

Veiligheid maken we samen



Onderzoek Veiligheidsbeleving
Muziekwijk-Zuid en Molenbuurt
Gemeente Almere

Eindrapport

Sten Meijer
Michel de Vroege

Utrecht, 23 augustus 2019

INHOUD

Voorwoord	3
Managementsamenvatting	4
1 Inleiding	11
1.1 Aanleiding	11
1.2 Vraagstelling	11
1.3 Leeswijzer	12
2 Analyse beleidsdocumenten	13
2.1 Actieprogramma Veiligheid 2015-2018	13
2.2 Projectplan Veilig Wonen 2017	14
2.3 Buurtprojecten	14
3 Praktijkervaringen van bewoners en professionals	15
3.1 Signaalcriminaliteit en -overlast (factor 1)	15
3.2 Onbekende anderen (factor 3)	16
3.3 Het gesprek (factor 4)	17
3.4 Vertrouwenwekkend toezicht (factor 8)	18
3.5 Kwaliteit van de aanpak (factor 9)	19
4 Aanbevelingen	21
4.1 Signaalcriminaliteit en -overlast (factor 1)	21
4.2 Onbekende anderen (factor 3)	23
4.3 Het gesprek (factor 4)	23
4.4 Vertrouwenwekkend toezicht (factor 8)	24
4.5 Kwaliteit van de aanpak (factor 9)	25
5 Advies	27
BIJLAGE 1: Opzet onderzoek	29
BIJLAGE 2: Kaarten Muziekwijk-Zuid en Molenbuurt	31
BIJLAGE 3: Geraadpleegde documentatie	33
BIJLAGE 4: Overzicht van gesprekspartners	34
BIJLAGE 5: Format bewonersavond (Mentimeter)	35
BIJLAGE 6: Format interview professionals	38

VOORWOORD

Voor u ligt de rapportage van het onderzoek naar de veiligheidsbeleving in de wijken Muziekwijk-Zuid en de Molenbuurt. Het onderzoek is uitgevoerd door het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (het CCV) in opdracht van de gemeente Almere. Doel van het onderzoek was om zicht te krijgen op de wijze waarop de gemeente de veiligheidsbeleving in de Almeerse wijken positief kan beïnvloeden. Op basis van diverse bronnen en methodieken hebben wij in dit onderzoek een beeld geschetst van de veiligheidsbeleving van bewoners. Daarbij zijn ook meerdere ideeën opgehaald bij bewoners en professionals om de beleving van veiligheid in Almere te verbeteren.

Wij konden dit onderzoek niet uitvoeren zonder de hulp van de bewoners en professionals van de gemeente Almere. Hun inzet en openhartigheid maakte dat wij meer tot de kern van het vraagstuk konden komen en passende aanbevelingen konden doen. Veel dank daarvoor!

Sten Meijer
Michel de Vroege

MANAGEMENTSAMENVATTING

Aanleiding

De gemeente Almere stelt ten tijde van dit onderzoek een actieplan veiligheid op voor de komende vier jaar. In het actieplan is het thema veiligheidsbeleving - de manier waarop mensen veiligheid ervaren¹ - ondergebracht in de 'pijler' wijken en buurten. De gemeente Almere wil de komende vier jaar op een andere manier communiceren, minder statisch vooral. Onder de noemer van 'positieve veiligheid' wil men de bewoners betrekken en informeren. Informatie - ook de cijfermatige - mogen dynamischer gepresenteerd worden. De gemeente Almere wil meer inzicht verkrijgen in de manier waarop zij de veiligheidsbeleving van haar bewoners positief kan beïnvloeden. Aan het CCV is gevraagd om daarop meer zicht te krijgen en aanbevelingen te doen voor verbetering. Voor nu is gekozen om het onderzoek te richten op de wijken Muziekwijk-Zuid en de Molenbuurt.

Uit de Veiligheidsmonitor kwam naar voren dat de Molenbuurt - ondanks diverse investeringen op verschillende fronten² - laag scoorde op veiligheidsgevoel. Dit lag niet in lijn met de objectieve veiligheid, deze was positiever. In Muziekwijk-Zuid was de objectieve veiligheid vergelijkbaar met de Molenbuurt, maar scoorde het veiligheidsgevoel veel beter. Om te achterhalen welke factoren daaraan ten grondslag liggen, is verdiepend onderzoek gedaan. Daarbij is nagegaan of bepaalde *lessons learned* uit de Muziekwijk-Zuid dienstbaar kunnen zijn voor de Molenbuurt.³

Opzet onderzoek

Het onderzoek is uitgevoerd in vijf fasen:

- Fase 1: Analyse beleidsdocumenten
- Fase 2: Observaties
- Fase 3: Interviews professionals
- Fase 4: Groepsgesprekken met bewoners
- Fase 5: Analyse en rapportage

Een uitgebreide omschrijving van de onderzoeksactiviteiten is opgenomen in bijlage 1.

Beantwoording onderzoeksvragen

Het onderzoek heeft antwoord gegeven op een aantal vragen. Hierna beantwoorden we deze vragen:

1. Hoe ervaren bewoners en professionals de veiligheid in de Muziekwijk-Zuid en in de Molenbuurt?
2. Wat zijn volgens hen de oorzaken voor de manier waarop ze deze (on)veiligheid ervaren?
3. In welke mate sluit de 'leef- en systeemwereld' (met betrekking tot onveiligheidsgevoelens) van de professionals aan op de leefwereld van de bewoners van de wijken (en hun gevoelens van onveiligheid) en de door hun beide gewenste veranderingen in beleid?

¹ De manier waarop mensen de veiligheid ervaren kan divers zijn. De objectieve veiligheid hoeft dan ook niet in lijn te liggen met de veiligheidsbeleving (de subjectieve veiligheid). En dat is begrijpelijk is. De subjectieve veiligheid wordt namelijk door veel meer factoren beïnvloed dan door het criminaliteitsniveau alleen. Zo spelen het type mens dat in een buurt woont en bijvoorbeeld zijn beleving van de sociale (en fysieke) kwaliteit van een buurt net zo goed een rol. En kan het dus voorkomen dat bij een gelijk niveau van objectieve veiligheid, de subjectieve veiligheid in buurten wel degelijk sterk verschilt. Een relatief slechte subjectieve veiligheid is meestal een indicator dat er iets scheef zit. Maar wat dat precies is, is dan nog de vraag. Dat hoeft niet de objectieve veiligheid te zijn.

² In het verleden was er sprake van ernstige overlast en criminaliteit in de Molenbuurt. De vraag is of dit nog doorwerkt op het veiligheidsgevoel in de wijk. Wordt de gedane investering ook gevoeld wordt door de bewoners? Sluit dit aan op de door bewoners gewenste 'leefwereld'.

³ Het streven om een representatieve afspiegeling van de bewoners te spreken (qua geslacht, leeftijd en de SES) bleek niet haalbaar (relatief veel oudere bewoners en actieve bewoners van autochtone afkomst waren aanwezig bij de groepsgesprekken). Daardoor is het slechts ten dele gelukt om het resultaat van de Veiligheidsmonitor 2017 kwalitatief te onderzoeken. De facto bleek het bijvoorbeeld niet mogelijk om de verschillen in cijfers tussen de ene wijk en de andere wijk te verklaren.

4. Wat zijn (gezien de antwoorden op onderzoeksvraag 1, 2 en 3) mogelijke oplossingen om zich veiliger te voelen in de Muziekwijk-Zuid of de Molenbuurt?

Tafel van 12: zicht krijgen op veiligheidsbeleving

Om meer zicht te krijgen op de veiligheidsbeleving heeft het CCV in 2013 de Tafel van 12 ontwikkeld.⁴ Met dit instrument wordt het mogelijk om de factoren te achterhalen die in een specifieke situatie van invloed (kunnen) zijn op de veiligheidsbeleving én die zich lenen voor beïnvloeding via beleid. De Tafel van 12 is gebruikt om gesprekken te voeren met de professionals en bewoners uit de wijken Muziekwijk-Zuid en Molenbuurt. In de gesprekken met bewoners gingen we na hoe zij aankijken tegen zaken als veiligheid(sbeleving), overlast, leefbaarheid, sociale kwaliteit en het vertrouwen in organisaties als gemeente en politie. De professionals zijn bevraagd over de manier waarop het thema veiligheidsbeleving nu gestalte krijgt in beleid en uitvoering. Ook is gevraagd naar hun ervaringen en observaties in deze wijken.

Alle factoren uit de Tafel van 12 zijn afgepeld en daardoor is er zicht gekregen op die punten uit de Tafel van 12 waar het in deze wijken vooral om gaat. Op basis van de gesprekken blijven na codering er 5 relevante factoren over:

- Factor 1: Signaalcriminaliteit en -overlast
- Factor 3: Onbekende anderen
- Factor 4: Het gesprek
- Factor 8. Vertrouwenwekkend toezicht
- Factor 9: Kwaliteit van de aanpak

Voor deze vijf factoren (van de in totaal 12 factoren) is na codering dus vastgesteld dat zij het meest van invloed zijn op de veiligheidsbeleving in de Muziekwijk-Zuid en de Molenbuurt. Voor deze vijf factoren is uiteindelijk (zie beantwoording onderzoeksvraag 4 op pagina 7) geadviseerd wat de mogelijkheden voor beïnvloeding zijn.

In de volgende tabel worden de onderzoeksvragen 1, 2 en 3 beantwoord:

1. Hoe ervaren bewoners en professionals de veiligheid in de Muziekwijk-Zuid en in de Molenbuurt?
2. Wat zijn volgens hen de oorzaken voor de manier waarop ze deze (on)veiligheid ervaren?
3. In welke mate sluit de 'leef- en systeemwereld' (met betrekking tot onveiligheidsgevoelens) van de professionals aan op de leefwereld van de bewoners van de wijken (en hun gevoelens van onveiligheid) en de door hun beide gewenste veranderingen in beleid?

Factor 1: 'Signaalcriminaliteit en -overlast'	
Volgens de bewoners	Volgens de professionals
In zowel de Molenbuurt als de Muziekwijk ervaart men geen noemenswaardige veiligheidsproblematiek (o.a. geen vrees om slachtoffer te worden van criminaliteit). Andere 'ernstige' problematieken die wel spelen voor de bewoners zijn: Groenbeheer, vuil in de wijk, slecht onderhoud van de straten en stoepen, parkeerbeleid, bestrijding gladheid en met name verkeersveiligheid.	De veiligheidsbeleving is niet in het geding door signaaloverlast of signaalcriminaliteit. Er wordt ingezet op een voortdurende aanpak van zaken als zwerfafval, groenbeheer, loszittende tegels e.d. De professionals erkennen dat verkeersveiligheid bij bewoners van de wijk een prominente rol speelt in hun beleving. Het bezorgt bewoners 'buikpijn'.

⁴ <https://hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/actie/de-tafel-van-12/>

Congruent probleembesef professionals en bewoners?

In beide wijken worden door bewoners vormen van signaaloverlast genoemd die negatief doorwerken op hun beleving. De professionals zien dat ook en zien kansen om dit positief bij te stellen door zichtbaar te investeren als gemeente in onderhoud en beheer van de wijk. In de leefwereld lijkt er overeenstemming tussen de bewoners en professionals. De systeemwereld is nu niet volgend op deze leefwereld, maar het werkt eerder andersom: o.a. onderhoud gebeurt conform planning, verkeersveiligheid is van de afdeling Verkeer en geen prioritair thema voor de afdeling Veiligheid.

Factor 3: 'Onbekende anderen'

Volgens de bewoners

Zowel in de Muziekwijk-Zuid als in de Molenbuurt zijn er de bewoners van 'het eerste uur'. Deze bewoners trokken - "toen de kinderen nog klein waren" - regelmatig met elkaar op. Nu ze ouder zijn - "de kinderen wonen inmiddels op zichzelf"- is die behoefte minder. Sociale betrokkenheid is er vooral binnen de eigen groep: "Wie er aan de overkant van de busbaan woont, ken ik niet".

Volgens de professionals

Ook professionals nemen het volgende waar: Veel bewoners in de onderzochte wijken blijven hier wonen tijdens de verschillende levensfasen. Deze bewoners maken een groot deel uit van het bewonersaantal in de wijken. Een belangrijk deel van de wijk (Molenbuurt) wordt bewoond door een populatie van laagopgeleiden en bewoners die afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering.

Congruent probleembesef professionals en bewoners?

Zowel de bewoners als de professionals hebben hier het zelfde beeld. Er is contact binnen de eigen groep, minder tussen de groepen.

Factor 4: 'Het gesprek'

Volgens de bewoners

Er is een beperkte mate van participatie in beide wijken. Participatie mag volgens de bewoners meer vanuit de gemeente gestimuleerd worden. Dit is echter volgens hen lastig: Veel bewoners leiden een 'anoniem' leven en er is in sommige gedeelten van de wijk weinig verbinding of een grote doorstroom van bewoners.

Volgens de professionals

Het positief beïnvloeden van de veiligheidsbeleving bereik je o.a. door meer sociale samenhang in de wijk te creëren. De organisatie van festiviteiten en aanverwante 'sociale activiteiten' is dan van belang. Deze worden nu alleen gesteund door de gemeente als het oorspronkelijke initiatief vanuit de bewoners zelf komt.

Bepaalde groepen zijn minder zichtbaar voor de gemeente, zoals senioren, werkende jongeren, jonge gezinnen. Onbekend is wat zij 'voelen' in de wijk.

Congruent probleembesef professionals en bewoners?

Hier is een discrepantie tussen bewoners en professionals als het om verwachtingen gaat. De bewoners kijken met name naar de gemeente om participatie op gang te brengen. De gemeente wil dat bewoners zelf met initiatieven komen. Bepaalde groepen leven 'anoniem' in de wijk. Zowel bewoners als professionals nemen dat waar.

Factor 8: 'Vertrouwenwekkend toezicht'

Volgens de bewoners

Tijdens alle groepsinterviews geven bewoners aan dat er onvoldoende toezicht is (door de lokale overheid) in de wijk. In dit verband wordt ook vaak gemeld dat men de wijkagent niet kent of nog nooit gezien heeft. Ook is niet bekend of de Boa's nu voor voldoende toezicht zorgen. Buurtpreventieteams zijn voor veel bewoners wel herkenbaar, bekend of zichtbaar in de buurt aanwezig.

Volgens de professionals

De professionals bepleiten op verschillende wijzen tijdens de interviews het belang van zichtbaar toezicht en een betere organisatie van het toezicht om het veiligheidsgevoel positief te beïnvloeden:

1. Toezicht op de 'kleine' problematiek/ handhaven van de 'kleine norm': overlast hondenpoep, onderhoud groen, zwerfafval.

<p>De bewoners stellen vast dat er veel verloop is van gemeentelijk personeel. Vaak is voor de aanwezige bewoners onduidelijk wie van de gemeente is aan te spreken en waar een bepaalde problematiek te melden is.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 2. Wijkagent en Boa's: samenwerking, capaciteit, outreachend. 3. Betere inzet van de Jeugdboa: niet anoniem opereren maar herkenbaar en aanspreekbaar zijn voor de bewoners. Nu een te groot verloop van jeugdboa's.
<p>Congruent probleembesef professionals en bewoners? Het probleembesef is congruent als het om de leefwereld gaat. Beide geven aan dat er verbetering valt te halen als het om toezicht en handhaven gaat. Er is een behoefte om professioneler inhoud en vorm te geven aan 'vertrouwenwekkend toezicht'.</p>	
<p>Factor 9: 'Kwaliteit van de aanpak'</p>	
<p>Volgens de bewoners</p>	<p>Volgens de professionals</p>
<p>Het merendeel van de bewoners vindt het lastig antwoord te geven op de vraag of de gemeente voldoende aandacht heeft voor veiligheid en leefbaarheid in de wijk. Men geeft aan dit moeilijk te kunnen inschatten. Men ziet vooral graag dat ingezet wordt op de aanpak van zaken als verzakkingen straatwerk, groenbeheer en verkeersveiligheid. Ook zou men graag één vast aanspreekpunt willen hebben.</p> <p>Het antwoord op de vraag of de politie voldoende oog heeft voor de veiligheid in de wijk levert een zelfde beeld op.</p>	<p>De professionals maken vooral gebruik van cijfermatige input over de wijken. Het geeft een objectief beeld van wat er in de wijk speelt. Het ontbreekt nu aan kwalitatieve informatie, o.a. wat wensen de bewoners zelf voor de wijk.</p>
<p>Congruent probleembesef professionals en bewoners? Het is voor bewoners lastig in te schatten of de ingezette maatregelen, activiteiten e.d. bijdragen aan de veiligheid en leefbaarheid in de wijk. Dat maakt ook niet eenvoudig om aan te geven of er dan voldoende aandacht voor is. De professionals baseren zich vooral op de meer kwantitatieve gegevens. Dat geeft overwegend een positief beeld van de wijken. Er is geen of minder zicht in hoeverre de bewoners dat beamen.</p>	

In de volgende tabel wordt onderzoeksvraag 4 beantwoord:

4. **Wat zijn (gezien de antwoorden op onderzoeksvraag 1, 2 en 3) mogelijke oplossingen om zich veiliger te voelen in de Muziekwijk-Zuid of de Molenbuurt?**

De onderstaande tabel geeft een overzicht van de in onze ogen belangrijkste knelpunten en bijbehorende aanbevelingen om deze weg te nemen. Wederom is dit gekoppeld aan de eerdergenoemde factoren van de Tafel van 12. De aanbevelingen zijn mede ingegeven door de genoemde oplossingsrichtingen van de professionals en bewoners.

<p>Aanbevelingen 'Signaalcriminaliteit en - overlast'</p>	
<p>Zet in op de aanpak van signaaloverlast</p>	<p>De kansen om de beleving positief te beïnvloeden liggen met name bij de zogenaamde signaaloverlast zoals groenbeheer (o.a. hars, overhangend groen), losliggende tegels, verzakkingen in het straatwerk en verkeersoverlast. Hanteer hierbij altijd als ruwe vuistregel dat de mate van zichtbare actie overeenstemt (congruent is) met het probleembesef van het publiek in een specifieke situatie.</p>

<p>Meer structurele aandacht voor verkeersveiligheid</p>	<p>Als het gaat om verkeersveiligheid en -overlast worden diverse knelpunten genoemd (zie ook bijlage 2). Door verkeersoverlast is niet alleen de verkeersveiligheid maar ook de leefbaarheid in wijken en buurten in het geding. De aanbeveling is om structurele aandacht te hebben voor verkeersveiligheid. Breng de ambtenaren OOV en Verkeer bij elkaar en laat hen nagaan wat hen bindt. Hoe kunnen zij elkaar versterken? Het nieuwe, landelijke Strategische Plan Verkeersveiligheid 2030 is hiertoe een prima aanknopingspunt.</p>
<p>Communiceer ook 'zichtbaar'</p>	<p>Onderneem niet alleen actie op de schijnbaar 'kleine' problematiek doordat hier bij bewoners de 'pijn' gevoeld wordt, maar communiceer ook 'zichtbaar', dat het de aandacht heeft van de gemeente. Zichtbaar betekent hier zowel letterlijk in het zicht van de bewoners, als communiceren aan bewoners dat het de aandacht heeft van de gemeente, als het duidelijk communiceren waar de bewoner met zijn klachten of suggesties moet zijn. Ook te allen tijde terugkoppelen aan de bewoners wat er met zijn of haar klacht of suggestie is gebeurd, is dan van belang.</p>
<p>Aanbevelingen 'Onbekende anderen'</p>	
<p>Benut het potentieel van de huidige groep vrijwilligers</p>	<p>Bewoners in beide wijken zoeken contact met gelijkgestemden en participeren vooral binnen de eigen 'groep'. Veel contact buiten die groep (of buiten de buurt) lijkt er niet te zijn. Een uitzondering zijn de bewoners die zich vrijwillig inzetten als buurtambassadeur of als lid van het buurtpreventieteam. Zij maken op diverse niveaus contact en komen daardoor dieper in de haarvaten van de wijk. Bij groep overstijgende activiteiten kunnen deze vrijwilligers ingezet worden om bewoners te motiveren om daaraan deel te nemen.</p>
<p>Zet het buurtpreventieteam niet alleen in op 'veiligheid'</p>	<p>In het verlengde van de vorige aanbeveling: benut het potentieel van de leden van het buurtpreventieteam. Ze kunnen ook een rol hebben in de 'preventie' van de kleine problematiek in de gehele wijk (en niet alleen in de eigen buurt). Laat ook als gemeente toe dat buurtpreventieteams de klachten, suggesties of observaties bundelen en overbrengen aan de gemeente. De gemeente kan dit eventueel doorzetten naar de ketenpartners.</p>
<p>Aanbevelingen 'Het gesprek'</p>	
<p>Werk aan de cohesie binnen de groep van 'gelijkgestemden'</p>	<p>Maak de groepen 'gelijkgestemden' zichtbaar en bekijk of er per groep een aanspreekpunt of sleutelfiguur is. Deze personen zijn dan de eerstelijns contacten voor de professionals. In groter verband kunnen de diverse sleutelfiguren met elkaar in contact treden, gefaciliteerd vanuit bijvoorbeeld het wijkteam. Zo kan een buurtnetwerk ontstaan wat past bij de ambities, mogelijkheden en verwachtingen ten aanzien van de wijk. Vaste gezichten zijn prettig om mee te werken, niet alleen vanuit de bewoners, ook vanuit de professionals. Vanuit principes als herkenbaarheid en aanspreekbaarheid heeft het de voorkeur om hier met een vast gezicht te werken.</p>
<p>Zet in op de verbetering van het externe én interne imago</p>	<p>Zaken uit het (verre) verleden worden soms nog dagelijks gevoeld in de Molenbuurt. Wat is er nodig om meer vanuit het heden en de nabije toekomst te redeneren? Zet je sleutelfiguren in om het imago van de wijk op te vijzelen. In Rotterdam zijn daar goede ervaringen mee opgedaan. Er is bijvoorbeeld de nadruk gelegd op 'eigenaarschap van de locatie'.</p>
<p>Aanbevelingen 'Vertrouwenwekkend toezicht'</p>	
<p>Geef vorm en inhoud aan 'vertrouwenwekkend toezicht'</p>	<p>Toezicht is een uitstekend middel om mensen zich veilig te laten voelen. Maar dan moet men wel goed bedenken welk toezicht (in welke mate) mensen in deze situatie vertrouwen geeft. De verschijningsvorm en het optreden van de</p>

	toezichthouders moet aansluiten bij wat mensen denken dat in deze omgeving nodig en effectief is. Verder speelt de mate en de manier van interactie met de bewoners een belangrijke rol: krijgen mensen daaruit het gevoel dat hun zorgen worden begrepen. Voor nu is de aanbeveling om scherp in beeld te brengen op welke wijze er nu vorm en inhoud aan wordt gegeven om vervolgens te bepalen hoe dit vraagstuk vervolgens verder gebracht kan worden.
Handhaaf ook de ‘kleine norm’	Dagelijkse ergernissen als hondenpoep, te hard rijden, rommel op straat e.d. beïnvloeden de veiligheidsbeleving. Om zichtbaar en geloofwaardig te zijn is het van belang om juist ook op de ‘kleine norm’ te handhaven. Niet alleen aan de achterkant (repressief), juist ook aan de voorkant (preventief), zoals zichtbaar toezicht.
Aanbevelingen ‘Kwaliteit van de aanpak’	
Werk met vaste gezichten / aanspreekpunten	Werk met vaste gezichten en/of aanspreekpunten, met name als je vanuit het bottom up principe werkt. Bewoners hebben nu te maken met diverse functionarissen. Vooral vanuit de gemeente zijn er daar diverse professionals actief: een gebiedsmanager, een wijkregisseur, een veiligheidsmanager, de Boa. Vanuit principes als herkenbaarheid en aanspreekbaarheid heeft het dus de voorkeur om hier met een vast gezicht te werken.
Versterk het publiek vertrouwen	De eerder gedane aanbevelingen - mits goed uitgevoerd - kunnen stevig bijdragen aan het versterken van het publiek vertrouwen. Als signaaloverlast op korte termijn wordt aangepakt en er wordt ‘zichtbaar’ en ‘geloofwaardig’ gecommuniceerd, dan kan een mooie basis gelegd worden. Bewoners krijgen (weer) vertrouwen krijgen in de betrokken organisaties én de aanpak. Daarom zijn soms extra inspanningen nodig om de kwaliteit en integraliteit van de aanpak te versterken.

In de onderstaande tabel wordt een afsluitend advies gegeven. Dit advies kan als boodschap gebruikt worden richting bijvoorbeeld de burgemeester en/of gemeenteraad. Het biedt een handelingsperspectief om te werken aan de ambities uit het actieplan Veiligheid 2019-2022 van de gemeente Almere: *De ambitie is om in die wijken waar het veiligheidsgevoel lager is dan verwacht mag worden op basis van de criminaliteitscijfers, een substantiële verbetering optreedt.* Juist dan is het van belang om meer zicht te krijgen op de percepties in deze wijken om zo gericht hieraan te kunnen werken.

Advies	
Advies 1: Benader het beleidsthema ‘Veiligheid’ vanuit de volle breedte	Het huidige actieprogramma benadert het beleidsthema ‘Veiligheid’ vanuit conventionele onderwerpen zoals High Impact Crimes, fenomeengerichte aanpakken (zoals ondermijning) en aanpak van overlast. Het zijn allemaal onderwerpen die van invloed kunnen zijn op de veiligheidsbeleving. Echter, naast de conventionele onderwerpen weten we dat diverse, andere (maatschappelijke) factoren ook doorwerken op de veiligheidsbeleving. Denk bijvoorbeeld aan te hard rijden in 30-kilometer zones, verloederend van stadsparken en een gebrekkige sociale cohesie in de buurt. Het advies is om deze thema’s steviger mee te nemen in de uitvoering van het actieplan. Dat vraagt wel om een herijking van de huidige Almeerse kijk op veiligheid. Veiligheid is meer dan alleen het aan de slag gaan met de conventionele onderwerpen. Bewoners benaderen ‘veiligheid’ vanuit een breder kader. Om gericht met veiligheid(sbeleving) aan de slag te gaan is het van belang om acties - ook vanuit andere beleidsthema’s, -terreinen - integraal te coördineren, bij voorkeur op het niveau van de wijk of buurt. Dat is dé plek om de definitie van ‘veiligheid’ middels maatwerk vorm te geven: Met elkaar,

	<p>experimenteer met interactieve belevingsvorming, zorg voor integraal, participatief beleid.</p>
<p>Advies 2: Bevorder intern én extern de integraliteit van beleidsthema's</p>	<p>In het verlengde van het bovenstaande advies is het vervolgen van belang om de 'herijkte kijk op veiligheid' ook intern en extern vorm en inhoud te geven. En wat betekent dat dan - naast het veiligheidsbeleid - voor bijvoorbeeld het verkeersbeleid en het sociaal domein. Op die manier krijgt de term 'integraal veiligheidsbeleid' een verdere doorontwikkeling door scherper aan te sluiten op de beleving in wijken en buurten. Juist omdat thema's als verkeer, onderhoud van de openbare ruimte en de sociale contacten in de buurt stevig kunnen doorwerken op de veiligheidsbeleving zijn er nu kansen om de integraliteit verder te versterken. Sluit aan op de leefwereld daar en faciliteer bewoners en de professionals daar vanuit de systeemwereld. Een systeemwereld waar veiligheid integraal wordt benaderd zowel vanuit de eigen sector als vanuit de andere beleidsterreinen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vanuit de eigen sector 'veiligheid' integreren we ook andere beleidsterreinen, zoals verkeer, beheer openbare ruimte en het sociaal domein (integraal sectorbeleid). • Ook de andere beleidsterreinen integreren 'veiligheid' (integraal facetbeleid): veiligheid is binnen elke gemeentelijke sector een vast onderdeel (facet) van alle overige beleidsprocessen.
<p>Advies 3: Ga actief aan de slag met de gedane aanbevelingen</p>	<p>Om een begin te maken met de vorige adviezen bieden de aanbevelingen kansen om hieraan te voldoen. De uitwerking van deze aanbevelingen kunnen meegenomen worden in de uitvoering van het actieplan. Alle aanbevelingen overziend zien we met name kansen voor de drie onderstaande aanbevelingen. Deze kunnen bijdragen aan de 'herijkte kijk op veiligheid' en de doorontwikkeling van het integraal sector- en facetbeleid: integraal veiligheidsbeleid 2.0:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meer structurele aandacht voor verkeersveiligheid • Communiceer ook 'zichtbaar' • Versterk het publiek vertrouwen <p>Deze drie aanbevelingen raken meerdere beleidsterreinen - zowel intern als die van de samenwerkingspartners - en hebben een stevige doorwerking op de percepties van bewoners.</p>

En nu?

Het huidige actieplan biedt voldoende kansen en mogelijkheden om gezamenlijk te werken aan een 'integraal veiligheidsbeleid 2.0'. De boodschap is: 'Veiligheid' is van iedereen. Maar hoe dragen we deze boodschap uit? Dat vraagt erom om nog eens kritisch te kijken naar de huidige interne structuren en de samenwerking met externe partners. Wat gaat goed wat kan beter? Welke verandering zetten we dan in? Hoe doorbreek je dan bepaalde rituelen?

Het advies is dus om in te steken op het niveau van een wijk of buurt, het laagste abstractieniveau. Neem bijvoorbeeld de Molenbuurt. Benoem een deel van deze buurt tot 'greenfield' en ontwikkel met de aanwezige partijen de wijkveiligheid *bottom up*. Bepaal met elkaar wat er daar onder de term 'veiligheid' wordt verstaan. Ga in gesprek en luister naar elkaar om dat verder te doorgronden. Waar zitten dan de overeenkomsten en verschillen? Gebruik een methode om participatief tot het veiligheidsbeleid daar te komen, met taal en gebruiken die passen bij de leefwereld van deze gemeenschap. Op basis van de wensen, verwachtingen, gedachten e.d. uit de leefwereld wordt de systeemwereld ingericht waarbij veiligheid in z'n volle breedte wordt beschouwd en waar beleidsterreinen in elkaar schuiven om optimaal integraal te kunnen presteren.

1 INLEIDING

1.1 AANLEIDING

De gemeente Almere stelt ten tijde van dit onderzoek een actieplan veiligheid op voor de komende vier jaar. In het actieplan is het thema veiligheidsbeleving ondergebracht in de 'pijler' wijken en buurten. Dit is een logische keuze. Om gericht met dit thema aan de slag te gaan, is het niveau van een wijk of buurt daarvoor het meest geschikt. De gemeente Almere wil de komende vier jaar op een andere manier communiceren, minder statisch vooral. Onder de noemer van 'positieve veiligheid' wil men de bewoners betrekken en informeren. Informatie - ook de cijfermatige - mogen dynamischer gepresenteerd worden.

De doel- en vraagstelling van het onderzoek is daarmee het verkrijgen van inzicht in de manier waarop de gemeente Almere de veiligheidsbeleving van haar bewoners positief kan beïnvloeden. Het gaat daarbij specifiek over de bewoners van de wijken Muziekwijk-Zuid en de Molenbuurt. Uit de Veiligheidsmonitor kwam naar voren dat de Molenbuurt - ondanks diverse investeringen op verschillende fronten⁵ - laag scoorde op veiligheidsgevoel. Dit lag niet in lijn met de objectieve veiligheid, deze was positiever. In Muziekwijk-Zuid was de objectieve veiligheid vergelijkbaar met de Molenbuurt, maar scoorde het veiligheidsgevoel veel beter. Om te achterhalen welke factoren daaraan ten grondslag liggen heeft dit verdiepende onderzoek plaatsgevonden. Daarbij is nagegaan of bepaalde *lessons learned* uit de Muziekwijk-Zuid dienstbaar kunnen zijn voor de Molenbuurt.⁶

1.2 VRAAGSTELLING

De vraagstelling hebben we vertaald in vier verschillende onderzoeksvragen:

1. Hoe ervaren bewoners en professionals de veiligheid in de Muziekwijk-Zuid en in de Molenbuurt?
2. Wat zijn volgens hen de oorzaken voor de manier waarop ze deze (on)veiligheid ervaren?
3. In welke mate sluit de 'leef- en systeemwereld'⁷ (met betrekking tot onveiligheidsgevoelens) van de professionals aan op de leefwereld van de bewoners van de wijken (en hun gevoelens van onveiligheid) en de door hun beide gewenste veranderingen in beleid? (zie onderstaand model)
4. Wat zijn (gezien de antwoorden op 1, 2 en 3) mogelijke oplossingen om zich veiliger te voelen in de Muziekwijk-Zuid of de Molenbuurt?

⁵ In het verleden was er sprake van ernstige overlast en criminaliteit in de Molenbuurt. De vraag is of dit nog doorwerkt op het veiligheidsgevoel in de wijk. Wordt de gedane investering ook gevoeld wordt door de bewoners? Sluit dit aan op de door bewoners gewenste 'leefwereld'.

⁶ Het streven om een representatieve afspiegeling van de bewoners te spreken (qua geslacht, leeftijd en de SES) bleek niet haalbaar (relatief veel oudere bewoners en actieve bewoners van autochtone afkomst waren aanwezig bij de groepsgesprekken). Daardoor is het slechts ten dele gelukt om het resultaat van de Veiligheidsmonitor 2017 kwalitatief te onderzoeken. De facto bleek het bijvoorbeeld niet mogelijk om de verschillen in cijfers tussen de ene wijk en de andere wijk te verklaren.

⁷ "De laatste jaren worden in het gemeentelijk domein de begrippen systeemwereld en leefwereld veelvuldig gehanteerd. De leefwereld is de wereld waarin de burger en de professional elkaar ontmoeten. Een wereld van het hier en nu, waar de burger bepaalde vragen heeft en waar hij een antwoord op zoekt in zijn contact met de gemeente. De systeemwereld is een abstractie van de leefwereld. Je zou het kunnen vergelijken met een routebeschrijving. In de systeemwereld leggen we vast hoe medewerkers zouden moeten acteren op verschillende situaties in de leefwereld. Dat doen we door beleid op te stellen en dat te vertalen naar procedures en richtlijnen. De systeemwereld is een vereenvoudiging van de leefwereld en, belangrijk om te beseffen, kan nóóit de leefwereld in zijn geheel afdekken."

Bron: <https://www.binnenlandsbestuur.nl/ingovernment/opinie/columns/systeemwereld-en-leefwereld-kunnen-elkaar.9546673.lynx>



Bron: 'Verdraaide organisaties' van W. Hart (2012): <https://verdraaideorganisaties.nl/introductie/samenvatting/>

1.3 LEESWIJZER

Als leidraad voor het onderzoek zijn wij uitgegaan van de zogeheten 'Tafel van 12' en het bijbehorende conceptuele model voor veiligheidsbeleving (zie bijlage 1).

In hoofdstuk 2 staat de analyse van beleidsdocumenten: Actieprogramma Veiligheid 2015-2018, Projectplan Veilig Wonen 2017 en documentatie rondom buurtprojecten. De relevante bevindingen uit de groepsinterviews met bewoners en uit de interviews met de professionals zijn in hoofdstuk 3 weergegeven in een matrix. In hoofdstuk 4 geven we aanbevelingen en hoofdstuk 5 besluit met een advies.

2 ANALYSE BELEIDSDOCUMENTEN

Om een beeld te krijgen van de manier waarop in Almere momenteel aandacht is voor de beïnvloeding van de veiligheidsbeleving, zijn enkele (beleids)documenten bestudeerd: Actieprogramma Veiligheid 2015-2018, Projectplan Veilig Wonen 2017 en documentatie rondom buurtprojecten.

2.1 ACTIEPROGRAMMA VEILIGHEID 2015-2018

Het actieprogramma begint met de belofte “Samen werken aan een veilig Almere”. Concreet wordt hier bijvoorbeeld uitvoering aan gegeven door met bewoners in gesprek te gaan en met sleutelfiguren van diverse organisaties.

“Inwoners van Almere moeten zich veilig weten en voelen in hun stad. In de veiligheidsaanpak geldt: Preventie voorop, doorpakken waar het moet! Dit vanuit de gedachte dat het effectiever en efficiënter kan zijn om de oorzaak weg te nemen dan het verschijnsel te blijven bestrijden. We doen daarbij wat nodig is en maken slim gebruik van informatie over dader, delict, plaats en tijd om gericht in te grijpen. Daarbij geldt dat veiligheid een gedeelde verantwoordelijkheid is van de gemeente, inwoners, ondernemers en partners.”

De bovenstaande hoofdboodschap uit het actieprogramma maakt duidelijk dat veiligheidsbeleving een belangrijk thema is. De kanttekening die wordt geplaatst is dat “de inzet op veiligheid en het veiligheidsgevoel afhangt van de prioriteiten die uit de analyses, de signalen van partners in de stad of door wensen uit buurten komen.” Een zinvolle aanvulling om zo niet nodeloos vanuit de volle breedte inzet te plegen, maar door te zorgen voor meer maatwerk. In het actieprogramma wordt langs verschillende lijnen gewerkt aan de veiligheidsbeleving. Communicatie wordt expliciet genoemd als middelen om hier positief op bij te dragen. De reeds ingezette communicatiestrategie wordt voortgezet en uitgebreid met nieuwe vormen. De ambitie wordt uitgesproken om nog een stap verder te gaan met het communiceren op maat.

Het actieprogramma zet in op vier thema's waarbij de veiligheidsbeleving in ogenschouw wordt genomen:

1. *High Impact Crimes*: “Van alle delicten maken woninginbraken, straatroven en overvallen de meeste inbreuk op de persoon of de persoonlijke levenssfeer. Gezien de impact kunnen deze delicten van directe invloed zijn op het veiligheidsgevoel van de inwoners. Vanuit deze visie heeft de aanpak van ‘High Impact Crimes’ prioriteit.”
2. *Veilige buurt*: “De inwoners in Almere moeten veilig kunnen leven en werken en zich veilig voelen in hun eigen wijk en buurt.” In de uitwerking wordt met name ingezet op het versterken van de handhaving en de samenwerking met bewoners en ondernemers.
3. *Aanpak jeugdcriminaliteit en -overlast*: In de uitwerking staat de jongere centraal. Tussen de regels door wordt waargenomen dat het effect van de aanpak ook z'n weerslag zal hebben op de buurt: De aanpak is erop gericht om de patronen die leiden tot geweld, criminaliteit en overlast te doorbreken. Voor de bewoners kan dat positief uitpakken op de veiligheidsbeleving.
4. *Bestuurlijke aanpak georganiseerde criminaliteit en woonoverlast*: “De woonoverlast in de stad neemt toe. De hinder in en rond de woning kan variëren van verloederde tuinen en achterstallig onderhoud tot extreme overlast door escalerende burenruzies of ernstige overlast van mensen met psychiatrische, psychosociale of verslavingsproblematiek. Overlast kan ook het gevolg zijn van strafbare feiten of niet vergunde activiteiten in en rond de woning, zoals hennepsteelt, prostitutie of woonfraude. Deze zogenaamde ondermijnende criminaliteit is niet altijd direct zichtbaar, maar heeft wel zichtbare gevolgen en raakt vaak de sociaaleconomische zwakkere wijken en bewoners.” Ook hier zien we een voorgestelde aanpak die bij succes positief kan uitwerken op de veiligheidsbeleving.

2.2 PROJECTPLAN VEILIG WONEN 2017

Het projectplan Veilig Wonen is opgesteld door de gemeente Almere in samenwerking met de corporaties GoedeStede en De Alliantie. Op basis van een hotspotanalyse van woninginbraken zijn een aantal straten geselecteerd waar het hang- en sluitwerk van alle woningen van de betreffende corporaties werd verbeterd, waaronder in bepaalde complexen in de Molenbuurt van De Alliantie: Poldermolenweg, Poortmolenstraat, Rosmolenstraat, Runmolenstraat, Walmolenstraat en de Wipmolenweg. In het projectplan wordt niet expliciet benoemd dat de investeringen ook kunnen bijdragen aan de veiligheidsbeleving.

In de gesprekken met bewoners en professionals is het thema woninginbraak besproken: feitelijk slachtofferschap, de inschatting om slachtoffer te worden, de frequentie en de doorwerking ervan op het veiligheidsgevoel.

2.3 BUURTPROJECTEN

In zowel de Muziekwijk-Zuid als de Molenbuurt zijn diverse projecten waarbij inzet van bewoners is. Er is buurtpreventie en er zijn buurtappgroepen. Andere projecten zijn: Buurtambassadeurs, Springlevende wijk Molenbuurt, Buurtbabbels en is er een Buurtplatform waarbij via een lokaal krantje en via social media wordt gecommuniceerd. Bij de Springlevende Wijk-formule wonen 4 studenten in de Molenbuurt en zetten er projecten op die zij zelf gaan coördineren (het project is inmiddels afgerond). In de gesprekken met bewoners is navraag gedaan naar deze projecten.

Wie: Inwoner Molenbuurt

Hoe: E-mail n.a.v. groepsinterview

'Op de buurtapp zijn we niet aangesloten... wij voelen ons namelijk veilig'

"In de bijna dertig jaar dat wij nu in deze wijk wonen, hebben wij betrekkelijk weinig overlast en criminaliteit ervaren. Het stuk steken van zadels bij het treinstation is na signalering op heterdaad niet meer voorgekomen. Nu zijn wij ook niet aangesloten op de zogenaamde 'buurtapp', wij voelen ons namelijk veilig in onze buurt. Mijn ervaring is dat in onze buurt het aantal inbraken is afgenomen. Speciale actiemomenten zijn bijvoorbeeld Sint Maarten, Kersttijd en Sinterklaastijd. De gemeente vraagt dan extra alert te zijn. Wat moeilijk is in onze wijk is het vinden van mensen voor het preventieteam. Daardoor is helaas de frequenties van de rondes zeer wisselend."

3 PRAKTIJKERVARINGEN VAN BEWONERS EN PROFESSIONALS

In dit hoofdstuk doen wij verslag van de interviews met de bewoners van de twee wijken en de interviews met professionals die werkzaam zijn in of voor de twee wijken. De formats voor de interviews zijn terug te vinden in bijlage 5 en 6.

- Wij spraken met bewoners (uit de wijken Muziekwijk-Zuid en Molenbuurt) op een locatie in de wijk. In deze gesprekken gingen we na hoe bewoners aankijken tegen zaken als veiligheidsbeleving, overlast, leefbaarheid, sociale kwaliteit en het vertrouwen in organisaties als gemeente en politie.
- De professionals zijn bevraagd over de manier waarop het thema veiligheidsbeleving nu gestalte krijgt in beleid en uitvoering. Tevens vroegen wij de professionals naar beleid of maatregelen die de veiligheidsbeleving in de wijken positief kan beïnvloeden.

In de onderstaande matrices (paragraaf 3.1 t/m 3.5) zijn de ervaringen, signaleringen, observaties, oplossingen e.d. van hen opgetekend en gebundeld op de volgende wijze:

- De matrices zijn gecategoriseerd naar verschillende factoren uit de ‘Tafel van 12’. Dit zijn factoren die in de specifieke situatie van invloed (kunnen) zijn op de veiligheidsbeleving, én die zich lenen voor beïnvloeding via het beleid (zie ook bijlage 1).
- Factoren zijn - middels codering - geselecteerd op basis van wat is verwoord tijdens de interviews met de professionals en met de bewoners. Na codering blijven er 5 relevante factoren over:
 - Factor 1: Signaalcriminaliteit en -overlast
 - Factor 3: Onbekende anderen
 - Factor 4: Het gesprek
 - Factor 8: Vertrouwenwekkend toezicht
 - Factor 9: Kwaliteit van de aanpak

Voor deze vijf factoren (van de in totaal 12 factoren) is na codering dus vastgesteld dat zij het meest van invloed zijn op de veiligheidsbeleving in de Muziekwijk-Zuid en de Molenbuurt. Voor deze vijf factoren is uiteindelijk geadviseerd wat de mogelijkheden voor beïnvloeding zijn (zie hoofdstuk 4).

- Iedere matrix (factor) geeft aanleiding om een aanbeveling in hoofdstuk 4 te formuleren.

3.1 SIGNAALCRIMINALITEIT EN -OVERLAST (FACTOR 1)

SIGNAALCRIMINALITEIT EN -OVERLAST Tafel van 12, factor 1	FACTOR 1: DE VEILIGHEIDSBELEVING IS IN HET GEDING DOOR SPECIFIEKE DELICTEN, VORMEN VAN OVERLAST, PLAATSEN OF PERSONEN DIE EEN BUITENSPORIGE INVLOED HEBBEN OP MENSEN.
Volgens de bewoners (Leefwereld):	
In zowel de Molenbuurt als de Muziekwijk-Zuid ervaart men geen noemenswaardige veiligheidsproblematiek (o.a. vreest men niet slachtoffer te worden van criminaliteit en ervaart men geen directe overlast van jongeren). Andere ‘ernstige’ problematieken die wel spelen voor de bewoners zijn: Groenbeheer, vuil in de wijk, slecht onderhoud van de straten en stoepen, parkeerbeleid, bestrijding gladheid	

en met name verkeersveiligheid. Gemeld is dat er sinds een aantal jaren vanuit de gemeente minder aandacht is voor onderhoud van de wijk en leefbaarheid.

Observaties professionals (Leef- en systeemwereld)

- Signaaloverlast of signaalcriminaliteit wordt niet beleefd. Het betreft hier een voortdurende aanpak van zaken als zwerfafval, groenbeheer, loszittende tegels e.d.
- De zorg om verkeersveiligheid (en parkeerbeleid) speelt bij bewoners van de wijk een prominente rol. In het verleden zijn er door de gemeente maatregelen genomen, maar verkeersveiligheid is nog altijd een belangrijk thema voor bewoners. Het bezorgt bewoners 'buikpijn'.
- Zichtbaar investeren als gemeente in onderhoud en beheer van de wijk. Stel als gemeente ook benodigd onderhoud niet uit en communiceer voor wat betreft de afhandeling van klachten over het onderhoud en beheer van de openbare ruimte duidelijk.

3.2 ONBEKENDE ANDEREN (FACTOR 3)

ONBEKENDE ANDEREN Tafel van 12, factor 3

FACTOR 3: VAAK ERVAREN MENSEN MEER OVERLAST DOOR OF VAN 'ONBEKENDE ANDEREN' EN ZEGGEN ZICH DAARDOOR ONVEILIG TE VOELEN.

Volgens de bewoners (Leefwereld):

Zowel in de Muziekwijk-Zuid als in de Molenbuurt zijn er de bewoners van 'het eerste uur'. Destijds vanuit bijvoorbeeld Amsterdam weggetrokken richting de nieuwbouwwijken van Almere, de 'pioniers' van toen. Deze bewoners trokken - "toen de kinderen nog klein waren" - regelmatig met elkaar op. Nu ze ouder zijn - "de kinderen wonen inmiddels op zichzelf"- is die behoefte minder. Met een aantal bewoners is er zeker nog contact, vooral vanuit de eigen straat. Sociale betrokkenheid is er vooral binnen de eigen groep. Het merendeel van de inwoners ontkent dan ook dat zij nauwelijks contacten in de buurt hebben. Navraag leert vervolgens dat het 'kennen' zich dus beperkt tot de bewoners in de eigen buurt ("Wie er aan de overkant van de busbaan woont, ken ik niet").

Observaties professionals (Leef- en systeemwereld)

- Voor veel 'pioniers' zijn de onderzochte wijken (voornamelijk uit Amsterdam en Utrecht) toekomstbestendig: Veel bewoners in de onderzochte wijken blijven hier wonen tijdens de verschillende levensfasen. Ook is er sprake van remigratie van kinderen uit het 'pioniersgezin': na een kort verblijf elders, bijvoorbeeld door studie, komen zij er nu ook wonen. Deze bewoners maken een groot deel uit van het bewonersaantal in de wijken. Ook is een belangrijk deel van de wijk (Molenbuurt) bewoond door een populatie van laagopgeleiden en bewoners die afhankelijk zijn van een bijstandsuitkering.
- Omarm de specifieke groepen in het beleid. De aanname is dat deze groepen met hun bijzondere karakteristiek het 'veiligheidsgevoel' in de wijk bepalen of beïnvloeden'.

Wie: Inwoonster Molenbuurt
Hoe: Begeleid wonen met dochter en partner
Beroep: Geen

'Hier rondlopen met mijn kind voelt als vakantie'

Wij treffen deze vrouw aan aan de rand van de wijk als wij een kleine tuin, in ruime mate ingericht als huisvesting voor drie volgroeide geiten, verwonderd aanschouwen. Ze heeft zojuist haar kind gebracht naar de kinderopvang en wij spreken haar aan. We vragen haar hoe de wijk haar bevalt. "Het lijkt wel het paradijs in vergelijking met Amsterdam waar ik twee weken geleden nog woonde. Kijk hoe groen hier alles is en ruim opgezet. Ik kreeg de kans om in Almere begeleid te wonen na een lange periode in Amsterdam, te midden van de hectiek en ondertussen was ik bezig om een niet al te makkelijke tijd af te sluiten. Ik voel me hier veilig en tot nu toe lijkt het iedere dag vakantie als ik met mijn dochter hier rondloop."

3.3 HET GESPREK (FACTOR 4)

<p>HET GESPREK Tafel van 12, factor 5</p>	<p>FACTOR 5: DE VEILIGHEIDSBELEVING IN EEN BUURT OF SITUATIE WORDT MEDE BEPAALD DOOR DE MANIER WAAROP MENSEN ONDERLING OVER DE SITUATIE PRATEN. WELKE BETEKENIS GEVEN ZIJ AAN WAT ZICH AFSPEELT, DE SIGNALLEN DIE ZIJ WAARNEMEN?</p>
<p>Volgens de bewoners (Leefwereld):</p>	
<p>Er is een beperkte mate van participatie in beide wijken. Participatie mag volgens de bewoners meer vanuit de gemeente gestimuleerd worden. Dit is echter volgens hen lastig: Veel bewoners leiden een 'anoniem' leven en er is in sommige gedeelten van de wijk weinig verbinding of een grote doorstroom van bewoners. Een aantal bewoners geven aan dat verschillende activiteiten professioneler georganiseerd moeten worden (bijvoorbeeld: tijdelijke uitval van een vrijwilliger is lastig op te vangen).</p>	
<p>Observaties professionals (Leef- en systeemwereld)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Het positief beïnvloeden van de veiligheidsbeleving bereik je door een combinatie van 'de angel' uit de criminaliteit halen en het creëren van sociale samenhang in de wijk. • Positieve beïnvloeding van het gevoel door de organisatie van festiviteiten en aanverwante 'sociale activiteiten'. Deze worden nu alleen gesteund door de gemeente als het oorspronkelijke initiatief vanuit de bewoners zelf komt. De gemeente doet er beter aan in het ontstaan van een burgerinitiatief een stimulerende rol in te nemen. • Positieve beïnvloeding door het bereiken van groepen die minder zichtbaar zijn voor de gemeente, zoals senioren, werkende jongeren, jonge gezinnen). Onbekend is wat zij 'voelen' in de wijk. 	

3.4 VERTROUWENWEKKEND TOEZICHT (FACTOR 8)

<p>VERTROUWENWEKKEND TOEZICHT Tafel van 12, factor 8</p>	<p>FACTOR 8: DE HEBBEN MENSEN HET GEVOEL DAT ZE ER MIN OF MEER ALLEEN VOOR STAAN? HEBBEN ZIJ HET GEVOEL DAT HET GOED ZOU ZIJN ALS IEMAND IN DE OMGEVING WAT VAKER EEN OOGJE IN HET ZEIL ZOU HIOUDEN? CORRIGEREND OP ZOU KUNNEN TREDEN OF AFSCHRIKWEKKEND ZOU KUNNEN WERKEN?</p>
<p>Volgens de bewoners (Leefwereld):</p>	
<p>Tijdens alle groepsinterviews is een meerderheid van de aanwezigen het er mee eens dat er onvoldoende toezicht is (door de lokale overheid) in de wijk. In dit verband wordt ook vaak gemeld dat men de wijkagent niet kent of nog nooit gezien heeft. Buurtpreventieteams zijn voor veel bewoners wel herkenbaar, bekend of zichtbaar in de buurt aanwezig. Een meerderheid van de aanwezige bewoners kan niet beoordelen of Boa's voor voldoende toezicht zorgen in de wijk. Een minderheid meent dat Boa's wel voor voldoende toezicht zorgen.</p> <p>De bewoners stellen vast dat er veel verloop is van gemeentelijk personeel. Vaak is voor de aanwezige bewoners onduidelijk wie van de gemeente is aan te spreken en waar een bepaalde problematiek te melden is ('herkenbaarheid en aanspreekbaarheid gemeente'). Ook laat de communicatie over de opvolging van een melding te wensen over. In sommige gevallen wordt er niets teruggekoppeld.</p>	
<p>Observaties professionals (Leef- en systeemwereld)</p>	
<p>De professionals bepleiten op verschillende wijzen tijdens de interviews het belang van zichtbaar toezicht en een betere organisatie van het toezicht om het veiligheidsgevoel positief te beïnvloeden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Toezicht van 'kleine' problematiek:</i> Zichtbaar toezicht en zichtbare opvolging van relatief kleine zaken op het gebied van leefbaarheid is van invloed op het veiligheidsgevoel van de bewoners van de wijk. • <i>Wijkagent en boa's:</i> Positieve beïnvloeding door een combinatie van zichtbaar toezicht, aanspreekbaar toezicht en een vorm van toezicht waarbij duidelijk wordt gecommuniceerd over de opvolging. Of dit toezicht betreft door meer 'blauw', boa's of ambtenaren in hesjes is niet relevant. Echter: Verbreding van het takenpakket van de wijkagent heeft er echter voor gezorgd dat hij/zij uit beeld op straat verdwijnt. Ook werkt niet mee dat de gemeente de inzet van Jeugdboa's in de wijk 'om zeep' helpt. Door het aanbieden van tijdelijke contracten aan jeugdboa's is het verloop groot. Dit beperkt de zichtbaarheid en herkenbaarheid van de Jeugdboa's. Over de functionaris 'Jeugdboa' an sich is men positief. Deze kan positief beïnvloeden en is zichtbaar in de wijk aanwezig. Het zou dan goed zijn om Jeugdboa's aan een bepaalde wijk te koppelen. • <i>Meer tijd, capaciteit en geld voor de wijkagent/jeugdagent:</i> Creëer de mogelijkheid dat de wijkagent/jeugdagent meer op straat kan zijn, <i>outreaching</i> mag zijn en minder focus heeft op de uitvoering van het strafrecht. In algemenere zin moet bepleit worden dat de professional in de wijk meer zichtbaar moet zijn (in uniform en daardoor zichtbaar) en de 'kleine norm' handhaaft (en daardoor zichtbaar): Creëer ruimte voor het 'zichtbaar' oppakken van schijnbaar kleine nietige zaken (overlast hondenpoep, onderhoud groen, prikken van papier, het wegslepen van vuil). Funest voor het 'veiligheidsgevoel' in de wijk is dat er geen handhavingstaken worden uitgevoerd of een verzoek van de bewoner niet opgevolgd wordt. 	

Wie: Lokale professional
Hoe: Interview met professional in de Molenbuurt

'Nietige zaken'

Er zou meer tijd, capaciteit en ruimte moeten zijn voor de wijkagent voor de uren die hij of zij op straat aanwezig is en veel mindere focus op de handhaving van het strafrecht.

Schenk ze de ruimte om *outrachend*, zichtbaar en aanspreekbaar te zijn, laat ze de kleine dingen, de schijnbaar nietige zaken op te pakken.

Funest voor het 'gevoel' in de wijk is ook dat er niet opgevolgd wordt of... niet zichtbaar wordt opgevolgd.

3.5 KWALITEIT VAN DE AANPAK (FACTOR 9)

<p>KWALITEIT VAN DE AANPAK Tafel van 12, factor 9</p>	<p>FACTOR 9: HOE ERVAREN BEWONERS HET OPTREDEN VAN DE VERSCHILLENDE INSTITUTIES OF AUTORITEITEN IN DE SITUATIE WAAR HET OM GAAT? IS ER SPRAKE VAN EEN VERTROUWENWEKKENDE WERKWIJZE, EEN CONSTRUCTIEVE SAMENWERKING? OF HEBBEN MENSEN HET GEVOEL IN DE KOU TE STAAN DOOR EEN - IN HUN OGEN - TEKORTSCHIJTENDE AANPAK?</p>
<p>Volgens de bewoners (Leefwereld):</p>	
<p>Het merendeel van de bewoners vindt het lastig antwoord te geven op de vraag of de gemeente voldoende aandacht heeft voor veiligheid en leefbaarheid in de wijk. Men geeft aan dit moeilijk te kunnen inschatten. Tijdens één van de vier groepsinterviews was er een kleine meerderheid die aangaf dat de gemeente wel deze aandacht heeft. De overige aanwezigen gaven hier eveneens aan dit niet te weten.</p> <p>Zie ook opmerking bij 3.1: 'Ernstige' problematieken die wel spelen voor de bewoners zijn: Groenbeheer, vuil in de wijk, slecht onderhoud van de straten en stoepen, parkeerbeleid, bestrijding gladheid en met name verkeersveiligheid</p> <p>Het antwoord op de vraag of de politie voldoende oog heeft voor de veiligheid in de wijk levert een zelfde beeld op. De aanvulling vanuit de bewoners is dat de politie vermoedelijk wel voldoende aandacht heeft voor de veiligheid, maar dat dit niet altijd zichtbaar hoeft te zijn voor de bewoners. Circa de helft van de aanwezigen weet niet wie de wijkagent is. Tijdens twee groepsinterviews is gemeld dat het verloop van het personeel van de gemeente zodanig is dat lastig is te bepalen wie aanspreekbaar is.</p> <p>Opvallend is dat een inschatting van de aandacht van de Buurtpreventieteams voor veiligheid en leefbaarheid tijdens alle groepsinterviews door de meerderheid positief is beoordeeld. De buurtpreventieteams en hun activiteiten zijn voor de bewoners duidelijk zichtbaar.</p>	

Over de aandacht van Boa's voor veiligheid en leefbaarheid in de wijk bestaat een divers beeld: Of men weet deze aandacht niet in te schatten (wie zijn dat?), men ziet ze niet of men meent dat zij wel voldoende aandacht hebben voor veiligheid en leefbaarheid.

In het kader van deze vraag is regelmatig opgemerkt door bewoners dat niet altijd even duidelijk is waar men moet zijn bij melding over iets wat niet in orde is in de openbare ruimte (mate van aanspreekbaarheid en herkenbaarheid). Ook is niet altijd duidelijk welke actie naar aanleiding van een melding heeft plaatsgevonden.

Observaties professionals (Leef- en systeemwereld)

- De wijkregisseur ontvangt regelmatig een overzicht van het aantal overtredingen in de wijk. Het kernteam voor de wijk komt 1 keer per 3 maanden bijeen om onder meer informatie over de wijk uit te wisselen. Dit betreft in beide gevallen informatie die waardevol kan zijn als sturingsinformatie. Een bundeling van deze informatie reikt een objectief beeld aan van wat er in de wijk speelt, wellicht een concreter beeld dan wat door middel van de Veiligheidsmonitor wordt aangereikt. Echter: Volgens de geïnterviewde betreft het voor een groot deel informatie uit de tweede hand of is het informatie die geselecteerd is vanuit een bepaald (strategisch doel) en is de informatie niet vergaard door te vragen naar wat bewoners zelf wensen voor de wijk. Dit laatste heeft volgens de geïnterviewde zijn voorkeur.

4 AANBEVELINGEN

Vanuit de observaties en de gesprekken met bewoners (leefwereld bewoners) en professionals (leef- en systeemwereld) is een scherper beeld naar voren gekomen over de veiligheidsbeleving en zijn er adviezen te geven voor strategieën om deze veiligheidsbeleving te beïnvloeden. Het geeft input om 'de bedoeling' verder vorm te geven. Voor de volgende factoren uit de Tafel van 12 worden aanbevelingen gedaan:

Factor 1: Signaalcriminaliteit en -overlast

Factor 3: Onbekende anderen

Factor 4: Het gesprek

Factor 8: Vertrouwenwekkend toezicht

Factor 9: Kwaliteit van de aanpak

De bedoeling?

Door te redeneren vanuit 'de bedoeling' - een veilige en leefbare wijk - ontstaat de gewenste leef- en systeemwereld: het is het ankerpunt waaraan op te hangen is wat er in de leef- en systeem wereld gebeurt. Om te werken aan veiligheid en leefbaarheid kan de buurt zo'n vertrekpunt zijn. Op dit laagste schaalniveau zitten de kansen om de aanpak en de samenwerking m.b.t. veiligheid en leefbaarheid goed in te richten. De burgers en de professionals op dit schaalniveau zien we dan als 'sterkmakers'. Voor professionals betekent dit dat zij concreet (groepen) burgers ondersteunen die zich inzetten bij het verbeteren van de leefbaarheid en veiligheid in hun eigen omgeving. Professionals zijn zichtbaar, dienstbaar en vervullen de functie van 'ogen en oren'. Abstracter beschouwd; de rol van de professional volgt dus op de rol van de samenleving zelf. De kracht van de samenleving is het startpunt, hier zit de veerkracht er wordt er gewerkt vanuit de principes van 'versterken van veiligheid', 'aanpakken onveiligheid' en 'publiek leiderschap'.

4.1 SIGNAALCRIMINALITEIT EN -OVERLAST (FACTOR 1)

Zet in op de aanpak van signaaloverlast

De kansen om de beleving positief te beïnvloeden liggen met name bij de zogenaamde signaaloverlast zoals groenbeheer (o.a. hars, overhangend groen), losliggende tegels, verzakkingen in het straatwerk en verkeersoverlast. Hanteer hierbij altijd als ruwe vuistregel dat de mate van zichtbare actie overeenstemt (congruent is) met het probleembesef van het publiek in een specifieke situatie, zie onderstaande matrix⁸.

Zichtbaarheid maatregelen			
		Ja	Nee
Buikpijn bij het publiek	Ja	Fijn dat jullie het probleem zien; goed dat maatregelen worden genomen!	Waarom wordt er niks gedaan?
	Nee	Ik wist niet dat het hier zo onveilig was!	(niemand staat hier bij stil)

⁸ Bron: <https://hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/wat-is-het-probleem/de-juiste-maatregelen/congruentiematrix/>

Mogelijk dat gepland groot onderhoud - zoals de aanpak van verzakkingen - naar voren kan worden gehaald. Of zet gericht in op de aanpak van verkeersoverlast, zoals geschetst bij de volgende aanbeveling.

Meer structurele aandacht voor verkeersveiligheid

Als het gaat om verkeersveiligheid en -overlast worden diverse knelpunten genoemd (zie ook bijlage 2). Is dit uniek? Nee, want vraag een willekeurige burger naar overlastproblematiek in de wijk en verkeersknelpunten komen dan al snel om de hoek kijken, zoals te hard rijden, agressie in het verkeer en parkeerproblematiek. Ook uit de meest recente landelijke Veiligheidsmonitor blijkt verkeersoverlast een heikel punt. In totaal zeggen in 2017 ruim drie op de tien Nederlanders (31 procent) dat ze veel overlast ervaren van een of meer vormen van verkeersoverlast. Met de verkeersoverlast is niet alleen de verkeerveiligheid maar ook de leefbaarheid in wijken en buurten in het geding. De aanbeveling is om structurele aandacht te hebben voor verkeersveiligheid. Breng de ambtenaren OOV en Verkeer bij elkaar en laat hen nagaan wat hen bindt. Hoe kunnen zij elkaar versterken? Neem hierin ook de bestuurders mee. Het nieuwe Strategische Plan Verkeersveiligheid 2030⁹ is hiertoe een prima aanknopingspunt. Het CCV begeleidt dergelijke sessies nu op het vlak van bijvoorbeeld wijkveiligheidsplannen en jeugdoverlast. Deze opzet leent zich ook prima om Verkeer en OOV met elkaar het gesprek te voeren en zo de neuzen dezelfde kant op te krijgen.

Communiceer ook 'zichtbaar'

Onderneem niet alleen actie op de schijnbaar 'kleine' problematiek doordat hier bij bewoners de 'pijn' gevoeld wordt, maar communiceer ook 'zichtbaar', dat het de aandacht heeft van de gemeente. Het veiligheidsgevoel in wijken waar criminaliteit niet dominant aanwezig is wordt mede bepaald door aspecten als - in de ogen van de bewoners - onvoldoende beheer en aandacht voor de kwaliteit van de omgeving (ondanks het feit dat bewoners aangeven dat het prettig wonen is in de wijken). Zichtbaar betekent hier zowel letterlijk in het zicht van de bewoners, als communiceren aan bewoners dat het de aandacht heeft van de gemeente, als het duidelijk communiceren waar de bewoner met zijn klachten of suggesties moet zijn. Ook te allen tijde terugkoppelen aan de bewoners wat er met zijn of haar klacht of suggestie is gebeurd, is dan van belang.

10 praktische vuistregels voor de communicatie zijn:

1. Luister voordat u gaat zenden!
2. Communiceer op het laagst mogelijke schaalniveau
3. Communiceer niet in 'boodschappen', maar maak deel uit van de conversatie
4. Bedenk tevoren wie de beste afzender is
5. Personaliseer die afzender (dus geef deze een menselijk gezicht)
6. Zorg voor congruentie tussen het publieke probleembesef en de beleidsmatige aandacht dan wel het frame
7. Organiseer collectief geheugen
8. Communiceer op inhoud- als op betrekkingniveau
9. Tap in tijden van nood uit een ander vaatje
10. En: durf te relativiseren!

Bron: <https://hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/wat-is-het-probleem/communicatie/>

⁹ Het Strategisch Plan Verkeersveiligheid 2030 doet de oproep om verkeersveiligheid integraal te benaderen: "Hierbij is het van belang dat verkeersveiligheid integraal onderdeel uitmaakt van planvorming, niet alleen voor verkeersveiligheidsplannen maar ook voor het integraal veiligheidsplan of voor omgevingsplannen die betrekking hebben op de ruimtelijke inrichting van een gemeente. Zo wordt verkeersveiligheid een meer integraal onderdeel van een breder afwegingsproces. Capaciteit en middelen worden zo effectief mogelijk ingezet." Bron: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/12/05/bijlage-1-het-strategisch-plan-verkeersveiligheid-2030-veilig-van-deur-tot-deur>

4.2 ONBEKENDE ANDEREN (FACTOR 3)

Benut het potentieel van de huidige groep vrijwilligers

Bewoners in beide wijken zoeken contact met 'gelijkgestemden' en participeren vooral binnen de eigen 'groep'. Veel contact buiten die groep (of buiten de buurt) lijkt er niet te zijn. Een uitzondering zijn de bewoners die zich vrijwillig inzetten als buurtambassadeur of als lid van het buurtpreventieteam. Zij maken op diverse niveaus contact en komen daardoor dieper in de haarvaten van de wijk. Bij groep overstijgende activiteiten kunnen deze vrijwilligers ingezet worden om bewoners te motiveren om daaraan deel te nemen. Het zou kunnen zorgen voor meer bekendheid en verbinding tussen groepen. De kanttekening die geplaatst kan worden is om daar niet te zwaar op in te zetten omdat de behoefte om buiten de eigen groep te treden beperkt aanwezig is.

Zet het buurtpreventieteam niet alleen in op 'veiligheid'

In het verlengde van de vorige aanbeveling; blijf het potentieel benutten van de leden van het buurtpreventieteam. Ze hebben een rol in de 'preventie' van de kleine problematiek in de gehele wijk (en niet alleen in de eigen buurt). Blijf buurtpreventieteams aanmoedigen om klachten, suggesties of observaties te bundelen en over te brengen aan de gemeente. De gemeente zet dit eventueel door naar de ketenpartners.

4.3 HET GESPREK (FACTOR 4)

Werk aan de cohesie binnen de groep van 'gelijkgestemden'

Maak de groepen 'gelijkgestemden' zichtbaar en bekijk of er per groep een aanspreekpunt of sleutelfiguur is. Deze personen zijn dan de eerstelijns contacten voor de professionals. In groter verband kunnen de diverse sleutelfiguren met elkaar in contact treden, gefaciliteerd vanuit bijvoorbeeld het wijkteam. Zo kan een buurtnetwerk ontstaan wat past bij de ambities, mogelijkheden en verwachtingen ten aanzien van de wijk. De bewoners die wij hebben gesproken wonen al langere tijd in de wijk en geven aan geen verhuiscens te hebben. Er lijkt daardoor een aardige pool van bewoners die deze rol (kunnen) vervullen. Vaste gezichten zijn prettig om mee te werken, niet alleen vanuit de bewoners, ook vanuit de professionals. Vanuit principes als herkenbaarheid en aanspreekbaarheid heeft het de voorkeur om hier met een vast gezicht te werken.

Zet in op de verbetering van het externe én interne imago

Zaken uit het (verre) verleden worden soms nog dagelijks gevoeld in de Molenbuurt. Wat is er nodig om meer vanuit het heden en de nabije toekomst te redeneren? Zet je sleutelfiguren in om het imago van de wijk op te vijzelen. In Rotterdam zijn daar goede ervaringen mee opgedaan.¹⁰ Er is bijvoorbeeld de nadruk gelegd op 'eigenaarschap van de locatie'. In de straten werden portretten opgehangen van *local heroes* (winkeliers). De portretten maken duidelijk dat de buurtbewoners eigenaar zijn van de straat. Ook is er gebruikt gemaakt van afbeeldingen met warme menselijke interactie, zoals moeders en baby's. Deze gedragsbeïnvloedingstechniek richt zich op associaties vanuit een externe prikkel. De beelden worden door mensen geassocieerd met veilige gevoelens, denk aan: liefde, warm, veilig, behulpzaam en respect.

Een onveilig imago! Wat nu?

Een plaats, buurt of wijk krijgt een onveilig imago wanneer mensen daar zelf onveilige situaties hebben meegemaakt en/of wanneer zij daarover - terecht of onterecht - van anderen horen. Dat kan ook vanuit de media zijn. Wanneer de situatie vervolgens verbetert, merken de mensen die daar vaak komen dat natuurlijk wel, maar anderen niet. Zo kan een negatief imago (het zogenoemde externe imago) nog lang blijven hangen. Een negatief extern imago heeft gevolgen. Het beeld dat mensen van een bepaalde plaats, buurt of wijk hebben,

¹⁰ <https://hetccv.nl/onderwerpen/zintuigbeïnvloeding/praktijkvoorbeelden/overlast/een-schone-boel-en-een-veilig-gevoel-in-rotterdam/>

werkt vaak door in hun handelen. Het beïnvloedt de mate waarin zij geneigd zijn die locatie nog eens te bezoeken. Om er te gaan winkelen bijvoorbeeld. Of daar een huis te kopen of te huren; een bedrijf te vestigen, of goederen af te leveren. Kortom, om een negatief beeld bij te stellen moet ook aan het imago worden gewerkt. Zorg ook hier ervoor dat de boodschap in gedrag ook zichtbaar en voelbaar is. In het gedrag van bestuurders of frontlijnwerkers. Er is wel een lange adem nodig om een buurt of wijk een blijvend ander imago te geven. Als de uitvoering gedegen is, is het wel degelijk mogelijk. Een juiste 'wijkbranding' begint bij het zorgvuldig bepalen van de kernidentiteit van de wijk of buurt: wat zijn de échte kenmerken van de wijk? Wat zijn dan vervolgens de sterke en aantrekkelijke punten die zich lenen om verder uit te bouwen? Hoe maak je dat tastbaar en zichtbaar? Zijn er (universele) kenmerken die voor iedereen herkenbaar zijn, en die in een aansprekend symbool omgezet kunnen worden als illustratie van de beoogde identiteit voor die wijk?

Bron: <https://hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/wat-is-het-probleem/negatief-imago/>

4.4 VERTROUWENWEKKEND TOEZICHT (FACTOR 8)

Geef vorm en inhoud aan 'vertrouwenwekkend toezicht'

Toezicht is een uitstekend middel om mensen zich veilig te laten voelen. Maar dan moet men wel goed bedenken welk toezicht (in welke mate) mensen in deze situatie vertrouwen geeft. De verschijningsvorm en het optreden van de toezichthouders moet aansluiten bij wat mensen denken dat in deze omgeving nodig en effectief is. Verder speelt de mate en de manier van interactie met de bewoners een belangrijke rol: krijgen mensen daaruit het gevoel dat hun zorgen worden begrepen, zie ook de onderstaande aanbeveling. Beschouw toezicht ook breder dan alleen toezicht door professionals. Gezien het herkenbaar en positief beoordeelde toezicht op 'veiligheid' door de buurtpreventieteams, zijn er kansen om het informele toezicht verder vorm te geven. Ook dan geldt: de uitvoeringskwaliteit is bepalend of het toezicht daadwerkelijk als vertrouwenwekkend wordt beschouwd. Voor nu is de aanbeveling om scherp in beeld te brengen op welke wijze het informele en formele toezicht nu vorm en inhoud krijgt. Van daaruit wordt bepaald welke wensen er zijn om gericht hieraan te werken. In het samenspel tussen bewoners, Boa's, politie en het buurtpreventieteam liggen kansen om het toezicht *vertrouwenwekkend* te krijgen.

Handhaaf ook de 'kleine norm'

Dagelijkse ergernissen als hondenpoep, te hard rijden, rommel op straat e.d. beïnvloeden de veiligheidsbeleving. Om zichtbaar en geloofwaardig te zijn is het van belang om juist ook op de 'kleine norm' te handhaven. Niet alleen aan de achterkant (repressief), juist ook aan de voorkant (preventief), zoals zichtbaar toezicht. Wacht niet op meldingen, maar wees potentiële melders te snel af. In dit kader is het interessant om de huidige samenwerking tussen de politie en de Boa's onder de loep te nemen.¹¹ Hoe zorg je voor één toezichthoudende en handhavende overheid? Door lokaal vanuit een bottom up benadering te zorgen voor maatwerk. Redeneer vanuit die context en breng behoeften, wensen en verwachtingen in beeld. Dat zorgt waarschijnlijk voor een herziening op het beleid m.b.t. handhaving en toezicht, bijvoorbeeld als het gaat om samenwerkingsafspraken, informatiedeling, inzet van burgerparticipatie, gezamenlijk optreden en back-up, etc.

¹¹ De visie 'BOA en politie, niet naast elkaar maar met elkaar' biedt kansen om beide oriëntaties met elkaar in verbinding te brengen, juist ook als het gaat om informatiedeling. Beide informatieposities, zoals ook de taken, vullen elkaar aan en versterken elkaar. Kijk dan 'wat wel kan' en laat je niet belemmeren door 'wat niet kan'. Bron: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2018/12/10/tk-boa-en-politie-niet-naast-elkaar-maar-met-elkaar>

4.5 KWALITEIT VAN DE AANPAK (FACTOR 9)

Werk met vaste gezichten / aanspreekpunten

Zoals in paragraaf 4.3 al werd aangegeven: Werk met vaste gezichten en/of aanspreekpunten, met name als je vanuit het bottom up principe werkt. Bewoners hebben nu te maken met diverse functionarissen. Vooral vanuit de gemeente zijn er daar diverse professionals actief: een gebiedsmanager, een wijkregisseur, een veiligheidsmanager, de Boa. Vanuit principes als herkenbaarheid en aanspreekbaarheid heeft het dus de voorkeur om hier met een vast gezicht te werken.

Versterk het publiek vertrouwen

De eerder gedane aanbevelingen - mits goed uitgevoerd - kunnen stevig bijdragen aan het versterken van het publiek vertrouwen. Als signaaloverlast op korte termijn wordt aangepakt en er wordt 'zichtbaar' en 'geloofwaardig' gecommuniceerd, dan kan een mooie basis gelegd worden. Bewoners krijgen (weer) vertrouwen krijgen in de betrokken organisaties én de aanpak. Daarom zijn soms extra inspanningen nodig om de kwaliteit en integraliteit van de aanpak te versterken. Vanuit dit perspectief zien wij kansen om nog meer te werken vanuit 'de bedoeling'. We zijn ons ervan bewust dat dit geen lineair proces is, maar meer een organisch en dynamisch proces van de lange adem. Beschouw werken vanuit de bedoeling dan ook niet als een opgelegd procedé, maar zie de uitdaging om vanuit de *energie van de samenleving* te werken. Dat vraagt om een zogenaamde 'responsieve overheid'.

De responsieve overheid

"Het perspectief van de responsieve overheid gaat uit van de veerkracht en de maatschappelijke energie van de samenleving: van beweging die er is, van maatschappelijke waarde die al wordt geproduceerd op eigen initiatief, en van de overheid die zich daartoe moet verhouden. De overheid gaat niet naar buiten om daar haar eigen plannen en doelen te verkopen, maar sluit aan bij beweging die er buiten als is. Beweging die uit zichzelf overheidsdoelen ondersteunt of beweging die de overheid graag zou willen bijsturen. (...) het (...) gaat (...) dus veel meer om het herkennen van ontwikkeling en het aangaan van een betekenisvolle verbinding daarmee en je er op een bepaalde manier toe verhouden. Een van de mogelijkheden daartoe is het doen stromen en laten stromen van maatschappelijke energie, het gaande houden van de beweging in de samenleving.

Uit: Sturen en stromen van Schulz e.a. (2017:12): https://www.nsob.nl/wp-content/uploads/2017/03/NSOB-17-02-Essay_PZH_SturenEnStromen_web-20170328.pdf

Wie: Bewoners

Hoe: Groepsinterview

Fragmenten

'Als ik meld dat het groenbeheer tekort schiet krijg ik weer een typisch Almeers antwoord'

-

'De Boa's lopen hier voor Jan Doedel rond.'

-

'Het elkaar kennen in de wijk is veel minder geworden. Aan de andere kant van de busbaan ken ik zelf ook niemand.'

-

'Ik heb camera's aangeschaft, niet zo zeer voor de veiligheid maar omdat het een leuke hobby is'

"Hobby? Je filmt mij toch niet? Mag niet hè!"

-

"Het is hier rustig en groen.....te groen".

-

"Waarom plaats je die zogenaamde soccerwall in godsnaam daar?"

-

"Laat de gemeente zelf eens ervaren hoe vervelend het is als de bestrating je doet struikelen."

Wie: Professional

Hoe: Interviews met lokale professionals

Fragmenten

'Misschien zouden we als gemeente meer de scholen in de wijk moeten aanspreken op hun maatschappelijke functie'

-

'Hou altijd rekening met een kritische groep bewoners die nooit en te nimmer tevreden is'

-

'Handhaaf vooral op de zogenaamde *kleine norm*'

-

'Een goed speelgoedstellenbeleid ligt voor het oprapen, maar de bewoner moet het wel boeien. Meestal is men niet meer geïnteresseerd als de bewoner er zelf iets voor moet doen.'

-

'Als wijkprofessional heb je drie belangrijke competenties in je bezit hebben: Begaan zijn, mensenkennis en goed kunnen signaleren'

-

'Geef kwetsbare bewoners (senioren, laaggeschoolden) zichtbaar de aandacht en creëer weerbaarheid. Breng ze als overheid in contact met elkaar'

5 ADVIES

Het actieplan Veiligheid 2019-2022 van de gemeente Almere is inmiddels vastgesteld. Ook in dit actieplan is onder de noemer ‘veilige wijken’ aandacht voor het thema ‘veiligheidsbeleving’. Er wordt een handreiking gedaan om in deze periode ‘opnieuw in te zetten op het verbeteren van de veiligheidsbeleving’. De ambitie is namelijk om in die wijken waar het veiligheidsgevoel lager is dan verwacht mag worden op basis van de criminaliteitscijfers, een substantiële verbetering optreedt. Het is dus van belang om meer zicht te krijgen op de percepties in deze wijken om zo gericht hieraan te kunnen werken. In het actieplan wordt ook gesproken over dit onderzoek en het hieruit voortkomende handelingsperspectief. Dit kan bijdragen aan die verbetering. In dit hoofdstuk werken we daarvoor een advies uit. Dit advies kan als boodschap gebruikt worden richting bijvoorbeeld de burgemeester en/of gemeenteraad.

Advies 1: Benader het beleidsthema ‘Veiligheid’ vanuit de volle breedte

De uitwerking van de pijlers in het actieprogramma benaderen het beleidsthema ‘Veiligheid’ vanuit de *conventionele* onderwerpen zoals High Impact Crimes, fenomeengerichte aanpakken (zoals ondermijning) en aanpak van overlast. Het zijn allemaal onderwerpen die van invloed kunnen zijn op de veiligheidsbeleving. Echter, naast de conventionele onderwerpen zien we dat diverse, andere (maatschappelijke) factoren ook doorwerken op de veiligheidsbeleving. Denk bijvoorbeeld aan te hard rijden in 30-kilometer zones, verloedering van stadsparken en een gebrekkige sociale cohesie in de buurt. Ze kunnen negatief doorwerken op de veiligheidsbeleving. De vraag is nu of dergelijke factoren voldoende terugkomen in het actieplan. Er wordt soms impliciet, soms expliciet¹² naar verwezen. Het actieplan biedt in ieder geval kansen om in de uitvoering van het actieplan hierop door te pakken. Dat vraagt wel om een herijking van de huidige Almeerse kijk op veiligheid. Veiligheid is meer dan alleen het aan de slag gaan met de *conventionele* onderwerpen. Bewoners benaderen ‘veiligheid’ vanuit een breder kader. Om gericht met veiligheid(sbeleving) aan de slag te gaan is het van belang om acties - ook vanuit andere beleidsthema’s, -terreinen - integraal te coördineren, bij voorkeur op het niveau van de wijk of buurt. Dat is dé plek om de definitie van ‘veiligheid’ middels maatwerk vorm te geven: Met elkaar, experimenteer met interactieve beleidsvorming, zorg voor integraal, participatief beleid. Dit alles om je rol als responsieve overheid *to the fullest* te kunnen vervullen. Je rollen kunnen verschillend zijn, je jaagt aan, je regisseert, je neemt deel en soms doe je niks en pak je de rol van toeschouwer of toehoorder. Met die mix van rollen lukt om ‘veiligheid’ vanuit de volle breedte te benaderen.

Advies 2: Bevorder intern én extern de integraliteit van beleidsthema’s

In het verlengde van het bovenstaande advies is het vervolgens van belang om de ‘herijkte kijk op veiligheid’ ook intern en extern vorm en inhoud te geven. En wat betekent dat dan - naast het veiligheidsbeleid - voor bijvoorbeeld het verkeersbeleid en het sociaal domein. Op die manier krijgt de term ‘integraal veiligheidsbeleid’ een verdere doorontwikkeling door scherper aan te sluiten op de beleving in wijken en buurten. Juist omdat thema’s als verkeer, onderhoud van de openbare ruimte en de sociale contacten in de buurt stevig kunnen doorwerken op de veiligheidsbeleving zijn er nu kansen om de integraliteit verder te versterken. Sluit aan op de leefwereld daar en faciliteer bewoners en de professionals daar vanuit de systeemwereld. Een systeemwereld waar veiligheid integraal wordt benaderd zowel vanuit de eigen sector als vanuit de andere beleidsterreinen:

- Vanuit de eigen sector ‘veiligheid’ integreren we ook andere beleidsterreinen, zoals verkeer, beheer openbare ruimte en het sociaal domein (integraal sectorbeleid). Juist deze beleidsterreinen kunnen een substantiële bijdrage leveren aan de beleving van veiligheid.

¹² “Het lagere veiligheidsgevoel in Almere hangt onder andere samen met de iets lagere sociale cohesie in de wijken. Hieruit blijkt dat onveiligheid niet alleen bestreden kan worden met meer controlemaatregelen. Het gaat ook om positieve veiligheid, oftewel ‘zorg voor elkaar’, geborgenheid en het stimuleren van vertrouwen in instanties zoals gemeente en politie.” (Actieplan Veiligheid 2019-2022, pagina 11)

- Ook de andere beleidsterreinen integreren 'veiligheid' (integraal facetbeleid): veiligheid is binnen elke gemeentelijke sector een vast onderdeel (facet) van alle overige beleidsprocessen. Bijvoorbeeld: in de planfase van een nieuw te bouwen wijk staat 'sociale veiligheid' prominent op de agenda en zitten ambtenaren Openbare Orde en Veiligheid direct om tafel.

Advies 3: Ga actief aan de slag met de gedane aanbevelingen

Om een begin te maken met de vorige adviezen bieden de aanbevelingen kansen om hieraan te voldoen. De uitwerking van deze aanbevelingen kunnen meegenomen worden in de uitvoering van het actieplan. Alle aanbevelingen overziend zien we met name kansen voor de drie onderstaande aanbevelingen. Deze kunnen bijdragen aan de 'herijkte kijk op veiligheid' en de doorontwikkeling van het integraal sector- en facetbeleid: integraal veiligheidsbeleid 2.0:

- Meer structurele aandacht voor verkeersveiligheid
- Communiceer ook 'zichtbaar'
- Versterk het publiek vertrouwen

Deze drie aanbevelingen raken meerdere beleidsterreinen - zowel intern als die van de samenwerkingspartners - en hebben een stevige doorwerking op de percepties van bewoners.

En nu?

Het huidige actieplan biedt voldoende kansen en mogelijkheden om gezamenlijk te werken aan een 'integraal veiligheidsbeleid 2.0'. De boodschap is: 'Veiligheid' is van iedereen. Maar hoe dragen we deze boodschap uit? Dat vraagt erom om nog eens kritisch te kijken naar de huidige interne structuren en de samenwerking met externe partners. Wat gaat goed wat kan beter? Welke verandering zetten we dan in? Hoe doorbreek je dan bepaalde rituelen? Durven en kunnen we dan meer gaan werken vanuit 'de bedoeling'?

Veel vragen, veel onzekerheden, dat klinkt als een lastige opgave... Het advies is dan ook om in te steken op het niveau van een wijk of buurt, het laagste abstractieniveau. Neem bijvoorbeeld de Molenbuurt. Benoem een deel van deze buurt tot 'greenfield' en ontwikkel met de aanwezige partijen de wijkveiligheid *bottom up*. Bepaal met elkaar wat er daar onder de term 'veiligheid' wordt verstaan. Ga in gesprek en luister naar elkaar om dat verder te doorgronden. Waar zitten dan de overeenkomsten en verschillen? Gebruik een methode om participatief tot het veiligheidsbeleid daar te komen, met taal en gebruiken die passen bij de leefwereld van deze gemeenschap. Op basis van de wensen, verwachtingen, gedachtes e.d. uit de leefwereld wordt de systeemwereld ingericht waarbij veiligheid in z'n volle breedte wordt beschouwd en waar beleidsterreinen in elkaar schuiven om optimaal integraal te kunnen presteren.

BIJLAGE 1: OPZET ONDERZOEK

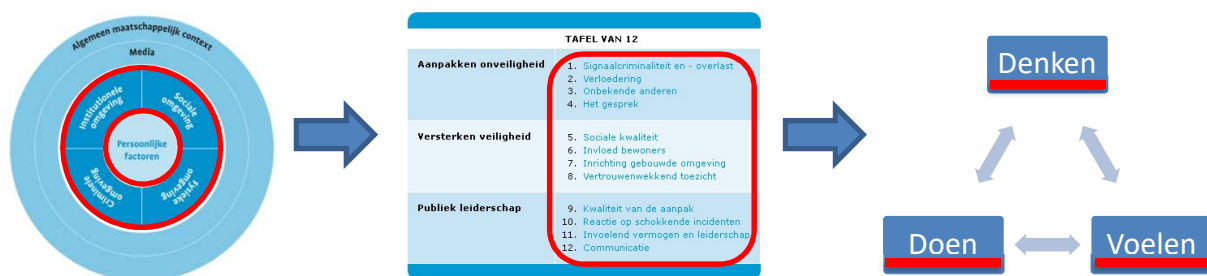
Het doel van het onderzoek was om zicht te krijgen op de wijze waarop de gemeente de veiligheidsbeleving in de Almeerse wijken positief kan beïnvloeden. Op basis van diverse bronnen en methodieken hebben wij in dit onderzoek een beeld geschetst van de veiligheidsbeleving van bewoners.

Onderzoeksvragen

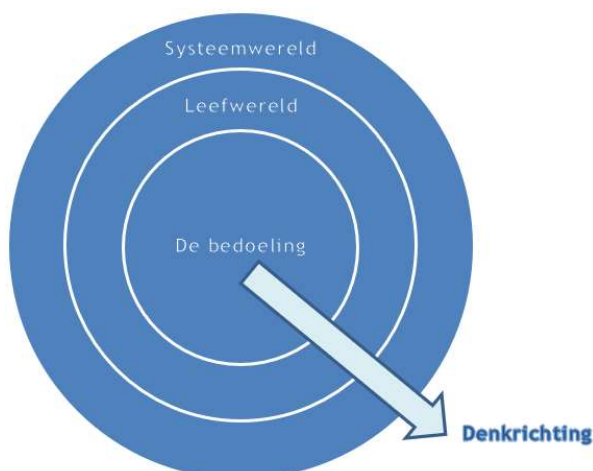
1. Hoe ervaren bewoners en professionals de veiligheid in de Muziekwijk-Zuid en in de Molenbuurt?
2. Wat zijn volgens hen de oorzaken voor de manier waarop ze deze (on)veiligheid ervaren?
3. In welke mate sluit de 'leef- en systeemwereld' (met betrekking tot onveiligheidsgevoelens) van de professionals aan op de leefwereld van de bewoners van de wijken (en hun gevoelens van onveiligheid) en de door hun beide gewenste veranderingen in beleid?*
4. Wat zijn (gezien de antwoorden op 1, 2 en 3) mogelijke oplossingen om zich veiliger te voelen in de Muziekwijk-Zuid of de Molenbuurt?

Aanpak in fasen

We gebruiken een conceptueel model voor veiligheidsbeleving om te komen tot een analyse van de veiligheidssituatie (zie onderstaand figuur).



Om het denken, voelen en doen af te kunnen pellen maken we onderscheid in de systeem- en leefwereld. Van daaruit is bepaald wat er nodig is voor de Muziekwijk-Zuid en de Molenbuurt: de bedoeling.



Bron: 'Verdraaide organisaties' van W. Hart (2012): <https://verdraaideorganisaties.nl/introductie/samenvatting/>

- De systeemwereld, de wereld van regels, protocollen en prestatie-indicatoren;
- De leefwereld, de waardecreatie tussen professional en de bewoner(s) in het hier en nu;
- De bedoeling, daar waar het uiteindelijk om te doen is. De bewoner is dan het startpunt van het denkproces en niet het slotstuk. De bedoeling is het ankerpunt voor het verdere handelen.

We voerden het onderzoek uit in vijf fasen:

Fase 1 Analyse beleidsdocumenten

Om een goed beeld te krijgen van de manier waarop in Almere momenteel aandacht is voor de beïnvloeding van de veiligheidsbeleving, bestudeerden we enkele websites (beleids)documenten. In bijlage 3 staat een overzicht van geraadpleegde documentatie.

Fase 2 Observaties

Met de informatie uit de voorgaande fasen is een verdere verdieping aangebracht door in de wijken te observeren. Er zijn korte straatgesprekken aangeknoopt om zo een breder beeld te vormen. Verder is gekeken naar:

- De (natuurlijke) begrenzing van het gebied. (Hoe beter het gebied is begrensd, hoe duidelijker het is welke problemen er spelen en welke stappen ondernomen moeten worden)
- De omvang van de bedrijvigheid in de wijk (het aantal mensen op straat, bewegingen in de wijk).
- De kwaliteit van de lokale voorzieningen (zoals bestrating, openbaar groen en straatverlichting).
- Vragen bij de aanwezige bewoners wat hun oordeel is over de wijk.

Fase 3 Interviews professionals

In deze fase spraken we met beleidsmakers en professionals in de uitvoering. In totaal voerden wij elf gesprekken. Een overzicht van gesprekspartners is opgenomen in bijlage 4.

In deze gesprekken toetsten we onze eerste bevindingen en verzamelden we aanvullende informatie over de manier waarop het thema veiligheidsbeleving gestalte krijgt in beleid en uitvoering. Tevens bevroegen wij de professionals naar beleid of maatregelen die de veiligheidsbeleving in de wijken positief kan beïnvloeden. Zie voor de gespreksleidraad bijlage 5.

Fase 4 Groepsgesprekken met bewoners

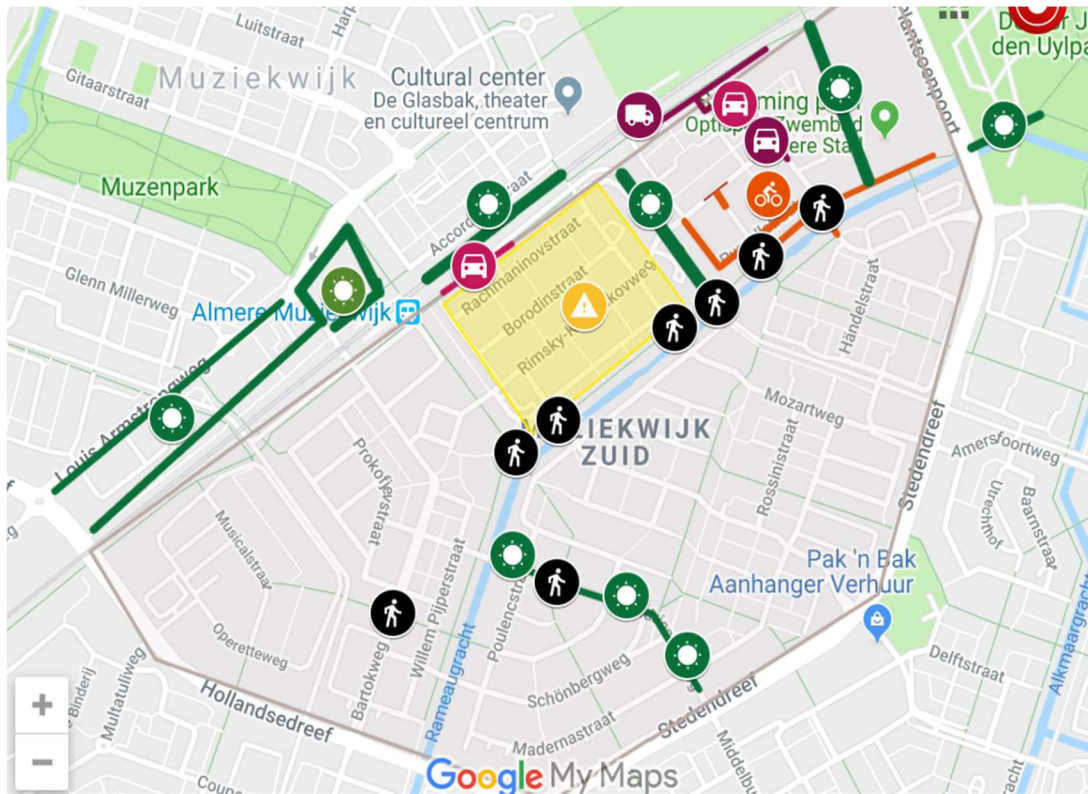
In deze fase spraken we met bewoners uit de wijken Muziekwijk-Zuid en Molenbuurt, op een locatie in de wijk. In deze gesprekken gingen we na hoe bewoners aankijken tegen zaken als veiligheidsbeleving, overlast, leefbaarheid, sociale kwaliteit en het vertrouwen in organisaties als gemeente en politie. De werving van bewoners is verlopen via de gemeente Almere. Het streven om een representatieve afspiegeling van de bewoners te spreken (qua geslacht, leeftijd en de SES) bleek niet haalbaar (relatief veel oudere bewoners en actieve bewoners van autochtone afkomst waren aanwezig). Daardoor is het slechts ten dele gelukt om het resultaat van de Veiligheidsmonitor 2017 kwalitatief te onderzoeken. De facto bleek het bijvoorbeeld niet mogelijk om de verschillen in cijfers tussen de ene wijk en de andere wijk te verklaren.







Fase 5 Analyse en rapportage

In de laatste fase zijn de verslagen van de interviews met bewoners en professionals gekoppeld aan de twaalf factoren uit de Tafel van 12. Deze factoren beschrijven de wijzen waarop de beleving van veiligheid door bewoners in de regel door worden beïnvloed (in positieve of negatieve zin). Door de uitspraken van de geïnterviewde bewoners te verbinden met de observaties van de professionals en vervolgens te duiden aan de hand van de factoren vormen zich de beleidsadviezen die voor de gemeente Almere van toepassing zijn.

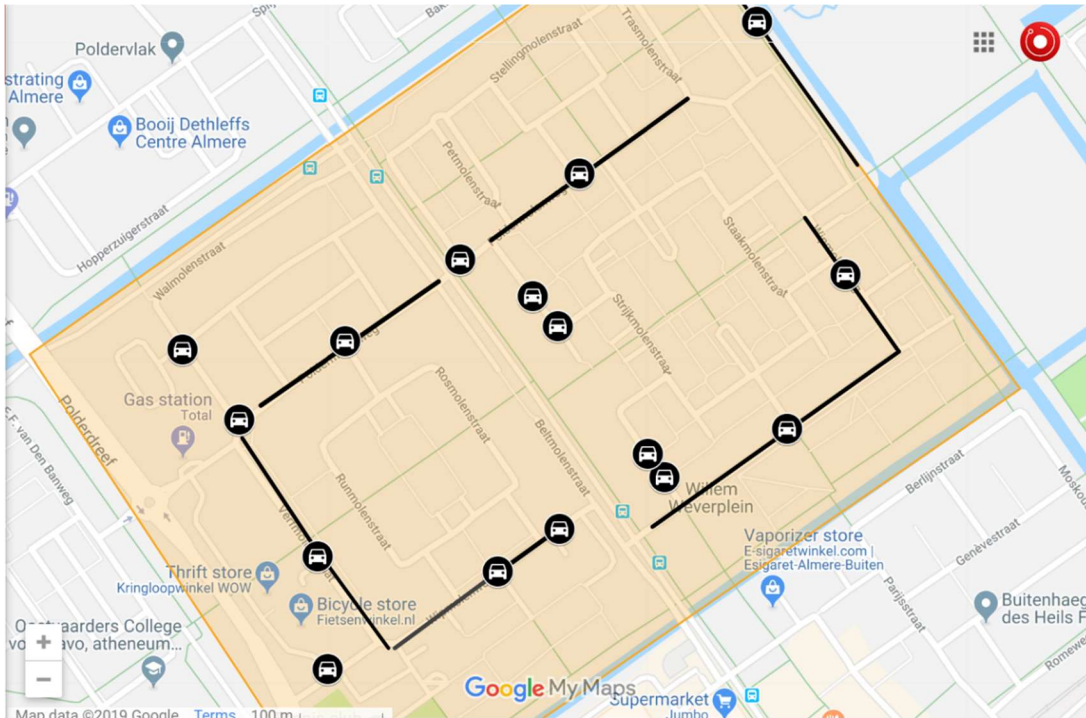
BIJLAGE 2: KAARTEN MUZIEKWIJK-ZUID EN MOLENBUURT



KAART MUZIEKWIJK-ZUID (Ingetekend door bewoners tijdens de groepsgesprekken)



-  = Beperkte verlichting (route)
-  = Verkeersonveilige route (vrachtverkeer)
-  = Verkeersonveilige situatie
-  = Verkeersonveilige situatie (specifiek voor fietsers)
-  = Verkeersonveilige situatie (oversteken)
-  = Hotspot-gebied (aanwezigheid criminogene factoren)

KAART MOLENBUURT (Ingetekend door bewoners tijdens de groeps gesprekken)



-  = Verkeersonveilige situatie/plek
-  = Verkeersonveilige route

BIJLAGE 3: GERAADPLEEGDE DOCUMENTATIE

- <https://allecijfers.nl/buurt/muziekwijk-zuid-almere/>
- <https://allecijfers.nl/buurt/molenbuurt-almere/>
- Actieprogramma Veiligheid 2015-2018 (Gemeente Almere)
- Projectplan Veilig Wonen II, Gemeente Almere, De Alliantie & GoedeStede (2017)
- www.wijkmonitoralmere.nl
- www.veiligmuziekwijkzuid.nl
- <http://almere.academievandestad.nl/springlevend-molenbuurt.html>

BIJLAGE 4: OVERZICHT VAN GESPREKSPARTNERS

Geïnterviewde lokale professionals

Professionals Muziekwijk-Zuid:

- Veiligheidsmanager Stad West/Poort
- Gebiedsmanager Stad West
- Wijkregisseur Muziekwijk
- Opbouwwerker Muziekwijk stichting De Schoor
- Wijkagent Muziekwijk
- Wijkbeheerder GoedeStede

Professionals Molenbuurt:

- Gebiedsmanager
- Veiligheidsmanager
- Wijkregisseur
- Wijkagent
- Jongerenwerker Place2Be

Groepsinterviews bewoners

1. Muziekwijk-Zuid
Gespreksleiders: Sten Meijer & Michel de Vroege (Het CCV)
Aantal deelnemende bewoners: 8
Locatie: De Bazuin
2. Muziekwijk-Zuid
Gespreksleiders: Sten Meijer & Michel de Vroege (Het CCV)
Aantal deelnemende bewoners: 8
Locatie: De Bazuin
3. Molenbuurt
Gespreksleiders: Sten Meijer & Michel de Vroege (Het CCV)
Aantal deelnemende bewoners: 8
Locatie: Gebiedskantoor Almere Buiten
4. Molenbuurt
Gespreksleiders: Sten Meijer & Michel de Vroege (Het CCV)
Aantal deelnemende bewoners: 8
Locatie: Gebiedskantoor Almere Buiten

BIJLAGE 5: FORMAT BEWONERSAVOND (MENTIMETER)

Introductie
<p>1. Gisteravond...</p> <ul style="list-style-type: none">a. Heb ik gesportb. Ben ik vroeg naar bed gegaanc. Heb ik Ge-Netfixedd. Heb ik al zappend televisie gekekene. Heb ik iets anders gedaan <p>Welke sport heb je gedaan? Welke serie heb je gekeken? Wat heb je dan gedaan?</p>
<p>2. Op dit moment voel ik mij:</p> <ul style="list-style-type: none">a. Energiekb. Gespannenc. As usuald. Verliefde. Vermoeid <p>Waarom voel je je <...>? Heb je nog iets nodig om je <...> te voelen?</p>
<p>3. Ik heb mij opgegeven voor dit groeps gesprek, omdat...</p> <ul style="list-style-type: none">a. ... ik graag mijn steentje hieraan bijdraagb. ... ik heel graag wat kwijt wilc. ... ik werd gevraagdd. ... het altijd beter kan met de veiligheid(sbeleving) in mijn wijke. ... anders <p>Denk je vaker mee over zaken binnen je wijk?</p>
<p>4. Ik woon in deze wijk...</p> <ul style="list-style-type: none">a. ... korter dan 1 jaarb. ... tussen de 1-5 jaarc. ... tussen de 5-10 jaard. ... tussen de 10-15 jaare. ... langer dan 15 jaar <p>Heb je altijd deze wijk gewoond? Op de kaart aan laten wijzen waar ze wonen.</p>
<p>5. Omschrijf de wijk waar je woont in drie woorden:</p> <ul style="list-style-type: none">- Open vraag

<p>Criminele omgeving: Factor 1, Signaalcriminaliteit en - overlast</p> <p>6. Ik maak mij weleens zorgen om slachtoffer te worden van criminaliteit</p> <ul style="list-style-type: none">- In de eigen wijk of daarbuiten?- Van welk specifiek delict? Komt dat veel voor? ('hot crimes')- Hoe groot schatten ze de kans in om er zelf slachtoffer van te worden?- Specifieke plek in de wijk? ('hot places')- Specifieke personen? ('hot people')- Specifiek tijdstip? ('hot times')- Vermijdingsgedrag? Onveiligheidsgevoelens?- Welke maatregelen worden genomen om slachtofferschap te voorkomen?- Is het toegenomen of afgenomen? <p>7. Ik voel mij weleens onveilig door overlast van jongeren in mijn wijk</p> <ul style="list-style-type: none">- Specifieke jongeren?- Specifiek tijdstip? ('hot times')- Vermijdingsgedrag? Onveiligheidsgevoelens?- Welke andere vormen van sociale overlast worden ervaren: geluidsoverlast, burenoverlast, drugsoverlast, lastig vallen, etc.?- Wat doet dit met hun gedrag? Onderneemt men actie?
<p>Criminele omgeving: Factor 8, Vertrouwenwekkend toezicht</p> <p>8. In mijn wijk wordt er voldoende toezicht gehouden door de gemeentelijke handhavers (BOA's)</p> <ul style="list-style-type: none">- Op welke wijze? Voelt dat prettig?- Ook toezicht door politie, en andere professionals als jongerenwerkers?- Cameratoezicht?- Houden de bewoners ook zelf een oogje voor elkaar in het zeil?- Weten bewoners waar ze zaken kunnen melden?- Zijn er WA-groepen, buurtpreventie?
<p>Sociale omgeving: Factor 3. Onbekende anderen / Factor 5. Sociale kwaliteit</p> <p>9. In deze wijk kennen de mensen elkaar nauwelijks</p> <ul style="list-style-type: none">- Hoe goed ben je bekend met je burens?- Zijn er gezamenlijke buurtactiviteiten?- Kwetsbare bewoners? Eenzaamheid? Armoede?- Bevolkingsamenstelling: Verschil in leeftijd, leefstijl, etniciteit?- Mix van huur- en koopwoningen? Veel verhuizingen?- Sociale cohesie? Prettig met elkaar omgaan, thuis voelen, gezellige buurt, saamhorigheid
<p>Sociale omgeving: Factor 4, Het gesprek / Factor 6, Invloed bewoners</p> <p>10. In onze wijk dragen bewoners zelf een steentje aan het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid?</p> <ul style="list-style-type: none">- Praat je met anderen weleens over de veiligheid en leefbaarheid in de wijk?- Hoe praten bewoners over hun wijk? Hoe praten bewoners van elders over deze wijk?- Welke initiatieven worden ontplooid?- Worden zaken gemeld? En zo ja, wat gebeurt daarmee?- Op welke wijze maak je melding?- Is er een vast bewonersoverleg?- Zelfredzaamheid? Onderling wordt het opgepakt?

- Burgerparticipatie
Fysieke omgeving: Factor 2, Verloedering
11. In mijn wijk is veel overlast van hondenpoep <ul style="list-style-type: none">- Op welke locaties met name?- Ook andere zaken als zwerfafval, graffiti, vernield straatmeubilair?- Wat straalt dat uit?- Wie is daarvoor verantwoordelijk?
Fysieke omgeving: Factor 7, Inrichting gebouwde omgeving
12. In mijn wijk is voldoende straatverlichting <ul style="list-style-type: none">- Voldoende onderhoud aan het grijs en groen?- Welke plekken voelen unheimisch aan als het donker is?- Zijn de achterpaden voldoende verlicht?- Verkeersveilige wijk?- Voldoende parkeerplekken, speelvoorzieningen, sportvoorzieningen, winkels, scholen, etc.
Institutionele omgeving: Factor 9. Kwaliteit van de aanpak
13. De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid in mijn wijk <ul style="list-style-type: none">- Op welke wijze?- Wordt er voldoende gedaan om dit te verbeteren? Wat merk je daarvan?- Wordt er voldoende gehandhaafd?
Institutionele omgeving: Factor 10, Reactie op schokkende incidenten / Factor 11, Invoelend vermogen en leiderschap
14. De politie werkt goed samen met de bewoners <ul style="list-style-type: none">- Op welke wijze juist wel of juist niet?- Wie kent de wijkagent?- Voldoende zichtbaar, aanspreekbaar?- Voldoende actiegericht na melding?- Empathisch vermogen?
Institutionele omgeving: Factor 12, Communicatie
15. De gemeente communiceert met de bewoners over veiligheid en leefbaarheid <ul style="list-style-type: none">- Op welke wijze- Voldoende communicatie, informatie?- Tone of voice, prettig?- Wat mis je nog?- Hoe denk je over de gemeentelijke politiek?
Afsluiting
16. Ter afsluiting: welk rapportcijfer geef je de wijk? <ul style="list-style-type: none">- Cijfer van 1 t/m 10
17. Wat wil je verder nog kwijt wat nog niet aan bod is geweest? <ul style="list-style-type: none">- Open vraag

BIJLAGE 6: FORMAT INTERVIEW PROFESSIONALS

Start Interview

Introductie: voorstellen + doel onderzoek: *Inzicht verkrijgen in de manier waarop de gemeente (professionals) Almere de veiligheidsbeleving van haar bewoners positief kan beïnvloeden (sturen).*

Welke rol heb jij als professional in deze wijk? Hoe lang ben je hier al werkzaam?

Ben je ook werkzaam in andere wijken? Hoe verhoudt deze wijk zich dan tot andere wijken?

Kernvragen (Topics)

Voorleggen (informeel) van onze (CCV) voorlopige observaties in de wijk(en) d.d. 10 oktober (reactie van professional noteren: “dat doe ik ook soms” “dat herken ik niet”)

Ook gedurende het gesprek hier naar linken, indien van toepassing en hot spots e.d. op de wijkkaart aan laten wijzen.

a. Inzicht verkrijgen in hoe de professional in het algemeen naar de buurt/wijk kijkt

- Hoe zou je de wijk omschrijven?
- Is de wijk de afgelopen jaren veranderd?
- Wat gaat goed, wat gaat minder goed? In
- Hoe **ervaar** je de veiligheid in deze wijk (in het algemeen)?
- Wat vinden - naar jouw mening - de bewoners hier van hun wijk?

- Huidige middelen/gedrag (van professionals) om zicht te krijgen hoe (on)veiligheid (veiligheidsbeleving, overlast, leefbaarheid, sociale kwaliteit en het vertrouwen in organisaties als gemeente en politie) in de wijk ervaren wordt?
- Hoe verkrijg je als professional zicht op (de vraagstukken m.b.t.) veiligheid? Voorbeeld: bepaalde overlegvorm, informeel bewoners spreken.

c. Professional bevragen: inzichten, oorzaken en oplossingsrichtingen

- Is er wel/niet specifiek inzicht in ... Zie onderstaande checklist [en zo niet vragen of daar behoefte aan is] > m.b.v. Tafel van 12
- In gesprek doorvragen of daarmee (zie 1b) er voldoende zicht is op de oorzaken voor de manier waarop ze deze (on)veiligheid ervaren?
- Wat DENKEN ze? Wat VOELLEN ze? Wat DOEN ze?
- Teven doorvragen op sturingsmogelijkheden: wat/hoe gestuurd kan worden op de beleving in de wijk? Besluiten met: Wat zijn (concrete) oplossingen/maatregelen (voor en door bewoners) om de bewoners zich veiliger te voelen?

- Beeld van ‘Signaalcriminaliteit en - overlast’? Hot Spots, Hot Crimes, Hot Times, Hot People?
- Inschatting/beeld van hoe groot de kans is om slachtoffer te worden van criminaliteit in de wijk?
- Bevragen bewoners over overlast van jongeren in mijn wijk?
- Mate van (vertrouwenwekkend) toezicht gehouden door de gemeentelijke handhavers / politie / buurtpreventie
- Sociale omgeving: In deze wijk kennen de mensen elkaar nauwelijks / verschil in leefstijl / Onbekende anderen / thuis voelen / sociale controle / zelfredzaamheid
- In de wijk dragen bewoners zelf een steentje aan het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid ?
- Ik kijk naar de invloed van de Fysieke omgeving / Inrichting gebouwde omgeving
- Institutionele omgeving (De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van de veiligheid en leefbaarheid in mijn wijk)

- Reactie op schokkende incidenten/Invoelend vermogen en leiderschap
- De politie werkt samen met de bewoners / Communicatie met bewoners?
- Geschiedenis van de wijk (wijkprofiel: veel verhuizingen, afkomst bewoners, oorspronkelijke bewoners nog aanwezig en waarom zij bleven of vertrokken)

Wat zie ik (nog) niet (en waarom niet), wat zou ik willen weten (ontbrekende informatie) & knelpunten bij 1/2 en wensen/verbeterpunten

Voorbeelden knelpunten: Proces, privacy-dilemma's, ontbreken geloof in stuurbaarheid van de veiligheidsbeleving, conflicterende aannames, geen zicht op effect bepaalde maatregelen, capaciteit, samenwerking, beperkte verbinding tussen de verschillende gemeentelijke domeinen, ontbreken expertise en kennis van het fenomeen, ontbreken representatieve informatie uit de wijk, ophalen van wat ogen zien en oren horen in de wijk onvoldoende, geen centrale registratie van informatie uit de wijk die beschikbaar is voor de professionals)

Verbeterpunten en wensen voor de toekomst (vanuit het perspectief van de professional)

Wat wil je verder nog kwijt wat nog niet aan bod is geweest? Open vraag