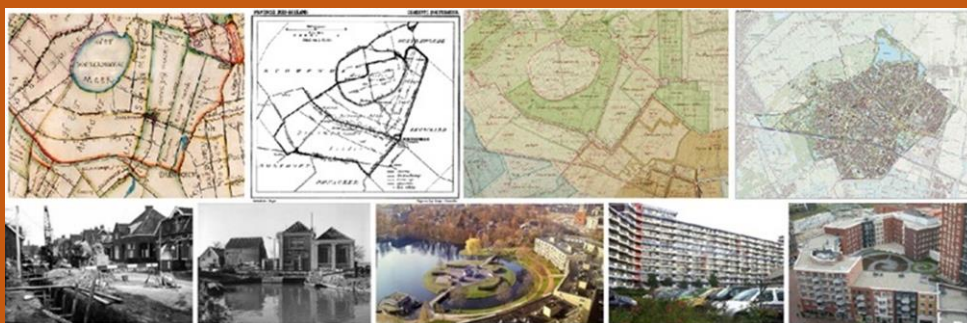




# VEILIGHEID VERENIGT

EEN KWALITATIEF ONDERZOEK NAAR DE SOCIALE VEILIGHEID IN  
DE WIJK BUYTENWEGH, TE ZOETERMEER



NAAM STUDENT:

C.F. (LOTTE) KOHTE - 3690857

AFSTUDEERINSTITUUT:

UNIVERSITEIT UTRECHT

DEPARTEMENT:

BESTUURS- EN ORGANISATIEWETENSCHAP

OPLEIDING:

MASTER COMMUNICATIE, BELEID EN MANAGEMENT

EERSTE BEOORDELAAR & BEGELEIDSTER:

DR. M.H. (MADELINDE) WINNUBST

TWEEDE BEOORDELAAR:

PROF. DR. E.F. (EUGÈNE) LOOS

DATUM:

UTRECHT, DECEMBER 2017

# VOORWOORD

Toen ik in 2015 aan mijn masterthesis begon, had ik nooit gedacht dat het zo zou verlopen: De aftrap was zwaar, want het bepalen van een onderwerp waarmee ik enigszins indruk zou kunnen maken op mijn potentiële werkgever bleek moeilijker dan gedacht; Het afbakenen van mijn onderzoek verliep niet zonder slag of stoot, omdat ik telkens poogde 'het wiel opnieuw uit te vinden'; Het uitvoeren van het daadwerkelijke onderzoek deed mij twifelen aan mijn wetenschappelijke kennis, maar het afronden van mijn thesis doet al het voorgenoemde verbleken.

Ik heb de ambitie om mij in de toekomst in te zetten voor Nederland. De politie is dan ook dé organisatie waar ik wil gaan stralen, waar ik mijzelf kan laten gelden en waar ik denk succesvol te kunnen zijn. Mede door deze ambitie, heb ik gekozen voor een onderwerp waar iedere burger zich om bekommert, namelijk veiligheid. Van veiligheid kan niemand 'teveel' hebben, maar onze behoefte naar- en ons recht op veiligheid is niet meer vanzelfsprekend. De veranderende, meer dynamische maatschappij lijkt een begrenzing aan te geven tussen vrijheid en veiligheid. Veiligheidsorganisaties, de bewakers van onze veiligheid, komen voor een dilemma te staan, waarbij zij het verlangen naar individuele vrijheid moeten afzetten tegen de mogelijkheden voor optimale bescherming. In het kader van de 'participatiemaatschappij' moeten wij als burger onze stem laten gelden en verantwoordelijkheid nemen in de veiligheidszorg. Mijn interesse richt zich met name op hoe al deze veranderingen in onze directe en indirecte omgeving van invloed zijn op de manier waarop wij als burger veiligheid ervaren.

Deze vraag is uiteraard oneindig vaak aangepast, want dat is 'de masterstudent' die ik ben. Een opleiding besluitkunde was waarschijnlijk de betere keus. Stress heb ik niet zozeer ervaren, zorgen daarentegen wel. Velen vergelijken het proces van het schrijven van een thesis met een berg die beklommen moest worden. Voor mij geldt het tegenovergestelde: Mijn thesis is de afgelopen periode mijn zekering geweest en mijn begeleidster, Madeline Winnubst, het verankeringspunt. Daarmee wil ik een speciaal dankwoord uitspreken naar Madeline, voornamelijk voor haar begrip, maar tevens voor haar vertrouwen, haar positieve stimulering, wijsheid en sturing.

Ik wil naast alle respondenten die een bijdrage hebben geleverd, ook dank uitspreken naar mijn vrienden en familie. Zij moeten gedacht hebben dat dit een verloren zaak zou zijn, maar hebben altijd hun geloof in mij uitgesproken. Jullie zijn mij dierbaar.

Tot slot:

*Lieve pap*  
*"In onze harten zijn wij eeuwig samen*  
*In onze gedachten zullen wij elkaar nooit verlaten"*  
*Ik weet dat je trots bent, maar ik ga je nog veel trotser maken*  
*Beloofd*

x

# INHOUDSOPGAVE

<b>SAMENVATTING</b>	<b>p. 4</b>
<b>1. INLEIDING</b>	<b>p. 6</b>
1.1. AANLEIDING	p. 8
1.2. PROBLEEMSTELLING	p. 8
1.3. RELEVANTIE	p. 9
1.4. LEESWIJZER	p. 10
<b>2. METHODEN</b>	<b>p. 11</b>
2.1. KWALITATIEF ONDERZOEK	p. 11
2.2. LITERATUURSTUDIE	p. 11
2.3. SEMIGESTRUCTUREERDE INTERVIEWS	p. 12
2.4. DATAVERZAMELING	p. 14
2.5. DATA ANALYSE	p. 14
2.6. KWALITEITSCRITERIA VOOR KWALITATIEF ONDERZOEK	p. 16
<b>3. LITERATUURSTUDIE</b>	<b>p. 18</b>
3.1. VEILIGHEID: DEFINITIES EN TYPOLOGIEËN	p. 18
3.1.1. SOCIALE VEILIGHEID: OBJECTIEVE EN SUBJECTIEVE VEILIGHEID	p. 19
3.1.2. WAARNEMEN VAN SUBJECTIEVE VEILIGHEID	p. 19
3.1.3. DETERMINANTEN VAN SUBJECTIEVE VEILIGHEID	p. 20
3.1.4. BEANTWOORDING DEELVRAAG 1	p. 25
3.2. VEILIGHEIDSBELEID & ONVEILIGHEIDSGEVOELENS	p. 26
3.2.1. BELEIDSPLAN EENHEID DEN HAAG (2014)	p. 26
3.2.2. BEANTWOORDING DEELVRAAG 2	p. 31
<b>4. RESULTATEN</b>	<b>p. 33</b>
4.1. PERSOONLIJKE VISIE OP VEILIGHEID	p. 33
4.2. SOCIALE EN FYSIEKE OMGEVING IN RELATIE TOT VEILIGHEID	p. 39
4.3. BEANTWOORDING DEELVRAGEN 3, 4, 5	p. 50
<b>CONCLUSIE</b>	<b>p. 55</b>
<b>DISCUSSIE</b>	<b>p. 59</b>
<b>LITERATUURLIJST</b>	<b>p. 63</b>
<b>BIJLAGEN</b>	
BIJLAGE I – TOPICLIJST BURGERS	
BIJLAGE II – TOPICLIJST PROFESSIONALS	
BIJLAGE III – CODEBOOM	
BIJLAGE IV – WIJKPROFIEL 2017 BUYTENWEGH	

# SAMENVATTING

In de masterthesis die voor u ligt, doe ik verslag van een onderzoek naar de sociale veiligheid in de wijk Buytenwegh, te Zoetermeer. De wijk Buytenwegh is regionaal in opspraak gekomen anno 2011 door overlast door hangjongeren, toegenomen criminaliteit, verloedering van de wijk, uitgesproken onveiligheidsgevoelens en de leegloop van de wijk. Naar aanleiding hiervan heeft de gemeente Zoetermeer de wijk Buytenwegh als prioriteit benoemd in haar veiligheidsbeleid en een ketenaanpak samengesteld. Onder leiding van de stadsmarshall, dat wil zeggen: “Superambtenaren, speciaal door het college van burgemeester en wethouders aangesteld om de hardnekkige veiligheidsproblemen in bepaalde gebieden op te lossen. [...] Hij is als een metselaar die zorgt voor het cement tussen de stenen, de noodzakelijk verbindingen” (Stadsmariniers, z.j), dragen de ketenpartners (gemeenten, politie, woningcorporaties en welzijnsinstellingen) elk vanuit hun eigen specifieke verantwoordelijkheid en positie bij aan de veiligheidszorg.

In dit onderzoek staat de volgende hoofdvraag centraal: “Hoe omschrijven de stakeholders in het veiligheidsdomein de sociale veiligheid in de wijk Buytenwegh?”. Dit onderzoek richt zich met name op het waarnemen van onveiligheidsgevoelens, ofwel de subjectieve veiligheid. Subjectieve veiligheid is een perceptie en verschilt daarom per persoon, maar ook per land, regio, cultuur en periode. Het is een concept dat moeilijk waar te nemen is, desondanks worden er jaarlijks cijfers van subjectieve veiligheid gepubliceerd. Ook omdat deze cijfers een belangrijke rol spelen in het ontwerpen van veiligheidsbeleid is het van belang om kritisch te kijken naar de betekenis ervan. De voornamelijk kwantitatieve verzameling van onveiligheidsgevoelens door middel van monitoring, wordt door wetenschappers kritisch beoordeeld, omdat cijfermatige informatie niet de complexiteit van de veiligheidsbeleving omvat (Van Eijk, 2013, p. 21). Om deze reden hanteer ik een kwalitatieve benadering. Hierbij heb ik gekozen voor een kwalitatieve benadering in de vorm van een *single case study*. Mijn vraagstelling past bij een *single case study*, omdat ik sociale veiligheid onderzoek in één specifieke wijk in Zoetermeer, te noemen Buytenwegh.

Ik ben mijn onderzoek gestart met het uitvoeren van een literatuurstudie, waarbij de volgende deelvragen centraal stonden: Hoe wordt sociale veiligheid, met name subjectieve veiligheid, in de literatuur geduid en hoe schrijft de literatuur voor dit waar te nemen?; Hoe wordt er in het veiligheidsbeleid van de gemeente Zoetermeer rekening gehouden met onveiligheidsgevoelens?

Uit de literatuurstudie is gebleken dat subjectieve veiligheid, de mate waarin een persoon denkt slachtoffer te kunnen worden van criminaliteit, kwalitatief waargenomen kan worden door drie contexten te onderscheiden worden (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 35): de individuele context, de situationele context en de sociaal-culturele context. De determinanten in de individuele context zijn verklarende factoren en bepalen in hoeverre een individu angstgevoelens ervaart. De determinanten in de situationele context zijn gericht op de directe (sociale en fysieke) omgeving van een individu. Deze context leent zich het beste voor eventuele inmenging/interventie op het gebied van veiligheidsbeleid, omdat de fysieke en sociale omgeving manipuleerbaar en beïnvloedbaar zijn. De sociaal-culturele context is onderhevig aan internationale ontwikkelingen en blijft daarom buiten beschouwing in dit onderzoek.

Uit de literatuurstudie is gebleken dat het veiligheidsbeleid Eenheid Den Haag (2014) niet expliciet inzet toont op het bestrijden of terugdringen van onveiligheidsgevoelens. In het beleidsplan wordt voornamelijk ingezet op het tegengaan van sociale wanorde (overlast en maatschappelijke

onrust) en het bevorderen van veiligheid (woninginbraken, criminaliteit en geweld). Het veiligheidsbeleid is weinig specifiek wanneer het aankomt op een aanpak tegen fysieke wanorde (verloedering van de woonomgeving).

Uit de literatuurstudie zijn topics voortgekomen, die de basis vormen voor de interviews. De topiclijst is een hulpmiddel om de onderwerpen en thema's die besproken (moeten) worden tijdens de interviews in kaart te brengen. Het conceptuele model van determinanten die van invloed zijn op de subjectieve veiligheid (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p.35) is de basis geweest voor het bepalen van de topics. Typisch voor kwalitatief onderzoek is het afnemen van diepte-interviews. Hierbij heb ik gekozen voor semigestructureerde interviews, omdat de interviews een flexibel karakter hebben. De respondenten bestaan uit twee groepen, te noemen: twaalf burgers en vijf professionals (stadsmarshall, twee wijkagenten, sociaal beheerder woningcorporatie, manager welzijnsstichting). Tezamen vormen zij de stakeholders in het veiligheidsdomein. Ik heb de ketenpartners als professionals geïdentificeerd, omdat zij beschikken over een rijke ervaring op het gebied van sociale veiligheid gerelateerd aan hun vakgebied. Nadat de interviews afgenomen zijn, zijn deze getranscribeerd. De getranscribeerde interviews heb ik vervolgens handmatig gecodeerd en geanalyseerd in drie fases, te noemen: open, axiaal en selectief. Voor de belangrijkste thema's die zijn voortgekomen uit de analyse verwijs ik u door naar de codeboom in bijlage III.

Uit de onderzoeksresultaten is gebleken dat burgers en professionals beiden niet spreken over een negatieve sociale veiligheid. De objectieve veiligheid is aanzienlijk verbeterd, wat zich uit in een afname van het aantal gerapporteerde delicten. Of de subjectieve veiligheid verbeterd is, in vergelijking met een de voorgaande jaren, blijft onbekend (zie discussie). Echter, de respondentengroep burgers ervaren geen werkelijke onveiligheidsgevoelens op dit moment.

De burgers laten zich voornamelijk negatief uit over de 'sfeer' in de wijk, waarbij zij verwijzen naar de slechte omgangsvormen tussen bewoners (sociale wanorde) en de verloederde staat van de publieke ruimte (fysieke wanorde). De professionals zien de overlastgevende/hinderlijke jeugdgroep, de cultuurbotsingen en de multiprobleemgezinnen als de 'pijnpunten' in de wijk en denken dat de bewoners hier het meeste overlast van ondervinden. Deze jeugdgroep stelt zich baldadig op tegenover de fysieke omgeving (graffiti, vernielingen, respectloos omgaan met de natuur) en sociale omgeving (agressief-, gewelddadig- en intimiderend gedrag) van de bewoners. Dit zijn tevens uitingen van sociale en fysieke wanorde, waarmee geconcludeerd kan worden dat de burgers en professionals eenduidig zijn in het aanwijzen van de belangrijkste factoren die van invloed zijn op de sociale veiligheid.

Uit mijn onderzoeksresultaten blijkt tevens dat de straat waar een burgerbestuur actief is, in veel opzichten beter functioneert: Er wordt in meerdere mate gebruik gemaakt van de gezamenlijke buitenruimte; De bewoners delen hun zorgen over het 'wel en wee' van de buurt; Er is sprake van meer bekendheid onder- en betrokkenheid tussen buurtbewoners; De bewoners onderhouden direct contact met de wijkagenten en kunnen daardoor hun punten van aandacht gemakkelijker bespreekbaar maken. In essentie komt het erop neer dat het toeschrijven van verantwoordelijkheden aan burgers, door hun mede-probleemeigenaar te maken van het 'wel en wee' van de buurt, resulteert in een positievere beoordeling en beleving van de woonomgeving (Blokland, 2009, p. 187). Bovenstaande brengt mij tot de volgende aanbevelingen.

De aanleiding van dit onderzoek betreft een vraag van de operationeel specialist van de Nationale Politie naar een mogelijke verklaring voor de *reassurance-gap*, waarbij dalende criminaliteitscijfers

samengaan met stijgende onveiligheidsgevoelens. Kwalitatief onderzoek naar de veiligheidsbeleving onder twaalf inwoners van de wijk Buytenwegh te Zoetermeer wijst uit dat er geen sprake is van extreme onveiligheidsgevoelens. Daarom zou ik de gemeente Zoetermeer aanbevelen (jaarlijks) kwalitatief onderzoek uit te voeren naar onveiligheidsgevoelens en aanraden geen betekenis te ontleen aan cijfers van subjectieve veiligheid.

Uit mijn onderzoeksresultaten is tevens gebleken dat veel burgers niet op de hoogte zijn van de variëteit aan inzet door de ketenpartners. Dit heeft naar mijn idee twee gevolgen. In de eerste plaats kunnen burgers hierdoor niet optimaal gebruik maken van alle mogelijkheden, maar daarnaast zou meer kenbaarheid van de beschikbaarheid van deze middelen ook zorgen voor een toename in het vertrouwen van burgers in veiligheidsorganisaties. Ik zou de ketenpartners daarom willen aanbevelen geen bescheiden houding aan te nemen bij de gerichte communicatie naar de burger toe.

Wat betreft veiligheidscommunicatie kunnen de ketenpartners nog stappen maken, tonen mijn onderzoeksresultaten aan. Zo blijkt dat burgers hun oordeel over de wijk óók op baseren op 'van horen zeggen', 'aannames' en 'geruchten'. Dit kan ertoe leiden dat een negatief imago in stand gehouden wordt en potentiële bewoners zich niet willen binden aan een stad/gemeente met negatieve reputatie. Uit de literatuur is gebleken dat kennis op het gebied van veiligheid, onnodige ongerustheid onder bewoners kan voorkomen. Continue zichtbaarheid van veiligheidscijfers is een vorm van educatie op het gebied van criminaliteit, veiligheid en risico's (Cordner, 2010). Ik raad de ketenpartners aan hun veiligheidscommunicatie te intensiveren door gebruik te maken van alle beschikbare communicatiemiddelen.

Tot slot blijkt uit de onderzoeksresultaten het succes van een actief burgerbestuur, georganiseerd op straatniveau. Echter, niet iedere buurt is capabel zich te verzamelen rondom één thema, voornamelijk omdat het een assertieve houding van de burger vereist (Boutellier et al., 2016, p.8). Daarom zou ik de ketenpartners willen aanbevelen zich actiever in te zetten bij het opstarten van meer straatgeboden burgerbesturen.

# 1. INLEIDING

We leven in een periode waarin veiligheid bijna dagelijks onderwerp is van een politieke discussie of maatschappelijk debat. En ook al bevinden wij ons in een omgeving die waarschijnlijk veiliger is dan ooit (CCV, 2015), het gevoel van onveiligheid lijkt te overheersen. “Zoetermeer weer veiliger” (van Lare en De Vreede, 2017) pronkt het AD Zoetermeer en op basis van de nieuwe criminaliteitscijfers (misdaadmeter) strookt de krantenkop met de realiteit: In 2014 zijn er 7750 misdaden geregistreerd en in 2015 daalde het aantal registraties met 14,4 procent naar 6635 delicten. Echter, wanneer we het hebben over veiligheid, spreken we naast criminaliteit (objectieve veiligheid) ook over gevoelens van onveiligheid, ook wel subjectieve veiligheid (Van Noije en Wittebrood, 2008, p. 12). Deze daling in criminaliteitscijfers uit zich niet in een verbetering van onveiligheidsgevoelens. Uit de Omnibusenquête (gemeentelijke enquête) van 2015 blijkt namelijk dat 3,4 procent (2,9 procent in 2014) van de respondenten zich vaak onveilig voelt en 28,7 procent (26 procent in 2014) zich soms onveilig voelt in de eigen buurt in de gemeente Zoetermeer. Er bestaat dus een discrepantie tussen criminaliteit en gevoelens van onveiligheid. De vraag die op basis hiervan gesteld kan worden luidt: Als er geen evenredig verband bestaat tussen criminaliteit en onveiligheidsgevoelens, welke factoren zijn dan wel van invloed op onveiligheidsgevoelens?

Onveiligheidsgevoelens komen voort uit de angst om slachtoffer te worden, de inschatting van de kans op slachtofferschap en de bezorgdheid over de wijze waarop criminaliteit zich ontwikkelt (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 18). Het gaat hierbij niet enkel over daadwerkelijk gevaar, maar ook over een meer algemeen gevoel van onbehagen dat zich ‘projecteert’ op criminaliteit. Dit algemene gevoel van onbehagen wordt gevoed door uiteenlopende factoren, zoals bijvoorbeeld economische recessie of sociale ontwrichting, die onzekerheid bevorderen (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 14). Daarnaast wordt angst vaak benoemd als een op zichzelf staand probleem, los van enige aanleiding (Furedi, 2011). Zo kan iemand angstgevoelens ervaren, terwijl er geen directe dreiging waarneembaar is.

In dit onderzoek zal ik de veiligheidsbeleving, als onderdeel van sociale veiligheid, onderzoeken onder inwoners van de gemeente Zoetermeer middels een kwalitatieve benadering. De korpschef van de politie Zoetermeer heeft haar voorkeur uitgesproken wat betreft een casuswijk, namelijk de probleemwijk Buytenwegh.

## *Zoetermeer – wijk Buytenwegh*

Zoetermeer is een gemeente in de provincie Zuid-Holland. Zoetermeer telt op dit moment 124.780 inwoners, met ruim 140 nationaliteiten (Kerncijfers Zoetermeer, 2017). Zoetermeer heeft zich de afgelopen 45 jaar in snel tempo ontwikkeld tot een middelgrote stad. Oorspronkelijk was Zoetermeer een forensenstad: De slaapstad van de arbeiders die werkten in Den Haag. Uit onderzoek blijkt dat voor een meerderheid van de Zoetermeerse bevolking *het wonen* nog steeds primair is, waarbij rust, ruimte en groen doorgaans voorop staan en waarbij er veel waarde gehecht wordt aan het principe ‘schoon, heel en veilig’ (Van Ginkel en Deben, 2002, p. 3). De ontwikkeling van Zoetermeer van een slaapstad naar een middelgrote stad, waar flink geïnvesteerd wordt in levendigheid en ‘bruis’, heeft tot gevolg dat standaard stedelijke fenomenen zoals criminaliteit, verloedering en vervuiling een rol gaan spelen, waardoor de leefbaarheid in het geding komt. In de wijk Buytenwegh is dit met name het geval.

In de wijk Buytenwegh (zie Afbeelding 1.1) wonen 10.188 mensen (voor het wijkprofiel, zie bijlage IV). Een grove indeling van de wijk is te maken in twee buurten, die van elkaar worden gescheiden door de Randstadrail. De buurten verschillen op veel vlakken van elkaar, bijvoorbeeld in sfeer, bebouwingsdichtheid en hoeveelheid groen.



Afbeelding 1.1: Topografische weergave van Zoetermeer - wijk Buytenwegh in rood ([wijkenkaart Zoetermeer], z.j.).

In 2009 heeft de gemeente Zoetermeer onderzoek laten uitvoeren naar de leefbaarheid in Buytenwegh. Uit onderzoek door Wetenschappelijk Onderzoek en Planning (WOP) is gebleken dat er een aantal factoren hebben geleid tot een verslechtering van de leefbaarheid. In het kader van “samen leven” bleken er botsingen te zijn tussen verschillende culturen, oude en nieuwe bewoners, bleek dat er een hoge mate van desinteresse in anderen bestond (asociale mentaliteit van buurtgenoten) en bleek dat er weinig betrokkenheid met de leefomgeving was (zwerfvuil, verpaupering). In het kader van “kansen/ontwikkelingsmogelijkheden” bleek dat er veel problematieken bestonden achter de voordeur (schulden, opvoedingsproblemen, werkloosheid, huiselijk geweld) en bleek dat er veel mensen in een diep sociaal isolement verkeerden. In het kader van “wijkgericht welzijnsbeleid” bleek dat er veel organisaties actief zijn in Buytenwegh en veelal eigen belangen nastreven. Met betrekking tot de fysieke ruimte bleek dat er onvoldoende aandacht werd besteed aan ‘schoon en heel’, werd de wijk als verloederd en rommelig getypeerd en bleek dat het groen te groot en versnipperd is geraakt. Met betrekking tot “communicatie en participatie in/met de wijk” bleek dat er behoefte was aan meer sociaal contact (WOP, 2010). Naast bovenstaande bevinden was de concentratie van een criminele jeugdgroep, de overlast die de bewoners hiervan ondervonden en de leegloop van basisschool ‘t Schrijveke directe aanleiding voor het benoemen van Buytenwegh tot prioriteit in het veiligheidsbeleid van 2011.

Om bovenstaande tegen te gaan is een integraal veiligheidsbeleid opgesteld. Een integrale aanpak behoeft samenwerking tussen alle betrokken partijen, te noemen: de gemeente, de politie, de woningcorporaties, welzijnsinstellingen/stichtingen en de burgers. Gemeente Rotterdam heeft in



wijken met soortgelijke problematieken ingezet op de functie stadsmarinier, dat wil zeggen: “Superambtenaren, speciaal door het college van burgemeester en wethouders aangesteld om de hardnekkige veiligheidsproblemen in bepaalde gebieden op te lossen. [...] Hij is als een metselaar die zorgt voor het cement tussen de stenen, de noodzakelijk verbindingen.” (Stadsmariniers, z.j.). Het succes van dit handelingsmodel heeft de gemeente Zoetermeer doen besluiten een soortgelijke functie in het leven te roepen, die van stadsmarshall.

### **1.1. AANLEIDING**

Veiligheid is een onderwerp dat mij intrigeert. Ten tijde van het bepalen van een onderwerp voor mijn afstudeeronderzoek kwam de Schilderswijk in opspraak: “Opnieuw hevige rellen in de Schilderswijk na demonstratie tegen politiegeweld” (Klompshouwer, 2015); “De Schilderswijk is bang voor de politie” (Sharifi en Bos, 2015). In een gesprek met de Operationeel Specialist van de nationale politie werd ik gewezen op het besloten karakter van de wijk en werd mij afgeraden in deze wijk onderzoek uit te voeren. Hij benadrukte de behoefte van de politie aan onderzoek naar de discrepantie tussen de dalende criminaliteitscijfers en de stijgende cijfers van onveiligheidsgevoelens. Hij noemde dit de *policing paradox (reassurance-gap)*. Hierbij heb ik literatuur aangereikt gekregen, die in de handelingsmodellen van de nationale politie als leidend gezien wordt. De politiechef van Zoetermeer heeft mij vervolgens gewezen op het veiligheidsprobleem in de wijk Buytenwegh, wat mij doen heeft besluiten de wijk Buytenwegh als casus voor mijn onderzoek te kiezen.

### **1.2. PROBLEEMSTELLING**

In het veiligheidsbeleid van gemeente Zoetermeer wordt een ‘veilige leefomgeving’ als pijler benoemd. Naast overlast op straat, criminaliteit en misdaad, behoren onveiligheidsgevoelens ook tot de pijler ‘veilige leefomgeving’. Hoewel de gemeente Zoetermeer tal van maatregelen neemt om de veiligheid van een buurt te waarborgen, denk bijvoorbeeld aan straatverlichting, camerabewaking en surveillance, blijkt het effect van dit soort maatregelen voornamelijk uit de afname van feitelijke criminaliteit en is er geen daadwerkelijke verbetering zichtbaar in de onveiligheidsgevoelens (zie omnibusenquête Inleiding). Verschillende wetenschappers (Van den Herrewegen en Verfaillie, 2011; Oppelaar en Wittebrood, 2006; Van Eijk, 2013) pogen de discrepantie te verklaren aan de hand van verschillende factoren: het persoonlijke aspect van onveiligheidsgevoelens, kritiek op de meetmethoden, de turbulente maatschappij, invloeden van media, toenemende terrorisme. De literatuur is het er niet over eens en komt tot de conclusie dat een veiligheidsbeleving een “dikke kabel is bestaande uit heel veel draadjes”, dat wil zeggen: verschillende gedachten, gevoelens en emoties die betrekking kunnen hebben op allerlei verschillende onderwerpen (CCV, 2016).

Het doel van dit onderzoek betreft het in kaart brengen van de onveiligheidsgevoelens van de bewoners van de wijk Buytenwegh in de gemeente Zoetermeer. Het vaststellen en waarnemen van onveiligheidsgevoelens is moeilijk en bestaande methodieken worden bekritiseerd in wetenschappelijke literatuur. De Operationeel Specialist van de nationale politie heeft zich gebogen over het vraagstuk welke factoren van invloed zijn op onveiligheidsgevoelens en hoe veiligheidsorganisaties hierop kunnen inspelen. Het uiteindelijke doel van dit onderzoek is dan ook om de ketenpartners inzicht te bieden in factoren die van invloed zijn op de subjectieve veiligheid, zodat zij hun aanpakken/inzet hierop kunnen specificeren.

Ik heb voor dit onderzoek de volgende hoofdvraag en deelvragen opgesteld:

**Hoofdvraag:** Hoe omschrijven de stakeholders in het veiligheidsdomein de sociale veiligheid in de wijk Buytenwegh?

Met stakeholders in het veiligheidsdomein verwijs ik naar twee groepen, te noemen: burgers en professionals. De groep burgers wordt gerepresenteerd door twaalf inwoners van de wijk Buytenwegh en de groep professionals wordt gerepresenteerd door de stadsmarshall (gemeente), twee wijkagenten (politie), sociaal beheerder Vidomes (woningcorporatie) en de manager van stichting MOOI (welzijnsorganisatie). Het kernconcept in bovenstaande vraag is 'sociale veiligheid'. Sociale veiligheid is een overkoepelend begrip voor objectieve veiligheid (feitelijke criminaliteit) en subjectieve veiligheid (veiligheidsbeleving) (Van Noije en Wittebrood, 2008, p. 12). Mijn verwachting voor de beantwoording van de hoofdvraag richt zich op het bestaan en het uitspreken van onveiligheidsgevoelens door de bewoners van Buytenwegh; Ik verwacht dat de uitkomsten van dit onderzoek zullen afwijken van de cijfers van subjectieve veiligheid, zoals getoond in de Omnibus enquête; Ik verwacht dat de meest genoemde reden voor het ervaren van onveiligheidsgevoelens voortkomt uit overlast door hangjongeren; Daarnaast verwacht ik dat de professionals Buytenwegh typeren als 'onveilig' en dat zij voornamelijk inzet tonen op het tegengaan van overlast en criminaliteit door hangjongeren.

Met behulp van de volgende deelvragen poog ik de probleemstelling te beantwoorden:

1. Hoe wordt sociale veiligheid, met name subjectieve veiligheid, in de literatuur geduid en hoe schrijft de literatuur voor subjectieve veiligheid waar te nemen?  
*Bovenstaande deelvraag is theoretisch van aard en zal beantwoord worden middels een literatuurstudie in het Theoretisch Kader.*
2. Hoe wordt er in het veiligheidsbeleid van de gemeente Zoetermeer rekening gehouden met onveiligheidsgevoelens?  
*Bovenstaande deelvraag is theoretisch van aard en zal beantwoord worden in het Theoretisch Kader. De gemeente Zoetermeer maakt deel uit van regio Haaglanden en daarom bespreek ik het beleidsplan Eenheid Den Haag (2014). Het veiligheidsbeleid is gebaseerd op (Nederlands) onderzoek (Versteegh, Van der Plas en Nieuwstraten, 2010).*
3. In hoeverre bestaan er onveiligheidsgevoelens onder de inwoners van de wijk Buytenwegh en welke factoren zijn hierop van invloed?  
*Bovenstaande deelvraag is empirisch van aard en zal beantwoord worden middels interviews met burgers die woonachtig zijn in de wijk Buytenwegh.*
4. Hoe beoordelen professionals de sociale veiligheid in Buytenwegh?  
*Bovenstaande deelvraag is empirisch van aard en zal beantwoord worden middels interviews met professionals die werkzaam zijn in de wijk Buytenwegh, te noemen: de stadsmarshall, twee wijkagenten, de sociaal beheerder van een woningcorporatie en de manager van een welzijnsorganisatie.*
5. Hoe kan de discrepantie tussen criminaliteitscijfers en onveiligheidsgevoelens verklaard worden in de wijk Buytenwegh?  
*Bovenstaande deelvraag is deels empirisch en deels theoretisch van aard en zal beantwoord worden in de resultatensectie van dit onderzoek.*

### **1.3. RELEVANTIE**

De maatschappelijke relevantie van dit onderzoek wordt primair bepaald door de gevolgen van

onveiligheidsgevoelens voor een buurt, wijk of stad en de mogelijkheid om deze gevolgen te minimaliseren door inzichtelijk te maken welke kenmerken/factoren van invloed zijn op onveiligheidsgevoelens. Op korte termijn zijn er effecten zichtbaar zoals minimaal sociaal contact door onderling wantrouwen, maar ook isolatie van groepen mensen die zichzelf toegang tot publieke ruimten op bepaalde tijden ontzeggen door angst voor slachtofferschap (Zedner, 1997). De negatieve reputatie van een buurt, als gevolg van dominerende onveiligheidsgevoelens, zorgt op lange termijn voor het wegtrekken van mensen met hogere inkomens die plaatsmaken voor mensen die zich niet verbonden voelen met de gemeenschap (Skogan, 1986). Één van de gevolgen hiervan is het verslechteren van de sociale controle, waardoor er meer kans is op criminaliteit en wanorde (Sampson, Raudenbush en Earls, 1997, p. 918).

Subjectieve veiligheid is een concept dat moeilijk waar te nemen is, desondanks worden er jaarlijks cijfers van gepubliceerd. Ook omdat deze cijfers een belangrijke rol spelen in het ontwerpen van veiligheidsbeleid is het van belang om kritisch te kijken naar de betekenis ervan. Van Eijk (2013) stelt dat de voornamelijk kwantitatieve verzameling van onveiligheidsgevoelens door middel van monitoring door meerdere wetenschappers kritisch wordt beoordeeld, omdat cijfermatige informatie niet de complexiteit van de veiligheidsbeleving omvat (p.21). De wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek richt zich daarom met name op de meerwaarde van de kwalitatieve benadering. De kwalitatieve benadering biedt een ander perspectief: Het onderzoekt niet alleen de problemen die uitgesproken worden, maar ook de oorsprong van die problemen. Zo kunnen de uitkomsten zich richten op voorkomen in plaats van verhelpen. Daarnaast heeft de gemeente Zoetermeer nog niet eerder kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar onveiligheidsgevoelens en zal het vaststellen van factoren die van invloed zijn op de subjectieve veiligheid van meerwaarde kunnen zijn voor het ontwerpen van toekomstig veiligheidsbeleid.

#### **1.4. LEESWIJZER**

In hoofdstuk 2 start ik met de methodiek van het onderzoek: de onderzoeksmethoden, het verloop van de interviews en de kwaliteitscriteria. In het Theoretisch Kader, hoofdstuk 3, voer ik een literatuurstudie uit, waarbij ik sociale veiligheid operationaliseer en determinanten benoem die van invloed zijn op de subjectieve veiligheid. In de literatuurstudie bespreek ik het model van determinanten die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p.35). Dit model is de basis voor de topics in de interviews. In hoofdstuk 4 presenteer ik de resultaten van de empirische onderzoeksgegevens. In de conclusie beantwoord ik de hoofd- en deelvragen van dit onderzoek en formuleer ik de aanbevelingen voor de ketenpartners. In de discussie bespreek ik de beperkingen van het onderzoek, mogelijkheden/aanknopingspunten voor vervolgonderzoek en kom ik terug op de verwachtingen die ik heb geformuleerd in de inleiding.

## 2. METHODEN

In dit hoofdstuk worden de keuzes voor de gebruikte onderzoeksmethoden en onderzoeksinstrumenten toegelicht. Er wordt ingegaan op de keuze voor kwalitatief onderzoek, de onderzoeksmethode, de manier van data verzamelen, de data analyse en de kwaliteitscriteria voor betrouwbaar en valide onderzoek.

### 2.1. KWALITATIEF ONDERZOEK

Bij kwalitatief onderzoek draait het niet om de grote aantallen respondenten, maar om de intensieve waarnemingen per respondent (Boeije, 2014, p. 19). De resultaten van kwalitatief onderzoek bestaan uit thema's die de betekenissen en ervaringen van de respondenten omvatten, maar ook uit de mogelijke verbanden die gelegd kunnen worden tussen de waargenomen relevante thema's. Zoals in de inleiding gesteld, is er vanuit de wetenschap veel kritiek op het kwantitatief vaststellen van onveiligheidsgevoelens. Om deze reden heb ik een kwalitatieve benadering gehanteerd. Hierbij heb ik gekozen voor een kwalitatieve benadering in de vorm van een *single case study*. Mijn vraagstelling past bij een *single case study*, omdat ik sociale veiligheid onderzoek in één specifieke wijk in Zoetermeer, te noemen Buytenwegh. Kritiek (ook wel misvatting) op dit type kwalitatief onderzoek richt zich op de beperkte generaliseerbaarheid van een individuele case, vanwege de geringe data (Flyvbjerg, 2006, p. 221). Echter, zoals ook gesteld wordt door Flyvbjerg (2006) is de meerwaarde van een *single case study* in de sociale wetenschappen gericht op het produceren van concrete contextafhankelijke kennis, in plaats van generaliseerbare contextonafhankelijke kennis (p. 223). Daarnaast betoogt Flyvbjerg (2006) dat 'wetenschap' in letterlijke zin 'kennis vergaren' betekent en dat een *single case study*, zonder enig doel tot generaliseren, tevens kan bijdragen aan wetenschappelijke innovatie en kennisvergaring evenals *multiple-case studies* en kwantitatief onderzoek doen (p.227).

### 2.2. LITERATUURSTUDIE

Tijdens mijn literatuurstudie heb ik zowel gebruik gemaakt van wetenschappelijke literatuur als grijze literatuur (beleidsstukken). De literatuurstudie heeft het doel na te gaan wat er al bekend is over het onderwerp sociale veiligheid, hoe literatuur voorschrijft subjectieve veiligheid waar te nemen en het identificeren van topics voor de topiclijst voor de interviews.

Door in Google Scholar "sociale veiligheid" in te typen, kwam ik bij het boek *Sociale Veiligheid Ontleuteld* (Van Noije en Wittebrood, 2008). Naar de auteur Boutellier werd meerdere malen verwezen, naar aanleiding waarvan ik zijn oeuvre heb opgezocht. *Veiligheid in ontwikkeling* (Boutellier, 2011) en *Perspectieven op Veiligheid* (Boutellier, 2016) bleken relevant voor mijn literatuurstudie. Door "subjectieve veiligheid" in te typen in Google Scholar, kwam ik bij het artikel *Metten van onveiligheid* (Vanderveen, Pleysier, Rodenhuis, 2011). Door "gevoelens van onveiligheid" in te typen, kwam ik bij *Angstige burgers* (Oppelaar en Wittebrood, 2006). Door "buurtwachten" in te typen in Google Scholar, kwam ik bij het Tijdschrift voor Veiligheid, waarin Van Eijk (2013) een bijdrage heeft geleverd op het gebied van burgerparticipatie in de vorm van buurtwachten. Door "objectieve subjectieve veiligheid" in te typen in Google Scholar, kwam ik bij *Over objectieve en subjectieve veiligheid* (Pleysier, 2011) en *de kloof tussen objectieve en subjectieve onveiligheid anders bekeken* (Van den Herrewegen en Verfaillie, 2011). Overige auteurs, zoals Skogan (1986), Sampson (1997), Vanden Boer, Pauwels en Callens (2005) en Blokland (2009) heb ik gevonden door bijdragen in bovengenoemde artikelen en boeken.

Tot slot heeft mijn contactpersoon bij de politie mij het boek *Reducing Fear of Crime: Strategies for Police* (Cordner, 2010) aangeraden. Ook zijn mij stukken aangereikt op basis waarvan het veiligheidsbeleid is samengesteld voor de Eenheid Den Haag (2014), te weten: *Samen Werken aan Veiligheid en Vertrouwen* (Eenheid Den Haag, 2014) en *The Best of Three Worlds* (Versteegh et al., 2010). Deze onderzoeken zijn gebruikt om deelvraag 2 te beantwoorden.

### 2.3. SEMIGESTRUCTUREERDE INTERVIEWS

Typisch voor kwalitatief onderzoek is het afnemen van interviews, diepte-interviews. Binnen kwalitatief onderzoek kan de onderzoeker kiezen tussen twee vormen van interviewen, te noemen: ongestructureerd of semigestructureerd (Boeije, 2014, p. 79). Een derde vorm, namelijk gestructureerde interviews, leent zich niet voor kwalitatief onderzoek, omdat er voor de respondenten te weinig ruimte is voor eigen inbreng. Bij ongestructureerde interviews bestaat het risico dat het gebrek aan richtlijnen leidt tot een overvloed aan data, die niet met elkaar te vergelijken zijn. Daarom heb ik gekozen voor semigestructureerde. Semigestructureerde interviews zijn geschikt voor mijn onderzoek, omdat de interviews een flexibel karakter hebben. Aan de ene kant biedt deze manier van interviewen ruimte aan respondenten om vrij te spreken en aan de andere kant is het gericht op het verkrijgen van specifieke informatie. De interviews nemen al snel de vorm van een 'natuurlijk gesprek' aan, waardoor onderwerpen die anders onbesproken zouden blijven, benoemd worden. Dit type interview heeft mij de ruimte geboden om op deze onderwerpen in te haken en door te vragen. Dit zal de kwaliteit van de onderzoeksgegevens verhogen. De relevante onderwerpen die de respondenten niet zelfstandig uitspraken, heb ik achteraf bevestigd (O'Leary, 2014, p. 218).

#### *Selectie respondenten*

De respondenten zijn onderverdeeld in twee groepen, te noemen: burgers en professionals. Tezamen vormen zij de stakeholders in het veiligheidsdomein. Ik heb de ketenpartners als professionals benoemd, omdat zij beschikken over een rijke ervaring op het gebied van sociale veiligheid gerelateerd aan hun vakgebied.

	Categorie	Functie	Aantal
<b>Burgers</b>	Geslacht: Vrouw	Leeftijd: < 30	3
	Geslacht: Man	Leeftijd: < 30	3
	Geslacht: Vrouw	Leeftijd: > 50	3
	Geslacht: Man	Leeftijd: > 50	3
<b>Professionals</b>	Politie	Wijkagenten	2
	Zorg	Manager Stichting MOOI	1
	Gemeente	Stadsmarshall	1
	Woningcorporatie	Sociaal Beheerder	1

Tabel 2.1.: Samenstelling respondentengroepen burgers en professionals.

In tabel 2.1 toon ik de respondenten. Hierbij maak ik een onderscheid tussen burgers (respondentengroep burgers) en professionals (respondentengroep professionals). De verdeling wat betreft leeftijdscategorieën is accidenteel tot stand gekomen. Het onderscheid tussen jongeren (<30 jaar oud) en ouderen (>50 jaar oud) heb ik slechts op een aantal determinanten toe kunnen passen en bleek achteraf niet relevant voor merendeel van de determinanten.

De wijze waarop ik de respondenten heb verzameld verschilt per groep. De respondentengroep burgers is middels sneeuwbalsteekproef tot stand gekomen, ook wel opportunistische

steekproeftrekking genoemd (Boeije, 2014, p. 64): Eén contact binnen de gemeente Zoetermeer (informant) heeft mij doorverwezen naar twee burgers die actief zijn binnen een burgerbestuur in Buytenwegh. Via deze respondenten ben ik vervolgens met andere respondenten in contact gekomen. Het gevolg hiervan is dat merendeel van de respondenten binnen de respondentengroep burgers in dezelfde buurt wonen; de respondenten allen in sociale huurwoningen woonachtig zijn; de oudere respondenten binnen de respondentengroep burgers allen deel uitmaken van eenzelfde sociaaleconomische klasse.

De respondentengroep professionals is tot stand gekomen middels steekproeftrekking op basis van literatuur, ofwel *purposive sampling* (Boeije, 2014, p. 63). In de beleidsstukken stond omschreven uit welke actoren de stakeholders in het veiligheidsdomein bestaan. Omdat de politie Zoetermeer mij heeft verzocht het onderzoek in Buytenwegh uit te voeren, konden zij mij in contact brengen met de wijkagenten en stadsmarshall. De overige ketenpartners, de sociaal beheerder van Vidomes en de manager van Stichting MOOI, heb ik persoonlijk benaderd. Alle respondenten binnen de respondentengroep professionals bleken bereidwillig mee te werken aan het onderzoek.

### *Topiclijst*

De topiclijst is een hulpmiddel om de onderwerpen en thema's die besproken (moeten) worden tijdens de interviews in kaart te brengen. De topiclijst is samengesteld op basis van de literatuurstudie en de onderzoeksvragen (O'Leary, 2014). De thema's, benoemd in de topiclijst, vloeien voort uit de literatuurstudie besproken in het theoretisch kader. Voor de respondentengroep burgers en de respondentengroep professionals zijn aparte topiclijsten gemaakt (zie bijlage I en II). Dit is noodzakelijk omdat ik respondentengroep burgers bevrage over hun visie op hun eigen sociale veiligheid en de respondentengroep professionals vraag de sociale veiligheid te beoordelen vanuit hun beroepsrol.

Het conceptuele model van determinanten die van invloed zijn op de subjectieve veiligheid (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p.35) is de basis geweest voor het bepalen van de topics. Iedere determinant uit het model is genoteerd als een topic in de topiclijst. Middels het bevragen van deze topics heb ik onderzocht hoe de respondenten deze determinanten waarnemen en in hoeverre de determinanten van invloed zijn op de veiligheidsbeleving van de respondenten. Één van de topics is bijvoorbeeld Sociale Cohesie. Ik onderzoek deze determinant door de volgende vraag te stellen: "In hoeverre dienen mensen in uw (directe) omgeving als ondersteunend netwerk?" en "In hoeverre bent u bekend met uw buurtbewoners?" Een andere topic is Sociale Samenstelling, die ik onderzoek door te vragen naar een omschrijving van de bewoners van de wijk, het wel of niet aanwezig zijn van een dominante/overheersende groep en de invloed daarvan op hun veiligheidsbeleving.

### *Pre-test*

Ik heb een pre-test uitgevoerd onder één respondent die de rol van burger/inwoner van Buytenwegh vervuld. De uitkomsten van de pre-test hebben tot aanpassingen in mijn topiclijst geleid (zie topiclijst Bijlage I). Ik heb het onderdeel Algemeen toegevoegd, waar ik de respondenten vraag de begrippen veiligheid en onveiligheid te typeren en hen vraag locaties aan te wijzen in hun directe omgeving die zij als veilig of onveilig ervaren. Dit is tevens een soort controle vraag, omdat in de topic Inrichting Publieke Ruimte een soortgelijke vraag wordt gesteld: "Bestaan er locaties in uw omgeving waar u een negatieve veiligheidsbeleving heeft (op een bepaalde tijd)? Zo ja, kunt u zo'n locatie noemen? Waarom heeft u hier een negatieve veiligheidsbeleving?" Een belangrijk verschil tussen beide topics

is dat ik bij de topic Algemeen ook vraag naar locaties die de respondenten als veilig ervaren en bij de topic Inrichting Publieke Ruimte vraag ik enkel naar locaties die de respondenten als onveilig ervaren en onderzoek ik de temporele invloed.

Uit de pre-test is tevens gebleken dat drie determinanten irrelevante informatie opleverden, te noemen: individualisering, internationalisering en ontwikkelingen van media. Hiermee heb ik de gehele sociaal-culturele context (zie model Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 35) geschrapt uit mijn onderzoek. Tijdens mijn literatuurstudie kwam ik al tot de conclusie dat deze context overbodig is wanneer het gaat om factoren die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving én tevens op ingespeeld kan worden door de ketenpartners. Tijdens de pre-test werd dit bevestigd, doordat de respondent niet kon inschatten wat de invloed was van deze ontwikkelingen op zijn veiligheidsbeleving. Tot slot heb ik bij persoonsgegevens toegevoegd hoe veel jaren de respondent reeds woonachtig is in de wijk, omdat ik tijdens de pre-test erachter kwam dat de respondent op basis van een aantal maanden woonachtig in de wijk, geen goed oordeel kan vellen over zijn fysieke en sociale omgeving

#### **2.4. DATAVERZAMELING**

De interviews met de respondentengroep burgers zijn gestart met het noteren van persoonsgegevens: geslacht, leeftijd, woonsituatie, gezinssamenstelling en jaren dat zij woonachtig zijn in de wijk. Vervolgens ben ik begonnen aan de algemene vragen, zie de topiclijst (bijlage I). De algemene vragen hebben het doel inzicht te verkrijgen in de kennis van de respondent met betrekking tot het definiëren en bewoorden van de begrippen veiligheid en onveiligheid, maar tevens bieden de vragen direct inzicht in de waarnemingscapaciteiten van de respondent. Zo heb ik bijvoorbeeld gevraagd: “Wanneer voelt u zich onveilig? En in de openbare ruimte? Kunt u enkele voorbeelden noemen van plekken waar u zich onveilig voelt?” Hiermee doelde ik op de waarneming van hun eigen, directe omgeving.

De respondenten heb ik zelf de locatie van het interview laten bepalen. De respondentengroep professionals zijn allen op hun werkplek geïnterviewd. Voor de respondentengroep burgers had ik de voorkeur hen in de wijkpost te interviewen. Deze locatie werd mij beschikbaar gesteld door de stadsmarshall. Echter, de respondenten verkozen hun eigen woning boven de wijkpost. De bewoners moesten immers over hun eigen omgeving praten en het bleek dat zij de voorkeur hadden dat in hun eigen omgeving te doen. Het nadeel hiervan is dat de respondentengroep burgers zich wel heel comfortabel voelden en soms meer het idee hadden dat wij ‘gezellig’ over de wijk aan het praten waren. Hierdoor namen sommigen het woord over, waardoor de interviews vaak langer duurden dan verwacht, met veel irrelevante data als gevolg. Het voordeel hiervan is dat ik gesproken heb met respondenten die zich er niet van weerhielden politiek incorrecte stellingen in te nemen en zich dus blijkbaar vrij voelden om open te spreken.

#### **2.5. DATA ANALYSE**

De interviews zijn middels een mobiele telefoon opgenomen (iPhone 6). Nadat de interviews afgenomen zijn, zijn deze direct getranscribeerd. De getranscribeerde interviews heb ik vervolgens handmatig gecodeerd. Ik heb bewust niet gekozen voor het gebruik van hulpprogramma's, omdat ik ervan overtuigd was dat ik middels arceren de hoogste graad van verzadiging kon bereiken. Het analyseren en verwerken van de interviews bestond uit drie fases, te noemen: open coderen, axiaal coderen en selectief coderen. Zie bijlage III voor de codeboom.

### Open coderen

Ik ben begonnen met het open coderen van de getranscribeerde interviews, waarbij ik zorgvuldig alle gegevens heb doorgelezen en onderverdeeld in fragmenten. De relevante fragmenten labelde ik, zodat ik een goed overzicht verkreeg van de relevante fragmenten en deze met elkaar kon vergelijken. Het labelen van de fragmenten is de eerste stap van het coderen. Vervolgens heb ik binnen de gelabelde fragmenten, relevante paragrafen/uitspraken gecodeerd. Codes zijn een samenvattende notatie voor een fragment uit de onderzoeksgegevens, waarin de betekenis van dat fragment wordt uitgedrukt (Boeije, 2014, p. 113). Na het open coderen van de onderzoeksgegevens ontstaat er een codeboom van codes die al bekend waren (onttrokken uit de thema's die benoemd zijn in de topiclijsten) en codes die zijn toegevoegd. In figuur 2.1. toon ik een voorbeeldfragment, waarbij ik codes toegekend heb aan een gelabeld fragment. Dit fragment is afkomstig uit de topic Slachtofferervaringen.

#### Codes in categorie slachtofferervaringen

##### Codes respondent 1

- Grote impact delict
- Eigen slachtofferervaring
- Beroving
- Fysiek geweld
- Verbaal geweld
- Avond
- Wantrouwen mensen
- Onzekerheid
- Alertheid
- Vertrouwde omgeving
- Aanpassen gedrag

Interviewer: Bent u zelf ooit slachtoffer geweest van een misdaad?

Respondent: Ja, ik ben wel in mijn eigen huis overvallen.

Interviewer: Was dat met geweld?

Respondent: Ja, ik deed de deur open. Ik kreeg een trap en werd de hele gang doorgetrapt. Met een whiplash als gevolg. Dat vond ik wel heel erg, want het was in mijn eigen huis.

Interviewer: Beïnvloedt dit uw veiligheidsbeleving? Zo ja ,waarom en zo nee, waarom niet?

Respondent: Wel dat ik wat minder vertrouwen heb in mensen. Ik zou ook zeg maar als ik geen afspraken heb, en er wordt 's avonds gebeld, niet open doen. Dat is als gevolg daarvan. Het is geen echte angst, maar meer een vorm van alertheid.

Figuur 2.1.: Voorbeeldfragment open coderen, waarbij codes toegekend zijn aan gelabelde fragmenten.

### Axiaal coderen

Bij het axiaal coderen zijn de relevante categorieën vastgesteld. Bij deze tweede stap heb ik de fragmenten met elkaar vergeleken aan de hand van de codes. De codes zijn ten opzichte van elkaar geordend en getoetst aan de hand van nieuw verzamelde gegevens (Boeije, 2014, p. 133). Het resultaat van axiaal coderen is het vaststellen van relevante categorieën, waarbij irrelevante codes verworpen worden wat heeft geleid tot een reductie van onderzoeksgegevens. In figuur 2.2. toon ik de wijze waarop ik tijdens het axiaal coderen de codes gecategoriseerd heb.

#### Topic: Slachtofferervaringen

##### Eigen slachtofferervaringen

- Kleine impact delicten (diefstal, inbraak, verbaal geweld)
  - o Alertheid
  - o Voorzichtiger
- Grote impact delicten (bedreiging, beroving, misbruik, overvallen)
  - o Onzekerheid
  - o Wantrouwen
  - o Angst
  - o Vermijden

Figuur 2.2.: Voorbeeld axiaal coderen, waarbij codes gecategoriseerd zijn.

In figuur 2.2. toon ik alle resterende codes die behoren tot de categorie eigen slachtofferervaringen , die deel uitmaakt van de topic Slachtofferervaringen. In dit voorbeeld zijn de irrelevante codes en codes met eenzelfde betekenis reeds geschrapt. In bovenstaand voorbeeld heb ik de topic



Slachtofferervaringen opgedeeld in twee categorieën, waarvan ik er één toon, namelijk: eigen slachtofferervaringen (direct) en slachtofferervaringen van anderen (indirect). Hierbij heb ik onderscheid gemaakt tussen ‘grote’ en ‘kleine’ impactdelicten, waarbij de bijbehorende codes zich richten op het effect op de veiligheidsbeleving.

### *Selectief coderen*

Tot slot heb ik de onderzoeksgegevens nog selectief gecodeerd, waarbij de nadruk lag op de integratie van de bevindingen door verbanden te leggen tussen de categorieën die tijdens het axiaal coderen zijn beschreven (Boeije, 2014, p. 133). Het doel hiervan is tot een bepaalde verzadiging van de onderzoeksgegevens te komen. In figuur 2.3. toon ik de wijze waarop ik de gegevens selectief gecodeerd heb, waar ik het verband tussen slachtofferervaringen en veiligheidsbeleving aantoon.

	Invloed veiligheidsbeleving	Effect
<b>Eigen slachtofferervaringen</b>		
- Kleine impact delicten	Klein	Voorzichtiger
- Grote impact delicten	Groot	Wantrouwen
<b>Slachtofferervaringen van betekenisvolle anderen</b>		
- Kleine impact delicten	Geen	Geen
- Grote impact delicten	Klein	Zelfprojectie

Figuur 2.3.: Voorbeeld selectief coderen, waarbij verband tussen categorie slachtofferervaring en veiligheidsbeleving (literatuur) is gemaakt.

De invloed op de veiligheidsbeleving is vastgesteld door de codes onder ‘effect’ te categoriseren. Zo heb ik codes als ‘angst’, ‘onzekerheid’ en ‘wantrouwen’ getypeerd als ‘grote invloed op veiligheidsbeleving’ en heb ik codes als ‘alertheid’ en ‘voorzichtigheid’ getypeerd als ‘kleine invloed op veiligheidsbeleving’. Ik heb hierbij de volgende regel gehanteerd: zo lang de gebeurtenis niet van invloed is op de routineactiviteiten van de respondent; de respondent na deze ervaring eenzelfde bewegingsvrijheid ervaart; de respondent geen gevoelens van angst ervaart na de gebeurtenis, dan wordt de invloed van de emotie/gebeurtenis als ‘klein’ getypeerd.

## **2.6. KWALITEITSCRITEIA VOOR KWALITATIEF ONDERZOEK**

In onderstaande staat beschreven hoe er tijdens dit onderzoek rekening gehouden is met de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek en wat de invloed van mijn rol als onderzoeker en burger is.

### *Validiteit en betrouwbaarheid*

Wetenschappelijk onderzoek moet voldoen aan bepaalde eisen, zoals betrouwbaarheid, toepasselijkheid, consistentie en neutraliteit (Morse, Barrett, Mayan, Olson en Spiers, 2002, p. 15). Tijdens het uitvoeren van onderzoek kan bovenstaande bereikt worden door te voldoen aan interne validiteit, externe validiteit en betrouwbaarheid. Interne validiteit is erop gericht of de onderzoeker meet wat hij wil meten (Boeije, 2014, p. 150). In dit onderzoek is de interne validiteit gewaarborgd door het uitvoeren van een pre-test en de vooraf vastgestelde topics die bepaald zijn aan de hand van een literatuurstudie (zie bijlage I, II voor de topiclijsten en bijlage III voor de codeboom). De uitkomsten van de pre-test hebben geleid tot aanpassingen in de topics.

De externe validiteit heeft betrekking op de mate waarin de uitkomsten van het onderzoek te generaliseren zijn: Gelden de resultaten en conclusies ook voor andere, niet onderzochte situaties, personen of organisaties? (Boeije, 2014, p. 66). De uitkomsten van dit onderzoek zijn specifiek

gericht op de case (de probleemwijk Buytenwegh) en zijn concreet en contextafhankelijk. Generalisatie is enkel mogelijk op basis van vergelijkbaarheid, waarbij de context van 'het te onderzoeken' overeen moet komen met de context van de wijk Buytenwegh.

De betrouwbaarheid van een onderzoek heeft betrekking op de beïnvloeding van de waarnemingen door toevallige of niet-systematische fouten (Boeije, 2014, p.150). Hierbij zou herhaling van het onderzoek, indien hetgeen dat gemeten wordt onveranderd is gebleven, tot dezelfde uitkomsten moeten leiden. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te vergroten, heb ik gekozen voor semigestructureerde interviews, die uitgevoerd zijn op basis van topics. De topics vinden hun oorsprong in de theorie. Ik heb voor zowel de respondentengroep burgers als professionals een aparte topiclijst opgesteld. Dit komt mede doordat de respondentengroep professionals vanuit hun beroepsrol de sociale veiligheid moesten beoordelen en de respondentengroep burgers vanuit hun rol als bewoner hun directe sociale en fysieke omgeving moesten beoordelen. Na het transcriberen van de interviews, waar geen interpretatie van de onderzoeker heeft plaatsgevonden, begon het analyseren van de data. Tijdens het proces van analyseren heb ik gepoogd de betrouwbaarheid te waarborgen door alle stappen van coderen nauwkeurig te volgen, te noemen: open, axiaal en selectief. In iedere fase heb ik zorgvuldig codes toegekend aan de gelabelde fragmenten.

#### *Rol van de onderzoeker*

Mijn rol in dit onderzoek is tweedelig, zo ben ik in de eerste plaats de onderzoeker, maar vervul ik tevens de rol van burger (inwoner van Zoetermeer).

Als onderzoeker heb ik ideeën verzameld van de werkelijkheid zoals mijn respondenten de werkelijkheid interpreteren (Boeije, 2014, p. 159). Bij het betekenis geven aan deze interpretaties, speelt subjectiviteit een rol. Als onderzoeker sta ik daarom niet geheel los van het onderzoeksobject. Daarnaast heb ik keuzes moeten maken die de richting van mijn onderzoek bepaald hebben. Door deze keuzes te beschrijven, heb ik de invloed van mijn rol als onderzoeker expliciet gemaakt. Ten eerste heb ik de keuze gemaakt voor het opstellen van een theoretisch kader, waarbij ik een duidelijke focus op subjectieve veiligheid, ofwel onveiligheidsgevoelens, als onderdeel van sociale veiligheid hanteer. In de tweede plaats maak ik als interviewer deel uit van de interactie met de respondent. Hierbij heb ik gepoogd geen sturende rol aan te nemen, de vragen open te formuleren en mijn voorkennis over de casuswijk niet expliciet te benoemen. Tot slot heb ik de opvattingen van de respondenten geïnterpreteerd tijdens het analyseren van de onderzoeksgegevens, waarbij ik zorgvuldig alle stappen van coderen heb doorlopen.

Mijn rol als burger (inwoner van Zoetermeer) is tevens van invloed geweest. De vraag die ik mijzelf kan stellen is of de vragen die ik tijdens de interviews gesteld heb, mede tot stand gekomen zijn door mijn rol als betrokken burger. Daarnaast ken ik de casuswijk goed, in sommige gevallen zelfs beter dan sommige respondenten in de respondentengroep burgers. Door mij strikt te houden aan de vooraf opgestelde topics, heb ik gepoogd mijn voorkennis niet van invloed te laten zijn op de inhoud van de interviews. Tot slot beschouw ik mijn affiniteit met de woonomgeving juist als voordeel wanneer het aankomt op de interviews, omdat ik hierdoor in staat was algemene formuleringen te concretiseren door hen te vragen specifiekere te zijn in hun verwijzingen naar de wijk.

### 3. THEORETISCH KADER

In de eerste paragraaf (3.1) start ik mijn literatuurstudie met het uiteenzetten van het begrip veiligheid, waarbij deelvraag 1 centraal staat: Hoe wordt sociale veiligheid, met name subjectieve veiligheid, in de literatuur geduid en hoe schrijft de literatuur voor dit waar te nemen? In de tweede paragraaf (3.2) is het veiligheidsbeleid van de gemeente Zoetermeer het uitgangspunt, waar ik deelvraag 2 zal beantwoorden, namelijk: Hoe wordt er in het veiligheidsbeleid van de gemeente Zoetermeer rekening gehouden met onveiligheidsgevoelens?

#### 3.1. VEILIGHEID: DEFINITIES EN TYPOLOGIEËN

Veiligheid is een complex begrip. Wat wordt er eigenlijk onder veiligheid verstaan? Het begrip veiligheid staat als volgt in het Van Dale woordenboek omschreven: *vei·lig·heid* (de; v) - 1 het veilig-zijn: iets in veiligheid brengen. Het bijvoeglijk naamwoord 'veilig' heeft een andere definitie: *vei·lig* - 1 vrij van gevaar, 2 beschermd tegen gevaar (Van Dale, 2015). In de algemene betekenis van het woord heeft veiligheid betrekking op de bescherming van de burger door de staat. Hier kan een onderscheid gemaakt worden tussen bescherming tegen krachten van buiten de staat en binnen de staatsgrenzen. Hebben we het over de bescherming van het leven en de eigendommen binnen de Nederlandse staatsgrenzen, dan spreken we over binnenlandse veiligheid (Muller, Rosenthal, Ruitenbergh, 2005, p.16). Veiligheid is dus een overkoepelend begrip en heeft betrekking op de adequate bescherming tegen onrechtmatige of disproportionele inbreuken op lijf, eerbaarheid en goed (Koops, 2005, p. 6). De definitie zoals Koops (2005) omschrijft is er één die veiligheid benoemt, in plaats van de inbreuk erop beschrijft. Een mogelijke definitie die Boutellier (2011) voorstelt luidt als volgt: "De afwezigheid van bedreigingen van een als wenselijk ervaren toestand" (p. 29). Bruinsma & Bernasco (2004) typeren veiligheid als "schades en verliezen die ontstaan door toedoen van opzettelijk menselijk handelen" (p.9).

Boutellier (2011) stelt dat veiligheid een onverzadigbare behoefte is en dat volledige veiligheid een utopie is, maar dat veiligheid wel een zeer belangrijke rol in onze samenleving speelt. In de eerste plaats omdat veiligheid *verenigt*, waarbij veiligheid een basisbehoefte is van ieder levend organisme. Daarnaast *beschermt* veiligheid, wat wil zeggen dat wanneer mensen niet in staat zijn hun eigen veiligheid te waarborgen, zij een beroep kunnen doen op sociaal-regulerende instanties, zoals bijvoorbeeld de politie. Maar veiligheid kan ook een negatieve lading hebben, waarbij het *discrimineert*, waarbij veilige omstandigheden zich automatisch keren tegen veroorzakers van onveiligheid. En veiligheid kan tevens zorgen voor een bepaalde *verdeeldheid*, waarbij je recht hebt op bescherming (veiligheid) enkel als je aan bepaalde eisen voldoet, zoals het hebben van een Nederlands paspoort (Boutellier et al., 2016, p. 4). Daarmee is veiligheid een ambivalent begrip en heeft het zowel verbindende als uitsluitende kanten.

Te zien aan de veelvoud aan typering die zojuist genoemd zijn, kan gezegd worden dat veiligheid een omvangrijk begrip is. In dit onderzoek focus ik mij op een specifieke vorm van veiligheid, namelijk sociale veiligheid. In tegenstelling tot fysieke veiligheid, waarbij verwezen wordt naar risico's van technologische ontwikkelingen, industriële activiteiten en klimaatveranderingen, infrastructuur en infectieziekten (Vanderveen, Pleysier en Rodenhuis, 2011, p. 98), valt onder sociale veiligheid zowel de feitelijke criminaliteit als overlast en de beleving van (on)veiligheid (Van Noije en Wittebrood, 2008, p. 11).

### **3.1.1. SOCIALE VEILIGHEID: OBJECTIEVE EN SUBJECTIEVE VEILIGHEID**

Sociale veiligheid is tweedelig en bestaat uit objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid (Van Noije en Wittebrood, 2008, p.11).

#### *Objectieve veiligheid*

Objectieve veiligheid wordt geïllustreerd aan de hand van cijfers en feiten. Denk bijvoorbeeld aan de geregistreerde criminaliteit, het aantal delicten per jaar. Objectieve veiligheid verwijst naar situaties of gebeurtenissen die door meerdere personen waargenomen kunnen worden, bijvoorbeeld het totale aantal aangiften van inbraak, diefstal en geweld (Vanderveen et al., 2011, p. 91). Deze, vaak externe, bronnen van bedreiging kunnen voor een individu aanleiding geven tot gevoelens van onveiligheid, ofwel een negatieve subjectieve veiligheid (Pleysier, 2011, p. 4).

#### *Subjectieve veiligheid*

Subjectieve veiligheid heeft betrekking op de veiligheidsbeleving, dat wil zeggen in hoeverre mensen denken slachtoffer te kunnen worden van criminaliteit. Er bestaan veel synoniemen voor subjectieve veiligheid, zoals veiligheidsbewustzijn, veiligheidsperceptie, gevoelsveiligheid, angstgevoelens of gevoelens van onveiligheid. Oppelaar en Wittebrood (2006) typeren het concept veiligheidsbeleving als volgt: "Veiligheidsbeleving wordt gebruikt voor een veelheid aan emoties, opvattingen en opinies, bijvoorbeeld de angst slachtoffer te worden, de inschatting van de kans op slachtofferschap en de bezorgdheid over de wijze waarop de criminaliteit zich ontwikkelt" (p.9). Onveiligheidsgevoelens kunnen gebaseerd zijn op eigen ervaringen, ervaringen van betekenisvolle anderen of ontstaan door berichtgeving door media, maar ook door vermeend gevaar.

#### *Gevolgen van onveiligheidsgevoelens*

De gevolgen van onveiligheidsgevoelens zijn merkbaar op zowel individueel als maatschappelijk niveau. Op individueel niveau kan angst voor criminaliteit zorgen voor fysieke en psychologische terugtrekking uit een gemeenschap (Skogan, 1986). Het in een isolement raken en vereenzaming kunnen hier gevolgen van zijn. Daarnaast zullen individuen met angstgevoelens hun levenskwaliteit lager inschatten, doordat zij bijvoorbeeld minder buiten komen, wantrouwig zijn, bepaalde locaties vermijden of zich genoodzaakt voelen preventieve maatregelen te nemen (Vanden Boer, Pauwels en Callens, 2005). Op maatschappelijk niveau lijdt de economie onder onveiligheidsgevoelens, doordat bedrijvigheid wegtrekt en potentiële bewoners zich niet willen binden aan een stad/gemeente met negatieve reputatie. Op lange termijn lijdt de sociale controle in een gemeenschap eronder, doordat mensen met hogere inkomens wegtrekken en plaatsmaken voor mensen die zich niet verbonden voelen met de gemeenschap (Skogan, 1986). Één van de gevolgen hiervan is het verslechteren van de sociale controle, waardoor er meer kans is op criminaliteit en wanorde (Sampson, 1997, p. 918).

#### *Relatie tussen objectieve en subjectieve veiligheid*

Hoewel het lijkt alsof objectieve en subjectieve veiligheid sterk aan elkaar gerelateerd zijn, is dat niet het geval. Uit het onderzoek van Van den Herrewegen en Verfaillie (2011) is namelijk gebleken dat objectieve en subjectieve veiligheid zich niet direct tot elkaar verhouden: Het idee dat een daling in de criminaliteitscijfers zich ook uit in een verbetering van de subjectieve veiligheid kan verworpen worden (p. 18). De mate waarin iemand zich veilig of onveilig voelt wordt door veel meer factoren bepaald dan alleen criminaliteit en slachtofferschap (objectieve veiligheid). Volgens Moore et al. (1988) is angst een reactie op criminaliteit, maar is het mogelijk om de subjectieve veiligheid positief

te beïnvloeden, zonder de daadwerkelijke criminaliteit aan te pakken (p.2).

De *policing paradox* (of de *'reassurance gap'*) benoemt de kloof tussen objectieve en subjectieve veiligheid, waarbij dalende criminaliteitscijfers samengaan met stijgende onveiligheidsgevoelens. Dit zorgt voor problemen bij het ontwikkelen van veiligheidsbeleid: Het is niet langer duidelijk hoe burgers hun percepties opbouwen en op welke manier onveiligheidsgevoelens ontstaan en evolueren (Van den Herrewegen & Verfaillie, 2011, p.5). Het is echter belangrijk voor beleidsmakers dit te weten, aangezien de gevolgen van heersende onveiligheidsgevoelens uiteenlopend zijn.

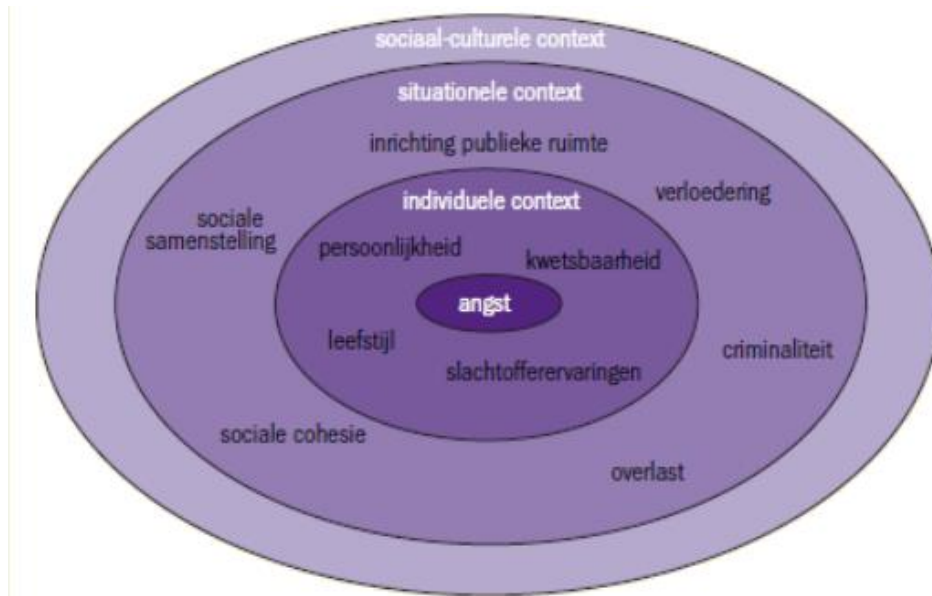
### **3.1.2. WAARNEMEN VAN SUBJECTIEVE VEILIGHEID**

Subjectieve veiligheid is een perceptie en verschilt daarom per persoon, maar ook per land, regio, cultuur en periode. Het is een concept dat moeilijk waar te nemen is, desondanks worden er jaarlijks cijfers van subjectieve veiligheid gepubliceerd. Ook omdat deze cijfers een belangrijke rol spelen in het ontwerpen van veiligheidsbeleid is het van belang om kritisch te kijken naar de betekenis ervan. Van Eijk (2013) stelt dat de voornamelijk kwantitatieve verzameling van onveiligheidsgevoelens door middel van monitoring door meerdere wetenschappers kritisch wordt beoordeeld, omdat cijfermatige informatie niet de complexiteit van de veiligheidsbeleving omvat (p. 21). Van den Herrewegen en Verfaillie (2011, p. 18) stellen dat het weinig zinvol is (cijfermatige) opvattingen over veiligheid te duiden als waar of onwaar, omdat er geen eenduidig verband is tussen feiten en percepties. Zo worden er bijvoorbeeld jaarlijks enquêtes verstuurd, vanuit verschillende organisaties die inzicht willen verkrijgen in de veiligheidsbeleving. Vaak bevragen zij dit fenomeen door één of meer van de volgende vraagstellingen: "Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?", "Hoe veilig voelt u zich?". Onderzoek wijst echter uit dat deze vragen niet altijd even betrouwbaar zijn en het concept subjectieve veiligheid te eenvoudig conceptualiseren (Vanderveen et al., 2011). Voor een waarneming van de onveiligheidsgevoelens kan enkel worden gekeken naar de perceptie van individuen: Verslag doen van persoonlijke ervaringen of waarneembare verschijnselen van het individu observeren (Vanderveen et al., 2011, p. 91).

Bovenstaande leidt tot de vraag hoe subjectieve veiligheid dan wel waargenomen kan worden en welke factoren van invloed zijn op de veiligheidsbeleving van burgers. In de volgende paragraaf worden de verschillende factoren genoemd die van invloed zijn op onveiligheidsgevoelens.

### **3.1.3. DETERMINANTEN VAN SUBJECTIEVE VEILIGHEID**

Voor het benoemen van de factoren die van invloed zijn op de subjectieve veiligheid, maak ik gebruik van het conceptueel model van determinanten die van invloed zijn op onveiligheidsgevoelen (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p.35). Er worden drie contexten onderscheiden, te weten: de individuele context, de situationele context en de sociaal-culturele context.



Figuur 3.1: Conceptueel model van determinanten die van invloed zijn op de gevoelens van onveiligheid (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 35).

### De individuele context

De individuele context heeft betrekking op persoonlijke kenmerken van individuen die bepalen in welke mate zij een situatie als angstig ervaren. De vier determinanten in de individuele context, namelijk persoonlijkheid, kwetsbaarheid, leefstijl en slachtofferervaringen zijn ook wel verklarende factoren van angstgevoelens, omdat deze factoren ten grondslag liggen aan hoe een individu gevoelens van angst ervaart. Hierbij dient opgemerkt te worden dat deze factoren nauwelijks te manipuleren zijn en worden daarom kort besproken.

**Determinant 1 – *persoonlijkheid*:** De gevoelens van onveiligheid verschillen per regio, bevolkingsgroep en persoon. De twee meest bepalende factoren zijn leeftijd en geslacht. Uit onderzoek (Vanden Boer et al., 2005, p.20) blijkt dat vrouwen en ouderen zich het meest onveilig voelen, terwijl mannen en jongeren meer risico lopen op slachtofferschap, blijkt uit de misdaad statistieken. In de literatuur wordt dit de *fear victimization paradox* genoemd. Naast geslacht en leeftijd, is opleidingsniveau ook een indicator voor onveiligheidsgevoelens. Laaggeschoolden ervaren over het algemeen meer gevoelens van onveiligheid. Deze gevoelens van onveiligheid van laaggeschoolden zijn een vertaling van hun ervaren kwetsbaarheid in de kennismaatschappij (Vanden Boer et al., 2005, p.6).

**Determinant 2 – *kwetsbaarheid*:** Het verband tussen fysieke kwetsbaarheid en onveiligheidsgevoelens uit zich voornamelijk bij vrouwen en ouderen, omdat zij zwaardere consequenties bij slachtofferschap ervaren (Vanden Boer et al., 2005, p.6). Gevoelens van kwetsbaarheid en onbehagen vinden mogelijk hun oorsprong in de beeldvorming van vrouwen en ouderen door media, de zwakkere sociaaleconomische positie en door verminderde functionele capaciteiten, als gevolg van lichamelijke veroudering (Vanden Boer et al., 2005, p.5). In de regel geldt dat hoe hoger individuen hun kwetsbaarheid inschatten, des te meer gevoelens van onveiligheid zij ervaren (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 35).

Determinant 3 – *leefstijl*: Leefstijl en routineactiviteiten bepalen hoe vaak een individu wordt blootgesteld aan risico's en bedreigingen. Indien een individu op zaterdagavond door het centrum loopt, is de kans op slachtofferschap groter dan dat hij/zij thuis blijft. Vanden Boer et al. (2005) benoemen financiële onzekerheid ook als indicator voor onveiligheidsgevoelens. De financiële gesteldheid is vaak bepalend voor de kwaliteit van de woonomgeving: Mensen met een laag inkomen zijn vaak woonachtig in slechtere buurten, waar de kans op slachtofferschap hoger is (Vanden Boer et al., 2005).

Determinant 4 – *slachtofferervaringen*: Resultaten uit onderzoeken naar het verband tussen slachtofferervaringen en verhoogde gevoelens van onveiligheid zijn niet eenduidig. Zo geven Vanden Boer et al. (2005) aan dat onderzoek (Hale, 1996; Wittenbrood, 2001) uitwijst dat mensen die eerder slachtoffer van criminaliteit zijn geweest, zich onveiliger voelen (p.7). Ander onderzoek (Skogan & Maxfield, 1981) geeft echter aan dat er geen relatie bestaat tussen beide (Vanden Boer et al., 2005, p. 8). Oppelaar en Wittebrood (2006) zien hierbij een verband met de situationele context: een individu die op een bepaalde locatie een angstige ervaring heeft meegemaakt, zal zich in vergelijkbare situaties eerder onveilig voelen dan iemand zonder associaties. Maar ook indirecte slachtofferervaringen spelen een belangrijke rol bij de totstandkoming van onveiligheidsgevoelens. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden tussen berichtgeving door betekenisvolle anderen en berichtgeving door media. De sociale nabijheid speelt een belangrijke rol: Hoe “dichterbij” het slachtoffer staat bij het individu en hoe meer het individu zich kan identificeren met het slachtoffer, des te groter de invloed op de gevoelens van onveiligheid.

### **Situationele context**

De situationele context heeft betrekking op de directe woonomgeving. De situationele context bestaat uit een zestal determinanten, te noemen: inrichting publieke ruimte, sociale samenstelling, sociale cohesie, overlast, verloedering en criminaliteit. Deze determinanten zijn beïnvloedbaar en worden daarom uitgebreid besproken.

Determinant 1 – *inrichting publieke ruimte*: Locaties in de publieke ruimte kunnen geassocieerd worden met gevaar om verscheidene redenen, bijvoorbeeld door een eerdere negatieve ervaring (zie determinant slachtofferervaring) of door een culturele of sociale stereotypering of door besloten signalen die duiden op de mogelijke aanwezigheid van kwaadwillende mensen (Oppelaar en Wittenbrood, 2006, p. 37). Verlichting en het behouden van overzichtslijnen is bij de inrichting van de publieke ruimte essentieel voor het minimaliseren van onveiligheidsgevoelens. Naast de indeling van de publieke ruimte is de functie van de publieke ruimte een tweede belangrijke factor die van invloed is op onveiligheidsgevoelens. In steden heersen meer gevoelens van onveiligheid, dan in gebieden buiten steden, volgens de veiligheidsmonitor (Vanden Boer et al., 2005, p. 7). Dit komt voornamelijk door de toenemende anonimiteit en diversiteit in steden, waardoor mensen een geïsoleerd en eenzaam leven leiden. Daarom moet de publieke ruimte erop ingericht zijn sociale activiteiten te stimuleren. Publieke voorzieningen maken dit mogelijk, zoals bijvoorbeeld de aanwezigheid van speelvoorzieningen, pleintjes, buurthuizen enzovoorts. De aanwezigheid van maatschappelijke voorzieningen (scholen, doktersposten, bibliotheken) is van belang om de bewoners tegemoet te komen in hun behoeften. Deze voorzieningen samen zorgen voor de leefbaarheidsfactor en voor het gevoel van veiligheid (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 38).

Determinant 2 – *sociale samenstelling*: In buurten waar de lage sociaaleconomische klasse domineert, waar relatief veel eenoudergezinnen, allochtonen en jonge alleenstaanden gevestigd zijn en waar de verhuismobiliteit hoog is, zijn tevens de onveiligheidsgevoelens hoog (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 38). Dit komt voornamelijk omdat een sterke concentratie van “kansarmen” het effect van sociale isolatie en een gebrek aan verbondenheid teweeg brengt. Shaw en McKay (1942) ondervonden een correlatie tussen de bevolkingssamenstelling en de gevoelens van onveiligheid. Shaw en McKay (1942) zagen hierbij een verband tussen de mate van criminaliteit, sociaaleconomische status, etnische heterogeniteit en verhuismobiliteit in buurten. Daarom zou een spreiding van huur- en koopwoningen en goedkope en duurdere woningen in buurten een positief effect kunnen hebben op de onveiligheidsgevoelens en de mate van criminaliteit. Op deze manier zou er spreiding ontstaan tussen minimumhuishoudens, werklozen, bijstandsontvangers, eenoudergezinnen, allochtonen en autochtonen; met andere woorden een meer gemêleerde samenstelling van de bevolking.

Determinant 3 – *sociale cohesie*: Zoals eerder gesteld heersen er meer onveiligheidsgevoelens in omgevingen waar mensen elkaar niet tot nauwelijks kennen. Blokland (2009) benadrukt dat er tegenwoordig niet meer gedacht moet worden aan het oude idee van een gemeenschap, maar dat een gemeenschap een nieuwe betekenis heeft. Zij noemt dit publieke familiariteit: Mensen hoeven elkaar niet persoonlijk te kennen, maar komen elkaar herhaaldelijk tegen waardoor zij elkaar *herkennen* en elkaar beschouwen als onderdeel van dezelfde gemeenschap. Op cultureel vlak kan er angst voor “vreemden” bestaan (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 39), waarbij andere manieren van kleden, taal, opvattingen een gevoel van wantrouwen kunnen oproepen, wat de basis kan zijn van angstgevoelens. Daarnaast moet er een bepaalde mate van vertrouwen zijn tussen de bewoners, waarbij er vanuit gegaan kan worden dat medebewoners zullen ingrijpen wanneer zich een incident voordoet.

Determinant 4 – *verloedering*: Verloedering van publieke voorzieningen is zowel van invloed op potentiële daders als op omwonenden, omdat zij dit kunnen ervaren als een onverschillige houding van de gemeente ten opzichte van de omgeving. Vervuiling en verloedering, ofwel fysieke wanorde, zijn in die zin een signaal dat anderen zich niet identificeren met de openbare ruimte, en derhalve ook niet met de *mensen* daar (Blokland, 2009, p. 186). Blokland (2009) concludeerde dat straten waar intensief en uiterst responsief beheer wordt uitgevoerd, het vertrouwen in de buurt hoger is: mensen die goed met elkaar omgaan, zullen ook samen zorgen voor een schone buurt. Echter, een buurt die ‘schoongehouden’ wordt (door derden), zal in de eerste plaats helpen de situationele normaliteit (hetzelfde doen als iedereen, ook als je dat eigenlijk afkeurt) te doorbreken en is daarom heel belangrijk (Blokland, 2009, p. 187). Hiermee doelt Blokland (2009) op de aanzet van responsief beheer door bijvoorbeeld de gemeente, waarna het opgepakt zal worden door de bewoners. Het toeschrijven van verantwoordelijkheden aan bewoners (hen mede-probleemeigenaar maken) is een manier om hen in de buitenruimte tijd met elkaar te laten besteden (Blokland, 2009, p. 187), wat tevens van positieve invloed is op de sociale cohesie en omgangsvormen tussen bewoners.

Determinant 5 – *overlast*: Oppelaar en Wittebrood (2006) beschrijven overlast als gedragingen van onbekenden die als normoverschrijdend worden gezien, wat individuen als onprettig of eng ervaren. Deze gedragingen zijn niet strafbaar zijn, maar worden getypeerd als hinderlijk en overlastgevend,



zoals onbeleefdheden, scheldpartijen, het rondhangen en samenzweren van een groep jongeren en uitingen van intimiderend en asociaal gedrag (Van Noije en Wittebrood, 2008, p. 21).

*Determinant 6 – criminaliteit:* Criminaliteit is een verzamelnaam voor diverse antisociale gedragingen in een samenleving die burgers als eng of onprettig ervaren en tevens strafbaar zijn (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 39). De hoeveelheid (geregistreeerde) criminaliteit bepalend voor de objectieve veiligheid. Gewelddiscriminaliteit door jongeren in grote steden staat sinds de jaren '90 hoog op de politieke en maatschappelijke agenda (V&J, 2000, p. 21). Er is met name een stijging zichtbaar in misdrijven tegen het leven (onder anderen moord en doodslag), mishandeling, seksuele delicten, bedreiging met geweld, diefstal met geweld en afpersing. De toegenomen criminaliteitsdelicten wijzen op een verandering in het maatschappelijke klimaat, waarbij geweldpleging door jongeren blijft stijgen, de ernst van hun delicten toeneemt en waarbij jongeren steeds op jongere leeftijd met de politie in aanraking komen (V&J, 2000, p. 35).

#### *Relatie tussen verloedering, overlast en criminaliteit*

Verloedering, overlast en criminaliteit zouden volgens wetenschappelijk onderzoek de angst voor slachtofferschap versterken (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 40). Er is echter geen direct verband tussen verloedering, overlast en criminaliteit en objectieve veiligheid: Verloedering, overlast en criminaliteit leiden niet direct tot meer criminaliteit, maar verloedering en overlast tonen aan dat er een gebrek aan sociale controle bestaat in die omgeving, waardoor de criminaliteit uitgelokt kan worden. Dit wordt tevens geïllustreerd aan de hand van de *broken windows*-theorie (Wilson en Kelling, 1982), waarbij uitingen van fysieke wanorde van invloed zijn op de criminaliteit, omdat potentiële daders verloedering kunnen beschouwen als een teken van weinig sociale controle, waardoor zij aangemoedigd zouden worden tot crimineel gedrag. Er bestaat daarentegen wel een verband tussen de genoemde determinanten op het gebied van onveiligheidsgevoelens. Zo stelt Blokland (2009) dat daar waar mensen hun omgeving als 'schoon, heel en veilig' typeren, zich aanmerkelijk beter voelen dan buurten die als 'vuil, verloederd en onveilig' ervaren worden (p. 184).

#### **Sociaal-culturele context**

De sociaal-culturele context betreft ontwikkelingen op maatschappelijk niveau en de gevolgen ervan op de veiligheidsbeleving. Omdat de determinanten in deze context worden bepaald door internationale ontwikkelingen, is het vrijwel onmogelijk de impact ervan op de veiligheidsbeleving van individuen in te schatten. Om deze reden worden de determinanten kort besproken.

*Determinant 1 – individualisering:* Net als secularisering in de jaren '60 en '70 van de vorige eeuw, heeft individualisering grote gevolgen voor de sociale structuur en sociale cohesie in de maatschappij. Mensen die geïsoleerd leven, ervaren meer gevoelens van onveiligheid als gevolg van gevoelens van kwetsbaarheid en hulpeloosheid, dan mensen die kunnen terugvallen op een sociaal, ondersteunend netwerk (Vanden Boer et al., 2005, p. 7). Individualisering is een natuurlijk proces dat wordt gestimuleerd door onder andere de ontwikkelingen van media (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 40).

*Determinant 2 – ontwikkelingen van media:* Technologische ontwikkelingen zorgen er tegenwoordig voor dat mensen vanuit hun "luie stoel" de gehele wereld kunnen volgen en daarmee ook contact kunnen onderhouden. Dit wil zeggen dat mensen niet zozeer meer de straat op moeten of hoeven deel te nemen aan buurtactiviteiten, omdat contact op afstand tegenwoordig door velen als afdoende wordt gezien (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 40).

Determinant 3- *internationalisering*: Afnemende grenzen, afstanden en tijdsverschillen en toename van immigratie zijn uitingen van internationalisering. Een gevolg hiervan is segmentatie op het gebied van etniciteit, omdat een homogene maatschappij ruimte moet maken voor een heterogenen samenstelling. Een ander gevolg is de confrontatie met terrorisme, die zich voornamelijk uit in mediaberichtgeving. Terrorisme is een belangrijke bron van angstgevoelens, wereldwijd, omdat iedereen onbeperkt toegang heeft tot de informatiebronnen die (gekleurd) rapporteren over de gebeurtenissen (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 41).

**3.1.4. BEANTWOORDING DEELVRAAG 1:** Hoe wordt sociale veiligheid, met name subjectieve veiligheid, in de literatuur geduid en hoe schrijft de literatuur voor subjectieve veiligheid waar te nemen?

Ik ben de literatuurstudie begonnen met het uiteenzetten van definities en typologieën van veiligheid, waarbij sociale veiligheid in dit onderzoek leidend is. Uit de literatuurstudie blijkt dat sociale veiligheid zowel de objectieve als subjectieve veiligheid omvat. Objectieve veiligheid wordt getypeerd door cijfermatige informatie, zoals bijvoorbeeld het aantal gerapporteerde delicten. Subjectieve veiligheid, de mate waarin een persoon denkt slachtoffer te kunnen worden van criminaliteit (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p.9), wordt tot op heden eveneens veelal cijfermatig waargenomen. De literatuur bekritiseert deze wijze van waarnemen, omdat de voornamelijk kwantitatieve verzameling van onveiligheidsgevoelens niet de complexiteit van de veiligheidsbeleving omvat (Van Eijk, 2013, p. 21). Cijfers van objectieve en subjectieve veiligheid stroken niet. Dit wordt ook wel de *reassurance gap* of *policing paradox* genoemd, waarbij dalende criminaliteitscijfers (objectieve veiligheid) niet gepaard gaan met verbeterde gevoelens van onveiligheid (subjectieve veiligheid). Dit kan meerdere oorzaken hebben, maar de meest voor de hand liggende reden richt zich op de manier waarop subjectieve veiligheid waargenomen wordt. Uit kwantitatief onderzoek blijkt namelijk niet hoe burgers hun percepties opbouwen en op welke manier onveiligheidsgevoelens ontstaan en evolueren. Het concept subjectieve veiligheid is daarom geoperationaliseerd, waarbij er drie contexten zijn onderscheiden. Inzicht in de verschillende determinanten van subjectieve veiligheid biedt de mogelijkheid dit kwalitatief te onderzoeken.

Voor het waarnemen van subjectieve veiligheid moeten er drie contexten onderscheiden worden (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 35): de individuele context, de situationele context en de sociaal-culturele context. De determinanten in de individuele context zijn verklarende factoren, waarbij persoonlijkheid, de mate waarin iemand zich kwetsbaar voelt, leefstijl en slachtofferervaringen bepalen in hoeverre een individu angstgevoelens ervaart. De determinanten in de situationele context zijn gericht op de directe (sociale en fysieke) omgeving van een individu. Deze context leent zich het beste voor eventuele inmenging/interventie op het gebied van veiligheidsbeleid, omdat de fysieke en sociale omgeving manipuleerbaar en beïnvloedbaar zijn. De sociaal-culturele context is onderhevig aan internationale ontwikkelingen en daarom leent deze context zich niet voor eventuele interventiemethoden.

Bovenstaande leidt tot de vraag hoe de gemeente Zoetermeer in haar veiligheidsbeleid rekening houdt met subjectieve veiligheid, met name met de beïnvloedbare determinanten in de situationele context.

### 3.2. VEILIGHEIDSBELEID EN ONVEILIGHEIDSGEVOELEN

In deze paragraaf beantwoord ik de volgende deelvraag: Hoe wordt er in het veiligheidsbeleid van de gemeente Zoetermeer rekening gehouden met onveiligheidsgevoelens? De gemeente Zoetermeer maakt deel uit van regio Haaglanden en daarom bespreek ik het beleidsplan Eenheid Den Haag (2014).

In het Beleidsplan Eenheid Den Haag (2014) staat het volgende omschreven: “Onveiligheidsgevoelens geven de subjectieve beleving van de (on)veiligheid door de (geïnterviewde) burgers weer. Deze vormen niet zondermeer een weerspiegeling van de ontwikkeling van de daadwerkelijk ondervonden criminaliteit en overlast. Allerlei andere factoren, zoals de (maatschappelijke) aandacht in de media en politiek, zijn daarop immers evenzeer van invloed”(Eenheid Den Haag, 2014, p. 11). Mijn literatuurstudie (zie paragraaf 3.1) bevestigt bovenstaande stelling, namelijk dat er geen eenduidig verband bestaat tussen objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid (*reassurance-gap*) en dat subjectieve veiligheid bepaald wordt door meerdere determinanten in de individuele, situationele en sociaal-culturele context (Oppelaar en Wittebrood, 2006).

Vervolgens wordt gesteld dat de cijfers van subjectieve veiligheid vergelijkbaar zijn met voorgaande jaren. De cijfers van subjectieve veiligheid voor de wijk Buytenwegh, zijn als volgt: 35 procent in 2012, 38 procent in 2013, 35 procent in 2014, 27 procent in 2015 en 29 procent in 2016 voelde zich ‘vaak’ of ‘soms’ onveilig in de eigen buurt (Omnibus enquête, 2012-2017). Betekenis ontlenen aan deze cijfers is ook voor veiligheidsorganisaties lastig, er is namelijk geen ontwikkeling zichtbaar. In het beleidsplan wordt er niet expliciet ingezet op het bestrijden van onveiligheidsgevoelens, mogelijk omdat de cijfers hier geen aanleiding toe geven. Om deze reden benader ik het Beleidsplan Eenheid Den Haag (2014) vanuit een theoretisch vertrekpunt: Ik bespreek de aanpakken van de belangrijkste veiligheidsproblemen, waarbij een literatuurstudie zal uitwijzen of deze aanpakken van invloed zijn op onveiligheidsgevoelens.

#### 3.2.1. BELEIDSPLAN EENHEID DEN HAAG (2014)

Een integrale aanpak van de belangrijkste veiligheidsproblemen behoeft een gezamenlijke missie. In het beleidsplan wordt de missie als volgt omschreven: “In het werkgebied van de regionale eenheid Den Haag werken veiligheidspartners samen met ketenpartners en burgers aan Veiligheid en Vertrouwen” (Eenheid Den Haag, 2014, p. 5). In het kader van de *participatiesamenleving* wordt er van burgers verwacht verantwoordelijkheid te dragen voor de veiligheidszorg. Overheidsinstanties nemen in deze zin een meer faciliterende rol op zich en proberen participatie te stimuleren. In het kort beschrijf ik de verantwoordelijkheden van de belangrijkste actoren in het veiligheidsdomein, te noemen: gemeente, politie, ondernemers en burgers. Het Openbaar Ministerie wordt ook genoemd als belangrijke actor, maar blijft buiten beschouwing in dit onderzoek.

*Gemeente:* Het lokale veiligheidsbeleid wordt aangestuurd door de gemeente, waarmee zij samen met de politie de regierol in handen heeft. Een belangrijke taak van de gemeente betreft het organiseren van lokale daadkracht binnen het veiligheidsnetwerk. Hierbij kan gedacht worden aan verbinden van verschillende beleidsterreinen (zorg, jeugd, sport etc.); het coördineren van samenwerkingsverbanden; het delen van informatie met partners; het uitvoeren van probleemanalyses; het treffen van preventieve maatregelen (onveilige plekken lokaliseren, camerabewaking toepassen, infrastructuur verbeteren, straatverlichting plaatsen et cetera) (Eenheid Den Haag, 2014, p.8).

*De politie:* De kerntaken van de politie betreffen het beschermen van de waarden van onze democratie, het handhaven van de wet en het bieden van gezag op straat. De taken van de politie variëren van ingrijpen tijdens noodsituaties tot het verwerken van aangiften. De belangrijkste taken genoemd in het beleidsplan zijn: het toezicht houden in publieke ruimten; het uitvoeren van alle taken omtrent aangiften (opnemen, verwerken, opsporen, terugkoppelen etc.); het aangaan van samenwerking met burgers en andere maatschappelijke partners; het benutten van alle informatiekkanalen; het adviseren van gemeenten en andere partners in het veiligheidsdomein; het verlenen van nazorg en het ontwikkelen van innovatieve initiatieven, bijvoorbeeld ter vergroting van de heterdaadkracht (Eenheid Den Haag, 2014, p.8).

*Ondernemers:* Voor ondernemers geldt dat zij direct baat hebben bij een veilige omgeving, zowel voor hun eigendommen als voor hun klanten en personeel. Ondernemers kunnen hieraan bijdragen door bijvoorbeeld preventieve maatregelen te treffen (bescherming van eigendommen); door toezicht te houden op verantwoord alcoholgebruik en de verkoop hiervan; door deel te nemen aan gebiedsgerichte aanpakken zoals Keurmerk Veilig Ondernemen en Keurmerk Veilig Uitgaan (Eenheid Den Haag, 2014, p.8).

*Burgers:* Van burgers wordt verwacht dat zij verantwoordelijkheid nemen voor de sociale veiligheid. Dit betekent onder andere dat zij verontrustende situaties behoren te melden aan de politie; dat zij meedenken en meekijken met de politie; dat zij participeren in buurtpreventieteams indien dat een mogelijkheid is en dat zij actieve en betrokken houding aannemen (Eenheid Den Haag, 2014, p.8).

Tezamen vormen bovenstaande actoren de stakeholders in het veiligheidsdomein, die middels een probleemgerichte, informatiegestuurde en gebiedsgebonden aanpak (Versteegh et al., 2010) werken aan de belangrijkste veiligheidsproblemen. Bij de probleemgerichte aanpak worden veiligheidspartners vroegtijdig betrokken, zowel als het gaat om de vaststelling en analyse van de problematiek, als de invulling van de aanpak. Het uitgangspunt van informatiegestuurde aanpak betreft het versterken van de informatiepositie, waarbij technologische ontwikkelingen optimaal benut worden, zowel ter verbetering van de dienstverlening als de handhaving en opsporing door gebruik te maken van internet en van sociale media. Gebiedsgebonden politiezorg richt zich op de zichtbare aanwezigheid van buitendienstmedewerkers, bijvoorbeeld wijkagenten en gemeentelijke handhavers, die signalen van burgers en ondernemers en overige straatkennis delen binnen de samenwerkende organisaties. In het beleidsplan wordt het belang van burgerparticipatie benadrukt, omdat actieve en alerte burgers gezien worden als de “ogen en oren” in de wijk en in belangrijke mate bijdragen aan de heterdaadkracht. Door middel van buurtgerichte communicatie, buurtveiligheidsteams, de inzet van rolmodellen, vrijwillige politie en volontairs, sociale media en Burgernet pogen veiligheidspartners alle groepen in de samenleving te betrekken bij de aanpak van de belangrijkste veiligheidsproblemen (Eenheid Den Haag, 2014, p. 7).

Uit onderzoek van Versteegh et al. (2010) blijkt dat slechts een aantal veiligheidsproblemen zorgen voor de meeste onveiligheidsgevoelens binnen een woonomgeving (p. 39). Deze problemen worden *signal crimes* genoemd en hebben betrekking op uiteenlopende vormen van criminaliteit.

	<b>Hoog sterkteniveau</b>	<b>Laag sterkteniveau</b>
<b>Hoog niveau spreiding</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Overlast van jongeren</li> <li>2. Overlast van drugs</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Afval</li> <li>2. Moord of doodslag</li> </ol>
<b>Laag niveau spreiding</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Woninginbraak</li> <li>2. Racisme</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Huiselijk geweld</li> <li>2. Vuurwapens</li> </ol>

Tabel 3.2.: Signal crimes: combinatie van sterkte en spreiding van veiligheidsproblemen (Versteegh et al., 2010, p. 40).

Het niveau van spreiding heeft betrekking op de hoeveelheid bewoners die het probleem aankaarten en het sterkteniveau heeft betrekking op de invloed van het delict op de veiligheidsbeleving. Uit tabel 3.2 kan geconcludeerd worden dat delicten die erg van elkaar verschillen, zoals overlast door afval en moord of doodslag, door veel buurtbewoners opgemerkt worden, maar niet van grote invloed zijn op het doen en denken van mensen in relatie tot hun veiligheid. Delicten die de dagelijkse ergernissen omvatten, zoals onder andere overlast door jongeren en drugs, woninginbraken en racisme hebben een hoog sterkteniveau. Delicten met een hoog sterkteniveau zijn van (grote) invloed op de veiligheidsbeleving. In het beleidsplan wordt een integrale aanpak van de belangrijkste veiligheidsproblemen besproken, te noemen: geweld, woninginbraken, jeugdoverlast en –criminaliteit en maatschappelijke onrust. Deze veiligheidsproblemen krijgen voorrang in het veiligheidsbeleid, omdat deze problemen “de burger het meeste raken” (Eenheid Den Haag, 2014, p. 5).

#### Veiligheidsprobleem 1: *Geweld*

“De aanpak van geweld in het publieke en/of private domein heeft hoge prioriteit, omdat deze vorm van criminaliteit veel impact heeft op de lichamelijke integriteit en persoonlijke levenssfeer van de directe slachtoffers, hun omgeving en de samenleving” (Eenheid Den Haag, 2014, 12). In het beleidsplan wordt de invloed van geweld op de persoonlijke levenssfeer en omgeving benoemd en daarmee is geweld ook van invloed op de subjectieve veiligheid. De algemene aanpak van geweld richt zich op burgerparticipatie, het geven van voorlichting en de inzet van camerabewaking.

Burgerparticipatie kan worden onderscheiden in vier categorieën: informeren, adviseren, consulteren en meedoen (Versteegh et al., 2010). Bij het informeren van burgers gaat het zowel om de positieve als negatieve ontwikkelingen op het gebied van veiligheid. Burgers hanteren vaak een niet realistisch beeld van de veiligheid in hun omgeving, omdat zij kennis vergaren middels media of middels ervaringen van anderen. Een transparante en publiekelijke informatievoorziening over (lokale) veiligheid zou kunnen bijdragen aan de reductie van onveiligheidsgevoelens. Adviseren heeft betrekking op hoe burgers worden geadviseerd over hoe onveilige situaties kunnen worden voorkomen. Consulteren is gericht op de medezeggenschap van burgers bij prioritering van veiligheidssituaties. Meedoen gaat over het participeren van burgers op vrijwillige basis, bijvoorbeeld door middel van toezicht en preventie, waardoor de pakkans (heterdaadkracht) vergroot (Versteegh et al., 2010, p. 44-45).

Voorlichting aan publiek heeft naast informeren ook het doel burgers te activeren. Wijkagenten spelen hierbij een cruciale rol. De wijkagent fungeert als de verbindende schakel met en tussen bewoners en hij/zij registreert, analyseert, kijkt, luister, bemiddelt, lost op, verbindt en verwijst door (Boutellier et al., 2016, p. 17). Toch blijkt het lastig om burgers te activeren. Burgerschap op buurtniveau is een manier om samen problemen aan te pakken, maar niet iedere buurt blijkt capabel om zich te verzamelen rondom één thema. Diverse en heterogene buurtsamenstellingen blijken moeilijk verenigbaar. Participatieformules, zoals buurtbemiddeling en buurtbudgetten, vereisen een assertieve houding van burgers (Boutellier et al., 2016, p.8). Concrete uitwerkingen hiervan zijn bijvoorbeeld buurtplatforms, buurtnetwerken, denktanks en burgerbesturen gericht op het tegengaan van specifieke delicten, zoals vernielingen door baldadige jongeren (Boutellier et al., 2016, p. 26). Bij burgerbesturen worden burgers betrokken bij het stellen van prioriteiten met betrekking tot aanhoudende overlast en dient als aanspreekpunt en gesprekspartner voor overheidsinstanties. Een burgerbestuur is in eerste instantie gericht op informatieoverdracht (bijvoorbeeld meldingen van

kleine criminaliteit). Ten tweede wordt de inbreng van de bewoners gebruikt voor de prioritering van agendapunten. Buurtbewoners weten immers het beste wat er speelt in hun wijk (Lub, 2014). In de meest vergaande vorm kan gedacht worden aan het toewijzen van budgetten aan burgerbesturen, waarmee zij voorstellen kunnen doen om de leefbaarheid van een buurt te verbeteren en dit tevens uit te voeren (Boutellier et al., 2016, p. 27).

Camerabewaking is een maatregel die de gelegenheid tot criminaliteit minimaliseert (Van Noije en Wittebrood, 2008, p. 129). Naar camerabewaking op publieke locaties is veel onderzoek verricht. Echter, het effect van camerabewaking is lastig te meten, omdat camerabewaking vaak tegelijk ingevoerd wordt met andere interventies zoals straatverlichting en surveillance (Van Noije en Wittebrood, 2008, p. 134). Camerabewaking kan als preventiestrategie worden ingezet, bijvoorbeeld doordat camerabeelden op hotspots live worden bekeken of doordat daders minder snel zullen toeslaan door de aanwezigheid van camera's. Maar camerabeelden kunnen ook reactief worden gebruikt, door na een incident terug te kijken naar de camerabeelden. Bouwmeester en Wassenberg (1996) onderzochten de effecten van cameratoezicht in semiopenbare ruimten van huurflats in de Amsterdamse Bijlmer. Uit de onderzoeksresultaten bleek dat zowel de objectieve veiligheid als de subjectieve veiligheid was verbeterd, voornamelijk omdat vandalisme afnam als gevolg van camerabewaking (Van Noije en Wittebrood, 2008, p. 134).

#### Veiligheidsprobleem 2: *Woninginbraken*

“Woninginbraak is een delict met een grote impact op de slachtoffers (een ‘high impact crime’). Het idee dat iemand in je huis is geweest, soms zelfs terwijl je sliep, is voor veel mensen erg aangrijpend en zij voelen zich hierdoor vaak langere tijd onveilig” (Eenheid Den Haag, 2014, p. 20). In het beleidsplan wordt de impact van woninginbraken op onveiligheidsgevoelens benoemd. Maatregelen om woninginbraken tegen te gaan richten zich, naast het terugdringen van het *aantal* woninginbraken, ook op het verminderen van onveiligheidsgevoelens. Naast het installeren van inbraakpreventie, kunnen woninginbraken ook worden bestreden middels buurtpreventieteams.

Buurtwachten (of buurtpreventieteams) is burgerparticipatie in de vorm van *meedoen* en bestaat uit burgers die in samenwerking met de politie de veiligheid in eigen buurt bewaren. Bij deze vorm van samenwerking doet de overheid een beroep op actieve participatie en eigen verantwoordelijkheid voor de veiligheid en leefbaarheid in de eigen buurt (Lub, 2014, p. 63). Buurtwachten kunnen vanuit de politie of gemeente worden georganiseerd (top-down) of vanuit de bewoners (bottom-up). Naast patrouilleren in de buurt (proactief optreden), kunnen buurtwachten ook reactief optreden door bijvoorbeeld de buurtbewoners te waarschuwen bij een woninginbraak of een bedreigende situatie. Actief buurttoezicht resulteert vaak in een verbetering van de subjectieve veiligheid. Uit onderzoek van Veghel en Wassenberg (1999) blijkt dat de percepties van de buurtbewoners positiever zijn na de inzet van bewonerstoezicht in de Bijlmer, maar dit uit zich niet in een afname van vernielingen en meldingen van vandalisme (Lub, 2014, p. 70). Lub (2014) concludeert dat inzet van buurttoezicht door bewoners een reductie in criminaliteit *kan* bewerkstelligen, maar dat de condities waaronder het werkt tot op heden onduidelijk zijn. Ook zijn er negatieve effecten ondervonden, zoals een verslechtering van de subjectieve veiligheid van de individuen die deelnamen. Een mogelijke verklaring hiervoor richt zich op de confrontatie van de vrijwilligers met delicten, die zij als angstig ervaren. Lub (2014) verklaart dat een gebrek aan kwalitatief en interpretatief onderzoek het toetsen van de interventiestrategie onmogelijk maakt.

### Veiligheidsprobleem 3: *Jeugdoverlast en –criminaliteit*

“Overlastgevend en crimineel gedrag door jeugd vindt vaak plaats in groepsverband in de openbare ruimte. Problematische jeugdgroepen worden onderscheiden in hinderlijke, overlastgevende en criminele jeugdgroepen” (Eenheid Den Haag, 2014, p. 24). Overlast door jeugd is één van de *signal crimes* (zie tabel 3.2) en is van grote invloed op de veiligheidsbeleving, omdat omwonenden dagelijks hinder hieraan ondervinden. Overlastgevend gedrag ligt op het grensgebied tussen hinderlijk gedrag dat niet strafbaar is, en strafbaar gedrag dat niet altijd wordt bestraft, zoals vernielingen, vuiloverlast, intimiderend gedrag en lichte overtredingen. Deze uitingen van baldadig gedrag is vaak ‘oppervlakkige problematiek’, waarmee bedoeld wordt dat er een ‘reden’ is voor het vertonen van dit soort gedrag. Een ketenaanpak is noodzakelijk om aan de voorkant van het probleem te komen. Het vroegtijdig signaleren van zorgwekkende gevallen verkleint de mogelijkheid tot afglijden van hinderlijke jeugd in het criminele circuit. Er zijn veel instanties betrokken bij de aanpak van jeugdoverlast en -criminaliteit, zoals de gemeenten, het OM, CJG, jongerenwerk, onderwijs, GGD, Bureau Halt, Raad voor de Kinderbescherming, Reclassering, Bureau Jeugdzorg en de politie.

Lub (2014) bespreekt de inzet van straatcoaches, in de vorm van professionele beveiligers, handhavers of vrijwilligers (zoals bijvoorbeeld buurtvaders) die zichtbaar de veiligheid bewaken en het doel hebben de overlast op straat te signaleren en te reduceren. Straatcoaches pogen de jongeren middels sociale controle in toom te houden. Waar structurele controle door politie niet continu mogelijk is of waar bewoners zelf niet in staat zijn zich uit te spreken, biedt de straatcoach een mogelijke oplossing. De methode is ontwikkeld in het kader van een intensievere aanpak van jeugdoverlast en is getoetst in Slotervaart (Amsterdam, 2006). De straatcoaches worden voornamelijk ingezet voor de aanpak van jeugdoverlast. Hun taken omvatten toezicht houden en optreden bij ernstige overtredingen van de sociale normen. Het coachende aspect van de toezichthouders is nog niet onderzocht. Hoewel de extra ‘ogen en oren’ van de coaches als waardevol wordt beschouwd is er nog geen overtuigend bewijs dat hun inzet ook leidt tot een vermindering van overlast of criminaliteit (Lub, 2014, p. 74).

### Veiligheidsprobleem 4: *Maatschappelijke onrust*

“Binnen het werkgebied van de eenheid Den Haag doen zich diverse fenomenen voor die leiden tot overlast of maatschappelijke onrust. Hoewel deze zich niet altijd vertalen in criminaliteitscijfers, hebben deze wel invloed op de gevoelens van onveiligheid” (Eenheid Den Haag, 2014, p. 33). Met ‘diverse fenomenen’ wordt er in het beleidsplan verwezen naar onder andere druggerelateerde overlast, het terugkeren van delinquenten, radicalisering en polarisatie, discriminatie en de invloed van mediaberichtgeving.

Maatschappelijke onrust wordt onder andere veroorzaakt door de wijze waarop media berichtgeving omtrent veiligheid exploiteert. Volgens Oppelaar en Wittebrood (2006) is de invloed van massamedia extreem op het gebied van onveiligheidsgevoelens, omdat ten eerste mediaberichten “een persoonlijk portret van het slachtoffer” bevatten (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 41), waardoor individuen zich gemakkelijker kunnen identificeren met het slachtoffer. Maar ook omdat massamediaberichtgeving van invloed is op de beeldvorming van individuen. Het gevolg hiervan is dat individuen vaak een niet realistisch beeld hanteren van de hoeveelheid criminaliteit en de invloed van etniciteit op de hoeveelheid criminaliteit.

In het beleidsplan wordt er ingezet op het geven van voorlichting omtrent veiligheid, voor het minimaliseren van maatschappelijk onrust. Zo verzorgen veiligheidsorganisaties vrijblijvende

preventieadviezen (nieuwsbrieven en folders door de brievenbus), worden er lokale informatiebijeenkomsten georganiseerd en worden er instrumenten ingezet zoals matrixborden. Educatie op het gebied van veiligheid kan resulteren in een verbetering van de subjectieve veiligheid (Cordner, 2010). Veiligheidsorganisaties kunnen hierbij gebruik maken van alle beschikbare communicatiemiddelen, zoals de eigen website, de lokale krant en de lokale radiozender. Nieuws omtrent veiligheid moet genuanceerd zijn en in de context worden getoond, zodat er geen onnodige ongerustheid ontstaat bij de bevolking. Cordner (2010) noemt deze continue zichtbaarheid van veiligheidscijfers een vorm van educatie op het gebied van criminaliteit, veiligheid en risico's.

### **3.2.2. BEANTWOORDING DEELVRAAG 2:** Hoe wordt er in het veiligheidsbeleid van de gemeente Zoetermeer rekening gehouden met onveiligheidsgevoelens?

In bovenstaande is besproken welke veiligheidsproblemen prioriteit hebben in het veiligheidsbeleid. Hoewel er in het Beleidsplan Eenheid Den Haag (2014) niet specifiek ingezet wordt op het bestrijden van onveiligheidsgevoelens, blijken de genoemde maatregelen naast het verbeteren van de objectieve veiligheid, tevens van positieve invloed op de subjectieve veiligheid.

De belangrijkste veiligheidsproblemen (geweld, woninginbraken, jeugdoverlast en –criminaliteit en maatschappelijke onrust) worden aangepakt volgens drie strategieën, te noemen: de probleemgerichte aanpak, de informatiegestuurde aanpak en gebiedsgebonden politiezorg. Een combinatie van de drie strategieën uit zich in een ketenaanpak, waarbij alle actoren in het veiligheidsdomein verantwoordelijkheid dragen voor de veiligheidszorg. Burgers spelen hierbij een belangrijke rol, zowel als het gaat om de vaststelling en analyse van de problematiek, als de invulling van de aanpak. Mede gestuurd door de kreet dat de burger meer verantwoordelijkheid moet krijgen of nemen, zijn er initiatieven te over om de burger bij zijn buurt te betrekken en hen 'mede-probleemeigenaar' te maken van het wel en wee van die buurt (Blokland, 2009, p. 184). Een aantal maatregelen zijn besproken, zoals burgerbesturen, buurtpreventieteams, camerabewaking, het geven van voorlichting, straatcoaches en de inzet van (sociale) media. Burgerbesturen en buurtpreventieteams zijn concrete uitingen van burgerparticipatie. De uitgangspositie van burgerparticipatie richt zich op de onderliggende gedachte dat contactbevordering en een gedeelde zorg voor de buurt van positieve invloed zijn op de veiligheidsbeleving en leefbaarheid (Boutellier et al., 2016, p. 27). Leefbaarheid is een containerbegrip, maar de term heeft over het algemeen betrekking op de woonsituatie en is daarom buurtgebonden (Lub, 2014, p. 65). De leefbaarheidsfactor van een buurt bepaalt in grote mate de veiligheidsbeleving van de bewoners.

De leefbaarheid van een buurt wordt bepaald door drie facetten, namelijk sociale wanorde, fysieke wanorde en de veiligheid (Lub, 2014, p. 65). In het beleidsplan wordt voornamelijk ingezet op het tegengaan van sociale wanorde (overlast en maatschappelijke onrust) en het bevorderen van veiligheid (woninginbraken, criminaliteit en geweld). Het veiligheidsbeleid is weinig specifiek wanneer het aankomt op een aanpak tegen fysieke wanorde (verloedering van de woonomgeving). Hierover wordt het volgende gezegd: "In de praktijk spelen gemeentelijke handhavers een belangrijke rol om zaken op het terrein van leefbaarheid, verloedering en overlast in de openbare ruimte aan te pakken" (Eenheid Den Haag, 2014, p. 33). Uit de literatuurstudie (zie paragraaf 3.1) is gebleken dat er een verband bestaat tussen verloedering, overlast, criminaliteit en onveiligheidsgevoelens (*broken windows*-theorie van Wilson en Kelling, 1982). Zo stelt Blokland



(2009) dat daar waar mensen hun omgeving als 'schoon, heel en veilig' typeren, zich aanmerkelijk beter voelen dan buurten die als 'vuil, verloederd en onveilig' ervaren worden (p. 184).

Ik kom tot de conclusie dat de genoemde inzetten op de belangrijkste veiligheidsproblemen ook effect hebben op de subjectieve veiligheid. De veiligheidsproblemen hebben immers prioriteit gekregen omdat 'deze de burger het meeste raken' (Eenheid Den Haag, 2014, p. 5). Hoewel verloedering van de woonomgeving wel genoemd wordt in het beleidsplan, wordt er niet specifiek op ingezet. Zo wordt er niet verwezen naar de verantwoordelijkheid van de gemeente of de verantwoordelijkheid van burgers. Dit wekt de indruk dat het belang van een schone woonomgeving onderschat wordt, terwijl uit de literatuurstudie blijkt dat een schone woonomgeving (als onderdeel van de situationele context) belangrijk is om meerdere redenen. In de eerste plaats omdat de *broken windows*-theorie (Wilson en Kelling, 1982) veronderstelt dat verloedering van invloed is op de criminaliteit, omdat potentiële daders verloedering kunnen beschouwen als een teken van weinig sociale controle, waardoor zij aangemoedigd zouden worden tot crimineel gedrag. Maar verloedering kan mensen ook het gevoel geven dat de gemeente onverschillig staat tegenover de omgeving, waardoor gevoelens van angst worden versterkt (CCV, 2015). Daarnaast zijn vervuiling en verloedering een signaal dat anderen zich niet identificeren met de openbare ruimte en derhalve ook niet met de *mensen* daar (Blokland, 2009, p. 186). Tot slot blijkt dat mensen die hun woonomgeving als 'heel en schoon' omschrijven, meer tijd met elkaar besteden in de buitenruimte, wat tevens van positieve invloed is op de sociale cohesie.

## 4. RESULTATEN

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste resultaten uit de empirie getoetst aan de bevindingen uit de literatuur. De empirische data zijn gebaseerd op zeventien interviews, waarvan twaalf interviews met burgerrespondenten (inwoners van de wijk Buytenwegh) en vijf met professionals, te weten: stadsmarshall (gemeente), twee wijkagenten (politie), sociaal beheerder Vidomes (woningcorporatie) en de manager van Stichting MOOI (welzijnsorganisatie). Tezamen vormen zij de stakeholders in het veiligheidsdomein.

Uit de literatuurstudie is gebleken dat drie contexten bepalend zijn voor de subjectieve veiligheid. Iedere context bestaat uit determinanten, factoren die van invloed zijn op onveiligheidsgevoelens. De individuele context is gericht op de persoonlijke situatie en bestaat uit verklarende determinanten, die bepalen in hoeverre iemand onveiligheidsgevoelens ervaart. In paragraaf 4.1 bespreek ik de persoonlijke visie op veiligheid (individuele context). De situationele context is gericht op de directe sociale en fysieke omgeving van een individu en bestaat uit beïnvloedbare determinanten. In paragraaf 4.2 bespreek ik de fysieke en sociale omgeving (situationele context) in relatie tot veiligheid. De sociaal-culturele context blijft buiten beschouwing. In paragraaf 4.3 beantwoord ik de volgende deelvragen: In hoeverre bestaan er onveiligheidsgevoelens onder de inwoners van de wijk Buytenwegh en welke factoren zijn hierop van invloed?; Hoe beoordelen professionals de sociale veiligheid in Buytenwegh?; Hoe kan de discrepantie tussen criminaliteitscijfers en onveiligheidsgevoelens verklaard worden in de wijk Buytenwegh?

### 4.1. PERSOONLIJKE VISIE OP VEILIGHEID

De persoonlijke visie op veiligheid maakt deel uit van de individuele context, waarbij verklarende factoren (geslacht, leeftijd, kwetsbaarheid, slachtofferervaringen) bepalen in hoeverre een individu onveiligheidsgevoelens ervaart. De respondenten maken hierbij zelf een inschatting van de invloed van de genoemde factoren op de eigen veiligheidsbeleving. Alvorens de invloed van deze factoren op de veiligheidsbeleving te bepalen, bespreek ik eerst wat de concepten veiligheid en onveiligheid voor de respondenten in de respondentengroep burgers betekenen.

De respondenten in de respondentengroep burgers hebben allen de begrippen veiligheid en onveiligheid proberen te omschrijven. In de tabel 4.1 toon ik de veelvoud aan omschrijvingen.

	<b>Veiligheid</b>	<b>Onveiligheid</b>
<b>Definitie</b>	Vrij van gevaar en angst	Beperkte bewegingsvrijheid door geweld/conflict
<b>Locatie</b>	Vertrouwde omgeving en/of overheid gecontroleerd	Locaties waar verlichting en overzicht beperkt zijn - gebieden waar armoede heerst
<b>Situatie</b>	Bijzijn van bekenden	Groepen hangjongeren – inzet ME-leger in tijden van oorlog en geweld
<b>Sfeer</b>	Rust – op je gemak zijn	Gevoel van dreiging – op je hoede moeten zijn

Tabel 4.1.: De wijze waarop de respondentengroep burgers de concepten veiligheid en onveiligheid duiden.

Uit de interviews blijkt dat niet iedere respondent veiligheid kan duiden zonder de inbreuk erop te benoemen, waardoor in essentie onveiligheid omschreven wordt. Uit het volgende citaat blijkt dit: “[...] dat je rond kan lopen met een blij idee, met het idee van: Ik kan eigenlijk alles doen en laten, zonder dat mijn kleren van me lijf worden getrokken of beroofd wordt van mijn telefoon of portemonnee” (respondent burger 1).

Jongeren in de respondentengroep burgers kunnen tijdens de interviews beter aangeven wat veiligheid of onveiligheid voor hun persoonlijk betekent, dan ouderen. Hoewel zij aangeven niet of in mindere mate betrokken te zijn bij hun directe woonomgeving, blijkt dat zij zich meer begeven in de buitenruimte en daardoor duidelijker kunnen omschrijven welke sociale en fysieke elementen van invloed zijn op hun veiligheidsbeleving. Ouderen in de respondentengroep burgers hebben meer moeite om duidelijk te articuleren wat veiligheid voor hen betekent. Twee mogelijke redenen hiervoor zijn het in mindere mate gebruik maken van de buitenruimte en de neiging om sociaal wenselijk te antwoorden (zie ook Discussie).

De respondenten in de respondentengroep burgers hebben de begrippen veiligheid en onveiligheid omschreven en deze duidingen bezitten drie belangrijke elementen, namelijk: de duidingen benoemen het onderscheid tussen gevoel ('op je gemaakt voelen') en werkelijkheid ('vrij van gevaar'); de duidingen noemen de inbreuk op veiligheid als onderdeel van de omschrijving ('vrij van angst'); de duidingen noemen bescherming tegen onveiligheid ('overheid gecontroleerd'). Er zijn weinig verschillen op te merken tussen de theoretische en empirische definiëring, want in de literatuur wordt veiligheid tevens geduid door de inbreuk erop te benoemen. Zie bijvoorbeeld "de afwezigheid van bedreigingen van een als wenselijk ervaren toestand" (Boutellier, 2011, p.29) en "schades en verliezen die ontstaan door toedoen van opzettelijk menselijk handelen" (Bruinsma & Bernasco, 2004, p.9).

De respondentengroep professionals typeert veiligheid vanuit een ander perspectief, namelijk vanuit hun beroepsrol. Deze duidingen geven tevens hun deeltaak binnen het veiligheidsdomein aan. Voor de duidingen van veiligheid, zie tabel 4.2.

	<b>Veiligheid</b>
<b>Stadsmarshall (gemeente)</b>	Leefbaarheid
<b>Wijkagenten</b>	Gevoelsveiligheid/ feitelijke veiligheid
<b>Sociaal beheerder Vidomes (woningcorporatie)</b>	Woongenot/plezier
<b>Stichting MOOI (zorg)</b>	Functioneren individuen binnen systeem

Tabel 4.2.: De wijze waarop de respondenten in de respondentengroep professionals het concept veiligheid duiden vanuit hun beroepsrol.

Het is typerend voor de respondentengroep professionals dat zij zich focust op veiligheid in plaats van onveiligheid. Opvallend is dat de stadsmarshall veiligheid schaaft onder het begrip leefbaarheid. Uit de literatuurstudie is namelijk gebleken dat leefbaarheid een containerbegrip is en bepaald wordt door drie facetten, namelijk sociale wanorde, fysieke wanorde en de veiligheid (Lub, 2014, p. 65). Hieruit kan afgeleid worden dat de stadsmarshall zich niet enkel richt op objectieve veiligheid (terugdringen van criminaliteit), maar tevens rekening houdt met veiligheidsproblemen die sociaal of fysiek van aard zijn.

Uit bovenstaande concludeer ik dat de respondentengroep burgers en professionals beiden een ander perspectief op veiligheid hebben, namelijk: De respondentengroep burgers duidt veiligheid en onveiligheid vanuit hun persoonlijke ervaringen, waarbij zij vaak een locatie, sfeer of situatie benoemen in hun duiding. De respondentengroep professionals duidt veiligheid vanuit hun beroepsrol, waarbij zij hun deeltaak binnen het veiligheidsdomein benoemen.

### **Persoonlijke situatie**

De persoonlijke situatie van de respondentengroep burgers kan van invloed zijn op de manier waarop zij de begrippen veiligheid en onveiligheid omschrijven. Echter, geslacht, leeftijd en de

sociaaleconomische positie blijken niet voor een eenduidig verschil te zorgen in de wijze van typeren van de begrippen veiligheid en onveiligheid. Geslacht en leeftijd zijn daarentegen wel van invloed op de veiligheidsbeleving, blijkt zowel uit de literatuurstudie als de interviews.

De *fear victimization paradox* veronderstelt dat vrouwen en ouderen zich het meest onveilig voelen, terwijl mannen en jongeren meer risico lopen op slachtofferschap (Vanden Boer et al., 2005, p.20). Uit de interviews blijkt tevens dat geslacht en leeftijd van invloed zijn op de veiligheidsbeleving en de risico inschatting op slachtofferschap.

	Kans op slachtofferschap	Veiligheidsbeleving
Man (<30)	Klein	Positief
Man (>50)	Klein	Positief
Vrouw (<30)	Gemiddeld	Neutraal
Vrouw (>50)	Groot	Negatief

Tabel 4.3.: Invloed geslacht en leeftijd op veiligheidsbeleving en risico inschatting op slachtofferschap van de respondentengroep burgers.

Van de zes mannen in de respondentengroep burgers, hebben er vijf aangegeven zich niet/nauwelijks onveilig te voelen in hun directe woonomgeving. Zij schatten hun kans op slachtofferschap daarom klein in. Zelf geven zij aan dat hun geslacht, het feit dat zij *man* zijn, niet van invloed is op hun veiligheidsbeleving. Vrouwen (zes van de zes) in de respondentengroep burgers hebben aangegeven zich kwetsbaarder te voelen vanwege het feit dat zij *vrouw* zijn. Zij benoemen zichzelf tot een 'gemakkelijke prooi', 'fysiek zwakker' en de 'influencé' ten opzichte van de man ('influencer'). Hiermee wordt de *fear victimization paradox*, zoals besproken in het theoretisch kader, bevestigd.

Hoewel jongeren volgens misdaadcijfers de voornaamste risicogroep is onder slachtofferschap, ervaren zij dit niet zo: Alle zes jongeren hebben aangegeven weinig/geen onveiligheidsgevoelens te ervaren en schatten hun kans op slachtofferschap laag in. Hierbij geven zij echter wel aan dat hun veiligheidsbeleving is verbeterd ten opzichte van een aantal jaar geleden. Een verklaring die de jongeren hiervoor geven is dat zij zich in deze levensfase bewust zijn van de risico's en hun houding/gedrag hierop aanpassen. Hiermee geven zij impliciet toe aan de veronderstelling van de literatuur, namelijk dat leeftijd een verklaring is voor het ervaren van onveiligheidsgevoelens. Jongeren ervaren echter weinig tot geen onveiligheidsgevoelens, omdat zij zich in deze levensfase niet kwetsbaar voelen (zie determinant kwetsbaarheid). Van de ouderen onder de respondentengroep burgers ervaren vrouwen een negatieve veiligheidsbeleving in relatie tot leeftijd, omdat ouder worden resulteert in 'lichamelijke achteruitgang'.

De belangrijkste inzichten op basis van bovenstaande onderzoeksresultaten richten zich op het verklarende factoren van onveiligheidsgevoelens, waarbij geslacht en leeftijd bepalend zijn voor het ervaren van onveiligheidsgevoelens: Vrouwen ervaren meer onveiligheidsgevoelens dan mannen; Jongeren ervaren minder onveiligheidsgevoelens in vergelijking met toen zij jonger waren; Mannen ervaren over het algemeen weinig/geen onveiligheidsgevoelens; Voornamelijk oudere vrouwen ervaren meer onveiligheidsgevoelens, die zij wijten aan verminderde functionele fysieke capaciteiten als gevolg van ouderdom. Bovenstaande conclusies op het gebied van leeftijd en geslacht in relatie tot het ervaren van onveiligheidsgevoelens staan in direct verband met de volgende determinant, namelijk kwetsbaarheid. De factor opleidingsniveau heeft geen relevantie data opgeleverd.

### Kwetsbaarheid in relatie tot veiligheid

Uit de literatuurstudie blijkt dat men zich op twee manieren kwetsbaar kan voelen, namelijk: Kwetsbaar door een zwakkere positie in de maatschappij en/of kwetsbaar door beperkte functionele fysieke capaciteiten (Vanden Boer et al., 2005, p. 6). Aanvullend hierop blijkt dat hoe hoger individuen hun kwetsbaarheid inschatten, hoe groter hun gevoelens van onveiligheid zijn (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 35). Het verband tussen fysieke kwetsbaarheid en onveiligheidsgevoelens uit zich voornamelijk bij vrouwen en ouderen, omdat zij zwaardere consequenties bij slachtofferschap ervaren (Vanden Boer et al., 2005, p. 6). Tijdens de interviews met de respondentengroep burgers heb ik beide vormen van kwetsbaarheid bevraagd. Uit de interviews blijkt dat de respondenten hun eigen kwetsbaarheid voornamelijk koppelen aan hun fysieke gesteldheid. De respondentengroep burgers blijkt niet in staat de eigen positie in de maatschappij in te schatten. In tabel 4.4 bespreek ik de invloed van de inschatting van de eigen (fysieke) kwetsbaarheid op de veiligheidsbeleving van de respondenten in de respondentengroep burgers.

	Kwetsbaarheid	Veiligheidsbeleving
Man (<30)	Laag	Positief
Man (>50)	Laag	Positief
Vrouw (<30)	Gemiddeld	Neutraal
Vrouw (>50)	Hoog	Negatief

Tabel 4.4.: Invloed kwetsbaarheid op veiligheidsbeleving bij respondentengroep burgers.

De mannelijke respondenten (drie van de drie) schatten hun kwetsbaarheid niet hoger in naarmate zij ouder worden, terwijl hun fysieke capaciteiten wel achteruit gaan. Voor de vrouwelijke respondenten geldt het tegenovergestelde: Vrouwen (drie van de drie) schatten hun kwetsbaarheid hoger in naarmate zij ouder worden.

De respondenten die hun kwetsbaarheid laag inschatten, hebben aangegeven zich mentaal/fysiek sterk te voelen. Zij ervaren een hoge veiligheidsbeleving doordat zij hun eigen fysieke functionele capaciteiten hoog inschatten: "Nee, ik voel me eigen helemaal niet kwetsbaar. [...] Ik ben een grote en sterke man. Ik denk dat dat wel meeweegt." (respondent burger 4). De respondenten die hun kwetsbaarheid hoog inschatten, hebben aangegeven zich fysiek zwak te voelen. Zij ervaren een lage veiligheidsbeleving doordat zij denken niet in staat te zijn zichzelf te verdedigen: "Nou ja, ik voel me behoorlijk kwetsbaar. [...] Nou ja ik heb ook de kracht niet meer in mijn handen om iemand aan te pakken" (respondent burger 12).

De respondentengroep professionals betreft kwetsbaarheid op de positie van de burger in de maatschappij. Alleen de professional actief in de zorgsector en de wijkagenten hebben hier relevante uitspraken over gedaan. Uit de interviews blijkt het volgende:

	Focusgroep	Kwetsbaarheid
Stichting MOOI	Allochtone vrouwen	Geïsoleerd
Wijkagenten	Jongeren	Aansluiting criminele jeugd

Tabel 4.5.: Perspectief van respondentengroep professionals op kwetsbaarheid burgers.

De wijkagenten benoemen jongeren (tot 16 jaar) als een kwetsbare groep, voornamelijk omdat zij gemakkelijk aansluiting vinden in het criminele circuit. Deze twee groepen hebben volgens de professionals extra ondersteuning nodig ten behoeve van hun kwetsbare positie in de maatschappij: Beide groepen blijken niet in staat hun eigen positie/plek te vinden binnen de woonomgeving, waardoor zij gemakkelijk geïsoleerd kunnen raken en/of negatief beïnvloed worden. De reden

waarom Stichting MOOI allochtone vrouwen aanhaalt als kwetsbare groep, is omdat de zichtbaar kwetsbare groep (jongeren) “[...] wel geholpen wordt, maar die schil eromheen juist geholpen moet worden. Wij moeten juist zorgen dat mensen gaan meedoen, gaan participeren, dat moet het uitgangspunt zijn” (respondent professional 14).

De vraag die ik op basis van de interviews met de respondentengroep professionals kan stellen is of vrouwen met een migrantenachtergrond zelf kwetsbaarheid opmerken in relatie tot veiligheid, in het bijzonder of zij zichzelf scharen onder de groep die niet ‘zelfredzaam’ is. Een andere vraag is of hier teveel uitgegaan wordt van een eenduidige groep, waarbij er geen onderscheid gemaakt wordt tussen eerste/tweede/derde generatie migranten en politiek/sociaal/economische migranten (zie Discussie).

Uit bovenstaande onderzoeksresultaten kan ik concluderen dat de mate waarin een individu zich (fysiek) kwetsbaarheid voelt, in verband staat met geslacht en leeftijd: Alleen oudere vrouwen (>50 jaar oud) ervaren veel onveiligheidsgevoelens, omdat zij zich fysiek zwakker voelen, ten opzichte van jongeren en mannen. Jongere vrouwen (<30 jaar oud) benoemen hun mogelijkheid tot zelfverdediging tot de voornaamste reden zich niet kwetsbaar te voelen, ten opzichte van mannen. Een lage inschatting van kwetsbaarheid (voelt zich fysiek sterk) resulteert in een positieve veiligheidsbeleving, wat geldt voor mannen in beide leeftijdscategorieën. De respondentengroep professionals betreft het concept kwetsbaarheid op de positie van burgers in de maatschappij en benoemt hierbij twee focusgroepen, te noemen: Jongeren (tot 16 jaar) die negatief beïnvloed kunnen worden door hun omgeving en allochtone vrouwen die geïsoleerd kunnen raken door beperkte aansluiting met de buurt.

De factoren leeftijd, geslacht en kwetsbaarheid (verklarende factoren) zijn bepalend voor in hoeverre een individu angst ervaart, maar zijn allen gebaseerd op een vergelijking: De respondenten zetten hun eigen geslacht/leeftijd/kwetsbaarheid af tegen potentiële daders die inbreuk kunnen doen op hun veiligheid. Bovenstaande is dus gebaseerd op risicoperceptie en kansinschatting op slachtofferschap. De volgende verklarende determinant, namelijk slachtofferervaringen (direct en/of indirect), is gebaseerd op daadwerkelijke ervaringen, de mate waarin deze ervaringen de routineactiviteiten bepalen en de invloed hiervan op het ervaren van onveiligheidsgevoelens.

### **Ervaringen in relatie tot veiligheid**

Zoals uit de literatuurstudie is gebleken, bestaat er een verband tussen slachtofferervaringen en verhoogde gevoelens van onveiligheid. Onderzoek (Hale, 1996; Wittenbrood, 2001) heeft uitgewezen dat mensen die eerder slachtoffer zijn geweest van criminaliteit, zich onveiliger voelen. Uit de empirische gegevens blijkt dat er een verschil bestaat tussen kleine en grote impact delicten en het effect daarvan op de veiligheidsbeleving, zie tabel 4.6.

	<b>Invloed veiligheidsbeleving</b>	<b>Effect</b>
<b>Eigen slachtofferervaringen</b>		
- Kleine impact delicten	Klein	Voorzichtiger
- Grote impact delicten	Groot	Wantrouwen
<b>Slachtofferervaringen van betekenisvolle anderen</b>		
- Kleine impact delicten	Geen	Geen
- Grote impact delicten	Klein	Zelfprojectie

Tabel 4.6.: Eigen slachtofferervaringen en slachtofferervaringen van betekenisvolle anderen in de respondentengroep burgers en het effect daarvan op de eigen veiligheidsbeleving.

De invloed op de veiligheidsbeleving is afhankelijk van het soort delict waar de respondent slachtoffer van is geweest. Uit de interviews blijkt dat iedereen wel eens slachtoffer is geweest van kleine impact delicten, te noemen: inbraak, diefstal, verbaal geweld. De invloed van zo een ervaring op de eigen veiligheidsbeleving is minimaal. De respondenten passen hun gedrag dan ook nauwelijks aan, maar geven wel aan dat zij preventieve maatregelen nemen en dus 'voorzichtiger' worden. Zoals Wittebrood (2006, p. 131) verwoordt is dit een 'gezonde dosis' angst, waarbij alertheid de kans om werkelijk slachtoffer te worden verkleint. Slechts drie respondenten in de respondentengroep burgers hebben ervaring met grote impact delicten, te noemen: beroving, misbruik, bedreiging. De invloed hiervan op de eigen veiligheidsbeleving is dermate groot, dat zij aangeven hierdoor hun omgeving te 'wantrouwen'. Deze vorm van angst zorgt ervoor dat de respondenten hun routineactiviteiten aanpassen (Wittebrood, 2006, p. 131).

De locatie/het tijdstip van de slachtofferervaring is tevens van invloed op de veiligheidsbeleving. Oppelaar en Wittebrood (2006) benoemen het verband met de situationele context: De angst die een individu ervaart door associaties met een bepaalde locatie/tijd door eerdere slachtofferervaringen. De (weinig) respondenten die grote impact delicten hebben meegemaakt, hebben aangegeven wel gevoelens van angst te ervaren wanneer hij/zij zich op een locatie bevindt die associaties oproept met de traumatische ervaring. Zij kiezen er dan ook voor de locatie te vermijden.

Iedere respondent in de respondentengroep burgers kent wel iemand in zijn/haar directe omgeving die slachtoffer is geweest van kleine impact delicten. Alle respondenten geven aan hiervan geen invloed te ondervinden op de eigen veiligheidsbeleving: Zij ervaren geen angst en/of passen hun gedrag naar aanleiding hiervan niet aan. Vier van de twaalf respondenten in de respondentengroep burgers hebben vrienden/familie die slachtoffer zijn geworden van grote impact delicten. Het meest genoemde effect van zo een ervaring is zelfprojectie: "Nou ja, je weet het en je denkt erover na. [...] Dus ja, het beangstigt mij wel eens dat ik ook slachtoffer zou kunnen worden van zulke misdaden, maar ik hou me er niet zo druk mee bezig nee" (respondent burger 3). Zoals blijkt uit het citaat, schat de respondent het risico in zelf slachtoffer te worden, naar aanleiding van een ervaring van een betekenisvolle andere.

Waar in de theorie de sociale nabijheid van de betekenisvolle andere een grote rol speelt, is dat niet uit de empirie gebleken. Vanderveen et al. (2011, p.97) stellen dat hoe 'dichterbij' het slachtoffer staat bij het individu en hoe meer het individu zich kan identificeren, hoe groter de invloed op de gevoelens van onveiligheid zijn. De respondenten hebben aangegeven weinig/geen verandering te hebben opgemerkt in de eigen veiligheidsbeleving, naar aanleiding van een slachtofferervaring in zijn/haar directe omgeving. Hieruit blijkt dat de theorie en empirie niet eenduidig zijn. Echter, de respondenten die ik gesproken heb, hebben geen ervaringen met grote impact delicten in de familiere sfeer (hoogste graad sociale nabijheid). De respondenten spreken voornamelijk over kennissen en buren en niet over kinderen of ouders. Ik kan de theorie daarom niet bevestigen met deze empirische resultaten.

Opvallend is dat woninginbraak in de literatuur geduid wordt als een *signal crime* (Versteegh et al., 2010, p. 40), wat betekent dat het de leefbaarheid in een buurt bepaald en daarmee ook een indicator is voor de subjectieve veiligheid. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dit niet. Hoewel de bewoners in de wijk Buytenwegh veel woninginbraken hebben gemeld (zie tabel 4.14) in de jaren

2010-2014, hebben twee respondenten in de respondentengroep burgers die ervaring hebben met woninginbraak aangegeven hierdoor geen onveiligheidsgevoelens te ervaren: “Vooral mijn vrouw vond het heel erg [...] Ik zet het gewoon van me af. Zodra je geregeerd wordt door angst speelt het steeds een grotere rol” (respondent burger 4). Voor een mogelijke verklaring kan gedacht worden aan de invloed van geslacht of leeftijd. Dit is echter niet verder onderzocht.

Uit bovenstaande onderzoekresultaten concludeer ik dat directe slachtofferervaringen in de vorm van grote impact delicten (beroving, misbruik en bedreiging) resulteren in gevoelens van ‘wantrouwen’, waardoor de veiligheidsbeleving negatief beïnvloed wordt. Het effect van kleine impact delicten (inbraak, diefstal en verbaal geweld) blijft beperkt tot ‘alertheid’, ‘voorzichtigheid’ en het nemen van ‘preventieve maatregelen’, waarbij de respondenten geen angstgevoelens ervaren. Indirecte slachtofferervaringen blijken tevens niet van grote invloed op de eigen veiligheidsbeleving, waarschijnlijk omdat geen van de respondenten ervaring heeft met grote impact delicten in de directe sociale omgeving.

#### **4.2. FYSIEKE EN SOCIALE OMGEVING**

In tegenstelling tot paragraaf 4.1, waar persoonlijke visies en ervaringen de eigen veiligheidsbeleving bepalen (individuele context), bespreek ik in paragraaf 4.2 de fysieke en sociale elementen in de directe omgeving van de respondentengroep burgers in relatie tot veiligheid en de wijze waarop de respondentengroep professionals dit beoordeelt. Ik bespreek achtereenvolgend de inrichting van de publieke ruimte in relatie tot veiligheid, de fysieke en sociale samenstelling in relatie tot veiligheid, de omgang tussen bewoners in relatie tot veiligheid, overlast in relatie tot veiligheid, delicten en media in relatie tot veiligheid. Al het bovengenoemde maakt deel uit van de situationele context.

##### **Inrichting publieke ruimte in relatie tot veiligheid**

Uit de literatuurstudie is gebleken dat de inrichting van de publieke ruimte onderverdeeld kan worden in twee belangrijke noemers: De aanwezigheid van maatschappelijke voorzieningen en de staat van de fysieke ruimte. De respondenten in de respondentengroep burgers geven antwoord op de vraag welke (fysieke/visuele) elementen en atmosferische variabelen in hun directe omgeving van invloed zijn op hun veiligheidsbeleving.

##### *Maatschappelijke voorzieningen*

Oppelaar en Wittebrood (2006) geven aan dat de aanwezigheid van maatschappelijke voorzieningen van invloed is op angstgevoelens, omdat het de leefbaarheid en daarmee het gevoel van veiligheid in een buurt grotendeels bepaald. De respondenten in de respondentengroep burgers hebben aangegeven tevreden te zijn over de aanwezigheid van de maatschappelijke voorzieningen: Alle voorzieningen zijn in de wijk aanwezig.

##### *Atmosferische variabelen*

Wanneer ik de respondenten specifiek vraag welke locaties in de publieke ruimte zij als angstig ervaren, dan blijkt het belang van atmosferische variabelen (CCV, 2015). Met atmosferische variabelen worden onder andere licht, kleur, geluid en materialen bedoeld die gebruikt worden in publieke ruimtes. Hoewel de wijk een transformatie is ondergaan, blijken er nog steeds locaties te



bestaan die als 'eng' ervaren worden.

	Locatie	Tijd	Reden
<b>Man</b>	Panamapad Muzieklaan	Geen onderscheid overdag/avond	Dichte bebossing Stil en afgelegen Hangplek
<b>Vrouw</b>	Panamapad Muzieklaan Winkelcentrum Randstadrail station Bruggetje in de wijk	Avond	Dichte bebossing Negatieve berichtgeving Weinig sociale controle Smalle doorgang Hangplek

Tabel 4.7.: Locaties in directe omgeving van respondentengroep burgers, waarbij zij onveiligheidsgevoelens ervaren.

Naast dat de genoemde locaties 'berucht' staan om de hoeveelheid incidenten die er plaats hebben gevonden, hebben de respondenten punten genoemd waardoor zij onveiligheidsgevoelens ervaren (zie tabel 4.7 Reden). Een belangrijk verschil tussen de mannelijke en vrouwelijke respondenten in de respondentengroep burgers is de invloed van donkerte op de veiligheidsbeleving. De mannelijke respondenten (zes van de zes) hebben aangegeven geen beperkingen door donkerte te ondervinden: Zij ervaren overdag en in de avond een zelfde bewegingsvrijheid. De vrouwelijke respondenten (vier van de zes) geven aan nachtelijke onveiligheidsgevoelens te ervaren, door verminderd sociale controle en verminderd overzicht voelen zij zich kwetsbaarder. Naast de atmosferische variabele licht, blijkt (het gebrek aan-) geluid tevens van invloed op onveiligheidsgevoelens: Plekken die als 'stil' worden aangeduid, wekken de indruk dat er geen sociale controle is door afwezigheid van anderen. Dit is voor een aantal respondenten een reden voor onveiligheidsgevoelens en tevens een reden om 's avonds niet meer naar buiten te gaan.

Op drie respondenten na die ervaring hebben gehad met verbaal geweld op één van de genoemde locaties, zijn er geen respondenten die op de genoemde locaties negatieve ervaringen hebben beleefd. Toch benoemen zij die locaties als *onveilig*. De overeenkomst met de *persoonlijke visie op veiligheid* bestaat op het gebied van gevoel: De respondenten stellen dat genoemde redenen voor het onveilig verklaren van een locatie, voornamelijk sfeergebonden is. Hiermee doelen de respondenten op de uitstraling van de desbetreffende locatie en het gevoel dat zij erbij ervaren.

De respondenten in de respondentengroep professionals hebben gesproken over hun inzet op het gebied van de inrichting van de publieke ruimte. In tabel 4.8 toon ik de aanpassingen die verricht zijn in de publieke ruimte, per ketenpartner.

	Aanpassingen
<b>Stadsmarshall (gemeente)</b>	Renovatie winkelcentrum
	Onderhoud bosschages
	Lantaarnpalen vervangen door lichtmasten
	Plasplaten
	Renovatie parkeerdekken
	Herindeling: doorgangsrouten centrum verwijderd
<b>Politie</b>	Camerabewaking
	Surveillance risicovolle locaties
<b>Sociaal beheerder (woningcorporatie)</b>	Renovatie woningen
	Schotelverbod

Tabel 4.8.: Inzet respondentengroep professionals op het gebied van inrichting publieke ruimte.

Zoals ook door het CCV (2015) gesteld wordt, zijn atmosferische variabelen bepalend voor het gevoel van veiligheid. Om deze reden hebben de ketenpartners, met name de gemeente en de woningcorporatie, aanpassingen gedaan zoals benoemd in tabel 4.8. Maatregelen die direct effect hebben op de veiligheidsbeleving zijn lichtmasten en camerabewaking, ook wel gelegenheidsbeperkende maatregelen genoemd. Van Noije en Wittebrood (2008, p. 129) stellen dat zowel het voorkomen van criminaliteit en overlast als het verminderen van de gevoelens van onveiligheid behoren tot het doel van deze maatregelen. Herbert en Davidson (1994) zeggen dat de aanwezigheid van goede straatverlichting ook te terug te zien in het aantal mensen dat zich 's avonds nog in de publieke ruimtes begeeft, waardoor er dus meer sociale controle is en mensen verminderde onveiligheidsgevoelens ervaren. Daarnaast wordt straatverlichting gezien als een investering in de buurt door de gemeente, dat het vertrouwen van individuen in hun buurt doet toenemen (Painter en Farrington, 1999).

In essentie komt het erop neer dat de uitstraling van de wijk de sfeer bepaalt: Waar burgers zich bevinden in goed verlichte, overzichtelijke en verzorgde omgevingen, heersen er minder onveiligheidsgevoelens. Dat komt mede doordat bewoners zich dan vaker in de buitenruimte begeven, wat betekent dat er meer sociale controle is. De ketenpartners pogen binnen hun kaders hieraan bij te dragen. De aanpassingen, zoals genoemd in tabel 4.8 worden door de burgers niet altijd 'gezien' of hebben niet allemaal het gewenste effect op onveiligheidsgevoelens. Zo hebben drie respondenten in de respondentengroep burgers het plaatsen van camerabewaking in de wijk 'noodzaak' genoemd: "[...] maar ik denk dat er hier wel meer criminaliteit is dan in andere wijken. Aangezien er overall camera's worden opgehangen" (respondent burger 1). Aan de andere kant zijn er zes respondenten die hebben uitgesproken dat camerabewaking een investering door de gemeente is, wat een positief effect bewerkstelligt in het vertrouwen in de gemeente.

De vraag die reist luidt: Bestaat er een verschil tussen de onveiligheidsgevoelens van de respondenten in de respondentengroep burgers van de situatie vóór en de situatie ná de aanpassingen in de publieke ruimte? Deze vraag is met de empirische gegevens die ik heb verzameld niet te beantwoorden (zie Discussie). Ik kan concluderen dat de aanpassingen gedaan in de publieke ruimte niet alle onveiligheidsgevoelens wegnemen, maar wel reduceren.

#### *De staat van de fysieke ruimte*

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) merkt op dat verloedering van publieke ruimtes wijst op wanorde, waardoor individuen gevoelens van angst kunnen ervaren. Maar verloedering kan mensen ook het gevoel geven dat de gemeente onverschillig staat tegenover de omgeving, waardoor gevoelens van angst worden versterkt (CCV, 2015). De *broken windows-theorie* (Wilson en Kelling, 1982) veronderstelt dat verloedering van invloed is op de criminaliteit, omdat potentiële daders verloedering kunnen beschouwen als een teken van weinig sociale controle, waardoor zij aangemoedigd zouden worden tot crimineel gedrag.

De respondenten in de respondentengroep burgers benoemen de volgende signalen van verloedering: ‘vernielingen’, ‘hondenpoep’, ‘graffiti’, ‘zwerfvuil’, ‘verwaarlozing woningen’, ‘overhangend groen’. De respondenten geven aan dat deze vormen van verloedering zorgen voor de ‘kwalitatieve achteruitgang’ van de wijk, wat resulteert in een ‘sombere, armoedige en asociale sfeer’. Zie tabel 4.9 voor de impact van verloedering op de veiligheidsbeleving.

Omschrijving	Effect op omgeving	Impact op r.b.
Vernielingen (bv. speeltuin/bushalte)	Stimulans criminaliteit	Onveiligheidsgevoelens
Hondenpoep	(Stank)overlast	Irritaties
Graffiti	Asociale uitstraling	Somber
Zwerfvuil	Armoedige uitstraling	Irritaties
Verloedering dekwoningen	Overlast hangjeugd	Onveiligheidsgevoelens
Overhangend groen	Onoverzichtelijk	Vermijden
<b>Verloedering</b>	<b>Sfeerbepalend</b>	<b>Demotiverend</b>

Tabel 4.9.: Omschrijving, effect op omgeving en impact op veiligheidsbeleving van verloedering volgens de respondentengroep burgers.

Uit tabel 4.9 blijkt dat de staat van de fysieke ruimte sfeerbepalend is voor de respondenten in de respondentengroep burgers, waarbij een negatieve sfeer door verloedering kan leiden tot gevoelens van onveiligheid en/of irritaties ten opzichte van de aanstichters en de instellingen die dit zouden moeten voorkomen. Vervuiling en verloedering zijn in die zin een signaal dat anderen zich niet identificeren met de openbare ruimte en derhalve ook niet met de *mensen* daar. Dat bemoeilijkt het positief inschatten van anderen en weerhoudt bewoners ervan tijd met elkaar te besteden in de publieke ruimte (Blokland, 2009, p. 186). De respondentengroep burgers heeft aangegeven blij te zijn met de aanpassingen, zoals benoemd in tabel 4.8, maar geven aan dat er verschillende punten nog niet daadkrachtig genoeg worden aangepakt.

Uit de interviews met de respondentengroep professionals blijkt dat zij kennis hebben van de klachten van de bewoners, maar niet alle verantwoordelijkheid voor het onderhoud aan de wijk op zich (kunnen) nemen. Iedere ketenpartner heeft eigen verantwoordelijkheden met betrekking tot het voorkomen van verloedering, maar ook schrijven zij verantwoordelijkheden toe aan de bewoners van de wijk. De gemeente zet handhaving in om de verloedering te signaleren (focus leefbaarheid – fysieke wanorde). De sociaal beheerder van Vidomes geeft aan dat de woningen in zijn beheer in een fysiek goede staat zijn, maar dat de bewoners zelf vaak degene zijn die verloedering in de hand werken door bijvoorbeeld ‘schotels te plaatsen’, ‘vuilnis voor de deur te zetten’ en ‘geen regelmatig onderhoud’ te verrichten. Hierom hanteert de sociaal beheerder nu een waarschuwingsbeleid: de regels, zoals afgesproken in het huurcontract, moeten worden nageleefd (schotelverbod, afval wegbrengen et cetera). Sommige woningen zijn volgens de sociaal beheerder zo slecht onderhouden, dat veiligheid (bijvoorbeeld brandgevaar) een rol gaat spelen. De wijkagenten zien verloedering als een aanstootgevende factor voor andere vormen van criminaliteit, omdat het potentiële daders de indruk geeft dat er geen sociale controle is. Daarom hanteert de gemeente de 24 urenregel voor bijvoorbeeld graffiti en vernielingen: Na constatering (door wijkagenten, handhaving of bewoners) heeft de gemeente 24 uur de tijd het te verhelpen. Uit de interviews met de respondentengroep burgers blijkt dat deze regel echter in de praktijk nog niet nageleefd wordt.

Uit bovenstaande onderzoeksresultaten blijkt dat de respondentengroep burgers tevreden is met de aanwezigheid van maatschappelijke voorzieningen, maar zich negatief uitsprekt over de uitstraling

van de wijk. Hierbij verwijzen de respondenten voornamelijk naar zichtbare uitingen van fysieke wanorde, zoals verloedering van de woonomgeving (zie tabel 4.9). De respondentengroep professionals geeft aan dat verloedering óók een verantwoordelijkheid is van de burgers, niet alleen van de ketenpartners. Er blijkt onduidelijkheid te bestaan over wie aanzet moet geven tot het schoonhouden van de buurt. Uit de literatuurstudie is het volgende gebleken: Een buurt die 'schoongehouden' wordt, zal in de eerste plaats helpen de situationele normaliteit (hetzelfde doen als iedereen, ook als je dat eigenlijk afkeurt) te doorbreken. In de regel geldt dat het vertrouwen in de buurt hoger is in straten waar intensief responsief beheer wordt uitgevoerd en dat mensen die goed met elkaar omgaan, ook samen zullen zorgen voor een schone buurt. Tot slot blijkt dat mensen die hun woonomgeving als 'heel en schoon' omschrijven, meer tijd met elkaar besteden in de buitenruimte, wat tevens van positieve invloed is op de sociale cohesie. Het is daarom belangrijk dat één van de partijen (gemeente of burgers) aanzet geeft voor het schoonmaken van de woonomgeving, waarna de buurtbewoners het zelf kunnen oppakken (Blokland, 2009).

### **Fysieke en sociale samenstelling in relatie tot veiligheid**

Met fysieke samenstelling doel ik op het huizenaanbod en met sociale samenstelling doel ik op de bevolkingssamenstelling. In deze paragraaf bespreek de wijze waarop de respondentengroep burgers de wijk en haar bewoners omschrijft en interpreteer ik wat deze samenstelling doet met hun veiligheidsbeleving.

De respondentengroep burgers heeft de wijk omschreven en komt tot de conclusie dat Buytenwegh een 'volkse wijk' is, waar grote verschillen 'verdeeldheid' veroorzaken. De bevolking wordt omschreven als een 'smeltkroes', waar 'kansarmen' en 'asocialen' afgewisseld worden met 'gewoon/goed volk'. 'Diversiteit' is hierbij het sleutelwoord. Hoewel de bewoners diversiteit niet perse als iets negatiefs benoemen, blijkt uit hun antwoorden dat zij het ook niet als iets positiefs zien. Veel problemen in de wijk zijn ontstaan door de sociale samenstelling: De oververtegenwoordiging van de lage sociaaleconomische klasse, de kansarmen. Dit staat los van etniciteit, zoals ook door de respondenten benoemd is. Echter, cultuurverschillen hebben wel een aanzienlijk aandeel in de problematiek: Respondenten geven aan dat er bijvoorbeeld geen 'werkethiek' heerst onder de allochtonen woonachtig in Buytenwegh. Doordat zij geen dagbesteding hebben, bevinden zij zich vaak op straat waar zij 'macht' willen uitoefenen. Daarnaast wordt het in niet-westerse culturen normaal gevonden kinderen tot laat buiten te laten spelen, waar zij in aanraking komen met jeugdgroepen en uit verveling en/of door een gebrek aan controle door ouders, vaak gaan 'etteren'. Dit resulteert in conflicten tussen bewoners.

De sociale samenstelling is een afspiegeling van de fysieke samenstelling, ofwel de woningvoorraad. Zie tabel 4.10 voor de woningvoorraad in de wijk Buytenwegh.

	<b>Buytenwegh</b>	<b>Zoetermeer</b>
<b>Per 1-1-2017</b>	4.705	55.477
<b>Koopwoningen</b>	37 %	53 %
<b>Huurwoningen</b>	63 %	47 %
<b>Corporatie woningen</b>	55 %	36 %
<b>Gem. WOZ-waarde (1-1-2016)</b>	159.345	191.496
<b>Eengezinswoningen</b>	52 %	58 %
<b>Meergezinswoningen</b>	48 %	42 %

Tabel 4.10.: Woningvoorraad Buytenwegh ten opzichte van Zoetermeer (bron: BAG-Zoetermeer).

Uit tabel 4.10. blijkt dat het aantal huurwoningen in handen van corporaties aanzienlijk hoger is dan het Zoetermeers gemiddelde. Sociale huurwoningen worden doorgaans bewoond door mensen met een laag inkomen. Van alle huishoudens in Buytenwegh, valt 14,9 procent van de huishoudens onder huishoudens met een laag inkomen: minder dan €9.249 per jaar (bron: CBS, Regionaal inkomensonderzoek RIO 2014), ten opzichte van 9,5 procent in Zoetermeer. Daarnaast blijkt uit statistische gegevens dat het aantal niet-werkende werkzoekenden (nww'er) in 2016 in Buytenwegh 13,6 procent bedroeg ten opzichte van 9,7 procent in Zoetermeer. Ook blijkt dat in Buytenwegh 42 procent AOW en/of VUT gerechtigde is, in vergelijking met het Zoetermeers gemiddelde van 32 procent, is dat een aanzienlijk groot deel.

Shaw en McKay (1942) ondervonden dat in buurten waar de lage sociaaleconomische klasse domineert, waar relatief veel eenoudergezinnen, allochtonen en jonge alleenstaanden gevestigd, tevens de onveiligheidsgevoelens hoog zijn (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 38). Dit komt voornamelijk omdat een sterke concentratie van 'kansarmen' het effect van sociale isolatie en een gebrek aan verbondenheid teweeg brengt, waardoor er weinig tot geen sociale binding plaatsvindt. Hoewel de respondenten in de respondentengroep burgers niet spreken over extreme onveiligheidsgevoelens, typeren zij de wijk en haar bewoners niet positief. Zij verwijzen hierbij wel naar het verschil tussen twee buurten: De buurt waar zij woonachtig zijn en de 'andere kant' van de wijk. Dit blijkt onder andere uit volgend citaat: "[...] heel die andere kant van Buytenwegh, dat is een grote gajesbuurt" (respondent burger 6). *Note: Alle respondenten binnen de respondentengroep burgers zijn woonachtig aan één kant van het winkelcentrum (Hovenbuurt). Ik heb geen respondenten benaderd die woonachtig zijn aan de 'andere kant' van de wijk (Rodebuurt).*

De professionals in de respondentengroep professionals zijn het over één ding eens: De samenstelling is faliekant mislukt. Er kan ook sprake zijn van te veel diversiteit, zoals de wijkagenten benoemen. Doordat er zoveel diversiteit is, is er geen verbondenheid onder de bewoners. Zoals ook de manager van Stichting MOOI aangeeft, wonen er op dit moment te veel kansarmen op een te klein oppervlak. Er vindt geen positieve stimulering plaats onderling, omdat allen zich ver van de arbeidsmarkt bevinden en hun heil zoeken in andere activiteiten: "[...] ik merk gewoon, van alle overlastgevers, of het nou jongeren of ouderen zijn, het zijn allemaal klanten die geen dagbesteding hebben" (respondent professional 17). Vanuit de ketenpartners wordt er flink geïnvesteerd om de lage sociaaleconomische klasse te voorzien van dagbestedingen en ontwikkelingsmogelijkheden. Het opbouwwerk, zoals het verschaffen van dagbestedingen wordt uitbesteed aan Stichting MOOI: "[...] Onze taak is om aan te geven welke straten onder druk liggen, als het gaat om sociale cohesie" (respondent professionals 17). Screening, uithuisplaatsingen en arrestaties hebben ervoor gezorgd dat de wijk 'opgeschoond' is, maar het effect hiervan is nog niet op te merken in bijvoorbeeld de omgangsvormen tussen de bewoners. Dit is op zich logisch: De gevestigde bewoners moeten eerst wennen aan de nieuwe samenstelling.

Uit bovenstaande onderzoeksresultaten kan geconcludeerd worden dat de sociale samenstelling (groot aandeel 'kansarmen') van de wijk een afspiegeling is van de fysieke samenstelling van de wijk (groot aandeel sociale huurwoningen). Kansarmen stimuleren elkaar niet onderling en bevinden zich ver van de arbeidsmarkt. Deze ontwikkeling wordt versterkt door het wegtrekken van kansrijke jongeren, die de wijk Buytenwegh zien als een tussenstop: Zij zien het 'goedkoop' wonen als de voornaamste reden voor hun verblijf in deze wijk, maar geven aan dat zodra zij de mogelijkheid hebben, de wijk willen verlaten. De vraag die reist luidt: Is dit slechts het (overgebleven) imago van

de wijk of ervaren jongeren deze wijk als een achterstandswijk? Zowel de respondentengroep burgers als de respondentengroep professionals stellen dat door te veel diversiteit een gebrek aan verbondenheid is ontstaan. Dit is tevens terug te zien in de omgangsvormen tussen de bewoners.

### Omgang tussen bewoners in relatie tot veiligheid

Bij omgangsvormen tussen burens moet er niet gedacht worden aan het oude idee van een gemeenschap: Mensen hoeven elkaar niet persoonlijk te kennen, maar komen elkaar herhaaldelijk tegen waardoor zij elkaar *herkennen* en elkaar beschouwen als onderdeel van dezelfde gemeenschap (Blokland, 2009, p. 186). Deze manier van omgang met burens blijkt tevens ter sprake in de wijk Buytenwegh. In tabel 4.11 bespreek ik de mate waarin burgers zich betrokken voelen met hun buurtbewoners. Ik maak hierbij onderscheid tussen burgers die woonachtig zijn in een straat waar een burgerbestuur actief is en burgers die woonachtig zijn in een straat zonder burgerbestuur.

	Geen burgerbestuur	Wel burgerbestuur
<b>Bekendheid burens</b>	Hoi & dag	Op straatniveau welbekend
<b>Beroep doen op burens</b>	Alleen in geval van nood	Wederzijdse afhankelijkheid
<b>Binding tussen bewoners</b>	Geen persoonlijk contact	Vertrouwensrelatie

Tabel 4.11.: Verschil binding tussen bewoners in straten met en zonder burgerbestuur.

Uit de interviews met de respondentengroep burgers blijkt dat de onderlinge buurtbetrokkenheid laag is, met uitzondering van één specifieke straat waar een burgerbestuur actief is. De bewoners in deze straat maken veel gebruik van de gezamenlijke buitenruimte en waken voor elkaars veiligheid. Een burgerbestuur is een manier om burgers mede-probleemeigenaar te maken van het 'wel en wee' van de buurt en is ook een manier om hen in de buitenruimte tijd met elkaar te laten besteden (Blokland, 2009, p. 187). Bewoners in deze straat spreken elkaar eerder aan op elkaars gedrag, maar geven ook het signaal af zich te bekommeren om de woonomgeving. Dit resulteert in een woonomgeving die als prettig ervaren wordt, waardoor bewoners toch het idee hebben deel uit te maken van een gemeenschap en de leefbaarheid positiever beoordelen (p. 187). In de straten waar geen burgerbestuur actief is, blijven buurtbewoners 'vreemden', 'onbekenden' voor elkaar. Uit de interviews blijkt dat jongeren (<30 jaar oud) geen behoefte hebben aan persoonlijk contact met hun burens: Zij voelen zich niet verbonden met de buurt en/of de bewoners en zien hier tevens de noodzaak niet van in. De ouderen (>50 jaar oud) merken op dat zij zich te weinig in de buitenruimte begeven om relaties met buurtbewoners op te bouwen, maar zijn wel bereid hier in te investeren: "[...] contact met mensen. Dat vind ik heel belangrijk en ik maak graag contact met mensen" (respondent burger 12).

De respondentengroep professionals merkt op dat er niet te spreken is van goede omgangsvormen tussen bewoners in Buytenwegh. Iedere professional heeft een eigen visie hierop, zie tabel 4.12.

	Signalen	Middelen
<b>Stadsmarshall (gemeente)</b>	Jeugdcriminaliteit	Repressief handelen
<b>Sociaal beheerder Vidomes (woningcorporatie)</b>	Veel overlastmeldingen	Screening
<b>Wijkagenten</b>	Meldingen kleine criminaliteit	Buurtpreventie
<b>Stichting MOOI (zorg)</b>	Veel bemiddeling	Sociale projecten

Tabel 4.12.: Interpretatie respondentengroep professionals over signalelementen van slechte buurtbinding en middelen om dit te verbeteren.

De stadsmarshall wijt de beperkte buurtbinding aan het slechte fundament van de wijk: Hij benoemt 'cultuurbotsingen', 'multiprobleemgezinnen' en 'overlast door (hinderlijke-/overlastgevende-

/criminele-) jeugdgroepen' als de 'pijnpunten' van de wijk. Om het fundament te herstellen, moest er in de eerste plaats repressief gehandeld worden: Arrestaties verrichten binnen de criminele jeugdgroep, gebiedsverboden opleggen, uithuisplaatsingen van multiprobleemgezinnen, zero-tolerance beleid en laatste-kanscontracten voor overlastveroorzakers. De stadsmarshall noemt dit *negative framing*: Door een voorbeeld te stellen, zullen bewoners hun gedrag veranderen. Vanuit de bewoners klinkt een ander geluid, zo stelt de manager van Stichting MOOI: "[...] de criminele jeugdgroep. Dat was de aanleiding waarop iedereen ineens in actie kwam. Heel veel sociale veiligheid wordt direct gekoppeld aan overlastgevendende jongeren. Dat is natuurlijk onzin, dat is onderdeel ervan en het meest zichtbare. Maar de mensen [...] zeiden daar helemaal niet zoveel over, die zeiden meer over hun eigen burens. Moet je je voorstellen, wij hebben ook buurtbemiddeling en de straten die wij bezocht hebben daarvan waren al dertien adressen bekend omdat zij al eens eerder buurtbemiddeling hebben gehad. Dat zegt heel veel over zo'n straat" (respondent professional 14).

Sociale projecten die buurtbinding stimuleren, worden voornamelijk door Stichting MOOI geïnitieerd, te noemen: burgerbesturen, buurtbemiddeling, zakgeldproject, klusproject, buurtvaders. Uit de interviews blijkt dat het burgerbestuur (BuurtBestuurt) in Buytenwegh, omdat het op straatniveau georganiseerd wordt, zeer effectief en efficiënt werkt: Er is direct contact mogelijk tussen wijkagenten en leden van BuurtBestuurt; de bewoners zijn in deze zin de 'oren en ogen' in de wijk; er geldt een meldplicht; agendapunten kunnen gemakkelijk bespreekbaar worden gemaakt. Naast fysieke wanorde, waar veel aandacht aan wordt besteed (schoonmaakdagen), wordt er ook op sociaal vlak vooruitgang geconstateerd blijkt uit de interviews met de respondentengroep burgers: "Dat zie ik nu gebeuren in de wijk. Mensen die met elkaar iets doen of gaan doen. Die allemaal hetzelfde idee hebben. Dat zie ik nu groeien. Door bijvoorbeeld burendag en het schoonmaken van de dijk met de kinderen" (respondent burger 4). Al met al resulteert dit in een 'prettige' woonomgeving, waar buurtbewoners eigen initiatieven kunnen aandragen en ketenpartners een faciliterende rol vervullen.

Uit bovenstaande onderzoeksresultaten concludeer ik dat er een gebrek is aan buurtbinding tussen buurtbewoners in Buytenwegh: Jongeren geven aan geen behoefte te hebben aan sociaal contact met burens en ouderen hebben wel behoefte aan meer sociaal contact, maar zijn niet op de hoogte van de mogelijkheden binnen de wijk. Oorzaken voor de slechte omgangsvormen schuilen in het slechte fundament van de wijk, waardoor bewoners zich meer zijn gaan terugtrekken. Vanuit de ketenpartners wordt er geïnvesteerd middels repressieve maatregelen (bijvoorbeeld opbreken criminele jeugdgroepen) om het fundament te herstellen, preventieve maatregelen (bijvoorbeeld screening) om de buurtsamenstelling positief te manipuleren en middels het stimuleren van sociale projecten. Ook blijkt uit de interviews dat bewoners van de straat waar een burgerbestuur actief is, zich toleranter opstellen ten opzichte van elkaar en hierdoor minder overlast (van elkaar) ervaren.

### **Overlast in relatie tot veiligheid**

Overlast wordt in de literatuurstudie beschreven als gedragingen van onbekenden die als normoverschrijdend worden gezien, wat individuen als onprettig of eng ervaren (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 39). Overlast kan plaatsvinden op drie wijzen: sociale overlast, fysieke overlast en overlast door criminaliteit, waarvan fysieke overlast (verloedering) reeds besproken is en overlast door criminaliteit in de volgende paragraaf besproken zal worden. Zie tabel 4.13 voor de indicatoren van sociale overlast, die benoemd zijn door de bewoners in de respondentengroep burgers. Ik

bespreek achtereenvolgend de indicatoren van sociale overlast, de impact hiervan op de veiligheidsbeleving van de bewoners en de wijze waarop de respondentengroep professionals de overlastmeldingen interpreteert.

	INDICATOREN	IMPACT VEILIGHEIDSBELEVING
<b>Gebrekkige omgangsvormen</b>	Respectloos omgaan met natuur	Slecht aanspreekbaar op gedrag
	Geluidsoverlast	Stress/agressie
	Geweld/ruzie op straat	Dreigende sfeer
	Structurele overlast door openbare dronkenschap	Onbehaaglijk gevoel
	Burenruzies	Angst voor escalatie
	Bewoners niet groeten	Minachting
	Vreemde taal gesproken in het bijzijn van anderen	Uitsluiting
	Uitschelden	Dreigende sfeer
	Wildplassen	Ergernissen door stank
	Jongeren die in de openbare ruimte blowen/drinken	Intimiderend
<b>Gebrek aan betrokkenheid</b>	Asociaal rijgedrag	Directe onveiligheid
	Geen respect voor gezagvoerders	Aanspreken op asociale gedragingen blijkt onmogelijk
	Geen reactie na melding	Niet serieus genomen worden
	Gebrek aan toezicht op jonge kinderen	Etteren door niet ingrijpen of corrigeren
	Elkaar niet aanspreken op storend gedrag	Conflict vermijdend
	Gebrekkig onderhoud collectieve ruimte (liften/trappenhuis)	Signaal van onverschilligheid
	Groepsvorming naar etniciteit	Onderling wantrouwen en intimidatie
	Hoog verloop	Anonimiteit door beperkte mogelijkheid opbouwen relaties

Tabel 4.12.: Indicatoren van sociale overlast en de impact hiervan op de veiligheidsbeleving van de respondentengroep burgers.

Uit de interviews met de respondentengroep burgers blijkt dat de bewoners veel waarde hechten aan een geordende omgeving: schoon, heel en veilig. Waar er inbreuk gedaan wordt hierop, ervaren de respondenten in de respondentengroep burgers niet zozeer angstgevoelens, maar meer een gevoel van 'wanorde'. Dit resulteert in een onprettige woonomgeving, waar mensen het idee hebben dat hun buurtbewoners niet betrokken zijn met de buurt. De veiligheidsbeleving van de bewoners wordt negatief beïnvloed door de indicatoren, zoals genoemd in tabel 4.12. Uit de interviews komt naar voren dat de bewoners, met name de ouderen (>50 jaar oud) zich wel bekommeren om de buurt en daarom overlastmeldingen maken. Een aantal respondenten geeft aan niet tevreden te zijn met de wijze waarop hun meldingen opgepakt worden. Zie tabel 4.13 voor het aantal en soort meldingen gemaakt door de bewoners van Buytenwegh.

	Buytenwegh 2015	Zoetermeer 2015	Buytenwegh 2016	Zoetermeer 2016
<b>Afvalinzameling</b>	211	1230	448	3211
<b>Groen</b>	393	2652	379	2763
<b>Overlast</b>	552	3743	556	4062
<b>Verlichting</b>	279	2559	233	2433
<b>Wegen en verkeer</b>	173	1735	192	2065
<b>Overig</b>	240	2216	275	2412
<b>Totaal</b>	1848	14 135	2083	16 946

Tabel 4.13.: Meldingen openbare ruimte Buytenwegh in vergelijking met Zoetermeer, respectievelijk 2015 en 2016 (Bron: Melddesk Zoetermeer).



De respondentengroep burgers en respondentengroep professionals spreken elkaar tegen wanneer het aankomt op de reden voor- en afhandeling van overlastmeldingen. De respondentengroep burgers geeft aan dat zij verbetering opmerken in zichtbare problematieken als onderhoud bosschages, slechte verlichting, zwerfvuil en overlast door hangjongeren, maar vermelden hierbij dat de problemen nog niet opgelost zijn. Zij ervaren nog steeds 'ergernissen' en hebben het idee dat hun meldingen niet serieus genomen worden: "Ik heb al een aantal keer aangegeven dat het aangepakt moet worden. Ik word daar een beetje moedeloos van. Ze maken zich wat dat betreft drukker om de Leyens dan om ons. Het moet eens een keertje ophouden"(respondent burger 4). De respondentengroep professionals ziet echter een enorme vooruitgang en hecht hierbij weinig waarde aan het *aantal* overlastmeldingen: "[...] Je hebt altijd notoire klagers. Dat zijn vooral mensen zonder dagbesteding en die blijven maar klagen en klagen en klagen. En die zorgen zelf vaak ook voor de nodige problemen. Die blijven altijd zwart denken. Maar in het algemeen geeft iedereen aan dat het enorm verbeterd is. En dat gevoel deel ik zelf ook" (respondent professional 17).

Uit bovenstaande onderzoekresultaten blijkt dat sociale overlast, zoals gebrekkige omgangsvormen en gebrek aan betrokkenheid, leidt tot een gevoel van 'wanorde' bij de bewoners. Aan de hoeveelheid overlastmeldingen (2015 en 2016) te zien, nemen de burgers hun meldplicht serieus. Het is echter de vraag of deze overlastmeldingen gedaan worden door notoire klagers of betrokken burgers. Omdat de respondentengroep burgers en respondentengroep professionals elkaar tegenspreken op dit gebied, kan ik hier geen uitspraken over doen. Hoewel de respondentengroep burgers aangeeft geen onveiligheidsgevoelens te ervaren door overlast, blijkt uit de literatuurstudie dat vormen van sociale wanorde en fysieke wanorde (overlast) zich vertalen in een negatieve beoordeling van de woonomgeving. Dit vertaalt zich in bijvoorbeeld het in mindere mate gebruik maken van de buitenruimte, waardoor gebrekkige omgangsvormen in stand worden gehouden en er sprake is van minder tolerantie. Al deze factoren zijn van invloed op de leefbaarheidsfactor van een buurt en daarmee ook op de veiligheidsbeleving van de bewoners.

### **Delicten**

Criminaliteit is een verzamelnaam voor diverse antisociale gedragingen in een samenleving die burgers als eng of onprettig ervaren en tevens strafbaar zijn (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 39). In deze paragraaf bespreek ik achtereenvolgend de mate waarin criminaliteit in Buytenwegh van invloed is op de veiligheidsbeleving van de respondentengroep burgers en de inzet van de respondentengroep professionals op het tegengaan van criminaliteit.

De respondenten in de respondentengroep burgers ervaren de criminaliteit in de wijk als hinderlijk en geven hierbij expliciet aan dat het niet gaat om *hardcore criminaliteit*. Een uitzondering hierop is het schietincident in de winkelketen Jumbo. Alhoewel 'moord/doodslag' een delict is met een laag sterkteniveau (zie *signal crimes*: Versteegh et al., 2010), is het de respondenten allen bijgebleven en interpreteren de respondenten dit incident als kenmerkend of typerend voor de mate van criminaliteit in de wijk: "[...] Dat er heel veel politie is en veel criminaliteit. En dat gebeurt hier veel. Een paar maanden geleden is die eigenaar van de Jumbo neergeschoten. Dan komt het ineens wel heel dichtbij" (respondent burger 6). De respondenten hebben echter geen notie van de daadwerkelijke criminaliteitscijfers: Zij baseren hun mening over de hoeveelheid criminaliteit op basis van 'horen zeggen', geruchten en aannames. Daarom toon ik nu eerst de objectieve criminaliteit in tabel 4.14.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Bedreiging	25	26	40	53	33	27	27
Diefstal uit/vanaf motorvoertuig	100	113	105	142	88	56	80
Diefstal van bromfiets	13	11	14	16	8	9	3
Diefstal van fiets	30	33	42	27	39	49	27
Diefstal van motorvoertuigen	30	30	10	11	10	14	14
Diefstal uit bedrijven/instellingen	24	24	13	11	8	12	15
Diefstal uit woning (poging)	43	55	43	38	35	16	26
Diefstal uit woning (voltooid)	73	92	73	55	30	25	20
Mishandeling	42	39	40	43	35	21	40
Straatroof	15	6	15	10	3	1	6
Vernieling	155	118	125	120	79	71	63
Winkeldiefstal	9	4	11	24	12	12	14
Zakkenrollerij	6	5	9	10	4	2	2
<b>Totaal</b>	<b>565</b>	<b>556</b>	<b>540</b>	<b>560</b>	<b>384</b>	<b>315</b>	<b>337</b>

Tabel 4.14.: Objectieve veiligheid (criminaliteitscijfers) 2010 - 2017 in Buytenwegh (Bron: [www.hoeveiligismijnwijk.nl](http://www.hoeveiligismijnwijk.nl) – politie).

*Noot: De respondenten hebben deze cijfers – ontwikkeling in cijfers – niet gezien ten tijden van het interview.*

Tabel 4.14 toont het aantal gerapporteerde delicten in de periode 2010-2017. Vanaf 2010 tot 2014 zijn de totaalcijfers stabiel, maar vanaf 2014 is er een duidelijke afname zichtbaar in het aantal gerapporteerde delicten. Wanneer we dit betrekken op het beleid dat in Buytenwegh gevoerd wordt, dan verklaart dit de afname: Anno 2011 is Buytenwegh als prioriteit benoemd in het veiligheidsbeleid en vanaf 2013 zijn middelen geïmplementeerd om de wijk in de eerste plaats op te schonen (repressief optreden). Gedurende 2014, toen eenmaal het fundament van de wijk hersteld was, is er veel geïnvesteerd in preventieve maatregelen, zoals camerabewaking, lichtmasten, inbraakpreventie, het intensiveren van surveillance. Niettemin lijkt er sprake van enige toename in het aantal delicten (zie 2016 in tabel 4.14). Een verklaring hiervoor ontbreekt, omdat de interviews in 2015 zijn afgenomen en er toen nog geen sprake was van een toename in aantal gerapporteerde delicten.

De respondentengroep professionals maakt onderscheid tussen de criminele jeugdgroep en de hinderlijke jeugdgroep, die tezamen verantwoordelijk zijn voor het merendeel van het aantal gerapporteerde delicten. Zie tabel 4.15 voor de inzet die ketenpartners doen om dit tegen te gaan.

	Middel	Effect
<b>Criminele jeugdgroep</b>	Uithuisplaatsingen	Fundament wijk herstellen
	Gebiedsverboden	Fundament wijk herstellen
	Arrestaties	Fundament wijk herstellen
<b>Hinderlijke jeugdgroep</b>	Laatste-kans-beleid	Voorkomen afglijden jeugd in criminele circuit
	Vroeg signalering	Voorkomen afglijden jeugd in criminele circuit

Tabel 4.15.: Repressieve en preventieve aanpak door ketenpartners gericht op criminaliteit door jeugdgroepen.

De professionals zijn het erover eens dat de criminele jeugdgroep aangepakt moest worden om het fundament van de wijk te herstellen. De politie noemt dit ‘jagen’ en de stadsmarhall noemt dit ‘het opbreken van criminele netwerken’. De wijkagenten stellen dat de criminele jeugdgroep verdreven is en dat de hinderlijke jeugdgroep resteert. Overlast en criminaliteit door de hinderlijke jeugdgroep typeren de wijkagenten als ‘oppervlakkige problematiek’, waarmee zij bedoelen dat de uitingen van hinderlijk gedrag een diepere oorzaak hebben. Stichting MOOI, die na gaat waarom deze groep jongeren zich op straat baldadig en hinderlijk gedragen, stelt dat het probleem tweedelig is. In de eerste plaats komt het door verveling: “Jongeren, die geen strikte controle ervaren door

ouders/begeleiders, komen sneller in contact met criminaliteit omdat zij zich vaker op straat begeven. Maar daarnaast zien zij geen toekomstperspectief, geen mogelijkheid tot het ontwikkelen van talenten en niemand die hen daartoe aanspoort” (respondent professional 14).

Uit bovenstaande onderzoeksresultaten concludeer ik dat de respondentengroep burgers en respondentengroep professionals een verbetering opmerken wanneer het aankomt op criminaliteit in Buytenwegh. Beide groepen geven aan dat er reeds geen sprake (meer) is van hardcore criminaliteit (zware delicten). De inzet van de respondentengroep professionals heeft ertoe geleid dat de criminele jeugdgroep verdreven is, wat tevens terug is te zien in een afname van het aantal gerapporteerde delicten (zie tabel 4.14). Echter, juist vormen van kleine criminaliteit, die de dagelijkse ergernissen omvatten, blijken van grote invloed op de veiligheidsbeleving (*signal crimes*: Versteegh et al., 2010, p. 39). Op basis van ‘aannames’, ‘geruchten’, het schietincident en de antisociale gedragingen (zie tabel 4.12) waarmee burgers dagelijks geconfronteerd worden, beoordelen zij de wijk negatief. Zoals ook uit de literatuurstudie is gebleken, zijn onveiligheidsgevoelens vaak gebaseerd zijn op ‘onwetendheid’. Educatie op het gebied van veiligheid kan daarom een verbetering van onveiligheidsgevoelens teweeg brengen (Cordner, 2010). Volgens de wijkagenten is deelname aan buurtpreventie een vorm van educatie en resulteert deelname in een positievere beoordeling van de wijk: “Ik denk dat kennis over jouw eigen buurt en de criminele status van de buurt juist positief kan werken, want je ziet ook de verbeteringen” (respondent burger 15).

#### **4.3. BEANTWOORDING DEELVRAGEN 3, 4 en 5**

Bovenstaande onderzoeksresultaten geven antwoord op de volgende deelvragen:

**Deelvraag 3:** In hoeverre bestaan er onveiligheidsgevoelens onder de inwoners van de wijk Buytenwegh en welke factoren zijn hierop van invloed?

Uit de literatuurstudie is gebleken dat drie contexten bepalend zijn voor de mate waarin een individu onveiligheidsgevoelens ervaart, te weten: de individuele context, de situationele context en de sociaal-culturele context. De sociaal-culturele context blijft buiten beschouwing. Ik bespreek achtereenvolgend de factoren (determinanten) per context die volgens de onderzoeksresultaten van invloed blijken op onveiligheidsgevoelens.

De individuele context (paragraaf 4.1) betreft de persoonlijke situatie en bestaat uit verklarende determinanten, zoals geslacht, leeftijd, kwetsbaarheid en slachtofferervaringen. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat geslacht en leeftijd bepalend zijn voor het ervaren van onveiligheidsgevoelens: Vrouwen ervaren meer onveiligheidsgevoelens dan mannen; Jongeren ervaren minder onveiligheidsgevoelens in vergelijking met toen zij jonger waren; Mannen ervaren over het algemeen weinig/geen onveiligheidsgevoelens; Voornamelijk oudere vrouwen ervaren meer onveiligheidsgevoelens, die zij wijten aan verminderde functionele fysieke capaciteiten als gevolg van ouderdom. De *fear victimization paradox* verklaart dit.

De mate waarin een individu zich kwetsbaar voelt en daardoor de eigen subjectieve veiligheid negatiever inschat, staat in verband met het geslacht en de leeftijd van het individu: Alleen oudere vrouwen (>50 jaar oud) ervaren veel onveiligheidsgevoelens, omdat zij zich fysiek zwakker voelen, ten opzichte van jongeren en mannen. Een lage inschatting van kwetsbaarheid (voelt zich fysiek sterk) resulteert in een positieve veiligheidsbeleving, wat geldt voor mannen in beide leeftijdscategorieën en jonge vrouwen.

Directe slachtofferervaringen in de vorm van grote impact delicten (beroving, misbruik en

bedreiging) resulteren in gevoelens van 'wantrouwen', waardoor de veiligheidsbeleving negatief beïnvloed wordt. Het effect van kleine impact delicten (inbraak, diefstal en verbaal geweld) blijft beperkt tot 'alertheid', 'voorzichtigheid' en het nemen van 'preventieve maatregelen', waarbij de respondenten hun routineactiviteiten niet aanpassen op basis van angst. Indirecte slachtofferervaringen blijken tevens niet van grote invloed op de eigen veiligheidsbeleving.

De situationele context (paragraaf 4.2) betreft de directe fysieke en sociale omgeving van de respondent en bestaat uit beïnvloedbare determinanten, zoals de inrichting- en staat van de publieke ruimte, de sociale samenstelling, de sociale cohesie, overlast en criminaliteit. Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat de uitstraling van de wijk de sfeer bepaalt: Waar burgers zich bevinden in goed verlichte, overzichtelijke en verzorgde omgevingen, heersen er minder onveiligheidsgevoelens. Dat komt mede doordat bewoners zich dan vaker in de buitenruimte begeven, wat betekent dat er meer sociale controle is. De respondentengroep burgers is tevreden met de aanwezigheid van maatschappelijke voorzieningen, maar spreekt zich negatief uit over de uitstraling van de wijk. Hierbij verwijzen de respondenten voornamelijk naar zichtbare uitingen van verloedering (zie tabel 4.9).

De sociale samenstelling (groot aandeel 'kansarmen') van de wijk is een afspiegeling van de fysieke samenstelling (groot aandeel sociale huurwoningen) van de wijk. Kansarmen stimuleren elkaar niet onderling en bevinden zich ver van de arbeidsmarkt. Deze ontwikkeling wordt verstrekt door het wegtrekken van kansrijke jongeren, die de wijk Buytenwegh zien als een tussenstop: Zij zien het 'goedkoop' wonen als de voornaamste reden voor hun verblijf in deze wijk, maar geven aan dat zodra zij de mogelijkheid hebben, de wijk willen verlaten. Een mogelijke oorzaak hiervoor is het slechte imago van de wijk.

Er is een gebrek aan sociale cohesie: Jongeren geven aan geen behoefte te hebben aan sociaal contact met burens en ouderen tonen wel in meerdere mate betrokken te zijn met hun sociale en fysieke omgeving, maar zijn niet op de hoogte van de mogelijkheden binnen de wijk. Oorzaken voor de slechte omgangsvormen schuilen in het slechte fundament van de wijk, waardoor bewoners zich meer zijn gaan terugtrekken.

Sociale overlast, zoals gebrekkige omgangsvormen en gebrek aan betrokkenheid, leidt tot een gevoel van 'wanorde' bij de bewoners. Hoewel de respondentengroep burgers aangeeft geen onveiligheidsgevoelens te ervaren door overlast, blijkt dat vormen van sociale wanorde (overlast) en fysieke wanorde (verloedering) zich vertalen in een negatieve beoordeling van de woonomgeving. Dit resulteert bijvoorbeeld in het in mindere mate gebruik maken van de buitenruimte, waardoor gebrekkige omgangsvormen in stand worden gehouden en er sprake is van minder tolerantie.

De respondentengroep burgers merkt een verbetering op wanneer het aankomt op criminaliteit in Buytenwegh: Er is reeds geen sprake (meer) van *hardcore criminaliteit* (zware delicten). Echter, juist vormen van kleine criminaliteit, die de dagelijkse ergernissen omvatten, blijken van invloed op de veiligheidsbeleving (*signal crimes*: Versteegh et al., 2010, p. 39). Op basis van 'aannames', 'geruchten', het schietincident en de antisociale gedragingen (zie tabel 4.12) waarmee burgers dagelijks geconfronteerd worden, beoordelen de respondenten de wijk negatief. De respondentengroep burgers hebben echter geen notie van de daadwerkelijke criminaliteit en dus berust hun oordeel deels op onwetendheid.

Op basis van bovenstaande onderzoeksresultaten kom ik tot de conclusie dat de bewoners van Buytenwegh geen extreme onveiligheidsgevoelens ervaren, maar zich uitspreken over een bepaalde negatieve sfeer in de wijk die niet ten goede komt aan hun veiligheidsbeleving, hun oordeel over de

wijk en de leefbaarheidsfactor. Twee factoren blijken hierbij nadrukkelijk van belang, namelijk de omgangsvormen tussen bewoners en de staat van de publieke ruimte. Er blijkt een verband tussen beide: Daar waar mensen goed met elkaar omgaan, zullen zij ook samen zorgen voor een schone buurt. Dit leidt tot het in meerdere mate gebruik maken van de gezamenlijke buitenruimte, waar bewoners waken voor elkaars veiligheid (sociale controle). Deze ontwikkeling is duidelijk zichtbaar in de straat waar een burgerbestuur actief is: De bewoners krijgen verantwoordelijkheden toegeschreven en zijn hiermee mede-probleemeigenaar van het 'wel en wee' van de buurt. De bewoners is deze specifieke straat typeren hun woonomgeving als 'schoon en heel' en voelen zich aanmerkelijk beter dan bewoners die hun buurt als 'vuil en verloederd' typeren (Blokland, 2009, p. 187).

#### **Deelvraag 4:** Hoe beoordelen professionals de sociale veiligheid in Buytenwegh?

De professionals duiden het concept 'sociale veiligheid' vanuit hun beroepsrol, waarbij iedere professional zich focust op een ander aspect van veiligheid. De stadsmarshall schaaft sociale veiligheid onder het begrip leefbaarheid. Hieruit kan afgeleid worden dat de stadsmarshall, met zijn regierol in de ketenaanpak, zich niet enkel richt op objectieve veiligheid (terugdringen van criminaliteit), maar tevens rekening houdt met veiligheidsproblemen die sociaal of fysiek van aard zijn. De wijkagenten richten zich met name op criminaliteit en de gevoelsveiligheid van de burgers; De sociaalbeheer van Vidomes (woningcorporatie) richt zich op de mate waarin bewoners zich veilig voelen in hun woning ('woongenot'); De manager van Stichting MOOI benadert sociale veiligheid vanuit de gedachte dat ieder individu moet functioneren in de maatschappij.

De sociale veiligheid in Buytenwegh wordt volgens de respondentengroep professionals met name bedreigd door de aanwezigheid van criminele en overlastgevende/hinderlijke jeugdgroepen, de mislukte sociale samenstelling en de slechte omgangsvormen tussen de bewoners onderling.

De respondentengroep professionals maakt onderscheid tussen de criminele jeugdgroep en de overlastgevende/hinderlijke jeugdgroep, die tezamen verantwoordelijk zijn voor het merendeel van het aantal gerapporteerde delicten (objectieve criminaliteit). Het 'blootleggen van criminele netwerken' middels repressieve maatregelen heeft ertoe geleid dat de criminele jeugdgroep opgebroken is. Dit is tevens terug te zien in een afname van het aantal gerapporteerde delicten. De overlastgevende/hinderlijke jeugdgroep is immers nog (zichtbaar) aanwezig in de wijk. Deze groep is verantwoordelijk voor uiteenlopende vormen van asociaal en baldadig gedrag en vormen van kleine criminaliteit. Juist deze delicten zijn van invloed op de veiligheidsbeleving van omwonenden, omdat deze delicten de dagelijkse ergernissen omvatten (*signal crimes*: Versteegh et al., 2010, p. 39). De oorzaak voor het hinderlijke gedrag van deze groep jongeren rust deels in de sociale samenstelling van de wijk.

Alle professionals zijn het erover eens dat de sociale samenstelling van de wijk faliekant mislukt is: Op dit moment wonen er te veel kansarmen op een te klein oppervlak, waardoor er geen positieve stimulering onderling plaatsvindt. Velen bevinden zich ver van de arbeidsmarkt en het gebrek aan een dagbesteding resulteert in 'verveling' dat zich uit in overlastgevende/hinderlijke gedragingen, waarbij 'macht op straat' een doel lijkt te zijn. Dit is volgens de professionals slechts het 'zichtbare en oppervlakkige probleem' en is het gebrek aan ontwikkelingsmogelijkheden de dieperliggende oorzaak. Veel kansarme jongeren komen uit multiprobleemgezinnen. Om te voorkomen dat de hinderlijke jeugd weer aansluiting vindt bij criminele jeugdgroepen, wordt er met name door Stichting MOOI geïnvesteerd in hen. Voorbeelden hiervan zijn: vroeg signalering, project

buurtvaders, het klusproject en het zakgeldproject.

Door middel van screening pogen de ketenpartners 'potentiële overlastveroorzakers' te weren uit de wijk. Maar screening biedt tevens de mogelijkheid toekomstige buurtbewoners aan elkaar te matchen. Er is volgens de professionals namelijk sprake van te veel diversiteit. Doordat er zoveel diversiteit is, is er geen verbondenheid onder de bewoners. De slechte omgangsvormen tussen de bewoners zijn met name zichtbaar in het aantal aanvragen voor buurtbemiddeling en de hoeveelheid overlastmeldingen. Los van het feit of deze meldingen gedaan worden door 'notoire klagers' of 'betrokken burgers', vertaalt dit zich in het in mindere mate gebruik maken van de buitenruimte, waardoor gebrekkige omgangsvormen in stand worden gehouden en er sprake is van minder tolerantie.

De mate waarin er gebruik wordt gemaakt van de gezamenlijke buitenruimte is, naast omgangsvormen tussen bewoners, tevens afhankelijk van de staat van de publieke ruimte. De ketenpartners hebben flink geïnvesteerd in het renoveren van de wijk. Er blijkt echter onduidelijkheid te bestaan over wie aanzet moet geven tot het schoonhouden van de buurt: de burgers of de gemeente. In de regel geldt dat het vertrouwen in de buurt hoger is in straten waar intensief responsief beheer wordt uitgevoerd en dat mensen hierdoor meer tijd met elkaar besteden in de buitenruimte, wat tevens van positieve invloed is op de omgangsvormen tussen bewoners en de sociale controle. Het is daarom belangrijk dat één van de partijen (gemeente of burgers) aanzet geeft voor het schoonmaken van de woonomgeving, waarna de buurtbewoners het zelf kunnen oppakken (Blokland, 2009).

Uit bovenstaande onderzoekresultaten kan ik concluderen dat de respondentengroep professionals de sociale veiligheid in de wijk Buytenwegh niet negatief beoordeelt. Hierbij wordt er voornamelijk verwezen naar de gereduceerde criminaliteitscijfers, maar tevens naar de hoeveelheid maatregelen die zijn ingezet om het 'fundament van de wijk' te herstellen. Sommige 'pijnpunten' in de wijk zijn nog aanwezig (overlastgevende/hinderlijke jeugdgroep, cultuurbotsingen, multiprobleemgezinnen), wat de respondentengroep professionals ervan weerhoudt de sociale veiligheid als positief te beoordelen. Het feit dat er een toename zichtbaar is in het aantal overlastmeldingen wordt door de professionals afgedaan als 'notoire klagers'. Dit is opmerkelijk, want ook de ketenpartners weten dat het vertrouwen van burgers in veiligheidsorganisaties bepalend is voor de beoordeling en daarmee het imago van de wijk.

**Deelvraag 5:** Hoe kan de discrepantie tussen criminaliteitscijfers en onveiligheidsgevoelens verklaard worden in de wijk Buytenwegh?

De discrepantie tussen objectieve en subjectieve veiligheid wordt in de literatuur de *reassurance-gap* of *policing paradox* genoemd. Uit de literatuurstudie is gebleken dat er geen eenduidig verband bestaat tussen beide: Het idee dat een daling in de criminaliteitscijfers zich ook uit in een verbetering van de subjectieve veiligheid kan verworpen worden (Van den Herrewegen en Verfaillie, 2011, p. 18). De mate waarin iemand zich veilig of onveilig voelt wordt namelijk door veel meer factoren bepaald dan alleen criminaliteit en slachtofferschap (objectieve veiligheid).

Bovenstaande (deel)vraag is gesteld door de operationeel specialist van de Nationale Politie en berust op de gedachte dat er een discrepantie bestaat tussen de objectieve en subjectieve veiligheid. Uit onderzoek blijkt dat de criminaliteitscijfers afnemen (zie tabel 4.14), maar er is geen pijl te trekken op de ontwikkeling van onveiligheidsgevoelens: 35 procent in 2012, 38 procent in 2013, 35 procent in 2014, 27 procent in 2015 en 29 procent in 2016 voelde zich 'vaak' of 'soms'

onveilig in de eigen buurt (Omnibus enquête, 2012-2017). Er zijn een aantal kanttekeningen te plaatsen bij deze cijfers, namelijk de selectie van respondenten in de Omnibus enquête, de meetmethode en de vergelijking hiervan met mijn onderzoeksresultaten.

Ik kom tot de conclusie dat er aan de cijfers van subjectieve veiligheid, zoals gepubliceerd in de Omnibus enquête, geen betekenis kan worden ontleend. Ten eerste omdat de cijfers gebaseerd zijn op respondenten die woonachtig zijn in twee wijken, die in ieder opzicht van elkaar verschillen (pas in 2016 zijn de wijken Buytenwegh en De Leyens 'op papier' van elkaar gescheiden). In de tweede plaats omdat deze cijfers berusten op kwantitatief onderzoek, waarvan bewezen is dat cijfermatige informatie niet de complexiteit van de veiligheidsbeleving omvat (Van Eijk, 2013, p. 21). Tot slot omdat uit mijn onderzoek blijkt dat er geen werkelijke discrepantie tussen objectieve en subjectieve veiligheid bestaat: de subjectieve veiligheid wordt niet per definitie negatief beoordeeld en de criminaliteit en kans op slachtofferschap (objectieve veiligheid) eveneens niet. Wel spreken de bewoners zich negatief uit over de 'sfeer' in wijk. Naast de factoren besproken in de beantwoording van deelvraag 3, zijn andere mogelijke redenen hiervoor: Het slechte imago van de wijk dat nog moet herstellen; Burgers zijn niet goed geïnformeerd over de maatregelen die genomen zijn om de leefbaarheid van de wijk te verbeteren; Burgers baseren hun oordeel over de wijk óók op basis van 'horen zeggen', 'aannames' en 'geruchten'.

# CONCLUSIE

In de conclusie van dit onderzoek formuleer ik, middels het beantwoorden van de deelvragen, het antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek, te weten: “Hoe omschrijven de stakeholders in het veiligheidsdomein de sociale veiligheid in de wijk Buytenwegh?”

Door middel van een kwalitatieve benadering, in de vorm van een *case study*, heb ik de sociale veiligheid in de wijk Buytenwegh onderzocht. Hierbij heb ik onderscheid gemaakt tussen twee groepen respondenten, die tezamen de stakeholders in het veiligheidsdomein vormen, namelijk: burgers en professionals. De groep burgers wordt gerepresenteerd door twaalf inwoners van de wijk Buytenwegh en de groep professionals wordt gerepresenteerd door de stadsmarshall (gemeente), twee wijkagenten (politie), sociaal beheerder Vidomes (woningcorporatie) en de manager van stichting MOOI (welzijnsorganisatie). In dit onderzoek worden de professionals ook wel ketenpartners genoemd, omdat zij met een gezamenlijke missie allen verantwoordelijkheid dragen voor de veiligheidszorg in Buytenwegh. Voor dit onderzoek heb ik de volgende deelvragen opgesteld:

**Deelvraag 1:** Hoe wordt sociale veiligheid, met name subjectieve veiligheid, in de literatuur geduid en hoe schrijft de literatuur voor subjectieve veiligheid waar te nemen?

Uit de literatuurstudie blijkt dat sociale veiligheid zowel de objectieve als subjectieve veiligheid omvat. Objectieve veiligheid wordt getypeerd door cijfermatige informatie, zoals bijvoorbeeld het aantal gerapporteerde delicten. Subjectieve veiligheid, de mate waarin een persoon denkt slachtoffer te kunnen worden van criminaliteit (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p.9), wordt tot op heden eveneens veelal cijfermatig waargenomen. De literatuur bekritiseert deze wijze van waarnemen, omdat de voornamelijk kwantitatieve verzameling van onveiligheidsgevoelens niet de complexiteit van de veiligheidsbeleving omvat (Van Eijk, 2013, p. 21). Voor het (kwalitatief) waarnemen van subjectieve veiligheid moeten er daarom drie contexten onderscheiden worden (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 35): de individuele context, de situationele context en de sociaal-culturele context. De determinanten in de individuele context zijn verklarende factoren en bepalen in hoeverre een individu angstgevoelens ervaart. De determinanten in de situationele context zijn gericht op de directe (sociale en fysieke) omgeving van een individu. Deze context leent zich het beste voor eventuele inmenging/interventie op het gebied van veiligheidsbeleid, omdat de fysieke en sociale omgeving manipuleerbaar en beïnvloedbaar zijn. De sociaal-culturele context is onderhevig aan internationale ontwikkelingen en blijft daarom buiten beschouwing in dit onderzoek.

**Deelvraag 2:** Hoe wordt er in het veiligheidsbeleid van de gemeente Zoetermeer rekening gehouden met onveiligheidsgevoelens?

Hoewel er in het Beleidsplan Eenheid Den Haag (2014) niet specifiek ingezet wordt op het bestrijden van onveiligheidsgevoelens, blijken de genoemde maatregelen naast het verbeteren van de objectieve veiligheid, tevens van positieve invloed op de subjectieve veiligheid. De veiligheidsproblemen hebben immers prioriteit gekregen omdat ‘deze de burger het meeste raken’ (Eenheid Den Haag, 2014, p. 5). Burgers spelen een belangrijke rol, zowel als het gaat om de vaststelling en analyse van de problematiek, als de invulling van de aanpak. Mede gestuurd door de kreet dat de burger meer verantwoordelijkheid moet krijgen of nemen, zijn er initiatieven te over om de burger bij zijn buurt te betrekken en hen ‘mede-probleemeigenaar’ te maken van het wel en wee van die buurt (Blokland, 2009, p. 184). De uitgangspositie van burgerparticipatie richt zich op de onderliggende gedachte dat contactbevordering en een gedeelde zorg voor de buurt van positieve



invloed is op de leefbaarheid (Boutellier et al., 2016, p. 27). De leefbaarheid van een buurt wordt bepaald door drie facetten, namelijk sociale wanorde, fysieke wanorde en de veiligheid (Lub, 2014, p. 65), die allen van invloed zijn op de veiligheidsbeleving, zo blijkt uit het model van bepalende determinanten voor onveiligheidsgevoelens (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p. 35). In het beleidsplan wordt voornamelijk ingezet op het tegengaan van sociale wanorde (overlast en maatschappelijke onrust) en het bevorderen van veiligheid (woninginbraken, criminaliteit en geweld). Het veiligheidsbeleid is weinig specifiek wanneer het aankomt op een aanpak tegen fysieke wanorde (verloedering van de woonomgeving).

**Deelvraag 3:** In hoeverre bestaan er onveiligheidsgevoelens onder de inwoners van de wijk Buytenwegh en welke factoren zijn hierop van invloed?

Op basis van de onderzoeksresultaten kom ik tot de conclusie dat de bewoners van Buytenwegh geen extreme onveiligheidsgevoelens ervaren, maar zich uitspreken over een negatieve sfeer in de wijk die niet ten goede komt aan hun veiligheidsbeleving en hun oordeel over de wijk. Twee factoren blijken hierbij nadrukkelijk van belang, namelijk de omgangsvormen tussen bewoners en de staat van de publieke ruimte. Er blijkt een eenduidig verband tussen beide: Daar waar mensen goed met elkaar omgaan, zullen zij ook samen zorgen voor een schone buurt. Dit leidt tot het in meerdere mate gebruik maken van de gezamenlijke buitenruimte, waar bewoners waken voor elkaars veiligheid (sociale controle). Deze ontwikkeling is duidelijk zichtbaar in de straat waar een burgerbestuur actief is: De bewoners is deze specifieke straat typeren hun woonomgeving als 'schoon en heel' en voelen zich aanmerkelijk beter dan bewoners die hun buurt als 'vuil en verloederd' typeren (Blokland, 2009, p. 187).

**Deelvraag 4:** Hoe beoordelen professionals de sociale veiligheid in Buytenwegh?

Uit de onderzoekresultaten kan ik concluderen dat de respondentengroep professionals de sociale veiligheid in de wijk Buytenwegh niet negatief beoordeelt. Hierbij wordt er voornamelijk verwezen naar de gereduceerde criminaliteitscijfers, maar tevens naar de hoeveelheid maatregelen die zijn ingezet om het 'fundament van de wijk' te herstellen. Sommige 'pijnpunten' in de wijk zijn nog aanwezig (overlastgevende/hinderlijke jeugdgroep, cultuurbotsingen, multiprobleemgezinnen), wat de respondentengroep professionals ervan weerhoudt de sociale veiligheid als positief te beoordelen. Het feit dat er een toename zichtbaar is in het aantal overlastmeldingen (fysiek en sociaal van aard) wordt door de professionals afgedaan als 'notoire klagers'. Dit is opmerkelijk, want ook de ketenpartners weten dat het vertrouwen van burgers in veiligheidsorganisaties bepalend is voor de beoordeling en daarmee het imago van de wijk.

**Deelvraag 5:** Hoe kan de discrepantie tussen criminaliteitscijfers en onveiligheidsgevoelens verklaard worden in de wijk Buytenwegh?

Cijfers van objectieve en subjectieve veiligheid stroken niet. Dit wordt ook wel de *reassurance gap* of *policing paradox* genoemd, waarbij dalende criminaliteitscijfers (objectieve veiligheid) niet gepaard gaan met verbeterde gevoelens van onveiligheid (subjectieve veiligheid). Ik kom tot de conclusie dat er aan de cijfers van subjectieve veiligheid, zoals gepubliceerd in de Omnibus enquête, geen betekenis kan worden ontleend. Ten eerste omdat de cijfers gebaseerd zijn op respondenten die woonachtig zijn in twee wijken, die in ieder opzicht van elkaar verschillen (pas in 2016 zijn de wijken Buytenwegh en De Leyens 'op papier' van elkaar gescheiden). In de tweede plaats omdat deze cijfers berusten op kwantitatief onderzoek, waarvan bewezen is dat cijfermatige informatie niet de complexiteit van de veiligheidsbeleving omvat (Van Eijk, 2013, p. 21). Tot slot omdat uit mijn

onderzoeksresultaten blijkt dat er geen werkelijke discrepantie tussen objectieve en subjectieve veiligheid bestaat: de veiligheid wordt niet per definitie negatief beoordeeld door de respondentengroep burgers. Wel spreken zij zich negatief uit over de 'sfeer' in wijk. Naast slechte omgangsvormen tussen buurtbewoners en de negatieve beoordeling van de fysieke buitenruimte, kan dit oordeel ook gebaseerd zijn op het slechte imago van de wijk dat nog moet herstellen of door het feit dat burgers niet goed geïnformeerd zijn over de maatregelen die genomen zijn om de leefbaarheid van de wijk te verbeteren. Tot slot vellen burgers hun oordeel over de wijk óók op basis van 'horen zeggen', 'aannames' en 'geruchten'.

Terugkomend op de hoofdvraag van dit onderzoek, namelijk "Hoe omschrijven de stakeholders in het veiligheidsdomein de sociale veiligheid in de wijk Buytenwegh?", blijkt uit de beantwoording van bovenstaande deelvragen dat burgers en professionals beiden niet spreken over een negatieve sociale veiligheid. De objectieve veiligheid is aanzienlijk verbeterd, wat zich uit in een afname van het aantal gerapporteerde delicten. Of de subjectieve veiligheid verbeterd is, in vergelijking met een de voorgaande jaren, blijft onbekend (zie discussie). Echter, de respondentengroep burgers ervaren geen werkelijke onveiligheidsgevoelens op dit moment. De burgers laten zich voornamelijk negatief uit over de 'sfeer' in de wijk, waarbij zij verwijzen naar de slechte omgangsvormen tussen bewoners (sociale wanorde) en de verloederde staat van de publieke ruimte (fysieke wanorde). De professionals zien de overlastgevende/hinderlijke jeugdgroep, de cultuurbotsingen en de multiprobleemgezinnen als de 'pijnpunten' en denken dat de bewoners hier het meeste overlast van ondervinden. Deze jeugdgroep stelt zich baldadig op tegenover de fysieke omgeving (graffiti, vernielingen, respectloos omgaan met de natuur) en sociale omgeving (agressief-, gewelddadig- en intimiderend gedrag) van de bewoners. Dit zijn tevens uitingen van sociale en fysieke wanorde, waarmee geconcludeerd kan worden dat de burgers en professionals eenduidig zijn in het aanwijzen van de belangrijkste factoren die van invloed zijn op de sociale veiligheid.

Opvallend is dat ondanks de transformatie van de publieke ruimte, waar door de gemeente flink in is geïnvesteerd, de wijk op fysiek/visueel niveau nog steeds negatief beoordeeld wordt door haar bewoners. Mede hierdoor heerst er een negatieve 'sfeer', volgende de bewoners. Zoals ook uit het Beleidsplan Eenheid Den Haag (2014) blijkt, wordt er vanuit de ketenpartners te weinig aandacht besteed aan het belang van een schone woonomgeving. Dit terwijl een omgeving die als 'schoon en heel' getypeerd wordt van positieve invloed is op: de omgangsvormen tussen de bewoners, omdat zij in die situatie in meerdere mate gebruik zullen maken van de buitenruimte en zich mede hierdoor meer kunnen identificeren met de buurt en haar bewoners; de sociale controle, omdat buurtbewoners zich door het vermeerderd gebruik van de gezamenlijke buitenruimte zich meer betrokken voelen bij hun woonomgeving; de criminaliteit, omdat de *broken windows*-theorie veronderstelt dat potentiële daders verloedering beschouwen als een teken van weinig sociale controle; het vertrouwen van burgers in veiligheidsorganisaties, omdat burgers door verloedering het gevoel kunnen krijgen dat de gemeente onverschillig staat tegenover hun woonomgeving.

Op basis van bovengenoemde onderzoeksresultaten concludeer ik het volgende: De sociale veiligheid in de wijk Buytenwegh wordt niet negatief, noch positief beoordeeld door de stakeholders in het veiligheidsdomein. Terugkijkend op het model van determinanten van onveiligheidsgevoelens (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p.35) blijken de determinanten in de situationele context, zoals de inrichting van de publieke ruimte, overlast, verloedering en sociale cohesie bepalend voor de negatieve 'sfeer' in de wijk, zoals gesteld door haar bewoners. Dit leidt tot de volgende aanbevelingen voor de ketenpartners.

## **Aanbevelingen**

Bovenstaande conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen voor de ketenpartners in het veiligheidsdomein.

### *Metten is weten*

Een veiligheidsbeleving is een “dikke kabel, bestaande uit heel veel draadjes”, dat wil zeggen: verschillende gedachten, gevoelens en emoties die betrekking kunnen hebben op allerlei verschillende onderwerpen (CCV, 2016) en daarom lastig waar te nemen. Desondanks worden er jaarlijks cijfers van gepubliceerd (onder andere Omnibus enquête en Buurtbarometer). Deze cijfers spelen een belangrijke rol in het ontwerpen van veiligheidsbeleid. Uit de literatuurstudie is gebleken dat de voornamelijk kwantitatieve verzameling van subjectieve veiligheid door middel van monitoring door meerdere wetenschappers kritisch wordt beoordeeld, omdat cijfermatige informatie niet de complexiteit van de veiligheidsbeleving omvat (Van Eijk, 2013, p.21).

Hiermee kom ik terug op de aanleiding van dit onderzoek en de vraag van de operationeel specialist van de Nationale Politie naar de discrepantie tussen objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid: Kwalitatief onderzoek naar de veiligheidsbeleving onder twaalf inwoners van de wijk Buytenwegh te Zoetermeer, wijst uit dat er geen sprake is van extreme onveiligheidsgevoelens. Grootschaliger kwalitatief onderzoek zou kunnen uitwijzen of mijn bevindingen representatief zijn voor de gehele wijk. Daarom zou ik de gemeente Zoetermeer aanbevelen (jaarlijks) kwalitatief onderzoek uit te voeren naar onveiligheidsgevoelens en aanraden geen betekenis te ontleen aan cijfers van subjectieve veiligheid.

Ik zou de gemeente Zoetermeer en haar ketenpartners tevens aanbevelen periodieke evaluatiestudies te verrichten naar het effect van hun inzet. Er is op een bijzondere wijze geïnvesteerd in Buytenwegh, maar geen van de professionals kan het daadwerkelijke effect hiervan aantonen. De werking, de impact en het effect van de hoeveelheid middelen die ingezet zijn blijft onbekend, waardoor de middelen niet los van elkaar beoordeeld kunnen worden.

### *Spreken is gedachten breken*

Zoals uit de onderzoekresultaten is gebleken, vellen burgers hun oordeel over de wijk óók op basis van ‘horen zeggen’, ‘aannames’ en ‘geruchten’. Dit kan ertoe leiden dat een negatief imago in stand gehouden wordt en potentiële bewoners zich niet willen binden aan een stad/gemeente met negatieve reputatie. Daarnaast is uit de literatuur gebleken dat kennis op het gebied van veiligheid, onnodige ongerustheid onder bewoners kan voorkomen. Continue zichtbaarheid van veiligheidscijfers is een vorm van educatie op het gebied van criminaliteit, veiligheid en risico's (Cordner, 2010).

Ik wil de ketenpartners daarom aanbevelen hun veiligheidscommunicatie te intensiveren door gebruik te maken van alle beschikbare communicatiemiddelen, zoals de eigen website, de lokale krant, de lokale radiozender en sociale media. Door lokale media in te zetten kan nieuws in de context en genuanceerd verspreid worden onder de juiste doelgroep. Samenwerkingen tussen gemeente, politie en lokale media moeten optimaal benut worden, zodat media incidenten niet exploiteren. Een tweede mogelijkheid om burgers te wijzen op de feitelijke criminaliteit, is het plaatsen van TV-schermen in de publieke ruimte (bijvoorbeeld op randstadrailstations of bij de wijkpost), waarop veiligheid gerelateerd nieuws gepresenteerd wordt.

### *Vertellen is anders opstellen*

Uit mijn onderzoeksresultaten blijkt dat veel burgers niet op de hoogte zijn van de variëteit aan inzet

door de ketenpartners. Dit heeft naar mijn idee twee gevolgen. In de eerste plaats kunnen burgers hierdoor niet optimaal gebruik maken van alle mogelijkheden, maar daarnaast zou meer kenbaarheid van de beschikbaarheid van deze middelen ook zorgen voor een toename in het vertrouwen van burgers in veiligheidsorganisaties. Zoals het beleidsplan Eenheid Den Haag (2014), dat luidt “Samen werken aan Veiligheid en Vertrouwen”, stelt: “Vergroting van het vertrouwen van burgers, ondernemers en maatschappelijke partners leidt er toe dat zij eerder in beweging komen wanneer een beroep op hen wordt gedaan”. Ik zou de ketenpartners daarom willen aanbevelen geen bescheiden houding aan te nemen bij de gerichte communicatie naar de burger toe.

De overlast door de criminele-, overlastgevende- en hinderlijke jeugdgroepen wordt door de ketenpartners als één van de pijnpunten benoemd. De (vertrouwens)relatie tussen de jeugdgroepen en de politie blijkt verstoord te zijn geraakt door het repressief optreden. Uit de literatuur is gebleken dat wijkagenten een cruciale rol spelen in het bewerkstelligen van buurtbetrokkenheid en verbondenheid, omdat zij 24/7 op straat aanwezig zijn en daarmee verantwoordelijk zijn voor de openbare orde en veiligheid. De wijkagent fungeert als de verbindende schakel met en tussen bewoners en hij/zij registreert, analyseert, kijkt, luister, bemiddelt, lost op, verbindt en verwijst door (Boutellier et al., 2016, p. 17). Daarom zou ik de politie willen adviseren te investeren in het opbouwen van duurzame relaties tussen wijkagenten en burgers, beginnend bij de jeugd, bijvoorbeeld door veiligheidsdagen op de lokale basisschool te organiseren. Kennismaking tussen jeugd en wijkagenten is van meerwaarde wat betreft het opbouwen van een vertrouwensrelatie, inzicht in de taken en verantwoordelijkheden van wijkagenten en het daaruit voortvloeiende respect voor gezagvoerders en de bekendheid van wijkagenten onder bewoners.

#### *Activeren is leren*

Tot slot zou ik de ketenpartners willen aanbevelen zich actiever in te zetten bij het opstarten van meer burgerbesturen. Uit de literatuur is gebleken dat niet iedere buurt capabel blijkt om zich te verzamelen rondom één thema, voornamelijk omdat het een assertieve houding van de burger vereist (Boutellier et al., 2016, p.8). Echter, uit mijn onderzoeksresultaten blijkt dat de straat waar een burgerbestuur actief is, in veel opzichten beter functioneert: Er wordt in meerdere mate gebruik gemaakt van de gezamenlijke buitenruimte; De bewoners delen hun zorgen over het ‘wel en wee’ van de buurt; Er is sprake van meer bekendheid onder- en betrokkenheid tussen buurtbewoners; De bewoners onderhouden direct contact met de wijkagenten en kunnen daardoor hun punten van aandacht gemakkelijker bespreekbaar maken. In essentie komt het erop neer dat het toeschrijven van verantwoordelijkheden aan burgers, door hun mede-probleemeigenaar te maken van het ‘wel en wee’ van de buurt, resulteert in een positievere beoordeling en beleving van de woonomgeving (Blokland, 2009, p. 187).

# DISCUSSIE

In dit laatste hoofdstuk ga ik in op de beperkingen die ik tijdens het uitvoeren van het onderzoek heb ervaren en wat de gevolgen hiervan zijn voor de betrouwbaarheid en validiteit. Ook bespreek ik de mogelijkheden voor vervolgonderzoek en kom ik terug op mijn verwachtingen omtrent de uitkomsten van dit onderzoek.

## **Beperkingen onderzoek**

Naar mijn idee zijn er drie beperkingen die de betrouwbaarheid en/of validiteit van dit onderzoek beperken, te weten: De topiclijst is direct afgeleid van het model van bepalende determinanten voor het ontstaan van onveiligheidsgevoelens; De samenstelling van de respondentengroep burgers; De wijk Buytenwegh blijkt erg verdeeld.

In het theoretisch kader bespreek ik het model van bepalende determinanten voor het ontstaan van onveiligheidsgevoelens (Oppelaar en Wittebrood, 2006, p.35). Ik heb dit model onderbouwd door gebruik te maken van meerdere wetenschappelijke bronnen, te noemen Vanden Boer et al. (2005), Hale (1996), Wittenbrood (2001), Skogan en Maxfield (1981), Shaw en McKay (1942), Blokland (2009), Van Noije en Wittebrood (2008), Wilson en Kelling (1982) en Veiligheid en Justitie (2000). De topics, zoals terug te zien in bijlage I "Topiclijst voor burgers", zijn direct overgenomen uit het model en niet aangepast. Tijdens het interviewen merkte ik dat de respondentengroep burgers problemen ondervond met het begrijpen van de concepten, bijvoorbeeld: veel respondenten begrepen niet wat er onder sociale cohesie verstaan wordt. Ik heb hen eerst gevraagd het begrip te omschrijven, waarna ik vroeg naar de uiting hiervan in hun directe omgeving. Tijdens de interviews heb ik sommige concepten moeten uitleggen, alvorens zij begrepen wat ik ermee bedoelde. Dit kan het gevolg hebben dat mijn omschrijving van het concept leidend is geweest voor de manier waarop zij het op hun directe omgeving betrokken. Ik had dit kunnen voorkomen door de topics niet direct af te leiden van de determinanten, zoals genoemd in het model.

De samenstelling van de respondentengroep burgers is tot stand gekomen door toevalligheden en het sneeuwbaaleffect. Achteraf gezien zou een gefocuste respondentengroep van meerwaarde voor dit onderzoek zijn geweest om een aantal redenen. In de eerste plaats omdat er in de huidige samenstelling twee respondenten naast de rol van burger, ook een rol binnen een burgerbestuur hebben. In eerste instantie bleek hun inbreng extra waardevol. Naderhand bleek dat zij andere belangen nastreven en het interview mogelijk gebruikten als een manier om hun eigen inzet extra te belichten. Dit beeld is bevestigd door meerdere professionals: twee luide stemmen die namens de buurt willen spreken, maar niet in de gaten hebben dat zij hierbij de overige bewoners ondersneeuwen. In de tweede plaats zou een gefocuste respondentengroep, alleen bewoners die meer dan zeven jaar woonachtig zijn in de wijk, van meerwaarde zijn, omdat deze bewoners allemaal de ontwikkeling van Buytenwegh hebben meegemaakt. Veel jongeren die ik gesproken heb baseren hun oordeel over de wijk op slechts twee jaar dat zij hier woonachtig zijn. Jongeren bleken tevens niet geïnteresseerd/betrokken in de wijk en hebben mij niet kunnen voorzien van waardevolle informatie omtrent de inzet van professionals

Uit de interviews met de respondentengroep burgers en respondentengroep professionals is gebleken dat de wijk erg verdeeld is wanneer het aankomt op sfeer, bebouwendichtheid en hoeveelheid groen. Per toeval heb ik enkel burgers gesproken die woonachtig zijn in de 'hovenbuurt'.

Dit blijkt achteraf het gedeelte van de wijk te zijn, waar in eerste instantie de problemen omtrent veiligheid het grootst waren. Veel respondenten hebben echter aangegeven dat de problemen omtrent jeugdcriminaliteit (hinderlijke-, overlastgevendende- en criminele jeugd) niet opgelost zijn, maar verplaatst zijn naar het andere deel van de wijk. Dit is tevens bevestigd door één van de wijkagenten. Ik kan hierom niet mijn onderzoeksresultaten laten spreken voor de gehele wijk, maar slechts voor de 'hovenbuurt'.

### **Vervolgonderzoek**

Ik draag drie mogelijkheden tot vervolgonderzoek aan. Alle drie de punten zijn naar voren gekomen uit de interviews, zoals: De positie van vrouwen met een migrantenachtergrond in de wijk (geduid als kwetsbare groep); De wijze waarop ouderen en jongeren verschillen in hun wijze van typeren van het concept sociale veiligheid; Een onderzoek naar de *ontwikkeling* van subjectieve veiligheid.

Uit het interview met de ketenpartner Stichting MOOI is gebleken dat zij zich richten op de kwetsbare groepen in de wijk, waarbij expliciet verwezen is naar allochtone vrouwen. De vraag die ik op basis van het interview met de respondentengroep professionals kan stellen is of vrouwen met een migrantenachtergrond zelf kwetsbaarheid opmerken in relatie tot veiligheid, in het bijzonder of zij zichzelf scharen onder de groep die niet "zelfredzaam" is. Een andere vraag is of hier teveel uitgegaan wordt van een eenduidige groep, waarbij er geen onderscheid gemaakt wordt tussen eerste/tweede/derde generatie migranten en politiek/sociaal/economische migranten. Mogelijk vervolg onderzoek zou zich kunnen richten op deze aanname, waarbij onderzocht moet worden of vrouwen met een migrantenachtergrond een andere veiligheidsbeleving ervaren dan autochtone vrouwen.

Ouderen in de respondentengroep burgers hebben duidelijk meer moeite om te articuleren welke sociale en fysieke elementen in hun directe omgeving van invloed zijn op hun veiligheidsbeleving. Twee mogelijke redenen hiervoor zijn het in mindere mate gebruik maken van de buitenruimte en de neiging om sociaal wenselijk te antwoorden. Dit biedt twee mogelijkheden voor vervolgonderzoek. In de eerste plaats zou vervolgonderzoek zich kunnen richten op het verschil tussen jongeren en ouderen wat betreft het typeren en articuleren van veiligheid. In de tweede plaats zou vervolgonderzoek zich kunnen richten op de invloed van leeftijd op het geven van sociaal wenselijke antwoorden in relatie tot sociale veiligheid.

Dit onderzoek is gebaseerd op sociale veiligheid in Buytenwegh anno 2015. In deze fase van het 'project Buytenwegh' zijn de maatregelen door de professionals reeds geïmplementeerd en focussen de ketenpartners zich op het 'terugtrekken uit de wijk'. Ik heb de respondentengroep burgers gevraagd naar hun waarneming van hun sociale en fysieke omgeving op dat moment, maar heb geen vergelijking getrokken tussen de situatie voor en situatie na implementatie van maatregelen op het gebied van sociale veiligheid. De vraag die reist luidt: Bestaat er een verschil tussen de onveiligheidsgevoelens van de respondenten in de respondentengroep burgers van de situatie vóór en de situatie ná de aanpassingen in de publieke ruimte? Een mogelijkheid voor vervolgonderzoek zou zich richten op de verbetering van de subjectieve veiligheid, in vergelijking met voorgaande jaren.

### **Verwachtingen**

In de inleiding heb ik mijn verwachtingen uitgesproken, die luiden: Ik verwacht dat er sprake is van onveiligheidsgevoelens onder de bewoners van Buytenwegh en de bewoners deze tevens zullen

uitspreken; Ik verwacht dat de meest genoemde reden voor het ervaren van onveiligheidsgevoelens voortkomt uit overlast door hangjongeren; Ik verwacht dat de professionals Buytenwegh typeren als 'onveilig' en dat zij voornamelijk inzet tonen op het tegengaan van overlast en criminaliteit door hangjongeren.

Uit mijn onderzoeksresultaten is gebleken dat mijn verwachtingen deels juist en deels onjuist waren. Alleen de groep oudere vrouwen spreekt over het ervaren van angstgevoelen. Een mogelijke verklaring hiervoor schuilt in de *fear victimization paradox*, waaruit blijkt dat vrouwen en ouderen zich het meest onveilig voelen, terwijl mannen en jongeren meer risico lopen op slachtofferschap. De meest genoemde reden voor het ervaren van onveiligheidsgevoelens door oudere vrouwen is de lichamelijke achteruitgang en de beperkte mogelijkheid tot zelfverdediging. De overige respondenten (jongeren & mannen) spreken niet over onveiligheidsgevoelens, maar over een 'negatieve sfeer' die hun beoordeling van hun sociale en fysieke woonomgeving negatief beïnvloedt.

Uit de onderzoeksresultaten is tevens gebleken dat twee factoren nadrukkelijk van belang bleken bij de negatieve beoordeling van de woonomgeving, namelijk de omgangsvormen tussen bewoners en de staat van de publieke ruimte. Er blijkt een eenduidig verband tussen beide: Daar waar mensen goed met elkaar omgaan, zullen zij ook samen zorgen voor een schone buurt. Hieruit concludeer ik dat mijn verwachting niet uitgekomen is.

Tot slot verwachtte ik dat de professionals de wijk Buytenwegh zouden typeren als onveilig. Uit de interviews met de respondentengroep professionals blijkt dat de situatie voorheen (anno 2011) wel als onveilig getypeerd werd, maar dat de professionals een duidelijke verbetering opmerken wanneer we spreken over objectieve veiligheid. Hierbij wordt er voornamelijk verwezen naar de gereduceerde criminaliteitscijfers, maar tevens naar de hoeveelheid maatregelen die zijn ingezet om het 'fundament van de wijk' te herstellen. Daarnaast zien de professionals de aanwezigheid van de overlastgevendende- en hinderlijke jeugdgroep als één van de pijnpunten in de wijk, maar merken hierbij op dat dit slechts 'oppervlakkige problematiek' is.

# LITERATUURLIJST

- Blokland, T. (2009). *Oog voor elkaar: veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*. Amsterdam: AUP.
- Blokland, T. (2009). *Het belang van publieke familiariteit in de openbare ruimte*. In: *Beleid en Maatschappij*.
- Boeije, H. (2014). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag: Boom.
- Boer, Vanden L., Pauwels, K., Callens, M. (2005). *Onveiligheidsgevoelens, angst en slachtofferervaring bij ouderen*. Uit: *Onderzoek Ouderen*.
- Boutellier, H. (2011). *Veiligheid in ontwikkeling*. In Stol, W., Tielenburg, C., Rodenhuis, W., Pleysier, S., Timmer, J. (Eds.), *Basisboek Integrale veiligheid* (pp. 27-40). Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Boutellier, H., Steden, van R., Stokkum, van B. (2016). *Perspectieven op veiligheid: Van burgerschap tot veerkracht*. Amsterdam: Vrije Universiteit
- Bouwmeester, H., Wassenberg, F. (1996). *Video voor veiligheid? Effecten van cameratoezicht in de Bijlmermeer*. Delft: Delftse Universitaire Pers.
- Bruinsma, G. & Bernasco, W. (2004). *De stad en sociale onveiligheid: Een state-of-the-art van wetenschappelijke kennis in Nederland*. Leiden/Den Haag: NSCR/Nicis Institute.
- Cordner, G. W. (2010). *Reducing fear of crime: Strategies for police*. Washington, DC: US Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services.
- Eijk, G. van (2013). Veiliger door de buurtwacht? Over de veiligheidsbeleving van burgerparticipanten en het belang ervan voor lokaal veiligheidsbeleid. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 12 (3), 20-33.
- Flyvbjerg, B. (2006). Five Misunderstandings about Case-Study Research, *Qualitative Inquiry*, 12/2, 219-245.
- Furedi, F. (2011). *Cultuur van angst*. Amsterdam: Meulenhoff.
- Hale, C. (1996). Fear of crime: a review of the literature. *International Review of Victimology*, 4, pp. 79-150.
- Herbert, D., Davidson, N. (1994). *Modifying the Built Environment: The Impact of Improved Street Lighting*. *Geoforum*, Vol. 25, 12pp.
- Herrewegen, E. Van den, Verfaillie, K. (2011). Waarheidsaanspraken over 'onveiligheid'. De kloof tussen objectieve en subjectieve onveiligheid anders bekeken. *Panopticon*, 32(3), 4-20.
- Koops, B.J., Poels, R., Leenes, R., Lips, M., Prins, C. Vedder, A. en Groenhuijsen, M. (2005). *Veiligheid en privacy in 2030: twee toekomstscenario's*, TILT - Centrum voor Recht, Technologie en Samenleving, Tilburg.
- Lub, V. (2014). Over burgerbestuur en buurtwachten. Succes en falen van sociale interventies op het gebied van buurtleefbaarheid. *Cahiers politiestudies*, 2014-1 (30), 63-86.
- Moore, M.H., Trojanowicz, R.J. (1988). *Policing and the fear of crime. A publication of the National Institute of Justice, U.S. Department of Justice, and the Program in Criminal Justice Policy and Management*. John F. Kennedy School of Government, Harvard University.
- Morse, J. M., Barrett, M., Mayan, M., Olson, K., & Spiers, J. (2002). Verification strategies for establishing reliability and validity in qualitative research. *International journal of qualitative methods*, 1(2), 13-22.
- Muller, E.R., Rosenthal, U., Ruitenberg, A.G.W. (2005). *Het terroristisch kwaad: Diagnose en bestrijding*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.



- Noije, van L., Wittebrood, K. (2008). *Sociale veiligheid ontsleuteld*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- O'Leary, Z. (2014). *The essential guide to doing your research project*. London: SAGE publications.
- Oppelaar, J., Wittebrood, K. (2006). *Angstige burgers. De determinanten van gevoelens van onveiligheid onderzocht*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.
- Painter, K., Farrington, D. (1999). Street lighting and crime: diffusion of benefits in the Stoke-on-Trent project. In: Painter, K. A. and Tilley, N. (eds) *Surveillance of Public Space: CCTV, Street Lighting and Crime Prevention*. Monsey, N.Y.: Criminal Justice Press, pp 77-122.
- Pleysier, S. (2011). Over objectieve en subjectieve onveiligheid. En de (on)zin van het rationaliteitdebat. *Tijdschrift voor Veiligheid*, (10) 4, 24-40.
- Sampson, R., Raudenbush, F. & Earls, F. (1997). Neighbourhoods and Violent Crime: A Multilevel Study of Collective Efficacy. *Science*, 277, 918-924.
- Shaw, C. R., H. D. McKay (1942). *Juvenile delinquency and urban areas*. Chicago, University of Chicago Press.
- Skogan, W.G. (1986). *Fear of Crime and Neighborhood Change*. In: Communities and Crime. Chicago, University of Chicago Press.
- Skogan, W.G. & M.G. Maxfield (1981). *Coping with crime*. London: Sage Publications.
- Vanderveen, G.N.G., Pleysier, S., Rodenhuis, W. (2011). *Meten van onveiligheid*. In Stol, W., Tielenburg, C., Rodenhuis, W., Pleysier, S., Timmer, J. (Eds.), *Basisboek Integrale veiligheid* (pp. 91-104). Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.
- Veghel, van M., Wassenberg F. (1999). Intensief beheer en participatie: evaluatie proefproject leefbaarheid in Bijmermeer. Delft: Delft University Press.
- Versteegh, P., Plas, van der T, Nieuwstraten, H. (2010). "The best of three worlds." *Effectiever politiewerk door een probleemgerichte aanpak van hot crimes, hot spots, hot shots en hot groups*. Apeldoorn: Politieacademie 2.
- Wilson, J. Q., Kelling, G. L. (1982). "Broken windows". In: Atlantic Monthly, March (p. 29-38).
- Wittebrood, K. (2001). Onveiligheidsbeleving en slachtofferschap in westerse geïndustrialiseerde landen. *Tijdschrift voor Criminologie*, 2, pp. 144-157.
- Zedner, L. (1997). *Victims*. In: The Oxford Handbook of Criminology Second Edition. Oxford, Clarendon Press, 577 – 612.

### **Grijze literatuur:**

- Eenheid Den Haag (2014). Regionaal Beleidsplan 2015-2018 - Samen Werken aan Veiligheid en Vertrouwen. Den Haag: Politie-eenheid Den Haag.
- Gemeente Zoetermeer, Vestia, Vidomes, De Goede Woning (2009). Beeld van de wijk. Zoetermeer: WOP.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie (2010). *Jeugdcriminaliteit*. Den Haag: V&J.

### **Internetbronnen:**

- Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (2015, 24 juni). Geraadpleegd van: <http://www.ccv-veiligheidsbeleving.nl>
- Centrum voor criminaliteitspreventie en veiligheid (2016, 1 september). Geraadpleegd van: <https://hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/wat-is-veiligheidsbeleving/#top>
- Kerncijfers Zoetermeer. (2017). Geraadpleegd van: <file:///U:/Bevolking%20Zoetermeer%20per%201%20januari%202017.pdf>

Klompenhouwer, L. (2015, 2 juli). Opnieuw hevige rellen in Schilderswijk na demonstratie tegen politiegeweld. Geraadpleegd van:

<https://www.nrc.nl/nieuws/2015/07/02/weer-hevige-rellen-in-schilderswijk-na-demonstratie-tegen-politiegeweld-a1415033>

Lare, van W., de Vreede, J. (2017, 19 mei). Zoetermeer weer veiliger. Geraadpleegd van:

<https://www.ad.nl/zoetermeer/zoetermeer-weer-veiliger~a3cee9c1/>

Sharifi, M.N., Bos, K. (2015, 5 augustus). De Schilderswijk is bang voor de politie. Geraadpleegd van:

<https://www.nrc.nl/nieuws/2015/08/05/de-schilderswijk-is-bang-voor-de-politie-1523892-a104760>

Stadsmariniers. (z.j.). Geraadpleegd van: <https://www.rotterdam.nl/bestuur-organisatie/stadsmariniers/>

[Wijkenkaart Zoetermeer]. (z.j.). Geraadpleegd van:

[http://www.biszoetermeer.nl/pop\\_help\\_zoeken.asp](http://www.biszoetermeer.nl/pop_help_zoeken.asp)

Wijkprofiel Buytenwegh. (2017). Geraadpleegd van:

[https://www.zoetermeer.nl/inwoners/feiten-en-cijfers\\_46421/item/wijkprofielen\\_73333](https://www.zoetermeer.nl/inwoners/feiten-en-cijfers_46421/item/wijkprofielen_73333).

# BIJLAGE I TOPICLIJST - BURGERS

[Introductie van jezelf en het onderzoek]

Geslacht:

Leeftijd:

Wat is van toepassing: alleenstaande jongere – eenoudergezin – alleenstaande oudere - partner

Hoogst afgeronde opleiding: VMBO – HAVO – VWO - MBO – HBO - WO

Woning: Sociale huur - particuliere huur – koopwoning – anders

Hoe lang bent u al woonachtig in Buytenwegh?

## Algemeen

- Wat verstaat u onder veiligheid?
- Wanneer voelt u zich veilig? En in de openbare ruimte?
- Kunt u enkele voorbeelden noemen van plekken waar u zich veilig voelt?
- Kunt u aangeven wat u verstaat onder onveiligheid?
- Wanneer voelt u zich onveilig? En in de openbare ruimte?
- Kunt u enkele plekken noemen waar u zich onveilig voelt?

## Individuele context

- **Persoonlijkheid**
  - Is uw geslacht van invloed op uw veiligheidsbeleving? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
  - Is uw leeftijd van invloed op uw veiligheidsbeleving Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
  - Staat uw sociaaleconomische status in verband met uw veiligheidsbeleving? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
  - Wat is volgens u de kans dat u slachtoffer wordt van criminaliteit? Hoe schat u deze kans in?
  - Wat is volgens u de kans dat u fysieke of psychische consequenties ondervindt als gevolg van uw slachtofferschap van criminaliteit? Hoe schat u deze kans in?
- **Kwetsbaarheid**
  - In hoeverre voelt u zich kwetsbaar? Kunt u dit toelichten?
  - Zijn uw fysieke functionele capaciteiten van invloed op uw veiligheidsbeleving?
  - Hoe zou u omgaan met de psychische en economische gevolgen van slachtofferschap?
- **Leefstijl**
  - Stelt u zichzelf vaak “bloot” aan criminaliteit?
    - Hiermee wordt bedoeld of de respondent zich wel eens begeeft op risico locaties, zoals verlaten terrein terwijl het donker is of stappen in het centrum
  - Staat uw financiële gesteldheid in verband met uw veiligheidsbeleving?
- **Slachtofferervaringen**
  - Bent u zelf ooit slachtoffer geweest van een misdaad? Zo ja, dan hieronder de volgende vragen. [Zo nee, dan door naar volgende onderdeel]
  - Beïnvloedt dit uw veiligheidsbeleving? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
  - Associeert u de locatie, tijd, omgevingskenmerken, waar u slachtoffer bent geweest van criminele daden, met vergelijkbare situaties? Welke situaties zijn dat?

- Hebben anderen in uw omgeving ervaring met slachtofferervaringen?
- Beïnvloedt dit uw veiligheidsbeleving? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?
- Is de berichtgeving omtrent criminaliteit in de media van invloed op uw veiligheidsbeleving? Zo ja waarom? Zo nee, waarom niet?

## **Situationele context**

- **Inrichting publieke ruimte**
  - Bestaan er locaties in uw omgeving waar u een negatieve veiligheidsbeleving heeft (op een bepaalde tijd)? Zo, kunt u zo'n locatie noemen? Waarom heeft u een negatieve veiligheidsbeleving? [kan als controlevraag herkend worden]
  - Voelt u zich 's avonds in het donker even vrij als overdag in daglicht? Zo ja, hoe komt dit? Zo nee, waarom niet?
    - Waar komt deze angst volgens u vandaan?
- **Sociale samenstelling**
  - Als u de wijk buytenwegh zou omschrijven, hoe doet u dat?
  - Hoe zou u de bewoners van Buytenwegh omschrijven?
  - Bent u van mening dat er een bepaalde groep mensen (ouderen, jongeren, autochtonen, allochtonen) oververtegenwoordigd is in Buytenwegh? Zo ja, waarom denkt u dat? Zo nee, waarom niet?
  - Is dit van invloed op uw veiligheidsbeleving?
  - Is de groep bewoners al een tijd hetzelfde of merkt u dat er een hoge verhuismobiliteit is in uw wijk?
  - Zijn er een hoop "vreemden" in uw omgeving? Zo ja, wat verstaat u onder 'vreemden'?
- **Sociale cohesie**
  - Wat verstaat u onder sociale binding?
  - In hoeverre dienen mensen in uw (directe) omgeving als ondersteunend netwerk?
  - In hoeverre bent u bekend met uw buurtbewoners?
  - Zou u een beroep op uw burens doen in het geval dat u zich niet veilig voelt? Zo ja, waarom? Zo nee, waarom niet?
  - Denkt u dat uw omgeving in zou grijpen mocht er iets met u aan de hand zijn met betrekking tot uw veiligheid? Zo ja, waarom denkt u dat? Zo nee, waarom niet?
  - Bent u bereid in te grijpen mocht de veiligheid van een buurtbewoner in gevaar zijn?
  - Bent u bekend met projecten georganiseerd door bewoners van Buytenwegh ter bevordering van de samenwerking en veiligheid in uw wijk? Zo ja, wat weet u hierover? Zo nee, waarom niet?
  - Zou u behoefte hebben aan deelname tijdens deze bijeenkomsten? Zo ja, waarom zou u dit willen/ Zo nee, waarom niet?
- **Verloedering**
  - Wat verstaat u onder verloedering
  - Zijn er maatschappelijke voorzieningen in uw buurt aanwezig? Zo ja, kunt u er enkele noemen? Zo nee, hoe komt dat?
  - Zijn deze maatschappelijke voorzieningen naar uw mening goed onderhouden?
  - Bestaan er plaatsen of voorzieningen in uw omgeving die naar uw mening niet goed onderhouden worden? Zo ja, waar? Zo nee, waarom niet?
  - Vermijdt u die locaties?

- Zijn die locaties die niet goed onderhouden zijn van invloed op uw veiligheidsbeleving?
- **Overlast**
  - Wat verstaat u over overlast?
  - Heeft u wel eens overlast? Zo ja, wat is dat? Zo nee, waarom niet?
  - Kunt u omschrijven wat voor overlast dit is?
  - Is deze overlast van invloed op u? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?
  - Vermijdt u deze overlast? Zo ja, hoe? Zo nee, waarom niet?
  - Bent u zelf wel eens beschuldigd van overlast? Zo ja, wanneer en waar? Zo nee, hoe komt dat?
- **Criminaliteit**
  - Hoe staat het met de criminaliteit in de wijk Buytenweg volgens u?
  - Zou u er iets van zeggen indien u individuen een misdaad ziet plegen?
- **Mediagebruik**
  - Welke televisiezenders bekijkt u het meest?
  - Maakt u gebruik van een smartphone?
  - Bent u bekend met de criminaliteitscijfers in uw wijk of stad? Zo ja, hoe weet u dat? Zo nee, hoe komt dat?
  - Welke mediakanalen zou u inschakelen om dit nieuws op te zoeken?
  - Leest u de lokale krant? Postiljon Zo ja, ....? Zo nee, ....?
  - Luistert u naar de lokale radiozender? ZFM Zo ja, .... Zo nee, .....
  - Kijk u naar de lokale TV zender (Omroep West)? Zo ja,... zo nee, ....

# BIJLAGE II TOPICLIJST - PROFESSIONALS

## Functieomschrijving

- Wat zijn uw taken en verantwoordelijkheden?
- Wat is het doel van uw werkzaamheden?

## Samenwerking ketenpartners

- Met welke instellingen werkt u nauw samen?
- Hoe ervaart u deze samenwerkingen?
- Wat is er veranderd in de manier van samenwerken of wat moet er veranderen in de toekomst?
- Hoe verloopt uw contact met burgers?

## Probleemsituatie Buytenwegh

- Hoe omschrijft u de situatie in Buytenwegh voordat de wijk tot prioriteit benoemd werd in het veiligheidsbeleid?
- Hoe omschrijft u de situatie in Buytenwegh na de inzet van de ketenpartners?
- Welke problemen omtrent sociale veiligheid zijn u opgevallen?

## Middelen

- Welke maatregelen heeft u aanbevolen ter bevordering van de sociale veiligheid?
- Welke aanpassingen zijn er gedaan in de publieke ruimte ter bevordering van de sociale veiligheid?
- Hoe heeft u het effect van deze maatregelen gemeten?
- In hoeverre denkt u dat de burgers zich veiliger zijn gaan voelen na de implementatie van deze maatregelen?
- Welke middelen kunnen nog ingezet worden ter bevordering van de sociale veiligheid?

## Burgerparticipatie

- Hoe ervaart u de waarde van burgers op het gebied burgerparticipatie?
- Hoe denkt u over de veiligheidsbeleving van burgers in het geval dat de burgers op één of andere manier betrokken zijn met burgerparticipatie?
- Welke projecten zijn er actief op het gebied van burgerparticipatie
- Hoe ervaart u de werking hiervan?

# BIJLAGE III – CODEBOOM (NA AXIAAL CODEREN)

## ONVEILIGHEIDSGEVOELENS ANGST

### INDIVIDUELE CONTEXT

#### PERSOONLIJKHEID

#### KWETSBAARHEID

#### SLACHTOFFERERVARINGEN

#### GESLACHT LEEFTIJD

*Vrouwen  
Gemakkelijke prooi  
Fysiek zwakker  
Influencé*

#### LICHAMELIJKE ACHTERUITGANG

*Jongeren  
allochtone vrouwen  
Zelfredzaamheid  
achterblijvers*

#### ZELFPROJECTIE

*Grote impact delicten  
wantrouwen, onzekerheid*

*Kleine impact delicten  
alertheid, voorzigtiger*

### SITUATIONELE CONTEXT

#### SOCIALE WANORDE

#### FYSIEKE WANORDE

#### CRIMINALITEIT

#### SOCIALE SAMENSTELLING

#### INRICHTING PUBLIEKE RUIMTE

#### OVERLAST

#### SEPARATIE/DIVERSITEIT

*Verdeeldheid  
Smeltkroes  
Volks  
Kansarmen  
Asocialen  
Gewoon volk  
Werkethiek*

#### UITSTRALING

*Aanwezigheid voorzieningen  
Renovaties  
Lichtmasten  
Groen  
Camera's*

#### NORMOVERSCHRIJDEND GEDRAG

*Ergernissen  
Wanorde  
Sociale overlast  
Groepsvorming  
Asocialen  
Geluidsoverlast  
Respectloos gedrag*

#### SOCIALE COHESIE

#### VERLOEDERING

#### CRIMINELE JEUGDGROEP

#### PARTICIPATIE

*Vreemden  
Onbekenden  
Geen betrokkenheid  
Geen vertrouwensrelaties*

#### SFEERBEPALEND

*Kwalitatieve achteruitgang  
Somber  
Armoedig  
Asociale sfeer  
Irritaties  
Vermijden*

#### HINDERLIJKE / OVERLASTGEVENDE

*Etteren  
Macht op straat  
Berucht  
Aannames*

# BIJLAGE IV – WIJKPROFIEL 2017 BUYTENWEGH

## OPPERVLAKTE

	Buytenwegh	Zoetermeer
Oppervlakte in ha	130	3.705
waaraan:		
Water in ha	5,3	351,3

Bron: Stadsbeheer.

## BEVOLKING

Per 1-1-2016	Buytenwegh	Zoetermeer
waaraan:	10.265	124.143
0 - 3 jaar	5%	4%
4 - 11 jaar	10%	9%
12 - 17 jaar	7%	7%
18 - 24 jaar	9%	8%
25 - 39 jaar	20%	18%
40 - 54 jaar	19%	21%
55 - 64 jaar	14%	15%
65 - 74 jaar	13%	10%
75+	4%	6%
Gemiddelde leeftijd	40 jaar	40 jaar
Eenpersoons-huishoudens	34%	32%
Niet-vesterse allochtonen	24%	19%
Inwoners buiten NL geboren	18%	15%
Prognose 2020	10.242	124.329
Prognose 2025	10.176	122.661
Prognose 2030	10.084	120.891
Prognose 2036	9.967	119.482

Bron: BRP Zoetermeer

Bevolkingsprognose Zoetermeer 2016-2036.

## WONINGVOORRAAD

	Buytenwegh	Zoetermeer
Per 1-1-2016	4.705	55.378
Koopwoningen	38%	53%
Huurwoningen	62%	47%
Corporate won. *	56%	37%
Gem. WOZ-waarde (1-1-2015)	156.214	186.938
Eengezinswon.	52%	58%
Meergezinswon.	48%	42%
Gemiddelde woningbezetting	2,18	2,24
Bevolkings-dichtheid per ha land	82/ha	37/ha
Woningdichtheid per ha land	38/ha	17/ha

Bron: Zoetermeer  
\*aandeel corporatebezit van alle woningen.  
beleit zowel sociale huur als vrije sector huur



## BUURTPROFIEL BUYTENWEGH 2016



## ECONOMIE

	Buytenwegh	Zoetermeer
Banen *	2.766	49.205
Bedrijfsvestigingen *	355	6.747
Niet-werkende werzoekenden **	900	7.960
% NMW-ERS ***	13,6%	9,7%

\* Bron: Wervingsemaatsregister Haaglanden  
- Bereikt banen ruime, parttime en uitzendkrachten, per 1-1-2015  
\*\* Bron: UWV, bevolking O&S; peildatum eind 2015  
\*\*\* Niet-werkende werzoekenden als percentage van de potentiële beroepsbevolking

## MELDINGEN OPENBARE RUIMTE

	Buytenwegh	Zoetermeer
Afvalinzameling	211	1.230
Groen	393	2.652
Overlast	552	3.743
Verlichting	279	2.559
Wegen en verkeer	173	1.735
Overig	240	2.216
Totaal	1.848	14.135

Bron: Meldesk - Zoetermeer  
- Bereikt meldingen openbare ruimte in 2015

## HOOGST VOLTOODE OPLEIDING \* (18 jaar en ouder)

	Buytenwegh	Zoetermeer
Laag	32%	32%
Midden	34%	31%
Hoog	34%	37%

Bron: O&S; Omgevingsenquête 2015, 3.251 respondenten.

\* Laag - 0 a basisschool, MAVO, VWO

Midden - 0 a VWO, HAVO, MTS

Hoog - HBO, WO

## HOOFDBEZIGHEID OVERDAG (18 jaar en ouder)

	Buytenwegh	Zoetermeer
Loondienstige(n) bedrijf	46%	51%
Zelfstandige	4%	3%
zonder werk	3%	2%
Student / scholier	3%	4%
Werkz. in eigen huish.	3%	3%
AO/W'er, VUT'er	32%	31%
Arbeidsongeschikt / invalide	6%	4%
Doet vrijwilligerswerk	4%	3%
Anders	2%	1%

Bron: O&S; Omgevingsenquête 2015, 3.348 respondenten.

## HUISSHOUDENSINKOMEN \*

Gemiddeld besteedbaar huishoudensinkomen in 2013 van particuliere huishoudens met inkomen, naar samenstelling van het huishouden, in duizendtalLEN euro's

	Buytenwegh	Zoetermeer
Eenpersoons-huishoudens	20,2	21,8
Paar zonder kinderen	37,5	40,8
Paar met kinderen	44,1	49,6
Eenoudergezin	26,4	28,2
Overig huishoudens	X	49,0
Totaal	31,4	36,1

Bron: CBS; Regionaal inkomensonderzoek (RIO) 2013

## HUISSHOUDENS MET LAAG INKOMEN

Particuliere huishoudens in 2013 met tenminste 1 jaar een inkomen < €9.250 =

	Buytenwegh	Zoetermeer
Aantal	680	5.000
Percentage	15,1%	9,5%

Bron: CBS; Regionaal inkomensonderzoek (RIO) 2013



Gemeente Zoetermeer  
Jabo / Onderzoek & Statistiek  
Augustus 2016