolgens is het aan de sectoren en de branches zelf om hun eigen, specifieke scans aan deze algemene scan te koppelen, bij voorkeur zonder inlogcode. Maak tijdens de ontwikkelingsfase gebruik van een multidisciplinair projectteam, bestaande uit materiedeskundigen, technici en vormgevers. En maak tijdens exploitatiefase gebruik van technici (voor hosting en monitoring) en materiedeskundigen (voor het aanpassen van de inhoud).

Monitor alleen als een beheerder snel informatie kan leveren: voor de branches is het essentieel om te weten wat er speelt binnen de bedrijven die ze vertegenwoordigen. Er wordt onderkend dat de kleinere bedrijven tot vijftig werknemers nog steeds een zeer brede categorie is. Ook daarom kan monitoring belangrijk zijn, want door een naar bedrijfsgrootte modulaire scan te monitoren geeft de brancheverenigingen de gelegenheid om meer specifieke producten/adviezen aan te bieden. Het heeft geen zin om te monitoren als de data niet binnen een kort tijdsbestek dagen geleverd kunnen worden. Het is daarom van belang om het beheer van de scan te stroomlijnen met het snel kunnen leveren van data voor monitoring.

Stel een plan op om de veiligheidsscan in de markt te zetten: na het opleveren van een scan houdt het niet op met de activiteiten. Er moet dus niet alleen gedacht worden aan het vervolmaken van de scan, maar ook aan het gehele implementatietraject daaromheen. Het is belangrijk dat hiervoor (periodiek) ook budget voor gereserveerd wordt, anders verwatert de impact van de scan na verloop van tijd. Aan een scan moet bekendheid worden gegeven via verschillende kanalen. Eerder is al geopperd om het invullen van een veiligheidsscan te koppelen aan het verlagen van een verzekeringspremie, maar ook kan gedacht worden aan de volgende zaken:

- Koppel een scan aan een verlaagde contributie van de branchevereniging;
- Link een algemene veiligheidsscan aan door ondernemers veelbezochte sites;
- Maak gebruik van banners op veelbezochte sites. De kosten zijn zeer variabel en afhankelijk van de site, maar naar schatting enkele honderden euro's per maand. Een mogelijkheid kan zijn om bijvoorbeeld op een site via een pop up een vraag te stellen zoals: wilt u binnen vijftien minuten van veel criminaliteit in uw bedrijf af? Wanneer het antwoord 'ja' is: doorkoppelen naar de scan;
- Maak een scan vindbaar: niet via allerlei doorklikacties, maar bij voorkeur direct op de homepage.
- Laat de eigenaar van de nieuwe scan de site www.veiligheidsscan.nl kopen.

5.5 Kortom: naar een basisscan

In de voorgaande paragrafen hebben we op basis van de onderzoeksresultaten een beeld geschetst van de richting die we zien voor het ontwikkelen van een algemene veiligheidsscan. Binnen deze visie blijven de huidige vijf online veiligheidsscans zelfstandig functioneren en wordt daarnaast een nieuwe scan, de zogenaamde Basisscan, ontwikkeld. Deze scan start met vragen over de volgende onderwerpen:

- Sector;
- Branche;
- Bedrijfsomvang;
- Bezoekende klanten en/of werknemers;
- Front- en/of een backoffice;
- Omgaan met geld/waardevolle goederen/waardevolle middelen;
- Perceptie van de risico's in de onderneming.

De gedachte is om op basis van bovenstaande onderwerpen een bedrijf automatisch te typeren, waarna het bedrijf specifieke informatie via pop ups aangeleverd krijgt bij het volgende onderwerp in de scan, de vragen over te nemen maatregelen. Deze vragen kunnen vervolgens gespecificeerd zijn naar iedere sector en daarbinnen iedere branche afzonderlijk. Door voor deze methodiek te kiezen, is het mogelijk alle sectoren en daarbinnen alle branches in de Basisscan op te nemen. Bovendien kan daarmee voorkomen worden dat de scan door niet-relevante vragen te lang wordt.

In interessante optie is, om te kijken in hoeverre de Verbeterde Risicoklasse-indeling (VRKI) bruikbaar is voor een risico-inschatting. De VRKI is een instrument om het inbraakrisico van woningen en bedrijfspanden te bepalen. Aan de hand van het inbraakrisico kan vervolgens worden vastgesteld welk soort preventiemaatregelen

getroffen moeten worden, en van welke zwaarte.³³ Een voordeel is, dat de risico's daarmee voor elke branche gestandaardiseerd worden.

Enkele interessante zaken die voor pop ups in aanmerking kunnen komen, zijn bijvoorbeeld aard- en omvanginformatie. Van daaruit kan gericht worden toegewerkt naar adviezen (anticriminaliteitstips) en hulpmiddelen³⁴ die voor dat soort bedrijf relevant zijn. In de adviezen kan vervolgens ook verwerkt worden dat de ondernemer eventueel een tweede, verdiepende scan kan uitvoeren bij de branchevereniging zelf.

Als gekozen wordt voor een basisscan, dan stellen we voor om deze bij twee branches, dus gefaseerd, uit te testen. Door in deze testfase ook ondernemers te betrekken, kan worden toegewerkt naar een gebruikersvriendelijke toepassing.

5.6 Tot besluit

In het eerste hoofdstuk zijn de drie doelstellingen van een veiligheidsscan verwoord: bewustwording van de risico's, het aanzetten tot het nemen van maatregelen en het faciliteren naar beschikbare hulpmiddelen. Dit driedelige doel moet de Basisscan voor ogen staan.

Bij een dergelijke scan moeten wel reële doelen worden gesteld als het gaat om het percentage ondernemers dat de Basisscan invult. Een goede basisscan bedient een in potentie grote groep ondernemers tegen betrekkelijk lage kosten. Dat betekent dat als een klein percentage van de ondernemers de Basisscan in zou vullen, dan kan al van een succes gesproken worden.

Het ten slotte belangrijk om te realiseren dat een veiligheidsscan slechts een van de hulpmiddelen tegen criminaliteit in de onderneming is, niet de enige oplossing. We beschouwen de Basisscan als de huisarts die als doorsluiskanaal kan fungeren voor de specialist, de adviseur ter plekke. Vandaar dat we de mogelijkheid van een afspraak met deze adviseur zeker ook opgenomen willen zien in de Basisscan. Daarmee is in het gehele spectrum voorzien: zowel de ondernemer die basaal zicht wil op zijn risico's als de ondernemer die alles wil weten over zijn bedrijfsveiligheid is hierdoor voorzien in zijn behoefte.

33. De VRKI wordt ondersteund door Uneto-VNI en het Verbond van Verzekeraars en beheerd door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV).

34. Er valt bijvoorbeeld te denken aan protocollen, voorbeeldbedrijven, et cetera.

Geraadpleegde bronnen

Gier, M. de, Zengerink, E., Monkel, M., Visser, J., Koomen, M. *Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2006. Feiten en trends inzake aard en omvang van criminaliteit in het bedrijfsleven*. Den Haag: WODC, 2007.

Korpel, J.H. *Een goede en bruikbare veiligheidsscan voor een afzonderlijk bedrijf*. Zoetermeer: EIM Consult, 2006.

Kuppens, J., Vries Robbé, E. de, Leiden, I. van en Ferwerda, H. *Zware jongens op de weg. Een onderzoek naar georganiseerde diefstal in de wegtransportsector*. Arnhem: Advies- en Onderzoeksgroep Beke, 2006. Onderzoek in het kader van AVO I, project 3.

Leiden, I. van en Vries Robbé, E. de en Ferwerda, H. *Je bedrijf of je leven. Aard en aanpak van afpersing van het bedrijfsleven*. Amsterdam: SWP, 2007.

TNS-Nipo. *Monitor Criminaliteit Bedrijfsleven 2007. Feiten en trends inzake aard en omvang van criminaliteit in het bedrijfsleven*. Den Haag: WODC, 2008.

Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing. *Actieplan Veilig Ondernemen, deel 3*. Den Haag: Nationaal Platform Criminaliteitsbeheersing (NPC), 2007.

Bijlage 1 - Lijst met experts en branchevertegenwoordigers

Experts en branchevertegenwoordigers	
Naam	Organisatie
Dhr. Bongers	Security Officer
Dhr. Eichholtz	Koninklijke Horeca Nederland
Dhr. Gunst	Havenbedrijf Rotterdam
Dhr. Kant	Koninklijke Horeca Nederland
Dhr. Kaptein	Hoofdbedrijfschap Detailhandel
Dhr. Korpel	Policy Partners
Mevr. Meij	Mediad Rotterdam
Mevr. Minderman	Transport en Logistiek Nederland
Dhr. Van Os	Van Os en partners
Dhr. Schumacher	Bouwend Nederland
Dhr. Slegtenhorst	Havenbedrijf Rotterdam
Dhr. Van Vliet	Kamer van Koophandel Amsterdam
Mevr. Westland	Koninklijke Horeca Nederland

Op eigen verzoek blijven de gegevens van geïnterviewde ondernemers anoniem

Bijlage 2 – Overzicht gevonden veiligheidsscans

- Veiligheidsscan HBD, tevens beschikbaar voor juweliers (via de FGZ) en voor videotheken (via de NVDO)
- Nulmeting KVO, via het Keurmerk Veilig Ondernemen (CCV, DSP Groep/Van Os)
- Veiligheidsscan Horeca (Koninklijke Horeca Nederland)
- Model Veiligheidsplan (Koninklijke Horeca Nederland)
- Monitorlist Geweld & Aggressie Supermarktbranche, en de Checklist t.b.v. veiligheidsplan, beide onderdeel van de CAO voor het Levensmiddelenbedrijf (Vakcentrum/CBL)
- Keurmerk Veilige Vestiging, een combinatie van inspectie, certificering en bestaande keurmerken (SVOB)
- Vragenlijst Criminaliteitsonderzoek Bedrijventerrein Twentekanaal Hengelo (RPC Twente)
- PreventieWijzer Veilig ondernemen (Politie Regio Utrecht/KvK Utrecht), met onder andere Veiligheidsthermometer, informatie over achtergronden van criminaliteit en preventieadviezen op diverse terreinen
- Diverse losse checklists op de HBD-website: korte algemene checklist (veiligheidsmaatregelen) en checklists preventie, signalen, huishoudelijk reglement en preventie interne fraude
- Shopstealing Self assessment sheet, en Robbery and armed hold ups Self assessment sheet (Australian Institute of Criminology)
- Klapper Veilig ondernemen in Rotterdam (Gemeente Rotterdam, Programma Veilig)
- Checklist bedrijven en Checklist cybercriminaliteit (RPC Groningen)
- Wegwijzer Winkelcriminaliteit (BZK & Justitie / CCV)
- Retail Crime Prevention Manual (Cities of Unley and Mitcham Crime Prevention Committee, Australië)
- Crime reduction advice for retailers (Home Office, Groot-Brittannië)
- Checklists Risico-Inventarisatie en Evaluatie (RI&E)
- Checklist Sociaal veilig ontwerpen (TU Delft)
- CD ROM Oog voor veiligheid (twee versies) (HBD)
- Overvalpakket, gebruikt door de gemeente Enschede
- Winkelmonitor, ReSec, Riant en RisicoCalculator (Van Os/Partners)
- SecuritySnelScan, advies op maat tegen uurtarief (Nebbeling Training Center)
- De Veiligheidscheck van de Kamer van Koophandel;
- De Veiligheidsscan van Transport en Logistiek Nederland (TLN);
- De Port Facility Security Toolkit van Havenbedrijf Rotterdam.

Bijlage 3 – Programma van technische eisen

1. In te vullen in 10 tot 15 minuten
2. Aantal vragen variabel, maar maximaal 40
40 vragen als alle 'variabele' vragen van toepassing zijn, gemiddeld bijvoorbeeld 20 vragen
3. Modulaire opbouw per sector, branche en bedrijfsgrootte
Achterliggende vragen gegroepeerd volgende deze criteria
4. Uitnodigend, inspirerend
Zonder handleiding meteen aan de slag
5. Alleen vragen wat van toepassing is
Extra vragen/tabbladen worden pas zichtbaar als ze van toepassing zijn, naar aanleiding van eerder gegeven antwoorden
6. Vragen op elkaar afstemmen
7. Geen login, toegankelijk voor iedereen
8. Tussentijds bewaren mogelijk, na invullen e-mailadres
Alleen de invullers die tussentijds willen bewaren, moeten hun e-mailadres invullen en krijgen een e-mail met link naar de enquête (met unieke identiteitscode)
9. Resultaten pdf-download en printen en mailen
Geeft de gebruiker de keuze tussen deze drie gangbare vormen van internetuitvoer
10. Gebruiker heeft controle over de scan, exploratief bladeren tussen vragen en advies
Vrijheid van navigeren, advies op twee niveaus, tussentijdse beloning in de vorm van kort advies en mogelijk verwijzingen
11. Contextgevoelige informatie
Als een vraag ingewikkeld is in de vraag linkjes opnemen naar pop ups met uitleg.
12. Voortgangsindicatie (vinkjes)
Op ieder moment is duidelijk hoeveel is ingevuld (vinkjes en aantal vragen/van totaal)
13. Maximaal twee niveaus in de vragenstructuur: bijvoorbeeld zes onderdelen met ieder vier vragen (een diepe structuur maakt invullen ingewikkeld)
14. Eenvoudig in te vullen, optimale user interface, fout onmogelijk
Bijvoorbeeld door alleen te klikken, ook toetsenbordbediening mogelijk maken.
15. Integreerbaar in andere websites, presentatie/branding aan te passen
Doordat de presentatie los van de inhoud en de functionaliteit wordt gedefinieerd, kan de scan eenvoudig gecombineerd worden met verschillende presentaties
16. Periodiek inhoudelijk onderhoud, halfjaarlijkse update
Aparte onderhoudstool om de inhoud van de scan, vragen, teksten en doorverwijzingen eenvoudig aan te passen
17. Monitoring en evaluatie van gebruik
Gebruik, klikgedrag en antwoorden worden (anoniem) bijgehouden. Door periodiek te kijken hoe de scan gebruikt wordt, kunnen gerichter evaluaties plaatsvinden en daaruit voortvloeiend verbeteringen van de scan

Rijkade 84
6811 HD Arnhem
tel 026 - 443 86 19
fax 026 - 442 28 12

info@beke.nl
www.beke.nl