

Radboud Universiteit



Veiligheidsbeleving & Politietevredenheid in de gemeente Heerlen

Een kwalitatief vergelijkend onderzoek waarbij gezocht is naar oorzaken en verklaringen voor de lagere veiligheidsbeleving en politietevredenheid in de gemeente Heerlen ten opzichte van andere gemeenten

Auteur:

Jeroen Steijsiger

Studentnummer:

S1061213

Opleiding:

Bestuurskunde (specialisatie besturen van veiligheid)

Onderwijsinstelling:

Radboud Universiteit
Faculteit der Managementwetenschappen

Thesisbegeleider:

Dhr. B. Tholen

Stage organisatie:

Politie Eenheid Limburg

Stagebegeleider

Dhr. M. Maessen

Datum:

28 augustus 2021

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek naar veiligheidsbeleving en politietevredenheid in de gemeente Heerlen. Dit onderzoek is uitgevoerd in de periode maart 2021 tot en met augustus 2021. Dit onderzoek vormt tevens de afstudeerthesis die is geschreven in het kader van mijn afstuderen aan de masteropleiding Bestuurskunde (specialisatie Besturen van Veiligheid) aan de Radboud Universiteit in Nijmegen. Het betreft een kwalitatief vergelijkend onderzoek waarbij gezocht is naar oorzaken en verklaringen voor de lagere veiligheidsbeleving en politietevredenheid in de gemeente Heerlen ten opzichte van andere gemeenten.

Deze thesis is geschreven in opdracht van de Politie Eenheid Limburg waar ik ook stage heb mogen lopen bij de afdeling Bestuursondersteuning. Ondanks dat ik deze stage vanwege de geldende coronamaatregelen voornamelijk vanuit mijn eigen huis heb gelopen, heb ik naast het doen van dit onderzoek ook een mooi en vooral leerzaam inkijkje kunnen krijgen in de politieorganisatie en de werkzaamheden binnen de afdeling Bestuursondersteuning. Ik wil alle collega's uit het team bedanken die mij ondanks alle beperkende omstandigheden en maatregelen, mee hebben genomen en mij wegwijs hebben weten te maken binnen de politieorganisatie. Speciale dank wil ik uitspreken naar mijn stagebegeleider Maikel Maessen en collega Pauline Otten. Ik heb jullie ondersteuning en begeleiding bij het uitvoeren van dit onderzoek als bijzonder prettig ervaren en heb erg veel gehad aan de momentjes waarop wij even konden sparren.

Daarnaast wil ik mijn afstudeerbegeleider, Berry Tholen, bedanken voor de prettige begeleiding gedurende het schrijven van de thesis. Met behulp van zijn inzichten, feedback en tips werd ik regelmatig met mijn neus in de juiste richting geduwd wat ik als bijzonder prettig en leerzaam heb ervaren.

Tot slot wil ik alle respondenten en overige betrokkenen bedanken die ik tijdens dit onderzoek heb mogen spreken en ontmoeten. Bij veel van hen werd ik hartelijk ontvangen (zowel thuis, op locatie of online) en ik kijk met een fijn gevoel terug op alle gesprekken die ik heb gevoerd. Zonder hun tijd en bereidheid om mee te werken had dit onderzoek nooit succesvol afgerond kunnen worden.

Jeroen Steijsiger,

Tilburg, 2021

Samenvatting

Dit onderzoek biedt verklaringen voor het gegeven dat de veiligheidsbeleving en politietevredenheid in Heerlen lager zijn dan je op basis van de objectieve veiligheid zou verwachten. Op basis van theorieën zijn factoren opgesteld die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Op basis van die factoren is Heerlen vergeleken met drie andere gemeenten. Dit is gedaan door gebruik te maken van gegevens uit bestaande databases van het CBS en de politiedatamonitor. Ook zijn er diepte-interviews uitgevoerd met burgers, politiemedewerkers en gemeentemedewerkers.

Veel van de factoren zijn in Heerlen in andere mate aanwezig dan in de vergelijkingsgemeenten. Vooral de uitstraling van de publieke ruimte, de aanwezigheid van drugsoverlast, de sociale cohesie, ervaringen met politie(contact), de sociaaleconomische positie van burgers en de demografie lijken in Heerlen te zorgen een lagere veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Wat mogelijk ook een grote rol speelt is de geschiedenis van Heerlen. Burgers blijven daardoor mogelijk hangen in het beeld van vroeger, zijn alert op het niet willen terugvallen in de situatie van toen en hebben het gevoel dat ze achtergesteld zijn. Op basis hiervan zijn er een aantal aanbevelingen gedaan die toezien op het verbeteren van de uitstraling van de publieke ruimte, de sociale cohesie, de leefbaarheid en de ervaring met politie(contact).

Inhoud

Samenvatting	2
Hoofdstuk 1. Inleiding:	5
1.1. Aanleiding.....	5
1.2. Probleem en doelstelling.....	6
1.3. Vraagstelling	7
1.4. Relevantie	8
1.4.1. Maatschappelijke relevantie	8
1.4.2. Wetenschappelijke relevantie.....	9
1.5. Leeswijzer	10
Hoofdstuk 2. Theoretisch kader	11
2.1. Subjectieve & objectieve veiligheid.....	11
2.2. Subjectieve veiligheid	12
2.2.1 Determinanten van subjectieve veiligheid.....	12
2.2.2. Conclusie veiligheidsbeleving.....	16
2.3. Tevredenheid over de politie	17
2.3.1. Determinanten van politietevredenheid.....	17
2.3.2. Conceptueel model	19
2.3.3. Conclusie tevredenheid over de politie	20
2.4. Concluderend	20
Hoofdstuk 3: Methodologisch kader	23
3.1. Onderzoeksstrategie en methode.....	23
3.2. Dataverzameling.....	24
3.2.1. Case selectie	25
3.2.2. Werkwijze cijfermatige analyse.....	27
3.2.3. Werkwijze interviews	34
Hoofdstuk 4: Cijfermatige vergelijking	38
4.1. Slachtofferschap.....	38
4.2. Aanwezigheid van criminaliteit	40
4.3. Aanwezigheid van overlast.....	41
4.4. Persoonlijke kenmerken	43
4.4.1. Demografische factoren	43
4.4.2. Sociaaleconomische factoren.....	44
4.5. Fysieke verloedering.....	47

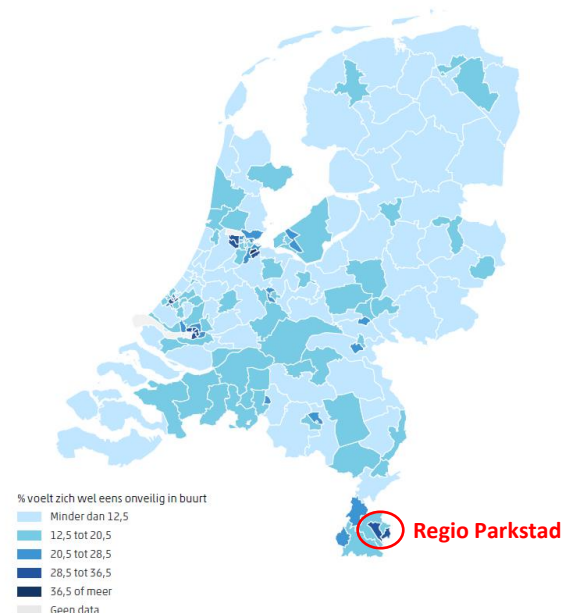
4.6. Leefbaarheid in de buurt	48
4.7. Sociale cohesie	49
4.8. Ervaringen met politie(contact)	50
4.9. Algehele interpretatie en mogelijke verklaringen.....	52
Hoofdstuk 5: Resultaten en analyse: interviews	54
5.1. Introductie.....	54
5.1. Geschiedenis van Heerlen in context	54
5.2. Straatbeeld	56
5.3. Drugsproblematiek.....	60
5.4. Thuisgevoel.....	61
5.5. Oordeel over de politie	64
5.6. Overige verklaringen	66
5.7. Best practices uit de vergelijkingsgemeenten.....	67
Hoofdstuk 6: Conclusie en discussie.....	70
6.1. Het geheel overziend.....	70
6.2. Praktische implicaties en aanbevelingen	72
6.2.1. Praktische aanbevelingen.....	72
6.2.2. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek.....	76
6.3. Discussie	77
6.3.1. Theoretische discussie.....	77
6.3.2. Methodologische discussie	77
Literatuurlijst	80
Bijlage 1: Voorbeeldvragenlijst	84

Hoofdstuk 1. Inleiding:

1.1. Aanleiding

“Onveilig gevoel overschaduwde de statistieken”

In de gemeente Heerlen voelen meer mensen zich onveilig en zijn er minder mensen tevreden over de politie dan je op basis van de politie en misdaadcijfers zou verwachten. Het dagblad De Limburger schrijft in november 2020: “Onveilig gevoel overschaduwde de statistieken”. Hoewel het aantal misdrijven in Heerlen de laatste jaren alleen maar daalt, voelen veel inwoners van Heerlen zich alsnog weleens onveilig in hun eigen buurt (Adriaens, 2020). Uit een veiligheidsanalyse die de gemeente Heerlen heeft uitgevoerd is namelijk gebleken dat 43% van de inwoners van Heerlen zich weleens onveilig voelt in de eigen buurt (Gemeente Heerlen, 2019). Dit is veel hoger dan het landelijk gemiddelde. Uit de Veiligheidsmonitor 2019 blijkt namelijk dat maar 14.4% van Nederlanders zich weleens onveilig voelt in de eigen buurt (CBS, 2020).



Figuur 1 : Veiligheidsbeleving in de eigen buurt
(CBS, 2020, p.33)

Op figuur 1 is te zien dat de Regio Parkstad (waar Heerlen toebehoort) er uitspringt aangezien 28,5% tot 36,5% van de inwoners zich daar weleens onveilig voelt in de eigen buurt (CBS, 2020). In Heerlen is dit volgens de Veiligheidsanalyse die de gemeente Heerlen zelf heeft uitgevoerd zelfs nog hoger.

Tevredenheid over de politie in Heerlen

Heerlen valt ook op wat betreft het percentage burgers dat tevreden is over het functioneren van de politie. Uit cijfers van het CBS blijkt dat 27,3% van de mensen in Heerlen in 2019 tevreden was over het totale functioneren van de politie. Gemiddeld is 35,2% van de mensen in Nederland in 2019 tevreden over het totale functioneren van de politie zoals in figuur 2 te zien is (CBS Statline, z.d.).

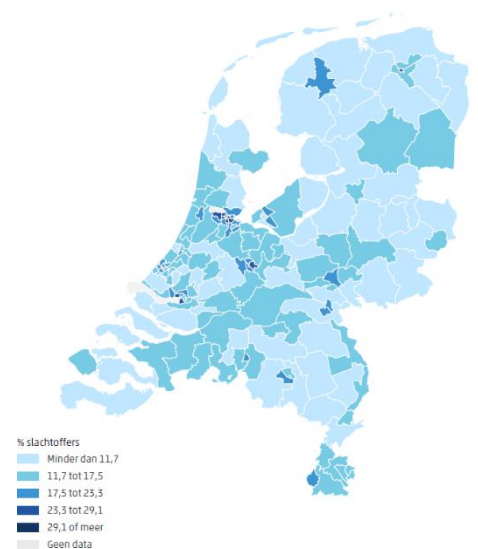
Functioneren politie	
Algemeen	
Regio's	Totale functioneren - tevreden
	%
Nederland	35,2
Heerlen	27,3

Figuur 2: Tevredenheid over het functioneren van de politie
(CBS Statline, z.d.)

De daadwerkelijke veiligheid: de objectieve veiligheid

In Heerlen voelen verhoudingsgewijs meer mensen zich onveilig in hun eigen buurt en zijn er relatief gezien minder mensen tevreden over de politie dan in de rest van Nederland, maar is het in Heerlen ook daadwerkelijk onveilig? Gevoelens van onveiligheid en de daadwerkelijke veiligheid hoeven niet altijd op één lijn te liggen. Daarom spreken we ook wel van objectieve veiligheid en subjectieve veiligheid. Objectieve veiligheid heeft betrekking op directe situaties. Het gaat dan over de hoeveelheid schade die ergens aangebracht wordt, het aantal boetes dat uitgedeeld wordt voor overtredingen en het aantal misdrijven dat gepleegd wordt zoals bijvoorbeeld inbraak, diefstal en geweld. Subjectieve veiligheid gaat over de persoonlijke ervaringen van het individu (Muller, 2012). Objectieve veiligheid is ondanks diverse methodologische bezwaren relatief goed te meten (een voorbeeld van een methodologisch bezwaar is dat veel misdaad niet gemeld wordt en daarom buiten de objectieve cijfers blijft). Dit kan bijvoorbeeld door cijfers te vergelijken met betrekking tot het aantal aanhoudingen, inbraken, overlastmeldingen of andere misdrijven in een bepaald gebied.

Het aantal personen dat slachtoffer wordt van een misdrijf (ook wel slachtofferschap) is een veel gebruikte graadmeter om de objectieve veiligheid te meten. De Veiligheidsmonitor rapporteert daarom ook over slachtofferschap; het aantal mensen dat in een bepaalde regio slachtoffer is geworden van criminaliteit. In 2019 is 14% van alle Nederlanders slachtoffers geweest van één of meerdere gewelds-, vermogens- of vandalismedelicten. In Heerlen is 15% van de burgers in 2019 slachtoffer geweest van een geweld-, vermogens- of vandalismedelict. Dit is weliswaar iets hoger, maar ligt in lijn met het landelijk gemiddelde. Het percentage slachtofferschap geeft dus geen verklaring voor het gegeven dat verhoudingsgewijs meer mensen in Heerlen zich onveilig voelen en dat verhoudingsgewijs minder mensen tevreden zijn over de politie dan in de rest van Nederland. De vraag is dan ook, wat verklaart dan wel waarom verhoudingsgewijs meer mensen in Heerlen zich onveilig voelen en er in Heerlen relatief gezien minder mensen tevreden zijn over de politie?



Figuur 3: Slachtofferschap
(CBS, 2020, p.47)

1.2. Probleem en doelstelling

In deze thesis wordt gezocht naar verklaringen voor deze hoge mate van gevoelens van onveiligheid en de lage tevredenheid over de politie in Heerlen. De doelstelling van deze thesis is verklaren waarom meer burgers zich in Heerlen, ondanks dat de objectieve veiligheid redelijk vergelijkbaar is met andere plekken in Nederland, onveilig voelen en waarom minder burgers in Heerlen tevreden zijn over het functioneren van de politie dan in de rest van Nederland. Het vinden en formuleren van deze mogelijke verklaringen vindt plaats binnen dit onderzoek en kan daarom gezien worden als de interne doelstelling van dit onderzoek. Deze verklaringen vormen de resultaten van dit onderzoek. Aan de hand van de resultaten van dit onderzoek kunnen beleidsmakers, (politie)professionals en overige betrokkenen beter begrijpen waarom meer mensen zich in Heerlen onveilig voelen en waarom zij minder tevreden zijn over de politie dan in de rest van Nederland. Aan de hand daarvan kunnen zij stappen zetten waardoor de veiligheidsgevoelens en politietevredenheid in Heerlen mogelijk verbeterd kunnen worden. Het beter begrijpen, inspelen op en eventueel verbeteren van de veiligheidsgevoelens en politietevredenheid in Heerlen kan daarom gezien worden als de externe doelstelling van dit onderzoek.

Heerlen is onderdeel van de regio Parkstad Limburg. Parkstad Limburg is een bestuurlijk samenwerkingsverband bestaande uit de gemeenten Heerlen, Kerkrade, Landgraaf, Brunssum, Voerendaal, Simpelveld en Beekdaalen. Het beeld dat Heerlen laat zien waarbij de misdaadcijfers relatief laag en dalende zijn, maar de onveiligheidsgevoelens en de ontevredenheid over de politie relatief hoog en stijgende zijn, is ook van toepassing op de andere drie grote gemeenten uit de regio Parkstad Limburg (Kerkrade, Landgraaf, Brunssum). De kleine gemeenten (Voerendaal, Simpelveld en Beekdaalen) laten met betrekking tot veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie betere cijfers zien waardoor dit geschetste beeld op de kleine gemeenten niet van toepassing is. In dit onderzoek wordt enkel de gemeente Heerlen onderzocht. Dit omdat Heerlen de grootste gemeente is van de regio Parkstad Limburg, Heerlen een centrumfunctie heeft en er op deze manier meer diepgang kan worden bereikt door te focussen op slechts één gemeente in plaats van vier. Bovendien is de verwachting dat Heerlen een representatieve casus is voor de andere grote gemeenten uit de regio

Parkstad Limburg met betrekking tot de demografie, uitdagingen en de problematiek die aanwezig zijn binnen de gemeenten.

Om te kunnen onderzoeken wat mogelijke verklaringen zijn voor het feit dat relatief veel inwoners van Heerlen zich onveilig voelen en minder tevreden zijn over de politie zal er exploratief vergelijkend en verklarend onderzoek gedaan worden naar de veiligheidsbeleving en tevredenheid over de politie in Heerlen. Er zal een vergelijking worden gemaakt met een aantal andere gemeenten die engszins contextueel vergelijkbaar zijn, maar waarbij de veiligheidsbeleving en tevredenheid over de politie hoger zijn. De gemeenten waarmee Heerlen in dit onderzoek wordt vergeleken zijn Enschede, Tilburg en Zaanstad. Deze gemeenten worden vergeleken op basis van een aantal factoren die volgens de literatuur veelal van invloed zijn op veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie. Op basis van deze factoren kunnen verwachte oorzaken of verklaringen geformuleerd worden voor het feit dat relatief gezien meer burgers zich in Heerlen onveilig voelen en er minder burgers tevreden zijn over de politie dan op andere plekken in Nederland. Ook zal er diepgaand kwalitatief onderzoek gedaan worden in de vorm van interviews om zo de achterliggende verhalen, motivaties en emoties in beeld te kunnen brengen en zo meer duiding en betekenis te kunnen geven aan de factoren. Er wordt in dit onderzoek gewerkt met een *mixed methods* design omdat er gebruik wordt gemaakt van cijfermatige gegevens (kwantitatieve data) en van verhalen en beweringen van respondenten (kwalitatieve data).

1.3. Vraagstelling

De hoofdvraag van deze thesis is:

Hoe is te verklaren dat er in Heerlen meer mensen zijn die zich onveilig voelen en er mensen minder tevreden zijn over de politie dan je op basis van de cijfers van de objectieve veiligheid zou verwachten?

Omdat veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie sterk samenhangen (Lammers, 2004), zullen veel van de verklarende factoren overlappen. Veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie worden grotendeels beïnvloed door dezelfde factoren. De hoofdvraag vraagt naar verklaringen voor de hoge gevoelens van onveiligheid in Heerlen en de lage tevredenheid over de politie in Heerlen waarbij verwacht wordt dat deze verklarende factoren grotendeels overlappen.

Om deze hoofdvraag te beantwoorden zijn er vier deelvragen opgesteld:

1. Welke factoren hebben volgens de theorie invloed op de veiligheidsbeleving van burgers?
2. Welke factoren hebben volgens de theorie invloed op de mate waarin burgers tevreden zijn over politie?
3. Welke factoren komen aan de hand van een vergelijking tussen Heerlen en andere gemeenten als verklarend naar voren voor de lage veiligheidsbeleving en politietevredenheid in Heerlen?
4. Welke onderliggende factoren of verklaringen dragen volgens betrokkenen bij aan de lage veiligheidsbeleving en politietevredenheid in Heerlen?

De eerste twee deelvragen zijn theoretisch van aard en worden beantwoord in hoofdstuk 2. Op basis van deze deelvragen kunnen er factoren worden opgeteld die van invloed zijn op veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie. Deelvraag 3 is empirisch van aard en heeft betrekking op de mate waarin deze factoren aanwezig zijn in Heerlen en de te vergelijken gemeenten volgens bestaande

databronnen van het CBS en de politiedatabank. Deze deelvraag wordt beantwoord in hoofdstuk 4 waarbij op basis van een cijfermatige analyse van bestaande data een vergelijking wordt gemaakt. Deelvraag 4 gaat over de achterliggende verhalen, motivaties en emoties die door middel van interviews in beeld worden gebracht om zo nog meer duiding en betekenis te kunnen geven aan de cijfers. Deze vraag wordt beantwoord in hoofdstuk 5.

1.4. Relevantie

1.4.1. Maatschappelijke relevantie

Uit veiligheidsanalyses, veiligheidsmonitoren, het CBS en andere meetinstrumenten volgen cijfers over gevoelens van onveiligheid en tevredenheid over de politie. Deze cijfers geven per buurt of regio een duidelijk beeld en de cijfers zijn op deze manier goed vergelijkbaar met andere buurten en regio's. Echter zeggen de cijfers alleen nog niet veel. De cijfers zeggen namelijk niks over de achterliggende principes en oorzaken. Daar is diepgaander onderzoek voor nodig. Waarom voelen mensen zich in Heerlen onveiliger dan in de rest van Nederland en waarom zijn mensen in Heerlen minder tevreden over de politie? De praktijk is ontzettend complex en niet eenvoudig te vatten in statistieken en cijfers. Om deze reden is het maatschappelijk relevant om te onderzoeken wat de achterliggende redenen zouden kunnen zijn van de afwijkende cijfers in Heerlen. Door middel van het onderzoeken van de werkelijkheid achter deze cijfers kan begrepen worden waar de cijfers vandaan komen. Op die manier kunnen politiemedewerkers, beleidsmakers, professionals en andere betrokkenen beter inspelen op de situatie en kan er beleid gemaakt worden wat mogelijk beter aansluit bij de gedachten en verwachtingen van burgers.

Bovendien heeft de politie onder andere als doel om de democratie te beschermen, de wet te handhaven en het gezag op straat te zijn. Hierbij werkt zij actief samen met burgers en partners en heeft zij oog en oor voor wat er leeft in de samenleving (Politie.nl, z.d.). Onderzoek naar het waarom en het begrijpen van de werkelijkheid achter de cijfers kan hieraan bijdragen. Het begrijpen van achterliggende verklaringen levert namelijk een positieve bijdrage aan de doelen van de politie. Uit diverse onderzoeken blijkt ook dat burgers die meer tevreden zijn over de politie, vaker bereid zijn om mee te werken, verklaringen af te leggen en om aangifte te doen (Versteeg, 2020). De politie heeft er dus baat bij om te streven naar een zo hoog mogelijke tevredenheid. Het begrijpen waarom burgers wel of niet tevreden zijn, is hiervoor dan ook cruciaal en dat maakt dit onderzoek dan ook maatschappelijk relevant. Dat de bereidheid van burgers om mee te werken essentieel is, blijkt onder andere uit het gegeven dat er in 2019 ruim 2100 verdachten zijn aangehouden als gevolg van tips die binnenkomen via het Meld Misdaad Anoniem platform (Politie, 2020).

Dat de veiligheid(sgevoelens) in Heerlen altijd onderwerp van het publieke debat is(/zijn) blijkt ook uit het gegeven dat er in november 2020 een motie door de Gemeenteraad in Heerlen is aangenomen waarin de Gemeenteraad het college van Burgermeester en Wethouders verzoekt om concrete voorstellen voor te leggen om te komen tot "meer blauw op straat", tot meer zichtbaarheid van politie en BOA's omdat "Veiligheid, gezien de zorgwekkende cijfers in Heerlen op dit thema nog altijd topprioriteit moet zijn" (Gemeente Heerlen, 2020). Het onderwerp leeft en is binnen de (lokale) politiek nog altijd een *hot topic*. Dit onderstreept de maatschappelijke relevantie van dit onderzoek des te meer.

Er is bovendien in Heerlen op dit moment erg veel aandacht voor de leefbaarheid in de stad. Heerlen-Noord is door het ministerie van Binnenlandse zaken aangewezen als één van de zestien gebieden in Nederland waar de leefbaarheid en veiligheid het sterkst onder druk staan. Een stedelijk vernieuwingsprogramma (onder leiding van kwartiermaker Lodewijk Asscher) moet hier de komende 25 jaar verandering in gaan brengen (Benneker, 2021). De resultaten en aanbevelingen uit dit onderzoek bieden mogelijk dus interessante aanknopingspunten die in het kader van dit vernieuwingsprogramma relevant kunnen zijn.

1.4.2. Wetenschappelijke relevantie

Binnen de wetenschap is er al veel onderzoek gedaan naar verklaringen en oorzaken van gevoelens van onveiligheid en naar verklaringen voor de mate waarin burgers tevreden zijn over de politie. Veel onderzoeken die over dit onderwerp zijn uitgevoerd laten echter kwantitatieve resultaten zien, zie de jaarlijkse veiligheidsmonitor van het CBS, Boutellier (2005), Boers (2008), Spithoven (2014) en Oliviera (2015). Dit onderzoek heeft daarom als wetenschappelijke relevantie om de determinanten van gevoelens van onveiligheid en de determinanten van de tevredenheid over de politie in kaart te brengen op basis van kwalitatieve resultaten.

Bovendien is er nog niet eerder diepgaand kwalitatief onderzoek gedaan naar de factoren, verklaringen en oorzaken voor de afwijkende cijfers in de specifieke context van de gemeente Heerlen. Het is daarom ook niet precies duidelijk wat er zich afspeelt achter de cijfers die voortkomen uit de verschillende analyses en monitoren. De wetenschappelijk relevantie volgt uit het gegeven dat er nu dus weinig kennis is over de werkelijkheid achter de cijfers in Heerlen. Deze thesis vult dus een kennislacune en levert een kwalitatieve kennisbijdrage aan de *body of knowledge* over mogelijke verklaringen of oorzaken voor de afwijkende cijfers over veiligheidsgevoelens en politietevredenheid in de gemeente Heerlen.

Daarnaast is er voor zover bekend nauwelijks onderzoek gedaan naar dit onderwerp in de vorm van een *multiple case study* waarbij verschillende gemeenten met elkaar worden vergeleken op basis van een aantal gelijke factoren. Het onderzoek dat er is (zowel kwantitatief als kwalitatief) focust zich vaak op één of enkele cases die als los subject worden onderzocht. Het vergelijken van verschillende gemeenten die beter scoren op veiligheidsgevoelens en tevredenheid met de politie (in dit onderzoek zijn dat Enschede, Tilburg en Zaanstad) met een gemeente die slechter scoort (in dit onderzoek is dat Heerlen) biedt mogelijk interessante inzichten. Door deze vergelijking kan inzichtelijk gemaakt worden of er in Heerlen bepaalde factoren daadwerkelijk anders zijn dan in andere gemeenten en welke factoren dit dan zijn. De vergelijking legt verschillen bloot die anders niet zichtbaar waren geworden en dit kan mogelijk aanknopingspunten bieden en een bijdrage leveren aan het vinden en formuleren van de oorzaken en verklaringen voor de afwijkende cijfers in Heerlen.

Bovendien helpt de vergelijking om bepaalde theorieën, die veronderstellen dat de aan- of afwezigheid van bepaalde factoren zorgt voor een lage veiligheidsbeleving en politietevredenheid in de praktijk toe te passen. Als de factoren in Heerlen eigenlijk niet of nauwelijks afwijken van gemeenten die beter scoren op het gebied van veiligheidsbeleving en politietevredenheid, bieden die theorieën onvoldoende aanknopingspunten om verklaringen en oorzaken te vinden voor de afwijkende cijfers in Heerlen. De theorieën zijn in dat geval mogelijk niet volledig genoeg. In dat geval moet er buiten de

bestaande kaders van de theorie worden gekeken om toch een verklaring of oorzaak te kunnen geven voor de afwijkende cijfers in Heerlen.

Vanwege het unieke karakter van dit onderzoek kunnen zowel de opzet als de resultaten van dit onderzoek om bovengenoemde redenen als voorbeeld dienen voor toekomstige kwalitatieve vergelijkende onderzoeken naar het verklaren en begrijpen van gevoelens van onveiligheid en tevredenheid over de politie in specifieke casussen.

1.5. Leeswijzer

Dit onderzoek is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 1 is ingegaan op de aanleiding van dit onderzoek, de doel- en vraagstelling en zijn de maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie uiteengezet. In hoofdstuk 2 zal het theoretisch kader besproken worden waarbij theorieën over veiligheidsgevoelens en politietevredenheid uiteengezet worden. De focus ligt hierbij op de determinanten van zowel veiligheidsgevoelens als politietevredenheid. Vervolgens zal in hoofdstuk 3 worden ingegaan op de onderzoeksstrategie, de casusselectie en de dataverzameling & analyse.

De resultaten van het onderzoek worden weergegeven in hoofdstuk 4 en hoofdstuk 5. In hoofdstuk 4 deel zal de vergelijking gemaakt worden tussen Heerlen en de gekozen casussen waarbij voornamelijk cijfermatige gegevens (veelal afkomstig van het CBS) naast elkaar worden gezet om de casussen met elkaar te kunnen vergelijken. Op basis hiervan worden de verwachtingen geformuleerd over waarom de veiligheidsgevoelens en politietevredenheid in Heerlen zo afwijken. Deze worden ook in hoofdstuk 4 gepresenteerd. Vervolgens kan dit verder worden onderzocht en uitgediept aan de hand van interviews met diverse professionals en betrokkenen uit de gemeente Heerlen en de gekozen casussen om deze verwachtingen te toetsen en verder uit te diepen. De resultaten hiervan worden in hoofdstuk 5 weergegeven.

Het onderzoek wordt afgesloten in hoofdstuk 6 waar de conclusies worden getrokken en het antwoord op de hoofdvraag wordt gegeven. Tevens wordt in hoofdstuk 6 een reflectie gegeven op de gebruikte onderzoeksmethoden, de resultaten en het verloop van het onderzoek. Tot slot worden er enkele praktische aanbevelingen voor beleid en suggesties voor vervolgonderzoek gedaan.

Hoofdstuk 2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zijn de relevante wetenschappelijke theorieën, ideeën en modellen uitgewerkt die betrekking hebben op de thema's veiligheid, veiligheidsgevoelens en politietevredenheid. Er is gezocht naar literatuur die de *state of the art* representeert. De gebruikte modellen zijn afkomstig van diverse auteurs en kunnen worden gezien als de sterke positie binnen de literatuur. Dit omdat andere auteurs deze modellen veelal overnemen of er op voortborduren zonder de modellen veel aan te passen en omdat andere auteurs modellen gebruiken die, hoewel ze bepaalde zaken net anders benoemen, in grote lijnen min of meer overeenkomen. In dit hoofdstuk worden eerst de theoretische opvattingen over subjectieve veiligheid uiteengezet en vervolgens worden de theoretische opvattingen over politietevredenheid uiteengezet. Hiermee worden de eerste twee theoretische deelvragen van dit onderzoek beantwoord.

2.1. Subjectieve & objectieve veiligheid

Veiligheid is een breed concept wat verschillende definities en uitwerkingen bevat. Breed genomen kan veiligheid begrepen worden als de afwezigheid van gevaar of van de dreiging van gevaar (Muller, 2012). In de literatuur worden vier soorten veiligheid onderscheiden: sociale veiligheid, fysieke veiligheid, nationale veiligheid en fysieke veiligheid.

- Sociale veiligheid heeft betrekking op de potentiële of directe dreiging door personen met eventuele negatieve consequenties voor andere personen, dieren, organisaties, de publieke ruimte of het milieu. Hier valt alles onder wat valt onder criminaliteit, denk aan (dieren)mishandeling, diefstal, fraude, vernieling of vervuiling (Muller, 2012, p.43).
- Fysieke veiligheid gaat over de dreiging van gevaar door fysieke ongevallen of door onbewust handelen van derden (in tegenstelling tot opzettelijk handelen). Bij fysieke veiligheid gaat het veelal over de dreiging van ongelukken die bijvoorbeeld gebeuren op de werkvloer, de dreiging van ziektes of de uitstoot van schadelijke stoffen (Muller, 2012, p.70).
- Nationale veiligheid gaat over de bedreiging van de vitale belangen van onze staat en/of samenleving op dusdanige wijze waardoor maatschappelijke ontwrichting zou kunnen ontstaan. Deze dreiging kan afkomstig zijn van opzettelijk menselijk handelen, systeem-of proces fouten, menselijk falen of natuurlijke anomalieën als extreem weer (Muller, 2012, p. 79).
- Digitale veiligheid gaat over de manier waarop wij omgaan met digitale gegevens en informatie. Het gaat er hier om dat die gegevens en informatie vrij blijven van diefstal, manipulatie en inzage van onbevoegden (Muller, 2012, p. 86).

Wanneer we het hebben over gevoelens van onveiligheid van burgers en veiligheidsperceptie in de eigen buurt gaat het veelal om sociale veiligheid. Zoals in de inleiding al is beschreven, is er verschil tussen de objectieve en de subjectieve veiligheid. De objectieve veiligheid kan relatief eenvoudig gemeten worden door te kijken naar het aantal misdrijven in een bepaalde periode op een bepaalde plek. Een veelgebruikte eenheid hiervoor is het percentage van slachtofferschap. Subjectieve veiligheid is wat lastiger te duiden en wordt vaak gemeten door mensen te bevragen naar hun gevoelens en gedachten in bijvoorbeeld enquêtes of interviews.

2.2. Subjectieve veiligheid

In hoofdstuk één is het onderscheid gemaakt tussen objectieve en subjectieve veiligheid. In deze paragraaf zal verder worden ingegaan op het begrip subjectieve veiligheid door dit begrip vanuit wetenschappelijk perspectief uiteen te zetten. Er is veel geschreven en onderzoek gedaan naar subjectieve veiligheid. Subjectieve veiligheid gaat over de veiligheidsbeleving of de (on)veiligheidsgevoelens van burgers. Hierbij speelt de angst van burgers om zelf slachtoffer van criminaliteit te worden een grote rol. Oppelaar en Wittebrood hebben namens het Sociaal Cultureel Planbureau in 2006 een uitgebreid onderzoek verricht naar de determinanten van gevoelens van onveiligheid. Zij maken onderscheid in de angst die je kan voelen om zelf slachtoffer te worden, angst die je kan voelen dat anderen om je heen slachtoffer worden en gevoelens over criminaliteit als maatschappelijk verschijnsel (Oppelaar & Wittebrood, 2006, p.18).

2.2.1 Determinanten van subjectieve veiligheid

Oppelaar en Wittebrood (2006) onderscheiden drie verschillende soorten determinanten die bepalend zijn voor onveiligheidsgevoelens; determinanten van de persoon zelf (individuele context), determinanten uit de directe omgeving (situatieve context) en determinanten die afkomstig zijn van de gehele samenleving (sociaal culturele context).

Individuele context

Met determinanten uit de individuele context wordt bedoeld op factoren die bepalen in welke mate individuen zich angstig voelen als gevolg van bepaalde signalen: de één zal zich in een bepaalde situatie wel angstig voelen en de ander niet. Hierbij is persoonlijkheid een hele grote factor, de ene persoon is simpelweg angstiger aangelegd dan een ander. Een andere factor die hieronder valt is die van kwetsbaarheid. Uit onderzoek blijkt dat ouderen, vrouwen en mensen uit lagere sociaaleconomische klassen zich vaak kwetsbaarder voelen. Vrouwen en ouderen omdat zij fysiek kwetsbaarder zijn, mensen uit lagere sociaal economische klassen omdat zij minder culturele (bijvoorbeeld handelingskennis of een breed sociaal netwerk) en financiële middelen hebben om zich te beschermen tegen criminaliteit en zij daarom ook minder veerkrachtig zijn. Onderzoek van Pleysier (2011) bevestigt dat ouderen en vrouwen zich vaker angstig en kwetsbaar voelen dan jongeren en mannen, maar dat zij objectief gezien de minste risico lopen. Dit wordt de *'fear victimization paradox'* genoemd. Degenen die objectief gesproken minder kans maken om het slachtoffer van criminaliteit te worden, lijken de hoogste gevoelens van angst te rapporteren (Pleysier, 2011). Ook eigen levensstijl, routines en eigen slachtofferervaringen zijn factoren die in individuele context kunnen bijdragen aan angstgevoelens (Oppelaar & Wittebrood, 2006).

Het model van Oppelaar & Wittebrood gaat uit van een Nederlandse context. Binnen de internationale literatuur worden verklaringen voor de angst voor misdaad ook vaak gezocht in persoonlijke demografische kenmerken als leeftijd, geslacht en opleidingsniveau (Wurff, Staalduinen, & Stringer, 1989). Deze kenmerken kunnen worden gezien als bemiddelende psychologische processen. Zo zouden fysieke kenmerken (leeftijd, geslacht) en sociale kenmerken (opleidingsniveau, slachtofferervaringen) bijdragen aan de kwetsbaarheid van een individu en daarmee aan de perceptie van een individu om zichzelf te kunnen verdedigen tegen blootstelling van criminaliteit in de buurt waar hij of zij woont (Franklin, Franklin, & Fearn, 2008; Haynes & Rader, 2015). Ook blijkt dat zowel direct slachtofferschap (de persoon zelf is slachtoffer) en indirect slachtofferschap (iemand uit het sociale netwerk van de persoon is slachtoffer) voorspellers zijn van angst voor misdaad (Russo & Roccato, 2010).

Situationele context

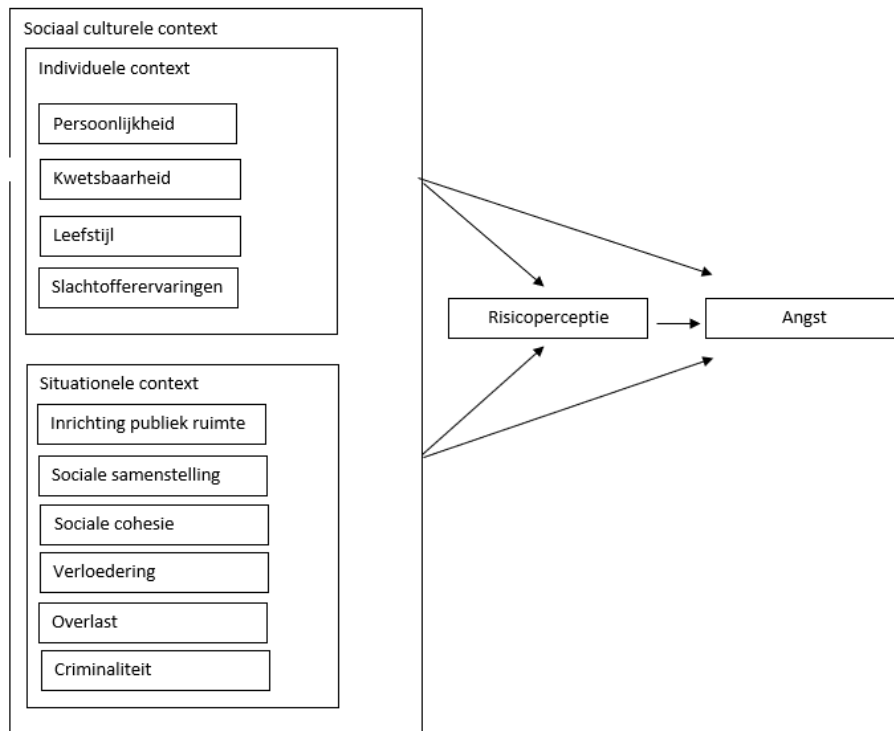
Ook factoren uit de situationele context kunnen gevoelens van angst en gevaar versterken. Het belangrijkste is hierbij de inrichting van de publieke ruimte. Zo heeft een donkere of slecht verlichte ruimte een negatief effect op veiligheidsgevoelens. Ook de functie van een ruimte is van belang. Een winkelcentrum op een zaterdagmiddag wordt gezien als een veilige plek, maar een winkelcentrum op zaterdagnacht zorgt juist weer voor een onveilig gevoel. Bovendien heeft de aanwezigheid van maatschappelijke voorzieningen als scholen en kinderdagverblijven een positief effect op de leefbaarheid en de veiligheidsgevoelens in een buurt. Een andere determinant binnen de situationele context is de sociale samenstelling. In een buurt waar veel mensen uit lagere sociale klassen wonen, voelen mensen zich vaak onveiliger. In concentratiewijken (wijken waar meer dan 25% van de bewoners van niet-westerse allochtone afkomst zijn) blijken vooral de autochtonen zich onveilig te voelen. Ook speelt de sociale cohesie een rol. In een omgeving waar mensen elkaar kennen, zullen mensen zich in de regel veiliger voelen en zullen er ook minder problemen zijn met overlast en verloedering (Oppelaar & Wittebrood, 2006).

De theorie van Oppelaar & Wittebrood ligt in lijn met internationale theorieën die ook veronderstellen dat buurt- of contextuele kenmerken bijdragen aan een sterkere *fear of crime* (onveiligheidsgevoelens). Aspecten zoals zwerfafval, leegstaande huizen, sloop van eigendommen en sociale overlast versterken de *fear of crime* omdat ze wijzen op een gebrek aan informele sociale controle en belangstelling over de staat en het welzijn van de buurt (Franklin et al., 2008; Haynes & Rader, 2015; Skogan, 1986). Ook de sociale samenstelling en sociale cohesie zijn in de internationale literatuur terug te zien als elementen die van invloed zijn op de *fear of crime*. Zo zouden sociale steun, sociaal vertrouwen en verbinding met de omgeving een sterke invloed hebben op het verminderen van onveiligheidsgevoelens (Franklin et al., 2008; Haynes & Rader, 2015).

Sociaal culturele context

Naast de situationele en individuele context benoemen Oppelaar en Wittebrood (2006) ook een aantal ontwikkelingen in brede sociale en culturele context die angstgevoelens kunnen versterken. Als voorbeelden noemen zij de toenemende individualisering, internationalisering en ontwikkelingen in de media (Oppelaar & Wittebrood, 2006).

Oppelaar en Wittebrood maken gebruik van het theoretisch model dat op de volgende pagina is weergegeven:

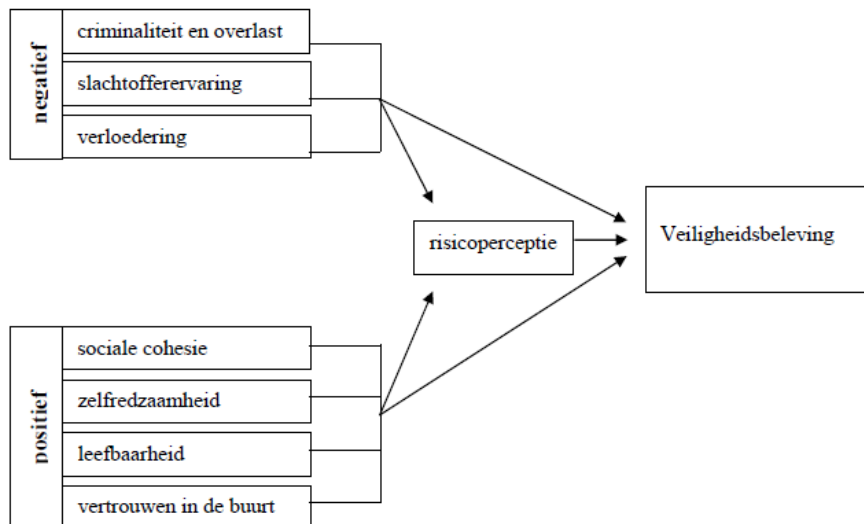


Figuur 4: Theoretisch model Oppelaar en Wittebrood
(Oppelaar & Wittebrood, 2006, p.42)

Zoals in het model van Oppelaar en Wittebrood is te zien, is risicoperceptie de mediërende factor. Dat wil zeggen dat het effect van de factoren die de veiligheidsbeleving verklaren, voor een deel verloopt via de risicoperceptie. Risicoperceptie kan worden omschreven als het waarnemen en/of beoordelen dat leidt tot de inschatting van gevaren, risico's en hun gevolgen (Berry, 2004). Risicoperceptie kan door allerlei factoren worden beïnvloed, bijvoorbeeld levens- of geloofsovertuigingen, houdingen, gevoelens of eigen beoordelingen. Ook spelen omgevingsfactoren, sociale en culturele opvattingen en waarden, eigen ervaringen en de media vaak een grote rol in het tot stand komen van de risicoperceptie van burgers (Berry, 2004). De omschreven determinanten uit het model van Oppelaar en Wittebrood leiden tot een risicoperceptie die vervolgens weer van invloed is op de veiligheidsgevoelens.

Positieve effecten en negatieve effecten op veiligheidsbeleving

Boers (2008) heeft onderzoek gedaan naar het effect van positieve factoren ten opzichte van negatieve factoren op de veiligheidsgevoelens van burgers. Zij sluit hierbij grotendeels aan bij de determinanten die Oppelaar en Wittebrood schetsen. Zij maakt deze determinanten nog iets concreter en verdeelt ze in factoren die een positief effect hebben op de veiligheidsbeleving en factoren die een negatief effect hebben op de veiligheidsbeleving. Boers komt op zeven factoren die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving en die van buitenaf te beïnvloeden zijn. Dit omdat er door middel van beleid kan worden ingespeeld op deze factoren en het daarom relevant is om juist die factoren te begrijpen. De vier positieve factoren zijn: sociale cohesie, zelfredzaamheid, leefbaarheid en vertrouwen in de buurt. De aanwezigheid van deze factoren verhoogt de veiligheidsbeleving. De drie negatieve factoren zijn: criminaliteit & overlast, verloedering en slachtofferervaringen. De aanwezigheid van deze factoren verlaagt de veiligheidsbeleving. Boers maakt in haar onderzoek gebruik van onderstaand theoretisch model:



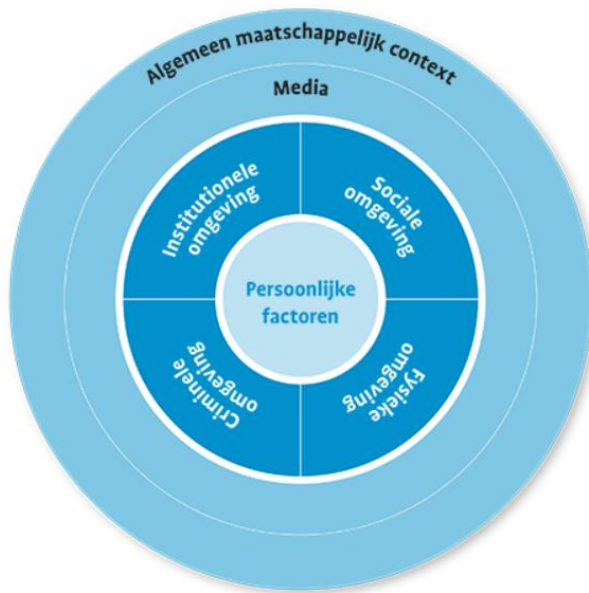
Figuur 5: Theoretisch model Boers
(Boers, 2008, p.18)

Uit het onderzoek van Boers (2008) blijkt dat zowel de positieve als negatieve factoren een grote rol spelen bij de uiteindelijke totstandkoming van veiligheidsbeleving onder burgers. Met name de (perceptie van) de hoeveelheid criminaliteit en overlast die aanwezig is in de buurt zorgt ervoor dat burgers zich onveilig voelen. Ook eigen slachtofferervaringen zijn van invloed op veiligheidsbeleving.

Naast de negatieve factoren, spelen de positieve factoren ook een grote rol. Vooral de factor vertrouwen in de buurt speelt een grote rol bij de totstandkoming van veiligheidsbeleving. Hoe meer iemand zich vertrouwd voelt in de buurt, hoe veiliger iemand zich voelt. Daarnaast spelen ook de positieve factoren zelfredzaamheid en leefbaarheid een rol bij de veiligheidsbeleving.

Beïnvloedbare factoren

Recenter werk van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CVV) uit 2013 toont ook aan dat veiligheidsbeleving door meer factoren wordt beïnvloed dan enkel de hoeveelheid criminaliteit die aanwezig is in een buurt. De factoren die een effect hebben op veiligheidsbeleving zijn in te delen op drie niveaus: persoonlijk, situationeel en algemeen maatschappelijk. Dit is vergelijkbaar met de individuele, situationele en sociaal culturele contexten van Oppelaar en Wittebrood (2006). Het CVV (2013) beschrijft in een toolkit op hun eigen website (www.hetccv.nl) dat de persoonlijke factoren een groot effect hebben op de veiligheidsbeleving, maar dat deze vanuit het beleid maar beperkt beïnvloedbaar zijn. Ditzelfde geldt voor de algemeen maatschappelijke factoren. Om veiligheidsbeleving te kunnen beïnvloeden moet de focus dus gelegd worden op het beïnvloeden van de situationele factoren. De situationele factoren zijn in te delen in vier 'omgevingen'. Het model dat het CCV hanteert is in figuur 6 weergegeven.



Figuur 6: Situationele context & veiligheidsbeleving (CCV, 2013)

De institutionele omgeving bestaat uit alle organisaties en professionals die in een bepaalde situatie een (mede)verantwoordelijkheid hebben voor de veiligheid. Hier vallen logischerwijs de politie en gemeente onder, maar ook woningbouwcorporaties en welzijnsinstellingen. Het handelen (of nalaten van handelen) van dergelijke instituties kan invloed hebben op de veiligheidsbeleving (CCV, 2013).

De sociale omgeving gaat over hoe het sociale klimaat er uit ziet. Kennen mensen elkaar? Is er sociale cohesie? Voelen mensen zich thuis? In buurten waar verschillende etnische achtergronden naast elkaar leven, is de veiligheidsbeleving meestal lager dan in homogene buurten (CCV, 2013).

De fysieke omgeving gaat over het ontwerp, het beheer en de inrichting van de ruimte in de buurt. Straalt de omgeving een prettig verblijfsklimaat uit of juist niet? Straalt de omgeving sociale orde uit, is het schoon en netjes? Verloedering, vervuiling en gebrek aan onderhoud zijn vaak signalen dat dit niet het geval is en dit leidt tot een sterkere onveiligheidsbeleving (CCV, 2013).

De criminele omgeving gaat over het type en de hoeveelheid criminaliteit en/of overlast die in een buurt aanwezig zijn. Wat speelt zich in een buurt af met betrekking tot criminaliteit en overlast? In welke mate worden mensen daar direct of indirect ook mee geconfronteerd? Worden mensen zelf slachtoffer, zijn ze getuige of horen ze er via via over? Vooral delicten of vormen van overlast waardoor mensen het idee krijgen dat de sociale, morele of fysieke orde in hun buurt in gevaar is, zorgen voor gevoelens van onveiligheid (CCV, 2013).

2.2.2. Conclusie veiligheidsbeleving

De verschillende theorieën tonen aan dat veiligheidsbeleving meer is dan enkel een product van de hoeveelheid criminaliteit die aanwezig is in een bepaalde wijk of buurt. In dit onderzoek wordt voornamelijk het model van Oppelaar en Wittebrood (2006) gevolgd. Deze theorie kan gezien worden als een sterke positie uit de literatuur. Zo wordt dit model namelijk ook door andere auteurs verbonden en nagevolgd zonder dat dit model veel wordt aangepast. Bovendien ligt dit model in lijn met de strekking die volgt uit internationale literatuur.

Er zijn diverse factoren te onderscheiden die een positief of negatief effect hebben op de veiligheidsbeleving. Deze factoren zijn weer te verdelen in verschillende categorieën. In de besproken theorieën worden dit contexten genoemd (Oppelaar en Wittebrood) en omgevingen genoemd (CVV). Hoewel verschillende theorieën het verschillend beschrijven, komt het er in essentie op neer dat de factoren over verschillende niveaus te verdelen zijn, op persoonlijk/individueel niveau, situationeel/contextueel niveau en macro maatschappelijk niveau.

2.3. Tevredenheid over de politie

Al jarenlang wordt er onderzoek gedaan naar de relatie tussen burger en politie. Hierbij wordt vaak gekeken naar de mate waarin burgers vertrouwen hebben in de politie en de mate waarin zij tevreden zijn over de politie. Uit verschillende rapportages en analyses (CBS, 2020; Schaap 2014 & Schaap 2018) blijkt dat de algemene tevredenheid over de politie in Nederland sinds 2005 toeneemt (CBS, 2020). Het percentage mensen dat (zeer) tevreden is over het functioneren van de politie is tussen 2012-2019 gestegen van 29% naar 35%. Het percentage mensen dat (zeer) ontevreden is over het functioneren van de politie, is tegelijkertijd gedaald van 10.2% naar 7% (CBS, 2020). Zoals in de inleiding al besproken, zit er wel verschil in deze getallen tussen gemeenten en regio's onderling. In Limburg, en voornamelijk in Heerlen, ligt het percentage dat tevreden is over de politie lager dan in de rest van Nederland. Hoewel vertrouwen in de politie en tevredenheid over de politie niet exact hetzelfde zijn, hangen zij wel sterk samen. Ontevredenheid over de politie leidt tot minder vertrouwen in de politie. Andersom leidt tevredenheid over de politie juist tot meer vertrouwen in de politie. Tevredenheid over de politie wordt ook wel de basis genoemd voor vertrouwen in de politie. (Broekhuizen, van Stokkom, Schaap, & Maier, 2015).

2.3.1. Determinanten van politietevredenheid

Er is veel onderzoek gedaan naar verklaringen of oorzaken die invloed hebben op de mate waarin burgers tevreden zijn over de politie of vertrouwen hebben in de politie. Lammers (2004) beschrijft dat de verklaringen voor positieve of negatieve oordelen van burgers over de politie, te verdelen zijn volgens drie verschillende modellen die putten uit verschillende soorten factoren. Het model van Lammers wordt in deze thesis overgenomen omdat het een helder inzicht biedt in de verschillende soorten determinanten. Daarbij wordt dit model nog aangevuld door diverse andere theorieën te beschrijven en deze te plaatsen binnen het model van Lammers.

Contactueel model

Het eerste model dat verklaringen kan bieden over het oordeel van burgers op de politie is het contactuele model. Dit is traditioneel ook het model waar voorheen de meeste aandacht voor is geweest. Het contactuele model gaat uit van verklaringen die zijn gebaseerd op (gecumuleerde) ervaringen met de politie of met criminaliteit. Negatieve ervaringen of verwachtingen van burgers die niet overeen komen met het optreden van de politie zullen volgens dit model aanleiding geven voor een negatief oordeel over de politie. Positieve ervaringen leiden in dit geval juist tot een positief oordeel. Contact met de politie is dus van invloed op het oordeel over de politie. De aard van het contact is hierbij van belang, echter is het oordeel over dit contact nog veel belangrijker (Lammers, 2004).

In dit model past ook het begrip '*procedural justice*' (procedurele rechtvaardigheid). Procedurele rechtvaardigheid houdt in dat burgers een respectvolle en eerlijke behandeling en bejegening van groter belang achten dan instrumenteel optreden van de politie (Tyler & Huo, 2002). Een niet

respectvolle behandeling en oneerlijke behandeling en/of bejegening ondermijnt het vertrouwen en leidt tot ontevredenheid over het functioneren van de politie. Wanneer burgers in aanraking komen met de politie, hechten ze meer waarde aan de manier waarop ze behandeld worden dan aan wat er uiteindelijk uitkomt (bijvoorbeeld dat er een dader is gevonden of dat de gestolen goederen weer terug zijn). Burgers voelen zich serieus genomen als ze correct, voorspelbaar en rechtvaardig behandeld worden. Hierdoor krijgen zij meer vertrouwen in de politie, zijn zij vaker tevreden en als gevolg hiervan zijn zij sneller bereid om met de politie samen te werken (Broekhuizen et al., 2015).

Slachtofferschap valt ook binnen dit model. Uit onderzoek blijkt dat slachtoffers van misdaad, meer kritiek hebben op de politie dan niet-slachtoffers. Individueel (herhaald) slachtofferschap draagt bij aan een negatieve beeldvorming en waardering over de politie. Burgers die zelf slachtoffer zijn geweest van een misdrijf hebben minder vertrouwen in de politie (Skogan, 2006). Slachtoffers van misdaad hebben soms de neiging om het optreden van de politie als onvoldoende te kwalificeren. Zij nemen dan soms ook meer zelfbeschermende maatregelen omdat zij ervan uit gaan de politie haar taak niet goed verricht (Kautt, 2011).

Contextueel model

Het tweede model is het contextuele model en gaat er vanuit dat ook de contextuele factoren van invloed zijn op het oordeel over de politie. Het gaat hier om de samenhang tussen kenmerken van de buurt waarin burgers wonen en het oordeel over de politie. Mensen uit een buurt met meer 'geconcentreerde achterstandskennmerken' (achterstandsbuurtten) zijn over het algemeen minder tevreden over de politie (Lammers, 2004).

Uit onderzoek blijkt ook dat in buurten waar veel burgers wonen met een lagere sociaaleconomische status, het vertrouwen en de tevredenheid over de politie lager is. Mensen die werkloos zijn, mensen met een lager inkomen en mensen met een lagere opleiding zijn vaker ontevreden en hebben over het algemeen minder vertrouwen in de politie (Tyler & Fagan 2008). Ditzelfde geldt voor buurten waar relatief veel allochtone burgers wonen. Zo blijken niet-westerse allochtonen over het algemeen minder vertrouwen te hebben in de politie en minder tevreden te zijn over de politie (Van der Veer et al. 2013). Dit komt vooral omdat er in buurten waar veel verschillende bevolkingsgroepen bij elkaar wonen, er minder gedeelde waarden en normen zijn. Dat kan tot etnische spanningen zorgen wat leidt tot onduidelijkheid en ergernis tussen burgers onderling. De kwaliteit van samenleving in de wijk hangt deels af van de mate waarin er gelijke en gedeelde opvattingen bestaan over de (ongeschreven) regels (in de buurt). Als mensen in een buurt dezelfde opvattingen hebben over wat wel en niet 'hoort' in de publieke ruimte of in de buurt, komt dit de sociale kwaliteit in die buurt ten goede (Bolt en Torrance, 2005). Uit onderzoek blijkt dan ook dat burgers die meer spanningen tussen bevolkingsgroepen in de buurt ervaren, minder vertrouwen hebben in de politie en ook minder tevreden zijn over de politie (Broekhuizen et al., 2015).

Wat ook past binnen dit model is de mate waarin burgers fysieke overlast en criminaliteit ervaren in de buurt. Volgens de sociale desorganisatie theorie staat in de buurten waar veel fysieke overlast is, de sociale cohesie, sociale controle en ook het vertrouwen in de politie onder druk. Dit kan deels worden verklaard door de *Broken windows theory* (Wilson en Kelling, 1982). De *Broken windows theory* veronderstelt dat vervuiling extra vervuiling aantrekt; als een raam van een gebouw kapot is, zullen er ook sneller andere ramen kapot gaan. Het onderhouden en netjes houden van een omgeving, zorgt in deze theorie ook voor minder kleine misdrijven als vandalisme, inbraken en overlast. Geïnspireerd op

deze theorie heeft Blokland (2009) een interessante aanvulling gedaan met betrekking tot politiewaardering. De aanwezigheid van vervuiling of vandalisme in een buurt kan namelijk worden opgevat als een signaal dat niemand zich identificeert of bekommert om de openbare ruimte. Niemand zorgt er voor dat het netjes blijft en niemand voelt zich er verantwoordelijk voor. Dit leidt tot minder vertrouwen in publieke instanties zoals de politie. Ook de (zichtbare) aanwezigheid van criminaliteit leidt tot minder tevredenheid en minder vertrouwen in de politie. Burgers leggen hierbij de link tussen de aanwezigheid van criminaliteit en de effectiviteit van de politie (Broekhuizen et al., 2015).

Meer blauw op straat kan er voor zorgen dat burgers het vertrouwen krijgen dat de politie zich echt inspant om criminaliteit in de buurt te bestrijden (Bradford, 2009). Echter blijkt ook uit onderzoek dat het 'traditionele surveilleren' niet effectief is om misdrijven daadwerkelijk te bestrijden. *Reassurance policing* biedt hier mogelijk een uitkomst. *Reassurance*-beleid heeft als doel om signalen uit de buurt te identificeren over waar burgers zich het meeste zorgen om maken en de burgers ook te betrekken bij het oplossen van deze problemen (Tuffin, 2006).

Psychologisch model

Het derde model dat Lammers bespreekt is het psychologische model. Dit model gaat er van uit dat het oordeel van burgers over de politie sterk samenhangt met de mate waarin burgers zich veilig voelen en de mate waarin zij sociale cohesie ervaren. Dit omdat burgers de politie impliciet verantwoordelijk houden voor de veiligheid in hun eigen buurt. Hoe meer ontevreden burgers zijn over de veiligheid, hoe vaker zij zullen vinden dat de politie daar iets aan zou moeten doen wat tot ontevredenheid leidt (Lammers, 2004).

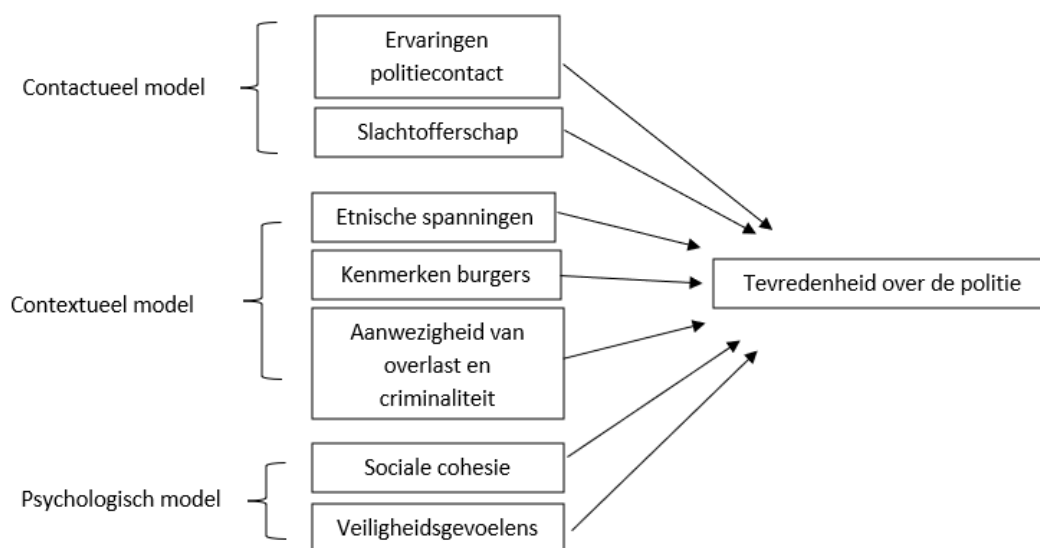
Ook het oordeel over de sociale cohesie in de (eigen) buurt past in dit model. Dit omdat er in de theorie wordt verondersteld dat sterke informele sociale controle een belangrijk middel is om (interpersoonlijke) conflicten te reguleren. Wanneer burgers elkaar kennen, kunnen ze elkaar beter controleren en weten ze wat er zich in hun buurt afspeelt wat zorgt voor sterkere sociale cohesie. Wanneer burgers zien dat er geen sprake is van sociale controle, zijn zij ook geneigd de politie minder te vertrouwen en minder tevreden te zijn over de politie (Broekhuizen et al., 2015).

Volgens dit model geldt dat burgers met een negatieve perceptie over de veiligheid en de sociale cohesie in hun buurt hoogstwaarschijnlijk ook een negatieve perceptie hebben over het functioneren van de politie en dus de politie negatiever beoordelen (Lammers, 2004).

Dat veiligheidsbeleving en het oordeel over de politie sterk samenhangen, wordt ook bevestigd door ander onderzoek. Zo blijkt uit onderzoek dat de (perceptie van) aanwezigheid van criminaliteit en 'wanorde' in de eigen buurt een significante invloed heeft op de tevredenheid over de politie (Maxson, Hennigan & Sloane, 2003). In het eerder genoemde onderzoek van Boers (2008) bleek dit ook een significante factor voor de mate waarin mensen zich veilig voelen.

2.3.2. Conceptueel model

Alle bovenstaande theoretische invalshoeken resulteren in een theoretisch model dat hieronder schematisch is weergegeven. In dit model wordt grotendeels aangesloten bij het model van Broekhuizen et al. (2015). Echter zijn er nog enkele factoren toegevoegd en is de verdeling over de drie verschillende soorten modellen van Lammers (2004) ook in dit model verwerkt.



Figuur 7: Conceptueel model tevredenheid over de politie

2.3.3. Conclusie tevredenheid over de politie

De verschillende theorieën tonen aan vertrouwen in de politie en de tevredenheid over de politie door verschillende factoren worden beïnvloed. Deze factoren zijn te verdelen volgens drie verschillende modellen die kunnen helpen bij het begrijpen van deze factoren. Wat opvalt is dat veel van de factoren die eerder bij veiligheidsgevoelens aan bod kwamen, ook van invloed zijn op de tevredenheid over de politie. Uit het psychologische model blijkt dan ook dat veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie sterk samenhangen. Wie zich veilig voelt, is meer tevreden over de politie. Andersom geldt ook, wie zich niet veilig voelt, is minder tevreden over de politie.

2.4. Concluderend

Dit hoofdstuk heeft de theoretische invalshoeken over veiligheid uiteengezet. Veiligheid kent verschillende vormen en definities. Kort gezegd gaat veiligheid over de afwezigheid van (de dreiging) van gevaar. In de literatuur wordt veiligheid onderverdeeld in vier vormen: sociale veiligheid, fysieke veiligheid, nationale veiligheid en digitale veiligheid. Veiligheidsgevoelens zijn te scharen onder sociale veiligheid. Binnen de sociale veiligheid maken we onderscheid in de objectieve en subjectieve veiligheid. Veiligheidsgevoelens hebben te maken met de subjectieve veiligheid binnen de sociale veiligheid. Aan de hand van diverse theorieën is uiteengezet wat veiligheidsgevoelens zijn en door welke factoren ze worden beïnvloed.

Ook zijn in dit hoofdstuk het belang, de ontwikkelingen en opvattingen over politietevredenheid uiteengezet. Politietevredenheid hangt sterk samen met vertrouwen in de politie. Tevredenheid over de politie vormt volgens sommigen de basis voor vertrouwen in de politie. Aan de hand van verschillende theorieën is uiteengezet door welke factoren tevredenheid over de politie wordt beïnvloed. Veel van die factoren komen overeen met de factoren die ook van invloed zijn op de veiligheidsgevoelens. Dat is ook niet verassend gezien uit de literatuur blijkt dat veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie ook sterk samenhangen. Voor het vinden en opstellen van de factoren die van invloed zijn op veiligheidsgevoelens en politietevredenheid is in het theoretisch kader veelal gebruikt van modellen die afkomstig zijn uit de Nederlandse literatuur. Deze modellen blijken ook in

lijn te liggen met internationale literatuur. De volgende factoren zijn volgens de literatuur van invloed op zowel veiligheidsgevoelens als tevredenheid over de politie:

- Slachtofferschap
- Aanwezigheid van criminaliteit
- Aanwezigheid van overlast
- Persoonlijke kenmerken
- Fysieke verloedering
- Sociale cohesie
- Leefbaarheid in de buurt

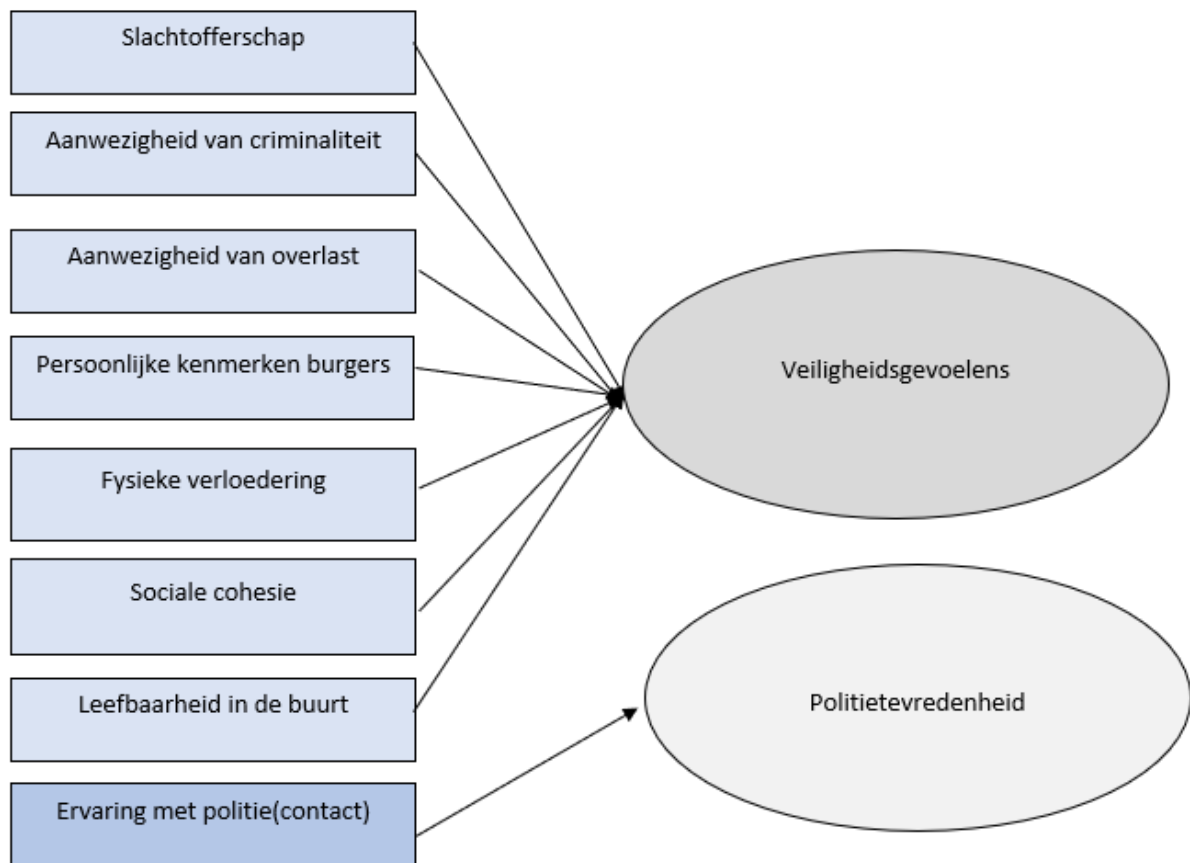
Bijna alle factoren die in de theorie besproken zijn, zijn van invloed op zowel veiligheidsgevoelens als tevredenheid over de politie. Wat opvalt is dat een aantal van deze factoren objectief van aard is en te maken heeft met de objectieve veiligheid. Dat zijn de factoren aanwezigheid van criminaliteit, aanwezigheid van overlast en slachtofferschap. De andere factoren (persoonlijke kenmerken, fysieke verloedering, sociale cohesie/samenstelling en leefbaarheid in de buurt) zijn subjectief van aard.

In de inleiding (hoofdstuk 1) van dit onderzoek is beschreven dat er vooral wordt gezocht naar de factoren die verschillen ten aanzien van de subjectieve veiligheid omdat er verondersteld werd dat de objectieve veiligheid in Heerlen vergelijkbaar is met andere gemeenten. Toch worden in dit onderzoek ook de objectieve factoren meegenomen. Dit omdat er in de inleiding gesproken werd over slachtofferschap als eenheid voor de objectieve veiligheid. Slachtofferschap is een veelgebruikte maat voor de objectieve veiligheid. Echter zegt deze eenheid nog niet zo heel veel omdat deze zich op een te hoog abstractieniveau bevindt. Door in te zoomen op deze eenheid en de factor slachtofferschap uit te splitsen in alle vormen die er onder vallen en ditzelfde tevens te doen voor de factor aanwezigheid van criminaliteit en overlast ontstaan mogelijk interessante inzichten. Zo kan het zijn dat de totale aanwezigheid van criminaliteit, overlast en het percentage slachtofferschap weliswaar gelijkwaardig is, maar dat een bepaald type criminaliteit veel vaker voorkomt in Heerlen dan in een andere gemeente. Dit biedt mogelijke aanknopingspunten voor het vinden en formuleren van verklaringen of oorzaken voor de afwijkende cijfers in Heerlen. Hoe deze uitsplitsing er uit ziet en hoe dit vergeleken wordt, wordt beschreven in hoofdstuk 3.

Uit de besproken theorieën volgen daarnaast ook nog enkele factoren die enkel gelden voor tevredenheid over de politie, dat zijn:

- Ervaringen met politiecontact
- Veiligheidsgevoelens

Dit leidt tot het theoretisch model dat is weergegeven op de volgende pagina. i



Figuur 8: Theoretisch model

De factoren die in bovenstaand model een lichtblauwe kleur hebben, hebben direct invloed op zowel veiligheidsgevoelens als politietevredenheid. Van die factoren loopt er daarom een pijl naar beide. De donkerblauwe factor (ervaring met politiecontact) heeft direct invloed op alleen politietevredenheid, de pijl loopt daarom alleen naar politietevredenheid. Daarnaast hebben veiligheidsgevoelens ook invloed op politietevredenheid, mensen die zich minder veilig voelen zijn vervolgens ook minder tevreden over de politie, daarom loopt er ook nog een pijl tussen veiligheidsgevoelens en politietevredenheid. De focus van dit onderzoek ligt op de mate waarin de factoren (de blauwe factoren in het model) in de gemeente Heerlen wel of niet aanwezig zijn en in welke mate dit verschilt van andere gemeenten.

Aan de hand van deze factoren is het mogelijk om context te geven aan cijfers uit analyses als de Veiligheidsmonitor. Deze factoren bieden namelijk mogelijk verklaringen over waarom mensen in een bepaalde buurt zich onveiliger voelen of meer ontevreden zijn over de politie dan in een andere buurt. Hiervoor dienen deze factoren nog wel verder geconcretiseerd en geoperationaliseerd te worden. Dit zal in hoofdstuk 3 gedaan worden.

Hoofdstuk 3: Methodologisch kader

In dit hoofdstuk is de onderzoekstrategie beschreven. Er is beschreven welke onderzoeksmethoden er zijn gebruikt en welke beslissingen er zijn gemaakt tijdens het uitvoeren van dit onderzoek. Ook is er beschreven welke risico's en gevaren bepaalde keuzes veroorzaken met betrekking tot de betrouwbaarheid en validiteit van het onderzoek en wat er is gedaan om deze risico's en gevaren te minimaliseren. Dit is enerzijds ter verantwoording om zo duidelijk te kunnen maken welke en waarom bepaalde keuzes zijn gemaakt. Anderzijds is dit ook om de transparantie te waarborgen en zo de repliceerbaarheid van dit onderzoek te kunnen realiseren (Saunders, Lewis & Thornhill, 2016).

3.1. Onderzoeksstrategie en methode

De onderzoeksstrategie die in dit onderzoek is gebruikt, is een meervoudig vergelijkende casestudie. Bij een casestudie wordt een real-life situatie volledig in kaart gebracht in diens natuurlijke omgeving (Saunders et al. 2016). In dit onderzoek wordt de *real-life* situatie in kaart gebracht van meerdere cases met betrekking tot de veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie. Om daadwerkelijk ook de diepgang te kunnen vinden in de gekozen cases, is er gekozen voor een *mixed methods* benadering bestaande uit de cijfermatige analyse van bestaande data en het houden van kwalitatieve interviews. Door middel van het analyseren van diverse gegevens en statistieken van bijvoorbeeld het CBS wordt eerst het globale beeld geschetst over de factoren die van invloed zijn op veiligheidsgevoelens en politietevredenheid. Doormiddel van interviews kan hier vervolgens de diepgang worden gevonden en kan er op worden doorgevraagd om zo de lokale context en situatie van het geschetste beeld beter te begrijpen. Hierdoor kunnen er verhalen, oorzaken of verklaringen in beeld worden gebracht die niet volgen uit de statistieken en cijfers. De gebruikte methoden bestaan uit een analyse van kwantitatieve gegevens en semigestructureerde kwalitatieve interviews met respondenten.

De analyse van cijfers en gegevens is toegepast op documenten die gegevens en cijfers bevatten over onder andere demografie, politiecijfers en diverse andere statistieken. Dit is gedaan om voor elke case iets te kunnen zeggen over de factoren die volgen uit het theoretisch kader in hoofdstuk 2. Op deze manier is globaal in beeld gebracht in welke mate de factoren die volgens de theorie van invloed zijn op veiligheidsgevoelens en politietevredenheid, in Heerlen en de gekozen cases aanwezig zijn. Vervolgens zijn de cases op basis van deze factoren met Heerlen vergeleken om zo te kunnen concluderen of die factoren in Heerlen verschillen van die cases. Als deze factoren in Heerlen verschillen van de vergelijkingscases, zou dat mogelijk al een verklaring kunnen bieden voor het feit dat de cijfers met betrekking tot veiligheidsgevoelens en politietevredenheid in Heerlen lager zijn.

Het nadeel van deze methode is dat de vergelijking niets bewijst. Op basis van deze methode kun je niet bewijzen dat doordat een bepaalde factor in Heerlen in mindere of in meerdere mate afwezig is, meer mensen zich in Heerlen ook daardoor onveiliger voelen en minder mensen tevreden zijn over de politie. Je kunt op basis van deze methode enkel verwachtingen formuleren die aangeven dat de mate waarin bepaalde factoren aanwezig zijn mogelijk bijdraagt aan een lagere veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Deze methode legt wel globale verschillen bloot tussen Heerlen en gemeenten die beter scoren op veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Daar is voor gekozen omdat het er in dit onderzoek om gaat wat er in Heerlen anders is dan in andere gemeenten die beter scoren. Dat kan enkel door Heerlen te vergelijken met andere gemeenten.

De vergelijking diende als basis voor de afgenomen interviews. Als bijvoorbeeld uit de vergelijking volgt dat in Heerlen de sociale cohesie veel lager is dan in andere gemeenten, kon dit in een interview verder worden uitgediept en kon er bijvoorbeeld gevraagd worden hoe dit zich in de praktijk uit en wat hier dan een mogelijke verklaring voor zou kunnen zijn. Wat is er in Heerlen aan de hand waardoor de sociale cohesie daar lager is en wat voor lessen kunnen daaruit worden getrokken?

Door middel van semigestructureerde interviews kon deze basis verder worden uitgebouwd. Door de combinatie van methoden (analyse van cijfers en het houden van interviews) was het mogelijk om aan de hand van vooraf opgestelde thema's richting te geven aan de interviews. Daarnaast biedt deze methode ook de mogelijkheid en vrijheid voor respondenten om achterliggende verhalen, motivaties en emoties in beeld te brengen die spelen onder burgers, professionals of andere betrokkenen en die niet in cijfers, monitors of statistieken naar voren komen.

3.2. Dataverzameling

In dit onderzoek zijn twee verschillende manieren van dataverzameling gebruikt. Ten eerste heeft er een analyse van cijfers en gegevens plaatsgevonden die iets zeggen over de factoren die van invloed zijn op veiligheidsgevoelens en politietevredenheid bij de gekozen cases. Deze data zijn voornamelijk afkomstig van het CBS en de politiemonitor. Het CBS brengt om de twee jaar een groot aantal gegevens in kaart ten behoeve van de Veiligheidsmonitor. Alle stellingen of onderwerpen, waar burgers door het CBS om hun mening zijn gevraagd, die in dit onderzoek zijn meegenomen, zijn afkomstig uit de Veiligheidsmonitor 2019. Echter worden in de Veiligheidsmonitor de cijfers en stellingen veelal op nationaal niveau gepresenteerd. Via het online programma CBS Statline is het mogelijk om deze stellingen en cijfers uit te splitsen per gemeente. In dit onderzoek is veelvuldig gebruik gemaakt van dit programma om steeds per gemeente in kaart te brengen hoe er door de burgers gedacht wordt over de onderwerpen en factoren die onderzocht zijn.

Validiteit en betrouwbaarheid cijfermatige gegevens

Het nadeel van het gebruik van data van het CBS is dat er enkel gebruik gemaakt kan worden van stellingen en factoren die eerder al door het CBS of de politie zijn opgesteld. Er is op deze manier geen ruimte om zelf opgestelde stellingen en onderwerpen in te brengen of te presenteren. Dit zou een nadeel kunnen zijn omdat de stellingen uit de data van het CBS mogelijk niet volledig aansluiten bij wat er in dit onderzoek onderzocht wordt. Dat nadeel is echter redelijk beperkt omdat het CBS zo veel data verzamelt dat er van bijna elk onderwerp wel data beschikbaar zijn in verschillende vormen. Ook is de manier waarop het CBS het onderwerp of de factor heeft onderzocht, beschreven bij de operationalisatie (paragraaf 3.2.2.1). Dit is gedaan om aan te tonen dat de data van het CBS geschikt zijn om de factoren die in dit onderzoek worden onderzocht in kaart te brengen en er geen gevaar is op misinterpretatie. Het voordeel van het gebruik van CBS-data is bovendien dat de data overal op dezelfde manier zijn verzameld waardoor de data goed te vergelijken zijn tussen verschillende gemeenten.

Daarnaast is het CBS in Nederland een gerenommeerd onafhankelijk instituut wat voorziet in betrouwbare data. In 2015 is de werkwijze van het CBS onder de loep genomen en is geconcludeerd dat de statistische processen en statistische output van het CBS voldoen aan internationale beginselen van de Praktijkcode voor Europese Statistieken. Het CBS wordt binnen Europa en wereldwijd gezien als één van de leidende statistische bureau's (CBS, z.d.).

Het CBS beschrijft zelf ook dat zij met steekproeven werken die representatief zijn doordat zij de respons wegen van de respondentenpopulatie. Het kan namelijk zijn dat de groep respondenten die het CBS heeft gebruikt afwijkt van de gehele populatie en daardoor niet representatief is voor de populatie waarnaar de resultaten worden gegeneraliseerd (bijvoorbeeld alle inwoners van een gemeente of alle inwoners van Nederland). De gevolgen van deze afwijking worden geminimaliseerd door de respons te wegen. Dit doen zij door rekenkundige bewerkingen toe te passen die er voor zorgen dat er wordt gecorrigeerd voor eventuele afwijkingen van de responsgroep ten opzichte van de gehele populatie. Dit gebeurt door bevolkingsgroepen die in de responsgroep onder- dan wel oververtegenwoordigd zijn, zwaarder of juist minder zwaar in de resultaten mee te laten tellen (CBS, 2020). Het gaat te ver en draagt niet bij aan de leesbaarheid van dit onderzoek om ook de volledige omvang en de weging (inclusief rekenkundige bewerkingen) van de steekproeven in dit onderzoek mee te nemen. Echter zijn de separate notities over het veldwerk, het steekproefontwerp en de weging van de Veiligheidsmonitor 2019 op aanvraag beschikbaar bij het CBS.

Om bovengenoemde redenen is er in dit onderzoek dan ook vanuit gegaan dat de cijfers en gegevens afkomstig van het CBS, valide en betrouwbaar zijn en een realistisch beeld geven van de werkelijkheid.

3.2.1. Case selectie

In dit onderzoek worden verschillende cases vergeleken met de hoofdcase. De hoofdcase in dit onderzoek is de gemeente Heerlen. De reden hiervoor is dat de aanleiding van dit onderzoek zijn oorsprong vindt in die gemeente en de opdracht voor dit onderzoek ook daar vandaan komt. Voorafgaand aan het doen van dit onderzoek zijn er enkele oriënterende gesprekken gevoerd met medewerkers van zowel de politie in Heerlen als de gemeente Heerlen waaruit ook de aanleiding en de relevantie van dit onderzoek naar voren kwam. De aanleiding en relevantie zijn eerder al beschreven in hoofdstuk 1.

Om te kunnen onderzoeken waarom de cijfers met betrekking tot veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie in Heerlen zo afwijken van het landelijke beeld is er voor gekozen om een *multiple case study* uit te voeren. Door op basis van dezelfde factoren, verschillende cases met elkaar te vergelijken kan zo gezien worden wat er in Heerlen anders is dan in andere gemeenten. Dit levert mogelijke verklaringen op voor het feit dat relatief gezien meer mensen zich in Heerlen onveilig voelen en waarom minder mensen in Heerlen tevreden zijn over de politie. Idealiter zijn dit cases waarbij de veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie hoger zijn dan in Heerlen, maar waarbij de context en politiecijfers wel enigszins gelijkwaardig zijn. Er is in de caseselectie dus gezocht naar andere gemeenten waarbij de context en het percentage burgers dat slachtoffer wordt van een misdrijf (het percentage slachtofferschap) gelijkwaardig zijn aan dat van Heerlen, maar de veiligheidsbeleving en de tevredenheid over de politie wel hoger zijn.

Om deze reden is er gezocht naar cases die enigszins contextueel vergelijkbaar zijn. Dit is onder andere gedaan door gebruik te maken van de voortgangsbrief van het Programma Leefbaarheid en Veiligheid (Minister van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, 2020). In deze brief heeft het ministerie van Binnenlandse zaken zestien gebieden in Nederland aangewezen waar de leefbaarheid en veiligheid het sterkst onder druk staan. Deze stedelijke vernieuwingsgebieden omvatten het merendeel van de wijken en buurten, die volgens de Leefbaarometer 2018 tot de slechtste categorie worden gerekend wat betreft leefbaarheid- en veiligheidsproblematiek. Zoals in de inleiding ook al is beschreven, wordt

Heerlen-Noord in deze brief ook als één van de zestien gebieden genoemd waar volgens het ministerie “sprake is van een combinatie en cumulatie van opgaven op het gebied van onderwijs, werk/armoede/inclusie, veiligheid/ondermijning, wonen en gezondheid” (Minister van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties, 2020). In al deze zestien gebieden en bijbehorende gemeenten is er sprake is van multi-level-problematiek op de bovengenoemde terreinen.

Er is gekeken welke van die zestien gebieden (dit zijn 15 gemeenten, Amsterdam heeft 2 gebieden) interessant vergelijkingsmateriaal zouden zijn. Dit is gedaan door bij elke gemeente te kijken naar het percentage slachtofferschap, het percentage dat zich weleens onveilig voelt en het percentage dat tevreden is over het totale functioneren van de politie. Al deze data zijn afkomstig van het CBS. Een interessante case is een gemeente waarbij het percentage slachtofferschap enigszins vergelijkbaar is, maar het percentage dat zich onveilig voelt lager is en het percentage dat tevreden is over de politie hoger is. Van elke gemeente die wordt aangemerkt als ‘ontwikkelingsgebied’ is dit in kaart gebracht. Na het uitvoeren van deze analyse is er gekozen om de gemeente Zaanstad en gemeente Tilburg te kiezen als vergelijkingscases. Dit omdat het percentage slachtofferschap van die gemeenten gelijkwaardig is aan het percentage in Heerlen, maar relatief gezien meer mensen zich in die gemeenten veilig voelen en tevreden zijn over de politie dan in Heerlen.

Uit de oriënterende gesprekken die voorafgaand aan dit onderzoek zijn gevoerd met gemeente & politiemedewerkers in Heerlen, kwam ook naar voren dat de gemeente Heerlen regelmatig wordt vergeleken met de gemeente Enschede. Dit omdat ze wat betreft de sociaal-culturele geschiedenis gelijkenissen vertonen: in beide gemeenten was er sprake van industrie die vroeger groot en relevant was, maar die nu is verdwenen wat voor verval en bijbehorende problematiek en uitdagingen heeft gezorgd (hoge werkloosheid, wegtrekkende mensen, goedkopere woningen). In Heerlen ging dit om het sluiten van de mijnen en in Enschede ging dit om het sluiten van de textielfabrieken. Ook zijn alle twee de gemeenten middelgrote steden buiten de randstad tegen de nationale grens aan en vervullen ze een centrumfunctie in de regio. De gemeente Enschede is op dezelfde manier geanalyseerd als de vorige cases (percentage slachtofferschap, percentage dat zich onveilig voelt en percentage dat tevreden is over de politie). Uit deze analyse volgt dat Enschede ook een interessante case is om te vergelijken. Het percentage slachtofferschap is gelijkwaardig aan Heerlen (zelfs iets hoger), maar relatief gezien voelen minder mensen zich onveilig en er zijn meer mensen tevreden over de politie dan in Heerlen.

De drie cases waarmee Heerlen in dit onderzoek zal worden vergeleken zijn Zaanstad, Tilburg en Enschede. Het selecteren van de cases om Heerlen mee te vergelijken is geen onfeilbaar proces. Het is niet uitgesloten dat er in de drie genoemde cases unieke karakteristieken of elementen aanwezig zijn (buiten de factoren waarop vergeleken wordt) die zorgen voor een hogere veiligheidsbeleving en politietevredenheid dan in Heerlen. Dit risico is nooit helemaal uit te sluiten. Elke gemeente is immers uniek en het is onmogelijk om alles in kaart te brengen. Om dit risico toch enigszins te beperken en geen appels met peren te vergelijken is er daarom geprobeerd om met betrekking tot de context waarin de gemeenten zich bevinden, enigszins gelijkwaardige cases te vinden zoals ook is beschreven. Dat is dus gedaan door gebruik te maken van die lijst met zestien stedelijke vernieuwingsgebieden waaruit Tilburg en Zaanstad volgden en door gemeenten te zoeken die wat betreft sociaal culturele historie en de ligging gelijkenissen vertoonde waaruit Enschede volgde.

Alle cases zijn in tabel 1 weergegeven waarbij het percentage slachtofferschap, het percentage dat zich weleens onveilig voelt in de eigen buurt en het percentage dat tevreden is over de politie is weergegeven. Dit is voor zowel 2019 als 2017 weergegeven om zo te kunnen zien hoe het zich de afgelopen twee jaar heeft ontwikkeld. Wat dan gelijk opvalt is dat in alle gemeenten, meer bewoners in 2019 tevreden zijn over de politie dan in 2017. Heerlen heeft in 2019 nog wel het laagste percentage van inwoners dat tevreden is over de politie. Wat ook opvalt is dat in zowel Zaanstad, Tilburg en Enschede minder burgers zich in 2019 onveilig zijn gaan voelen in de eigen buurt dan in 2017. In Heerlen zien we het tegenovergestelde, daar voelen in 2019 juist meer inwoners zich onveilig in de eigen buurt dan in 2017 terwijl in alle vier de gemeenten het percentage slachtofferschap is gedaald.

Gemeente	% Slachtofferschap		% Voelt zich weleens onveilig in de eigen buurt		% Tevreden over totale functioneren van de politie	
	2017	2019	2017	2019	2017	2019
Heerlen	16.7	15.0	27.1	30.4 ¹	21.3	27.3
Zaanstad	17.4	14.4	20.0	16.4	28.9	35.6
Tilburg	21,1	15.1	26.6	18.2	33.5	35.1
Enschede	17.6	16.0	20.1	17.9	34.0	36.1

Tabel 1: Vergelijkingsgemeenten
(CBS Statline, z.d.)

3.2.2. Werkwijze cijfermatige analyse

Om voor elke case iets te kunnen zeggen over de factoren die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving en tevredenheid over de politie, zijn diverse cijfers en gegevens gepresenteerd en met elkaar vergeleken. De data die hiervoor zijn gebruikt zijn veelal afkomstig van het CBS. Het kan zijn dat een gemeente zelf nog aanvullend onderzoek heeft gedaan (net zoals gemeente Heerlen heeft gedaan in de veiligheidsanalyse 2016-2019). Echter zal de manier waarop die data zijn verzameld, mogelijk verschillen van andere data waardoor het moeilijker is om op basis van dergelijke data een vergelijking te kunnen maken met andere gemeenten. Door data van het CBS te gebruiken is gegarandeerd dat er in elke gemeente, op dezelfde manier onderzoek is gedaan en de data dus op dezelfde manier zijn verzameld. Hierdoor zijn de data beter vergelijkbaar wat ten goede komt voor de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek. De periode die voor elke factor wordt gebruikt is 2019. Dit omdat dat ook het jaar is waarin de meest recente Veiligheidsmonitor is uitgebracht en dat het meest recente jaar is waarover data beschikbaar zijn.

Van elke factor wordt in hoofdstuk 4 steeds een cijfer, percentage of schaalscore weergegeven waardoor de factor tussen de gemeenten vergeleken kan worden.

3.2.2.1. Operationalisatie factoren

De genoemde factoren uit hoofdstuk 2 worden in deze paragraaf verder geconcretiseerd en geoperationaliseerd. Zoals in hoofdstuk 2 ook is beschreven worden zowel de objectieve

¹ Ter verduidelijking: deze 30.4% wijkt af van de eerder genoemde 43% in de inleiding. Dit komt omdat die 43% afkomstig is van een Veiligheidsanalyse die gemeente Heerlen zelf heeft uitgevoerd. De 30.4% is afkomstig van data van het CBS.

veiligheidsfactoren als de subjectieve veiligheidsfactoren meegenomen en geoperationaliseerd. Dit omdat het uitsplitsen en specificeren van de objectieve factoren mogelijk ook interessante inzichten oplevert. Door het operationaliseren van de factoren kunnen de factoren meetbaar gemaakt worden waardoor ze met elkaar kunnen worden vergeleken. Er is voor gekozen om de sociaal culturele factoren (zoals toenemende individualisering, internationalisering en ontwikkelingen in de media) niet mee te nemen omdat deze vrijwel niet operationaliseerbaar zijn en de verwachting is dat deze ontwikkelingen voor heel Nederland zullen gelden. In dit onderzoek gaat het juist om de lokale verschillen tussen verschillende gemeentes waardoor die factoren minder bruikbaar zijn.

De volgende factoren worden in deze paragraaf geoperationaliseerd.

Type factor	Factor
Objectief	Slachtofferschap
	Aanwezigheid van criminaliteit
	Aanwezigheid van overlast
	Persoonlijke kenmerken: -Demografische factoren -Sociaal economische factoren
Subjectief	Fysieke verloedering
	Leefbaarheid in de buurt
	Sociale cohesie
	Ervaring met politie(contact)

Tabel 2: De factoren

Slachtofferschap

Zoals eerder in hoofdstuk 1 al beschreven is het percentage slachtofferschap (aantal personen dat slachtoffer wordt van een misdrijf) een veel gebruikte graadmeter om de daadwerkelijke veiligheid, de objectieve veiligheid, te meten. Dit percentage omvat alle personen die slachtoffer zijn geworden van een gewelds-, vermogens- of vandalismedelict. In hoofdstuk 3 is bij de casusselectie al de vergelijking gemaakt met de andere gemeenten op basis van dit percentage. Dit percentage omvat echter nog alle vermogens- gewelds- of vandalisme delicten. Om hier meer inzicht te krijgen is dit percentage opgesplitst in de verschillende soorten delicten die er onder vallen. Met betrekking tot geweldsdelicten zijn dit bedreiging, mishandeling en geweld met seksuele bedoelingen. Met betrekking tot de vermogensdelicten zijn dit (poging tot) inbraak, verschillende soorten diefstal (fiets, auto, overig) en met betrekking tot de vandalismedelicten zijn dit vernielingen aan een voertuig en overige vernielingen.

Aanwezigheid van criminaliteit

De aanwezigheid van criminaliteit zou er volgens de literatuur voor zorgen dat de onveiligheidsgevoelens toenemen en mensen minder tevreden zijn over de politie (Oppelaar en Wittebrood, 2006; Boers, 2008; CCV 2013; Broekhuizen et al., 2015). Criminaliteit kan zeer algemeen

worden gedefinieerd als alles wat door een wettelijke bepaling als misdrijf strafbaar is gesteld. Het aantal misdrijven is dus een indicator voor de aanwezigheid van criminaliteit. Uit databases van de politie kunnen gegevens gehaald worden over het aantal misdrijven dat in een bepaalde gemeente is gepleegd. Deze data zijn afkomstig van de politie (data.politie.nl). Er is uitgegaan van het aantal geregistreerde misdrijven omdat er geen cijfers bestaan van niet-geregistreerde misdrijven. Een geregistreerd misdrijf is een misdrijf, door de politie vastgelegd in een proces-verbaal van aangifte of in een ambtshalve opgemaakt proces-verbaal.

Binnen databases van de politie is het mogelijk om per soort misdrijf op te vragen hoeveel keer het is voorgekomen in een bepaalde gemeente. De verschillende soorten misdrijven die in dit onderzoek zijn meegenomen zijn: diefstal, zakkenrollerij, moord/doodslag, mishandeling, geweldpleging, bedreiging, straatroof, vernieling, drugshandel en wapenhandel. Deze zijn meegenomen omdat dit alle delicten zijn waarvan wordt verwacht dat ze effect hebben op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid en waarvan ook daadwerkelijk de data beschikbaar zijn.

De data bevat alleen absolute aantallen. Omdat niet alle gemeenten die vergeleken worden, even groot zijn, zijn deze absolute getallen vertaald naar aantallen per 1.000 inwoners. Het is namelijk niet eerlijk om de absolute aantallen uit een grotere gemeente te vergelijken met een kleinere gemeente. Het valt namelijk te verwachten dat hoe groter een gemeente is, hoe vaker misdrijven voorkomen in absolute aantallen. Het is daarom nodig om de absolute aantallen om te zetten naar relatieve aantallen. Dit is gedaan door het aantal bewoners te delen tot 1000. Heerlen heeft 87.000 inwoners. Er moest door 87 gedeeld worden om te komen tot 1000 inwoners. De absolute aantallen van de verschillende soorten misdrijven zijn voor de gemeente Heerlen dus gedeeld door 87. Voor de andere gemeenten geldt ook dat de absolute aantallen uit de politiedata gedeeld zijn zodat er is uitgekomen op aantallen per 1.000 inwoners. Voor Tilburg geldt dat de absolute aantallen gedeeld zijn door 220 (220.000 inwoners), voor Zaanstad is gedeeld door 155 (155.000 inwoners) en voor Enschede is er gedeeld door 142 (142.000 inwoners).

Aanwezigheid van overlast

De aanwezigheid van overlast zou er volgens de literatuur ook voor zorgen dat de onveiligheidsgevoelens toenemen en mensen minder tevreden zijn over de politie (Oppelaar en Wittebrood, 2006; Boers, 2008; CCV 2013; Broekhuizen et al., 2015). Uit databases van de politie kan ook gehaald worden hoe vaak er in een bepaalde gemeente melding is gemaakt van overlast. Hierbij is overlast verdeeld in overlast door een verward persoon, overlast door zwervers, overlast in verband met alcohol/drugs, openbaar dronkenschap, overlast door jeugd en geluidshinder van horeca/evenementen/overig.

Net als bij de data over misdrijven zijn deze data ook in absolute aantallen gepresenteerd in de database van de politie. Hier zijn de data eveneens omgerekend naar relatieve data en zijn de absolute aantallen omgezet naar relatieve aantallen per 1.000 inwoners bij de verschillende gemeenten. Dit is per gemeente weergegeven.

Deze politiecijfers gaan echter alleen over de geregistreerde gevallen van overlast. Het is goed denkbaar dat burgers overlast niet altijd melden. Het is daarom ook relevant om te kijken in hoeverre burgers overlast ervaren. Uit databases van het CBS kan informatie gehaald worden over de ervaren overlast. Met betrekking tot de ervaren overlast legt het CBS een aantal stellingen voor aan burgers.

Zij vragen burgers om aan te geven of verschillende vormen van overlast weleens voorkomen en of zij hier overlast van ervaren:

- dronken mensen op straat
- drugsgebruik of drugshandel
- buurtbewoners
- op straat lastig gevallen worden
- rondhangende jongeren

Antwoordmogelijkheden op de vraag of een vorm van overlast weleens voorkomt waren 'ja' of 'nee'. Onder 'komt wel eens voor' worden alle respondenten verstaan die het antwoord 'ja' hebben gegeven. Indien de respondent heeft aangegeven dat een vorm van overlast weleens voorkomt, is ook door het CBS gevraagd in welke mate men hier zelf overlast van ervaart. Antwoordmogelijkheden waren dan: 'veel overlast', 'een beetje overlast', 'geen overlast', 'weet niet', 'geen mening'. Deze antwoorden zijn vervolgens gepercenteerd op alle respondenten in de gemeente. Hieruit volgen percentages die per gemeente aangeven hoeveel procent van de burgers aangeeft dat er overlast voorkomt en hoeveel procent hier (veel) overlast van ervaart.

Persoonlijke kenmerken

In de literatuur worden persoonlijke kenmerken veelal benoemd als factor die invloed heeft op veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie. Bepaalde persoonlijke kenmerken zouden er voor zorgen dat mensen zich kwetsbaarder voelen en minder zelfredzaam zijn en hierdoor een lagere veiligheidsbeleving hebben en minder tevreden zijn over de politie. Zo beschrijven Oppelaar en Wittebrood (2006) dat vooral vrouwen, ouderen en mensen uit lagere sociaaleconomische klassen zich vaker angstig voelen. Tyler en Fagan (2008) beschreven dat mensen die werkloos zijn, een lager inkomen hebben of lager zijn opgeleid, vaker ontevreden zijn over de politie en minder vertrouwen hebben in de politie. Ook blijken niet-westerse allochtonen over het algemeen minder vertrouwen te hebben in de politie en minder tevreden te zijn over de politie (Van der Veer et al. 2013). Tevens noemt het CCV (2013) leeftijd, geslacht, etniciteit en economische positie als factoren die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving.

De persoonlijke kenmerken zijn verdeeld in enerzijds demografische kenmerken (leeftijd, geslacht, etniciteit) en anderzijds sociaal economische kenmerken (opleidingsniveau, gemiddeld inkomen, werkloosheid, uitkeringsontvangers) die op de volgende manier geoperationaliseerd en geanalyseerd zijn:

Demografische factoren: leeftijd, geslacht en etniciteit

De factor leeftijd heeft betrekking op hoe oud de inwoners van de gemeente zijn en hoe de verdeling van verschillende leeftijden binnen de gemeente er uit ziet. De factor geslacht heeft betrekking op hoeveel mannen en vrouwen er wonen binnen de gemeente. De factor etniciteit heeft betrekking op de achtergrond van de inwoners. Uit databases van het CBS kunnen data worden gehaald die laten zien hoe de geslachts- en leeftijdsverdeling per gemeente is verdeeld. Leeftijd zal hierbij in klassen van vijftien jaar verdeeld worden (0-14, 15-29, 30-44, 45-64 en 65+). Ook kan uit dergelijke databases gehaald worden hoe groot het aandeel inwoners met een migratieachtergrond is. Voor het onderscheid tussen een westerse en niet-westerse achtergrond is de definitie van het CBS aangehouden: er is sprake van een niet-westerse migratieachtergrond als minstens één van de ouders

afkomstig is uit de werelddelen Afrika, Latijns-Amerika en Azië (exclusief Indonesië en Japan) of Turkije (CBS, z.d.). De verdelingen over alle drie de factoren is in percentages weergegeven.

Sociaaleconomische factoren: opleidingsniveau, inkomen en werkloosheid

De sociaaleconomische status is de mate die aangeeft waarin personen, gezinnen, huishoudens de mogelijkheid hebben om maatschappelijk gewaardeerde goederen te creëren of consumeren (Miech & Hauser, 2001). De hoogst genoten opleiding, inkomen en beroep zijn factoren die vaak gebruikt worden om aan te geven wat de sociaaleconomische status van mensen is (Shavers, 2007). Uit databases van het CBS kunnen data worden gehaald die aangeven hoe het opleidingsniveau is verdeeld over de inwoners. Om aan te geven of iemand laag, middelbaar of hoogopgeleid is, is aangesloten bij de definities die het CBS hanteert. Hoogopgeleid omvat hierbij hbo, wo of hoger, middelbaar opgeleid omvat bovenbouw havo/vwo en mbo 2, 3 en 4 en laag opgeleid omvat alle vormen van opleiding die hier onder liggen (CBS, z.d.). Hierbij wordt de bevolking meegenomen die tussen 15 en 75 jaar oud is. Uit databases van het CBS kan ook gehaald worden hoe groot het gemiddelde gestandaardiseerde inkomen en gemiddeld besteedbare inkomen is (dit is afgerond op eenheden van duizend) en hoe groot het aandeel is van inwoners dat werkloos is. Dit is in percentages weergegeven.

De werkloze beroepsbevolking bestaat uit alle 15- tot 75-jarigen die in Nederland wonen en geen betaald werk hebben, maar wel recent naar werk hebben gezocht en daarvoor direct beschikbaar zijn (CBS, z.d.). Dit geeft echter dus geen volledig beeld van het aantal mensen dat niet aan het werk is. Er is namelijk ook een groep mensen zonder werk die niet recent naar werk heeft gezocht en ook niet beschikbaar is omdat ze bijvoorbeeld arbeidsongeschikt zijn. Om in beeld te brengen hoe groot de groep is die niet werkt en daarvoor ook niet beschikbaar is, is ook uiteengezet hoe groot het aantal mensen is dat een uitkering ontvangt. Hierbij is het onderscheid gemaakt tussen verschillende soorten uitkeringen: tijdelijke werkloosheidsuitkering (WW), bijstands-(gerelateerde) uitkering, arbeidsongeschiktheidsuitkering en algemene ouderdomsuitkering (AOW). Dit is per gemeente in percentages weergegeven.

Fysieke verloedering

De aanwezigheid van fysieke verloedering heeft volgens de literatuur ook een negatief effect op de veiligheidsbeleving en tevredenheid over de politie (Oppelaar en Wittebrood, 2006; Boers, 2008; CCV 2013; Broekhuizen et al., 2015). Dit komt onder andere door de *broken window theory* die eerder is besproken in hoofdstuk 2 (Wilson en Kelling, 1982). Het CBS brengt ook jaarlijks in kaart hoe het met de fysieke verloedering is gesteld. Met betrekking tot de publieke ruimte leggen zij burgers een aantal stellingen voor met betrekking tot de fysieke verloedering. Hieruit volgen percentages die aangeven hoeveel procent van de inwoners het daar mee eens is. Met betrekking tot de fysieke verloedering legt het CBS de volgende stellingen voor aan burgers. Zij vragen burgers om aan te geven of zij overlast ervaren van:

- rommel op straat
- vernield straatmeubilair
- bekladde muren of gebouwen
- hondenpoep

Antwoordmogelijkheden op de vraag of een vorm van overlast weleens voorkomt waren 'ja' of 'nee'. Onder 'komt wel eens voor' worden alle respondenten verstaan die het antwoord 'ja' hebben gegeven. Indien de respondent heeft aangegeven dat een vorm van overlast weleens voorkomt, is ook door het

CBS gevraagd in welke mate men hier zelf overlast van ervaart. Antwoordmogelijkheden waren dan: 'veel overlast', 'een beetje overlast', 'geen overlast', 'geen antwoord'. Deze antwoorden zijn vervolgens gepercenteerd op alle respondenten in de gemeente. Hieruit volgen percentages die per gemeente aangeven hoeveel procent van de burgers aangeeft dat er fysieke verloedering voorkomt en hoeveel procent hier (veel) overlast van ervaart.

Leefbaarheid in de buurt

Leefbaarheid gaat over hoe aantrekkelijk en/of geschikt een gebied of gemeenschap is om in te wonen of te werken. Het is een containerbegrip waar de eerder genoemde factoren als sociale cohesie en fysieke verloedering ook onder te scharen zijn. Hoe hoger de leefbaarheid in een buurt, hoe meer mensen zich veilig zullen voelen in die buurt (Boers, 2008). Met betrekking tot de leefbaarheid wordt door het CBS aan burgers gevraagd om een oordeel te geven over het functioneren van de eigen gemeente waar het gaat om de aanpak van de leefbaarheid en veiligheid. Hiervoor leggen zij de volgende stellingen voor aan burgers:

- Wegen, paden, pleintjes zijn goed onderhouden
- Plantsoenen en parken zijn goed onderhouden
- Buiten is het goed verlicht
- Er zijn goede speelplekken voor kinderen
- Er zijn goede voorzieningen voor jongeren
- De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van de leefbaarheid
- De gemeente informeert de buurt m.b.t. aanpak van de leefbaarheid
- De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van de leefbaarheid

Antwoordmogelijkheden op bovenstaande stellingen waren: 'helemaal mee eens', 'mee eens', 'niet mee eens en niet mee oneens', 'mee oneens' en 'helemaal mee oneens'. Ook kon de respondent weigeren om antwoord te geven. Onder '(helemaal) eens' worden alle respondenten verstaan die als antwoord 'helemaal eens' of 'mee eens' hebben gegeven. Deze antwoorden zijn vervolgens gepercenteerd op alle respondenten in de gemeente. Hieruit volgen percentages die per gemeente aangeven hoeveel procent van de burgers positief oordeelt over de leefbaarheid in de buurt.

Sociale cohesie

Sociale cohesie heeft te maken met in hoeverre mensen elkaar kennen en zich vertrouwd en veilig voelen in een bepaalde groep met andere mensen. In een omgeving waar mensen elkaar kennen, zullen mensen zich in de regel veiliger voelen en zullen er ook minder problemen zijn met overlast en verloedering (Oppelaar & Wittebrood, 2006). In een samenleving met een sterke sociale cohesie zijn burgers actief, hebben zij regelmatig contact met elkaar en zijn zij vaker bereid elkaar een handje te helpen. Daardoor voelen ze zich veiliger, blijven langer ze gezond en vereenzamen ze minder snel (Provincie Limburg, 2015). Data met betrekking tot de sociale cohesie kunnen worden gehaald uit databases van het CBS. Zij hebben met betrekking tot deze factor de volgende stellingen aan burgers voorgelegd:

- mensen kennen elkaar nauwelijks
- mensen gaan prettig met elkaar om
- dit is een gezellige buurt met veel saamhorigheid
- er is veel contact met andere buurtbewoners

- ik ben tevreden met de samenstelling van de buurt

Antwoordmogelijkheden op bovenstaande stellingen waren: 'helemaal mee eens', 'mee eens', 'niet mee eens en niet mee oneens', 'mee oneens' en 'helemaal mee oneens'. Ook kon de respondent weigeren om antwoord te geven. Onder '(helemaal) eens' worden alle respondenten verstaan die als antwoord 'helemaal eens' of 'mee eens' hebben gegeven. Deze antwoorden zijn vervolgens gepercenteerd op alle respondenten in de gemeente. Hieruit volgen percentages die per gemeente aangeven hoeveel procent van de burgers positief oordeelt over de sociale cohesie en sociale samenstelling in de buurt.

Ervaringen met politie(contact)

Contact met de politie is van invloed op het oordeel over de politie. Wanneer burgers in aanraking komen met de politie, hechten ze meer waarde aan de manier waarop ze behandeld worden dan aan wat er uiteindelijk uitkomt (Lammers, 2004; Broekhuizen et al., 2015).

Uit databases van het CBS kunnen data gehaald worden die aangeven hoeveel procent van de burgers tevreden of ontevreden is over het laatste contact dat zij met de politie hebben gehad. Ook kan hieruit gehaald worden hoe burgers kijken naar het algemeen functioneren van de politie. Burgers zijn verschillende stellingen (22 in totaal) voorgelegd zoals "de politie bekeurt hier te weinig" of "de politie is niet benaderbaar". In de analyse zijn alle stellingen meegenomen. Voor de leesbaarheid zijn die hier echter niet allemaal uitgeschreven.

De stellingen die gingen over tevredenheid hadden de antwoordmogelijkheden: 'zeer tevreden', 'tevreden', 'niet tevreden en niet ontevreden', 'ontevreden', 'zeer ontevreden', 'geen antwoord'. Onder 'tevreden' worden alle respondenten verstaan die 'zeer tevreden' of 'tevreden' hebben geantwoord. Onder 'ontevreden' worden alle respondenten verstaan die 'zeer ontevreden' of 'ontevreden' hebben geantwoord. De stellingen waar respondenten konden aangeven of ze het ergens mee eens of oneens waren hadden de antwoordmogelijkheden: 'helemaal mee eens', 'mee eens', 'niet mee eens en niet mee oneens', 'mee oneens', 'helemaal mee oneens', 'geen antwoord'. De antwoorden 'helemaal mee eens' en 'mee eens' zijn samengenomen en gepercenteerd op alle respondenten van de gemeente. Hieruit volgen per gemeente percentages die aangeven hoeveel procent van de burgers tevreden of tevreden is over bepaalde zaken en percentages die per gemeente aangeven hoeveel procent van de burgers het eens is met bepaalde stellingen met betrekking tot het functioneren van de politie.

Veiligheidsgevoelens (als onafhankelijke variabele)

Uit de theorie blijkt dat het oordeel van burgers over de politie sterk samenhangt met de mate waarin burgers zich veilig voelen. Dit omdat burgers de politie impliciet verantwoordelijk houden voor de veiligheid in hun eigen buurt. Hoe meer burgers ontevreden zijn over de veiligheid, hoe vaker zij vinden dat de politie daar iets aan zou moeten doen, wat tot ontevredenheid leidt (Lammer, 2004). In de inleiding en in de casusselectie is al beschreven dat de veiligheidsgevoelens in Heerlen lager zijn dan gemiddeld en ook lager dan de gemeentes waarmee in dit onderzoek vergeleken wordt. Dat de veiligheidsbeleving in Heerlen lager is dan op andere plekken, is in dit onderzoek dus een gegeven. Het gaat er in dit onderzoek echter om waardoor dit veroorzaakt wordt en welke factoren hier mogelijk een verklaring voor kunnen geven. Veiligheidsgevoelens worden in dit onderzoek daarom niet als onafhankelijke variabele en dus niet als factor meegenomen.

3.2.3. Werkwijze interviews

Om antwoord te geven op de onderzoeksvraag van dit onderzoek is er voor gekozen om naast een analyse van cijfers en gegevens, ook diepte-interviews met een semigestructureerd karakter uit te voeren. Door middel van deze vorm van dataverzameling kan vrije gedetailleerde informatie verkregen worden.

Het doel van de interviews was om inzichten, contexten en achtergronden in kaart te brengen die achter de statistische werkelijkheid liggen die in de cijferanalyse is weergegeven. Er is aan de participanten gevraagd hoe zij kijken naar deze cijfers en statistieken, of zij het beeld dat wordt geschetst door de cijfers herkennen en of zij mogelijk nog aanvullingen, opmerkingen, toelichtingen of verklaringen over deze cijfers en statistieken kunnen geven. Ook is er gevraagd naar bepaalde elementen die uit de vergelijking naar voren gekomen zijn en die zijn opgevallen. Bijvoorbeeld als een bepaalde gemeente veel hoger of juist slechter scoort op een bepaalde factor dan de andere gemeenten. In dat geval wordt aan de participant gevraagd of hij vanuit zijn of haar ervaring, professie, kennis en expertise een mogelijke verklaring, aanvulling of toelichting hierop zou kunnen geven.

De resultaten uit de cijfermatige vergelijking zijn als leidraad genomen voor de interviews om er op deze manier meer kleur, context en duiding aan te kunnen geven. De factoren die in de methode (hoofdstuk 3) en bij de cijfermatige vergelijking (hoofdstuk 4) aan bod komen, zijn bij de algehele interpretatie (hoofdstuk 4.9) verdeeld over vier thema's. Deze thema's vormden de rode draad binnen de interviews. De factoren zitten verweven in deze thema's. Er zijn in dit onderzoek drie soorten interviews gehouden: interviews met burgers uit Heerlen, interviews met medewerkers van de gemeente of de politie in Heerlen en medewerkers van de gemeente of politie van de andere gemeenten (Tilburg, Zaanstad en Enschede).

De interviews hadden een semigestructureerde structuur waardoor er tijdens het gesprek tijd en ruimte was om af te wijken van vragen of juist langer door te gaan op bepaalde onderwerpen. De vragen zijn dan ook meer richtinggevend en stonden niet volledig vast. In de gesprekken met de respondenten van de gemeenten Tilburg, Enschede en Zaanstad is vooral gevraagd naar een mogelijke verklaring of toelichting voor het feit dat de veiligheidsgevoelens in Tilburg, Enschede en Zaanstad beter zijn geworden, waar deze in Heerlen juist slechter zijn geworden. Om inzicht te kunnen geven in de strekking van de interviews zijn de uitgangspunten en enkele voorbeeldvragen beschreven en opgenomen in de bijlage.

In de interviews is gewerkt met zes soorten vragen. De algemene introducerende vragen zijn gesteld om een algemeen beeld te krijgen van de respondent zelf en dienst opvatting over de buurt en zijn of haar eigen situatie en/of werkzaamheden. Vervolgens zijn over elk van de vier thema's enkele vragen gesteld. Hierbij werd vooral doorgevraagd en meer context gevraagd bij de verschillen en opvallendheden die uit de cijfermatige vergelijking tussen de verschillende gemeenten naar voren zijn gekomen. De afsluitende vragen zijn gesteld om nog eens het totale beeld van de respondent op de onderwerpen veiligheidsbeleving en politietevredenheid te bespreken en te vragen naar andere zaken die mogelijk relevant zijn maar nog niet eerder waren besproken.

Om bepaalde zaken, verhalen, sentimenten of overtuigingen beter te kunnen illustreren is er in hoofdstuk 5 bij de resultatenweergave van de interviews, ook gebruik gemaakt van citaten. Deze citaten zijn afkomstig uit de interviews en zijn zo letterlijk mogelijk weergegeven, maar vanwege de leesbaarheid zijn deze soms beperkt aangepast. Ook is er voor gezorgd dat de anonimiteit van de

respondenten gewaarborgd blijft en zijn er enkel citaten gebruikt die niet te herleiden zijn naar bepaalde personen of individuen. Hierdoor zijn bepaalde woorden en namen uit de citaten in sommige gevallen vervangen of verwijderd.

3.2.3.1 Respondenten

Er zijn voor dit onderzoek 28 interviews uitgevoerd. De respondenten bestonden uit veertien burgers, zes politiemedewerkers, en vier gemeentemedewerkers uit Heerlen en nog een viertal interviews met politie-en-gemeentemedewerkers uit de drie vergelijkingsgemeenten (In Tilburg zijn twee interviews uitgevoerd).

De respondenten zijn voorafgaand aan het interview op de hoogte gebracht van de aanleiding en het doel van het onderzoek. Alle respondenten hebben op vrijwillige basis deelgenomen. Bijna alle interviews hebben fysiek plaatsgevonden. De interviews vonden veelal plaats bij de respondent thuis, in een buurthuis of op het politiebureau. Enkele interviews hebben vanwege de coronamaatregelen via een videoverbinding plaatsgevonden. Van zowel de fysieke als de niet fysieke interviews is de audio met toestemming van de participanten opgenomen. De participanten zijn erop gewezen dat de onderzoeksgegevens anoniem worden verwerkt.

Respondenten Heerlen

De respondenten van de politie en gemeentes zijn geselecteerd op basis van hun functie. De respondenten van de politie bestaan uit operationeel experts, wijkagenten en de teamchef van het basisteam Heerlen. Aan de gemeentekant zijn de buurtregisseurs en de burgemeester geïnterviewd. De buurtregisseurs fungeren als verbinding tussen de overheid en de burger. Zij hebben veel contact met burgers en de verwachting was dat zij namens hen een alomvattend objectief geluid kunnen laten horen wat niet wordt beïnvloed door individuele opvattingen of voorkeuren. Ditzelfde geldt voor de wijkagenten, ook zij staan in hun dagelijkse werk veel in contact met burgers en vangen zo allerlei zaken en signalen op die spelen onder burgers binnen hun wijk. De teamchef van het basisteam en de burgemeester zijn ook nog geïnterviewd omdat de verwachting was dat zij ook nog interessante inzichten konden inbrengen vanuit hun functie.

Ook zijn er een aantal burgers (veertien in totaal) uit Heerlen geïnterviewd om zo persoonlijke ervaringen, verhalen, verklaringen of informatie in beeld te kunnen brengen die leven en spelen onder burgers in Heerlen. Er is gezocht naar burgers die veel in contact staan met andere burgers en enige affiniteit hadden met onderwerpen als leefbaarheid en veiligheid in de buurt. Dit zijn burgers die actief zijn in het lokale verenigingsleven, bij buurtstichtingen, wijkraden of bij lokale buurtinitiatieven. Dit omdat er naast dat gezocht werd naar individuele ervaringen en opvattingen van de respondent zelf, ook gezocht werd naar de dingen die spelen en leven onder andere burgers om hen heen. De verwachting hierbij was dat burgers die actief zijn in het lokale leven en een groot netwerk hebben, ook veel dingen opvangen en horen van andere burgers en dit daardoor beter konden inschatten en beschrijven dan burgers die nauwelijks betrokken zijn in het lokale leven in Heerlen.

De burgers zijn in eerste instantie gevonden door het netwerk te gebruiken van buurtregisseurs. Het voordeel van deze methode is dat het zoeken en vinden van de juiste respondenten efficiënter en effectiever verloopt. Het nadeel is dat de respondenten mogelijk geen volledige afspiegeling zijn van de bevolking. Hier is bij het selecteren van de respondenten zo veel mogelijk geprobeerd rekening mee te houden door respondenten te kiezen die wonen in verschillende delen van de stad en die verschillende achtergronden hebben. Van de 14 burgerrespondenten waren er 5 vrouw en 9 man. De

oudste respondent was ongeveer 80 jaar en de jongste was ongeveer 25 jaar. De respondenten woonden verspreid over heel Heerlen en waren actief in verschillende verenigingen, buurtstichtingen, wijkraden of buurtinitiatieven.

De verwachting was dat sommige respondenten tijdens het interview ook nieuwe betrokkenen zouden opbrengen waar vervolgens ook een interview mee afgesproken kan worden. Saunders et al. (2016) noemen dit *snowball sampling*. Dit is ook gebeurd, ongeveer de helft van de respondenten is op deze manier aangedragen, gevonden en benaderd.

Respondenten vergelijkingsgemeenten

Van de andere gemeenten zijn geen burgers geïnterviewd. Dit omdat dat voor de hoofdvraag van dit onderzoek niet perse nodig was. Het gaat er niet zozeer om wat er in de andere gemeenten volgens burgers daar goed gaat, maar het gaat er meer om wat er volgens burgers in Heerlen niet goed gaat in Heerlen. Daar kunnen burgers uit de andere gemeenten geen antwoord op geven. De andere gemeenten zijn in dit onderzoek vooral gebruikt om Heerlen op basis van de cijfers mee te vergelijken en zo de verschillen inzichtelijk te krijgen. Daarnaast is er ook gezocht naar mogelijke verklaringen of redenen waarom de veiligheidsbeleving in de vergelijkingsgemeenten de afgelopen jaren beter is geworden. Hiervoor hadden burgers geïnterviewd kunnen worden om hen te vragen wat zij de afgelopen jaren in hun gemeente hebben zien veranderen wat hier mogelijk van invloed op is geweest. Echter was het vanwege de beperkte tijdsduur en omvang van dit onderzoek niet realistisch om in hetzelfde tijdsbestek ook nog een aantal burgers te interviewen uit de drie andere gemeenten dat groot genoeg was om onderbouwde uitspraken te kunnen doen. Er is daarom nagedacht over welke respondenten uit de vergelijkingsgemeenten aan alomvattend en algemeen beeld konden schetsen van het veiligheidsbeeld en politie- en gemeenteovertredingen in hun gemeente van de afgelopen jaren. Dit waren personen die werkzaam zijn bij de politie of gemeente. Deze respondenten zijn geselecteerd en gevonden door gebruik te maken van het netwerk van betrokken medewerkers van de gemeente Heerlen en de politie Heerlen. Deze personen zijn vervolgens door de onderzoeker zelf benaderd.

3.2.3.2. Coderen & analyseren

De data die uit de interviews zijn verkregen werden vervolgens volledig getranscribeerd. De transcripties zijn achteraf gecontroleerd op anonimiteit, herleidbaarheid en volledigheid. Eventuele namen zijn vervangen of weggehaald zodat deze niet tot de persoon herleidbaar zijn. De data zijn vervolgens manueel geanalyseerd en gecodeerd met behulp van labels die overeenstemmen met de genoemde en besproken factoren, afkomstig uit het theoretisch kader.

Het proces van analyseren en coderen bestond uit drie stappen. De eerste stap is open coderen. Hierbij werden, nadat alle data waren getranscribeerd, labels toegekend aan de tekstfragmenten. Deze labels zijn toegekend op basis van kleuren waarbij elke kleur staat voor een ander label. Deze labels komen overeen met de factoren die besproken zijn en de thema's die in paragraaf 4.9 zijn weergegeven. De uitkomsten van het open coderen zijn verwerkt in een datamatrix waarbij de meest relevante fragmenten uit de interviews per factor, per thema en per deelnemer zijn geordend. Bij het analyseren van de data is er ook onderscheid gemaakt in het type respondent (burger, politiemedewerker of gemeentemedewerker). Dit om te kunnen analyseren hoe er vanuit verschillende invalshoeken en perspectieven over de factoren en thema's wordt gedacht.

De tweede stap was axiaal coderen. Bij deze stap werden de tekstfragmenten die onder hetzelfde label in de datamatrix zijn geplaatst, geanalyseerd op verschillen en overeenkomsten. De derde en laatste

stap was selectief coderen. Bij deze stap werden de gevonden concepten die bij het axiaal coderen naar voren zijn komen, herschreven tot een samenvattend verhaal waarin de belangrijkste punten en inzichten naar voren komen. Door de constante vergelijking is er een samenhang tussen de codes en labels ontstaan en ontstaan er relaties tussen bepaalde labels en concepten. Op basis daarvan zijn de belangrijkste bevindingen uit de dataverzameling beschreven.

Door middel van de onderzoeksmethoden die in hoofdstuk zijn beschreven is er geprobeerd een antwoord te geven op de hoofdvraag van dit onderzoek. In het volgende hoofdstuk volgt de weergave van de cijfers, gegevens en scores van de factoren over de gemeente Heerlen en de drie vergelijkingsgemeenten.

Hoofdstuk 4: Cijfermatige vergelijking

In dit hoofdstuk zijn de resultaten van de cijfermatige analyse en vergelijking weergegeven. De factoren die voortkomen uit het theoretisch kader in hoofdstuk 2 zijn geoperationaliseerd zoals is beschreven in hoofdstuk 3. Van elke factor wordt er in dit hoofdstuk per gemeente een percentage of eenheid weergegeven waarna deze tussen de gemeenten met elkaar vergeleken worden. Op basis hiervan is te constateren op welke punten gemeente Heerlen beter of slechter scoort dan de drie andere gemeenten. De cijfers of percentages waarbij de gemeente Heerlen een uitschieter is (in negatieve zin), zijn rood gemaakt om het verschil te benadrukken. Na de cijfermatige weergave volgt per factor steeds een tekstuele interpretatie.

4.1. Slachtofferschap

De factor slachtofferschap is voor de vergelijking tussen gemeenten opgesplitst in de verschillende vormen die er onder vallen. Met betrekking tot geweldsdelicten zijn dit bedreiging, mishandeling en geweld met seksuele bedoelingen. Met betrekking tot de vermogensdelicten zijn dit (poging tot) inbraak, verschillende soorten diefstal (fiets, auto, overig) en met betrekking tot de vandalismedelicten zijn dit vernielingen aan voertuig en overige vernielingen. Voor elke gemeente is het percentage slachtofferschap per specifiek delict weergegeven in tabel 3. Er is niet van elk specifiek delict een percentage weergegeven. Voor de delicten waarvan de percentages niet zijn weergegeven zijn geen data beschikbaar. De percentages gelden voor het jaar 2019.

Onderwerp		Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaanstad
Totaal slachtoffers (excl. cybercrime)	%	15	16	15,1	14,4
Geweldsdelicten (totaal)	%	2,3	2,8	1,9	1,2
Bedreiging	%	2,1	1,6	0,9	.
Mishandeling	%	.	.	0,9	.
Geweld met seksuele bedoelingen	%	0	0	0,6	0
Vermogensdelicten (totaal)	%	7,4	10,1	9,1	9,3
(Poging tot) inbraak	%	1,9	2,1	1,3	1,5
Fietsdiefstal	%	2,2	4,5	4,8	3,4
Autodiefstal	%	.	.	.	.
Diefstal uit of vanaf auto	%	.	0,9	1,9	1,1
Diefstal andere voertuigen	%	.	1,1	.	.
(Poging tot) zakkenrollerij, beroving	%	.	0,9	1,2	1,3
Overige diefstal	%	2,6	2,1	2,3	2,3

Vandalismedelicten (totaal)	%	6,8	5,8	5,9	4,9
Vernielingen aan voertuigen	%	5,3	3,4	4,4	3
Overige vernielingen	%	1,5	2,4	1,5	1,9

Tabel 3: Slachtofferschap per soort delict
(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie slachtofferschap totaal

Wat opvalt in deze tabel is dat zoals eerder al is aangegeven, het relatieve aantal slachtoffers in Heerlen niet hoger is dan in de andere drie gemeenten. 15% van de inwoners van Heerlen is in 2019 slachtoffer geweest van een geweld, vermogens of vandalismedelict. Dat percentage is redelijk vergelijkbaar met het percentage in de andere gemeenten (Enschede 16%, Tilburg, 15,1% en Enschede 14.4%).

Interpretatie slachtofferschap geweldsdelicten

Met betrekking tot de geweldsdelicten ligt Heerlen ook redelijk in het midden (2.8%) tegenover 2,8% in Enschede, 2,9% in Tilburg en 1,2% in Zaanstad. In Heerlen werden er relatief gezien wel iets meer mensen slachtoffer van bedreiging dan in de andere gemeenten (2.1%), tegenover 1.6% in Enschede en 0.9% in Tilburg. Van Zaanstad zijn met betrekking tot dit specifieke delict geen data beschikbaar. De specificering van de andere soorten geweldsdelicten (mishandeling en geweld met seksuele bedoelingen) levert geen bruikbare interpretaties op omdat er niet van elke gemeente data beschikbaar zijn per soort geweldsdelict.

Interpretatie slachtofferschap vermogensdelicten

Met betrekking tot de vermogensdelicten valt op dat er in Heerlen relatief gezien minder slachtoffers waren van vermogensdelicten. In Heerlen is in 2019, 7,4% van de inwoners slachtoffer geworden van een vermogensdelict tegenover 10,1% in Enschede, 9,1% in Tilburg en 9,3% in Zaanstad. Er werden ongeveer evenveel mensen slachtoffer van (poging tot) inbraak in Heerlen (1.9%) als in de andere gemeenten; 2,1% in Enschede, 1,3% in Tilburg en 1,5% in Zaanstad. Minder mensen werden in Heerlen slachtoffer van fietsendiefstal (2.2%) tegenover 4,5% in Enschede, 4,8% in Tilburg en 3,4% in Zaanstad. Er zijn in Heerlen iets meer slachtoffers geworden van overige diefstal in (2.6%) tegenover 2.1% in Enschede, 2,3% in Tilburg en 2.3% in Zaanstad. De specificering van de andere soorten vermogensdelicten (autodiefstal, diefstal uit of vanaf auto, diefstal andere voertuigen en (poging tot) zakkenrollerij/beroving) levert geen bruikbare interpretaties op omdat hier niet van elke gemeente data over beschikbaar zijn.

Interpretatie slachtofferschap vandalismedelicten

In Heerlen werden in 2019 relatief gezien meer mensen slachtoffer (6.8%) van een vandalismedelict dan in de andere drie gemeenten (5,8% in Enschede, 5,9% in Tilburg en 4,9% in Zaanstad). Dit verschil is vooral te wijten aan het feit dat er in Heerlen meer mensen slachtoffer zijn geworden van vernielingen aan een voertuig (5,3%) ten opzichte van de andere gemeenten (3,4% in Enschede, 4,4% in Tilburg en 3% in Zaanstad). Daarentegen zijn er in Heerlen weer minder mensen slachtoffer geworden van overige vernielingen (1,5%) tegenover 2,4% (Enschede), 1,5% (Tilburg) en 1,9% (Zaanstad).

Algehele interpretatie slachtofferschap

Zoals in de inleiding en bij de methode van dit onderzoek al is beschreven, is het totale percentage van inwoners dat in 2019 slachtoffer is geworden van een gewelds-, vermogens- of vandalismedelict in Heerlen redelijk vergelijkbaar met het percentage dat slachtoffer is geworden in de gemeenten Enschede, Tilburg en Zaanstad. Dit biedt op zichzelf dus geen verklaringen voor het gegeven dat de veiligheidsgevoelens en tevredenheid over de politie in Heerlen lager zijn dan in de andere gemeenten. De specificering naar het type delict levert geen hele duidelijke interpretaties op. Het percentage mensen dat in Heerlen slachtoffer wordt van een geweldsdelict is niet beduidend hoger dan in de andere drie gemeenten. Het percentage mensen dat in Heerlen slachtoffer wordt van een vermogensdelict ligt zelf lager dan in de andere drie gemeenten. Het percentage mensen dat in Heerlen slachtoffer is geworden van een vandalismedelict ligt wel iets boven het percentage van de andere drie gemeenten. In Heerlen is dit vooral te wijten aan het feit dat het percentage slachtoffers van vernielingen aan een voertuig hoger is dan in de andere gemeenten.

Hoewel de verschillen in percentages minimaal zijn, is het mogelijk dat dit verschil bijdraagt aan de lagere veiligheidsbeleving en politietevredenheid in Heerlen. Dit omdat vandalisme zorgt voor beschadigde zaken (in Heerlen dus vooral auto's) in de publieke ruimte wat vervolgens ook zichtbaar is voor alle buurtbewoners. Iedereen die langs komt ziet dat de auto beschadigd is en dat er vandalisme is gepleegd. In lijn met de *broken window theory* kan dit mogelijk een verklaring bieden voor het gegeven dat meer mensen zich in Heerlen onveilig voelen en minder tevreden zijn over de politie.

4.2. Aanwezigheid van criminaliteit

In dit onderzoek wordt het aantal misdrijven gebruikt als indicator voor de aanwezigheid van criminaliteit. De verschillende soorten misdrijven die in dit onderzoek zijn meegenomen zijn: verschillende soorten diefstal, moord, mishandeling, geweldpleging, bedreiging, vernieling, fraude en drugs en wapenhandel. Er is uitgegaan van het aantal geregistreerde misdrijven. In tabel 4 is per soort geregistreerd misdrijf de frequentie per 1000 inwoners weergegeven.

Soort misdrijf	Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaanstad
Diefstal: inbraak woning	2,7	2,7	1,6	1,9
Diefstal: inbraak box/garage/schuur	1,2	1,2	1,0	0,6
Diefstal: uit/vanaf motorvoertuigen	3,5	1,8	2,6	1,5
Diefstal: van motorvoertuigen	1,2	0,2	0,5	0,5
Diefstal: van brom-, snor-, fietsen	3,4	11,6	9,0	5,2
Diefstal af/uit/van ov. voertuigen	1,3	1,1	1,2	1,0
Zakkenrollerij	0,6	0,3	1,0	0,4
Moord, doodslag	0,2	0,3	0,2	0,1
Openlijk geweld (persoon)	0,3	0,3	0,4	0,1
Bedreiging	2,1	1,9	2,4	2,0
Mishandeling	2,8	2,8	3,6	2,9

Straatroof	0,2	0,2	0,4	0,2
Overval	0,1	0,1	0,1	0,1
Overige vermogensdelicten	4,1	8,7	5,8	4,8
Vernieling cq. zaakbeschadiging	6,3	6,5	5,4	4,3
Winkeldiefstal	2,5	4,4	3,5	2,4
Drugshandel	2,2	1,4	0,9	0,9
Wapenhandel	0,7	0,5	0,5	0,7

Tabel 4: relatieve frequentie geregistreeerde misdrijven (per 1000 inwoners)
(Politiedatamonitor, z.d.)

Interpretatie aanwezigheid van criminaliteit

In Heerlen werden in 2019 per 1000 inwoners meer woninginbraken geregistreerd (2,7) dan in, Tilburg en Zaanstad (1,6 & 1,9). Het aantal is gelijk aan het aantal woningbraken in Enschede. Het relatieve aantal diefstallen of vanaf een motorvoertuig en van motorvoertuigen (3,5 & 1,2) is wel hoger dan in de andere drie gemeenten. Wat opvalt is dat het relatieve aantal diefstallen van brom-, snor-, fietsen een heel stuk lager ligt (3,4) dan in de andere drie gemeenten (11,6, 9,0 & 5,2). Veel van de overige misdrijven (zakkenrollerij, moord, doodslag, openlijk geweld, bedreiging, mishandeling, straatroof, overval, overige vermogensdelicten, vernieling c.q. zaakbeschadiging en winkeldiefstal) komen relatief gezien ongeveer even vaak voor in Heerlen als in de andere drie gemeenten. Wel worden er in Heerlen meer misdrijven omtrent drugshandel geregistreerd (2,20) dan in de andere drie gemeenten (1,4, 0,9 % 0,9).

Het is mogelijk dat het hogere relatieve aantal geregistreeerde auto-inbraken en het hogere relatieve aantal drugs en wapenhandel misdrijven bijdraagt aan een lagere veiligheidsbeleving en een lagere politietevredenheid.

4.3. Aanwezigheid van overlast

In dit onderzoek wordt voor de factor aanwezigheid van overlast, zowel gebruik gemaakt van de geregistreeerde aantal meldingen van overlast als de subjectieve beleving die burgers hebben van overlast zoals is beschreven in hoofdstuk 3. Dit omdat overlast niet altijd gemeld wordt. De geregistreeerde meldingen van overlast zijn net als bij de vorige paragraaf omgezet naar relatieve aantallen per 1000 inwoners. De relatieve frequentie van de geregistreeerde overlastmeldingen per gemeente zijn weergegeven in tabel 5.

Regio's	Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaanstad
Overlast door verward persoon	7,9	7,6	5,2	3,7
Melding overlast jeugd	5,7	4,6	5,6	3,3
Overlast i.v.m. alcohol/ drugs	7,7	4,2	3,3	0,8
Overlast zwervers	1,6	1,7	3,7	0,4
Openbare dronkenschap	0,8	0,6	0,2	0,2
Geluidshinder horeca	0,1	0,5	0,1	0,1
Geluidshinder evenement	0,0	0,2	0,0	0,0
Geluidshinder overig	9,7	12,0	9,0	4,5

Tabel 5: Relatieve frequentie geregistreeerde overlastmeldingen (per 1000 inwoners)
(Politiedatamonitor, z.d.)

Interpretatie geregistreeerde aanwezigheid van overlast

Uit de relatieve cijfers van de geregistreeerde meldingen van overlast blijkt dat er in Heerlen vaker overlast wordt gemeld door een verward persoon, overlast van jeugd en overlast in verband met alcohol, dronkenschap of drugs dan in de andere drie gemeenten. Dit zou kunnen betekenen dat deze vormen van overlast vaker voorkomen in Heerlen dan in de andere drie gemeenten. Het kan ook betekenen dat de meldingsbereidheid in Heerlen hoger is met betrekking tot dit soort type meldingen. De overige overlastcijfers liggen op één lijn met de andere drie gemeenten en leveren daarom geen bruikbare interpretaties op.

Het is mogelijk dat het hogere relatieve aantal geregistreeerde meldingen van overlast van verwarde personen, jeugdoverlast en overlast door alcohol/drugs & openbare dronkenschap bijdraagt aan een lagere veiligheidsbeleving en een lagere politietevredenheid in Heerlen.

Naast de geregistreeerde meldingen van overlast, wordt in dit onderzoek ook meegenomen in welke mate burgers zelf aangeven overlast te ervaren. Dit wordt gedaan door data uit het CBS te gebruiken waarbij burgers zijn gevraagd om aan te geven in hoeverre zij het eens met bepaalde stellingen met betrekking tot de mate waarin overlast voorkomt in de buurt en de mate waarin zij daar veel overlast ven ervaren. Deze data worden gepresenteerd in tabel 6.

Overlast in de buurt		Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaanstad
Dronken mensen op straat	% 'komt weleens voor'	30,9	31,9	32	24
Drugsgebruik of drugshandel		43,4	33,2	34,3	28,5
Overlast door buurtbewoners		37,1	34,5	34,3	30,6
Mensen worden op straat lastiggevallen		17	11,3	12,9	10
Rondhangende jongeren		46,1	34,9	40,2	46
Een of meer vormen van sociale overlast		70,2	64	68,1	65,4
Dronken mensen op straat	% 'ervaart veel overlast'	3,2	3,7	2,8	.
Drugsgebruik of drugshandel		9,5	6,3	7,4	5,8
Overlast door buurtbewoners		10,1	6,9	6,4	5,5
Mensen worden op straat lastiggevallen		.	1,1	1,9	.
Rondhangende jongeren		7,9	5,6	3,8	8
Een of meer vormen van sociale overlast		19,2	15,2	14,3	14,5

Tabel 6: Ervaren overlast in de buurt
(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie beleving van overlast

Uit de cijfers van de ervaren overlast per gemeente blijkt dat gemeente Heerlen bijna op elk onderdeel hoger scoort dan de andere drie gemeenten. De enige vorm van overlast die niet vaker voorkomt is openbare dronkenschap. Alleen Zaandam scoort op dat punt lager.

Het is mogelijk dat doordat in Heerlen verhoudingsgewijs meer mensen aangeven dat er overlast voorkomt in diverse vormen en meer mensen ook aangeven hier veel overlast van te ervaren, er in Heerlen sprake is van een lagere veiligheidsbeleving en een lagere politietevredenheid.

4.4. Persoonlijke kenmerken

In dit onderzoek zijn de persoonlijke kenmerken ook meegenomen als factor die mogelijk van invloed is op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid. De persoonlijke kenmerken zijn zoals in hoofdstuk 3 beschreven, verdeeld in demografische factoren en sociaal economische factoren. De demografische factoren bestaan uit geslacht, leeftijd en etniciteit. De sociaaleconomische factoren bestaan uit opleidingsniveau, inkomen en werkloosheid en het aantal verstrekte uitkeringen. Per factor is steeds een tabel weergegeven waarna steeds een tekstuele interpretatie volgt.

4.4.1. Demografische factoren

Geslacht

Interpretatie geslacht

De man/vrouw verdeling ligt zowel in Heerlen als in de drie vergelijkingsgemeenten rond de 50% (CBS Statline, z.d.). Het aantal mannen of vrouwen dat in Heerlen woont biedt dus geen mogelijk verklaring voor het gegeven dat meer mensen in Heerlen zich onveilig voelen en minder mensen tevreden zijn over de politie.

Leeftijd

De leeftijdsverdeling is per gemeente weergegeven in tabel 7.

Leeftijd	Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaandam
0-14 jaar	13%	15%	15%	17%
15-29 jaar	17%	23%	23%	18%
30-44 jaar	17%	18%	19%	19%
45-64 jaar	30%	26%	26%	28%
65+ jaar	23%	18%	17%	18%

Tabel 7: Leeftijdsverdeling
(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie leeftijd

Uit tabel 7 blijkt dat Heerlen relatief gezien meer oudere inwoners heeft dan de andere drie gemeenten. Het percentage 0 tot 15 jarigen, het percentage 15 tot 30 jarigen en het percentage 30 tot 45 jarigen is lager dan in de drie andere gemeenten. Het aantal 45 tot 65 jarigen en het percentage 65+'ers is daarentegen weer hoger dan in de andere drie gemeenten. Heerlen is ook de enige gemeente waarbij meer dan de helft van de bevolking 45 jaar of ouder is (53%) waar dit in de andere gemeenten 44%, 43% en 46% is. Er in Heerlen sprake van een hoge vergrijzing, Heerlen heeft een oudere bevolking dan de andere drie gemeenten.

Uit de theorie blijkt dat ouderen mensen zich vaker onveilig voelen dan jongere mensen. Het is dan ook goed mogelijk dat doordat er in Heerlen meer oudere mensen wonen, er in Heerlen sprake is van een lagere veiligheidsbeleving en een lagere politietevredenheid.

Etniciteit

De verdeling met betrekking tot de achtergrond van de bewoners is weergegeven in tabel 8.

Etniciteit	Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaandam
Nederlandse achtergrond	56%	54%	56%	54%
Met migratieachtergrond	22%	23%	22%	23%
Westerse migratieachtergrond	14%	10%	9%	10%
Niet Westerse migratieachtergrond	8%	13%	13%	13%

Tabel 8: Samenstelling etniciteit
(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie etniciteit

Met betrekking tot de migratieachtergrond van de inwoners is te zien dat alle vier de gemeenten eigenlijk heel vergelijkbaar zijn. Het aantal inwoners met een Nederlandse achtergrond is bij alle gemeenten tussen de 54% en 56%. Het percentage migranten met een niet-westerse achtergrond is in Heerlen iets lager dan in de andere drie gemeenten. Uit de theorie blijkt dat mensen met een niet-westerse achtergrond over het algemeen minder tevreden zijn over de politie en zich minder veilig voelen en dat in buurt met heel veel verschillende. In dat opzicht is het dus opmerkelijk dat er in Heerlen juist relatief minder inwoners wonen met een niet-westerse migratieachtergrond.

De factor etniciteit biedt dus geen mogelijk verklaring voor het gegeven dat meer mensen in Heerlen zich onveilig voelen en minder mensen tevreden zijn over de politie.

4.4.2. Socio-economische factoren

Opleidingsniveau

De verdeling van het opleidingsniveau is per gemeente weergegeven in tabel 9.

Leeftijd	Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaandam
Laag	37%	29%	29%	30%
Middelbaar	41%	43%	41%	46%
Hoog	22%	28%	30%	24%

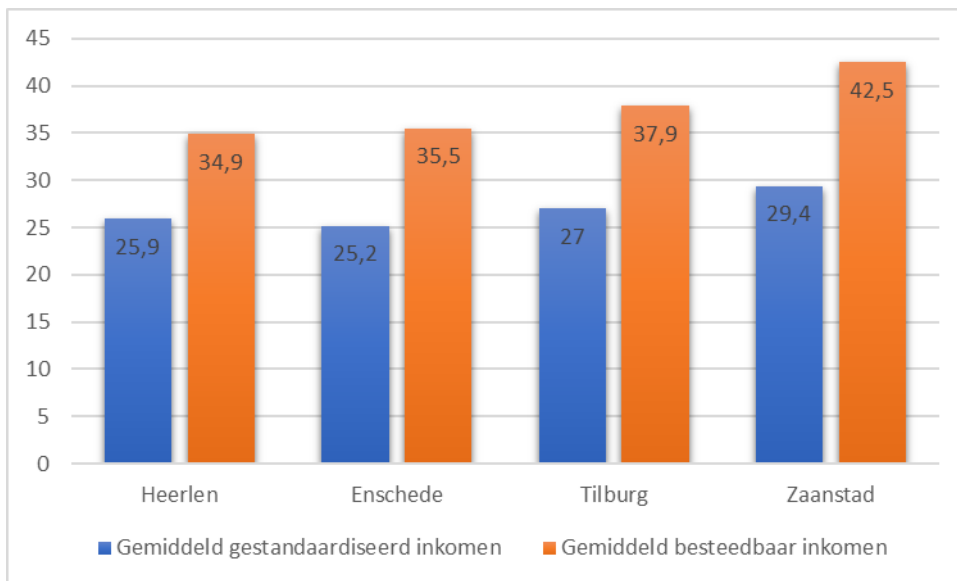
Tabel 9: Opleidingsniveau
(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie opleidingsniveau

In Heerlen wonen van alle gemeenten in verhouding het meeste laagopgeleiden en het minste hoogopgeleiden. Uit de theorie blijkt dat lager opgeleiden vaker ontevreden zijn over de politie en zich minder veilig voelen. Het is mogelijk dat doordat er in Heerlen meer mensen wonen die laagopgeleid zijn en minder mensen wonen die hoogopgeleid zijn, er in Heerlen sprake is van een lagere veiligheidsbeleving en een lagere politietevredenheid.

Inkomen

De verdeling van het gemiddeld besteedbare inkomen en het gestandaardiseerde is weergegeven in figuur 9.



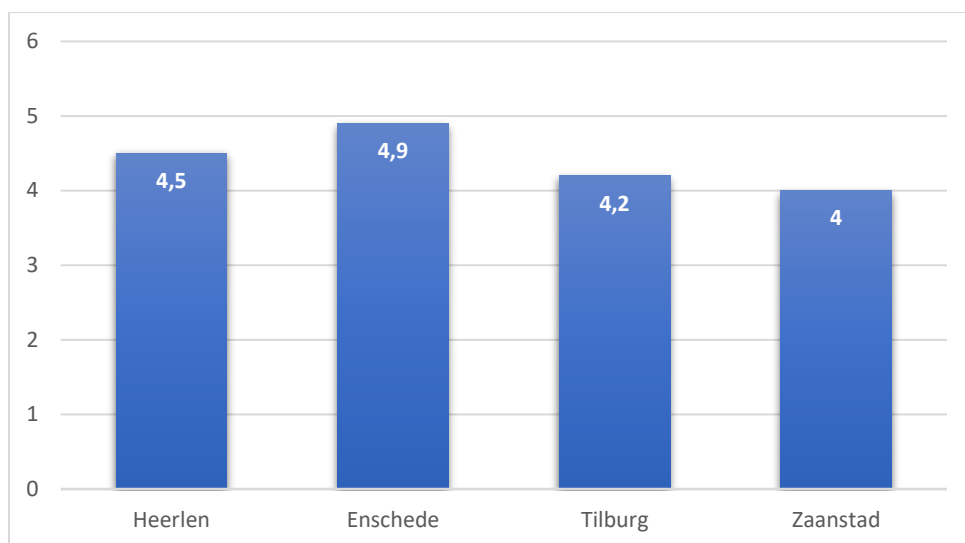
Figuur 9: Gemiddeld besteedbaar en gestandaardiseerd inkomen
(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie inkomen

Het gemiddelde besteedbare inkomen ligt in Heerlen lager dan het gemiddelde bestaansbare inkomen van de andere drie gemeenten. Het gestandaardiseerde besteedbare inkomen (inkomen gecorrigeerd voor huishoudensgrootte en samenstelling) ligt iets hoger dan in Enschede, maar weer iets lager dan in Tilburg en Zaanstad. Het is mogelijk dat doordat er in Heerlen meer mensen wonen met een lager inkomen, er in Heerlen sprake is van een lagere veiligheidsbeleving en een lagere politietevredenheid.

Werkloosheid

In figuur 10 is per gemeente weergegeven hoe groot het percentage is dat werkloos is.



Figuur 10: Werkloosheid

(CBS Statline, z.d.)

De werkloze beroepsbevolking bestaat uit alle 15- tot 75-jarigen die in Nederland wonen en geen betaald werk hebben, maar wel recent naar werk hebben gezocht en daarvoor direct beschikbaar zijn (CBS, z.d.). Dit geeft dus zoals in hoofdstuk 3 al is beschreven, geen volledig beeld van het aantal mensen dat niet werkt. Om beter in beeld te brengen hoe groot de groep is die niet werkt en daarvoor ook niet beschikbaar is, is ook uiteengezet hoe groot het aantal mensen is dat een uitkering ontvangt. Dit is gedaan in tabel 10.

	Uitkerings- ontvangers	Werkloosheid (WW)	Bijstand- (gerelateerd)	Arbeids- ongeschiktheid	AOW
Heerlen	31.280 (35,9%)	1280 (1,5%)	5010 (5,8%)	7480 (8,6%)	18160 (20,9%)
Enschede	45.210 (29,2%)	2240 (1,5%)	8760 (5,6%)	9540 (6,2%)	25890 (16,7%)
Tilburg	54.360 (24,7%)	3500 (1,6%)	8780 (4,0%)	9520 (4,3%)	33510 (15,2%)
Zaanstad	41.000 (28,8%)	2080 (1,5%)	4780 (3,4%)	8650 (6,1%)	26110 (18,3%)

Tabel 10: Percentage uitkeringsontvangers

(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie werkloosheid

In Heerlen zijn net iets meer mensen werkloos dan in Tilburg en Zaanstad, maar weer iets minder dan in Enschede. De verschillen zijn bovendien zo klein dat het erg onwaarschijnlijk is dat deze factor een rol speelt. De factor werkloosheid biedt dus geen mogelijke verklaring voor het gegeven dat meer mensen in Heerlen zich onveilig voelen en minder mensen tevreden zijn over de politie. Als we echter

kijken naar het aantal mensen dat een uitkering ontvangt (en dus niet werkt, maar ook niet tot de werkloze beroepsbevolking wordt gerekend) zijn er wel grotere verschillen te constateren. Zo is in Heerlen het percentage van de bevolking dat AOW ontvangt hoger (20,9%) dan in de andere gemeenten (16,7%, 15,2% en 18,3%) wat in lijn ligt met de hogere leeftijd van burgers in Heerlen. Ook ligt het relatieve aantal bijstandsgerechtigden (5,8%) hoger dan in de andere drie gemeenten (5,6%, 4,0% & 3,4%). Wat ook opvalt is dat het percentage arbeidsongeschikten (8,6%) ook hoger is dan in de andere drie gemeenten (6,2%, 4,3% en 6,1%).

Hieruit valt op te maken dat er in Heerlen een grotere groep is die niet werkt, maar die niet tot de werkloze beroepsbevolking wordt gerekend. Het is goed mogelijk dat het grotere aandeel aan mensen dat niet werkt een negatieve invloed heeft op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid in Heerlen.

4.4.3. Algehele interpretatie persoonlijk kenmerken

De vergelijking tussen de verschillende gemeenten op basis van de factor persoonlijke kenmerken levert een aantal mogelijke verklaringen op voor het gegeven dat meer mensen zich in Heerlen onveilig voelen er minder mensen tevreden zijn over de politie. Heerlen heeft naar verhouding een oudere bevolking dan de andere drie gemeenten. Ook wonen er in Heerlen naar verhouding minder hoogopgeleiden en meer laagopgeleiden dan in de andere drie gemeenten. Daarnaast ligt het gemiddeld besteedbaar inkomen in Heerlen ook lager dan in de andere drie gemeenten en zijn er naar verhouding minder mensen die betaald werk hebben. Het is goed mogelijk dat deze verschillen bijdragen aan een lagere veiligheidsbeleving en politietevredenheid.

De factors geslacht en migratieachtergrond verschillen in Heerlen nauwelijks van de andere drie gemeenten. De verwachting is dan ook dat deze factoren nauwelijks invloed hebben op de lage veiligheidsbeleving en politietevredenheid in Heerlen.

4.5. Fysieke verloedering

In dit onderzoek is de factor fysieke verloedering ook meegenomen als factor die de veiligheidsbeleving en politietevredenheid kan beïnvloeden. Dit is gedaan door data uit het CBS te gebruiken waarbij burgers zijn gevraagd om aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met bepaalde stellingen met betrekking tot de fysieke verloedering in de buurt. Deze data zijn weergegeven in tabel 11 op de volgende pagina.

Fysieke verloedering		Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaanstad
Rommel op straat	% 'komt weleens voor'	70,5	66,7	69	65,4
Straatmeubilair dat vernield is		40,4	35,7	28,3	40,3
Bekladde muren of gebouwen		38,6	26,3	32,4	29,3
Hondenpoep		80,8	70,2	71,4	68,2
Een of meer vormen fysieke verloedering		92	84,5	86,4	86,2
Rommel op straat	% 'ervaart veel overlast'	18,2	13,3	14,1	10,4
Straatmeubilair dat vernield is		7,6	4,5	4,6	4,8
Bekladde muren of gebouwen		4,1	1,2	2,3	2,8
Hondenpoep		28,1	19,4	20,2	20,8
Een of meer vormen fysieke verloedering		37,5	27,6	28,9	30,1

Tabel 11: Beleving fysieke verloedering in de buurt
(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie beleving van fysieke verloedering

Uit de cijfers van de beleving van burgers ten aanzien van fysieke verloedering blijkt dat Heerlen op elk onderdeel hoger scoort dan de andere drie gemeenten. Dit geldt voor zowel de mate waarin burgers aangeven dat het weleens voorkomt en de mate waarin burgers aangegeven er veel overlast door te ervaren. Op sommige punten zijn de verschillen minimaal, op andere punten weer groter. Heerlen scoort consistent hoger op elke vorm van fysieke verloedering.

Het is mogelijk dat doordat er in Heerlen verhoudingsgewijs meer mensen aangeven dat er fysieke verloedering voorkomt en meer mensen ook aangeven hier veel overlast van te ervaren, er in Heerlen sprake is van een lagere veiligheidsbeleving en een lagere politietevredenheid.

4.6. Leefbaarheid in de buurt

In dit onderzoek wordt de factor leefbaarheid ook meegenomen als factor die de veiligheidsbeleving en politietevredenheid kan beïnvloeden. Dit wordt gedaan door data uit het CBS te gebruiken waarbij burgers zijn gevraagd om aan te geven in hoeverre zij het eens zijn met bepaalde stellingen met betrekking tot de leefbaarheid van de buurt. Deze data zijn weergegeven in tabel 12 op de volgende pagina.

Leefbaarheid in de buurt		Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaandstad
Wegen, paden, pleintjes zijn goed onderhouden	% '(helemaal) eens'	51,8	67	64,9	64,5
Plantsoenen en parken zijn goed onderhouden	% '(helemaal) eens'	54,7	63,7	64,3	56,3
Buiten is het goed verlicht	% '(helemaal) eens'	73,4	83,1	82,7	79,2
Er zijn goede speelplekken voor kinderen	% '(helemaal) eens'	52,5	60,3	65,5	62,5
Er zijn goede voorzieningen voor jongeren	% '(helemaal) eens'	20,9	25,7	30,2	23,2
De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van de leefbaarheid	% '(helemaal) eens'	39,9	41,6	49,2	42,7
De gemeente informeert de buurt m.b.t. aanpak van de leefbaarheid	% '(helemaal) eens'	36,3	35,6	45,5	44,5
De gemeente betreft de buurt bij de aanpak van de leefbaarheid	% '(helemaal) eens'	30,6	31	35,6	33,4

Tabel 12: Leefbaarheid in de buurt
(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie leefbaarheid

Uit de cijfers over de leefbaarheid blijkt dat de gemeente Heerlen op de meeste onderdelen lager scoort dan de andere drie gemeenten. Er zijn in Heerlen relatief gezien minder mensen die aangeven dat wegen, paden, pleintjes, plantsoenen en parken goed zijn overhouden. Er zijn relatief gezien minder mensen die aangeven dat het buiten goed verlicht is en relatief gezien minder mensen die aangeven dat er goede speelplekken en voorzieningen voor jongeren zijn dan in de andere drie gemeenten. In Heerlen zijn er relatief gezien ook minder mensen tevreden over hoe de gemeente de leefbaarheid aanpakt. Zo zijn er relatief gezien minder mensen die aangeven dat de gemeente aandacht heeft voor het verbeteren van de leefbaarheid en dat de gemeente de buurt betreft bij de aanpak van de leefbaarheid. Met betrekking tot het informeren van de buurt scoort alleen Enschede lager dan Heerlen. Tilburg en Zaandstad scoren beiden wel een stuk hoger dan Heerlen en Enschede.

Het is mogelijk dat doordat de leefbaarheid in Heerlen verhoudingsgewijs door minder mensen positief wordt beoordeeld dan in de andere drie gemeenten, er in Heerlen sprake is van een lagere veiligheidsbeleving en een lagere politietevredenheid.

4.7. Sociale cohesie

In dit onderzoek is de factor sociale cohesie ook meegenomen als factor die de veiligheidsbeleving en politietevredenheid kan beïnvloeden. Dit is gedaan door data uit het CBS te gebruiken waarbij burgers zijn gevraagd om aan te geven in hoeverre zij het eens met bepaalde stellingen met betrekking tot de sociale cohesie van de buurt. Deze data zijn weergegeven in tabel 13.

Sociale cohesie		Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaanstad
Mensen kennen elkaar nauwelijks	% '(helemaal) eens'	34,1	33,8	35,2	26,2
Mensen gaan prettig met elkaar om		56,5	67	70,4	68,4
Gezellige buurt met veel saamhorigheid		32,7	38,2	39,9	38,9
Voel mij thuis bij mensen in deze buurt		49,1	56,3	57,9	55
Veel contact met andere buurtbewoners		34	30,2	28,8	33,5
Tevreden met samenstelling bevolking		51,5	65	64,3	60,5

Tabel 13: Beleving sociale cohesie in de buurt
(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie beleving sociale cohesie

Uit de cijfers van de beleving van burgers ten aanzien van de sociale cohesie blijkt dat de gemeente Heerlen op de meeste onderdelen lager scoort dan de andere drie gemeenten. In Heerlen zijn er verhoudingsgewijs minder mensen die aangeven dat mensen prettig met elkaar om gaan, minder mensen die aangeven dat het een gezellige buurt is, minder mensen die zich thuis voelen bij de andere mensen in de buurt en minder mensen die tevreden zijn met de samenstelling van de bevolking. Wat opvallend is, is dat er in Heerlen relatief gezien juist wel meer mensen zijn die zeggen dat er veel contact is met andere buurtbewoners. Dit contact zorgt er echter niet voor dat mensen zich in Heerlen thuis voelen of dat meer mensen aangeven het een gezellige buurt te vinden. Deze data zeggen bovendien niks over de aard of de vorm van het contact.

Het is mogelijk dat doordat de sociale cohesie in Heerlen op veel punten slechter lijkt te zijn dan in de andere drie gemeenten, er in Heerlen sprake is van een lagere veiligheidsbeleving en een lagere politietevredenheid.

4.8. Ervaringen met politie(contact)

In dit onderzoek is de factor ervaring met politie(contact) ook meegenomen als factor die de veiligheidsbeleving en politietevredenheid kan beïnvloeden. Dit is gedaan door data van het CBS te gebruiken waarbij burgers zijn gevraagd om aan te geven in hoeverre zij het eens met bepaalde stellingen met betrekking tot het functioneren van de politie. De gebruikte data zijn weergegeven in tabel 14.

Oordeel politie algemeen		Heerlen	Enschede	Tilburg	Zaanstad
Tevreden over contact	in % van laatste contact	63,1	69,1	61,5	66,8
Ontevreden over contact	in % van laatste contact	20,6	12,1	16,4	19,5
Weet hoe ze criminelen moet vangen	% '(helemaal) eens'	37,7	48,5	46,5	44
Wil contact hebben met de burgers	% '(helemaal) eens'	44,4	46,6	44,1	42
Houdt rekening met de wensen bevolking	% '(helemaal) eens'	33,5	44	38,9	34,5
Werkt goed samen met bewoners	% '(helemaal) eens'	33,7	35	35,7	30,2
Is benaderbaar	% '(helemaal) eens'	44,6	54,2	51,2	47,7

Informeert de burgers	% '(helemaal) eens'	29,9	34,2	36,2	27,9
Bestrijd succesvol de criminaliteit	% '(helemaal) eens'	21,1	27,1	29,4	26,7
Zal het uiterste doen om je te helpen	% '(helemaal) eens'	60	63,2	65	66
Oordeel politie in de eigen buurt					
Biedt burgers in buurt bescherming	% '(helemaal) eens'	41,9	44,2	51,7	48,9
Heeft hier contact met buurtbewoners	% '(helemaal) eens'	32,1	24,3	24,8	22
Reageert op problemen hier in buurt	% '(helemaal) eens'	45,1	44	50,8	43,5
De politie doet in deze buurt haar best	% '(helemaal) eens'	42,3	41,1	51,3	42,3
De politie pakt buurtzaken efficiënt aan	% '(helemaal) eens'	23,6	24	29,6	26
Ze bekeuren hier te weinig	% '(helemaal) eens'	46,5	36,5	30,1	28,9
De politie neemt je serieus	% '(helemaal) eens'	44,9	51,5	51,6	47,4
Je ziet politie te weinig in de buurt	% '(helemaal) eens'	54,4	48,1	43,3	55
Komt hier te weinig uit auto	% '(helemaal) eens'	48,3	40,9	35,9	47,1
Is hier te weinig aanspreekbaar	% '(helemaal) eens'	37,2	30,3	29,3	35
Heeft te weinig tijd voor allerlei zaken	% '(helemaal) eens'	39,9	28,3	30,1	36,6
Komt niet snel als je ze roept	% '(helemaal) eens'	25,5	12,1	14,3	14,3

Tabel 14: Oordeel over de politie
(CBS Statline, z.d.)

Interpretatie ervaring politie(contact)

Uit de cijfers over het oordeel van burgers over hun ervaring met de politie of politiecontact blijkt dat de gemeente Heerlen op de meeste onderdelen lager scoort dan de andere drie gemeenten. Het oordeel van de burgers over het algemeen functioneren van de politie valt op veel punten lager uit. Ook het oordeel over het functioneren van de politie in de buurt valt in Heerlen op veel punten lager uit dan in de andere drie gemeenten. Wat opvalt is dat in Heerlen verhoudingsgewijs wel meer mensen aangeven dat de politie contact heeft met buurtbewoners dan in de andere drie gemeenten. Toch blijkt dit niet te zorgen voor een positiever oordeel. Zo geven verhoudingsgewijs meer burgers in Heerlen onder andere aan dat de politie te weinig aanspreekbaar is, te weinig bekeurt, te weinig tijd heeft voor allerlei zaken en niet snel komt als ze de politie roepen. Verhoudingsgewijs geven minder burgers in Heerlen aan dat de politie ze serieus neemt en dat de politie buurtzaken effectief aanpakt.

Het is mogelijk dat doordat er in Heerlen verhoudingsgewijs meer burgers negatief oordelen over (het contact met) de politie, er in Heerlen sprake is van een lagere veiligheidsbeleving en een lagere politietevredenheid.

4.9. Algehele interpretatie en mogelijke verklaringen

Het vergelijken en analyseren van de statistieken over de factoren in de gemeente Heerlen met de statistieken over de factoren in de drie andere gemeenten levert een aantal interessante inzichten op. Een aantal factoren zijn in Heerlen in een andere mate aanwezig dan in de andere drie gemeenten. In deze paragraaf worden deze verschillen nader bekeken en met elkaar verbonden. Er is geprobeerd om aan de hand van de cijfers, mogelijke oorzaken en verklaringen te formuleren voor het feit dat meer mensen zich in Heerlen onveilig voelen en er minder mensen in Heerlen tevreden zijn over de politie dan in de andere drie gemeenten. De factoren die op basis van deze analyse een verklaring lijken te geven zijn geordend onder vier thema's: het straatbeeld, drugsproblematiek, het thuisgevoel in de wijk en het oordeel over de politie. Aan de hand van deze thema's worden mogelijke verklaringen voor de hoge mate van onveiligheidsgevoelens en lage politietevredenheid geformuleerd. Bij het formuleren van mogelijke verklaringen worden een aantal aannames of suggesties gedaan die (nog) niet bewezen (kunnen) worden. In de interviews, zullen deze aannames en suggesties ook geopperd worden om te kunnen controleren of deze reëel zijn en mogelijk ook echt van invloed kunnen zijn op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid.

Straatbeeld

Het thema straatbeeld omvat de factoren slachtofferschap, fysieke verloedering en leefbaarheid. Met betrekking tot het slachtofferschap ligt Heerlen redelijk op één lijn wat betreft het percentage van burgers wat slachtoffer wordt van een gewelds-,vermogens of vandalismedelict. Wel worden er in Heerlen meer mensen slachtoffer van een vandalismedelict (met name vernielingen aan auto's). Het vernielen van een auto is gelijk zichtbaar op straat, iedereen kan dit zien. Dit heeft dus impact op het straatbeeld. In lijn met de *broken window theory* zorgt dit mogelijk voor een lagere veiligheidsbeleving en een lagere tevredenheid over de politie. In het verlengde van de *broken window theory* ligt ook dat meer bewoners in Heerlen aangeven dat er in de buurt sprake is van fysieke verloedering en dat voorzieningen (paden, parkjes plantsoenen) niet goed onderhouden zijn. Uit onderzoek weten we dat een straatbeeld dat niet goed onderhouden of beschadigd is, een negatieve invloed heeft op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid van burgers. Door de hogere mate van vandalismedelicten en het feit dat er in Heerlen minder mensen zijn die aangeven dat het straatbeeld er goed uitziet, is mogelijk te verklaren waarom relatief gezien meer burgers in Heerlen zich onveilig voelen en niet tevreden zijn over de politie. Het straatbeeld zorgt voor een lagere veiligheidsbeleving en politietevredenheid.

Drugsproblematiek

Het thema drugsproblematiek omvat de factoren aanwezigheid van criminaliteit, aanwezigheid van overlast en de overlastbeleving. Met betrekking tot de vergelijking van het aantal misdrijven en de aanwezigheid van overlast volgen een aantal interessante inzichten. In Heerlen ligt het relatieve aantal drugsmisdrijven hoger dan in de andere drie gemeenten. Ook geeft in Heerlen een aanzienlijk groter deel van de bewoners aan dat zij overlast ervaren van drugsgebruik en/of drugshandel. Drugs misdrijven die burgers kunnen zien en/of waar zij last van hebben kunnen zorgen voor een niet pluis gevoel (bijvoorbeeld in de vorm van drugsdeals die plaatsvinden in de wijk, vreemde figuren die door de buurt lopen of drugsafval wat gevonden wordt). Men kan zien dat er in de buurt allemaal dingen gebeuren die niet horen en die niet mogen. Dit zorgt mogelijk voor een gevoel dat het er in de wijk niet veilig is en dat de politie niet in staat lijkt te zijn om hier tegen op te treden. Dit zorgt vervolgens weer voor een lagere veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Hierbij dient ook de

opmerking gemaakt te worden dat Heerlen voor drugshandel en drugsproductie een interessante stad is, gezien het op de grens ligt van drie landen (België, Duitsland, Nederland) wat het aantrekkelijk maakt voor criminelen om zich hier te vestigen. Dit maakt het voor drugscriminelen dan ook een interessante stad om zich hier te vestigen. De grotere mate van aanwezigheid van drugsproblematiek zorgt voor een lagere veiligheidsbeleving en politietevredenheid.

Thuisgevoel

Het thema thuisgevoel omvat de factoren sociale cohesie, aanwezigheid van overlast en persoonlijke kenmerken. In Heerlen geven verhoudingsgewijs meer burgers dan in de andere drie gemeenten aan dat er weleens overlast voorkomt en dat zij overlast ervaren van anderen in allerlei vormen. Ook oordelen verhoudingsgewijs meer burgers in Heerlen negatief over de sociale cohesie en samenstelling in hun eigen buurt. Dit lijkt er op te wijzen dat er in Heerlen meer mensen zijn die zich niet thuis voelen in de wijk. Er zijn relatief gezien meer mensen niet tevreden over de samenstelling van de andere bewoners in de buurt en meer mensen ervaren ook overlast van hun medebewoners op allerlei manieren. Mensen kennen elkaar niet, begrijpen elkaar daardoor minder goed en kunnen mede daardoor mogelijk ook minder van elkaar hebben wat zorgt voor meer overlast onderling. Onbekend maakt immers onbemind. Uit onderzoek weten we dat in een buurt waar mensen elkaar kennen en elkaar begrijpen en waar een hoge mate van saamhorigheid is, men zich ook veiliger voelt. In Heerlen lijkt die saamhorigheid in mindere mate aanwezig te zijn. Als gevolg hiervan voelen mensen zich dus onveiliger en zijn zij minder tevreden over de politie.

De samenstelling van de bevolking in Heerlen verschilt op bepaalde aspecten ook van de samenstelling van de bevolking van de andere gemeenten. Heerlen heeft naar verhouding een oudere bevolking dan de andere drie gemeenten. Daarnaast ligt het gemiddeld besteedbaar inkomen in Heerlen ook lager dan in de andere drie gemeenten en wonen er meer mensen zonder betaald werk. Uit onderzoek weten we dat oudere mensen zich sowieso vaker onveilig voelen dan jongere mensen. Dat is enerzijds dus al een mogelijke verklaring voor de hogere mate van onveiligheidsgevoelens. Anderzijds kan het ook zo zijn dat de oudere inwoners van Heerlen hun buurt de laatste jaren hebben zien veranderen (o.a. andere samenstelling) waardoor zij zich niet meer herkennen in hun buurt van vroeger. Dit zorgt er mogelijk ook voor dat zij zich minder thuis voelen. Ook het feit dat het inkomen in Heerlen lager ligt en dat er minder mensen zijn met betaald werk zijn dan in andere gemeenten draagt hier mogelijk aan bij. Uit onderzoek weten we bovendien dat de sociaal economische positie van mensen ook invloed heeft op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Dit is ook negatief voor het thuisgevoel omdat mensen niet de vrijheid en de middelen hebben om te verhuizen naar een andere buurt als zij zich niet thuis voelen in de buurt.

Oordeel politie

Ook oordelen de burgers in Heerlen negatiever over (het contact met de) de politie dan in de andere drie gemeenten. Hoewel dit waarschijnlijk sterk wordt beïnvloedt door de veiligheidsbeleving en alle andere factoren, is het mogelijk dat doordat de burgers in Heerlen negatiever oordelen over (het contact met) de politie, men in Heerlen minder tevreden is over de politie en zich ook minder veilig voelt.

Hoofdstuk 5: Resultaten en analyse: interviews

5.1. Introductie

De resultaten van de interviews zijn volgens dezelfde structuur weergegeven als in paragraaf 4.9, waarbij er per thema wordt weergegeven wat respondenten hebben gezegd met betrekking tot de thema's straatbeeld, drugsproblematiek, thuisgevoel en oordeel over de politie. Om bepaalde opvattingen of beweringen beter te illustreren, wordt er gebruik gemaakt van citaten. Er is zoals in hoofdstuk 3 ook beschreven is, enkel gebruik gemaakt van citaten die niet te herleiden zijn naar personen om de anonimiteit van de respondenten te kunnen waarborgen. Relevante zaken of onderwerpen die respondenten hebben beschreven die niet onder een van deze vier thema's vallen worden weergegeven onder het kopje 'overige verklaringen'.

5.1. Geschiedenis van Heerlen in context

Om de context achter de cijfers te kunnen begrijpen is het relevant om eerst ook wat van de geschiedenis van Heerlen te begrijpen. Dit is namelijk een onderwerp wat in bijna alle interviews wel één of meerdere keren naar voren is gekomen. Veel respondenten hebben het namelijk over 'vroeger' en 'waar Heerlen vandaan komt'. Het uitzetten van de geschiedenis van Heerlen aan de hand van verhalen en beelden van de respondenten is voor dit onderzoek relevant omdat een aantal respondenten heeft aangegeven dat deze geschiedenis mogelijk nog altijd van invloed zou kunnen zijn op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid van nu. Om dit beter te kunnen begrijpen en te illustreren zal er aan de hand van wat respondenten hebben verteld, kort worden beschreven hoe die geschiedenis eruit ziet en waarom die nu nog van invloed zou kunnen zijn op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid.

Bijna alle respondenten (zowel burgers, politiemedewerkers als gemeentemedewerkers) gaven aan dat Heerlen in de afgelopen decennia een aantal grote transformaties heeft doorgemaakt. Heerlen was toen de mijnindustrie nog aanwezig was, één van de rijkste steden van Nederland. Een respondent beschrijft het Heerlen van toen als het "Wassenaar van Nederland".

'Ik ben al wat ouder, maar ik weet nog goed, Heerlen was de rijkste stad van Nederland toen de mijnen er nog waren. Die hadden een enorme invloed. Een stadje als Heerlen had tien/twaalf herenzaken. Dat had Den Haag nog niet. Heerlen heeft een knal gekregen toen die mijnen gingen sluiten'.

Tussen 1960 en 1970 zijn de mijnen gesloten wat een enorme verandering teweegbracht in het sociale klimaat. Dit uitte zich vooral in een hoge werkloosheid en een mindere welvaart onder veel burgers in Heerlen. Om dit te compenseren zijn destijds door de Rijksoverheid een aantal grotere overheidsdiensten zoals het CBS en APB naar Heerlen gehaald. Echter bood dit voor veel van de oude mijnwerkers nauwelijks een oplossing. Zij konden hier namelijk niet aan de slag gezien zij niet de juiste opleiding hiervoor hadden genoten.

"De mijnen zorgde dat mensen al op jonge leeftijd werk hadden en de behoefte om door te studeren was er niet. Je had werk, inkomen en je kon goed leven. Door de sluiting van die mijnen is dat verdwenen, de (veelal laagopgeleide ondergrondse) mijnwerkers konden moeilijk doorstromen naar de kunstmatige werkgelegenheid die vanuit de overheid is verplaatst naar de mijnstreken. Het CBS bijvoorbeeld, ze vonden hier geen personeel, heel veel ambtenaren moesten daarom verhuizen vanuit andere delen van Nederland naar Heerlen'.

Veel respondenten beschrijven dat Heerlen hierna wegzakte van een rijke welvarende stad naar een stad met grote sociale & maatschappelijke uitdagingen op het gebied van werkgelegenheid, welvaart en algemeen welzijn. Deze uitdagingen waren het meest voelbaar in Heerlen-Noord, het gebied waar van oudsher het grootste deel van de mijnwerkers woonden en werkten. Vanaf ongeveer 1980 ontstond er daarnaast in Heerlen een enorme toeloop van dealers, runners, drugstoeristen, drugsverslaafden en straatprostitutie. Dit probleem bereikten rond 2000 zijn hoogtepunt waarbij er volgens een respondent meer dan 750 drugsverslaafden continu “als zombies” door de stad zwierven en voor overlast zorgden.

“Ik kan me de situatie nog goed herinneren, begin jaren 2000, toen lag het hier vol met junks. Er werd openlijk gespoten, gehandeld, mensen lagen gewoon te verrekken”.

Er is toen vanuit de gemeente en politie flink ingezet (onder andere door Operatie Hartslag) om deze overlast terug te dringen en de stad weer leefbaarder te maken. Hoewel Heerlen nog altijd drugsproblemen heeft en er nog diverse uitdagingen zijn op dit gebied, zijn vrijwel alle respondenten het erover eens dat de problemen van toen verleden tijd zijn en de situatie in Heerlen sindsdien echt gigantisch is verbeterd.

Echter heeft de geschiedenis van Heerlen een erfenis achtergelaten die direct voelbaar was en deels nog steeds is. Dit was onder ander zichtbaar door de hoge werkloosheid en verminderde welvaart met name in Heerlen-Noord en de grote mate van drugsoverlast in en rondom het centrum. Daarnaast is die erfenis mogelijk ook nog steeds indirect voelbaar in de vorm van een onderbewust collectief denken of beeld over de stad waarbij mensen teruggrijpen naar de problemen van vroeger en mogelijk in dit beeld blijven hangen. Vanwege die geschiedenis en de grove problematiek die toen aanwezig was, zijn mensen mogelijk nu nog altijd negatief beïnvloed en oordelen zij daardoor mogelijk negatiever over de veiligheid in hun stad.

“Wat ik wel zie is dat het een open zenuw is in Heerlen. Als je de verhalen kent, die heb ik als politieman meegemaakt. Het beeld wat Heerlen toen had en de overlast die er toen was, de problemen die er toen waren. Die raakten de stad echt, daar zijn we van weggekomen, dat is niet meer, mede door Operatie Hartslag. Het lijkt wel dat dat nog zo vers in het geheugen ligt dat er heel snel wordt gerefereerd aan: oh er wordt drugs gehandeld. Of er staan twee jeugdigen bij elkaar: dus er wordt gedeald. Ze geven wel iets aan elkaar en dat kan best een joint zijn, maar is dat ook drugshandel? Een zwerver op straat is meteen een junkie. Die labels, dat leeft wel nog. De politie en het bestuur hebben nog steeds veel aandacht om te voorkomen dat er terug wordt gezakt, dat we terug zakken naar toen.”.

In Heerlen hebben er in de afgelopen decennia een aantal grote ingrijpende sociale en maatschappelijke veranderingen plaatsgevonden. De mijnen zijn weggehaald waardoor er problemen ontstonden op het gebied van welvaart, leefbaarheid en werkgelegenheid. De geboden oplossingen konden deze problemen maar deels wegnemen. Hierdoor zou een deel van de mensen in Heerlen mogelijk het idee hebben dat ze in de steek zijn gelaten. Dat ze achtergesteld zijn ten opzichte van andere steden in Nederland en dat ze aan hun lot worden overgelaten. Zo beschrijft een respondent dat heel Zuid-Limburg te maken kreeg met uitdagingen op het gebied van werkloosheid en welzijn toen de mijnen 50 jaar geleden dicht gingen. Alleen het grootste deel van de compensatiegelden zou naar Maastricht zijn gegaan en daar is toen ook de Universiteit opgeknapt en uitgebouwd wat die stad een gigantische boost heeft gegeven. Heerlen kreeg het APB en CBS wat niet zo’n zelfde boost aan de stad heeft kunnen geven.

Ja maar mensen hebben hier, ik ga iets gevaarlijks zeggen, het idee dat ze achtergesteld zijn. In de steek gelaten, er is niks teruggekomen, met dat mijnwerkersverleden. Het speelt in een aantal gevallen gewoon een rol. We worden hier aan ons lot over gelaten. In Maastricht wordt wel alles geregeld en hier niet. Dat gevoel is er. Dat speelt ook mee in dit soort klachten. Een soort psychologische rol.

De geschiedenis van Heerlen heeft volgens een aantal respondenten dus nog altijd invloed op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid van nu. Een mogelijke verklaring voor de lagere veiligheidsbeleving en politietevredenheid ligt dus mogelijk deels bij de geschiedenis die Heerlen heeft en de erfenis die deze geschiedenis heeft achtergelaten. Dit uit zich op manieren die objectief te meten zijn (bijvoorbeeld de hoge werkloosheid en verminderde welvaart), maar ook op manieren die subjectief van aard zijn en die lastig te meten zijn. Deze 'subjectieve erfenis' uit zich mogelijk op een manier waardoor mensen in Heerlen extra alert en gefocust zijn op overlastzaken en als gevolg hiervan veel sneller een negatieve associatie hebben met bepaalde zaken en ook meer zaken melden (met name omtrent drugs), omdat zij absoluut niet terug willen vallen in de situatie van voor 2000. Een andere manier waardoor deze subjectieve erfenis tot uiting komt is dat mensen in Heerlen mogelijk het gevoel hebben dat ze achtergesteld zijn, dat ze in de steek gelaten zijn ten opzichte van andere delen in Limburg of zelfs heel Nederland.

Dit is echter maar een deel van het hele verhaal over waarom men zich in Heerlen vaker onveilig voelt en minder tevreden is over de politie. Het is slechts één van de vele mogelijke verklaringen. De andere verklaringen worden beschreven en weergegeven in de hierop volgende paragrafen.

5.2. Straatbeeld

Zoals in hoofdstuk 4 is beschreven, oordelen er in Heerlen relatief gezien meer mensen negatief over het straatbeeld (onder andere rommel op straat, kapot meubilair, onderhoud parkjes & plantsoenen) dan in de drie vergelijkingsgemeenten. Van alle respondenten, is er geen één respondent voor wie de minder positieve cijfers in Heerlen met betrekking tot dit thema als een verrassing kwamen. Waar de ene respondent wat minder stellig was en aangaf dat het hier en daar wel wat rommeliger oogde, gaf een andere respondent aan dat de buitenruimte er in Heerlen gewoon niet uitziet. Toch waren wij zij het er vrijwel allemaal unaniem over eens dat er in Heerlen nog ruimte voor verbetering is als het gaat om de uitstraling van de publieke ruimte. Er zijn onder respondenten en in hun omgeving veel klachten over onkruid wat hoog staat, rommel dat op straat ligt, zwerfaval dat in de buurt ligt en verloedering in zijn totaliteit. Ook geven enkele respondenten aan dat zij vinden, en in hun omgeving ook regelmatig horen, dat het in de avond te donker is in de stad waardoor ze zich niet veilig voelen om over straat te lopen. Door gemeenterespondenten wordt ook aangegeven dat er de laatste jaren bezuinigd is op het onderhoud in de buitenruimte in heel Heerlen. Die bezuinigen zijn door bewoners terug te zien door het feit dat veel respondenten aangeven dat er vroeger vaker onderhoudswerkzaamheden te zien waren in de buurt dan vandaag de dag en dat het algehele straatbeeld er op achteruit is gegaan. Veel respondenten geven aan de verloedering in toenemende mate te herkennen en terug te zien in hun buurt.

"Het zijn van die onmogelijke bezuinigingsopgaves waarvan er op dat moment nood is om ergens dingen weg te halen. Het gevolg wordt pas later ervaren dus het is enerzijds een beetje noodgedwongen".

Veel respondenten geven aan dat de algemene aanblik van Heerlen op verschillende plekken gewoon wat rommeliger oogt dan in andere steden. Dit kan deels te maken hebben met hoe Heerlen geografisch is opgebouwd. Een aantal respondenten vertelt dat Heerlen lange tijd een klein dorp was en als stad explosief is gegroeid in omvang en inwoneraantal sinds het ontstaan van de mijnen rond 1900. Heerlen kent als stad dus geen lange historische ontwikkeling zoals veel andere grote steden dat wel kennen met een historisch oud stadscentrum. Dit is vandaag de dag terug te zien in hoe de stad en het centrum zijn opgebouwd. Onderstaand citaat van een respondent geeft dit mooi weer:

“De wijken waarvan ik denk, goh hier is het anders, die hebben een hart, een oud centrumpje ofzo. Heerlen is echt een aaneenschakeling van losse gebieden waartussen het volgebouwd is”.

Over het centrum geven veel mensen aan dat er weleens wat rommel ligt, de ene respondent is wat positiever dan de ander. De gemeente doet volgens veel respondenten haar best om tijdig rommel op te ruimen en het centrum netjes te houden. Echter ziet men ook in het centrum de verloedering wel terug. Uit veel antwoorden van respondenten blijkt echter dat het centrum voornamelijk met een probleem kampt dat niet zo zeer te maken heeft met rommel, maar wel een stempel drukt op het aanzicht. Het gaat dan om leegstand van panden. Lege winkelpanden en woningen zorgen volgens veel respondenten in Heerlen, maar vooral in het centrum voor een minder aantrekkelijk straatbeeld.

“Nou kijk, de binnenstad van Heerlen biedt geen geweldige aanblik. Heeft te maken met iets wat in andere steden ook speelt, leegstand van panden, dat is in Heerlen wel heel groot. Ik weet niet of het groter is dan in andere steden. Volgens mij wel. Het stoort heel veel mensen, al die rolluiken, die lege etalages. Dat maakt het al minder aantrekkelijk”.

Leegstand van panden is iets dat, zoals bovenstaand citaat ook al aangeeft, ongetwijfeld ook in veel andere grote Nederlandse steden speelt. Echter is er volgens respondenten in Heerlen nog iets aan de hand waardoor dit verschijnsel in Heerlen in negatieve zin versterkt wordt. Onderstaand citaat geeft een goed beeld hiervan:

Ik herken veel leegstaand. Dat herken ik zeker, zeker in de binnenstad, daar is het extreem vind ik. Alles wordt gefocust op de nieuwbouw en in de omliggende gebieden zie je echt winkels leegtrekken. Mij valt dan op dat dat het bijzonder lang duurt voordat zulke gebouwen afgebroken worden. Als voorbeeld, in Schaesbergerveld daar heeft een kerk denk ik wel tien jaar leeg gestaan waardoor daar altijd van alles gebeurde: brandstichting, overlast et cetera. Dan denk je: waarom moet dat zo lang duren? Dat zie je wel bij meer gebouwen”.

Leegstaande gebouwen waar lange tijd niks mee gebeurt zorgen zoals bovenstaand citaat ook aangeeft voor diverse vormen van overlast en verloedering en zijn niet bevorderlijk voor het algehele straatbeeld. Het voorbeeld uit het citaat heeft inmiddels na tien jaar wel een nieuwe bestemming gekregen, het wordt een regionaal archief meldde een andere respondent.

Heerlen-Zuid & Heerlen-Noord

Wat ook opvalt is dat veel respondenten aangeven dat er een enorm verschil zit in het straatbeeld tussen Heerlen-Noord en Heerlen-zuid. Die tweedeling tussen Noord en Zuid is ook al beschreven in 5.1 waarbij Heerlen-Noord de zwaardere klappen kreeg van de mijnsluiting met betrekking tot de sociaal maatschappelijke uitdagingen omdat daar van oudsher veel mijnwerkers woonden. Het is ook niet voor niks dat Heerlen-Noord door het ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties als één van de zestien gebieden in Nederland is aangewezen als gebied waar de leefbaarheid en veiligheid

het sterkst onder druk staan zoals al eerder genoemd (zie de inleiding en paragraaf 3.2.1.). Dit uit zich volgens veel respondenten dus ook in het straatbeeld.

Uit onderstaand citaat van een respondent is op te maken dat er verschil zit in de mate waarin de gemeente onderhoud pleegt in de buurten. Of in ieder geval, dat dat zo lijkt.

“Er is hier veel wildgroei, veel onkruid, laatste jaren is het wel wat verbeterd, maar die verloedering herken ik wel. Slechter onderhoud ook. Noord en Zuid Heerlen, dat is een wereld van verschil. Ik heb ook het idee dat er verschil is in de onderhoudsintervallen van de gemeente. Bij mij in de wijk zie ik ze wekelijks, dat zie ik daar niet. Misschien dat de mensen in Zuid beter de weg weten te vinden naar klagkanalen en zich daar meer aan storen dan in Noord. Dat merk ik wel. Ze zeggen daar: er ligt rotzooi. Dan vraag je: “Heb je het gemeld?” Dan is het antwoord nee. Dat hoor je dan.”

Uit de gesprekken met de gemeente respondenten is niet op te maken dat dit ook echt het geval is. In ieder geval niet voor de reguliere periodieke onderhoudswerkzaamheden. Of de onderhoudsintervallen verschillen tussen Heerlen-Noord en Heerlen—Zuid is in dit onderzoek verder niet onderzocht.

Wat bovenstaand citaat ook impliceert is dat de mensen in Heerlen-Noord mogelijk minder vaak melding doen bij de gemeente van eventuele zaken die overlast of rommel veroorzaken omdat zij misschien minder goed de weg weten naar “klagkanalen”. Het zou kunnen zijn dat mensen in bepaalde buurten in Heerlen-Zuid vaker melding doen van vervuiling, rommel of groenoverlast en dat de gemeente daardoor vaker onderhoud pleegt in Heerlen-Zuid. Dit zou onderzocht kunnen worden door het aantal klachten en meldingen over dit soort zaken te vergelijken tussen Heerlen-Noord en Heerlen Zuid. Dat is in dit onderzoek niet gedaan.

De mate en frequentie waarin de gemeente onderhoud pleegt in de verschillende wijken zijn in dit onderzoek niet naast elkaar gelegd. Toch is er volgens veel respondenten een groot verschil in het straatbeeld tussen Heerlen-Noord en Heerlen-Zuid. Het zou kunnen dat de gemeente in bepaalde wijken in Heerlen-Zuid inderdaad vaker uit zichzelf onderhoud pleegt dan in Heerlen-Noord. Het zou ook kunnen dat dit komt doordat de gemeente daar vaker onderhoud pleegt omdat mensen in de wijken daar, vaker de weg naar de gemeente weten te vinden en vaker overlast melden. Echter zou het ook nog kunnen dat het niet per se komt door de gemeente die meer of minder onderhoud pleegt in bepaalde wijken. Het zou er ook nog mee te maken kunnen hebben dat mensen in bepaalde wijken in Heerlen-Noord minder aandacht hebben voor de publieke ruimte waardoor tekenen van verloedering mogelijk beter en sneller zichtbaar zijn.

“Men zegt dat het onderhoudsniveau in Zuid net zo is als in Noord en toch zie je gewoon waar je bent. Ik zet jou in een auto, rij ergens heen met blinddoek, doe hem af en ik weet 100% zeker dat je kunt zeggen: ik ben in Noord of ik ben in Zuid. Men zegt dat het niet zo is, maar toch zie ik het. Maar het kan ook van de mensen zelf afhangen, dat ze iets netter zijn”.

Iets wat door veel respondenten als storend wordt ervaren is het onderhoud van de tuinen en achterpaden in de buurt. Er zijn volgens veel respondenten (zeker in Heerlen-Noord) veel woningen waarbij de tuinen en achterpaden niet of nauwelijks onderhouden zijn en er “botanische tuinen” ontstaan. Een respondent noemt de uitstraling van de straat voor veel mensen “een doorn in het oog”. Dit zorgt voor een verloederd straatbeeld. Dit kan komen door het feit dat er veel leegstand is waardoor er geen of nauwelijks onderhoud plaatsvindt. Dit kan ook komen door het feit dat er wellicht meer mensen wonen die om uiteenlopende redenen minder bereid zijn om de tuin te onderhouden.

Een veel genoemde reden hiervoor is dat er in die wijken veel mensen wonen die minder daadkrachtig zijn op fysiek, financieel of sociaal gebied. Wat ook veel genoemd wordt is dat er in bepaalde wijken veel verhuurders zijn van buiten Heerlen die veel woningen hebben gekocht en deze via kamerverhuurconstructies aan doelgroepen verhuren die minder daadkrachtig zijn en er vervolgens nauwelijks iets aan het onderhoud wordt gedaan. Wat daarnaast ook nog meespeelt is dat er in Heerlen relatief weinig hoogbouw is, een groot deel van de woningen heeft een eigen oprit, riante voortuin en een flinke achtertuin. Hierdoor valt gebrekkig onderhoud natuurlijk nog sneller op dan in een buurt waar het merendeel geen eigen oprit of tuin heeft.

“Je ziet dat mensen in het verleden woningen hebben gekocht, het niet konden betalen, en die zijn dan later eigenlijk bij opbod in het t’Heitje (verwijst naar Heerlerheide, een buurt in Heerlen-Noord) verkocht voor nominale prijzen waardoor huisjesmelkers uit Nijmegen, Zierikzee of Verwegistan, grote aantallen huizen hebben opgekocht. Die vervolgens verhuren aan sociaal zwakkere doelgroepen voor de maximale huurprijs met een onderhoud van 0. Als je dan ook nog in deze wijk een grote groep mensen hebt die om wat voor reden dan ook, fysiek, gezondheid, financiën, maar ook ouderdom in een huis wonen waarbij de architect heeft gedacht: Heerlerheide is mooi met veel groen, extreem grote voortuinen en extreem grote achtertuinen, maar die zijn gewoon door die doelgroepen niet te onderhouden”.

Wat dit volgens respondenten bovendien nog extra versterkt is het feit dat zij aangeven dat verloedering nog meer verloedering aantrekt. Als de burens hun tuin niet of nauwelijks onderhouden, waarom zou de buurman daarnaast het dan wel doen?

“Dat zou je van de meesten wel verwachten dat ze het bijhouden. Maar veel mensen doen het niet. Dat lokt reacties uit: mijn burens doen niks, ik loop iedere maand onkruid te wieden, ze bekijken het maar. Ik stop er mee. Zo groeit dat door”.

Het geheel overziend: het straatbeeld

Het geheel overzien zijn er Heerlen minder mensen tevreden over de buitenruimte. Dit bleek al uit de cijfers die gepresenteerd zijn in hoofdstuk 4. Door middel van de interviews is gebleken dat veel mensen in Heerlen zich herkennen in die cijfers en zijn er diverse redenen en oorzaken gevonden voor het gegeven dat de buitenruimte in Heerlen negatiever wordt ervaren dan in de drie vergelijkingsgemeenten. Deze redenen hebben deels betrekking op het onderhoud van de gemeente, waarbij het idee heerst dat de gemeente minder frequent in Heerlen-Noord onderhoud zou plegen. Mocht dit zo zijn, dan kan dit ook komen door het feit dat men in Heerlen-Zuid mogelijk vaker de weg naar de gemeente weet te vinden dan in Heerlen-Noord. Een andere reden is dat veel mensen in Heerlen-Noord mogelijk zelf minder aandacht geven aan hun eigen tuin en omgeving. Dit zorgt bij elkaar voor een negatiever straatbeeld. De theorieën in hoofdstuk 2 hebben beschreven dat een slechter straatbeeld een negatieve invloed heeft op de veiligheidsbeleving en daarmee ook de tevredenheid over de politie. Dit is iets wat veel van de respondenten ook erkennen en herkennen.

“Nogmaals, ik blijf erbij dat op het moment dat die buitenruimte er beter uitziet dan gaat het tussen de oren van de mensen ook veel beter”.

5.3. Drugsproblematiek

In hoofdstuk 4 is beschreven dat er in Heerlen relatief gezien meer mensen zijn die overlast van drugsgebruik/handel ervaren en dat er verhoudingsgewijs ook meer meldingen van drugsoverlast worden gedaan bij de politie dan in de drie vergelijkingsgemeenten. In paragraaf 5.1 is ook al kort beschreven dat rond 2000 de drugsoverlast gigantisch veel groter was dan nu. De cijfers laten echter nog zien dat er ook tegenwoordig ook nog relatief veel drugsoverlast ervaren en gemeld wordt. Met de respondenten is dit besproken en hen is gevraagd hoe zij dit zelf ervaren en hoe zij hier tegenaan kijken met betrekking tot de veiligheidsbeleving. In 5.1. werd al beschreven dat dit mogelijk ook nog wordt beïnvloed door de erfenis van vroeger, maar dat dat niet het hele verhaal is.

Bijna alle respondenten erkennen dat de drugsoverlast vroeger vele malen erger was dan tegenwoordig. Echter is het er nog wel en zien mensen het ook nog steeds. Veel respondenten geven aan dat ze toch nog regelmatig zien dat er gedeald wordt, dat er drugs gebruikt wordt, dat er vaak drugs geroken wordt als je door de stad loopt (met name het blowen) of dat er drugsafval gevonden wordt. Ook geven een hoop respondenten aan regelmatig te horen of in de krant te lezen dat er ergens in de buurt een wietplantage of drugslab is opgerold. Dit was en is volgens respondenten voornamelijk te zien in het centrum en bij en rondom het stationsgebied.

“Dat zie ik wel. Het straatbeeld voor wat betreft drugsoverlast. Kijk het is niet meer zo zichtbaar als vroeger. Maar het is er. Absoluut. Dat merken mensen ook”.

Het is lastig om op basis van de respondenten helder te krijgen of men er in Heerlen meer op gefocust is. Dat men in Heerlen alerter is op alles wat met drugs te maken heeft en daardoor vaker en sneller drugsoverlast meldt en ervaart, of dat er in Heerlen wel daadwerkelijk veel meer drugs gebruikt, geproduceerd en verhandeld wordt dan in andere steden. De respondenten laten namelijk niet een eenduidig beeld zien. Een deel zegt dat de drugsoverlast van nu eigenlijk geen naam meer mag hebben en dat de drugsproblematiek van nu eigenlijk vergelijkbaar is met de drugsproblematiek van elke grote stad in Nederland. Dit is los van de resultaten van dit onderzoek sowieso lastig om vast te stellen. De enige objectieve cijfers die er zijn, zijn het aantal meldingen van drugsoverlast die bij de politie of gemeente binnenkomen, maar ook die meldingen zijn weer hevig onderworpen en beïnvloed aan de bereidheid om te melden en de tolerantie die mensen hebben t.o.v. dit type problematiek en overlast.

Ik merkt dat de oude garde terug gaat naar die tijd: niet weer, dit willen we niet terug. Mensen zijn daar heel scherp op in hun bewoordingen. Op het moment dat ze dealers zien rondlopen wordt dat gemeld. Er is veel aandacht om overlast en ook het dealen ook te melden. Nu vind ik ook wel, zeker in vergelijking met andere steden, dat het een stadsproblematiek is. Er wordt gedeald, er lopen figuren rond. Dat is een feit. Bij andere steden is dat er ook. Ik vraag me af of wij daar echt een uitzondering op zijn.

Het deel van de respondenten dat aangeeft dat er in Heerlen waarschijnlijk wel daadwerkelijk meer drugsproblematiek is dan op andere plekken in Nederland, geeft aan dat dit komt door het feit dat Heerlen een grensregio is. De ligging van Heerlen, op het grensgebied tussen Nederland, Duitsland en België zou het aantrekkelijk maken voor drugsproducenten, gebruikers en handelaren om zich hier te vestigen en hier makkelijker hun ding te doen.

Puur door de ligging, met Duitsland en België. Hier hebben we veel drugsgebruikers, maar de meesten komen uit Duitsland. Die komen hier over de grens om spullen te halen. Dit is wel een gevoelig gebied voor dat soort dingen.

Een aantal respondenten geeft ook los van de ligging van Heerlen aan dat het feit dat Heerlen nog altijd hoog 'scoort' op de drugsstatistieken mogelijk ook zijn oorsprong vindt in het feit dat er op bepaalde plekken in Heerlen (veelal in Heerlen-Noord) veel mensen wonen die zoals eerder ook al is benoemd, minder daadkrachtig zijn op diverse vlakken en zich daardoor sneller zouden inlaten met ondermijnende activiteiten.

'Ik denk dat het over de gehele gemeente wel verspreid is. Limburg is de hofleverancier van XTC. In Heerlen-Noord en Hoensbroek wonen toch heel veel mensen die minder financieel daadkrachtig zijn, een minder hoge opleiding hebben genoten, mensen die dan in geldproblemen komen zijn sneller over te halen door het circuit om te zeggen: mag ik jouw garage of zolder lenen? Dan krijg je van mij per maand zoveel. Tot dat het fout gaat. Dus dat zul je hier wel meer zien dan elders in de landen.

Het geheel overziend: drugsproblematiek

Het geheel overziend valt te constateren dat er in Heerlen meer drugsoverlast gemeld en ervaren wordt. Uit de interviews is gebleken dat hierbij de nuance geplaatst kan worden dat veel mensen in Heerlen mogelijk vanuit die erfenis van het verleden sneller drugs melden en de tolerantie ten opzichte van druggerelateerde zaken mogelijk lager is omdat mensen niet weer terug willen vallen in de situatie zoals die vroeger was. Dat neemt niet weg dat niet ontkend mag worden dat Heerlen met betrekking tot de geografische ligging een aantrekkelijke plek is voor druggerelateerde ondermijnende activiteiten. Bovendien is het gegeven dat er met name in Heerlen-Noord, veel buurten zijn waar veel minder daadkrachtige mensen wonen, mogelijk ook een stimulans voor dergelijke activiteiten. Het is daarom waarschijnlijk niet geheel terecht om de overlast die mensen ervaren zomaar aan de kant geschoven worden als zijnde 'een gedachte aan vroeger'. De subjectieve beleving van overlast en onveiligheid is bovendien is juist ook waar het in dit onderzoek om gaat.

5.4. Thuisgevoel

In hoofdstuk 4 is beschreven dat de sociale cohesie in Heerlen minder hoog is dan in de drie vergelijkingsgemeenten. Het meest in het oog springende gegeven is dat in Heerlen maar 51% van de mensen aangeeft tevreden te zijn met de samenstelling van de bevolking, waar dat in de drie vergelijkingsgemeenten tussen de 60 en 66% ligt. Met de respondenten is dit besproken en hen is gevraagd hoe zij dit zelf ervaren en hoe zij hier tegenaan kijken met betrekking tot de veiligheidsbeleving.

De antwoorden die respondenten gaven op deze vragen waren enorm uiteenlopend. Wat wel vaak en sterk naar voren komt in de antwoorden van respondenten is de Limburgse cultuur. Een cultuur die lastig te omvatten en ook lastig te definiëren is. Uit de antwoorden van respondenten valt enigszins op te maken dat dit een cultuur is die binnen zichzelf heel hecht is en gekenmerkt wordt door een sterke gemeenschap, maar anderzijds ook een cultuur waarbij het voor buitenstaanders erg lastig kan zijn om er tussen te komen, een cultuur waarin mensen vooral op zichzelf letten en niet op een ander en waarbij men ook niet altijd even direct is.

"Ik denk dat dat hier ook een beetje is, dat je een sterke hechte gemeenschap hebt. Voor iemand uit Holland was dat vroeger heel lastig om tussen te komen. Ja ik denk dat de aard zeker meespeelt. Limburgers zijn een beetje op zichzelf, die zijn ook niet direct he. Wij doen de beste zaken aan het koffieapparaat".

Dit zou in Heerlen volgens sommige respondenten mogelijk nog sterker ontwikkeld zijn. Hoe dit precies komt is lastig te duiden. Mogelijk vindt dit voor een deel zijn oorsprong in het feit dat Heerlen de afgelopen decennia een aantal grote veranderingen heeft ondergaan die het sociale klimaat in Heerlen steeds heviger hebben veranderd. Onderstaand citaat geeft dit sentiment mooi weer:

Dat is denk ik de algemeniteit van de Limburger, en de Heerlenaar misschien wat duidelijker, die zegt ik bemoei me niet met een ander, ik zeg er niks van want ik kan het zo in mijn gezicht krijgen. Ik heb jarenlang in Maastricht gewerkt, dat is heel anders. Daar zeggen ze meteen: he joh! Veel directer. Heerlenaren gaan er met een boogje omheen: als ik niks hoeft te zeggen, dan doe ik dat niet.

Het feit dat men in Heerlen minder tevreden is over en onder elkaar zou dus gewoon met de 'aard van de Heerlenaar' te maken kunnen hebben. Echter noemen respondenten ook nog andere verklaringen die meer concreet zijn. Zoals al een paar keer eerder genoemd zijn er in Heerlen-Noord relatief veel bewoners die minder daadkrachtig zijn op diverse gebieden. Dit maakt dat er relatief meer mensen wonen die op allerlei fronten (zowel financieel, mentaal of sociaal) te maken hebben met uitdagingen.

"Dit is een typische buurt waar veel gestruggeld wordt. Kinderen op de basisschool moeten eerst een half uur unwinden van de dag er voor, of ze hebben geen eten gehad of de stress zit weer in huis. Er zitten zo veel mensen in de bijstand. Volgens mij is er geen tijd in hun hoofd en mind om ook nog gezellig te zijn met de burens".

Er valt zeker wat voor te zeggen dat mensen die, zoals deze respondent typerend omschrijft, *struggelen* minder geneigd zijn om gezellig contact met de burens te onderhouden en te participeren in lokale netwerken. Als mensen in een buurt elkaar allemaal nauwelijks kennen, kan dit mogelijk een oorzaak zijn voor het feit dat men minder tevreden is over wie er in de buurt wonen. Onbekend maakt immers onbemind. Het feit dat er veel mensen zijn die *struggelen*, maakt daarnaast ook dat er veel mensen zijn die niet de mogelijkheden hebben om keuzes te maken voor of over hun eigen leefomgeving en woonsituatie en daar mogelijk daarom ook niet honderd procent tevreden over zijn. Zo beschrijft een respondent dat zij vanwege omstandigheden op de plek zit waar ze nu zit, blij is dat ze een voordeur heeft, maar tegelijkertijd ook aangeeft niet op het beste plekje te zitten. Een respondent die ook werkzaam is bij een lokale woningbouwvereniging geeft dat door middel van onderstaand citaat mooi aan:

"Anderzijds is het zo dat driekwart van onze huurders zitten in woningen en wijken waar mensen toch eigenlijk niet direct voor gekozen hebben. Ze hebben wel woonruimte, maar het is niet dat ze zeggen, dit is ons huis en ons thuis. Zeer zeker een groot gedeelte van onze huurders heeft niet de mogelijkheid om zelf de keuze te maken omdat de financiële kant ontbreekt".

In dit soort wijken bevindt zich een concentratie van mensen die wellicht niet helemaal tevreden zijn over hun eigen woonsituatie, ook niet de middelen hebben om dit te veranderen en waardoor men vervolgens mogelijk ook minder tevreden is over of met elkaar. Daarbij komt ook nog dat volgens enkele respondenten dit soort wijken vaak ook plekken zijn waar meer mensen wonen die kampen met een drugs-of-alcoholverslaving, met mentale problemen of een andere 'rugzak' bij zich dragen wat de sfeer en sociale cohesie in de wijk vaak niet ten goede komt.

"Dit is echt zo'n randwijk waar je dat heel erg aantreft. Mensen met verslaving, mannen die alleen wonen en alcohol of drugs verslaafd zijn. Het valt hier heel erg op. Ik merk ook dat er echt heel veel mensen zijn met een grote rugzak. Ook de cultuurverschillen, voor mij maakt dat nooit uit. Voor anderen is dat hier soms wel een ding".

Deze respondent geeft met dit citaat ook aan dat cultuurverschillen mogelijk ook van invloed zijn op hoe tevreden men is over de sociale samenstelling van de buurt. Veel respondenten geven dan ook aan dat Heerlen een relatief 'witte' stad is, maar dat de culturele diversiteit die er wel is, heel erg geconcentreerd zit in bepaalde wijken. Dit maakt mogelijk dat er in die wijken waar wel veel mensen van allerlei verschillende afkomst bij elkaar wonen, veel frictie en onbegrip ontstaat. Onderstaand citaat beschrijft dat sentiment:

Maar op bijvoorbeeld Vrieheide, is dat geconcentreerd, daar zitten veel nieuwkomers, die weten ook niet meteen altijd de normen en waarden die we hier hanteren. Er zijn een aantal culturele componenten die anders zijn. Per definitie als het anders is, is het altijd al vreemd. Dat maakt wel dat je veel sneller wrijving hebt en frictie. Ik denk dat het ook daar mee te maken heeft.

Tel daarbij op dat er in Heerlen, zoals eerder al genoemd, een tamelijk gesloten cultuur heerst richting buitenstaanders, zoals eerder in deze paragraaf ook is beschreven, en je hebt een recept voor een wijk waarin onbegrip, spanningen, frictie en ontevredenheid kunnen groeien. Enkele respondenten leggen ook de link naar het stemgedrag in Heerlen, het is namelijk zo dat partijen als de PVV al jaren een aanzienlijk deel van de stemmen krijgen bij de landelijke verkiezingen. Dit is volgens hen typerend over hoe er in Heerlen richting nieuwkomers en andere culturen wordt gedacht. Een aantal respondenten geeft aan dat zij wel kunnen plaatsen waarom het juist in Limburg en vooral in Heerlen is, dat dergelijke partijen zo sterk zijn geworteld. Deels heeft dit volgens hen te maken met de sociaal, maatschappelijke problemen die in Heerlen in grotere mate aanwezig zijn waardoor mensen sneller ontevreden raken over bepaalde aspecten in de samenleving. Onderstaand citaat geeft dit sentiment mooi weer:

Als je de cijfertjes op een rij gaat zetten. Dat mensen hier minder hebben, zich minder kunnen veroorloven en dan zien dat anderen mensen misschien heel veel krijgen ten opzichte van hen en heel erg gefaciliteerd worden in dingen. Dat zorgt voor onvrede he. En bij wie moet je dan zijn als je politieke kleur gaat opzoeken? Behalve partijen die zeggen: wij zijn belangrijk, wij Nederlanders zijn belangrijk.

Het geheel overziend: thuisgevoel

Het geheel overzien laten de interviews zien dat er tal van redenen zijn waarom de sociale cohesie en de tevredenheid over de samenstelling van de buurt in Heerlen lager is dan in de drie vergelijkingsgemeenten. De genoemde redenen en oorzaken zijn divers: de aard van de Limburger (die mogelijk in Heerlen nog dieper geworteld zit), het feit dat er in Heerlen meer mensen zijn die 'strugglen' op diverse vlakken, dat mensen minder keuzes hebben, dat er meer mensen zijn met een rugzakje en dat er in Heerlen wellicht meer frictie zou kunnen bestaan tussen allochtone en autochtone Nederlanders. De sociale cohesie is daarmee een subject wat lastig te omvatten, lastig te grijpen en ook lastig te beïnvloeden is. Een respondent beschrijft in dit licht ook mooi dat sociale cohesie niet iets is wat je op zichzelf kan aanpakken en verbeteren maar dat het een gevolg is van talloze factoren die de leefomgeving en de woonomgeving positief of negatief beïnvloeden.

De sociaal economische problematiek, wat er aan de hand is, waar Heerlen vandaan komt, dat kun je niet van elkaar los zien. Heeft allemaal wel met elkaar te maken.

5.5. Oordeel over de politie

In Heerlen geven verhoudingsgewijs minder mensen aan tevreden te zijn over het algemeen functioneren van de politie dan in de drie vergelijkingsgemeenten. Uit de cijfers van het CBS blijkt dat burgers in Heerlen negatiever oordelen op diverse aspecten van het functioneren van de politie. Met de respondenten is dit besproken en hen is gevraagd hoe zij dit zelf ervaren en hoe zij hier tegenaan kijken met betrekking tot de veiligheidsbeleving.

Wat veel respondenten aandragen als het gaat over het oordeel over de politie is dat ze niet vaak te zien zijn, dit wordt door zowel de respondenten uit het centrum als de respondenten die wonen in de omliggende wijken aangegeven. De keren dat ze wel politie zien in de stad is, dan is dit vaak in de auto waardoor respondenten aangeven niet het gevoel te krijgen dat de politie benaderbaar en aanspreekbaar is.

“Er moet bij de gemeente en politie wel echt iets veranderen, ze moeten uit die auto komen. Zichtbaar zijn, echt zichtbaar zijn, niet alleen met camera’s, maar ook een aanspreekpunt zijn voor de mensen. Ik loop elke dag door het centrum heen, en ik zie nooit een agent lopen”.

Respondenten geven aan dat er zeker in het centrum, maar ook op verschillende locaties in de omliggende wijken toch met enige regelmaat overlast wordt ervaren van drugsgebruikers, dealers, hangjongeren of andere vormen van overlast en dat ze hier zelden BOA’s of politieagenten zien om hierop te handhaven. De discrepantie tussen de zichtbaarheid van deze vormen van overlast en de zichtbaarheid van de politie zorgt volgens enkele respondenten voor een gevoel dat er niet gehandhaafd wordt en dat overlastgevers gewoon ongestoord hun gang kunnen gaan. Dit draagt volgens hen niet bij aan een positief oordeel over de politie.

“Dat maakt dus ook dat mensen in hun beleving wel 7 dagen de drugsdealers hun gang zien gaan en 1 dag in de week komt er eens een politieman langs”.

Dat de politie niet zichtbaar is, is één van de redenen die respondenten als mogelijke verklaring noemen voor de lagere tevredenheid over de politie in Heerlen. Een ander punt wat door meerdere respondenten gemaakt wordt is dat de politie wanneer ze opgeroepen wordt, soms niet de tijd heeft, of in ieder geval niet altijd de tijd neemt om stil te staan bij het slachtofferschap van een eventueel slachtoffer en er daarbij soms ook sprake is van een tamelijk harde en onpersoonlijke bejegening richting burgers die een melding hebben gedaan. Dit wordt ook door een aantal politie respondenten erkend. Hierbij wordt de opmerking gemaakt dat dit mogelijk veroorzaakt wordt door het feit dat de meldingsdruk in Heerlen gewoon heel hoog is en dat de politie vaak ook gewoon druk en gehaast is. Onderstaande citaten van politierespondenten geven dit goed weer:

“Komt ook door de meldingsdruk, minder diepgang en meer snel er naar toe, even snel praten, en verder. Daardoor voelen mensen zich niet geholpen”.

“Dat komt ook door de druk hier. Hier is veel te doen, waan van de dag, je hebt geen tijd om 5 koppen koffie te drinken. Als ik bij iemand thuis kom en die wil aangifte doen en ik zeg: “Ik heb het druk, want er zijn nog 3 andere meldingen, maak maar een afspraak op het bureau om aangifte te doen”. Of ik besteed even tijd aan die aangifte en ik bel hem volgende week op om te zeggen wat er uit is gekomen. Dat geeft natuurlijk een ander gevoel. Dan heb je het voor heel lang verpest als je die persoon het verkeerde gevoel geeft voordat die weer een ander beeld van de politie krijgt. Daar is veel winst te halen”.

Een derde punt wat volgens veel respondenten bijdraagt aan een negatiever oordeel over de politie in Heerlen is het feit dat veel mensen in Heerlen het gevoel hebben dat melden toch geen zin heeft. Waar volgens respondenten winst valt te behalen is dat op dit moment het algemene gevoel heerst dat er niks met meldingen wordt gedaan. Ook als er niks met een melding wordt gedaan, is die terugkoppeling toch iets wat wel veel gewaardeerd wordt. Dat gebeurt volgens respondenten nu te weinig.

“Er wordt gezegd: maak maar een melding. Daar hebben mensen hier in Heerlen veel klachten over. Meldingen worden genoteerd, maar er wordt vervolgens weinig mee gedaan. als er weinig mee wordt gedaan, dan kap ik er mee, dan vind ik het wel goed zo. Dat is wel een algemeen gevoel volgens mij”.

Bovendien is de drempel om een aangifte of melding te doen bij de politie volgens respondenten voor veel burgers erg hoog. Aangifte doen gaat veelal online of er moet online een afspraak gemaakt worden alvorens er aangifte gedaan kan worden. Er kan ook gebeld worden maar burgers komen dan eerst terecht bij de telefooncentrale in Maastricht alvorens ze met een agent uit Heerlen kunnen spreken. Hier is Heerlen echter niet uniek in. Het doen van aangifte en het doorgeven van meldingen gaat in Heerlen niet op een andere manier dan op andere plekken in Nederland. Echter is er wel een ander verschil waardoor deze ontwikkelingen in Heerlen mogelijk een groter negatief effect hebben dan op andere plekken. De bevolking van Heerlen is namelijk ouder en er zijn meer inwoners die kampen met financiële problemen. Dit maakt dat er in Heerlen meer mensen zijn die niet de vaardigheden of de middelen hebben om goed met digitale middelen te kunnen werken. Het online in contact komen met de politie is op deze manier een stuk lastiger en telefonisch is de politie ook op een grotere afstand geplaatst dan vroeger doordat er niet rechtstreeks naar de politie Heerlen gebeld kan worden. De twee onderstaande citaten geven dit goed weer:

“Nu moet je eerst een afspraak maken en dan hopen dat je over een paar dagen terecht komt. Alles moet via politie.nl. Heel veel mensen in deze wijk, zijn ouder, niet zo goed met de computer. Ja dat is wel allemaal een struikelblok. Dan is het contact er met de politie al gauw niet meer. Dan denken ze: als ik al die moeite moet doen als ik iets moet aangeven of vragen, dan laat maar zitten”.

“Ik ben een oude man, als een man als ik een aangifte moet doen, dat is bijna niet meer mogelijk. Die doen geen aangifte meer. Politie zegt: we krijgen ze niet. Meen je dat die mevrouw op de computer dat gaat doen? Die belt, die wordt verbonden met Maastricht, moet een heel verhaal vertellen. Dan krijgt ze uiteindelijk misschien nog een agent van Heerlen, moet je het verhaal weer opnieuw doen, dan zegt ze: meneer het is goed geweest. Zo werkt het”.

Wat ook genoemd wordt door enkele respondenten is het feit dat de sociaal economische positie waarin mensen verkeren, mogelijk ook bijdraagt aan een negatiever oordeel over de politie. Dit ligt in lijn met wat de theorie over politieoordelen veronderstelt (zie 2.3.1.).

Hier spelen nog andere variabelen een rol denk ik dan. Omdat er veel meer kansarmere zijn in Heerlen, zie je in die populatie ook veel afkeer tegen de overheid. De Politie is er daar één van. Mensen zijn dan ook veel kritischer naar de politie.

Het geheel overzien: Politieoordeel

Het geheel overzien laten de interviews zien dat er tal van redenen zijn waarom het oordeel over de politie in Heerlen lager is dan in de drie vergelijkingsgemeenten. Redenen variëren van de zichtbaarheid, benaderbaarheid en bejegening van de politie, maar ook de sociaal economische positie en daarmee de houding jegens de overheid en de demografie van Heerlen.

5.6. Overige verklaringen

De vorige vier onderwerpen (straatbeeld, drugs, sociale cohesie, oordeel over de politie) werden vanuit de cijfers uit hoofdstuk 4 opgesteld als factoren die mogelijk van invloed zijn op de veiligheidsbeleving en tevredenheid over de politie. In de interviews zijn deze onderwerpen uitvoerig besproken. Echter zijn er tijdens de interviews ook diverse onderwerpen ter sprake gekomen die hier niet direct onder te plaatsen zijn maar mogelijk wel van invloed zijn op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Deze onderwerpen worden in deze paragraaf beschreven.

Uit de cijfers die in hoofdstuk 4 zijn gepresenteerd kwam niet naar voren dat Heerlen een uitschieter was met betrekking tot de jongerenoverlast in vergelijking met de drie vergelijkingsgemeenten. De cijfers met betrekking tot jongerenoverlast lagen hoger dan in Tilburg en Enschede maar waren vergelijkbaar met Zaanstad. Toch geven een aantal respondenten aan dat er soms sprake is van ernstige jongerenoverlast. Zo zijn er groepen jongeren die anderen uitdagen, intimideren en vernielingen plegen. Respondenten vertellen dat deze vormen van overlast regelmatig verspreid over heel Parkstad en dus ook in Heerlen voorkomen. Volgens een respondent zouden vooral de oudere burgers daar echt overlast van ondervinden en zich minder veilig voelen en daardoor in de avond soms liever niet meer op straat komen.

“Daar waar je ook woningen hebt waar met name de ouderen mensen graag naar toe gingen vanwege de voorzieningen. Na 19:00 durven die niet meer de straat op omdat er toch wel veel groepen jongeren zijn, die het onveiligheidsgevoel behoorlijk hoog houden”.

Een ander onderwerp wat uit de cijfers niet perse naar voren kwam is de overlast door verwarde personen. Het aantal geregistreerde overlastmeldingen van verwarde personen ligt een stuk hoger dan in Tilburg en Zaanstad, maar is vergelijkbaar met Enschede. Dit onderwerp komt tijdens de gesprekken met respondenten ook vaak terug naar voren als onderwerp wat de veiligheidsbeleving in Heerlen beïnvloedt.

“In Hoensbroek centrum zie je ook vaak verwarde personen lopen. Dat is echt niet fijn. Daar durf je als gezinnetje met kinderen niet langs te lopen. Lopen ze schreeuwen en te schoppen”.

Enkele respondenten geven aan dat de sociale infrastructuur van de gemeente Heerlen ontzettend goed is ingericht om mensen te kunnen helpen en te ondersteunen. Of er in Heerlen daadwerkelijk meer GGZ of ander soortige ondersteuning wordt verleend is in dit onderzoek niet onderzocht. Wel blijkt uit de twee onderstaande citaten van respondenten dat dit een idee is wat leeft onder mensen.

Het valt op dat er veel mensen vanuit Holland hier naartoe komen omdat wij op een of andere manier betere GGZ hebben, wat mij verteld is, het valt op dat het aantal mensen met problemen hier groot is.

Heerlen lijkt sociaal wat zwakker maar is daardoor ook ontzettend goed ingericht op het helpen van mensen. Het lijkt soms wel of dat een aanzuigende werking heeft. Een pervers effect.

Ook blijkt uit veel interviews dat een groot aandeel van de respondenten vindt dat de gemeente niet altijd adequaat reageert op klachten, overlastmeldingen of vragen. Er is een app van de gemeente Heerlen waar burgers overlast kunnen melden door middel van het sturen van een foto en de bijbehorende locatie van de overlast. Ook hier speelt ten eerste net als bij het probleem met het online contact leggen met de politie, dat Heerlen een relatief oude bevolking heeft die ook minder financieel daadkrachtig is waardoor veel mensen mogelijk digitaal niet vaardig zijn. Ten tweede geven meerdere respondenten aan dat er vaak geen respons volgt op een overlastmelding. Dit zou mogelijk ook kunnen omdat de app niet altijd goed zou werken. De functionaliteit en het werken van de app zijn in dit onderzoek niet onderzocht. Wel zorgt het feit dat de app niet (altijd) goed werkt en het feit dat respondenten beweren weinig terugkoppeling te krijgen op een melding er voor dat mensen 'meldingsmoe' worden en daardoor als gevolg hiervan minder overlast melden.

Ja via de app kan je een foto maken, locatie sturen en de overlastmelding versturen. Krijg je nooit terugkoppeling op. Zijn ze al jaren mee bezig. Neem een ICT'er in de hand die dat kan fixen in een half jaar. Ook weer geen terugkoppeling, mensen zeggen: ik gebruik dat niet, ik hoor toch nooit iets...

Een ander punt wat door enkele respondenten in de wijken in Heerlen-Noord wordt genoemd is dat zowel de gemeente als de politie letterlijk op grote afstand zitten. Er zit volgens respondenten een dependance van de politie in Heerlen-Noord die een paar uur per week open is, maar voor de gemeente is er helemaal niks. Voor veel mensen is de gemeente op deze manier erg onbereikbaar en een bezoek aan de gemeente voor het verwisselen van een rijbewijs of paspoort is voor veel mensen, die slecht ter been zijn of slecht mobiel zijn een grote opgave. Dit zou volgens respondenten niet bijdragen aan een positiever oordeel over de gemeente.

Ik snap dat je als gemeente moet bezuinigen. Maar waarom doe je dat hier? Mensen hier zijn op leeftijd in Heerlen-Noord, moeten ze extra met een taxi of familie of ov naar Heerlen, een afspraak maken. Is allemaal zo omslachtig. Zorg dat hier een stadsdeelwinkel twee of drie dagen per week open blijft. Dat mensen ook meer een tevreden gevoel krijgen. Nu is het gewoon dicht en klaar.

He geheel overziend: overige verklaringen

Het geheel overziend kwamen er uit de interviews nog enkele andere verklaringen of onderwerpen die niet van tevoren waren verwacht op basis van de cijfers. Deze verklaringen omvatten overlast van jongeren, verwarde personen en de toegankelijkheid en bereikbaarheid van gemeentelijke diensten.

5.7. Best practices uit de vergelijkingsgemeenten

Naast het feit dat er burgers en medewerkers van gemeente en politie in Heerlen zijn geïnterviewd, zijn er ook interviews uitgevoerd met politie en gemeente medewerkers van de drie vergelijkingsgemeenten. Die gesprekken waren anders van aard dan de gesprekken met respondenten uit Heerlen. In de gesprekken met de respondenten uit de andere gemeenten is gevraagd naar welke specifieke dingen zij in de gemeente hebben gedaan in de afgelopen jaren wat mogelijk van invloed is geweest op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Het valt namelijk op dat in alle drie de gemeenten de veiligheidsgevoelens en politietevredenheid in 2019 verbeterd zijn ten opzichte van 2017. De meest interessante en in het oog springende acties, werkwijzen of projecten die uit deze gesprekken zijn gekomen en mogelijk voor Heerlen ook interessant zijn, worden hieronder beschreven:

Tilburg

De respondenten uit Tilburg beschrijven dat er in Tilburg de laatste paar jaar een soort omslagpunt is geweest waarbij Tilburgers ineens weer trots zijn geworden op hun stad en waardoor mogelijk ook de veiligheidsbeleving in de stad is verbeterd. Door respondenten wordt de link gelegd met het bezoek van de koning aan Tilburg tijdens Koningsdag 2017 en het feit dat er de laatste jaren heel veel grote projecten lopen om stadsdelen te renoveren die voor een morele boost onder bewoners in de stad zouden zorgen. Ook wordt er aangegeven dat er vanuit de gemeente ook op veiligheidsgebied heel veel wordt gecommuniceerd. Bijvoorbeeld over het voorkomen van inbraken. Er is onlangs nog een campagne geweest om burgers te informeren over het beveiligen van hun eigen woningen. Hierbij is ook de samenwerking gezocht met een slotenmaker en werden er vanuit de gemeente gratis PKVW's afgegeven bij inspecties (Politie Keurmerk Veilig Wonen). De woninginbraken zijn in Tilburg sinds (of door) deze campagne ook daadwerkelijk gedaald. De respondenten geven daarnaast aan dat ze bij elk bericht wat ook maar enigszins gelieerd is aan veiligheid, ook een handelingsperspectief aan de burgers willen meegeven om de zelfredzaamheid en daadkracht van burgers positief te beïnvloeden.

Een opvallend instrument wat sinds enkele jaren in Tilburg ingezet wordt, is het plaatsen van de 'buurttent' (een partytent) in een buurt of wijk waar medewerkers van de gemeente in samenwerking met de politie aanwezig zijn om voorlichting te geven over campagnes of andere diverse veiligheidszaken of om informatie te geven aan buurtbewoners en voorbijgangers als er bijvoorbeeld een heftig incident in de wijk is geweest. Als voorbeeld wordt hier ook de woninginbraakcampagne genoemd en het feit dat ze tent weleens hebben ingezet nadat er een schietpartij in de wijk is geweest. Hier zit volgens de respondenten ook een stukje zichtbaarheid en aanspreekbaarheid richting burgers in van zowel de politie als de gemeente. Verder wordt er vanuit de politie ook aangegeven dat er erg veel wordt ingezet op dat politiemedewerkers fietsen door de stad in plaats van met de auto door de stad rijden.

Zaansstad

In Zaansstad wordt geopperd dat de verbetering in veiligheidsbeleving mogelijk komt door het feit dat ze een hele offensieve communicatiestrategie hebben ingezet vanuit de politie. De communicatieafdeling loopt bijna altijd mee met ieder project, van preventief fouilleren tot aan de wapen-inleveractie, communicatie is er bij. Ook schuwen ze niet om hierbij vernieuwende of ludieke berichten te verspreiden via *social media*, maar ook veel via klassieke media als regionale kranten of buurtkrantjes.

Ook geven de respondenten in Zaansstad aan dat ze op diverse wijzen proberen om echt tussen de mensen te staan. Zo wordt er een grote Moslim gemeenschap tijdens de Iftar (maaltijd tijdens de ramadan) uitgenodigd op het politiebureau om daar te komen eten. Een ander voorbeeld is dat ze in de zomervakantie een programma verzorgen voor de Summer School waarbij ROC studenten een dag op het bureau mogen meelopen en meedraaien. De respondenten uit Zaansstad geven aan erg veel te investeren in 'ambassadeurs' van de politie. Dit zijn mensen met veel contacten uit diverse netwerken die hun steun uitspreken voor de politie en hun netwerk informeren over ontwikkelingen of andere zaken die relevant kunnen zijn. Voorbeelden hiervan zijn Imams in een moskee, jongerenwerkers of ondernemers.

Enschede

De respondenten in Enschede geven aan dat de politieorganisatie daar sinds vier jaar helemaal is omgegooid. Zij bedienen niet meer heel Enschede als één werkgebied maar zijn gebiedsgebonden zijn werken. Het werkgebied van de politie Enschede is nu verdeeld over vijf delen: de vier windstreken en het centrum, waarbij een vast team van collega's altijd in hetzelfde gebied werkt. Ook de noodhulp wordt binnen die vijf teams zelf ingericht en bezet voor hun eigen gebied. Collega's werken dus altijd in hetzelfde gebied en niet meer door de hele stad. De respondenten geven aan dat dit voor collega's een enorme boost heeft gegeven met betrekking tot de sfeer in het team en een stukje eigenaarschap over de wijk en buurt waarin ze werken. Bovendien zorgt dit voor veel kortere lijntjes tussen politie en burger (die zien ook vaker dezelfde gezichten), en alle overige instanties zoals de gemeente en woningbouw die ook actief zijn in de wijk. Er is op deze manier veel meer samenwerking, verbinding en eigenaarschap ontstaan.

Ook geven respondenten in Enschede aan sinds kort samen met de gemeente een caravan te hebben aangeschaft. Dit is vergelijkbaar met de buurttent die in Tilburg gebruikt wordt. Het idee achter de caravan is een soort laagdrempelig herkenbaar meldpunt waar burgers met vragen langs kunnen komen, maar waar ze ook overlastmeldingen kunnen doen of klachten door kunnen geven. Dit in het kader van zichtbaarheid voor burgers en omwonenden, maar ook voor dealers en overlastgevers. De politie is er en staat er.

Het geheel overzien: *best practices uit andere gemeenten*

Het is natuurlijk nooit met zekerheid te zeggen dat dergelijk ingrijpen of bepaald handelen inderdaad de oorzaak is geweest van dalende onveiligheidsgevoelens in deze drie gemeenten. Zoals in dit onderzoek ook meermaals wordt beschreven is veiligheidsbeleving en politietevredenheid een product van de samenhang van ontzettend veel factoren en is het eigenlijk niet mogelijk om stijgende of dalende veiligheidsgevoelens aan één bepaalde factor of oorzaak te wijden. Echter bieden de best practices mogelijk wel interessante aanknopingspunten die ook voor de gemeente en politie in Heerlen de moeite waard zijn om te onderzoeken.

Hoofdstuk 6: Conclusie en discussie

In dit laatste en concluderende hoofdstuk wordt een antwoord gegeven op de onderzoeksvraag: *‘Hoe is te verklaren dat er in Heerlen meer mensen zijn die zich onveilig voelen en minder tevreden zijn over de politie dan je op basis van de cijfers van de objectieve veiligheid zou verwachten?’* Ook worden er enkele aanbevelingen gedaan voor beleid en vervolgonderzoek. Ten slotte zal er worden ingegaan op de theoretische en methodologische reflectie van het onderzoek.

6.1. Het geheel overziend

Veiligheidsbeleving en politietevredenheid zijn meer dan enkel het eindproduct van hoe het met de daadwerkelijke veiligheid is gesteld en hoe effectief de politie de misdaad bestrijdt. We spreken daarom ook wel van subjectieve veiligheid (de beleving) en objectieve veiligheid (de daadwerkelijke meetbare veiligheid). Subjectieve veiligheid wordt deels beïnvloed door de objectieve veiligheid, maar ook door tal van andere factoren. Veiligheidsbeleving en politietevredenheid hangen sterk samen. Wie zich veilig voelt, is meer tevreden over de politie. Andersom geldt ook, wie zich niet veilig voelt, is minder tevreden over de politie. Veiligheidsbeleving en politietevredenheid worden door heel veel verschillende factoren beïnvloed. In dit onderzoek zijn de belangrijkste factoren uiteengezet en onderzocht in de context van de gemeente Heerlen. Het gaat om de volgende factoren:

- slachtofferschap
- aanwezigheid van criminaliteit
- aanwezigheid van overlast
- persoonlijke kenmerken
- fysieke verloedering
- sociale cohesie
- leefbaarheid
- ervaringen met politie(contact).

In dit onderzoek is gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethoden. Er is aan de hand van bestaande databases van het CBS en de politiedatamonitor onderzocht in welke mate de factoren aanwezig zijn in de gemeente Heerlen. Hieruit volgden per factor cijfers en percentages die inzicht bieden in de aan of aanwezigheid van een bepaalde factor in Heerlen. Dit is vervolgens vergeleken met drie andere gemeenten die contextueel vergelijkbaar zijn maar waarbij de veiligheidsbeleving en politietevredenheid positiever zijn dan in Heerlen (Tilburg, Enschede, Zaanstad). Op deze manier kan eenvoudig geanalyseerd worden waar de verschillen zitten en waar mogelijk winst te behalen valt voor de gemeente Heerlen. Vervolgens zijn deze verschillen ook voorgelegd aan en besproken met respondenten uit Heerlen en de drie andere gemeenten om zo meer duiding, context en achtergrondinformatie te kunnen scheppen. Er zijn voor dit onderzoek 28 interviews uitgevoerd. De respondenten bestonden uit veertien burgers, zes politiemedewerkers, en zes gemeentemedewerkers uit Heerlen en nog een viertal interviews met politie- en gemeentemedewerkers uit de drie vergelijkingsgemeenten (In Tilburg zijn twee interviews uitgevoerd).

Uit deze vergelijking is gekomen dat de objectieve cijfers in Heerlen en de drie vergelijkingsgemeenten redelijk vergelijkbaar zijn. Wel worden er in Heerlen relatief gezien meer inbraken van of vanuit motorvoertuigen en meer misdrijven rondom drugshandel geregistreerd. Het is mogelijk dat het verschil in veiligheidsbeleving en politietevredenheid hierdoor wordt veroorzaakt al lijkt dat

onwaarschijnlijk omdat de verschillen niet dusdanig groot zijn. Het is lastig om één factor als grootste factor of meest beïnvloedende factor aan te wijzen. Het is aannemelijker dat het verschil in veiligheidsbeleving en politietevredenheid tussen Heerlen en de drie vergelijkingsgemeenten wordt veroorzaakt door een samenloop van een groot aantal diverse factoren. De factoren die allemaal mogelijk van invloed zijn op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid in Heerlen worden hieronder in willekeurige volgorde één voor één beschreven.

Een van de factoren die in Heerlen erg sterk op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid drukken is ten eerste de geschiedenis. Hierdoor hebben veel mensen in Heerlen volgens respondenten door het 'trauma aan vroeger' mogelijk sneller een negatieve associatie met bepaalde problemen en is de angst om vooral niet terug te willen vallen in hoe het vroeger was, sterk aanwezig. Het is diezelfde geschiedenis die er waarschijnlijk aan heeft bijgedragen dat er in Heerlen veel mensen wonen die zich in een benauwde financiële en sociaal maatschappelijke positie bevinden. Dit blijkt ook uit het feit dat het opleidingsniveau en het gemiddelde inkomen in Heerlen lager ligt en er relatief gezien meer uitkeringen worden verstrekt dan in de drie gemeenten waarmee Heerlen in dit onderzoek is vergeleken. Dit gegeven heeft van zichzelf ook al een negatief effect op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Daarnaast heeft de geschiedenis mogelijk voor een gevoel gezorgd dat men zich in Heerlen vaker achtergesteld voelt ten opzichte van andere steden in Nederland en men is mogelijk daardoor ook minder tevreden over het functioneren van de gemeente en/of de politie.

Ten tweede laat de inrichting en uitstraling van de publieke ruimte in Heerlen te wensen over. Dit blijkt uit zowel cijfers en statistieken als uit verhalen van respondenten. Dit is volgens respondenten deels te wijten aan het onderhoud van de gemeente, maar ook aan burgers zelf. Dit laatste komt mogelijk door het gebrek aan meldingen doen of het zelf in gebreken blijken te zijn met betrekking tot het onderhoud van de eigen buitenruimte van burgers in Heerlen.

Ten derde wordt er in Heerlen relatief gezien meer drugsoverlast gemeld, geregistreerd en ervaren. Volgens respondenten kan dit ook deels door de erfenis van het verleden komen waardoor de tolerantie ten opzichte van drugsproblematiek laag is en de meldingsbereidheid in Heerlen erg hoog is. Aan de andere kant wordt door respondenten genoemd dat dit in Heerlen nog altijd veel aanwezig is omdat de ligging van Heerlen (tussen meerdere landsgrenzen in) het een erg aantrekkelijke plek maakt voor ondermijnende activiteiten. Ook wordt genoemd dat er in Heerlen, met name in Heerlen-Noord, veel mensen wonen die minder financieel daadkrachtig zijn en daardoor ook sneller over te halen zijn om zich in te laten met ondermijnende activiteiten.

Een vierde factor die sterk op de veiligheidsbeleving drukt is de sociale cohesie. Uit cijfers van het CBS blijkt dat de sociale cohesie en de tevredenheid over de buurtbewoners in Heerlen lager is dan in de vergelijkingsgemeenten. De redenen die door respondenten worden genoemd zijn erg divers en variërend van aard. Doordat men elkaar minder goed kent en elkaar minder goed begrijpt, voelt men zich ook minder prettig bij elkaar. In een buurt waar mensen elkaar kennen en waar mensen weten wat er speelt voelen mensen zich veiliger en prettiger onder, over en met elkaar.

Ten vijfde oordelen burgers in Heerlen negatiever over de politie op allerlei aspecten. Hoewel dit ook erg sterk samenhangt met veiligheidsbeleving, zijn er uit het onderzoek ook een aantal redenen gekomen die dit mogelijk verklaren. Redenen variëren van de zichtbaarheid, benaderbaarheid en een soms harde en onpersoonlijke bejegening van de politie richting burgers. Ook wordt genoemd dat de

demografie, en dan met name de leeftijd en de sociaal economische positie waarin veel mensen zich bevinden ook van invloed is op de houding van de burgers jegens de overheid.

Ten slotte is de demografie ook een factor die een grote impact heeft op de veiligheidsbeleving. Heerlen heeft een hoge vergrijzing, een relatief grote populatie ouderen. Ouderen voelen zich sowieso vaker onveilig dan jongeren. Echter zorgt dat er in Heerlen ook voor dat veel mensen de gemeentelijke en politiediensten moeilijk te benaderen en te bereiken vinden. Veel zaken moeten online geregeld worden of er moet een fysieke afspraak worden gemaakt wat voor veel oudere burgers die ver van het centrum wonen een omslachtige operatie is. Ook zouden er in Heerlen relatief veel mensen met 'een rugzakje' wonen en Geestelijke Gezondheidszorg verleend krijgen wat zich uit in een relatief grote aanwezigheid en zichtbaarheid van verwarde personen. Dit is terug te zien in het feit dat er in Heerlen relatief gezien meer overlast van verwarde personen wordt geregistreerd. Ook is jongerenoverlast in Heerlen een thema wat regelmatig terugkomt en benoemd wordt. Het zijn volgens respondenten vooral ouderen die hier een onveilig van krijgen wat in Heerlen weer extra versterkt wordt door de hoge vergrijzing.

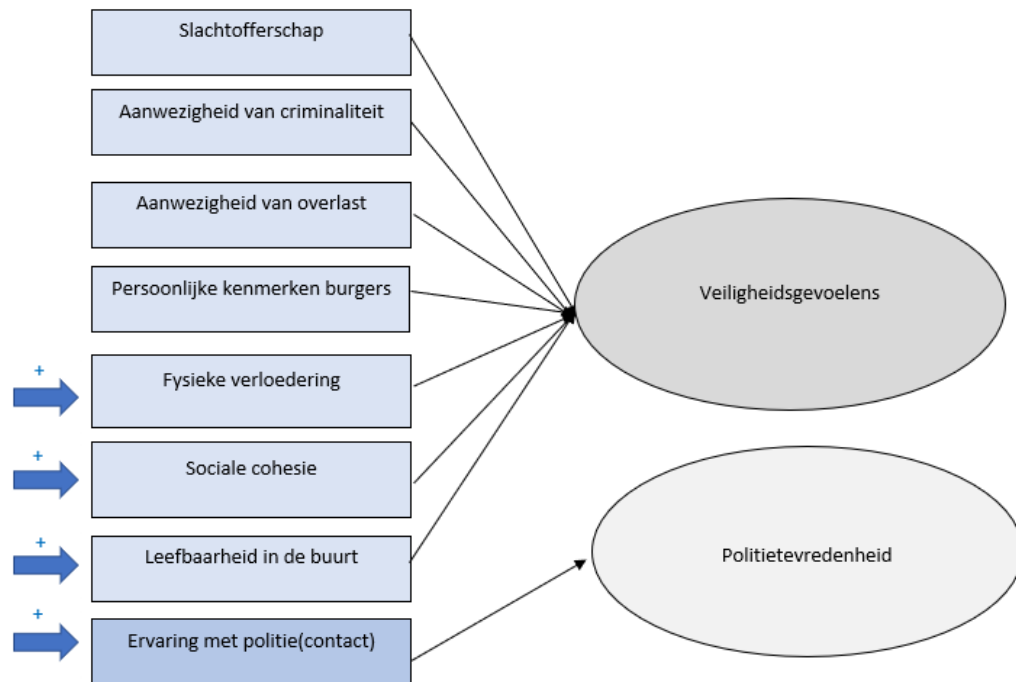
6.2. Praktische implicaties en aanbevelingen

6.2.1. Praktische aanbevelingen

In de vorige paragraaf zijn een aantal factoren genoemd die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid in Heerlen. Een aantal van deze factoren is erg moeilijk te beïnvloeden door middel van beleid. Voorbeelden hiervan zijn de geschiedenis en de demografie van Heerlen. Echter zijn er een aantal factoren die wel te beïnvloeden zijn door beleid vanuit de gemeente of de politie. In het kader daarvan worden er een aantal praktische aanbevelingen gedaan die door de gemeente en politie onderzocht zouden kunnen worden. De gegeven aanbevelingen zien vooral toe op de factoren:

- fysieke verloedering
- sociale cohesie
- leefbaarheid
- ervaring met politie(contact).

Om dit nog extra te verduidelijken is in figuur 11 op de volgende pagina nogmaals het theoretisch model weergegeven wat al eerder is gepresenteerd in hoofdstuk 2 op pagina 22. Echter is dit model nu aangevuld met pijlen en plusjes die een positieve invloed visualiseren van de praktische aanbevelingen op de factoren die van invloed zijn op veiligheidsgevoelens en politietevredenheid.



Figuur 11: Invloed aanbevelingen op theoretisch model

Wat ook nog relevant is om op te merken met betrekking tot de gegeven aanbevelingen is dat de politieorganisatie de komende jaren voor grote uitdagingen staat met betrekking tot de politiecapaciteit. De uitstroom van personeel is de komende jaren groter dan de instroom en in Limburg vindt er bovendien een herverdeling plaats van politiecapaciteit waarbij er politiecapaciteit van Limburg-Zuid naar Limburg-Noord zal gaan (Van Hulst, 2021). Hier is in het formuleren van de aanbevelingen zoveel mogelijk geprobeerd om rekening mee te houden. De aanbevelingen met betrekking tot de politie-inzet gaan dus niet zozeer over het inzetten van meer politie, maar gaan vooral over nieuwe of andere acties of manieren van werken waar niet per definitie extra politiecapaciteit voor nodig is.

Aanbeveling 1: Investeer meer in het onderhoud van de buitenruimte en de uitstraling van het straatbeeld

Dit kan op allerlei terreinen: bijvoorbeeld door nog intensiever te maaien van plantsoenen en parkjes, intensiever onkruid verwijderen, meer straatverlichting aanbrengen, intensiever prullenbakken legen en zorgen voor aantrekkelijke groenvoorzieningen in het algeheel. Een praktische aanbeveling is ook om het gevoel van ‘onderhoudsdiscrepancie tussen Noord en Zuid’ te compenseren. Het is goed mogelijk dat de geplande onderhoudsintervallen tussen wijken en buurten helemaal niet verschillen, maar dat omdat mensen in bepaalde buurten mogelijk vaker de weg naar de gemeente vinden, er daar alsnog vaker onderhoud plaatsvindt. Een ander punt van aanbeveling zou daarom zijn om in beeld te brengen of er inderdaad uit bepaalde wijken of buurten meer meldingen komen over fysieke verloedering of dergelijke overlast dan uit andere buurten of wijken. De buurten of wijken waar weinig meldingen vandaan komen, zouden in dat geval beter gemonitord kunnen worden om het onderhoudsniveau tussen buurten en wijken te egaliseren. Een ander punt van aanbeveling is om burgers nog bewuster te maken van het onderhoud van hun eigen buitenruimte. Schuw hierbij niet om onorthodoxe of vernieuwende middelen te gebruiken. Dit kan door middel van communicatiecampagnes, voorlichtingsactiviteiten, subsidieregelingen of andere ludieke acties (een ludieke actie kan bijvoorbeeld zijn om waardebonnen uit te geven aan burgers of hele straten die hun

voortuin het leukst hebben opgeknapt). Een laatste punt van aanbeveling met betrekking tot dit thema is om leegstand te monitoren. Het is lastig om als gemeente invloed uit te oefenen op leegstaande winkelpanden of woningen. Het kan mogelijk wel helpen om leegstand te monitoren en in de gaten te houden of de verloedering rondom dergelijke panden niet de overhand neemt en indien het nodig is, in te grijpen. Deze aanbeveling kan een positief effect hebben op de factor fysieke verloedering.

Aanbeveling 2: Haal politie en gemeente dichterbij de burger

Er zijn in Heerlen klachten over de zichtbaarheid en toegankelijkheid van gemeentelijke en politiediensten. Deels komt dit door ontwikkelingen die in Nederland breed zijn ingezet waardoor er meer op afstand en meer online geregeld kan worden. Dit is overal in Nederland zo, maar in Heerlen heeft dit mogelijk een negatiever effect omdat de bevolking ouder is door de hoge vergrijzing en er meer mensen wonen die op diverse vlakken minder daadkrachtig zijn. Een praktische aanbeveling is dan ook om de politie en gemeentelijke diensten dichterbij te halen en te onderzoeken of er mogelijkheden zijn om in Heerlen-Noord op bepaalde tijdstippen en dagen ook een kantoor van de gemeente (een soort dependance) te openen zodat burgers uit die wijken daar ook hun zaken kunnen regelen zonder helemaal naar het centrum te hoeven. De politie beschikt al over een dependance in Heerlen-Noord. Een praktische aanbeveling is dan ook om de openingstijden daarvan te verruimen. Deze aanbeveling kan een positief effect hebben op de factor leefbaarheid en ervaring met politie(contact).

Aanbeveling 3: Investeer meer in communicatie door zowel politie als gemeente

Een veelgehoord geluid is dat melden bij de politie en bij de gemeente nauwelijks zin heeft omdat burgers niks terug horen van meldingen. Een derde praktische aanbeveling is daarom om te investeren in communicatie. Investeer in het geven van terugkoppeling op alle meldingen die binnenkomen via alle kanalen en leg ook aan burgers uit als bepaalde meldingen niet worden opgepakt of als er geen gehoor aan kan worden gegeven. Er wordt in dit licht ook aanbevolen om de functionaliteit van de digitale infrastructuur (met name de Heerlen app) te verbeteren en op peil te houden. Een andere aanbeveling is om offensiever en actiever over veiligheidsgerelateerde zaken te communiceren door zowel politie als de gemeente. Dit kan op ludieke wijze via sociale media kanalen (Facebook, Instagram, Tiktok) om jongeren te bereiken, maar gezien Heerlen ook een hoge vergrijzing heeft en de verwachting is dat een groot deel niet actief zal zijn op *social media*, wordt er ook juist aanbevolen om ook fors in te zetten op klassieke media. Hierbij kan gedacht worden aan periodieke artikelen, rubrieken en columns van de gemeente en/of politie in lokale buurtkranten of regionale kranten waarin gecommuniceerd kan worden over voorlichtingscampagnes en opvallendheden of ontwikkelingen met betrekking tot de veiligheid en leefbaarheid in de gemeente Heerlen. Deze aanbeveling kan een positief effect hebben op de factor leefbaarheid en ervaring met politie(contact).

Aanbeveling 4: Onderzoek de mogelijkheden om *best practices* uit de vergelijkingsgemeenten te implementeren

Unit op locatie

Uit de gesprekken met de respondenten uit de andere gemeenten zijn een aantal *best practices* meegenomen die wellicht in Heerlen ook goed zouden kunnen werken. Er zijn drie *best practices* die als praktische aanbeveling worden meegegeven. De eerste is: onderzoek of het mogelijk is om net als in Tilburg en Enschede een unit op locatie (tent of caravan of iets dergelijks) aan te schaffen om deze zo nu en dan in de wijken in te kunnen zetten en daar aanwezig te kunnen zijn met politie en gemeente. De aanwezigheid door middel van een dergelijke unit kan dan gebruikt worden om burgers voor te

lichten over campagnes of om vragen te beantwoorden en onrust weg te nemen als er een incident is geweest. Dit haalt tevens de gemeente en politie dichterbij de burger en het vergroot de aanspreekbaarheid en zichtbaarheid waar op dit moment relatief veel ontevredenheid over heerst. Deze aanbeveling kan een positief effect hebben op de factor leefbaarheid en ervaring met politie(contact).

Gebiedsgebonden werken

Een andere *best practice* die wellicht ook in Heerlen goed werkt is, in navolging van de collega's uit Enschede, het onderzoeken of gebiedsgebonden werken in Heerlen ook mogelijk is. Het Basisteam in Heerlen is momenteel verdeeld in clusters die niet specifiek verbonden zijn aan een bepaald gebied. De genoemde voordelen uit Enschede (meer eigenaarschap, verbondenheid en herkenbaarheid) zouden ook in Heerlen van toepassing kunnen zijn. Uit de gesprekken met de respondenten uit Heerlen valt op te maken dat de politie momenteel al bezig is met verkennen of dit in Heerlen ook mogelijk is. De praktische aanbeveling is dan ook om deze verkenning verder te ontwikkelen en indien mogelijk ook het gebiedsgebonden werken te implementeren. Voor het implementatieproces wordt bovendien aanbevolen om contact te zoeken met de collega's uit Enschede gezien zij dit al succesvol hebben geïmplementeerd. Hiermee is ook een mooie combinatie te maken met een eerdere aanbeveling, namelijk het uitbreiden van de openingstijden van de politiedependance in Heerlen-Noord. Deze dependance zou, in een situatie waarin de politie Heerlen gebiedsgebonden werkt, als standaard uitvalsbasis kunnen dienen voor de teams die in het gebied Heerlen-Noord werken. Op deze manier is er ook geen extra capaciteit nodig om de bereikbaarheid en zichtbaarheid in Heerlen-Noord te vergroten. Deze aanbeveling kan een positief effect hebben op de factor leefbaarheid en ervaring met politie(contact).

Sociale (ludieke) ontmoetingsacties

Een derde *best practice* die in Heerlen onderzocht kan worden is het organiseren van ludieke sociale acties tussen burgers, gemeente en politie. Neem het voorbeeld van het uitnodigen van burgers op het politiebureau tijdens de ramadan of het uitnodigen van jongeren tijdens een Summer School zoals in Zaanstad gebeurt. Dergelijke ludieke sociale acties zouden in Heerlen ook goed kunnen werken. Hierbij wordt aanbevolen om ook de samenwerking te zoeken met onder andere lokale verenigingen, buurtstichtingen, lokale initiatieven en religieuze instellingen. Dergelijke acties kunnen zowel een winst zijn voor de betrokkenheid, zichtbaarheid en benaderbaarheid van de gemeente en politie maar ook een winst zijn voor de sociale cohesie omdat burgers elkaar ook kunnen ontmoeten en beter leren kennen tijdens dergelijke sociale acties. Deze aanbeveling kan een positief effect hebben op de factor leefbaarheid, ervaring met politie(contact) en sociale cohesie.

Aanbeveling 5: Maak de Heerlenaar weer trots

Een laatste aanbeveling die naar aanleiding van dit onderzoek wordt meegegeven is ook de minst praktische en minst concrete. Zoals al diverse malen in dit onderzoek is beschreven, is er met name in Heerlen-Noord sprake van een achterstand op diverse gebieden. Dit heeft grotendeels te maken met het verleden waarvan de achterstanden nog niet volledig zijn weggewerkt. Dit heeft onder sommige Heerlenaren gezorgd voor een gevoel waardoor ze zich achtergesteld voelen, dat ze vergeten zijn of minderwaardig worden behandeld ten opzichte van andere steden in Limburg of heel Nederland. Het is goed mogelijk dat dit gevoel zich doorzet in een grotere mate van ontevredenheid over het totale functioneren van gemeentelijk en politie-functioneren. Om dit gevoel te kunnen omkeren is het nodig om de Heerlenaar weer trots te maken en hen het gevoel te geven dat ze niet achtergesteld worden.

Uit de gesprekken die in Tilburg zijn gevoerd is op te maken dat er in Tilburg de afgelopen jaren zo'n kantelpunt is geweest waarbij de Tilburgers weer trots op hun stad zijn geworden. Het is lastig om hier een eenduidige oorzaak voor te vinden. Er wordt veel gewezen naar het feit dat er in Tilburg op verschillende plekken in de stad fors wordt geïnvesteerd en dat daar ook fors over wordt gecommuniceerd door de gemeente. Ook het bezoek van de koning aan de stad in 2017 zou voor een morele boost gezorgd kunnen hebben in Tilburg. Tilburgers zouden hierdoor het idee krijgen dat hun stad er weer toe doet en dat er dingen in de stad gebeuren waar Tilburg en iedere Tilburger beter van wordt.

In Heerlen liggen hier kansen met betrekking tot het stedelijk vernieuwingsprogramma waardoor er de komende 25 jaar flinke investeringen plaats kunnen vinden op het gebied van de leefbaarheid en veiligheid. Wat hierbij dus van belang is, is dat er ook naar gestreefd dient te worden om de Heerlenaar weer trots te laten worden op zijn stad. Dit is een enorm lastige opgave en ook moeilijk te vatten in concrete en praktische aanbevelingen. Het is mogelijk raadzaam om bij de investeringen die plaats zullen vinden, zo veel mogelijk burgers in Heerlen te betrekken en ook fors en agressief in te zetten op communicatie over de investeringen en alles wat er staat te gebeuren in de stad. Ook kan bijvoorbeeld gedacht worden aan het organiseren van grote toegankelijke evenementen waarbij bekende of vooraanstaande personen aanwezig kunnen zijn om de stad in de *spotlights* te zetten.

De Heerlenaar moet weer het gevoel krijgen dat de stad er toe doet en dat ze niet vergeten zijn. De Heerlenaar moet weer trots worden. Het is lastig om deze aanbeveling te plaatsen onder één van de factoren uit het gebruikte theoretische model. Een burger die weer trots is op zijn stad zal waarschijnlijk op veel punten positiever oordelen over zijn stad, zowel op het gebied van de inrichting van de publieke ruimte, de leefbaarheid, de sociale cohesie als op het gebied van ervaringen met politie(contact). Deze aanbeveling kan dus van invloed zijn op alle factoren die volgens de vorige aanbevelingen positief kunnen worden beïnvloed. Dit maakt het dan ook een alomvattende aanbeveling, maar tevens de minst concrete en meest gecompliceerde aanbeveling.

6.2.2. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Dit onderzoek biedt diverse aanleidingen en aanknopingspunten voor vervolgonderzoek. In dit onderzoek is naar voren gekomen dat de veiligheidsbeleving mogelijk ook beïnvloed wordt door de geschiedenis die Heerlen heeft. Om dit verder te onderzoeken en uit te diepen zou vervolgonderzoek met een sociologisch of historisch karakter kunnen onderzoeken hoe groot de rol van geschiedenis daadwerkelijk is. Hierbij zou een vergelijking gemaakt kunnen worden met andere steden (zowel nationaal als internationaal) waar ook ingrijpende gebeurtenissen hebben plaatsgevonden die het sociale economische klimaat hebben veranderd. Zijn de geschiedenis van een stad en de herinneringen daaraan daadwerkelijk van invloed op de veiligheidsbeleving van nu?

Een ander aanknopingspunt voor vervolgonderzoek is dat er in dit onderzoek naar voren is gekomen dat er verschillen zijn tussen Heerlen-Noord en Heerlen-Zuid. De cijfers en gegevens die in dit onderzoek zijn gebruikt, gelden voor de hele gemeente. Het zou interessant zijn om precies dezelfde cijfers en gegevens te verzamelen en vervolgens in te zoomen en deze uit te splitsen per wijk en/of buurt. Zijn bepaalde sentimenten en gevoelens verspreid over de hele gemeente of worden bepaalde verschillen hevig beïnvloed door enkele buurten, wijken of gebieden?

Een derde aanknopingspunt is dat dit onderzoek heeft laten zien er veel factoren zijn die invloed hebben op veiligheidsbeleving en politietevredenheid. De gemeente Heerlen is hierbij vergeleken met

gemeenten waarbij de veiligheidsbeleving en politietevredenheid positiever zijn. Veel van de factoren waren dus ook verschillend. Het zou ook interessant zijn om Heerlen te vergelijken met gemeenten die gelijkwaardige waarden laten zien met betrekking tot de veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Komen alle factoren redelijk overeen of zijn er bepaalde factoren die verschillen? Als bepaalde factoren heel erg verschillen, zijn die mogelijk minder van invloed op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Op basis hiervan kan men ook weer lessen trekken en mogelijk aanknopingspunten vinden om de veiligheidsbeleving en politietevredenheid positief te beïnvloeden.

Tenslotte zou het interessant om dit onderzoek (in ieder geval het cijfermatige deel) te herhalen over een paar jaar. Zoals al een paar keer eerder is beschreven in dit onderzoek, wordt Heerlen-Noord als één van de zestien gebieden in Nederland aangemerkt als stedelijk vernieuwingsgebied. De komende jaren wordt hier fors geïnvesteerd op diverse fronten die raken aan de leefbaarheid en de veiligheid in de stad. Het zou interessant zijn om over een aantal jaar dit onderzoek te herhalen om te kijken of de cijfers en percentages positiever zijn geworden en de investeringen hun vruchten afwerpen.

6.3. Discussie

In het volgende en tevens laatste onderdeel van dit onderzoek zal worden teruggeblikt op het onderzoek waarbij de meest relevante bevindingen met betrekking tot de gebruikte theorieën en de methode zullen worden beschreven.

6.3.1. Theoretische discussie

Er is in dit onderzoek een groot aantal theorieën uit de wetenschappelijke literatuur gebruikt. Er zijn een aantal factoren meegenomen in dit onderzoek die volgens de literatuur van invloed zijn op de veiligheidsbeleving. De verwachting was dus dat veel van deze factoren in Heerlen zouden afwijken van de vergelijkingsgemeenten. Dit bleek ook zo te zijn. Veel van deze factoren waren in Heerlen inderdaad in een andere mate aanwezig dan in de gemeenten die beter scoren op veiligheidsbeleving en politietevredenheid. Het beeld en de verwachtingen die de theorieën hebben geschetst, bleek te kloppen. De theorieën worden dus bevestigd. Uit dit onderzoek is echter een factor gekomen die eigenlijk niet te plaatsen is onder de factoren die aan de hand van de theorieën zijn opgesteld. De geschiedenis van Heerlen zou volgens respondenten namelijk ook van invloed zijn op de manier waarop burgers in Heerlen de veiligheid nu beleven. Dit bleek uit geen van de modellen die zijn gebruikt en van tevoren waren opgesteld. Bijna alle modellen en theorieën gaan uit van factoren die op dat moment aanwezig zijn (in de tegenwoordige tijd), maar gaan voorbij aan het feit dat de herinnering aan vroeger of dat bepaalde beelden, ideeën, gedachtes of de reputatie van een stad of gemeente (uit de verleden tijd) ook nog van invloed kunnen zijn op de beleving van nu. Gezien beleving gaat om het persoonlijke subjectieve idee of beeld dat burgers hebben, klinkt het niet onlogisch dat herinneringen of eerdere ervaringen hier ook invloed op hebben. Dit onderzoek vormt daarmee dus een relevante aanvulling op al bestaande theorieën.

6.3.2. Methodologische discussie

Reflecterend op de methode van dit onderzoek, zijn er een aantal punten binnen dit onderzoek waar kritiek op gegeven kan worden. Zo zijn er in dit onderzoek veel cijfers verzameld, veel gegevens opgehaald en naast elkaar gezet. Daarnaast zijn er veel data verzameld door kwalitatieve interviews met een groot aantal respondenten. Op basis hiervan zijn bepaalde zaken geanalyseerd en geconstateerd. Je kan betwisten of het naast elkaar zetten en simpelweg bekijken van cijfers zonder rekenkundige methoden toe te passen heel wetenschappelijk is. Zo zijn er geen statistische analyses

uitgevoerd. Hier is bewust voor gekozen omdat statistisch onderzoeken en bewijzen gezien de opzet van dit onderzoek niet mogelijk was omdat de data die zijn gebruikt, veelal afkomstig zijn van het CBS waardoor alle achtergrondvariabelen van de data niet beschikbaar waren. Hierdoor konden er dus geen statistische analyses worden uitgevoerd en kon er enkel gewerkt worden met het 'naast elkaar zetten' van percentages, waardes en schaalscores en hier vervolgens gewoon naar te kijken. Het was niet realistisch (vanwege de beperkte looptijd van het onderzoek) om in alle vier de gemeenten zelf data te verzamelen waardoor alle achtergrondvariabelen wel beschikbaar zouden zijn geweest.

Een ander punt van kritiek is dat het onderzoekssubject van dit onderzoek de hele gemeente Heerlen betreft. Uit dit onderzoek is gebleken dat er grote verschillen bestaan tussen bepaalde wijken, buurten en gebieden in Heerlen. De cijfers en data die zijn gebruikt, gelden voor heel Heerlen. Hierdoor zijn er conclusies getrokken en verwachtingen geformuleerd die gelden voor Heerlen als gemeente maar waarbij geen ruimte was om in te zoomen op bepaalde buurten of wijken. Dit maakt dan ook dat deze verwachtingen enigszins oppervlakkig zijn gebleven. Uit de kwalitatieve interviews kwamen echter pas de verschillen naar voren tussen buurten en wijken. Het zou handig zijn om over dezelfde data te kunnen beschikken en deze te kunnen specificeren per buurt en wijk zoals ook al is aangegeven bij de suggesties voor vervolgonderzoek.

Ook is er kritiek te geven op de selectie van de respondenten van dit onderzoek. Deze zijn voornamelijk gevonden door het netwerk te gebruiken van medewerkers binnen de gemeente Heerlen en door middel van *snowball sampling*. Er is zo gezocht naar respondenten die affiniteit hadden met de thema's veiligheid en leefbaarheid en die bij voorkeur ook actief waren binnen de lokale gemeenschap. Dit maakt dat veel van de respondenten veel konden vertellen over wat er speelt in hun buurt en wijk met betrekking tot deze thema's en welke geluiden zij om zich heen horen van omwonenden. Dit is positief geweest vanwege het feit dat er op deze manier veel bruikbare inzichten en opvattingen verzameld konden worden. Het nadeel is alleen dat deze groep respondenten niet per se een afspiegeling vormt van de samenleving in Heerlen en daarmee niet geheel representatief is. Zo lag de gemiddelde leeftijd van de respondenten vrij hoog, was het merendeel man en was de culturele en etnische diversiteit van de groep respondenten ook vrij beperkt. Het is echter wel van waarde om respondenten te interviewen die veel te vertellen hebben met betrekking tot de thema's. Bij herhaling van dit onderzoek kan daarom overwogen worden om naast het interviewen van dergelijke 'actieve respondenten', de groep respondenten aan te vullen met willekeurige respondenten door bijvoorbeeld in verschillende buurten mensen van diverse leeftijden en culturele achtergronden op straat aan te spreken.

Interne en externe validiteit

Met betrekking tot de interne validiteit kan geconcludeerd worden dat de cijfers en data die zijn gebruikt (veelal van het CBS), als representatief gezien kunnen worden zoals ook in hoofdstuk 3 is beschreven. Met betrekking tot de kwalitatieve interviews is dit lastiger. Het is in kwalitatief onderzoek altijd lastig om vast te stellen of datgeen wat een onderzoeker doet ook echt hetgeen is wat de onderzoeker wil onderzoeken. Er bestaat namelijk altijd een discrepantie tussen het idee dat de onderzoeker bij bepaalde vragen heeft en hoe de vragen en begrippen uiteindelijk worden geïnterpreteerd door de respondent. Dit is nooit helemaal uit te sluiten, maar door het opnemen en weergeven van de vragenlijst (in de bijlage) valt enigszins te controleren of de gestelde vragen ook relevant waren om te onderzoeken wat de onderzoeker wilde onderzoeken. Daarnaast worden bepaalde dingen die door de respondent worden genoemd, vervolgens ook weer geïnterpreteerd door

de onderzoeker waarbij mogelijk het idee dat de respondent had met het gegeven antwoord, niet volledig overeenkomt met hoe de onderzoeker het interpreteert. Dit is in dit onderzoek echter niet weg te nemen omdat de interviews anoniem zijn afgenomen en de gegeven antwoorden niet letterlijk openbaar worden gemaakt. Er is desalniettemin door de onderzoeker geprobeerd om het risico op misinterpretatie zo veel mogelijk te minimaliseren. Dit is gedaan door aandachtig en gericht te luisteren naar de antwoorden van de respondenten en ook door te vragen als antwoorden of beweringen niet helemaal helder waren. Daarnaast zijn de interviews volledig opgenomen, getranscribeerd en gecodeerd zodat de onderzoeker op een later moment alles rustig kon nalopen en verwerken.

De externe validiteit van dit onderzoek en daarmee de mogelijkheid om de resultaten te generaliseren naar andere gemeenten is beperkt. Dit onderzoek heeft zich vooral gefocust op de aanwezigheid van bepaalde factoren in relatie tot veiligheidsbeleving en politietevredenheid in de gemeente Heerlen. Zoals in de inleiding ook is beschreven, was de verwachting in dit onderzoek dat Heerlen een representatieve casus is voor de andere grote gemeenten uit de regio Parkstad Limburg met betrekking tot de demografie, uitdagingen en problemen die aanwezig zijn binnen de gemeenten. Het is dus mogelijk dat de gevonden resultaten ook van toepassing zijn op de gemeente Kerkrade, Landgraaf en Brunssum. Zeker omdat de ligging en de geschiedenis van deze gemeenten vergelijkbaar is. Vanwege het unieke karakter, de geschiedenis en de samenstelling van gemeenten elders in Nederland is het niet realistisch om te verwachten dat de gevonden resultaten van dit onderzoek te generaliseren zijn naar andere gemeenten buiten Parkstad. Echter is de overdraagbaarheid van dit onderzoek groot. Er wordt door middel van de beschrijving van de theorieën, het onderzoeksdesign, de methodiek en de vragenlijst een format aangereikt waardoor eenzelfde soort onderzoek ook uitgevoerd kan worden in andere gemeenten elders in het land.

Literatuurlijst

Adriaens, J. (2020, 21 november). Onveilig gevoel overschaduwde de statistieken. *Limburgs Dagblad*, p. 4-5.

Benneker, F. (2021, 9 juli). Gaat er een nieuwe Hartslag armoede en achterstanden Heerlen-Noord aanpakken? *Dagblad de Limburger*. Geraadpleegd van: https://www.limburger.nl/cnt/dmf20210709_93548587

Berry, D. (2004). *Risk, Communication and Health Psychology*. Maidenhead: Open University Press

Blokland, T. (2009), *Oog voor elkaar. Veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*. Amsterdam: Amsterdam University Press.

Boers, J. (2008). *Angst en vertrouwen; Het effect van positieve en negatieve factoren op veiligheidsbeleving*. Amsterdam: Reprografie Vrije Universiteit Amsterdam.

Bolt, G. & M.I. Torrence (2005), *Stedelijke herstructurering en sociale cohesie*. Den Haag / Utrecht: DGW / Nethur Partnership

Boutellier, H. (2005). *De veiligheidsutopie. Hedendaags onbehagen en verlagen rond misdaad en straf*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Bradford, B., Jackson, J., & Stanko, E. (2009). Contact and confidence: revisiting the impact of public encounters with the police. *Policing & Society*, 19(1), pp. 20-46.

Broekhuizen, J., Stokkom, van, B.A.M., Schaap, A.M. & Maier, D. (2015). *Serius nemen. Over het vertrouwen van burgers in de Amsterdamse politie*. Nijmegen: Radboud Universiteit.

CBS (z.d.). *Kwaliteit*. Geraadpleegd van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/over-ons/organisatie/kwaliteit>

CBS Statline. (z.d.). *Bevolking; migratieachtergrond, generatie, leeftijd, regio*. Geraadpleegd van: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/84910NED/table?ts=1630146360771>

CBS Statline. (z.d.) *Bevolking 15 tot 75 jaar; opleidingsniveau, wijken en buurten*. Geraadpleegd van: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/84773NED/table?ts=1630146478348>

CBS Statline. (z.d.). *Bevolking; geslacht, leeftijd, nationaliteit en regio*. Geraadpleegd van: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/84727NED/table?ts=1630146590778>

CBS Statline. (z.d.). *Burgers en politie; regio*. Geraadpleegd van: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/81928NED/table?ts=1612971247208>

CBS Statline. (z.d.). *Inkomen van huishoudens; huishoudenskenmerken, regio*. Geraadpleegd van: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/84639NED/table?ts=1630146268792>

CBS Statline. (z.d.). *Leefbaarheid en overlast in buurt; regio*. Geraadpleegd van: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/81924NED/table?ts=1629814152237>

- CBS Statline. (z.d.). *Personen met een uitkering; uitkeringsontvangers per regio*. Geraadpleegd van: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/80794ned/table?ts=1629814604487>
- CBS Statline. (z.d.). *Slachtofferschap criminaliteit; regio*. Geraadpleegd van: <https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82464NED/table?ts=1629814738306>
- CBS. (2020) *Handboek Veiligheidsmonitor 2019*. Geraadpleegd van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/maatschappij/veiligheid-en-recht/veiligheidsmonitor/werkwijze/handboek>
- CBS. (2020). *Veiligheidsmonitor 2019*. Den Haag/Heerlen/Bonaire: Centraal Bureau voor de Statistiek.
- CCV. (2013). *CCV-webdossier Veiligheidsbeleving*. Geraadpleegd van <https://hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/beinvloedbare-factoren/>.
- CDA Heerlen, VVD Heerlen & D66 Heerlen. (2020). *Motie 20201104 - meer blauw op straat* (Gemeenteraadsmotie). Geraadpleegd van <https://ris2.ibabs.eu/Agenda/Details/Heerlen/53aca08d-9c7d-45aa-a883-75c0497dffff>.
- Franklin, T. W., Franklin, C. A. & Fearn, N. E. (2008). A multilevel analysis of the vulnerability, disorder and social integration models of fear of crime. *Social Justice Research*, 21, pp. 204–227
- Gemeente Heerlen (2019). *Rapportage veiligheidsanalyse gemeente Heerlen 2016 t/m 2019*. (Onderzoeksrapportage). Heerlen: Gemeente Heerlen.
- Haynes, S. H. & Rader, N. E. (2015). Concerns about crime for self and others: An analysis of individual and contextual effects. *Criminal Justice Review*, 40(3), pp. 303–321.
- Hulst, van. R. (2021). *Noord-Limburg krijgt meer agenten, Zuid-Limburg moet inleveren na klachten burgemeesters*. De Limburger. Geraadpleegd van: https://www.limburger.nl/cnt/dmf20210706_94389785
- Kautt, P. (2011), Public Confidence in the British Police: Negotiating the Signals From Anglo-American Research. *International Criminal Justice Review*, 21 (4), pp. 353-382.
- Lammers, J. B. (2004). *Oordelen over de politie: Een analyse van de invloed van contacten op het oordeel van burgers over het functioneren van de politie*. Enschede: Universiteit Twente/IPIT.
- Maxson, C. L., Hennigan, K., & Sloane, D. C. (2003). *Factors that influence public opinion of the police*. Washington, DC: US Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice.
- Miech R.A. & Hauser R. M. (2011). *Socioeconomic status and health at midlife. A comparison of educational attainment with occupation-based indicators*. *Annals of Epidemiology*. 11(2), pp. 75-84.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2020). *Voortgang programma Leefbaarheid en Veiligheid* (Kamerbrief).
- Muller, E.R. (2012). *Veiligheid en veiligheidsbeleid in Nederland*. Deventer: Kluwer.

- Oliviera, G. (2015). *Gevoelens van onveiligheid in een veilige buurt* (Masterthesis). Rotterdam: Erasmus Universiteit Rotterdam.
- Oppelaar, J. en Wittebrood, K. (2006). *Angstige burgers? De determinanten van gevoelens van onveiligheid onderzocht*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau .
- Parkstad Limburg (z.d.). *Parkstadmonitor*. Geraadpleegd van: <https://parkstad-limburg.buurtmonitor.nl//jive?var=gmp1cri>
- Pleysier, S. (2011). Over objectieve en subjectieve onveiligheid; En de (on)zin van het rationaliteitsdebat. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 10(4), pp. 24-40.
- Politie (05-03-2019). *Onderzoek politie: Vertrouwen burger in politie stijgt*. Geraadpleegd <https://www.politie.nl/nieuws/2019/maart/5/vertrouwen-burger-in-politie-stijgt.html>
- Politie (12-03-2020). *Recordaantal tips Meld Misdaad Anoniem*. Geraadpleegd van <https://www.politie.nl/nieuws/2020/maart/12/00-recordaantal-tips-meld-misdaad-anoniem.html>
- Politie. (z.d). Over de politie. Geraadpleegd van: <https://www.politie.nl/over-de-politie>
- Politie. (z.d.). *Geregistreerde misdrijven en aangiften; soort misdrijf, gemeente*. Geraadpleegd van: <https://data.politie.nl/#/Politie/nl/dataset/47013NED/table?ts=1629814864222>
- Provincie Limburg (2015). *Op zoek naar de Limburg-factor*. Limburg: Provincie Limburg & GGD Limburg.
- Russo, S., & Roccato, M. (2010). *How long does victimisation foster fear of crime?* *Journal of Community Psychology*, 38(8), pp. 90–974.
- Saunders, M. N. K., Lewis, P., & Thornhill, A. (2000). *Research methods for business students*. Harlow: Pearson.
- Schaap, D. (2018). *The police, the public, and the pursuit of trust. A cross-national, dynamic study of trust in the police and police trust-building strategies*. Den Haag: Eleven International Publishing.
- Shavers V.L. (2007). *Measurement of socioeconomic status in health disparities research*. *Journal of the National Medical Association*. 99(9), pp. 1013-1023.
- Skogan, W.G. (2006). *Asymmetry in the Impact of Encounters with Police*. *Policing & Society*, 16(2), pp. 99-126.
- Skogan, W. (1986). Fear of crime and neighborhood change. *Crime and Justice*, 8, pp. 203–229.
- Spithoven, R. (2014). Een terughoudende praktijk. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 13 (3), pp. 3-18.
- Tuffin, R.J., Morris, J. & Poole, A. (2006) *An Evaluation of the Impact of the National Police Reassurance Programme*. Londen: Home Office.

- Tyler, T. R., & Huo, Y. J. (2002). *Trust in the law: Encouraging public cooperation with the police and courts*. New York: Russell Sage.
- Tyler, T., & J. Fagan (2008). Legitimacy and cooperation: why do people help the police fight crime in their communities? *Ohio State Journal of Law*, 6 (1): pp. 231-275.
- Veer, van der, L., Sluis, van, A. Walle, van de, S. & Ringeling, A. (2013) *Vertrouwen in de politie. Trends en verklaringen*. Apeldoorn: Reed Business Information.
- Versteeg, J. (2020). *Wanneer zijn we tevreden over het functioneren van de Nederlandse politie?* (Masterthesis). Utrecht: Universiteit Utrecht.
- Wilson, James Q. & George Kelling. (1982). The Police and Neighborhood Safety: Broken Windows. *Atlantic*, 127, pp. 29–38
- Wurff, A., Staalduinen, L. & Stringer, P. (1989). *Fear of crime in residential environments: Testing a social psychological model*. *The Journal of Social Psychology*, 129(2), pp. 141–160.

Bijlage 1: Voorbeeldvragenlijst

Algemene introducerende vragen.

- Kunt u zichzelf kort introduceren?
- In welk deel van Heerlen woont u? Hoe lang woont u al in Heerlen?
- Voelt u zichzelf veilig in uw buurt? Waarom wel? Waarom niet? Wanneer wel? Wanneer niet?

Thema: straatbeeld

- Ziet u weleens vormen van vandalisme in uw buurt of in andere buurten? Waar dan? Op welke manier? Wat doet dit met u?
- Komt u vaak rommel op straat tegen in uw buurt of in andere buurten? Kapot meubilair? Bekladde muren of gebouwen? Zo ja, wat vindt u hier van?
- Wat vindt u van de manier waarop de gemeente Heerlen de wegen, paden, pleintjes, plantsoenen en parken onderhoudt? Moeten zij dit anders aanpakken?
- Vindt u dat de gemeente Heerlen in zijn totaliteit er netjes bij ligt? Zo nee, vind u dat de gemeente hier meer aandacht voor moet hebben?
- Waarom denkt u dat het beeld van de mensen in Heerlen over het straatbeeld negatiever is in Heerlen dan op andere plekken?

Thema: drugsproblematiek:

- Ervaart u weleens overlast van drugsgebruik, drugshandel in uw buurt? Op wat voor manier? Wat doet dit met u?
- Zou de (eventuele) aanwezigheid van dergelijke overlast/handel uw beeld over de buurt beïnvloeden?
- Vindt u dat de gemeente en politie meer zouden moeten doen tegen drugsoverlast (in uw buurt)?
- Waarom denkt u dat er in Heerlen meer overlast van drugs wordt ervaren of dat er meer over drugs wordt gerapporteerd?

Thema: thuisgevoel:

- Voelt u zich op uw gemak in uw eigen buurt? Waarom wel? Waarom niet?
- Kent u uw medebewoners in de buurt? Heeft u hier veel contact mee? Op wat voor manier?
- Voelt u zich thuis bij uw medebewoners? Waarom wel, waarom niet?
- Is er de laatste jaren veel veranderd in de buurt?
- Heeft u weleens last van anderen in uw buurt? Jongeren, buurtbewoners? Op welke manier dan? Zo ja, wordt hier goed volgens u op gereageerd door politie/gemeente?
- Waarom zijn mensen in Heerlen minder tevreden met de samenstelling van de bevolking volgens u?

Thema: politie oordeel

- Wat voor klachten heeft u hoort u in uw omgeving over de politie?

- Doen de politie en gemeente volgens u genoeg om de leefbaarheid in de buurt te bevorderen? Zo ja, waarom? Zo nee, wat zouden zij dan anders moeten doen?
- Doen de politie en gemeente volgens u genoeg om de veiligheid in de buurt te bevorderen? Zo ja, waarom? Wat doen zij dan? Zo nee, wat zouden zij dan moeten doen?
- Waarom oordelen mensen volgens u in Heerlen negatiever over het functioneren van de politie?

Afsluitende vragen:

- Waarom denkt u dat relatief veel mensen in Heerlen ontevreden zijn over de politie?
- Waarom denkt u dat relatief veel mensen in Heerlen zich niet veilig voelen?
- Zijn er nog zaken of onderwerpen die we nog niet hebben besproken waarvan u wel denkt dat ze invloed hebben op de veiligheidsbeleving en politietevredenheid in Heerlen?