



Gemeente Maastricht

Radboud Universiteit



## “(On)veiligheidsbeleving in Wittevrouwenveld”

*Een kwalitatief onderzoek naar de subjectieve veiligheid van bewoners van de buurt Wittevrouwenveld in gemeente Maastricht*

**Auteur**

Suzan Suskens

**Datum**

21 maart 2017



# **“(On)veiligheidsbeleving in Wittevrouwenveld**

*Een kwalitatief onderzoek naar de subjectieve veiligheid van bewoners in de buurt Wittevrouwenveld in gemeente Maastricht*

## **Auteur**

Suzan Suskens

## **Studentnummer**

4110609

## **Opleiding**

Master Bestuurskunde

## **Specialisatie**

Besturen van Veiligheid

## **Onderwijsinstelling**

Radboud Universiteit

## **Thesisbegeleider**

Dhr. dr. J.H.M.M. Tholen

## **Stagebegeleiders**

Dhr. M. Cornips

## **Voorwoord**

Voor u ligt het onderzoek dat volgt uit kwalitatief explorerend onderzoek uitgevoerd in de periode september 2016 tot en met februari 2017. Wijkbewoners en andere betrokkenen van gemeente Maastricht zijn aan de hand van interviews gevraagd naar hun visie op veiligheidsbeleving en het beleid van de gemeente Maastricht hierop. Het onderzoek is gedaan als afstudeeronderzoek voor de masteropleiding Bestuurskunde van de Radboud Universiteit Nijmegen, onder begeleiding van dr. Berry Tholen en gemeente Maastricht, onder begeleiding van dhr. Marc Cornips, teammanager Veiligheid.

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding.....</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding .....	1
1.2	Doelstelling.....	2
1.3	Vraagstelling.....	2
1.4	Deelvragen.....	2
1.5	Design.....	3
1.6	Relevantie .....	4
1.7	Leeswijzer.....	5
<b>2</b>	<b>Beleidskader .....</b>	<b>7</b>
2.1	Algemeen veiligheidsbeleid Rijksoverheid .....	7
2.2	Veiligheidsbeleid gemeente Maastricht.....	8
2.3	Veiligheidsmonitor .....	9
2.4	Situatie Wittevrouwenveld .....	10
<b>3</b>	<b>Theoretisch kader .....</b>	<b>13</b>
3.1	Begrip veiligheidsbeleving .....	13
3.2	Factoren .....	14
3.3	Tafel van 12 .....	23
3.4	Conclusie .....	24
<b>4</b>	<b>Methodologisch kader .....</b>	<b>26</b>
4.1	Onderzoek ontwerp en uitvoering .....	26
4.2	Dataverzamelmethode.....	27
4.3	Operationalisatie .....	28
4.4	Betrouwbaarheid en validiteit.....	36
<b>5</b>	<b>Veiligheidsbeleving in de praktijk.....</b>	<b>38</b>
5.1	Bevolkingssamenstelling .....	38
5.2	Institutionele omgeving .....	40
5.3	Sociale omgeving .....	43

5.4	Fysieke omgeving.....	46
5.5	Criminele omgeving .....	52
5.6	Conclusie .....	53
<b>6</b>	<b>Aanbevolen maatregelen.....</b>	<b>55</b>
6.1	Organisaties en professionals in de wijk .....	55
6.2	Tafel van 12 .....	59
6.3	Conclusie .....	62
<b>7</b>	<b>Conclusie.....</b>	<b>63</b>
7.1	Deelvragen en hoofdvraag.....	63
7.2	Reflectie.....	71
<b>8</b>	<b>Literatuur .....</b>	<b>74</b>
<b>9</b>	<b>Bijlagen .....</b>	<b>81</b>
9.1	Resultaten Veiligheidsmonitor 2015 Wittevrouwenveld .....	81
9.2	Interview guide .....	83
9.3	Leeftijd en geslacht Wittevrouwenveld.....	90
9.4	Etniciteit in Wittevrouwenveld.....	91
9.5	Opleidingsniveau Wittevrouwenveld .....	92

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

Het is een lastige opgave om onveiligheidsgevoelens van burgers te bestrijden (Markowitz, Bellair, Allen, & Jianhong, 2001). Gevoelens betreffende veiligheid blijken informatie over de werkelijke omvang van veiligheidskwesties te kunnen weerstaan (Schneider, Rowell, & Bezdikian, 2003). Onveiligheidsgevoelens nemen niet automatisch af als de criminaliteit minder wordt (Pleysier, 2011). Volgens het Centraal Bureau voor Statistiek (CBS, 2016) is er een dalende trend zichtbaar; mensen in Nederland voelen zich steeds minder onveilig. Publieke gevoelens van onveiligheid, oftewel negatieve veiligheidsbeleving, staan al sinds 2002 hoog op het lijstje met problemen van de rijksoverheid (Ministeries van Binnenlandse Zaken en Justitie, 2016). Veiligheid was en is een topprioriteit in het nationale en gemeentelijke beleid (Engbersen & Dorenbos, 2016, p. 17). Het is niet meer goed genoeg om enkel de fysieke veiligheid van burgers te verbeteren, maar ook de subjectieve veiligheid moet verbeterd worden (Helsloot, Pieterman, & Hanekamp, 2010, p. 30). Om deze reden wordt er al meer dan tien jaar standvastig gesproken over het aanpakken van fysieke onveiligheid en negatieve veiligheidsbeleving (Terpstra, 2010).

De Veiligheidsmonitor is een jaarlijks terugkerend bevolkingsonderzoek naar veiligheid, leefbaarheid en slachtofferschap (VM, 2016). De Veiligheidsmonitor wordt uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, gemeenten en politie. Uit de resultaten van de Veiligheidsmonitor van 2014 blijkt dat op het gebied van veiligheidsbeleving Maastricht nog steeds opvallend laag scoort in vergelijking met het G32-stedennetwerk, de grootste 37 gemeenten van Nederland (Gemeente Maastricht, 2016). Normaal gesproken wordt het onderzoek op stedelijk niveau uitgevoerd, maar gemeente Maastricht heeft voor 2015 het onderzoek om bovenstaande reden ook laten uitvoeren op buurtniveau. Deze cijfers geven een nog duidelijker beeld van de veiligheidsbeleving van bewoners vanwege de focus op een klein gebied. Een aantal wijken in Maastricht, waaronder de wijk Wittevrouwenveld, hebben een opvallend lage score. Omdat juist in deze wijken al met veel aandacht gewerkt wordt op het gebied van veiligheid, is het belangrijk om te achterhalen waar de echte buikpijn gevoelens precies vandaan komen. Factoren die direct van invloed zijn op positieve en negatieve veiligheidsbeleving kunnen hierop van

toepassing zijn, maar ook de vraagstelling die door de Veiligheidsmonitor gehanteerd is kan van invloed zijn op de uiteindelijke score. Wanneer duidelijk is waar de lage veiligheidsbeleving in Wittevrouwenveld vandaan komt, kan gekeken worden of de resultaten en de aanpak generaliserend zijn voor de veiligheidsbeleving op hoger niveau. Hierbij kan gedacht worden aan het stedelijk niveau, regionaal niveau en eventueel landelijk niveau.

## **1.2 Doelstelling**

Dit onderzoek richt zich op de oorzaken van de lage score op veiligheidsbeleving van de wijk Wittevrouwenveld in gemeente Maastricht, waarbij gekeken gaat worden wat de gemeente kan doen om invloed uit te oefenen om zo de veiligheidsbeleving te verbeteren. Het verband tussen verklarende factoren en onveiligheidsbeleving van bewoners wordt onderzocht. Dit leidt tot de volgende doelstelling voor dit onderzoek:

*Doel van dit onderzoek is het analyseren hoe precies factoren die van invloed zijn op veiligheidsbeleving in de wijk Wittevrouwenveld werken, ten einde advies te geven aan gemeente Maastricht om de score op veiligheidsbeleving te verbeteren.*

## **1.3 Vraagstelling**

De vraagstelling die hierop volgt is:

*Hoe precies werken factoren die zorgen voor een lage score op veiligheidsbeleving in de wijk Wittevrouwenveld en wat is daaruit te leren voor de aanpak van de gemeente Maastricht?*

## **1.4 Deelvragen**

Om deze vraagstelling te kunnen beantwoorden, komen eerst verschillende deelvragen aan bod. Deze zijn als volgt:

1. Wat zijn de factoren die van invloed kunnen zijn op veiligheidsbeleving die volgen uit de literatuur? Hier zal onderzocht worden wat er al bekend is over factoren die van invloed kunnen zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners in een wijk.

2. Wat kan een gemeente doen aan voor verbetering van veiligheidsbeleving volgens de literatuur? Hier zal onderzocht worden wat er al bekend is over beïnvloedbare factoren in de literatuur.
3. Op welke manier werken de factoren die volgen uit de praktijk? Hier zal onderzocht worden wat verschillende betrokken personen van zowel de gemeente als uit de wijk aangeven hoe de factoren veiligheidsgevoelens in de hand spelen.
4. Wat kan een gemeente doen aan de veiligheidsbeleving in de praktijk? Het kan zijn dat de factoren die naar voren komen uit onderzoek niet manipuleerbaar zijn. Omstandigheden worden dan niet weggenomen, maar er kan wel voor hulp worden gezorgd.

## 1.5 Design

Dit onderzoek is een casestudy. Het onderzoek is afgenomen in de ‘natuurlijke omgeving’, namelijk in de wijk Wittevrouwenveld. Er zijn gedurende een bepaalde periode gesprekken gevoerd met bewoners. Hierbij was van belang het verkrijgen van gedetailleerde interpretaties over de veiligheidsbeleving binnen de wijk. Het onderzoek bevat zowel kwantitatieve als kwalitatieve elementen. Kwantitatief onderzoek biedt cijfermatig inzicht en geeft antwoorden op vragen die in termen van hoeveelheden gesteld worden. De data hiervoor zijn voor gemeente Maastricht al beschikbaar. Deze cijfers zullen gebruikt worden om het beleidskader van de gemeente Maastricht op te stellen en dienen als achtergrondinformatie. Hierna zal een kwalitatief onderzoek volgen. Onveiligheidsgevoelens laten zich namelijk moeilijk enkel in statistieken objectiveren (Engbersen & Dorenbos, 2016, p. 17). Met kwalitatief onderzoek de focus gelegd worden op wat er nu echt speelt in de buurt die onderzocht gaat worden. Door de focus te leggen bij één wijk kan er door de gemeente gekozen worden voor een specifieke aanpak (Bureau Beke, 2009). De buurt die in dit onderzoek centraal staat is Wittevrouwenveld, en is geselecteerd op basis van de uitkomsten van de Veiligheidsmonitor 2015 en overleg bij de gemeente Maastricht. Dit is een van de slechts scorende wijken van gemeente Maastricht. Er wordt al veel gedaan in Wittevrouwenveld, maar toch kampt de gemeente met veel problematiek, waardoor wellicht een andere aanpak nodig is. In navolging van de uitkomst van dit onderzoek, kan de gemeente met de resultaten naar andere wijken in Maastricht gaan kijken.

De belangrijkste methode van dataverzameling voor dit onderzoek is het houden van interviews met verscheidende bewoners van de wijk. Het betreft hierbij individuele, kwalitatieve en topic interviews (Boeije, 2005, p. 58). Hiermee wordt informatie achterhaald die niet op voorhand al in documenten of op internet te vinden is. Er worden factoren opgesteld waarvan duidelijk is dat deze van invloed zijn op de veiligheidsbeleving. Deze worden in de interviews voorgelegd en uiteengezet. Er wordt onderzocht waar precies de problematische factoren zich voordoen in de wijk en hoe deze problemen precies voor problemen zorgen.

Voor dit onderzoek is expliciet gekozen om één wijk in gemeente Maastricht te onderzoeken. Er zal dus geen vergelijking worden gemaakt met steden van het eerder genoemde G32-stedennetwerk. Gemeente Maastricht acht dit als opdrachtgever van dit onderzoek wenselijk. Daarbij zal een onderzoek dat verschillende steden of regio's vergelijkt, de focus verleggen van buurten naar steden. Er is dus sprake van een gevalstudie, oftewel een casestudy (Boeije, 2005). Hierbij wordt de casus in de natuurlijke context zoveel mogelijk in zijn geheel onderzocht (Boeije, 2005, p. 21).

De problematiek wordt explorerend onderzocht. Er wordt gezocht naar verbanden en verklaringen. Er is wel voorkennis, onder andere aan de hand van de resultaten van de Veiligheidsmonitor, maar het is nog niet duidelijk waarom de zaken zijn zoals ze zijn geconstateerd (Onderzoeksloket, 2016). De gemeente geeft aan dat er in Wittevrouwenveld ontzettend veel gedaan wordt om de wijk te verbeteren, maar het lijkt geen effect te hebben. Omdat de wijk op vrijwel alle factoren die in de Veiligheidsmonitor aan bod komen slecht scoort, en omdat deze Veiligheidsmonitor een kwantitatief onderzoek is, is het niet duidelijk in welke mate deze problemen zich voordoen in de wijk.

## **1.6 Relevantie**

Gemeente Maastricht beschikt sinds mei 2016 over cijfers over de veiligheidsbeleving van bewoners op buurtniveau. Deze cijfers geven een duidelijk beeld over de veiligheidsbeleving vanwege de focus op een klein gebied. Daarmee ben je er echter nog niet; men moet de diepte ingaan met deze cijfers. Waarom voelt de Maastrichtenaar zich veilig of onveilig? Waar is het veiligheidsgevoel een probleem? De praktijk is zeer complex en niet zomaar te verklaren op basis van cijfers. Daarom is het maatschappelijk relevant om

door middel van kwalitatief onderzoek nog meer de focus te leggen en te luisteren naar wat bijvoorbeeld bewoners of wijkagenten zeggen.

Voor het gevoel van bestuurders en professionals blijft de verbetering van veiligheidsbeleving achter bij de ontwikkeling van een betere fysieke veiligheid (Eysink Smeets M. , 2011). De vraag hoe de veiligheidsbeleving te verbeteren is, maakt de vraag ook bestuurlijk interessant.

Ook vanuit wetenschappelijk oogpunt is het onderzoek van belang. Onderzoek uitgevoerd door onder andere Boutellier (2005) en Spithoven (2014) laat vooral resultaten op basis van kwantitatief onderzoek zien. Dit vormt een begin voor veel veiligheidsbeleid, maar hiermee kan niet de huidige problematiek rondom veiligheidsbeleving aangepakt worden. Deze casestudy moet gaan uitwijzen welke specifieke aanpak nodig is voor Wittevrouwenveld. Wat nodig is in een wijk van Maastricht, kan ook van toepassing zijn op wijken in vergelijkbare andere gemeenten. Het is niet alleen gemeente Maastricht die niet goed scoort op veiligheidsbeleving. De algehele trend laat zien dat in alle gemeentes in Zuid-Limburg slecht gescoord wordt op veiligheidsbeleving. Het kan dus afhankelijk zijn van de cultuur van een wijk of regio welke aanpak nodig is voor een wijk.

Ook de manier van vragen stellen kan een basis zijn voor de aanpak van andere wijken. Omdat kwantitatief onderzoek niet genoeg informatie geeft over de werkelijke buikpijngevoelens van bewoners, kan dit onderzoek als voorbeeld dienen voor toekomstige kwalitatieve onderzoeken naar veiligheidsbeleving.

## **1.7 Leeswijzer**

In het tweede hoofdstuk van dit onderzoek staat het beleidskader van gemeente Maastricht centraal. Wat is precies de problematiek waarmee we nu te maken hebben, wat wordt er op dit moment gedaan en wat zijn de gevolgen die opvallen? Er wordt een situatieschets gegeven door middel van achtergrondinformatie.

In het derde hoofdstuk is het theoretisch kader beschreven. Dit hoofdstuk draait om de eerste en de tweede deelvragen van dit onderzoek. Wat is er aan literatuur beschikbaar over veiligheidsbeleving? Er zal worden ingegaan op factoren die veiligheidsgevoel beïnvloeden. Ook wordt er ingegaan op de tweede deelvraag. Wat kan er volgens de

literatuur door gemeentes gedaan worden aan veiligheidsbeleving van burgers? Welke factoren zijn manipuleerbaar?

Het vierde hoofdstuk is het methodologisch kader. Hier zal de theorie uit hoofdstuk drie worden geoperationaliseerd en zal aangegeven worden hoe de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek gewaarborgd worden.

Het vijfde hoofdstuk zal om de beantwoording van de derde deelvraag draaien. Er zal worden weergegeven hoe volgens betrokken personen de factoren die veiligheidsbeleving beïnvloeden terugkomen binnen de wijk. Er wordt dus gekeken naar de praktijk. De verkregen gegevens zullen hier geanalyseerd worden.

Het zesde hoofdstuk zal de beantwoording van de vierde deelvraag behelzen. Er wordt gekeken wat de gemeente Maastricht kan met de factoren van veiligheidsbeleving die naar voren komen bij de analyse van hoofdstuk 5.

## 2 Beleidskader

Voordat het accent op de aanpak in Maastricht wordt gelegd, wordt er in dit hoofdstuk een inleiding gegeven op het algemeen veiligheidsbeleid van de Rijksoverheid en van het algemeen gemeentelijk veiligheidsbeleid van Maastricht. Ook wordt de situatie in de buurt Wittevrouwenveld uiteengezet, om zo een beter beeld te krijgen van de casus.

### 2.1 Algemeen veiligheidsbeleid Rijksoverheid

In de inleiding van dit onderzoek werd duidelijk dat de Rijksoverheid veiligheid momenteel als een prioritair thema ziet. Dit is niet altijd zo geweest. In de negentiende eeuw domineerde het individualisme binnen het liberalisme. In de twee eeuwen die volgen heeft deze individualistische kijk plaats gemaakt voor een collectivistische visie. Er zijn ruwweg drie tijdperken zichtbaar, waarbinnen de rol van de overheid een steeds centralere rol krijgt toegewezen (Helsloot, Pieterman, & Hanekamp, 2010, p. 22) (Pieterman, 2008, pp. 4-5).

- Schuldcultuur. In dit tijdperk was er sprake van ‘eigen schuld, dikke bult’. De burgers waren vooral zelf verantwoordelijk voor hun eigen welzijn.
- Risicocultuur. In de periode ten tijde van de risicocultuur, werd de overheid steeds meer verantwoordelijk gehouden voor risico's in de samenleving.
- Voorzorgcultuur. Van deze voorzorgcultuur is sinds een aantal jaar sprake. De overheid wordt als verantwoordelijke gezien voor vrijwel alle risico's in de samenleving, zelfs voor onbekende risico's.

Er is ook een gangbare verklaring waarom men in de loop van de tijd verschoven is naar deze voorzorgcultuur. Omdat burgers onwetend zouden zijn op het gebied van vele risico's, wordt de overheid hiervoor verantwoordelijk geacht. Dit komt vooral door technologische en industriële vooruitgang, waar expertkennis voor nodig is (Helsloot, Pieterman, & Hanekamp, 2010, p. 23). Deze voorzorgcultuur is cruciaal voor het gemeentelijk veiligheidsbeleid in Nederland, waarbij wordt getracht alle vormen van veiligheid aan beleid te koppelen. Op gemeentelijk niveau wordt onveiligheid op een weloverwogen en planmatige manier aangepakt. Om alle verschillende thema's rondom veiligheid aan te pakken, hebben gemeenten verschillende instrumenten tot hun beschikking. Zo zijn er diverse maatregelen die een gemeente kan nemen. Gemeentelijk veiligheidsbeleid heeft met

name betrekking op sociale veiligheid. Hierbij vallen onder andere criminaliteit en verschillende vormen van overlast (Cachet & Prins, 2010).

## **2.2 Veiligheidsbeleid gemeente Maastricht**

In deze paragraaf wordt duidelijk gemaakt wat de speerpunten van de gemeente Maastricht zijn op het gebied van veiligheidsbeleving. In het uitvoeringsplan van het Meerjarenprogramma Veiligheid 2015-2018 (MJP) van de gemeente Maastricht zijn een aantal punten opgenomen zoals de nieuwe werkwijze er uit zou moeten zien (Gemeente Maastricht, 2015, p. 38). Kenmerkend voor deze werkwijze is:

- Integrale aanpak. De belangrijkste veiligheidsthema's worden nog explicieter samen met interne en externe partners aangepakt.
- Vermaatschappelijking van de aanpak. Er is in deze werkwijze een grotere rol voor bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties weggelegd.
- Nauwere afstemming met college en gemeenteraad
- Informatie-gestuurd. Door sterker op informatie te sturen, kan dit nog meer als basis dienen voor eventuele intensivering en bijsturing van veiligheidsbeleid.

Gemeente Maastricht heeft in dit MJP vijf prioritaire thema's opgenomen. Dit zijn:

- Veiligheid in de alledaagse woon- en leefomgeving
- Drugsoverlast
- Vermogenscriminaliteit / High Impact Crimes
- Een veilige jeugd
- Ondernijning

Veiligheidsbeleving wordt hier als een zesde, meer overkoepelende strategisch thema gezien. De gemeente ziet in dat de score voor veiligheidsbeleving bij gemeente Maastricht niet goed is. Men wil zich op dit onderwerp inzetten door de 5 geprioriteerde thema's aan te pakken, omdat deze doorwerking heeft op de veiligheidsbeleving. Anderzijds wil de gemeente ook gerichte maatregelen nemen. In het MJP wordt als voorbeeld communicatie met bewoners over onveiligheid genoemd. Het MJP heeft ook doelstellingen voor 2018 opgenomen. Zie tabel 1 voor een schematische weergave hiervan.

Tabel 1. Doelstellingen 2018

Effectindicator	MJP-doelstelling 2018
% 'wel eens onveilig' in de eigen buurt	$\leq$ G32-gemiddelde van 2018
Rapportcijfer veiligheid buurt	$\geq$ G32-gemiddelde van 2018

### 2.3 Veiligheidsmonitor

De Veiligheidsmonitor is een jaarlijks terugkerend bevolkingsonderzoek naar veiligheid, leefbaarheid en slachtofferschap van burgers (Doeschot & Klein Kranenburg, 2016). Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie, gemeenten en politie. In 2015 heeft Maastricht hieraan meegedaan, waarbij gekozen is om op buurtniveau onderzoek uit te voeren. In totaal hebben 3.945 van de 10.665 geselecteerde bewoners van Maastricht een volledige vragenlijst ingevuld.

Ook veiligheidsbeleving en vermijdingsgedrag zijn onderzocht door de Veiligheidsmonitor. Ruim drie op de tien inwoners van Maastricht voelen zich wel eens onveilig in de eigen buurt. Het percentage mensen dat zich 'wel eens onveilig' in de eigen buurt voelt, is gestegen naar 31%. In 2014 was dit nog maar 27,5%. Landelijk voelt 18 procent zich wel eens onveilig (Doeschot & Klein Kranenburg, 2016). Ook hebben Maastrichtenaren vaker dan gemiddeld last van vermijdingsgedrag. Dit is terug te zien in het 's avonds de deur niet durven opendoen of een extra blokje omlopen om onveilige plekken uit de weg te gaan. Vergeleken met referentiegemeenten buiten Limburg zijn inwoners van Maastricht opvallend minder tevreden over het functioneren van de gemeente op het gebied van leefbaarheid en veiligheid. Wanneer gekeken wordt naar de wijk Wittevrouwenveld, zijn de belangrijkste problemen drugsoverlast, hondenpoep en te hard rijdend verkeer (Doeschot & Klein Kranenburg, 2016). De resultaten met de belangrijkste punten op het gebied van veiligheidsbeleving die in de Veiligheidsmonitor naar voren komen voor de buurt Wittevrouwenveld worden in tabel 2 samenvattend en schematisch weergegeven (VM, 2016).

Tabel 2. Samenvatting Veiligheidsmonitor veiligheidsbeleving Wittevrouwenveld

Thema's	Belangrijkste factoren binnen thema's
Fysieke voorzieningen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verlichting in de buurt</li> <li>2. Onderhoud perken / plantsoenen / parken</li> </ol>
Sociale Cohesie	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Omgang mensen in de buurt</li> <li>2. Thuis voelen bij mensen in de buurt</li> <li>3. Samenstelling bevolking</li> </ol>
Overlast fysieke verloedering	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hondenpoep</li> <li>2. Rommel op straat</li> <li>3. Vernieling van straatmeubilair</li> </ol>
Sociale overlast	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Drugsgebruik / drugshandel</li> <li>2. Rondhangende jongeren</li> <li>3. Overlast buurtbewoners</li> </ol>
Verkeersoverlast	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agressief gedrag in het verkeer</li> </ol>

## 2.4 Situatie Wittevrouwenveld

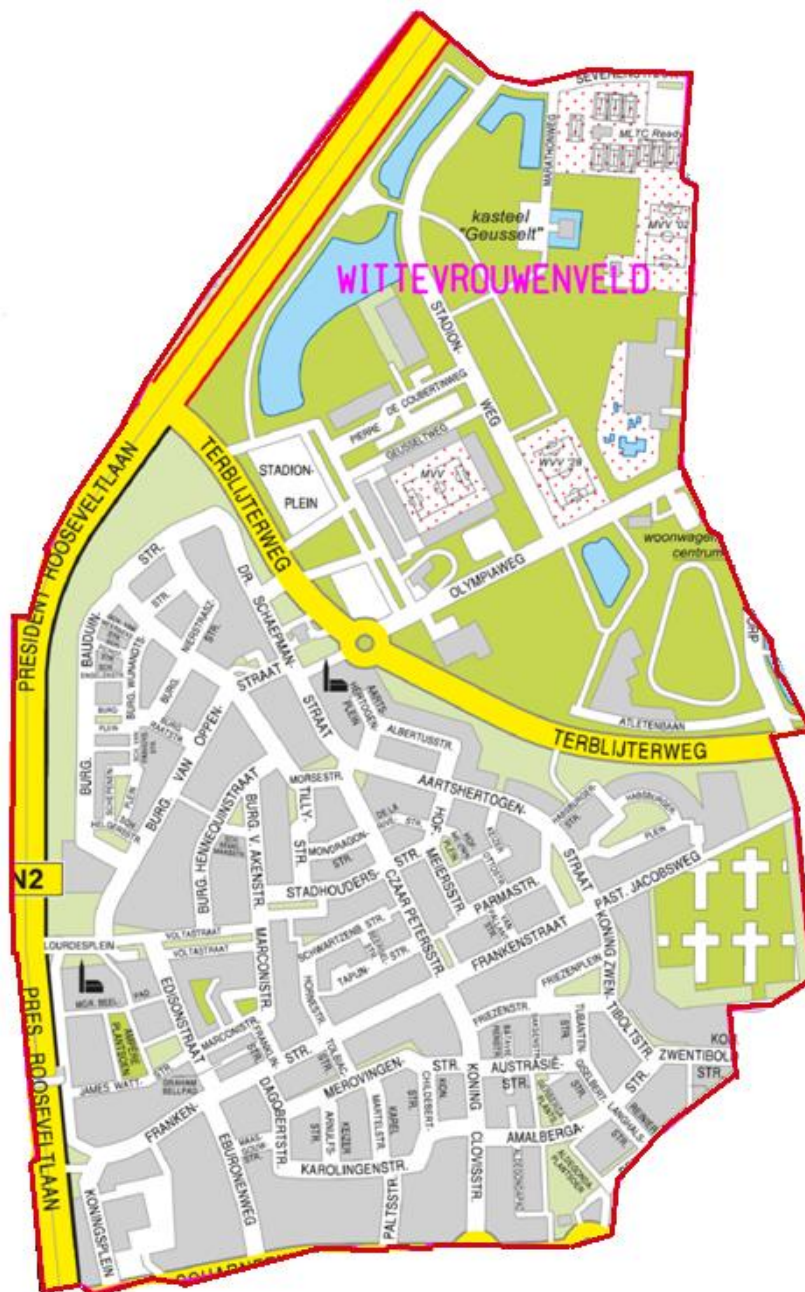
Het aantal inwoners van Wittevrouwenveld was ten tijde van de Veiligheidsmonitor 5290 inwoners (Doeschot & Klein Kranenburg, 2016) . Hiermee behoort Wittevrouwenveld tot een van de grotere wijken van Maastricht. Zie figuur 1 om een beeld te krijgen van de locatie van de buurt binnen Maastricht. Wittevrouwenveld is duidelijk te zien door de rode markering.



*Figuur 1 Wittevrouwenveld*

Wittevrouwenveld staat bekend als een typische arbeiderswijk en grenst aan de westzijde aan de autoweg N2. Wittevrouwenveld maakt deel uit van de voormalige prachtwijk Maastricht Noordoost. Door de bouw van de Koning Willem-Alexandertunnel ondergaat de wijk grote transformaties. Nu de bouw van de Koning Willem-Alexandertunnel gereed is zal de President Rooseveltlaan worden ingericht als een groene stadsboulevard voor lokaal verkeer. Met de ondertunneling van de A2 wordt gehoopt de barrière tussen Wyckerpoort en Wittevrouwenveld op te heffen, waardoor deze wijken beter gebruik kunnen maken van

elkaars voorzieningen. Door de aanleg van de tunnel, wordt de President Rooseveltlaan ingericht als een groene stadsboulevard voor lokaal verkeer. Aan de andere kant van Wittevrouwenveld liggen de wijken Amby en Scharn. Naast de drukke N2, wordt de wijk doorsneden door de drukke Terblijerweg. De wijk Wittevrouwenveld is in figuur 2 als plattegrond in detail weergegeven.



Figuur 2 Plattegrond Wittevrouwenveld

### 3 Theoretisch kader

In dit hoofdstuk staat de beantwoording van de eerste en tweede deelvraag centraal:

“wat zijn de factoren die van invloed kunnen zijn op veiligheidsbeleving die volgen uit de literatuur?” en “wat kan een gemeente doen voor verbetering van veiligheidsbeleving volgens de literatuur?”. De veiligheidsbeleving van mensen hangt natuurlijk niet alleen maar samen met criminaliteitscijfers. Er zijn verschillende factoren die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving. Gemeenten hebben alleen invloed op de factoren die volgens de literatuur manipuleerbaar zijn.

#### 3.1 Begrip veiligheidsbeleving

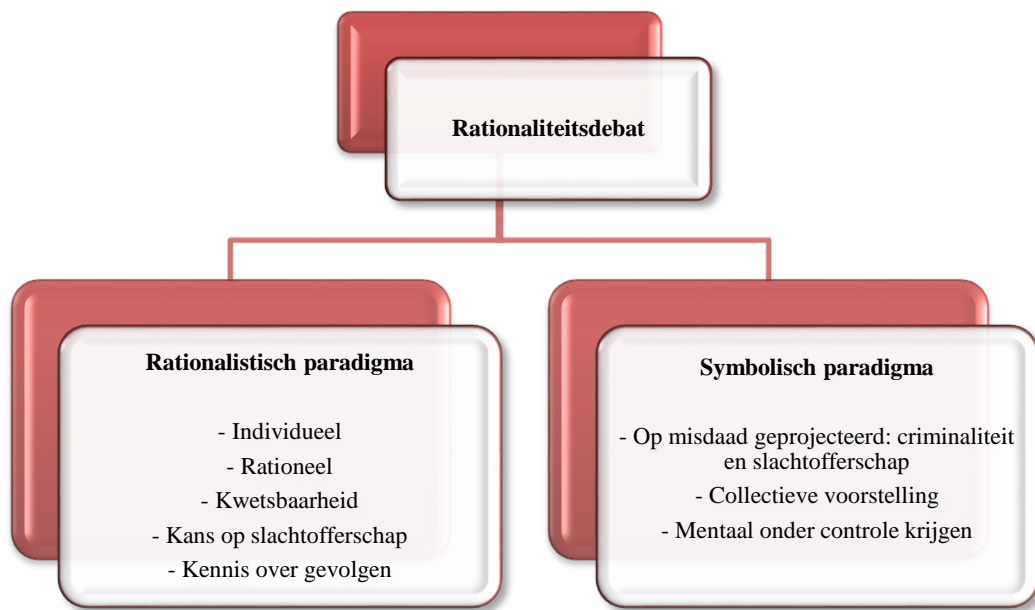
Er wordt al sinds de jaren zeventig onderzoek gedaan naar onveiligheidsgevoelens van burgers (Boers, 2008). Een eenduidig begrip voor veiligheidsbeleving wordt er veelal niet gegeven. Internationaal onderzoek hanteert vooral de term ‘fear of crime’ (Ferraro, 1995). Zoals een letterlijke vertaling hiervan al duidelijk maakt, wordt met deze term voornamelijk de angst om zelf slachtoffer te worden bedoeld (Vries, 2005). In Nederland wordt in onderzoek vooral gesproken van veiligheidsbeleving. De definiëring van het begrip is bij benadering vaak negatief. Vanderveen (2002) spreekt bijvoorbeeld van ‘onveiligheidsbeleving’, Wittebrood (2006, pp. 93-115) van ‘angst voor slachtofferschap’ en Oppelaar en Wittebrood (2006) van ‘angst voor criminaliteit’. Het gaat er in deze onderzoeken niet om hoe veilig mensen zich voelen, maar juist hoe onveilig ze zich voelen.

Eysink Smeets (2011, p. 189) geeft aan; “subjectieve veiligheid heeft betrekking op de manier, waarop de bevolking de veiligheid *beleeft*”. Veiligheidsbeleving draait vooral om het begrip perceptie (Thomas, Swaine, & Thomas, 1928). Mensen handelen naar eigen waarneming, en veroorzaken op die manier met hun gedrag een nieuwe werkelijkheid. Hangjongeren kunnen worden opgevat als een onveilige situatie, terwijl ze in principe geen onveilige situatie creëren. Een voorbeeld zoals dit toont al aan dat het verminderen van objectieve onveiligheid niet altijd zorgt voor een vermindering van onveiligheidsgevoelens. Mensen voelen zich ook onveilig in situaties zonder acuut gevaar of aanwijsbaar onveilige omstandigheden. Uit de verschillende bovenstaande benaderingen van het begrip veiligheidsbeleving wordt duidelijk dat er geen echte definitie is van veiligheidsbeleving.

Veiligheidsbeleving wordt in onderzoeken in feite gedefinieerd als ‘beleving van veiligheid’ (Mellema, 2009).

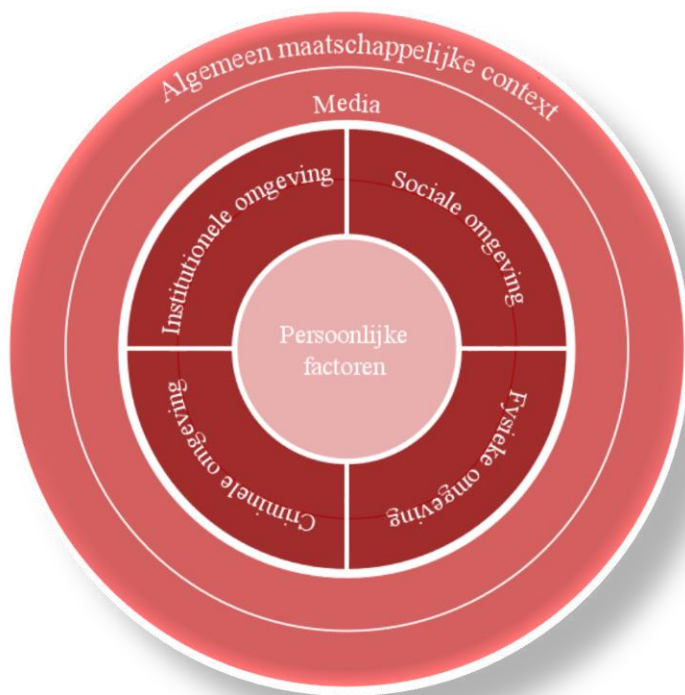
### **3.2 Factoren**

In de literatuur wordt over het algemeen aangenomen dat er geen direct verband is tussen de fysieke veiligheid in een buurt aan de ene kant en angst- en onveiligheidsgevoelens van bewoners aan de andere kant. De verschillen in veiligheidsbeleving kunnen worden verklaard door factoren op drie niveaus. Op individueel niveau, buurniveau en als samenleving als geheel (Oppelaar & Wittebrood, 2006, p. 9). Er zijn over het algemeen twee grote stromingen te ontdekken waarbinnen deze niveaus te plaatsen zijn, die uit elkaar lopende verklaringen bieden. Elchardus e.a. (2003, pp. 13-16) noemt deze stromingen rationalistisch paradigma en symbolisch paradigma. De schijnbare tegenstellingen tussen deze paradigma's veroorzaken het ‘rationaliteitsdebat’. Het rationalistisch paradigma veronderstelt dat mensen rationeel zijn, en dus ook rationeel in hun angst. Het symbolische paradigma gaat er van uit dat angst voor criminaliteit en de onveiligheidsbeleving niet eenvoudig tot elkaar verhouden tot objectieve bronnen van criminaliteit en onveiligheid. Elchardus et al (2005, p. 51) hebben dit als een theoretisch model opgebouwd. Zie figuur 3 voor een schematische weergave van dit model.



*Figuur 3. Theoretisch model Elchardus et al*

Binnen het rationalistisch paradigma past de veiligheidsbeleving op individueel niveau en buurtniveau, binnen het symbolische paradigma past de samenleving als geheel. Het merendeel van onderzoek naar onveiligheidsgevoelens van burgers is gefocust op het rationalistische paradigma (Elchardus, De Groof, & Smits, 2005, p. 49). Ook het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft onderzocht welke factoren bepalend zijn bij veiligheidsbeleving. Eysink Smeets & Meijer (2013) hebben hiervoor een model opgesteld om de verscheidende factoren te ordenen. Zie figuur 4 voor een schematische weergave van dit model.



*Figuur 4. Beïnvloedbare factoren*

De factoren die het CCV benoemt per onderdeel van het model, kunnen ook onderverdeeld worden over de eerder besproken niveaus. Persoonlijke factoren zijn onderdeel van het individuele niveau. Op buurtniveau zijn volgens Eysink Smeets en Meijer (2013) vier verschillende omgevingen te onderscheiden: ‘institutionele omgeving’, ‘sociale omgeving’, ‘fysieke omgeving’ en ‘criminele omgeving’. De algemeen maatschappelijke context en de media behoort tot het niveau van de samenleving als geheel. Dit zal verderop dit hoofdstuk nog besproken worden.

### **3.2.1 Individueel niveau**

Op individueel niveau spelen persoonlijke factoren een grote rol, zoals de kwetsbaarheid van individuen voor onveiligheid. In de literatuur wordt veel geschreven over de verklarende factoren hiervoor. Ten eerste de plaatsing binnen het rationalistische paradigma van Elchardus e.a. (2003). Binnen dit paradigma bestaat de opvatting dat alle mensen rationele wezens zijn en onveiligheidsgevoelens voortvloeien uit de rationele inschatting van mogelijk slachtofferschap (Killias, 1990). Er zijn bepaalde groepen mensen met

specifieke sociaalgeografische kenmerken, die door hun zelf ingeschatte zwakheid, zich onveiliger voelen. Elchardus et al (2005, p. 49) noemt dit de kwetsbaarheidstheorie. Ook categorieën mensen die zichzelf minder kunnen beschermen tegen misdrijven, en bij wie criminele acties grotere gevolgen heeft, hebben sterkere onveiligheidsgevoelens (Snel, Hart, & Oliviera, 2015). Een goed voorbeeld hiervan zijn vrouwen. Zij zien zichzelf als fysiek kwetsbaarder dan mannen en als gevolg daarvan ook onveiliger (Elchardus, De Groof, & Smits, 2003). Naast vrouwen en ouderen, voelen mensen met een lagere sociaal economische status zich over het algemeen vaker onveilig voelen. Ze hebben veelal minder materiële en culturele hulpbronnen voorhanden om zich tegen misdrijven te bewapenen (Snel, Hart, & Oliviera, 2015). Er wordt ook wel gesproken van een *fear-victimization* paradox. Deze paradox stelt dat er bepaalde groepen minder kans maken om slachtoffer te worden van een crimineel misdrijf, maar toch kampen met meer onveiligheidsgevoelens (Lindquist & Duke, 1982). Deze paradox laat zien dat subjectieve veiligheid niet gelijk is aan objectieve veiligheid. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft een lijst opgesteld met de persoonlijke factoren die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving (Eysink Smeets & Meijer, 2013). De factoren die door het CCV op individueel niveau zijn opgesteld zijn:

- Leeftijd, geslacht en etniciteit
- Seksuele geaardheid
- Opleidingsniveau en economische positie
- Geestelijke en lichamelijke gezondheid
- Ervaren kwetsbaarheid
- Manier van omgaan met onzekerheid
- Levensstijl
- Kijk op de wereld

### **3.2.2 Buurniveau**

Naast deze individuele factoren voor onveiligheidsgevoelens, zijn er ook factoren op buurniveau. Op dit niveau zijn volgens Eysink Smeets en Meijer (2013) vier verschillende omgevingen te onderscheiden: ‘institutionele omgeving’, ‘sociale omgeving’, ‘fysieke omgeving’ en ‘criminele omgeving’. Deze zullen in deze apart uiteengezet worden.

### 3.2.2.1 Fysieke omgeving

Het ontwerp en de inrichting van de buurt evenals het beheer van de fysieke omgeving is van invloed op de veiligheidsbeleving van mensen in een buurt. Eysink Smeets en Meijer (2013) geven voor het ontwerp en de inrichting van de buurt vijf vereisten die nodig zijn om een goed veiligheidsgevoel te creëren:

- Overzichtelijkheid
- Beheersbaarheid
- Voorspelbaarheid
- Aantrekkelijkheid
- Toegankelijkheid

Onoverzichtelijkheid, onduidelijkheid en toegankelijkheid van locaties heeft direct invloed op het gevoel van verkeersonveilige plekken in de buurt (Reijnen, 2016). Soms gaat het hier om tijdelijke hinder door wegwerkzaamheden, maar het kan ook om structurele problemen gaan.

Wanneer een omgeving uitstraalt dat er sprake is van sociale orde en wanneer er ook zorg voor de omgeving is, zorgt dit voor een positieve veiligheidsbeleving. Theorieën die hierbij aansluiten zijn de *defensible space*-theorie van Newman (1972) en de *broken windows*-theorie van Wilson en Kelling (1982). De *defensible space*-theorie claimt dat er bepaalde fysieke buurtkenmerken zijn die een plek minder veilig maken en/of onveiligheidsgevoelens van mensen beïnvloeden. Hierbij kan gedacht worden aan een chaotische en onoverzichtelijke buurt en weinig controle over het gedrag van buurtbewoners. Buurtbewoners voelen geen verantwoordelijkheid meer voor de buurt. De *broken windows*-theorie gaat ook over de verantwoordelijkheid van de buurtbewoners. Kleine fysieke achteruitgang, zoals 'broken windows' of vuil op straat zou grotere acties uitlokken, zoals vandalisme en kleine criminaliteit. Dit kan de onveiligheidsgevoelens van bewoners beïnvloeden. Bewoners krijgen door de verloedering van de buurt het idee dat niemand om de buurt geeft en dus ook dat niemand er iets aan hoeft te doen. Het zou verdere achteruitgang bewerkstelligen en tot meer zware criminaliteit uitnodigen. Verloedering, vervuiling en gebrek aan onderhoud zijn signalen dat er geen zorg wordt gedragen voor de buurt (Eysink Smeets M. , 2011). Het is daarom een goede zaak om in een vroeg stadium

tekenen van overlast tegen te gaan en te investeren in een ‘schoon en heel’ straatbeeld (Lub, 2013). Men spreekt in de literatuur ook wel over sociaal onveilige plekken. Deze plekken kenmerken zich door gebrek aan straatverlichting, afwezigheid van mensen, veel leegstand en verloedering. Ook ergernis over straatafval, hondenpoep, groenonderhoud en het onderhoud aan de bestrating heeft invloed op de veiligheidsbeleving binnen de fysieke omgeving (Reijnen, 2016).

### **3.2.2.2 Sociale omgeving**

Naast deze fysieke kenmerken van de buurt, hebben ook sociale buurtkenmerken een rol (Oppelaar & Wittebrood, 2006, pp. 38-40). De sociale kwaliteit van een buurt en de bevolkingssamenstelling heeft invloed op de veiligheidsbeleving (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Shaw & McKay (1942) gaven met het allereerste onderzoek naar dit onderwerp aan dat er een verband bestaat tussen de bevolkingssamenstelling van buurten en veiligheidsbeleving. In buurten met veel armoede en veel werklozen, waar diverse etnische groepen bij elkaar in de buurt wonen en waar de bewoners maar kort wonen, komt meer criminaliteit voor. Deze bevolkingssamenstelling heeft ook effect op de veiligheidsbeleving van de bewoners (Snel, Hart, & Oliviera, 2015). Zo voelen autochtone bewoners zich vaker onveilig als ze in een buurt wonen met veel allochtonen. Bovendien is de snelheid waarmee de bevolking van een buurt ‘verkleurt’ ook van invloed. Wanneer mensen met verscheidene etnische achtergronden dicht bij elkaar wonen, is over het algemeen de veiligheidsbeleving slechter (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Daarnaast hangt de veiligheidsbeleving ook af van wat de buurtbewoners met elkaar bespreken. Een veiligheidsmaatregel die door de gemeente genomen wordt, kan juist zorgen voor een lagere veiligheidsbeleving, omdat de mensen met elkaar de onveiligheid gaan bespreken. Ook wanneer een gemeentebestuur steeds benadrukt hoe gevaarlijk het is in een bepaalde buurt, kan onbedoeld tot gevolg hebben dat de bewoners zich daar minder veilig voelen (Elchardus, De Groof, & Smits, 2003).

Naast de bevolkingssamenstelling heeft ook de sociale cohesie van een buurt invloed op de veiligheidsbeleving van de inwoners. Diverse studies laten zien dat er in een buurt waar de bewoners elkaar niet kennen, niet alleen sprake is van meer overlast en criminaliteit, maar dat mensen zich ook onveiliger voelen. Ook het feit of er sprake is van collectieve

zelfredzaamheid en of bewoners zich thuis voelen, zijn van belang bij de veiligheidsbeleving (Eysink Smeets & Meijer, 2013). De socioloog Sztompka beschrijft dit probleem door een onderscheid te maken in *trust*, *distrust* en *mistrust*. Trust (vertrouwen) en distrust (wantrouwen) spreken hier wel voor zich, maar mistrust beschrijft het probleem dat bewoners hun buurman niet meer kunnen plaatsen (Sztompka, 1998). Men weet niet hoe iemand reageert wanneer diegene gevraagd wordt om een mening over de buurt (Engbersen & Dorenbos, 2016, p. 17). Blokland (2009) geeft aan dat hier niet alleen gedacht moet worden aan alleen het oude gemeenschapsgevoel in buurten, waarbij buurtbewoners elkaar persoonlijk kennen en bij elkaar over de vloer komen. Ook publieke familiariteit is volgens Blokland van invloed op de veiligheidsbeleving van bewoners. Mensen komen elkaar herhaaldelijk tegen en men herkent elkaar. Dit zou bijdragen aan de veiligheidsbeleving. Naast deze opvatting van Blokland zijn er onderzoeken die claimen dat het niet alleen gaat om deze sociale bindingen, maar bijvoorbeeld ook om onderling vertrouwen en gedeelde verwachtingen in hoeverre de bewoners bijdragen aan de buurt. Zo noemt Sampson (2012, p. 27) dit *collective efficacy*, collectieve zelfredzaamheid. In een buurt waar bewoners elkaar in zeker mate kennen en waar men elkaar er op vertrouwt dat iemand zal ingrijpen in het geval van wantoestanden op een straat, zullen mensen zich veiliger voelen. Forrest en Kearns (2001) onderscheiden vier dimensies van sociale cohesie, die relevant zijn op buurtniveau:

- Gemeenschappelijke normen en waarden
- Sociale controle
- Sociale interactie
- Identificatie met de buurt

### **3.2.2.3 Institutionele omgeving**

Binnen de institutionele omgeving opereren organisaties en professionals die een verantwoordelijkheid hebben op veiligheidsgebied bij bepaalde situaties. Hierbij kan gedacht worden aan de politie, gemeentes, woningbouwcorporaties, welzijnsorganisaties en het managementteam van een school of bedrijf (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Door hun manier van optreden als ook de manier van communiceren, kunnen deze actoren de veiligheidsbeleving van burgers zowel positief als negatief beïnvloeden. Wanneer bewoners

merken dat er aandacht is voor problemen die zij melden, ervaren ze dit als positief. Wanneer organisaties echter afhoudend reageren zullen de bewoners een negatievere veiligheidsbeleving ervaren. Ook de communicatie over wat de organisaties uitvoeren in de buurt heeft invloed op de veiligheidsbeleving van bewoners. Zo kan het in sommige gevallen voor een positieve veiligheidsbeleving zorgen, wanneer mensen weten dat er geluisterd wordt. Wanneer ze teveel communicatie krijgen over wat er allemaal gedaan wordt en nodig is om veiligheid te verbeteren, kunnen bewoners een negatieve veiligheidsbeleving ervaren.

#### **3.2.2.4 Criminele omgeving**

Veiligheidsbeleving is ook sterk afhankelijk van de mate waarin vormen van delicten en overlast spelen in de buurt, en in welke mate buurtbewoners daarmee worden geconfronteerd. Men kan zelf slachtoffer zijn, getuige zijn of ervan horen door te praten met buurtbewoners. Grootste impact op de veiligheidsbeleving zijn de High Impact Crime gevallen (Rovers, Moors, Jacobs, & Jans, 2012). Dan gaat het om misdrijven zoals woninginbraak, straatroof of overvallen. Wát iets een High Impact Crime maakt, is willekeurig. Het Openbaar Ministerie (OM) en de politie gebruiken hier andere kaders voor (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Eysink Smeets en Meijer (2013) kijken daarom wat er in een bepaalde buurt specifiek van invloed is op de veiligheidsbeleving. Daarom kunnen drie verschillende situaties in de praktijk voorkomen:

- High Impact Overlast. In juridische zin kan overlast niet van betekenis zijn, maar kan wel van grote invloed zijn op de situatie in een buurt en daardoor op de veiligheidsbeleving van bepaalde bewoners.
- High Impact People. Bepaalde mensen kunnen zich zo gedragen waardoor de veiligheidsbeleving in een buurt sterk van afhankelijk is. Mensen die structureel intimiderend gedrag tonen zorgen voor zeer sterke onveiligheidsgevoelens. Voorbeeld zijn de zogenoemde Onaantastbaren (Eysink Smeets & Bervoets, 2011). Dit zijn vaak jongeren tegen wie de buurt niets durft te ondernemen en die zich onaantastbaar voelen.
- High Impact Places. Er zijn bepaalde plekken in een buurt waar de hierboven genoemde High Impact Overlast en de High Impact People zich voordoen, en

die zeer strategisch gesitueerd zijn, waardoor relatief veel mensen in de buurt er last van hebben (Eysink Smeets & Meijer, 2013).

### **3.2.3 Samenleving als geheel**

Hier komt het symbolische paradigma van Elchardus (2003, pp. 13-16) aan de pas. In dit paradigma worden onveiligheidsgevoelens verklaard vanuit algemene gevoelens van onbehagen (Elchardus, De Groof, & Smits, 2005, p. 50). In dit paradigma krijgen indirecte slachtoffer ervaringen een rol. Gevoelens van bedreiging, kwetsbaarheid en hulpeloosheid hangen niet alleen maar samen met de feitelijke situatie, maar vooral met de wijze waarop men de situatie interpreteert. Mediaberichtgeving en de politieke voorkeur van mensen zijn van groot belang in dit paradigma. Ook wat er in de buurt gezegd wordt over een onveilige situatie draagt bij aan de veiligheidsbeleving (Snel, Hart, & Oliviera, 2015). Massamedia dragen bij aan de vorming en het verspreiden van ideeën over criminaliteit en slachtofferschap. Mensen die nog nooit in aanraking zijn gekomen met criminaliteit, kunnen zich toch nog onveilig voelen (Wybouw, Elchardus, & Siongers, 2011). Welke kranten gelezen worden of welke tv-zenders worden gekeken, zou een sterk effect op de veiligheidsbeleving hebben. Een toenemende trend van individualisering zou volgens Elchardus e.a. (2003) ook van invloed zijn op de veiligheidsbeleving. Toenemende anonimiteit in een samenleving gaat samen met de toenemende sociale isolatie, eenzaamheid en onzekerheid, en heeft ook invloed op de veiligheidsbeleving van bewoners in een wijk (Snel, Hart, & Oliviera, 2015).

### **3.2.4 Samenvatting theoretische invalshoeken veiligheidsbeleving**

Iedere invalshoek in de literatuur op het gebied van veiligheidsbeleving, bevat objectieve kenmerken. Dit geeft ook antwoord op de eerste deelvraag: “Wat zijn de verklarende factoren die volgen uit de literatuur?”. Er is een onderscheid gemaakt tussen factoren op individueel niveau, buurniveau en factoren binnen de samenleving als geheel. Dit onderscheid is voornamelijk terug te zien in het onderzoek van Oppelaar en Wittebrood (2006). Zoals eerder aangegeven, zijn de paradigma's van Elchardus et al (2003) hier in te ordenen. Het rationalistische paradigma sluit aan bij het individuele niveau en het buurniveau. Binnen het symbolische paradigma past de samenleving als geheel.

### **3.3 Tafel van 12**

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft onderzocht welke factoren door beleidsmakers het beste te beïnvloeden zijn om de veiligheidsbeleving van bewoners te verbeteren. Hoewel persoonlijke factoren een groot effect hebben op de veiligheidsbeleving van bewoners, zijn ze moeilijk vanuit overheidsbeleid te beïnvloeden (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Deze factoren op individueel niveau bepalen de bevolkingssamenstelling. Wittebrood (2008) heeft onderzoek gedaan in hoeverre overheidsbeleid hier invloed op kan uitoefenen, bijvoorbeeld door herstructurering van buurten. Dit onderzoek laat zien dat herstructurering van de buurt wel zorgt voor een verbetering van de buurt, maar dat dit het gevolg is van het verplaatsen van bewoners naar andere buurten, en dus niet zozeer door de verbetering van de sociale cohesie in die buurt (Wittebrood, 2008, p. 105). De problemen die waren, worden dus in feite meer verspreid over de stad in plaats van opgelost.

Waar gemeentes over het algemeen ook geen directe invloed op kan uitoefenen, zijn de algemeen maatschappelijke factoren en de media. Gemeenten kunnen volgens de literatuur vooral interveniëren op buurtniveau (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Dit beantwoordt deelvraag 2: “Wat kan een gemeente doen aan de veiligheidsbeleving volgens de literatuur?”. Dit is door het CCV nog concreter gemaakt. Het CCV heeft een specifieke methode ontwikkeld voor overheidsinstanties om veiligheidsbeleving in een buurt aan te pakken. Deze methode wordt de Tafel van 12 genoemd. Dit is een overzicht van factoren die in een bepaalde situatie van invloed kunnen zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners, en die zich tevens lenen voor beïnvloeding via overheidsbeleid. In tabel 3 is een schematische weergave van deze factoren te zien.

Tabel 3. Tafel van 12

Tafel van 12	
Aanpakken onveiligheid	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Signaalcriminaliteit en –overlast</li><li>2. Verloedering</li><li>3. Onbekende anderen</li><li>4. Het gesprek</li></ol>
Versterken veiligheid	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Sociale kwaliteit</li><li>6. Invloed bewoners</li><li>7. Inrichting gebouwde omgeving</li><li>8. Vertrouwenwekkend toezicht</li></ol>
Publiek leiderschap	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Kwaliteit van de aanpak</li><li>10. Reactie op schokkende incidenten</li><li>11. Invoelend vermogen en leiderschap</li><li>12. Communicatie</li></ol>

Eysink Smeets en Meijer (2013) geven aan dat het onmogelijk is om als gemeente op alle punten actie te ondernemen. Een gemeente moet actie nemen op 3 tot 5 belangrijkste factoren die zich voordoen in een bepaalde situatie.

### 3.4 Conclusie

In het volgende hoofdstuk zullen een aantal factoren geanalyseerd worden in hoeverre deze betrekking hebben op Wittevrouwenveld. Niet alle behandelde factoren zullen geanalyseerd worden. Zoals Eysink Smeets en Meijer al aangeven, is het moeilijk op individueel niveau en op het niveau van de samenleving als geheel, invloed uit te oefenen. (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Hoewel moeilijk beïnvloedbaar, worden persoonlijke factoren, die grotendeels het individuele niveau vormen, wel meegenomen in de analyse. Deze komen namelijk ook terug binnen de sociale omgeving van het buurtniveau, en geven een duidelijk beeld over de buurt. Andere factoren, die wel redelijk manipuleerbaar zijn, zijn hier afhankelijk van. Tabel 4 geeft de basis voor het methodologisch kader. Deze zal in het volgende hoofdstuk worden weergegeven.

Tabel 4 Factoren voor analyse

Omgeving	Factor
Institutionele omgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optreden organisaties en professionals</li> <li>• Communicatie organisaties en professionals</li> </ul>
Sociale omgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensen (her)kennen elkaar</li> <li>• Thuis voelen in de buurt</li> <li>• Collectieve redzaamheid               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sociale cohesie</li> <li>- Informele sociale controle</li> </ul> </li> <li>• Bevolkingssamenstelling               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Leeftijd</li> <li>- Geslacht</li> <li>- Etniciteit</li> <li>- Opleidingsniveau</li> </ul> </li> <li>• Gesprekken buurtbewoners</li> </ul>
Fysieke omgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verkeersonveilige plekken</li> <li>• Gebrek straatverlichting</li> <li>• Afwezigheid van mensen</li> <li>• Leegstand</li> <li>• Verloedering</li> <li>• Straatafval</li> <li>• Hondenpoep</li> <li>• Slecht groenonderhoud</li> <li>• Slecht onderhoud aan bestrating</li> </ul>
Criminele omgeving	<ul style="list-style-type: none"> <li>• High Impact Crime</li> <li>• High Impact Overlast</li> <li>• High Impact People</li> <li>• High Impact Places</li> </ul>

## 4 Methodologisch kader

In dit methodologisch hoofdstuk wordt uiteengezet wat de precieze onderzoeksstrategie is voor dit onderzoek en hoe de data voor dit onderzoek verzameld zijn. Vervolgens zal de operationalisatie van de factoren plaatsvinden. Ook zal uiteengezet worden hoe de betrouwbaarheid en validiteit van dit onderzoek gewaarborgd worden.

### 4.1 Onderzoek ontwerp en uitvoering

Het onderzoek bevat zowel kwantitatieve als kwalitatieve elementen. Kwantitatief onderzoek biedt cijfermatig inzicht en geeft antwoorden op vragen die in termen van hoeveelheden gesteld worden. De data hiervoor zijn voor gemeente Maastricht beschikbaar. Deze cijfers zullen gebruikt worden om het beleidskader van de gemeente Maastricht op te stellen en dienen als situatieschets van de wijk Wittevrouwenveld. Er worden voor dit onderzoek geen nieuwe statistische gegevens verzameld.

Dit onderzoek is hoofdzakelijk kwalitatief van aard. Het doel van dit onderzoek is om te achterhalen wat er op dit moment precies speelt op het gebied van veiligheidsbeleving. Door kwalitatief onderzoek is de mogelijkheid er om door te vragen. Onveiligheidsgevoelens laten zich namelijk moeilijk alleen maar in statistieken objectiveren (Engbersen & Dorenbos, 2016, p. 17). Door middel van interviews kunnen bewuste en onbewuste motivaties en emoties naar voren komen. De informatie die hierdoor vrijkomt, zal ondersteuning bieden voor het juist beantwoorden van de hoofdvraag. Als casus voor dit onderzoek wordt de buurt Wittevrouwenveld geanalyseerd. Boeije (2005) noemt een onderzoek met één onderzoekseenheid een gevalstudie of casestudie. Door de focus te leggen bij één wijk kan er door de gemeente gekozen worden voor een specifieke aanpak (Bureau Beke, 2009). De buurt is geselecteerd op basis van de uitkomsten van de Veiligheidsmonitor 2015 en overleg bij de gemeente Maastricht. Dit is een van de slechtst scorende wijken van gemeente Maastricht. Daarbij is in de buurt ten tijde van dit onderzoek sprake van enige mate van onrust door zogenaamde ‘onaantastbaren’ in de buurt, waarbij het duidelijk is dat er iets door de gemeente gedaan moet worden (R. Verhagen, persoonlijke communicatie, 14 oktober 2016). Er wordt al veel gedaan in Wittevrouwenveld, maar toch kampt de gemeente met veel problematiek, waardoor wellicht een andere aanpak nodig is.

In navolging van de uitkomst van dit onderzoek, kan de gemeente met de resultaten naar andere wijken in Maastricht gaan kijken.

Gesprekken zullen geanalyseerd worden door middel van codering van de transcripten van de interviews. Dit proces zal bestaan uit drie stappen:

- Open coderen. Hierbij zullen labels aan fragmenten worden toegekend. Dit wordt gedaan door middel van software programma Atlas.ti.
- Axiaal coderen. Hierbij worden de fragmenten met dezelfde labels worden geanalyseerd op verschillen en overeenkomsten.
- Selectief coderen. De gevonden concepten die naar voren komen bij het axiaal coderen worden omgevormd tot een samenvattend verhaal. Door constante vergelijking wordt er een samenhang geanalyseerd tussen de codes. Er kunnen relaties naar voren komen tussen bepaalde concepten.

## **4.2 Dataverzamelingmethoden**

De belangrijkste methode van dataverzameling voor dit onderzoek is het houden van diepte-interviews met verschillende actoren. Hierbij kan gedacht worden aan gesprekken met sleutelfiguren in de wijk en buurtbewoners. Het betreft hierbij individuele, kwalitatieve en topic interviews (Boeije, 2005, p. 58). Hiermee wordt informatie achterhaalt die niet op voorhand al in documenten of op internet te vinden is.

Voor dit onderzoek is expliciet gekozen om één wijk in gemeente Maastricht te onderzoeken. Er zal dus geen vergelijking worden gemaakt met andere wijken of met steden van het eerder genoemde G32-stedennetwerk. Een onderzoek dat verschillende buurten, steden of regio's vergelijkt, zal de focus doen verleggen van buurtniveau naar stedelijk niveau.

De problematiek wordt explorerend onderzocht. Er wordt gezocht naar verbanden en verklaringen. Er is wel voorkennis, onder andere aan de hand van de resultaten van de Veiligheidsmonitor, maar het is nog niet duidelijk waarom de zaken zijn zoals ze zijn geconstateerd (Onderzoeksloket, 2016). Er worden vragen opgesteld om de interviews semigestructureerd te kunnen voeren, maar het verloop van de gesprekken volgt niet volgens een vaste vragenlijst. Dit komt vooral omdat op voorhand niet bekend is welke antwoorden allemaal mogelijk zijn.

### **4.3 Operationalisatie**

Voor dit onderzoek is gekeken hoe en op welke manier factoren zorgen voor een lage score op veiligheidsbeleving in de wijk Wittevrouwenveld. Er wordt onderzocht wat de gemeente Maastricht hierin kan gaan betekenen. Een aantal factoren worden verder gedefinieerd. Er worden vragen aan gekoppeld om zo tot semigestructureerde interviews te komen. De vragen zorgen voor een gestructureerde basis, maar laten ruimte vrij om door te kunnen vragen. Vragen die gesteld worden, kunnen per gesprek afwijken aan de hand van antwoorden die gegeven worden. Dit zal in de analyse van dit onderzoek duidelijk aangegeven worden.

#### **4.3.1 Operationalisatie institutionele omgeving**

Voor dit onderzoek is gekeken welke factoren op wat voor manier invloed hebben op buurtniveau. Er wordt onderzocht wat voor invloed deze hebben op de veiligheidsbeleving van de bewoners van Wittevrouwenveld. Ten eerste wordt de institutionele omgeving geoperationaliseerd. Er kan worden geconcludeerd wat voor invloed deze omgeving heeft wanneer de volgende onderwerpen behandeld worden:

- Optreden organisaties en professionals. Deze factor wordt gedefinieerd als de manier van optreden van organisaties en professionals die een verantwoordelijkheid hebben op veiligheidsgebied in bepaalde situaties. Het gevaar bij de hantering van deze definitie is dat bewoners niet begrijpen wat bedoeld wordt met organisaties en professionals. Ter verduidelijking worden dan voorbeelden genoemd zoals gemeentes, VBT, Sociaal Team, wijkagent en politie. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen over dit onderwerp gesteld: “Wat vindt u van de manier van optreden van organisaties en professionals”, “Welke manier van optreden van organisaties en professionals ervaart u” en “beïnvloedt het optreden uw veiligheidsbeleving”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is.
- Communicatie organisaties en professionals. Deze factor wordt gedefinieerd als de manier van communiceren van organisaties en professionals die een verantwoordelijkheid hebben op veiligheidsgebied. Het gevaar bij de

hantering van deze definitie is dat bewoners niet begrijpen wat bedoeld wordt met organisaties en professionals. Ter verduidelijking worden dan voorbeelden genoemd zoals gemeentes, VBT, Sociaal Team, wijkagent en politie. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Wat vindt u van de manier van communicatie van organisaties en professionals”, “Welke manier van communicatie van organisaties en professionals ervaart u”, en “beïnvloedt de communicatie uw veiligheidsbeleving”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is.

De operationalisatie van de institutionele omgeving is te zien in de uitgewerkte interview guide in bijlage 9.2.

#### **4.3.2 Operationalisatie sociale omgeving**

Voor dit onderzoek is ook gekeken welke factoren wat voor invloed hebben binnen de sociale omgeving. Er kan worden geconcludeerd wat voor invloed deze omgeving heeft op de veiligheidsbeleving wanneer de volgende onderwerpen behandeld worden.

- Mensen (her)kennen elkaar. Deze factor wordt gedefinieerd als bewoners die buurtbewoners bij naam of gezicht kennen. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “(Her)kent u medebewoners bij naam of gezicht”, “(Her)kent u veel medebewoners niet bij naam of gezicht” en “Beïnvloedt het wel of niet (her)kennen van medebewoners bij naam of gezicht uw veiligheidsbeleving”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
- Thuis voelen in de buurt. Deze factor gedefinieerd als gevoel van verbondenheid met de buurt (Dijk, 2012). Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Voelt u verbondenheid met de buurt” en “beïnvloedt deze mate van verbondenheid uw veiligheidsbeleving”. Wanneer op laatste vraag bevestigend wordt

beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.

- Collectieve redzaamheid. Dit concept is een combinatie van twee factoren (Sampson, Raudenbusch, & Earls, 1997):
  - Sociale cohesie. Dit wordt gedefinieerd als buurtbewoners die elkaar kunnen vertrouwen en belangrijke waarden delen. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Kunt u andere buurtbewoners vertrouwen”, “Deelt u belangrijke waarden met andere buurtbewoners” en “beïnvloedt dit uw veiligheidsbeleving”. Wanneer op laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
  - Informele sociale controle. Dit wordt gedefinieerd als buurtbewoners die op elkaar kunnen rekenen bij het letten op elkaars bezittingen. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Kunt u op andere buurtbewoners rekenen bij het letten op elkaars bezittingen” en “beïnvloedt dit uw veiligheidsbeleving”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
- Bevolkingsamenstelling. Dit concept is een combinatie van verschillende factoren. Dit zal aan het begin van het gesprek gevraagd worden om zo de representativiteit van de geïnterviewden te controleren. Voor een betrouwbare conclusie zal dit overeen moeten komen met de cijfers die voor de buurt Wittevrouwenveld bekend zijn.
  - Leeftijd. Voor deze factor worden de geïnterviewden worden ingedeeld op de categorieën ‘jeugd’, ‘jongeren’, ‘jongvolwassenen’, ‘middelbare leeftijd’ en ‘ouderen’. De categorie jeugd, jongeren en

jongvolwassenen bevat diegenen met een leeftijd van 0 tot en met 25 jaar. De categorie middelbare leeftijd bevat diegenen met een leeftijd van 25 tot en met 59. De categorie ouderen bevat diegenen met een leeftijd van 60 tot en met 95 jaar.

- Geslacht. Voor deze factor zijn de indicatoren ‘vrouwen’ en ‘mannen’.
  - Etniciteit. Dit wordt gedefinieerd als de sociaal-culturele identiteit, die de leden van een bevolkingsgroep verbindt (Politieacademie, 2014). De indicatoren voor dit onderzoek zijn ‘autochtoon’, ‘westerse allochtoon’ en ‘niet-westerse allochtoon’. Een allochtoon is iemand waarvan minimaal één van de ouders in het buitenland is geboren. Iemand die zelf in het buitenland is geboren, maar twee in Nederland geboren ouders heeft, wordt tot de autochtonen gerekend. Aan geïnterviewden wordt gevraagd met welke bevolkingsgroep ze zich identificeren. Het gevaar bestaat dat geïnterviewden zich identificeren met een andere groep dan waarmee ze volgens bovenstaande gegevens behoren.
  - Opleidingsniveau. Dit wordt gedefinieerd als de hoogst genoten opleiding waarvoor een diploma is gegeven. Indicatoren hiervoor zijn ‘laag opleidingsniveau’, ‘middelbaar opleidingsniveau’ en ‘hoog opleidingsniveau’. De waardes om laag opleidingsniveau te meten zijn afronding van lager onderwijs of lager beroepsonderwijs, de waardes om middelbaar opleidingsniveau te meten zijn afronding middelbaar algemeen voortgezet onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs of havo/vwo en de waardes op hoog opleidingsniveau te meten zijn afronding hoger beroepsonderwijs of wetenschappelijk onderwijs. Aan geïnterviewden wordt gevraagd wat hun laatst afgeronde onderwijsniveau is. Op basis van hun antwoord worden ze ingedeeld op opleidingsniveau.
- Gesprekken buurtbewoners. Dit wordt gedefinieerd als het aantal gesprekken over onveiligheid tussen buurtbewoners. Aan geïnterviewden worden de

volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Heeft u gesprekken over onveiligheid met andere buurtbewoners”, “Zo ja, hoe vaak heeft u deze gesprekken” en “beïnvloedt dit uw veiligheidsbeleving”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.

De operationalisatie van de institutionele omgeving is te zien in de uitgewerkte interview guide in bijlage 9.2

### **4.3.3 Operationalisatie fysieke omgeving**

Voor dit onderzoek is ook gekeken welke factoren wat voor invloed hebben binnen de fysieke omgeving. Er kan worden geconcludeerd wat voor invloed deze omgeving heeft op de veiligheidsbeleving wanneer de volgend onderwerpen behandeld worden:

- Verkeersonveilige plekken. Dit wordt gedefinieerd als plekken die structureel met onoverzichtelijkheid, onduidelijkheid en ontoegankelijkheid te maken hebben (Reijnen, 2016). Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Zijn er verkeersonveilige plekken in de buurt”, “zo ja, waar zijn deze” en “beïnvloeden deze verkeersonveilige plekken uw veiligheidsbeleving”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
- Gebrekkige straatverlichting. Dit wordt gedefinieerd als plekken met weinig of kapotte straatverlichting. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Is er gebrekkige straatverlichting in de buurt”, “zo ja, op welke plekken is er een gebrek” en “beïnvloeden deze plekken met weinig of kapotte straatverlichting uw veiligheidsbeleving in de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.

- Afwezigheid van mensen. Dit wordt gedefinieerd als plekken met structureel weinig mensen (Reijnen, 2016). Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Zijn er plekken met structureel weinig mensen”, “waar zijn deze plekken” en “beïnvloeden deze plekken uw veiligheidsbeleving in de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
- Leegstand. Dit wordt gedefinieerd als het aantal woningen die niet bewoond zijn. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “zijn er woningen die duidelijk onbewoond zijn”, “welke woningen zijn duidelijk onbewoond” en “beïnvloeden deze leegstaande woningen uw veiligheidsbeleving van de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
- Verloedering. Dit wordt gedefinieerd als een wijk die langzaam steeds slechter, lelijker of viezer wordt. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Is er sprake van verloedering”, “waar is deze verloedering in de buurt”, “hoe ziet u deze verloedering terug” en “beïnvloedt deze verloedering uw veiligheidsbeleving van de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
- Straatafval. Dit wordt gedefinieerd als zwerfafval, vervuilde speeltuinen, brandgevaarlijk materiaal, insuline spuiten en kapotte drankflessen. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Is er sprake van zwerfafval, vervuilde speeltuinen, brandgevaarlijk materiaal, insuline spuiten of kapotte drankflessen op straat”, “zijn er bepaalde plekken waar dit duidelijk zichtbaar is” en “beïnvloedt dit stratafval uw veiligheidsbeleving van de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend

wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.

- Hondenpoep. Deze factor heeft geen verdere definitie nodig. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Ervaart u overlast van hondenpoep in de buurt”, “zijn er plekken in de buurt waar u deze overlast voornamelijk ervaart” en “beïnvloedt deze verloedering uw veiligheidsbeleving van de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
- Slecht groenonderhoud. Dit wordt gedefinieerd als achterstallig onderhoud van zowel openbaar groen als privétuinen. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Is er sprake van achterstallig onderhoud aan openbaar groen”, “Is er sprake van achterstallig onderhoud aan privétuinen”, “wat zijn duidelijke plekken waar slecht groenonderhoud in deze buurt voorkomt” en “beïnvloedt dit slecht groenonderhoud uw veiligheidsbeleving van de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
- Slecht onderhoud aan bestrating. Dit wordt gedefinieerd als uitstekende stoep- en straatstenen en gaten en verzakkingen in het wegdek. Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Is er sprake van uitstekende stoep- of straatstenen”, “Is er sprake van verzakkingen in het wegdek”, “waar zijn deze plekken van slecht onderhoud aan bestrating” en “beïnvloedt dit slecht onderhoud aan bestrating uw veiligheidsbeleving van de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.

De operationalisatie van de fysieke omgeving is te zien in de uitgewerkte interview guide in bijlage 9.2.

#### **4.3.4 Operationalisatie criminele omgeving**

Voor dit onderzoek is ook gekeken welke factoren wat voor invloed hebben binnen de criminele omgeving. Er kan worden geconcludeerd wat voor invloed deze omgeving heeft op de veiligheidsbeleving wanneer de volgend onderwerpen behandeld worden:

- High Impact Overlast. Dit wordt gedefinieerd als hinderlijke aanwezigheid van mensen (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Is er sprake van hinderlijke aanwezigheid van mensen”, “Op welke plekken is hier sprake van” en “beïnvloedt deze overlast uw veiligheidsbeleving van de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
- High Impact People. Dit wordt gedefinieerd als mensen die structureel intimiderend gedrag vertonen (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Is er sprake van mensen die structureel intimiderend gedrag vertonen”, “op welke plekken is hier sprake van” en “beïnvloedt dit gedrag uw veiligheidsbeleving van de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en “waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.
- High Impact Places. Dit wordt gedefinieerd als strategische overlastgevende plekken (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Aan geïnterviewden worden de volgende vragen omtrent dit onderwerp gesteld: “Is er sprake van strategische overlastgevende plekken”, “waarom zijn deze volgens u strategisch” en “beïnvloeden deze plekken uw veiligheidsbeleving van de buurt”. Wanneer deze laatste vraag bevestigend wordt beantwoord, zullen de vragen “hoe” en

“waarom” volgen. Er zal worden gevraagd waar verbetering nodig is en of men een idee heeft hoe deze verbetering te bereiken is.

De operationalisatie van de criminele omgeving is te zien in de uitgewerkte interview guide in bijlage 9.2

Om er zeker van te zijn dat alle belangrijke zaken zijn meegenomen in dit onderzoek, wordt als afsluitende vraag “heeft u zelf nog opmerkingen omtrent veiligheidsbeleving in uw buurt” gesteld. Het kan zo zijn dat er factoren naar voren komen die niet in de literatuur behandeld zijn, maar wel in de buurt Wittevrouwenveld van groot belang zijn.

#### **4.4 Betrouwbaarheid en validiteit**

Door een groter aantal mensen binnen de wijk te interviewen, zal de betrouwbaarheid van dit onderzoek toenemen, aangezien de kans op toevallige of onsystematische fouten hierbij afneemt (Boeije, 2005, p. 145). De situatie in Wittevrouwenveld wordt zo completer verkregen. Door interviews wordt de informatie zo precies mogelijk verkregen. Emoties die spelen bij buurtbewoners over het onderwerp veiligheidsbeleving, kunnen informatie verschaffen die niet uit documentanalyse of kwantitatief onderzoek naar voren komt. Om toch een rode draad uit de interviews te kunnen halen, zijn er een groot aantal interviews gehouden. De uitkomsten uit deze interviews wordt zo gestabiliseerd. Voor het houden van de gesprekken is geen limiet gesteld aan het aantal te houden gesprekken. Binnen de literatuur bestaat geen algehele richtlijn in de vorm van een absoluut aantal waaraan vastgehouden kan worden (Baarda, 2013). Wanneer geen nieuwe informatie meer boven tafel komt, is het aantal respondenten groot genoeg. Er kan dan gesproken worden over inhoudelijke verzadiging, oftewel saturatie (Baarda, 2013). Wanneer respondenten vaak dezelfde antwoorden geven op vragen, kan er een algemeen beeld gevormd worden over de problemen in de wijk.

De interne validiteit van dit onderzoek wordt ook gewaarborgd. De uitkomsten van de interviews zullen zo nauwkeurig mogelijk uiteengezet worden. De geldigheid van de analyse wordt zo versterkt. Eigen interpretatie wordt zoveel mogelijk teniet gedaan door antwoorden van geïnterviewden in gesprekken met andere bewoners tot op zekere hoogte

te controleren. Alle stappen die in de analyse worden doorlopen, zullen worden beschreven. De gedane operationalisatie van de concepten die onderzocht gaan worden, moeten ervoor zorgen ook gemeten wordt wat er gemeten moet worden. Tijdens de interviews zal er doorgevraagd worden, waarbij het antwoord zo doordacht en juist mogelijk gegeven kunnen worden. Op deze manier zijn de antwoorden die geïnterviewden geven, van grote waarde. De respondenten zijn geselecteerd uit suggesties die gedaan werden door professionals van het Veilige Buurten Team, Sociaal Team, Trajekt, Jongerenwerk en woningcorporaties Woonpunt en Servatius. De respondenten die hieruit naar voren kwamen, hebben zelf ook suggesties gedaan voor te interviewen bewoners. Om de externe validiteit van dit onderzoek te waarborgen, zullen mensen die op verschillende locaties in Wittevrouwenveld wonen, worden geïnterviewd. Ook zullen de sociaaleconomische kenmerken van de geïnterviewden representatief moeten zijn voor de samenstelling van de wijk. Om een enigszins representatieve groep respondenten te krijgen, is er gekeken naar verdeling in leeftijd. Omdat voornamelijk de oudere bewoners tijd hebben voor een interview, kan er scheefgroei in respondenten ontstaan wanneer dit niet gedaan wordt.

De concepten waarmee binnen dit onderzoek in de analyse gewerkt wordt, zijn ook toepasbaar op andere wijken van steden in Nederland. Het zijn algemene concepten uit de literatuur, die niet specifiek gericht zijn op Wittevrouwenveld. Kwalitatief onderzoek heeft als kenmerkend nadeel dat er sprake kan zijn van interviewer bias. Respondenten kunnen beïnvloedt worden door de vraagstelling. Door het stellen van open vragen die gebaseerd zijn op in de literatuur verkregen factoren en door deze de vragen zo zorgvuldig mogelijk te stellen, op basis van de interview guide, wordt deze interviewer bias voorkomen. Ook wordt getracht sociaal wenselijke antwoorden te voorkomen. Wanneer respondenten weten dat ze spreken met iemand die niet bij een van de betrokken organisaties werkt en dat ze anoniem antwoord kunnen geven op de vragen, worden sociaal wenselijke antwoorden tegen gegaan. Aangeven dat ze alles mogen zeggen wat ze willen en daarmee niet in de problemen komen, helpt hier ook bij.

## **5 Veiligheidsbeleving in de praktijk**

In dit analysekader wordt uiteengezet wat de veiligheidsbeleving in de praktijk is. De gesprekken met respondenten worden geanalyseerd. Centraal staat de derde deelvraag: “Op welke manier werken de factoren die volgen uit de praktijk?”. Eerst zal de bevolkingssamenstelling van de wijk gegeven worden, waartegen de sociaaleconomische factoren van de respondenten tegenover gezet worden. Vervolgens komen de institutionele omgeving, sociale omgeving, fysieke omgeving en de criminele omgeving aan bod.

### **5.1 Bevolkingssamenstelling**

Gegevens over de bevolkingssamenstelling zijn afkomstig van het Centraal Bureau voor de Statistiek. Uitgegaan wordt van 5712 bewoners in totaal. Voor dit onderzoek zijn diepte-interviews afgenomen met 33 bewoners van Wittevrouwenveld. Allen zullen anoniem behandeld worden.

#### **5.1.1 Leeftijd**

De buurt is ingedeeld in de categorieën ‘jeugd, jongeren en jongvolwassenen’, ‘middelbare leeftijd’ en ‘ouderen’. Indeling op leeftijd is schematisch weergegeven in bijlage 9.3.

De eerste categorie zijn bewoners met een leeftijd van 0 tot en met 24 jaar. Voor Wittevrouwenveld zijn dit 2028 bewoners. Dit is 35% van de totale bevolking van Wittevrouwenveld. Van de respondenten behoort 9% tot deze leeftijdscategorie.

De tweede categorie, middelbare leeftijd, zijn de bewoners met een leeftijd van 25 tot en met 59 jaar. Voor Wittevrouwenveld zijn dit 2716 bewoners. Dit is 48% van de totale bevolking van Wittevrouwenveld. Van de respondenten behoort 60% tot deze leeftijdscategorie.

De derde categorie, ouderen, zijn de bewoners met een leeftijd van 60+. Voor Wittevrouwenveld zijn dit 968 bewoners. Dit is 17% van de totale bevolking van Wittevrouwenveld. Van de respondenten behoort 30% tot deze leeftijdscategorie.

Er is duidelijk een verschil tussen de werkelijke indeling van buurt op basis van leeftijd en de respondenten. Tijdens het contact leggen met bewoners viel op dat er gewoonweg meer mensen van middelbare leeftijd en ouderen bereid zijn tot deelname aan het onderzoek.

### **5.1.2 Geslacht**

Indeling op geslacht is schematisch weergegeven in bijlage 9.3.

In de buurt Wittevrouwenveld zijn in totaal 2728 bewoners man. Dit is 48% van de totale bevolking van de buurt. In totaal zijn er 2984 bewoners vrouw. Dit is 52% van de totale bevolking van de buurt.

Van de respondenten zijn 42% man en 58% vrouw. Deze verhouding komt redelijk overeen met de werkelijke verdeling van de buurt.

### **5.1.3 Etniciteit**

De buurt is ingedeeld in de categorieën 'autochtoon', 'westerse allochtoon' en 'niet-westerse allochtoon'. Indeling op etniciteit is schematisch weergegeven in bijlage 9.4.

De eerste categorie, autochtoon, zijn voor Wittevrouwenveld 3734 bewoners in totaal. Dit is 65% van de totale bevolking van de buurt. Van de respondenten behoort 82% tot deze etniciteit.

De tweede categorie, westerse allochtonen, zijn voor Wittevrouwenveld 1083 bewoners in totaal. Dit is 19% van de totale bevolking in de buurt. Van de respondenten behoort 12% tot deze etniciteit.

De derde categorie, niet-westerse allochtonen, zijn voor Wittevrouwenveld 895 bewoners in totaal. Dit is 16% van de totale bevolking in de buurt. Van de respondenten behoort 6% tot deze etniciteit.

De verhouding van respondenten tegenover de werkelijke verhouding van de buurt is te verklaren doordat de categorie niet-westerse allochtonen ontzettend lastig te bereiken was. Door gebrekkige deelname aan buurtinitiatieven, was het vrijwel onmogelijk om in gesprek te raken met niet-westerse allochtonen. Volgens medebewoners en betrokken medewerkers is dit een van de problemen in de wijk. 'Onbekend maakt onbemind' (respondent 5). Wanneer niet-westerse allochtonen beter vertegenwoordigd waren in dit onderzoek, had dit misschien wel voor andere resultaten geleid.

#### **5.1.4 Opleidingsniveau**

De buurt is ingedeeld in de categorieën “laag opleidingsniveau”, “middelbaar opleidingsniveau” en “hoog opleidingsniveau”. Indeling op opleidingsniveau van de buurt is schematisch weergegeven in bijlage 9.5.

De eerste categorie zijn bewoners met een afgerond diploma in het lager onderwijs of lager beroepsonderwijs. Voor Wittevrouwenveld zijn dit 914 bewoners. Dit is 16% van de totale bevolking van de buurt. Van de respondenten behoort 24% tot dit opleidingsniveau.

De tweede categorie, middelbaar opleidingsniveau, zijn bewoners met een afgerond diploma in het middelbaar algemeen voortgezet onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs of havo/vwo. Voor Wittevrouwenveld zijn dit 2456 bewoners. Dit is 43% van de totale bevolking van de buurt. Van de respondenten behoort 33% tot dit opleidingsniveau

De derde categorie, hoog opleidingsniveau, zijn bewoners met een afgerond diploma in het hoger onderwijs of wetenschappelijk onderwijs. Voor Wittevrouwenveld zijn dit 1828 bewoners. Dit is 32% van de totale bevolking van de buurt. Van de respondenten behoort 9% tot dit opleidingsniveau.

De verhouding van respondenten tegenover de werkelijke verhouding van de buurt is te verklaren doordat veel bewoners van hoog opleidingsniveau student zijn, die op kamers wonen in de buurt. Zij zijn verder niet betrokken bij de buurt (respondent 21), en namen dus ook beperkt deel aan het onderzoek.

## **5.2 Institutionele omgeving**

### **5.2.1 Optreden organisaties en professionals**

Het merendeel van de respondenten beoordeelde het optreden van organisaties en professionals als slecht. Het voornaamste argument is dat men veel te weinig blauw op straat ziet. Respondenten geven aan dat ze zich veiliger voelen wanneer men meer politie op straat ziet. Ook het contact met de wijkagent wordt als slecht ervaren. Het merendeel van de respondenten weet niet wie het is. Dit komt omdat de functie van wijkagent te vaak ingevuld wordt door nieuwe personen (respondent 10). Men heeft behoefte aan een vaste wijkagent, die de functie voor een aantal jaar invult. Bewoners vertrouwen deze persoon meer en kunnen en durven meer te melden. Er wordt echt een band opgebouwd. Bewoners willen de

wijkagent kennen, maar vinden het net zo belangrijk dat de wijkagent de bewoners óók kent (respondent 32). Zo kan naar alle waarschijnlijkheid preventief gehandeld worden. Bewoners voelen zich veiliger wanneer ze een vast en betrouwbaar aanspreekpunt hebben in de wijk.

Ook over een organisatie als het Veilige Buurten Team (VBT) bestaat veel onvrede. “Het VBT zegt dat het veel doet, maar je ziet er niets van” is een veel gehoord argument onder respondenten. Het doen en laten van het VBT is niet zichtbaar voor bewoners. Dat de zichtbaarheid van een organisatie als het VBT slecht is, geldt ook voor andere organisaties die actief zijn in de buurt. “De zichtbaarheid is steeds verder afgenomen tegenover enkele jaren geleden” (respondent 18).

### **5.2.2 Communicatie organisaties en professionals**

De communicatie wordt als slechtste punt van de gemeente Maastricht genoemd (respondent 8). Enkel bewoners die een actieve rol hebben bij burgerinitiatieven of maatschappelijke instanties, geven aan dat ze zich gehoord voelen door de gemeente. Dit komt vooral omdat ze weten bij wie ze aan moeten kloppen. Deze actieve bewoners zijn echter maar een beperkt deel van de totale groep bewoners. Veel bewoners geven aan dat communicatie via buurtbladen veel beter zou moeten. Er zijn veel ouderen en laagopgeleide bewoners, omdat het een typische arbeidersbuurt is (respondent 9). Men gaat niet op internet zoeken naar informatie die hen eigenlijk niet interesseert. Buurtbladen worden nog gelezen en mensen willen graag op de hoogte gehouden worden. De gemeente moet niet méér communiceren, maar betere communicatie leveren. Een voorbeeld van slechte communicatie is de afvalkalender (respondent 26). Voorheen werd het oud papier standaard op de laatste zaterdag van de maand opgehaald. Dat dit plotseling is veranderd, is volgens vele bewoners niet goed gecommuniceerd vanuit de gemeente. De gratis afvalkalender die uitgedeeld is, wordt niet in de gaten gehouden wanneer men niet weet dat er iets veranderd is (respondent 19).

Niet alleen weten veel mensen de gemeente niet te bereiken, andersom zijn er ook problemen. Men wil in ieder geval het idee hebben dat ze gehoord worden (respondent 1). Terugkoppeling van de gemeente op vragen en meldingen van bewoners wordt slecht beoordeeld door de respondenten. Veel respondenten geven aan dat ze wel melding maken

van bijvoorbeeld vuurwerkoverlast. Omdat hier vervolgens schijnbaar niets mee gedaan wordt, gaan bewoners zich afvragen waar ze zich nog druk om maken. Dit sluit aan bij de eerder besproken *broken windows*-theorie van Wilson en Kelling (1982). Anders dan de theorie geven bewoners echter aan dat het niet zorgt voor een verslechterd veiligheidsgevoel, maar vooral voor irritatie.

### **5.2.3 Werking factoren institutionele omgeving**

De factoren die in de literatuur naar voren zijn gekomen binnen de institutionele omgeving, blijken van grote invloed te zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners in Wittevrouwenveld. Zowel de manier van optreden van organisaties en professionals als ook de communicatie van deze organisaties en professionals, hebben in Wittevrouwenveld een directe negatieve invloed op de veiligheidsbeleving. Daarmee komt de situatie overeen zoals die vanuit de literatuur te verwachten viel. De communicatie van vrijwel alle instanties die actief zijn in de wijk zijn volgens de respondenten ondermaats. Ook als er niets gebeurt, verwachten bewoners een reactie. Men begrijpt dat niet alle problemen die ze melden opgelost kunnen worden, maar ook dat horen de bewoners graag. Ze weten dan in ieder geval dat er iets mee gebeurt. Bewoners geven uiteenlopende antwoorden wanneer gevraagd wordt hoe de gemeente voor betere communicatie kan zorgen. Sommige bewoners geven aan dat ze graag op papier geïnformeerd willen worden, terwijl andere bewoners juist aangeven 'gemeenteblaadjes' meteen weg te gooien. Dat ze hiermee dus informatie missen die ze toch graag willen hebben, accepteren ze dan in zekere zin. Er staat in gemeenteblaadjes teveel informatie die ze niet interessant vinden. Wybouw, Elchardus en Siongers (2011) gaven in de literatuur al aan dat het van belang is welke kranten gelezen worden of welke tv-programma's gekeken worden. In Wittevrouwenveld heeft dit duidelijk invloed op de ervaring van veiligheidsbeleving.

Ook het optreden van organisaties en professionals heeft een directe negatieve invloed op de veiligheidsbeleving in Wittevrouwenveld. Dit komt vooral door het gebrek aan zichtbaarheid. Men ziet te weinig politie, men ziet niet wat het VBT doet en men ziet de handhavers alleen parkeerbonnen uitschrijven. Dit wekt onder andere irritatie op en men heeft niet het gevoel dat er serieus iets met de problemen gedaan wordt. In de literatuur over de zichtbaarheid van 'blauw op straat' werd gemeld dat dit ook een negatieve invloed kan

hebben op de veiligheidsbeleving. Dit lijkt bij Wittevrouwenveld niet het geval. Men voelt zich veiliger als men weet dat er mensen in de buurt zijn die kunnen ingrijpen. Het veelgebruikte argument van ‘teveel politie op straat zorgt voor onnodige commotie en paniek’ gaat dus niet op in deze wijk (respondent 29).

## **5.3 Sociale omgeving**

### **5.3.1 Mensen (her)kennen elkaar**

Respondenten geven aan dat ze veel mensen (her)kennen bij naam of gezicht. Het zijn echter die enkelingen die niet herkend worden die voor een onveilig gevoel zorgen. Deze enkelingen zorgen voor overlast in de buurt. Pogingen om deze personen te betrekken in burgerinitiatieven falen. Er wordt veel gedaan door bijvoorbeeld Trajekt om mensen te verbinden (respondent 2). Het is dus niet zo dat mensen niet gevraagd worden. Ze willen gewoon niet deelnemen, en blijven dan dus ook onbekend. Ook hier gaat het gezegde ‘onbekend maakt onbemind’ op (respondent 5). Respondenten geven aan dat veel van deze onbekende bewoners niet-westerse allochtonen zijn. Vaak wonen deze bewoners in negen van de tien huizen op één straat (respondent 2). Het geeft respondenten een onveilig gevoel. Niet zozeer omdat het niet-westerse allochtonen zijn, maar omdat deze groep minder actief deelneemt aan buurtinitiatieven en dus ook onbekend blijven voor de andere bewoners.

Tijdens de gesprekken met de bewoners waren er aanwijzingen van een ‘integratietaboe’. Buurtbewoners waren aarzelend bij het benoemen van bepaalde groepen mensen. In de gesprekken werd duidelijk dat praten over etnische verschillen als een gevarenzone gezien wordt. Veel respondenten proberen vooral niet te generaliseren en dus ook niet te discrimineren. Hoewel discriminatie nooit goed te praten is, vormt deze gevoeligheid wel een probleem. Aan de ene kant vormt het voor bewoners een drempel om problemen te noemen, en aan de andere kant is het een manier om problemen te ontkennen. Om de problemen rondom integratie in de wijk aan te pakken, is het benoemen van de problemen echter cruciaal.

### **5.3.2 Thuis voelen in de buurt**

Het merendeel van de respondenten voelt zich thuis in de buurt. Ze voelen zich verbonden met de buurt, en geven aan dat dit van invloed is op de veiligheidsbeleving. Mensen die

betrokken zijn bij bijvoorbeeld evenementen die georganiseerd worden in het Trefcentrum van Wittevrouwenveld, weten beter wat er speelt en voelen zich daardoor veiliger. Opvallend is dat mensen die naar bijeenkomsten gaan in het Trefcentrum vooral bij de 65+ categorie horen. Bewoners van rond de 50 voelen zich hier vaak nog te jong voor. Er is dus een hele groep die ‘gemist’ wordt door het maatschappelijk werk van Trajekt. Trajekt draagt zorg voor kinder- tiener- en jongerenwerk en voor ouderenwerk (MaastrichtHelpt, 2017).

### **5.3.3 Collectieve redzaamheid**

Men weet vaak ook wie ze kunnen vertrouwen en wie ze niet kunnen vertrouwen. Men voelt zich veilig bij de bewoners die ze vertrouwen. “Het heeft niet zozeer met vertrouwen te maken, maar meer met het feit dat je ze niet goed genoeg kent”(respondent 29). Dit slaat terug op het (her)kennen van elkaar. Veel bewoners geven aan dat ze naar vaste aanspreekpunten in de buurt toe gaan voor klachten in de buurt. De leidster van een middaggroep in het Trefcentrum, eigenaren van winkeltjes en bijvoorbeeld de pastoor. Opvallend wordt de wijkagent in de meeste gevallen niet genoemd. Sommige bewoners geven aan dat gesprekken over veiligheid vaak negatief zijn voor hun veiligheidsbeleving. Men gaat elkaar ‘opjennen’ (respondent 13), waardoor ze zich vervolgens onveiliger voelen.

Veel bewoners geven aan dat ze in de gaten houden wat er op straat gebeurt, en dat ze op die manier op elkaars bezittingen letten. Dan gaat het bijvoorbeeld om autolampen die aan blijven staan. Het geeft bewoners een veiliger gevoel, het idee dat ze op elkaar letten.

### **5.3.4 Werking factoren sociale omgeving**

De factoren die in de literatuur naar voren zijn gekomen binnen de sociale omgeving blijken van invloed te zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners in Wittevrouwenveld. Bewoners hebben een negatieve veiligheidsbeleving omdat men veel mensen niet (her)kent. Dit zorgt voor wantrouwen. Men ervaart niet direct overlast of een direct onveiligheidsgevoel, men ervaart het vooral als ‘niet prettig’ (respondent 2). Omdat dit onprettige gevoel leidt tot gesprekken met bewoners die hier ook zo over denken, resulteert dit in een negatief veiligheidsgevoel richting de ‘onbekende anderen’. Bewoners hebben dit gevoel met in hun achterhoofd dat dit niet gebaseerd is op feiten maar puur op gevoel. Dit is opvallend, want bewoners zijn zich dus bewust van het feit dat het onveiligheidsgevoel niet reëel is. In de

literatuur kwam naar voren dat een ‘verkleurde’ wijk voor een onveiligheidsgevoel zorgt (Snel, Hart, & Oliviera, 2015). Daar is dus ook sprake van in Wittevrouwenveld, maar wel op een andere manier als de literatuur voorschrijft. Buurtbewoners hebben geen direct probleem met mensen met een niet-westerse achtergrond, maar hebben vooral een slechter veiligheidsgevoel omdat deze bewoners veelal niet deelnemen aan buurtbijeenkomsten en dus ‘onherkenbaar’ blijven. Dit komt overeen met wat Sztompka (1998) aangaf in de literatuur als *mistrust*. Doordat men de buurman niet meer kan plaatsen, heeft men een onveiligheidsgevoel. De publieke familiariteit waar Blokland (2009) over spreekt ontbreekt dus in Wittevrouwenveld.

Het thuis voelen in de buurt heeft vooral op 65-plussers effect wanneer het om veiligheidsbeleving gaat. Doordat ze zich verbonden voelen met de buurt, geven ze aan dat ze zich ‘wellicht’ veiliger voelen. Mensen die in de andere leeftijdscategorieën vallen, geven aan dat ze zich niet heel verbonden voelen met de buurt, maar dat dit geen invloed heeft op het onveiligheidsgevoel. Het is dus de vraag of verbondenheid met de buurt een directe invloed heeft op de veiligheidsbeleving. Het *collective efficacy* idee van Sampson (2012) is dus niet op Wittevrouwenveld van toepassing wanneer er geluisterd wordt naar de respondenten van dit onderzoek. Het idee van collectieve zelfredzaamheid is dan misschien ook een achterhaald idee, wanneer de algehele trend laat zien dat de samenleving steeds individueler wordt en het collectieve aspect steeds minder wordt (Marissing, 2004).

Dat bewoners weten wie ze kunnen vertrouwen en wie ze niet kunnen vertrouwen, heeft ook invloed op de veiligheidsbeleving. Wanneer men een vertrouwensband heeft met sleutelfiguren in de wijk, voelt men zich veiliger. Deze sleutelfiguren zijn dus niet onbelangrijk wanneer het gaat om veiligheidsbeleving. Zij kunnen een geruststellend effect teweeg brengen. Wanneer zij weten wat er aan de hand is, kunnen ze de situatie ‘sussen’ (respondent 13). Zo wordt foute informatiedeling tegengegaan en worden verhalen niet erger gemaakt dan dat ze zijn. Hoewel het idee van verbondenheid met de buurt dus waarschijnlijk achterhaald is, komt in Wittevrouwenveld wel naar voren dat men toch graag bouwt op mensen die ze vertrouwen. Dit is in zekere zin ook een vorm van verbondenheid, niet met de buurt maar juist een gevoel van verbondenheid met een vertrouwenspersoon.

## 5.4 Fysieke omgeving

### 5.4.1 Verkeersonveilige plekken

Veel bewoners geven aan dat ze de verkeerssituatie rondom het winkelgebied gevaarlijk vinden. Dit betreft hier vooral de Voltastraat en de Edisonstraat. Het is een 30 km zone, maar auto's rijden er vaak veel harder. "Er rijden hier Marokkaanse drugsdealers met soms wel 80 kilometer per uur over straat". Bewoners geven aan dat er vaak gevraagd is om een zebrapad te realiseren, maar dat de gemeente aangeeft dat dit niet mag. Dit zou zijn omdat er een 30km-zone is. Echter is een zebrapad wel degelijk toegestaan in een 30 km-zone. (Veilig Verkeer Nederland, n.d.). Er gelden hier namelijk geen andere regels. Omdat het een gebied is waar veel ouderen en kinderen komen, is het volgens de bewoners wenselijk dat er iets veranderd, om zo de verkeersveiligheid te verbeteren. Ook lopen er veel mensen met volle boodschappentassen. Het is dus een gevaarlijk punt, waarbij er te weinig snelheidsremmende maatregelen zijn.

Als ander verkeersonveilig punt wordt de Frankenstraat vaak genoemd door bewoners. Het is er erg druk en er staan veel auto's geparkeerd. Vooral bij de afslag naar de Eburonenweg is het onveilig (respondent 8), omdat er te weinig overzicht is.

Een ander voorbeeld van verkeersonveiligheid is het feit dat er veel Duitse studenten wonen in de buurt. Maastricht is koploper in Nederland als het gaat om het aantal studenten van Duitse afkomst (Limburg, 2015). In Duitsland moeten fietsers de stoep vaak delen met voetgangers op een zogenaamde *Radwanderweg* (Digischool, n.d.). Bewoners zijn van mening dat deze studenten niet bekend zijn met de algemeen geldende regels. Omdat er weinig gehandhaafd wordt op dit probleem, nemen veel andere bewoners een voorbeeld aan de Duitse studenten, en fietsen op drukke punten ook op de stoep (respondent 11).

Naast deze specifieke verkeersonveilige plekken, is er over het algemeen sprake van overlast door verkeer. In de buurt is niet op alle plaatsen sprake van betaald parkeren. Vervolgens staan daar ontzettend veel auto's geparkeerd. Ook fout geparkeerde fietsen zijn een bron van ergernis onder bewoners. Er zijn te weinig plekken met fietsenstallingen, en de stallingen die er zijn moeten vaker gecontroleerd worden op fout geparkeerde fietsen of fietsen die er al ontzettend lang staan en nooit meer gebruikt worden. Voetpaden zijn vaak te smal voor kinderwagens of scootmobiels, en vaak ontbreken fietspaden waar deze wel

nodig worden geacht. Bewoners geven aan dat juist een aantal kleine veranderingen voor grote verschillen omtrent veiligheidsbeleving kunnen zorgen.

#### **5.4.2 Gebrekkige straatverlichting**

De straatverlichting op de drukke punten in Wittevrouwenveld zijn recentelijk nog vernieuwd (Servatius, n.d.). Veel bewoners geven dit ook aan. Ze zijn tevreden dat er iets gedaan is. Enkele bewoners geven echter ook aan dat deze ‘moderne’ straatverlichting juist ervoor zorgt dat er minder verlichting is. Hier is vooral sprake van rondom de Voltastraat, waar veel winkels liggen. De straatverlichting is niet kapot, maar ze zijn gewoonweg niet effectief (respondent 2).

Wanneer lantaarnpalen defect zijn kunnen bewoners naar een speciaal nummer bellen. Dit telefoonnummer zit met stickers op de lantaarnpalen bevestigd. Bewoners geven aan dat dit een goede manier is, en dat het ook goed werkt. Lantaarnpalen worden relatief snel gemaakt wanneer deze defect zijn. Bewoners geven aan dat de problemen rondom lantaarnpalen opgelost zijn en dat dit heeft gezorgd voor een verbetering in hun veiligheidsbeleving.

Het Leeuwenpark wordt echter opvallend genoeg door bijna alle bewoners genoemd als een plek waar je ’s avonds beter niet kunt komen. In het park zijn dan veel drugsdealers actief. ‘Daar gebeurt alles wat het daglicht niet mag zien’ (respondent 33). Er is in het park een keetje, waardoor men ook nog uit het zicht staat. Het is er erg donker. Bewoners verwachten wel snel verbetering, doordat het naastgelegen schooltje weer in gebruik genomen gaat worden en daardoor ook voor meer verlichting wordt gezorgd.

#### **5.4.3 Afwezigheid van mensen**

Volgens bewoners is het vooral ’s avonds en ’s nachts zo dat er plekken zijn met structureel weinig mensen. Veel bewoners noemen hier het winkelcentrum op de Voltastraat een probleem. Als je daar om 11 uur ’s avonds loopt, is het helemaal uitgestorven (respondent 32). Omdat op de begane grond winkels zijn, die ’s avonds dicht zijn, hebben bewoners het gevoel dat er niemand in de buurt is. Men vindt het niet fijn om daar alleen te lopen. Maar bewoners realiseren zich wel dat er niet echt iets aan gedaan kan worden. Men vermijdt die plekken ’s avonds gewoon.

Ook het eerder genoemde Leeuwenpark wordt vaak genoemd. Alle bewoners blijven daar 's nachts gewoon weg. Omdat het een uitgestorven plek is, is het een perfecte plek voor dealers. Bewoners durven dit niet meer te melden bij instanties, omdat ze dan bedreigd worden (respondent 23). Uit alle gesprekken met bewoners komt naar voren dat men zich niet veilig voelt in het park.

#### **5.4.4 Leegstand**

Van leegstaande panden hebben de meeste bewoners geen last. Men noemt wel de Burgemeester Beduinstraat. Daar zijn werkzaamheden geweest door de aanleg van de A2. Deze woningen zijn dan dus ook leeg. Maar omdat de werkzaamheden bijna klaar zijn, verwacht men dat de woningen op korte termijn gesloopt worden. Sommige bewoners geven wel aan dat ze zich storen aan de woningen die leeg zijn, maar er dan ook echt verlaten uitzien. Zij leggen het probleem bij de woningbouwverenigingen neer. Gordijnen zouden moeten blijven hangen en de tuintjes moeten bijgehouden worden. Er zijn namelijk mensen die door de aanblik weten dat de woningen leeg zijn, forceren de deur en gaan feestjes geven (respondent 23). Bewoners voelen zich hier onveilig door.

Overigens worden veel woningen als 'leeg' aangezien, omdat deze er slecht onderhouden uitzien. Vaak blijken hier studenten te wonen, die niet zorgen voor het onderhouden van de tuin of voor gebreken aan het huis. Veel bewoners zijn van mening dat er teveel woningen bewoond worden door studenten.

#### **5.4.5 Verloedering**

Een veel gehoord probleem is dat mensen niet bereid zijn voor grof vuil te betalen. Op verschillende plaatsen in de buurt worden bankstellen gedumpt. Dit geeft de wijk een verloederde uitstraling. Een voorbeeld van zo'n plek is het pleintje bij de Voltastraat. De kosten om het op te laten halen door de ophaaldienst van MTB worden als te hoog ervaren. Veel bewoners kopen een tweedehands bankstel, en gaan hun oude bank dus niet voor hoge kosten wegdoen. Men heeft hier gewoonweg het geld of de middelen niet voor. Met middelen wordt hier een auto bedoeld. Veel bewoners van de wijk zijn niet eens in bezit van een auto (respondent 19). Men kan namelijk de spullen ook wegbrengen naar het milieupark.

Overigens worden hier ook, volgens de bewoners, te hoge kosten voor gevraagd. De drempel is te hoog.

De respondenten geven aan dat het een goed idee is om zo'n twee keer per jaar een container in een wijk neer te zetten, waarbij mensen het vuil naartoe kunnen brengen. Een andere mogelijkheid is dat een vrachtwagen op bepaalde momenten in het jaar door de wijk rijdt. De baten zouden dan opwegen tegen de kosten. Op dit moment moet MTB namelijk dagelijks rondrijden in de buurt om gedumpte bankstellen te komen ruimen.

#### **5.4.6 Straatafval**

Naast de bovengenoemde gedumpte bankstellen, is er overlast van vuilniszakken. Deze worden vaak al op zaterdag of zondag op straat gezet, terwijl deze pas op maandag opgehaald worden. Dit probleem speelt vooral rondom de Gemeenteflat bij het Koningsplein. Doordat het vuil twee dagen buiten ligt, komt er veel ongedierte zoals ratten op af. Veel van de woningen zijn verhuurd. Zowel verhuurders als huurders maken zich niet druk om het vuilnis, waardoor een situatie ontstaat waarbij niemand zorgt draagt voor een schonere buurt. Dit sluit aan bij de *defensible space*-theorie van Newman (1972), waarbij niemand de verantwoordelijkheid neemt voor het juist opruimen van vuilniszakken.

Ander probleem omtrent zwerfafval zijn de fritures en shoarmazaakjes op de Frankenstraat, waarbij de afvalbakken weg zijn gehaald. Omdat de eettentjes op korte afstand van elkaar liggen, hoopt het afval hiervan zich op.

Overlast door brandgevaarlijk materiaal, insuline spuiten of kapotte drankflessen ervaren de bewoners over het algemeen niet. Men geeft ook aan dat ze zich niet direct onveiliger voelen door de rotzooi, maar dat het een onprettig gevoel oplevert.

#### **5.4.7 Hondenpoep**

Hondenpoep wordt door alle respondenten als zeer overlastgevend ervaren. Dit was ook al duidelijk door de Veiligheidsmonitor (VM, 2016), waarbij 80,3% van de respondenten aangaf hier last van te hebben. Er is sprake van overlast op zowel de stoep als uitlaatveldjes. Opvallend is dat de bewoners aangeven dat de hondenpoep op altijd dezelfde plaatsen ligt. Het wordt gedaan door altijd dezelfde mensen, juist op momenten dat er niemand kijkt. Bewoners geven aan dat er meer handhaving nodig is om het probleem te verhelpen. Meer

vuilnisbakken plaatsen helpt volgens bewoners niet, want het gaat juist om een klein groepje asociale mensen die zorgen voor de overlast. Enkele bewoners dragen als oplossing het verhogen van de hondenbelasting voor, om zo het aantal mensen met honden terug te brengen. Van het extra geld dat de hondenbelasting oplevert, kan er een extra handhaver in de buurt ingezet worden.

In Wittevrouwenveld zijn er enkele uitlaatveldjes voor honden. Deze worden echter niet goed bijgehouden in onderhoud, waardoor deze veldjes erg smerig zijn. Men vindt het een vieze plek om te komen.

Hondenpoep wordt in de Veiligheidsmonitor als grootste probleem genoemd voor de wijk Wittevrouwenveld. Dit heeft dan ook grote invloed op het cijfer van de veiligheidsbeleving van de buurt. Opvallend genoeg geven veel mensen aan zich niet onveilig te voelen door de aanwezigheid van veel hondenpoep. Men noemt het vooral 'erg storend'. Het cijfer voor veiligheidsbeleving van de buurt wordt dus grotendeels bepaald door iets wat de veiligheidsbeleving van de bewoners verder niet aantast.

#### **5.4.8 Slecht groenonderhoud**

Bewoners geven aan dat ze zien dat het wel bijgehouden wordt door de gemeente, maar dat de tijd tussen de onderhoudsbeurten te lang is. Bewoners hebben hier ook een brief over gekregen van de gemeente. Het verminderde groenonderhoud komt door bezuinigingen. In deze brief werden bewoners opgeroepen mede zorg te dragen voor het groenonderhoud in de buurt. Sommige respondenten geven aan dat ze dit ook wel eens gedaan hebben, maar dat het een utopie is dat mensen dit blijven doen. Enkelen geven aan dat ze het wel 'leuk' hebben gemaakt, met bijvoorbeeld bloemen. Als plantsoenmedewerkers van de gemeente vervolgens langskomen en ze afknippen, worden mensen gedemotiveerd om te blijven zorgen voor het groenonderhoud.

Bewoners zijn over het algemeen positief over het bladeren ruimen. Dit wordt ook vaak gedaan door de gemeente. Dit geeft bewoners een veiliger gevoel wanneer ze deelnemen aan het verkeer.

In de buurt zijn weinig mensen met tuintjes voor het huis. Er zijn van het merendeel van bewoners dan ook geen klachten over het groenonderhoud van privétuintjes. Woningcorporaties hebben vaak ook initiatieven aangedragen om enkele verwaarloosde

tuintjes te helpen opknappen, door bijvoorbeeld gratis beplanting aan te bieden. Men zorgt hierdoor voor bewustwording en bewoners vinden het leuk om deel te nemen. Bewoners geven wel aan dat deze initiatieven al een tijdje stil liggen en hopen dat het snel weer opgepakt wordt.

#### **5.4.9 Slecht onderhoud aan bestrating**

Ten tijde van de werkzaamheden aan de A2 waren er veel straten die onderhoud nodig hadden, omdat zware vrachtwagen af en aan reden. Deze zijn nu echter opgeknapt, waardoor de bewoners overwegend positief zijn over het onderhoud aan bestrating.

Enkele bewoners die een rolstoel of rollator nodig hebben, geven aan dat er bepaalde punten zijn waar zijn niet goed lang kunnen. Er staan bijvoorbeeld hekjes om fietser tegen te houden, maar mensen in een rolstoel kunnen hier ook niet langs. Ook zijn er op sommige plekken scheve stoeptegels. Over het algemeen levert onderhoud aan bestrating echter geen overlast op in de wijk.

#### **5.4.10 Werking factoren fysieke omgeving**

De factoren die in de literatuur naar voren zijn gekomen binnen de fysieke omgeving blijken van invloed te zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners in Wittevrouwenveld. Wat opvallend bij deze factoren is, is dat bewoners aangeven zich niet onveiliger te voelen. Ze wekken vooral irritatie op. Er wordt ontzettend veel overlast ervaren door hondenpoep op straat, door verloedering en door het dumpen van grof vuil. Omdat deze factoren ook terugkomen in de Veiligheidsmonitor (VM, 2016), hebben deze factoren grote invloed op het cijfer van de veiligheidsbeleving van de bewoners van Wittevrouwenveld, terwijl bewoners zich niet direct onveiliger voelen door de overlast. In de Veiligheidsmonitor worden deze problemen opgenomen als ‘overlast fysieke verloedering’. Dat deze factoren in de literatuur vrijwel altijd aan bod komen wanneer men over veiligheidsbeleving schrijft, is dus opmerkelijk. Het is goed om te weten wat bewoners als overlast ervaren in een wijk, maar het heeft dus geen invloed op de beleving van eventuele onveiligheid. Bewoners geven aan dat ze het een taak van de gemeente vinden om deze ‘rommel’ op te ruimen, maar geven ook aan dat ze snappen dat de gemeente vanwege bezuinigingen niet alles kan doen om de rotzooi tegen te gaan.

Binnen de fysieke omgeving zijn er ook factoren die wél van directe invloed zijn op de veiligheidsbeleving. Dit gaat dan vooral om verkeersonveilige plekken en een gebrek aan mensen op sommige plekken. Dat verkeersonveilige plekken zorgen voor een verminderde veiligheidsbeleving, lijkt logisch. Doordat bewoners bang zijn om een ongeluk te krijgen door te hard rijdende auto's of verkeerd fietsende personen, is vanzelfsprekend. Men heeft het gevoel dat men op bepaalde plekken een keer extra moet kijken. Dat er weinig mensen zijn op sommige plekken, komt vooral omdat men niet op die plekken durft te komen. Het beste voorbeeld hiervan is het Leeuwenpark. Overlast leidt dus tot het gegeven dat er minder mensen durven te komen, waardoor vervolgens mensen zich nog onveiliger voelen op die plek. Door dit gevoel mijden ze deze plek nog meer. Het heeft dus een versterkend effect. Waarschijnlijk is dit ook de reden waarom overlast binnen de fysieke omgeving zo van belang is bij het bepalen van de score op veiligheidsbeleving aan de hand van de Veiligheidsmonitor.

## **5.5 Criminele omgeving**

Het Leeuwenpark wordt het vaakst genoemd als strategisch overlastgevende plek in de wijk. Dit komt vooral door het dealen in drugs op die plek. Het is een donkere plek dat uit het zicht ligt van de openbare weg. Bewoners lopen liever een blokje om, omdat de dealers als intimiderend worden ervaren.

Een andere plek dat als overlastgevend wordt ervaren is de Tapijnstraat. Er zijn veel schreeuwende, overlastgevende mensen. Er zijn op deze straat veel adhoc-woningen, waardoor er toch een 'ander soort volk' woont (respondent 1).

Een andere plek die door bewoners vaak genoemd wordt is het BP-tankstation. Bewoners geven aan dat het een vreselijke plek is om te zijn. Het dient als een soort entree van de wijk, waardoor men er wel langs moest (respondent 1). Omdat daar nu meer controle is, valt de overlast mee.

Hoewel er maar enkele High Impact Places zijn in de buurt, veroorzaakt dit toch een algemeen onveiligheidsgevoel in de buurt. Vrijwel alle bewoners geven aan deze plekken liever te vermijden omdat ze zich niet prettig voelen door de intimiderende aanwezigheid van veelal jongeren.

### **5.5.1 Werking factoren criminele omgeving**

De factoren die in de literatuur naar voren zijn gekomen binnen de criminele omgeving blijken van invloed te zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners in Wittevrouwenveld. Doordat intimiderende personen zich ophouden op bepaalde, strategische plekken, voelen bewoners zich onveiliger. Ze weten precies welke plekken ze moeten vermijden. Het gaat dan vooral om plekken en personen die 's nachts als 'onveilig' worden bestempeld. Bewoners geven aan dat ze snappen dat sommige problemen niet gemakkelijk opgelost kunnen worden. Wanneer overlastgevers op de ene plek weggejaagd worden, verschijnen ze weer op een andere plek. Nu weet men tenminste welke plek 'onveilig' is. Het zorgt voor mijddgedrag onder bewoners. De factoren binnen de criminele omgeving hebben dus directe invloed op de veiligheidsbeleving van bewoners.

## **5.6 Conclusie**

Uit de gesprekken met bewoners van Wittevrouwenveld is duidelijk naar voren gekomen dat er een algeheel slecht onveiligheidsgevoel overheerst in de buurt. Men is ontevreden over de zichtbaarheid van de politie, gemeente en het VBT. Veel mensen geven aan dat een grote groep mensen onbekend blijft, en daardoor onbemind. Het roept onveiligheidsgevoelens op. Men ervaart veel overlast door hondenpoep en bijna iedereen klaagt over de aanwezigheid van drugsdealers in het Leeuwenpark. Ook het dumpen van grof vuil moet volgens veel bewoners een punt van aandacht zijn. Op bepaalde punten in de wijk voelen bewoners zich onveilig door de verkeerssituatie. Er wordt te hard gereden, het is te druk en fietsen worden fout geparkeerd. Men mist op bepaalde plekken veilige oversteekplaatsen in de vorm van zebrapaden. Een schematische weergave van deze problemen in de buurt wordt weergegeven in figuur 5. Zoals te zien is, spelen de problemen rondom veiligheidsbeleving vooral in de buurt van het winkelgebied van de wijk.



*Figuur 5 Grootste problemen in Wittevrouwenveld*

Wat de gemeente kan doen met de geconstateerde problemen in de wijk, wordt besproken in hoofdstuk 6.

## **6 Aanbevolen maatregelen**

In dit hoofdstuk staat de vierde deelvraag centraal: “Wat kan een gemeente doen aan de veiligheidsbeleving in de praktijk?”. Om deze deelvraag te beantwoorden is het eerst nodig om te weten wat de gemeente al doet in de wijk. Dit zet de problemen die naar voren zijn gekomen in hoofdstuk 5 meer in perspectief. Er zullen enkele kritische punten aan bod komen bij het behandelen van deze organisaties. Aan de hand van de Tafel van 12 van Eysink Smeets & Meijer (2013) kan vervolgens bepaald worden waar de gemeente Maastricht het beste op kan interveniëren. Op basis van de antwoorden die gegeven zijn door respondenten zullen er maatregelen aanbevolen worden die volgen uit de literatuur.

### **6.1 Organisaties en professionals in de wijk**

Er zijn verschillende organisaties en professionals actief in Wittevrouwenveld die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving (R. Verhagen, persoonlijke communicatie, 14 oktober 2016). Het was ontzettend lastig om te bepalen welke organisaties en professionals een rol van betekenis hebben als het gaat om veiligheidsbeleving in Wittevrouwenveld. Er bestaat geen vaste lijst met daarop namen van professionals of organisatie, werknemers van de gemeente Maastricht weten het zelf niet precies en het is lastig om sommige organisaties te bereiken. Bewoners geven aan dat de communicatie van en naar de gemeente en andere organisaties erg slecht is, maar binnen de organisaties is er ook sprake van slechte communicatie. Er wordt veel gewezen naar andere organisaties wanneer vragen gesteld worden en mails worden vaak niet beantwoord. Dit is dan ook een van de belangrijkste aanbevelingen die dit onderzoek geeft aan de gemeente Maastricht; zorg dat de communicatie verbeterd wordt, zowel intern als extern.

Na het vragen van medewerkers en met gebruik van internet zijn er enkele organisaties – naast de gemeente - naar voren gekomen die actief zijn in de wijk en wellicht met veiligheidsbeleving te maken hebben. Dit zijn het Veiligheidshuis, Veilige Buurten Team, de woningcorporaties, Ambulant Jongerenwerk, Maatschappelijk Werk, buurtcomité, Trajekt en maatschappelijk werk.

### **6.1.1 Veilige Buurten Teams**

De Veilige Buurten Teams in Maastricht zijn actief in acht buurten in Maastricht: Malberg & Oud Caberg, Caberg-Malperthuis & Brusselsepoort, Mariaberg, Daalhof, Limmel-Nazereth, Wyckerpoort, De Heeg en Wittevrouwenveld (Maastricht, 2015). De teams bestaan uit de wijkagent, opbouwwerker, gebiedsgebonden medewerkers van de gemeente en medewerkers van de drie woningcorporaties. Ze werken samen met de buurtbewoners. Samen met deze bewoners worden thema's en onderwerpen behandeld die moeten worden aangepakt. Buurtbewoners overleggen tijdens buurtbijeenkomsten en straathoekoverleggen welke knelpunten in hun omgeving prioriteit krijgen. Het aanpakken van deze knelpunten gebeurt doorgaans in werkgroepen van bewoners zelf, met ondersteuning van het in die wijk actieve Veilige Buurten Team. Betrokkenheid van de bewoners zelf is een belangrijke randvoorwaarde voor de werking van de Veilige Buurten Teams (Veilige Buurten). Respondenten gaven in interviews aan dat ze zichtbaarheid missen bij de Veilige Buurten Teams. Er wordt gezegd dat er veel gedaan wordt, maar de bewoners zien het niet (respondent 6).

### **6.1.2 Veiligheidshuis**

In de gemeente Maastricht is het Veiligheidshuis Maastricht Heuvelland actief. Binnen het Veiligheidshuis werken verschillende instanties samen aan de aanpak van mensen die door criminaliteit, buurtoverlast of maatschappelijke uitval ervoor zorgen dat burgers een onveilig gevoel krijgen in de buurt (Maastricht, 2015). Bij het Veiligheidshuis is er een integrale persoons- en systeemgerichte aanpak ontwikkeld voor multi-probleemgezinnen. Het merendeel van de criminaliteit en overlast waar het Veiligheidshuis zich op concentreert wordt veroorzaakt door jeugdige en volwassen veel- en meerplegers, harde kern- of risicjongeren, daders van huiselijk geweld en notoire overlastveroorzakers (Veiligheidshuis).

### **6.1.3 Woningcorporaties**

In Wittevrouwenveld zijn de woningcorporaties Servatius, Maasvallei en Woonpunt actief in de buurt. Door middel van toewijzen en sluiten van woningen, hebben ze invloed op de bevolkingssamenstelling van de buurt (Maastricht, 2015). Wittevrouwenveld heeft de

laatste jaren een wijkvernieuwing beleeft. Enkele voorbeelden hiervan zijn de centrumontwikkeling rond het Voltaplein, vernieuwing van de Electrobuurt, de bouw van het Trefcentrum als ook de aanleg van een buurtpark. Woningbouwcorporatie Servatius heeft voor een stedenbouwkundige invulling ook gesproken met bewoners van de buurt. Het doel is dat er een mengeling ontstaat van huurwoningen en koopwoningen. Een aantal van de woningen zijn door Servatius als kluswoningen te koop aangeboden. Per 2014 is Servatius tevens het project 'Bewonerskrachten' gestart. Dit is een project waarbij er huurders zijn die herkenbaar controlerondes lopen door hun wijk. Huurders worden bijvoorbeeld gewezen op rommel in hun tuinen en in brandgangen. Klachten die huurders hebben over onderhoud en beheer, worden doorgegeven aan Servatius. Hierover hebben de deelnemers van Bewonerskrachten regelmatig overleg met medewerkers van Servatius (Maastricht, 2015). Respondenten van dit onderzoek gaven aan dat het project 'Bewonerskrachten' weinig succes opleverde in de wijk. Men uit niet graag kritiek op medebewoners en men is bang dat het negatieve reacties oplevert. Volgens bewoners is het een taak van de woningbouwcorporaties zelf om bewoners aan te spreken.

Veel respondenten gaven aan dat ze andere projecten die bijvoorbeeld Servatius in het verleden organiseerde, wel konden waarderen. Hierbij wordt voornamelijk de aanpak van verloederde tuintjes een aantal jaren geleden geprezen alsook het zorgen voor nieuwe straatverlichting in de wijk.

#### **6.1.4 Ambulant Jongerenwerk**

Binnen gemeente Maastricht zijn ongeveer twintig jongere buurtbemiddelaars actief (Maastricht, 2015). Deze worden ondersteund door Trajekt. De jongeren, die bij Trajekt een landelijk gecertificeerde cursus volgen, bemiddelen bij conflicten in buurten tussen jong en oud. De jongerenwerkers zijn er in eerste plaats voor alle jongeren tussen de 16 en 24 jaar (Trajekt, 2016). Vanaf 2014 zijn ze ook preventief aan het werk gegaan. De jongere buurtbemiddelaar staat klaar om de jongeren te coachen, te begeleiden of een leuke vrijetijdsbesteding te bezorgen. Zo gaan de jongere buurtbemiddelaars aan het eind van het jaar vmbo-colleges langs om jongeren aldaar voor te lichten over de regels rond het afsteken van vuurwerk (Maastricht, 2015). Ook zijn er bemiddelaars actief in specifieke buurten, om

de binding met de buurt te versterken. Wittevrouwenveld is een van die buurten. Bemiddelaars hebben een sterke band met de handhavers van de gemeente.

### **6.1.5 Frontière**

Frontière is het drugsmeldpunt van de gemeente. Burgers kunnen hier meldingen doen over drugsoverlast in hun buurt. Het is geen alarmcentrale, maar het verzamelt informatie om de overlast zo goed mogelijk aan te pakken met alle betrokken partijen (Gemeente Maastricht, 2016). De politie en gemeente gebruiken de informatie om in actie te komen en prioriteiten te stellen in toezicht en handhaving. Het aantal meldingen loopt de laatste jaren terug. Dit komt omdat er voor drugsrunners minder klanten zijn, omdat het aantal buitenlandse coffeeshopbezoekers verminderd zijn (Maastricht, 2015). Dit afnemende bezoekersaantal heeft geleid tot minder drugsverkeer, waardoor ook minder overlast met verkeer, parkeren, vervuiling en wildplassen is. Deze trend geeft in zekere zin een verkeerd beeld van de mate van overlast. In het centrum is er nog steeds veel overlast van straathandel, maar in buurten zoals Wittevrouwenveld is het aantal meldingen gedaald. Het Drugsmeldpunt registreert kentekens, namen en hotspots die gemeld worden en bundelt deze informatie om de overlast zo effectief en snel mogelijk tegen te gaan (Gemeente Maastricht, 2016).

Het is opvallend dat vrijwel alle respondenten aangeven overlast te ervaren van drugsrunners, maar dat het aantal meldingen gedaald is. Het is dan ook lastig in te schatten of men werkelijk minder overlast ervaart als enkele jaren geleden of dat men gewoon meldings-moe is geworden. Volgens medewerkers van de gemeente Maastricht en van Frontière komt dit ook doordat veel drugsgebruikers in het Leeuwenpark bewoners van de wijk zijn. Een gedeelte van de wijk wil dus helemaal niet de drugsrunners verdwijnen uit het park.

## 6.2 Tafel van 12

Volgens de Tafel van 12 moet interventie vooral gebeuren op buurtniveau. Tabel 5 is de schematische weergave van deze methode.

Tabel 5 Tafel van 12

Tafel van 12	
Aanpakken onveiligheid	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Signaalcriminaliteit en –overlast</li><li>2. Verloedering</li><li>3. Onbekende anderen</li><li>4. Het gesprek</li></ol>
Versterken veiligheid	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Sociale kwaliteit</li><li>6. Invloed bewoners</li><li>7. Inrichting gebouwde omgeving</li><li>8. Vertrouwenwekkend toezicht</li></ol>
Publiek leiderschap	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Kwaliteit van de aanpak</li><li>10. Reactie op schokkende incidenten</li><li>11. Invoelend vermogen en leiderschap</li><li>12. Communicatie</li></ol>

Volgens deze methode moet een gemeente actie nemen op de 3 tot 5 belangrijkste factoren die zich voordoen in een situatie. Voor dit onderzoek zijn 4 factoren gekozen die als zeer belangrijk naar voren zijn gekomen tijdens de analyse. Dit zijn verloedering, onbekende anderen, vertrouwenwekkend toezicht en inrichting gebouwde omgeving. Het betreft hier dus vooral actie op het aanpakken van onveiligheid en het versterken van de veiligheid.

### 6.2.1 Verloedering

Hoewel bewoners van Wittevrouwenveld aangeven dat de verloedering in de wijk niet direct tot een groter onveiligheidsgevoel leidt, kan het wel indirect voor zulke gevoelens zorgen. De verloedering in de wijk geeft bewoners het gevoel dat de verantwoordelijke organisaties zoals de gemeente, het VBT en de woningcorporaties onverschillig handelen. Dit stimuleert vervolgens het gevoel van onveiligheid (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Het CCV geeft

aan dat bij het signaleren van ernstige verloedering in de wijk, simpelweg zorg gedragen moet worden voor geschikter onderhoud en beheer.

Verloedering van de buurt door hondenpoep is, zoals vermeld, een groot probleem in Wittevrouwenveld. Bewoners geven zelf aan dat burgers stimuleren om honden niet te laten poepen op voetgangerspaden niet zal helpen. Het is namelijk in alle waarschijnlijkheid aan te nemen dat hondenbezitters die zich schuldig maken aan het laten liggen van hondenpoep, al weten dat dit niet wenselijk is. Meer hondenuitlaatveldjes helpt naar alle waarschijnlijkheid ook niet. Wittevrouwenveld heeft al vier hondenlosloopgebieden in de wijk. Deze bevinden zich aan de achterzijde van het stadion Geusselt, aan de Pastoor Jacobsstraat, aan de Terblijterweg en aan de Burgemeester Bauduinstraat. Hondenpoep is als Algemeen Plaatselijke Verordening (APV) strafbaar gesteld door de gemeente Maastricht (APV Maastricht, 2006). Meer handhaving op het overtreden van deze APV zou een uitkomst kunnen zijn. Enkele bewoners geven aan dat de hondenbelasting omhoog moet, om op deze manier geld voor handhaving vrij te maken. Hondenbelasting is echter geen doelbelasting. Dat wil zeggen dat de opbrengsten in beginsel terechtkomen bij de Algemene Middelen van de gemeente, waarbij deze dus niet direct naar het oplossen van de problemen rondom hondenpoep gaan.

### **6.2.2 Onbekende anderen**

Veel bewoners gaven tijdens de gesprekken aan dat ze last hebben van ‘onbekende anderen’. Dit betreft volgens de respondenten vooral de allochtone bewoners, die vaak niet deelnemen aan burgerinitiatieven of burgerbijeenkomsten. Het CCV maakt onderscheid tussen twee situaties die zich kunnen voordoen in de wijk (Eysink Smeets & Meijer, 2013). De eerste situatie is overlast van onbekende anderen, waardoor medebewoners van een wijk zich onveilig voelen. De tweede situatie is er een waarbij bewoners zich makkelijker storen aan gedragingen van mensen die ze niet kunnen plaatsen of aan mensen waarbij ze zich toch al onveiliger voelen. Deze tweede situatie lijkt er aan de hand te zijn in Wittevrouwenveld. Het is niet zo dat de ‘onbekende anderen’ voor extra overlast zorgen, maar omdat bewoners er met een vergrootglas naar kijken, voelen ze zich onveiliger. Men voelt zich dus niet onveiliger door overlast, maar men ervaart meer overlast doordat ze zich al onveiliger voelen. Geconcludeerd kan worden dat veel bewoners zich onveilig of ongemakkelijk

voelen in de buurt omdat zij mensen niet kennen. Zowel verschillen in levensstijl en etniciteit spelen in Wittevrouwenveld een grote rol rondom de veiligheidsbeleving van bewoners.

### **6.2.3 Vertrouwenwekkend toezicht**

Veel respondenten gaven aan dat ze de zichtbaarheid van de politie en de handhaving onder de maat vinden. Ze hebben het idee dat het goed voor de wijk zou zijn als er vaker iemand in de buurt een oogje in het zeil zou houden. De politie moet hier dan vooral zichtbaar zijn in de strijd tegen drugsdealers en hardrijders. Handhaving is vooral wenselijk op het gebied van verloedering en overlast door hondenpoep. Beter zicht op wat er gebeurt in de wijk kan door een betere werking en inzet van het Veilige Buurten Team (VBT). Zoals eerder aangegeven in dit hoofdstuk zal de communicatie van en naar het VBT in de toekomst verbetering nodig hebben. Respondenten geven aan dat ze niet zien wat het VBT precies doet in de wijk, maar het VBT heeft momenteel ook niet de middelen om meer te doen. Betere ondersteuning vanuit de gemeente kan hier wellicht een positieve bijdrage aan leveren.

Veel bewoners missen een vertrouwensband met de wijkagent. Dit is begrijpelijk, want deze functie wordt, volgens de respondenten, te vaak ingevuld door verschillende personen. Ze hebben niet het idee dat ze ergens met hun zorgen terecht kunnen.

### **6.2.4 Inrichting gebouwde omgeving**

Zowel alle bewoners van Wittevrouwenveld geven aan dat het Leeuwenpark een donkere, onoverzichtelijke plek is, die ongewenste sociale interactie in de hand speelt. Omdat er in een donkere hoek van het park een keetje is waar drugsdealers zich kunnen verschuilen, wordt er een ideaal verblijfsklimaat voor deze dealers gecreëerd. Eysink Smeets en Meyer (2013) vermelden ook nog dat er op het gebied van licht, geur, geluid en gebruikte materialen nog veel te winnen valt voor veiligheidsbeleving in de gebouwde omgeving. Omdat veel respondenten aangeven dat het Leeuwenpark een donkere plek is, is het raadzaam om hier voor meer verlichting te zorgen.

Overigens moet bij dit onderdeel gemeld worden dat professionals die werken aan problemen in Wittevrouwenveld in gesprekken aangeven dat het probleem rondom

drugsoverlast zich al sinds zeer lange tijd geconcentreerd heeft het Leeuwenpark. Er zit hier in zekere zin een klein voordeel in; men weet waar de overlastgevers zich bevinden. Pogingen om de situatie aan te passen door middel van bijvoorbeeld camera's zorgden er juist voor dat de overlastgevers zich door de hele buurt verspreidden en dat er nog meer overlast werd gecreëerd.

### **6.3 Conclusie**

In dit hoofdstuk stond de vierde deelvraag centraal: “ Wat kan een gemeente doen aan de veiligheidsbeleving in de praktijk?”. Ten eerste is het voor de gemeente Maastricht en betrokken organisaties en professionals belangrijk om te zorgen voor een goede communicatie, zowel intern als extern. Wanneer uit onderzoek blijkt dat er een aantal problemen in de wijk zijn, kan een gemeente volgens Eysink Smeets en Meijer (2013) op drie tot vijf zaken actie ondernemen. Gemeente Maastricht kan, naar aanleiding van dit onderzoek, het beste aan de slag met de factoren verloedering, onbekende anderen, vertrouwenwekkend toezicht en inrichting gebouwde omgeving. Er zijn landelijk succesvolle voorbeelden voor deze factoren waarmee de veiligheidsbeleving in een buurt verbeterd kan worden, die aan bod komen in de conclusie van dit onderzoek.

## 7 Conclusie

In dit hoofdstuk zal er samenvattend antwoord gegeven worden op de deelvragen, om zo een antwoord te kunnen formuleren voor het beantwoorden van de hoofdvraag van dit onderzoek. Verder zal er ook gereflecteerd worden op het verloop van dit onderzoek.

### 7.1 Deelvragen en hoofdvraag

*Deelvraag 1: Wat zijn de factoren die van invloed kunnen zijn op veiligheidsbeleving die volgen uit de literatuur?*

Iedere invalshoek in de literatuur op het gebied van veiligheidsbeleving, bevat objectieve kenmerken. Er is een onderscheid gemaakt tussen factoren op individueel niveau, buurtniveau en factoren binnen de samenleving als geheel. Dit onderscheid is voornamelijk terug te zien in het onderzoek van Oppelaar en Wittebrood (2006). De paradigma's van Elchardus et al (2003) kunnen hierin geplaatst worden. Het rationalistische paradigma sluit aan bij het individuele niveau en het buurtniveau. Binnen het symbolische paradigma past de samenleving als geheel.

Uit de literatuur zijn een groot aantal factoren te halen die van invloed kunnen zijn op veiligheidsbeleving in een buurt. Binnen de institutionele omgeving zijn dit het optreden en de communicatie van organisaties en professionals. Binnen de sociale omgeving hangt de veiligheidsbeleving samen met de factoren of mensen elkaar herkennen, of men zich thuis voelt in de buurt, mate van collectieve redzaamheid in de buurt, de bevolkingssamenstelling en de gesprekken die buurtbewoners met elkaar hebben over veiligheid. Binnen de fysieke omgeving zijn de factoren verkeersonveilige plekken, gebrek aan straatverlichting, afwezigheid van mensen, leegtand, verloedering, straatafval, hondenpoep, slecht groenonderhoud en slecht onderhoud aan bestrating van belang. Binnen de criminele omgeving spelen de factoren High Impact Overlast, High Impact People en High Impact Places een rol.

*Deelvraag 2: Wat kan een gemeente doen aan voor verbetering van veiligheidsbeleving volgens de literatuur?*

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) heeft onderzocht welke factoren door beleidsmakers het beste te beïnvloeden zijn om de veiligheidsbeleving van

bewoners te verbeteren. Hoewel persoonlijke factoren een groot effect hebben op de veiligheidsbeleving van bewoners, zijn ze moeilijk vanuit overheidsbeleid te beïnvloeden (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Waar gemeente over het algemeen ook geen directe invloed op kan uitoefenen, zijn de algemeen maatschappelijke factoren en de media. Gemeenten kunnen volgens de literatuur vooral interveniëren op buurtniveau (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Het CCV heeft een specifieke methode ontwikkeld voor overheidsinstanties om veiligheidsbeleving in een buurt aan te pakken. Deze methode wordt de Tafel van 12 genoemd. Binnen deze methode zijn twaalf factoren opgesteld die in een bepaalde situatie van invloed kunnen zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners, en die zich tevens lenen voor beïnvloeding via overheidsbeleid. Eysink Smeets en Meijer (2013) geven aan dat het onmogelijk is om als gemeente op alle punten actie te ondernemen. Een gemeente moet actie nemen op 3 tot 5 belangrijkste factoren die zich voordoen in een wijk.

*Deelvraag 3: Op welke manier werken de factoren die volgen uit de praktijk?*

De factoren die in de literatuur naar voren zijn gekomen binnen de institutionele omgeving, blijken van grote invloed te zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners in Wittevrouwenveld. Zowel de manier van optreden van organisaties en professionals als ook de communicatie van deze organisaties en professionals, hebben in Wittevrouwenveld een directe negatieve invloed op de veiligheidsbeleving. Daarmee komt de situatie overeen zoals die vanuit de literatuur te verwachten viel. De communicatie van vrijwel alle instanties die actief zijn in de wijk zijn volgens bewoners ondermaats. Ook als er niets gebeurt, verwachten bewoners een reactie. Dat men informatie mist wanneer ze ‘oninteressante blaadjes’ weggooien, accepteren ze echter wel. Wybouw, Elchardus en Siongers (2011) gaven in de literatuur al aan dat het van belang is welke kranten gelezen worden of welke tv-programma's gekeken worden. In Wittevrouwenveld heeft dit duidelijk invloed op de ervaring van veiligheidsbeleving. Naast de communicatie heeft ook het optreden van organisaties en professionals een directe negatieve invloed op de veiligheidsbeleving in Wittevrouwenveld. Dit komt vooral door het gebrek aan zichtbaarheid. Dit wekt onder andere irritatie op en men heeft niet het gevoel dat er serieus iets met de problemen gedaan wordt. In de literatuur over de zichtbaarheid van ‘blauw op straat’ wordt gemeld dat teveel politie een negatieve invloed kan hebben op de veiligheidsbeleving. Dit lijkt bij

Wittevrouwenveld niet het geval. Men voelt zich veiliger als men weet dat er mensen in de buurt zijn die kunnen ingrijpen.

De factoren die in de literatuur naar voren zijn gekomen binnen de sociale omgeving blijken van invloed te zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners in Wittevrouwenveld. Bewoners hebben een negatieve veiligheidsbeleving omdat men veel mensen niet (her)kent. Dit zorgt voor wantrouwen. Men ervaart niet direct overlast of een direct onveiligheidsgevoel, men ervaart het vooral als 'niet prettig'. Omdat dit onprettige gevoel leidt tot gesprekken met bewoners die hier ook zo over denken, resulteert dit in een negatief veiligheidsgevoel richting de 'onbekende anderen'. Bewoners hebben dit gevoel met in hun achterhoofd dat dit niet gebaseerd is op feiten maar puur op gevoel. Bewoners zijn zich dus bewust van het feit dat het onveiligheidsgevoel niet reëel is. In de literatuur kwam naar voren dat een 'verkleurde' wijk voor een onveiligheidsgevoel zorgt (Snel, Hart, & Oliviera, 2015). Daar is dus ook sprake van in Wittevrouwenveld, maar wel op een andere manier als de literatuur voorschrijft. Buurtbewoners hebben geen direct probleem met mensen met een niet-westerse achtergrond, maar hebben vooral een slechter veiligheidsgevoel omdat deze bewoners veelal niet deelnemen aan buurtbijeenkomsten en dus 'onherkenbaar' blijven. Dit komt overeen met wat Sztompka (1998) aangaf in de literatuur als *mistrust*. Doordat men de buurman niet meer kan plaatsen, heeft men een onveiligheidsgevoel. De publieke familiariteit waar Blokland (2009) over spreekt ontbreekt in Wittevrouwenveld. Het thuis voelen in de buurt heeft vooral op 65-plussers effect wanneer het om veiligheidsbeleving gaat. Doordat ze zich verbonden voelen met de buurt, geven ze aan dat ze zich veiliger voelen. Mensen die in de andere leeftijdscategorieën vallen, geven aan dat ze zich niet heel verbonden voelen met de buurt, maar dat dit geen invloed heeft op het onveiligheidsgevoel. Het *collective efficacy* idee van Sampson (2012) is dus niet op de respondenten van dit onderzoek van toepassing. De algehele trend laat zien dat de samenleving steeds individueler wordt en het collectieve aspect steeds minder wordt (Marissing, 2004). Dat bewoners weten wie ze kunnen vertrouwen en wie ze niet kunnen vertrouwen, heeft ook invloed op de veiligheidsbeleving. Wanneer men een vertrouwensband heeft met sleutelfiguren in de wijk, voelt men zich veiliger. Deze sleutelfiguren zijn niet onbelangrijk wanneer het gaat om veiligheidsbeleving. Zij hebben een geruststellend effect in de buurt. Foute informatiedeling wordt tegengegaan en verhalen worden niet erger gemaakt dan dat

ze zijn. Hoewel het idee van verbondenheid met de buurt dus waarschijnlijk achterhaald is, komt in Wittevrouwenveld wel naar voren dat men toch graag bouwt op mensen die men vertrouwt. Dit is in zekere zin ook een vorm van verbondenheid, niet met de buurt maar juist een gevoel van verbondenheid met een vertrouwenspersoon.

De factoren die in de literatuur naar voren zijn gekomen binnen de fysieke omgeving blijken enigszins van invloed te zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners in Wittevrouwenveld. Wat opvallend is bij deze factoren, is dat bewoners aangeven zich niet onveiliger te voelen. Men ervaart vooral irritatie. Er wordt veel overlast ervaren door hondenpoep op straat, door verloedering en door het dumpen van grof vuil. Omdat deze factoren ook terugkomen in de Veiligheidsmonitor (VM, 2016), hebben deze factoren grote invloed op het cijfer van de veiligheidsbeleving van de bewoners van Wittevrouwenveld, terwijl bewoners zich niet direct onveiliger voelen door de overlast. Dat deze factoren in de literatuur vrijwel altijd aan bod komen wanneer men over veiligheidsbeleving schrijft, is dus opmerkelijk. Binnen de fysieke omgeving zijn er ook factoren die wél van directe invloed zijn op de veiligheidsbeleving. Dit gaat dan vooral om verkeersonveilige plekken en een gebrek aan mensen op sommige plekken. Doordat bewoners bang zijn om een ongeluk te krijgen door te hard rijdende auto's of verkeerd fietsende personen, is vanzelfsprekend. Dat er weinig mensen zijn op sommige plekken, komt vooral omdat men niet op die plekken durft te komen. Het beste voorbeeld hiervan is het Leeuwenpark. Overlast leidt dus tot het gegeven dat er minder mensen durven te komen, waardoor vervolgens mensen zich nog onveiliger voelen op die plek. Door dit gevoel mijden ze deze plek nog meer. Het heeft dus een versterkend effect.

De factoren die in de literatuur naar voren zijn gekomen binnen de criminele omgeving blijken van invloed te zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners in Wittevrouwenveld. Doordat intimiderende personen zich ophouden op bepaalde strategische plekken, voelen bewoners zich onveiliger. Ze weten precies welke plekken ze moeten vermijden. Het gaat dan om plekken en personen die 's nachts als 'onveilig' worden bestempeld. Bewoners geven aan dat ze snappen dat sommige problemen niet gemakkelijk opgelost kunnen worden. Wanneer overlastgevers op de ene plek weggejaagd worden, verschijnen ze weer op een andere plek. Het zorgt voor mijddgedrag onder bewoners.

#### *Deelvraag 4: Wat kan een gemeente doen aan de veiligheidsbeleving in de praktijk?*

Ten eerste zal de gemeente moeten gaan werken aan de communicatie. Zowel extern naar bewoners toe, maar vooral ook interne communicatie heeft verbetering nodig. Het moet voor medewerkers van de gemeente duidelijk zijn bij wie ze terecht kunnen wanneer het gaat over veiligheidsbeleving. Ten tijde van dit onderzoek bleek dit onder de maat.

Wanneer uit onderzoek blijkt dat er een aantal problemen in de wijk zijn, kan een gemeente volgens Eysink Smeets en Meijer (2013) op drie tot vijf zaken actie ondernemen. Gemeente Maastricht kan, naar aanleiding van dit onderzoek, het beste aan de slag met de factoren verloedering, onbekende anderen, vertrouwenwekkend toezicht en inrichting gebouwde omgeving. Er zijn landelijk succesvolle voorbeelden voor deze factoren waarmee de veiligheidsbeleving in een buurt verbeterd kan worden, die nu aan bod zullen komen.

#### ***Verloedering***

Het CCV geeft aan dat bij het signaleren van ernstige verloedering in de wijk, simpelweg zorg gedragen moet worden voor geschikter onderhoud en beheer. Dit kan een gemeente doen door zelf een grotere bijdrage te leveren in de wijk, andere organisaties hiervoor aan te sporen of burgers te stimuleren om meer zelf te doen om verloedering tegen te gaan. Zo geven enkele bewoners aan dat de aanpak van verloederde tuinen, enkele jaren geleden georganiseerd door onder andere woningbouwcorporatie Servatius, een succes was.

Ook is het nodig hondenpoep te bestrijden. Meer hondenuitlaatveldjes helpt naar alle waarschijnlijkheid niet. Meer handhaving op het overtreden van de APV zou een uitkomst kunnen zijn en kunnen zorgen voor een afschrikkende effect.

#### ***Onbekende anderen***

De mogelijkheden om actie te ondernemen op de problemen rondom onbekende anderen in Wittevrouwenveld zijn vrij beperkt. Zo kan geprobeerd worden de globale wederzijdse bekendheid te vergroten, door sociale en fysieke ingrepen. Het is echter lastig om mensen te dwingen deel te nemen aan bijvoorbeeld buurtbijeenkomsten. Ook een – al dan niet gedwongen- verplaatsing behoort tot de opties. Dit is echter iets wat op lange termijn pas effect zal hebben, want je kunt mensen niet zomaar hun huis uit zetten op basis van leefstijl. Er moet dan vooral gekeken worden naar nieuwe plaatsingen. Bij het toewijzen van

woningen moet nog meer rekening houden met het mengen van bewoners in (nieuwe) complexen.

Er zijn landelijk enkele voorbeelden om de ‘onbekende anderen’ bekend te maken bij de rest van de bewoners. Voorbeelden zoals gedragscodes opstellen, buurtbemiddeling of een training omgaan met straatcultuur zijn voor Wittevrouwenveld niet aan de orde. Er spelen namelijk geen grote conflicten, er is dus ook geen bemiddeling nodig. Men ervaart vooral overlast doordat men elkaar niet kent, niet omdat er werkelijk zaken spelen die voor onveilige situaties zorgen. Een landelijke campagne die liep vanaf begin 2008 en succesvol leek te zijn in het bevorderen van integratie in een buurt was de EigenWIJzebuurten campagne (WijkAlliantie, 2010). Deze methode richt zich op het versterken van onderling begrip tussen bewoners (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Er worden teams gemobiliseerd van bewoners van de wijk die zich inzetten voor een leefbare buurt. Dit lijkt op bestaande initiatieven zoals het Buurtplatform Wittevrouwenveld, maar de focus ligt dan nog meer op de integratie van verschillende groepen bewoners. Volgens verschillende evaluaties van deze methode, kan geconcludeerd worden dat de EigenWIJzebuurten aanpak bijdraagt aan positieve contacten tussen buurtbewoners.

Een ander voorbeeld dat landelijk lijkt te werken in de strijd tegen ‘onbekende anderen’ is het Vouchersysteem. Dit is een methode om de leefbaarheid en sociale cohesie in een wijk te verbeteren door bewoners nog meer de regie te laten voeren over hun eigen leefomgeving (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Ze kunnen zelf bepalen wat belangrijk is, initiatieven indienen en plannen uitvoeren. De bewoners zijn zelf budgethouder over de ideeën. Door bewoners zelf de regie te geven door middel van financiële zeggenschap is het heel laagdrempelig om initiatieven in te dienen en zelf deel te nemen aan de uitvoering hiervan. De gemeente, woningcorporaties en welzijnswerk zijn hierin de ondersteunende instanties. Het moet een gevarieerde groep bewoners activeren deel te nemen en met elkaar in contact te komen. Ook hier laten evaluaties zien dat het systeem op de meeste plekken goed wordt ontvangen. Voorwaarde hierbij is wel een goede regiegroep.

### ***Vertrouwenwekkend toezicht***

Bewoners van Wittevrouwenveld geven aan dat ze niet zien wat het VBT precies doet in de wijk, maar het VBT heeft momenteel ook niet de middelen om meer te doen. Betere ondersteuning vanuit de gemeente kan hier wellicht een positieve bijdrage aan leveren.

Bewoners hebben nu het idee dat ze nergens met hun zorgen terecht kunnen. Een oplossing kan het instellen van een stadsmarinier zijn, naar voorbeeld van de Rotterdamse Stadsmariniers (Rekenkamer Rotterdam, 2010). Anders dan een wijkagent werkt deze stadsmarinier niet in directe verbinding met politie, maar is de politie één van de organisaties waarmee de stadsmarinier samenwerkt. Een stadsmarinier is vaak op straat te vinden, hij kent veel bewoners en weet hoe ze leven (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Door een vinger aan de pols te houden weet hij of een bepaalde aanpak van problemen effect hebben. Hij is niet iemand van woorden, maar van daden (Rekenkamer Rotterdam, 2010). Evaluaties die gedaan zijn om het functioneren van de stadsmariniers te beoordelen, zijn zeer positief. Bewoners zien dat zaken worden opgepakt en dat er gewenste resultaten zijn (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Ook Wittevrouwenveld lijkt hier behoefte aan te hebben. Men durft over problemen te praten met iemand die ze vertrouwen. Bovenal weten ze bij wie ze terecht moeten als er overlast in de buurt is.

### ***Inrichting gebouwde omgeving***

Bewoners geven aan dat het Leeuwenpark een onoverzichtelijke donkere plek is waar veel drugsdealers schuilhouden. Een voorbeeld van een vergelijkbare situatie is de West-Kruiskade in Rotterdam (Gelder, 2016). Ook hier was veel drugsoverlast en veel verloedering, maar door de ruimte beter in te richten is deze overlast tegen gegaan. Door een succesvolle samenwerking van gemeente Rotterdam, Woonstad Rotterdam en ondernemers is de wijk ‘opgebloeid’.

Het CCV geeft als instrument onder andere het Politiekeurmerk Veilig Wonen (Eysink Smeets & Meijer, 2013). Middels dit onderzoek is echter nog geen aanleiding gevonden om deze te moeten gebruiken. Bewoners voelen zich niet onveilig in eigen huis, maar juist buitenshuis. Een aanpak om woninginbraak- en overvallen tegen te gaan zal weinig effect hebben op de veiligheidsbeleving in Wittevrouwenveld.

Naast het Politiekeurmerk Veilig Wonen noemt het CCV het Handboek Veilig Ontwerp en Beheer (Stichting Veilig Ontwerp en Beheer, 2008). Dit handboek helpt

opdrachtgevers, stedenbouwers, architecten en beheerders zich te verplaatsen in de bewoners van een wijk. Ze weten dan beter in te schatten hoe bewoners de omgeving gebruiken en beleven. Wellicht kan dit handboek helpen bij het (her)inrichten van een buurt als Wittevrouwenveld.

### Hoofdvraag

Met de beantwoording van de deelvragen, kan er antwoord gegeven worden op de hoofdvraag van dit onderzoek.

*Hoe precies werken factoren die zorgen voor een lage score op veiligheidsbeleving in de wijk Wittevrouwenveld en wat is daaruit te leren voor de aanpak van de gemeente Maastricht?*

Uit de gesprekken met bewoners van Wittevrouwenveld is duidelijk naar voren gekomen dat er een algeheel ontevreden veiligheidsgevoel overheerst in de buurt. Men is ontevreden over de zichtbaarheid van de politie, gemeente en het VBT. Veel mensen geven aan dat een grote groep mensen onbekend blijft, en daardoor onbemind. Het roept onveiligheidsgevoelens op. Men ervaart veel overlast door hondenpoep en bijna iedereen klaagt over de aanwezigheid van drugsdealers in het Leeuwenpark. Ook het dumpen van grof vuil moet volgens veel bewoners een punt van aandacht zijn. Op bepaalde punten in de wijk voelen bewoners zich onveilig door de verkeerssituatie. Er wordt te hard gereden, het is te druk en fietsen worden fout geparkeerd. Men mist op bepaalde plekken veilige oversteekplaatsen in de vorm van zebrapaden.

Enkele factoren die aan bod komen in de literatuur, komen niet geheel overeen met wat in de praktijk te zien valt. Een aantal factoren, zoals hondenpoep, grof vuil en verloedering, zorgt bij bewoners niet voor een onveiligheidsgevoel maar voor irritatie. Er is in de wijk geen sprake van collectieve zelfredzaamheid en het ontbreekt aan publieke affiniteit. Deze factoren werken dus anders dan in de literatuur verondersteld wordt. Andere factoren, zoals binnen de criminele omgeving en de institutionele omgeving werken wel zoals vanuit de literatuur te verwachten viel. Bewoners hebben een slechter veiligheidsbeleving door de manier van optreden en communicatie van professionals en organisaties. Ook intimiderende personen die zich op strategische plaatsen in de wijk ophouden hebben een grote invloed op de veiligheidsbeleving van bewoners.

Voor de aanpak van de gemeente zijn hieruit een aantal zaken te leren. Wanneer men probeert om de score op veiligheidsbeleving zoals die naar voren komt uit de Veiligheidsmonitor te verbeteren, is het raadzaam om verloedering aan te pakken. Mensen storen zich aan grof vuil en hondenpoep en hebben een groot effect op het eindscore van veiligheidsbeleving in de wijk. Als de gemeente echter aan de slag wil met echte veiligheidsbeleving, zal er een meer structurele aanpak nodig zijn. Dan is actie nodig op de factoren van onbekende anderen, vertrouwenwekkend toezicht in de wijk en de inrichting van de gebouwde omgeving. Bovenal is het van belang dat de gemeente aan de slag gaat met het verbeteren van de interne en externe communicatie.

## **7.2 Reflectie**

Voor de reflectie op dit kwalitatieve onderzoek worden enkele zaken doorlopen. Eerst wordt gekeken of de gebruikte theorieën waardevol zijn geweest voor de uitvoering van dit onderzoek. Vervolgens wordt gereflecteerd op de methoden die zijn gebruikt in dit onderzoek. Uiteindelijk wordt er gereflecteerd op de onderzoeksresultaten.

### **7.2.1 Theorie**

Voor dit onderzoek zijn een aantal theorieën gekoppeld om zo tot een verscheidenheid aan factoren te komen. Als kapstok is de theorie van Eysink Smeets en Meyer (2013) gebruikt. De omgevingen die in deze theorie benoemd worden, zijn vervolgens gebruikt om de andere theorieën in te verdelen. Er zijn een aantal factoren meegenomen in dit onderzoek die volgens de literatuur van invloed zijn op de veiligheidsbeleving, maar die in werkelijkheid niet van invloed zijn op de veiligheidsbeleving van bewoners van Wittevrouwenveld. Er wordt ontzettend veel overlast ervaren door hondenpoep op straat, door verloedering en door het dumpen van grof vuil. Dat deze factoren komen vrijwel altijd aan bod wanneer er over veiligheidsbeleving geschreven wordt, maar zorgen vooral voor irritatie. Het is goed om te weten wat bewoners als overlast ervaren in een wijk, maar het heeft dus geen invloed op de beleving van eventuele onveiligheid.

## 7.2.2 Methoden

Om echt te kunnen bepalen hoe bepaalde factoren in de wijk doorwerken op de veiligheidsbeleving van bewoners, zouden enkele factoren voor bepaalde tijd ‘weggenomen’ moeten worden, om hier bewoners vervolgens over te bevragen.

Semigestructureerde interviews bleken de juiste methode te zijn om kwalitatieve informatie te krijgen van de respondenten. Door middel van een simpele enquête was het niet mogelijk geweest om door te vragen en diepgaande informatie te krijgen. Kritiekpunt op deze manier van informatie verzamelen is het verzamelen van de respondenten. Deze zijn voornamelijk verkregen op aanwijzing van organisaties die actief zijn in de wijk. Dit werd gedaan op aanraden van verscheidende eerste lijn professionals die actief zijn in de wijk en er ook zelf wonen. Zelf bij bewoners aanbellen in de wijk zou voor onrust zorgen, daarom is niet voor deze methode gekozen. Van de respondenten is een groot aantal zelf actief in de wijk, bijvoorbeeld door naar bewonersbijeenkomsten te gaan. Dit aantal is niet representatief voor de wijk en kan dus van invloed zijn op de uiteindelijke resultaten. Ook wordt er een grote groep respondenten gemist die voor meer representativiteit konden zorgen, namelijk de niet-westerse allochtonen. Bij herhaling van dit onderzoek moet er naar meer mogelijkheden gekeken worden om ook met deze groep bewoners in contact te komen. Hulp vragen bij mensen die een sleutelrol vervullen in bijvoorbeeld een moskee in de wijk of buurt zou hierbij kunnen helpen.

Ook enkele vragen die gesteld zijn, zoals bijvoorbeeld over het optreden en communicatie van organisaties en professionals, waren niet voor alle bewoners duidelijk. Er werden voorbeelden genoemd van wat er bedoeld werd. Omdat niet bekend was welke organisaties precies actief zijn in de wijk, was de lijst van voorbeelden van organisaties en professionals wellicht niet volledig. Moeilijk begrijpbare begrippen moeten in vervolgonderzoek nog meer vermeden worden.

Ook is er een kritische noot richting het gebruik van de Tafel van 12 methode. Er wordt hier vooral gekeken naar oplossingen die een gemeente kan nemen om de veiligheidsbeleving in een buurt aan te pakken. De methode houdt echter geen rekening met het intern verbeteren van de organisatie. Dat het verbeteren van de interne communicatie essentieel blijkt bij het aanpakken van veiligheidsbeleving door gemeente Maastricht, is dan ook een tekortkoming van deze methode.

### **7.2.3 Resultaten**

De resultaten laten veel zaken zien die redelijk logisch lijken. Er zijn geen spannende zaken naar voren gekomen. Het was voor het verrichten van dit onderzoek al duidelijk dat er drugsoverlast is op verscheidende punten in de wijk, dat er verkeersonveiligheid bestaat rondom het winkelgebied en ook dat er veel grof vuil op straat gedumpt wordt. Het zijn problemen die al jarenlang spelen in de wijk. Ze zijn gewoon lastig aan te pakken. Dit onderzoek zal hier geen gemakkelijke oplossingen voor bieden. Wanneer er meer geïnvesteerd gaat worden op het gebied van veiligheidsbeleving, is het raadzaam om over 10 jaar vervolgonderzoek uit te voeren. Het wordt dan pas duidelijk of aanpassingen in beleid een structurele verandering in de wijk teweeg kunnen brengen.

## 8 Literatuur

1Limburg. (2015). *Recordaantal buitenlandse studenten, Maastricht koploper*. Opgeroepen op 17-01-2017, van <https://www.1limburg.nl/recordaantal-buitenlandse-studenten-maastricht-koploper>.

APV Maastricht. (2006). *Art. 2.4.18 Verontreiniging door honden*. Opgeroepen op 08-02-2017, van [http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Maastricht/40110/40110\\_7.html](http://decentrale.regelgeving.overheid.nl/cvdr/xhtmloutput/Historie/Maastricht/40110/40110_7.html).

Baarda, B. (2013). *Basisboek kwalitatief onderzoek*. Groningen: Noordhof Uitgevers.

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

Boeije, H. (2005). *Analyseren in kwalitatief onderzoek. Denken en doen*. Den Haag: Boom Lemma.

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

Boutellier, H. (2005). *De veiligheidsutopie. Hedendaags onbehagen en verlagen rond misdaad en straf* (3 ed.). Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Bureau Beke. (2009). *Feiten over veiligheidsbeleving in de gemeente Arnhem*. Arnhem: Bureau Beke.

Cachet, L., & Prins, R. (2010). Lokaal veiligheidsbeleid in Nederland en België: op zoek naar verschil. *Tijdschrift voor Veiligheid* (9), 60-72.

CBS. (2016). *Nederland steeds minder onveilig*. Opgeroepen op 20-09-2016, van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/09/nederland-steeds-minder-onveilig>.

Digischool. (n.d.). *Duitsland-ABC*. Opgeroepen op 13-01-2017, van <http://wp.digischool.nl/duits/oefenen/land-en-mensen/duitsland-abc/fietsen/>.

Dijk, J. v. (2012). *Wat is je thuisvoelen?* Opgeroepen op 18-11-2016, van Omgevingspsychologie: <http://www.omgevingspsycholoog.nl/wat-is-je-thuis-voelen/>.

Doeschot, F. t., & Klein Kranenburg, L. (2016). *Hoe veilig is Maastricht? Veiligheidsmonitor gemeente Maastricht*. Enschede: I&O Research.

Elchardus, M., De Groof, S., & Smits, W. (2003). *Onveiligheidsgevoel - een literatuurstudie*. Brussel: Onderzoeksgroep TOR, Vakgroep Sociologie.

Elchardus, M., De Groof, S., & Smits, W. (2005). Rationele angst of collectieve voorstelling van onbehagen. *Mens en Maatschappij*, 80 (1), 48-68.

Engbersen, R., & Dorenbos, R. (2016). *Analyse Rijksbegroting 2017*. Den Haag: Platform31.

Eysink Smeets, M. (2011). Meer veiligheid in de stad? In G. Walraven, & C.-J. Pen, *Van de maakbare naar de lerende stad* (pp. 189-198). Apeldoorn: Garant.

Eysink Smeets, M., & Bervoets, E. (2011). *De onaantastbaren - de destructieve doorwerking van onaantastbaren in wijk en buurt*. Den Haag: Nicis Instituut / Landelijke Expertisegroep Veiligheidspercepties.

Eysink Smeets, M., & Meijer, S. (2013). *CCV-webdossier Veiligheidsbeleving*. Opgeroepen op 06-10-2016, van <https://hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/beinvloedbare-factoren/>.

Ferraro, K. (1995). *Fear of crime: interpreting victimization risk*. Albany: State University of New York Press.

Forrest, R., & Kearns, A. (2001). Social cohesion, social capital and the neighborhood. *Urban Studies*, 38 (12), 2125-2143.

Gelder, R. v. (2016). *West-Kruiskade weer op eigen benen*. Opgeroepen op 08-02-2017, van <http://ditisonsrotterdam.nl/west-kruiskade-weer-op-eigen-benen/>.

Gemeente Maastricht. (2016). *Drugsmeldpunt*. Opgeroepen op 23-11-2016, van <https://www.gemeentemaastricht.nl/product/drugsmeldpunt/>.

Gemeente Maastricht. (2016). *Houd het klein, luister en geef aandacht aan kracht*. Maastricht: Gemeente Maastricht.

Gemeente Maastricht. (2015). *Uitvoeringsplan Veiligheid Maastricht 2015/2015*. Maastricht: Gemeente Maastricht.

Helsloot, I., Pieterman, R., & Hanekamp, J. C. (2010). *Risico's en redelijkheid - verkenning naar een rijksbreed beoordelingskader voor de toelaatbaarheid van risico's*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Helsloot, I., Pieterman, R., & Hanekamp, J. (2010). *Risico's en redelijkheid. Verkenning naar een rijksbreed beoordelingskader voor de toelaatbaarheid van risico's*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Killias, M. (1990). Vulnerability: Towards a better understanding of a key variable in the genesis of fear of crime. *Violence and Victims* , 5 (2), 97-108.

Lindquist, J., & Duke, J. (1982). The Elderly Victim at Risk: Explaining the Fear Victimization Paradox. *Criminology* , 20 (1), 115-126.

Lub, V. (2013). *Schoon, heel & werkzaam: Een wetenschappelijke beoordeling van sociale interventies op het terrein van buurtleefbaarheid*. Amsterdam: Boom Lemma uitgevers.

Maastricht, G. (2015). *Jaarverslag Wijkaanpak 2014*. Opgeroepen op 08-11-2016, van <http://www.thuisinmaastricht.nl/jaarverslag-wijkaanpak-2014/>.

MaastrichtHelpt. (2017). *Trefcentrum Wittevrouwenveld (Trajekt)*. Opgeroepen op 02-02-2017, van <https://www.maastrichthelpt.nl/organisatie?organisatieid=4621247&bron=gids2>.

Marissing, E. v. (2004). *Stedelijk beleid en Sociale Cohesie*. Utrecht: Habiforum.

Markowitz, F., Bellair, P., Allen, E., & Jianhong, L. (2001). Extending social disorganization theory: modeling the relations between cohesion, disorder and fear. *Criminology*, 39 (2), 293-319.

Mellema, K. (2009). *Angstige Allochtonen*. Twente: Universiteit Twente.

Ministeries van Binnenlandse Zaken en Justitie. (2016). *Naar een veiliger samenleving*. Den Haag: Ministeries van Binnenlandse Zaken en Justitie.

Newman, O. (1972). *Defensible space: crime prevention through urban design*. New York: Macmillan Company.

Onderzoeksloket. (2016). Opgeroepen op 21-09-2016, van Methoden: <http://www.onderzoeksloket.nl/methoden.html>.

Oppelaar, J., & Wittebrood, K. (2006). *Angstige burgers? De determinanten van gevoelens van onveiligheid onderzocht*. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Pieterman, R. (2008). *De voorzorgcultuur: streven naar veiligheid in een wereld vol risico en onzekerheid*. Den Haag: Boom Lemma Uitgevers.

Pleysier, S. (2011). Over objectieve en subjectieve veiligheid. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 10 (4), 24-40.

Politieacademie. (2014). *Etniciteit*. Opgeroepen op 15-11-2016, van Thesaurus: <https://thesaurus.politieacademie.nl/Thesaurus/Term/4634>.

Reijnen, A. (2016). *Veiligheidsbeleving in de woonbuurt*. Rotterdam: Onderzoek en Business Intelligence.

- Rekenkamer Rotterdam. (2010). *Handhaven van stadsmariniers*. Rotterdam: De Werf.
- Rovers, B., Moors, H., Jacobs, M., & Jans, M. (2012). *Toolbox Persoonsgericht Aanpak High Impact Crimes*. Den Haag: Ministerie van Veiligheid en Justitie.
- Sampson, R. (2012). *Great American City: Chicago and the Enduring Neighborhood Effect*. Chicago: University of Chicago Press.
- Sampson, R., Raudenbusch, S., & Earls, F. (1997). Neighborhoods and violent crime: a multilevel study of collective efficacy. *Science* , 277 (918).
- Schneider, M., Rowell, T., & Bezdikian, V. (2003). The impact of citizen perceptions of community policing on fear of crime: Findings from twelve cities. *Police Quarterly* , 6, 363-386.
- Servatius. (n.d.). *Problemen zijn er om op te lossen*. Opgeroepen op 31-01-2017, van [http://www.servatius.nl/uploads/tx\\_dddownload/vhv\\_jaarverslag\\_2009\\_def.pdf](http://www.servatius.nl/uploads/tx_dddownload/vhv_jaarverslag_2009_def.pdf).
- Shaw, C., & McKay, H. (1942). *Juvenile delinquency and urban areas*. Chicago: University of Chicago Press.
- Snel, E., Hart, M. ', & Oliviera, G. (2015). *Veiligheid en veiligheidsbeleving in Rotterdam: analyse van gegevens uit het Wijkprofiel*. Rotterdam: Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.
- Spithoven, R. (2014). Een terughoudende praktijk. *Tijdschrift voor Veiligheid* , 13 (3), 3-18.
- Stichting Veilig Ontwerp en Beheer. (2008). *Handboek Veilig Ontwerpen Beheer*. Utrecht: THOTH.
- Sztompka, P. (1998). Trust, Distrust and Two Paradoxes of Democracy. *European Journal of Social Theory* , 1 (1), 19-32.
- Terpstra, J. (2010). *Het veiligheidscomplex. Ontwikkelen, strategieën en verantwoordelijkheden in de veiligheidszorg*. Den Haag: Boom Juridische Uitgevers.

Thomas, W., Swaine, D., & Thomas, T. (1928). *The Chil in America: Behavior problems and programs*. New York: Knopf.

Trajekt. (2016). *Ambulant Jongerenwerk*. Opgeroepen op 22-11-2016, van [http://dev.dev.trajekt.nl/maastricht\\_zo/diensten\\_az\\_in\\_zo/ambulant\\_jongerenwerk/](http://dev.dev.trajekt.nl/maastricht_zo/diensten_az_in_zo/ambulant_jongerenwerk/).

Vanderveen. (2002). Beleving van veiligheid in de buurt: relaties tussen persoon, buurt en samenleving. *Tijdschrift voor Veiligheid & Veiligheidszorg*, 1 (1), 32-46.

Veilig Verkeer Nederland. (n.d.). *30 km-zone*. Opgeroepen op 17-01-2017, van <https://vvn.nl/30-km-zone>.

Veilige Buurten. (sd). *Wat is de Veilige Buurten Aanpak?* Opgeroepen op 22-11-2016, van <http://www.veiligebuurten.nl/aanpak/>.

Veiligheidshuis. (sd). *Veiligheidshuis Maastricht Heuvelland*. Opgeroepen op 22-11- 2016, van <http://www.veiligheidshuizen.nl/veiligheidshuizen/veiligheidshuis-maastricht-sub#.WDQHGIKQI8Q>.

VM. (2016). *De Veiligheidsmonitor*. Opgeroepen op 20-09-2016, van <http://www.veiligheidsmonitor.nl>.

Vries, M. d. (2005). *De beleving van veiligheid: een onderzoek naar de aard en context van de veiligheidsbeleving van burgers*. Enschede: Instituut voor Maatschappelijke Veiligheidsvraagstukken.

WijkAlliantie. (2010). *EigenWIJzebuurten*. Opgeroepen op 05-02-2017, van [http://www.natuurlijksamen.org/upload/docs/533.10.samenvatting\\_evaluatie\\_eigenwijzebuurten.pdf](http://www.natuurlijksamen.org/upload/docs/533.10.samenvatting_evaluatie_eigenwijzebuurten.pdf).

Wilson, J., & Kelling, G. (1982). *Broken windows: the police and neighbourhood safety*. Ithaca: Atlantic Monthly.

Wittebrood, K. (2006). Angstige burgers? In H. Boutellier, & H. v. Steden, *Veiligheid en burgerschap in een netwerksamenleving* (pp. 93-115).

Wittebrood, K. (2008). Sociale cohesie als bouwsteen voor veilige buurten. In P. Schnabel, R. Bijl, & J. d. Hart, *Betrekkelijke betrokkenheid* (pp. 95-111). Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau.

Wybouw, F., Elchardus, M., & Siongers, J. (2011). Hoofdstuk 2: Onveiligheidsgevoelens van leerlingen en leerkrachten. In T. Lievrouw, F. Wybouw, S. Kolijn, M. Elchardus, J. Siongers, & N. Vettenburg, *Haalbaarheidsstudie van een monitoringsysteem voor antisociaal gedrag en onveiligheidsgevoelens op school* (pp. 39-57). Brussel: Vlaams Ministerie van Onderwijs & Vorming.

## 9 Bijlagen

### 9.1 Resultaten Veiligheidsmonitor 2015 Wittevrouwenveld

	Belangrijkste problemen		
<b>Wittevrouwenveld</b>	Drugsoverlast (16%)	Hondenpoep (13%)	Te hard rijden (9%)

- Fysieke voorzieningen

	Wittevrouwenveld	Maastricht
Fysieke voorzieningen in buurt - schaalscore (0-10)	5,7	5,8
In de buurt zijn de wegen, paden en pleintjes goed onderhouden' % (helemaal) mee eens	57,9%	61,3%
In de buurt zijn perken, plantsoenen en parken goed onderhouden' % (helemaal) mee eens	51,4%	61,5%
In de buurt is het buiten goed verlicht' % (helemaal) mee eens	61,9%	72,7%
In de buurt zijn goede speelplekken voor kinderen.' % (helemaal) mee eens	50,7%	43,2%
In de buurt zijn goede voorzieningen voor jongeren' % (helemaal) mee eens	22,6%	21,0%

- Sociale cohesie

	Wittevrouwenveld	Maastricht
Sociale cohesie - schaalscore (0-10)	5,2	5,7
De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks' % (helemaal) mee eens	32,8%	32,6%
De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om' % (helemaal) mee eens	47,3%	59,9%
Ik woon in een gezellige buurt waar mensen dingen samen doen' % (helemaal) mee eens	24,7%	32,4%
Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen' % (helemaal) mee eens	40,1%	51,2%
Ik heb veel contact met andere buurtbewoners' % (helemaal) mee eens	21,4%	29,2%
Ik ben tevreden over de bevolkingssamenstelling in de buurt' % (helemaal) mee eens	30,0%	56,8%

- Overlast fysieke verloedering

	Wittevrouwenveld	Maastricht
Heeft veel overlast van een of meer vormen van fysieke verloedering % ervaart vaak overlast	46,2%	30,9%
Bekladde muren of gebouwen komt in buurt wel eens voor' % ja	42,5%	34,3%
Ervaart zelf veel overlast van bekladde muren of gebouwen' % veel	6,4%	2,9%
Hondenpoep op straat of in de perken komt in buurt wel eens voor' % ja	80,3%	72,6%
Ervaart zelf veel overlast van hondenpoep op straat of in de perken' % veel	40,4%	24,2%
Rommel op straat komt in buurt wel eens voor' % ja	78,7%	65,4%
Ervaart zelf veel overlast van rommel op straat' % veel	19,4%	10,5%
Vernieling van straatmeubilair komt in buurt wel eens voor' % ja	41,7%	34,2%
Ervaart zelf veel overlast van vernieling van straatmeubilair' % veel	6,2%	3,6%

- Sociale Overlast

	Wittevrouwenveld	Maastricht
Heeft veel overlast van een of meer vormen van sociale overlast % ervaart vaak overlast	33,7%	25,0%
'Dronken mensen op straat komt in buurt wel eens voor'	43,9%	33,9%
'Ervaaft zelf veel overlast van dronken mensen op straat'	9,5%	5,4%
'Drugsgebruik of drugshandel komt in buurt wel eens voor'	63,8%	51,1%
'Ervaaft zelf veel overlast van drugsgebruik of drugshandel'	21,7%	15,0%
'Lastig vallen van mensen op straat komt wel eens voor'	31,9%	20,4%
'Ervaaft zelf veel overlast van lastig vallen van mensen op straat'	6,6%	2,6%
'Rondhangende jongeren komt in buurt wel eens voor'	56,2%	44,8%
'Ervaaft zelf veel overlast van rondhangende jongeren'	13,9%	8,7%
'Overlast door buurtbewoners komt in buurt wel eens voor'	44,0%	32,7%
'Ervaaft zelf veel overlast van buurtbewoners'	13,0%	8,3%

- Verkeersoverlast

	Wittevrouwenveld	Maastricht
Heeft veel overlast van een of meer vormen van verkeersoverlast % ervaart vaak overlast	42,0%	37,1%
Te hard rijden komt in buurt wel eens voor' % ja	71,7%	70,8%
Ervaaft zelf veel overlast van te hard rijden' % veel	29,7%	25,7%
Agressief gedrag in het verkeer komt in buurt wel eens voor' % ja	47,6%	38,1%
Ervaaft zelf veel overlast van agressief verkeersgedrag' % veel	16,2%	8,6%
Parkeerproblemen komen in buurt wel eens voor' % ja	57,4%	51,0%
Ervaaft zelf veel overlast van parkeerproblemen' % veel	24,9%	19,7%

## 9.2 Interview guide

Locatie:

Datum:

### Kenmerken

Leeftijd:

- Jeugd, jongeren en jongvolwassenen (0 t/m 25 jaar)
- Middelbare leeftijd (25 t/m 59 jaar)
- Oudere (60 t/m 95 jaar)

Geslacht:

- Vrouw
- Man

Etniciteit:

- Autochtoon
- Westerse allochtoon
- Niet-westerse allochtoon

Opleidingsniveau:

- laag opleidingsniveau
- middelbaar opleidingsniveau
- hoog opleidingsniveau

### Institutionele omgeving

Optreden organisaties en professionals.

- Wat vind u van de manier van optreden van organisaties en professionals? (c.q. De gemeente, VBT, woningcorporaties)
- Welke manier van optreden van organisaties en professionals ervaart u?
- Beïnvloedt het optreden uw veiligheidsbeleving? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

Communicatie organisaties en professionals.

- Wat vind u van de manier van communicatie van organisaties en professionals?
- Welke manier van communicatie van organisaties en professionals ervaart u?
- Beïnvloedt de communicatie uw veiligheidsbeleving? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

### **Sociale omgeving**

Mensen (her)kennen elkaar.

- (Her)kent u medebewoners bij naam of gezicht?
- (Her)kent u veel medebewoners niet bij naam of gezicht?
- Beïnvloedt het wel of niet (her)kennen van medebewoners bij naam of gezicht uw veiligheidsbeleving? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

Thuis voelen in de buurt.

- Voelt u verbondenheid met de buurt?
- Beïnvloedt deze mate van verbondenheid uw veiligheidsbeleving? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

## Collectieve redzaamheid

### \* Sociale cohesie:

- Kunt u andere buurtbewoners vertrouwen?
- Deelt u belangrijke waarden met andere buurtbewoners?
- Beïnvloedt dit uw veiligheidsbeleving? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

### \* Informele sociale controle:

- Kunt u op andere buurtbewoners rekenen bij het letten op elkaars bezittingen?
- Beïnvloedt dit uw veiligheidsbeleving? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

## Gesprekken buurtbewoners:

- Heeft u gesprekken over onveiligheid met andere buurtbewoners?
- Zo ja, hoe vaak heeft u deze gesprekken?
- Beïnvloedt dit uw veiligheidsbeleving. Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

## **Fysieke omgeving**

### Verkeersonveilige plekken

- Zijn er verkeersonveilige plekken in de buurt?
- zo ja, waar zijn deze?
- Beïnvloeden deze verkeersonveilige plekken uw veiligheidsbeleving? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

#### Gebrekkige straatverlichting:

- Is er gebrekkige straatverlichting in de buurt?
- zo ja, op welke plekken is er een gebrek?
- beïnvloeden deze plekken met weinig of kapotte straatverlichting uw veiligheidsbeleving in de buurt? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

#### Afwezigheid van mensen:

- Zijn er plekken met structureel weinig mensen?
- Waar zijn deze plekken?
- Beïnvloeden deze plekken uw veiligheidsbeleving in de buurt? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

#### Leegstand:

- zijn er woningen die duidelijk onbewoond zijn?
- welke woningen zijn duidelijk onbewoond?
- Beïnvloeden deze leegstaande woningen uw veiligheidsbeleving van de buurt? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

#### Verloedering:

- Is er sprake van verloedering?
- Waar is deze verloedering in de buurt?
- Hoe ziet u deze verloedering terug?
- Beïnvloedt deze verloedering uw veiligheidsbeleving van de buurt? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

#### Straatafval:

- Is er sprake van zwerfafval, vervuilde speeltuinen, brandgevaarlijk materiaal, insuline spuiten of kapotte drankflessen op straat?
- Zijn er bepaalde plekken waar dit duidelijk zichtbaar is?
- Beïnvloedt dit straatafval uw veiligheidsbeleving van de buurt? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

#### Hondenpoep:

- Ervaart u overlast van hondenpoep in de buurt?
- Zijn er plekken in de buurt waar u deze overlast voornamelijk ervaart?
- Beïnvloedt deze verloedering uw veiligheidsbeleving van de buurt Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

#### Slecht groenonderhoud:

- Is er sprake van achterstallig onderhoud aan openbaar groen?
- Is er sprake van achterstallig onderhoud aan privétuinen?
- Wat zijn duidelijke plekken waar slecht groenonderhoud in deze buurt voorkomt?
- Beïnvloedt dit slecht groenonderhoud uw veiligheidsbeleving van de buurt? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

#### Slecht onderhoud aan bestrating:

- Is er sprake van uitstekende stoep- of straatstenen?
- Is er sprake van verzakkingen in het wegdek?
- Waar zijn deze plekken van slecht onderhoud aan bestrating?
- Beïnvloedt dit slecht onderhoud aan bestrating uw veiligheidsbeleving van de buurt?  
Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

#### **Criminele omgeving**

##### High Impact Overlast:

- Is er sprake van hinderlijke aanwezigheid van mensen?
- Op welke plekken is hier sprake van?
- Beïnvloedt deze overlast uw veiligheidsbeleving van de buurt? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

### High Impact People:

- Is er sprake van mensen die structureel intimiderend gedrag vertonen?
- Op welke plekken is hier sprake van?
- Beïnvloedt dit gedrag uw veiligheidsbeleving van de buurt? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

### High Impact Places:

- Is er sprake van strategische overlastgevende plekken?
- Waarom zijn deze volgens u strategisch?
- Beïnvloeden deze plekken uw veiligheidsbeleving van de buurt? Zo ja;
  - o Hoe?
  - o Waarom?
- Waar is verbetering nodig en hoe is deze verbetering te bereiken?

Heeft u zelf nog opmerkingen of tips omtrent veiligheidsbeleving in uw buurt?

Einde interview

### 9.3 Leeftijd en geslacht Wittevrouwenveld

<b>Leeftijd</b>	<b>Mannen</b>	<b>Vrouwen</b>	<b>Totaal</b>
Totaal	2728	2984	5712
-4 jaar	133	102	235
5-9 jaar	127	148	275
10-14 jaar	148	118	266
15-19 jaar	168	240	408
20-24 jaar	310	534	844
25-29 jaar	278	270	548
30-34 jaar	196	172	368
35-39 jaar	159	161	320
40-44 jaar	164	158	322
45-49 jaar	182	182	364
50-54 jaar	209	197	406
55-59 jaar	180	208	388
60-64 jaar	149	153	302
65-69 jaar	132	122	254
70-74 jaar	95	91	186
75-79 jaar	61	65	126
80-84 jaar	26	37	63
85-89 jaar	6	16	22
90-94 jaar	5	10	15
95+ jaar	0	0	0

## 9.4 Etniciteit in Wittevrouwenveld

Etniciteit		Aantal	Percentage
Nederlands		3734	65,37%
Westerse allochtoon		1083	18,96%
Niet-westerse allochtoon	Niet-Westerse Allochtoon afkomstig uit Marokko	210	3,68%
	Niet-Westerse Allochtoon afkomstig uit de Nederlandse Antillen	50	0,88%
	Niet-Westerse Allochtoon afkomstig uit Suriname	15	0,26%
	Niet-Westerse Allochtoon afkomstig uit Turkije	145	2,54%
	Niet-Westerse Allochtoon afkomstig uit overige landen	485	8,49%
	Totaal niet-westerse allochtoon	895	15,67%

## 9.5 Opleidingsniveau Wittevrouwenveld

Opleiding		Aantal	Percentage
Laag opleidingsniveau	Mijn hoogst genoten opleiding is het lager onderwijs (incl. lavo en vglo)	457	8%
	Mijn hoogst genoten opleiding is lager beroepsonderwijs (lts, leao, lhno)	457	8%
	<b>Totaal laag opleidingsniveau</b>	<b>914</b>	<b>16%</b>
Middelbaar opleidingsniveau	Mijn hoogst genoten opleiding is middelbaar algemeen voortgezet onderwijs (mavo, mulo, vmbo)	743	13%
	Mijn hoogst genoten opleiding is middelbaar beroepsonderwijs (meao, mts, inas)	685	12%
	Mijn hoogst genoten opleiding die ik met een diploma heb afgerond is havo/vwo	1028	18%
	<b>Totaal middelbaar opleidingsniveau</b>	<b>2456</b>	<b>43%</b>
Hoog opleidingsniveau	Mijn hoogst genoten opleiding die ik met een diploma heb afgerond is hbo	1028	18%
	Mijn hoogst genoten opleiding is een wetenschappelijke opleiding	800	14%
	<b>Totaal hoog opleidingsniveau</b>	<b>1828</b>	<b>32%</b>
Onbekend		457	8%