

## Stappenplan Veiligheidsbeleving: *Op gemeentelijk niveau*

Is het je doel om de veiligheidsbeleving in de gehele gemeente naar een hoger niveau te tillen? Dat is een mooi streven! Probeer vooraf direct scherp te krijgen wat je hiermee uiteindelijk wilt bereiken. Het is dan zaak om systematisch te werk te gaan. Dit stappenplan helpt daarbij.

### STAP 1: BEPAAL DE ONDERLIGGENDE DRIJFVEER

Een gemeentelijke doelstelling op veiligheidsbeleving is een mooi streven. Maar om je ambities op dat vlak waar te maken, achterhaal je eerst wat je onderliggende drijfveer is (of die van bestuurders of managers natuurlijk). Onderliggende drijfveren kunnen bijvoorbeeld zijn:

1. De veiligheidsbeleving van onze inwoners is wezenlijk slechter dan die van inwoners uit vergelijkbare gemeenten.
2. We vinden het gewoon een goed streven: veiligheid kan altijd beter!
3. We willen de mensen in onze organisatie(s) leren om beter te kijken naar hoe burgers veiligheid (en leefbaarheid) ervaren.

### STAP 2: HAAL INFORMATIE OP

In deze stap breng je de situatie van jouw gemeente nauwkeuriger in. De vraag is nu: welke informatie is al beschikbaar en welke niet? Kijk binnen de eigen organisatie wat er voorhanden is. Denk aan: sociaal-demografische gegevens, fysieke kenmerken, meldingen, bewonersenquête, de veiligheidsmonitor, sfeerverhalen, mediaberichtgeving, uitingen op social media e.d. Maar ga ook na welke informatie bekend is bij partners, zoals de politie en de woningcorporatie. Maak verder onderscheid in kwantitatieve en kwalitatieve informatie en bepaal wat er ontbreekt. Kwalitatieve informatie is essentieel om je een goed beeld te vormen. Denk aan:

interviews met sleutelfiguren, korte straatgesprekken en schouwen in wijken. Maar ook: hoe wordt er door bestuurders en de politiek gesproken over de veiligheidsbeleving in de gemeente? En hoe is ons communicatiebeleid ingericht? Welk 'frame' is daarin leidend? Welke boodschap pakken bewoners hieruit bewust of onbewust op? Soms is het daarom verstandiger beleid anders te framen (een ander interpretatiekader mee te geven).

### STAP 3: MAAK DE ANALYSE

Heb je alle gegevens verzameld? Dan is het tijd om de informatie uit de verschillende bronnen te analyseren en te duiden. Vragen waar je in ieder geval antwoord op wilt hebben zijn de wie-, waar-, wanneer-, waarom- en waarvoor-vragen, zoals:

- Welke specifieke elementen van veiligheidsbeleving zijn een probleem, zoals dichtbij- en veraf-gevoelens en het aanpassen van gedrag op basis van perceptie?
- Waar lijken de onveiligheidsgevoelens zich vooral voor te doen? In bepaalde buurten of wijken, onder specifieke groepen?
- Komt uit meerdere indicatoren naar voren dat de veiligheidsbeleving zich relatief ongunstig ontwikkelt?
- In hoeverre kan de veiligheidsbeleving dan als problematisch worden beschouwd?
- Wat zijn vervolgens de factoren die de veiligheidsbeleving vooral beïnvloeden?

Gebruik bij stap 2 en 3 de Tafel van 12 als ordeningskader om de juiste gegevens te verzamelen en de analyse te richten. Zet de 3 tot 5 belangrijkste factoren uit de Tafel van 12 op een rij die in jouw gemeente de veiligheidsbeleving beïnvloeden. Dat maakt het daarna makkelijker om de stap naar actie te zetten. Want ook hiervoor biedt de Tafel van 12 handige aanknopingspunten. Deze fase rondt je af met een rapportage van de uitkomsten uit de analyse.

#### Veiligheidsbeleving en communicatie

Communiceren over veiligheid is impliciet dan wel expliciet ook communiceren over onveiligheid. Je kunt dus ook een tegenovergesteld effect bereiken dan wat je voor ogen hebt: dat mensen zich door de ingezette communicatie juist onveiliger gaan voelen. De stelregel is dat bij problemen waarvan mensen 'buikpijn' hebben het meestal raadzaam is

versie

1.0

expliciet te communiceren. Bij verschijnselen waar geen sprake is van 'buikpijn', is meer terughoudendheid geboden. Bekijk dan ook in de analysefase in hoeverre de huidige manier van communiceren doorwerkt op de veiligheidsbeleving: krijgen mensen daar 'buikpijn' van?

#### STAP 4: TIJD VOOR BELEIDSMATIGE ACTIE!

De voornaamste vraag bij het ontwerpen van actie is: 'wat wil ik bereiken?' Het benoemen van je doel - de onderliggende drijfveer - is van belang bij het bepalen van de uiteindelijke acties. Op basis van de uitkomsten uit de analysefase kun je deze vraag beantwoorden.

#### *Wel of geen concreet geformuleerde beleidsdoelstelling op veiligheidsbeleving?*

Het formuleren van een SMART-beleidsdoelstelling op het thema Veiligheidsbeleving is een keuze. Vraag je af wat je hiermee uiteindelijk wilt bereiken. Het is namelijk niet heel eenvoudig om een algemeen geformuleerd doel te realiseren: veiligheidsbeleving beweegt namelijk mee met bredere gevoelens in de samenleving. Op dat niveau heb je dus maar ten dele invloed. Ook landelijk is een breed doel voor de veiligheidsbeleving vastgesteld. Zo stelt het kabinet Rutte II zich ten doel de onveiligheidsbeleving, zoals gemeten in de Veiligheidsmonitor, tussen 2012 en 2017 met tien procent terug te brengen. Het doel hiervan is vooral om veiligheidsbeleving als afzonderlijk aandachtspunt meer op de kaart te zetten. Dit zou eraan bijdragen dat er ook lokaal meer aandacht komt voor dit thema.

#### *Gebruik de Tafel van 12 als richtinggevend kader*

Door de Tafel van 12 te gebruiken in de analysefase wordt zichtbaar binnen welke factoren de pijnpunten zitten. De stelregel is: neem actie op de 3 tot 5 belangrijkste factoren, want zo werk je gericht aan het verbeteren van de veiligheidsbeleving.

#### *Voorbeelden van acties*

Op gemeentelijk niveau kun je het thema veiligheidsbeleving bijvoorbeeld steviger onderbrengen in het [integraal veiligheidsplan \(IVP\)](#) en de daaruit voortkomende [uitvoeringsplannen](#). Laat daarin zien welke factoren uit de Tafel van 12 de komende periode prioriteit krijgen. Organiseer bijvoorbeeld ook sessies om een bepaalde werkhouding te stimuleren bij medewerkers. Zij moeten bijvoorbeeld meer bewust worden dat hun werkzaamheden of de manier waarop ze die werkzaamheden uitvoeren, gevolgen kan hebben voor de veiligheidsbeleving van bewoners. Een voorbeeld zijn de vijf [Rotterdamse Vuistregels](#). De essentie van deze vuistregels is

dat deze regels een vraaggerichte en dienstbare houding van overheidsprofessionals in de wijk oproepen. Iedere professional moet tussen de oren hebben dat écht luisteren naar bewoners cruciaal is om een aanpak, welke dan ook, te laten slagen en het vertrouwen in de overheid te herstellen. Want, [succes zit in de details](#). Hoe meer professionals én bestuurders die betrokken zijn bij het beleid werken vanuit eenzelfde (gemaakte en gedragen) visie op wat nodig is om de veiligheidsbeleving te verbeteren, hoe groter de kans dat ook de details kloppen. Iedereen weet namelijk waar hij op moet letten én hoe hij moet handelen als het om de aanpak van veiligheidsbeleving gaat. Investeer dus gemeentebreed in het laten groeien van zo'n gezamenlijk beeld.

#### STAP 5: EVALUEER!

Al in de vorige fase denk je na over evaluatie. Want, in het IVP en/of het uitvoeringsplan zijn de evaluatiemomenten vastgelegd. Bekijk dus periodiek of het doorgevoerde beleid en de acties ook daadwerkelijk het gewenste effect opleveren.

Idealiter richt een [evaluatie](#) zich op drie aspecten van het beleid: inhoud, effect en proces.

- *Inhoud:* zijn de geplande beleidsinterventies in het veld werkelijk van de grond gekomen? In welke mate? En is dat ook op de manier zoals ze oorspronkelijk bedoeld waren?
- *Effect:* gesprekken én enquêtes met bewoners, medewerkers van de gemeente, (wijk)professionals geven een beeld van de resultaten van de acties. Kortom: analyseer wat er is veranderd, ook de eventuele neveneffecten. Tijdens deze evaluatie kijk je terug op de resultaten uit de nulmeting uit de voorbereidingsfase.
- *Proces:* zoals bij elk beleid; houd oog voor de kwaliteit van het proces. Stuur bij als die kwaliteit gevolgen heeft voor de inhoud en het effect van het beleid.

#### VRAGEN?

Heb je een (specifieke) vraag? Neem contact op met [Sten Meijer](#), CCV-adviseur Veiligheidsbeleving: [sten.meijer@hetccv.nl](mailto:sten.meijer@hetccv.nl) of op 06 133 04 813.