

Verslag en Actiepunten

datum	tijd	locatie	datum verslag, versie 1.0
27 februari 2013	12.30-17.00 uur	CCV	29 april 2013
			pagina
			1/7

deelnemers

Karin Bongers (CCV)	Elke Moons (CBS)	Marnix Eysink Smeets (LEV)
Ralph Vossen (CCV, voorzitter)	Sten Meijer (CCV)	Lonneke van Noije (SCP)
Remco Spithoven (Hogeschool Utrecht)	Gabry Vanderveen (Universiteit Leiden)	Evelien van den Herrewegen (IRCP, UGent)
Robert Flos (Ministerie van VenJ)	Stefaan Pleysier (KU Leuven)	Timo Jansen (CCV, verslag)

betreft overleg

Expertmeeting Veiligheidsbeleving CCV

1 OPENING

Ralph Vossen heet alle aanwezigen welkom. Ralph legt uit dat het CCV momenteel de toolkit Veiligheidsbeleving aan het herijken is in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. In een coproductie met de Landelijke Expertisegroep Veiligheidspercepties (LEV) in de persoon van Marnix Eysink Smeets wordt daar de komende maanden aan gewerkt. Om deze herijking ook van de laatste wetenschappelijke inzichten te voorzien wordt deze expertmeeting gehouden. Het doel van de expertmeeting is om de nieuw(st)e wetenschappelijke inzichten over veiligheidsbeleving te expliciteren en op basis hiervan concrete adviezen te genereren voor het nieuwe webdossier Veiligheidsbeleving van het CCV.

Na de inleiding van Ralph stellen de deelnemers zich voor en beantwoorden de vraag: Wanneer en/of waar voel jij je wel eens onveilig?

2 PRESENTATIE HUIDIGE TOOLKIT VEILIGHEIDSBELEVING (MARNIX & STEN)

Begin 2010 is de toolkit Veiligheidsbeleving van het CCV opgeleverd. Marnix heeft indertijd daarvoor de content aangeleverd. In de toolkit zit de zogenaamde Tafel van Twaalf (T12): een instrument voor beleidsmakers om een aanpak te ontwikkelen op het terugdringen van onveiligheidsgevoelens. De T12 is te beschouwen als een gereedschapskist. Naar believen kan de gebruiker een aantal tactieken (*tools*) toepassen om de aanpak te *fine tunen*. Maar weet men wel het juiste gereedschap te gebruiken? Marnix gebruikt als metafoor het bespelen van een klavier: de toetsen staan vast, maar door het bespelen van verschillende toetsen leidt dat tot verschillende melodieën. De toolkit is daarmee dus geen checklist die stapsgewijs afgelopen wordt om te kunnen functioneren. Men moet op zoek gaan naar die melodie die past bij de eigen lokale context. Het vinden van de melodie blijkt echter vaak een lastige opgave. Blijkbaar is er meer nodig om eindgebruikers enthousiast te krijgen. Is een soort van IKEA-handleiding de oplossing? Er wordt een kant-en-klaar pakket geleverd waarbij de klant het product zelf in elkaar kan zetten. Dergelijk vraagstukken worden de komende tijd in gesprekken met potentiële eindgebruikers getoetst. Voor deze setting is Marnix benieuwd hoe de aanwezigen het huidige webdossier waarderen. Zitten de juiste inzichten in de toolkit? Zijn de inzichten zo omsloten dat je er in de praktijk mee uit de voeten kan komen? En wat willen zij meegeven voor het te herijken webdossier?

Robert Flos deelt in dit onderdeel nog mee dat het Ministerie van Veiligheid en Justitie een 10%-doelstelling heeft om de onveiligheidsgevoelens in 2017 naar beneden te brengen ten opzichte van 2012 (startjaar kabinet Rutte II). Waar nu ongeveer 37% van de Nederlanders zich wel eens onveilig voelt, moeten dat er straks ongeveer maximaal 33% zijn. Om aan deze doelstelling te kunnen voldoen is een herijkt webdossier op dit thema van belang. Er ontstaat discussie of veiligheidsbeleving wel te kwantificeren is. Is het zinvol om op dit lastig te grijpen thema een doelstelling te maken? De aanwezige experts pleiten er vooral voor om te investeren in het helder krijgen van het probleem. Hiervoor kunnen zowel kwantitatieve als kwalitatieve methoden worden ingezet. Cijfers zijn van belang, maar vul dat aan met hetgeen naar voren komt uit gesprekken met bewoners uit de bewuste wijk.

3 ONVEILIGHEIDSGEVOELEN IN DE INTEGRALE VEILIGHEIDSMONITOR (ELKE)

In de presentatie van Elke Moons staat het onderdeel onveiligheidsgevoelens uit de Integrale Veiligheidsmonitor 2011 centraal. Ze deelt mee dat ze momenteel de laatste hand legt aan de Veiligheidsmonitor 2012 (het woord 'integrale' wordt voortaan weggelaten) en het hoofdstuk heet niet langer 'onveiligheidsgevoelens', maar 'veiligheidsbeleving'. In de monitor van 2012 is in de vragenlijst over subjectieve veiligheid een sterkere scheiding tussen cognitieve, affectieve en gedragsmatige componenten.

Elke heeft in opdracht van het Ministerie van Veiligheid en Justitie de samenhang in kaart gebracht tussen enerzijds het niveau van onveiligheidsgevoelens (subjectieve veiligheid) en anderzijds het niveau van criminaliteit, overlast en verloedering in gemeenten. Als basis hiervoor zijn de gegevens uit de Integrale Veiligheidsmonitor 2011 gebruikt van 225 gemeenten. De verbanden zijn weergegeven op geaggregeerd niveau (dat van gemeenten), op individueel niveau (burger) heeft zij dezelfde exercitie ook gedaan: de ontdekte verbanden zijn er dan nog steeds, maar iets minder sterk. Tussen onveiligheidsgevoelens en andere factoren uit de IVM 2011 (o.a. sociale overlast) wordt een sterk lineair verband (geen causaal verband!) aangetroffen.

Uit de analyses blijkt dat er een aantal factoren zijn die een sterke samenhang hebben met subjectieve veiligheid. Voor de beïnvloeding van de subjectieve veiligheid zijn deze factoren mogelijk interessant. Er is gewerkt met R^2 -scores: deze score geeft slechts de samenhang tussen de factoren aan, maar legt dus niet per se een causaal verband (is dus niet per se een verklarende factor).

De gevoelens van onveiligheid hangen met name samen met:

- slachtofferschap van vermogensdelicten (in het algemeen $R^2 = 42,2\%$; in de buurt $R^2 = 38,9\%$) en geweldsdelicten (in het algemeen $R^2 = 28,2\%$; in de buurt $R^2 = 26,8$). Het slachtofferschap van vermogensdelicten heeft een minder sterk lineair verband dan geregistreerde vermogenscriminaliteit.
- sociale overlast (in het algemeen $R^2 = 51,3\%$; in de buurt $R^2 = 56,3$) en verkeersoverlast (in het algemeen $R^2 = 42,1\%$; in de buurt $R^2 = 52,5$).
- een sterk buurtgevoel dat als een positief remmende factor werkt. Het buurtgevoel wordt versterkt door een hogere sociale cohesie. De sociale cohesie is evenredig met de sociale controle.

Elke geeft als advies om de toolkit op deze punten te focussen, om de kans te verhogen dat de veiligheidsbeleving positief wordt beïnvloed.

Het probleem met de correlatiescores is dat de causaliteit niet bewezen is. Het is dus lastig te zeggen aan welke knoppen er gedraaid dient te worden, omdat de correlaties verschillend geïnterpreteerd kunnen worden (in principe kan de correlatie twee kanten opwijzen, A veroorzaakt B of B veroorzaakt A). De exacte causaliteit van de factoren vergt nader onderzoek.

4 ANGST VOOR CRIMINALITEIT ONDERZOCHT (STEFAAN)

De presentatie van Stefaan start met het conceptualiseren van veiligheidsbeleving. Is dat mogelijk? Waar hebben we het eigenlijk over? Het is nu eenmaal een complex begrip. Emoties en gevoelens zijn lastig te meten. Het is dan ook ingewikkeld om een thema als veiligheidsbeleving te definiëren. Als metafoor gebruikt Stefaan het beeld van Jan Fabre van “de man die de wolken meet”, waarin een man het onvangbare en onmogelijke probeert te ontrafelen. Ook haalt hij Fattah (1993) - ‘difficult to define and hard to measure’ - en Farral e.a. (1997) aan: ‘decontextualized snapshots’.

In principe verschilt de angst voor criminaliteit niet zoveel van andere vormen van angst. Een algemene angstdispositie is veel stabielere dan toestandsangst of andere vormen van angst. Het concept angst kan verklaard worden vanuit een rationalistisch en een symbolisch paradigma. Het rationalistische paradigma richt zich op het “wie”. Wie is er bang? Daarbij kan sprake zijn van een *fear-victimization paradox*, waarin er een discrepantie wordt vastgesteld tussen de angst voor slachtofferschap (*fear of crime*) en daadwerkelijk slachtofferschap (*victimization*). De paradox geeft aan dat de meest angstige mensen mogelijk behoren tot de groep die het minste risico lopen op slachtofferschap.¹

Het symbolische paradigma richt zich op het “waarom”. Waarom zijn mensen bang? Wat is het verschil tussen objectieve veiligheid en veiligheidsbeleving? Veiligheidsbeleving is een relatief nieuw concept. De algemene veiligheidsbeleving wordt beïnvloed door verschillende variabelen en kan gezien worden als een spons die verschillende factoren in zich opneemt. “Fear of crime may operate as a ‘sponge’, absorbing all sorts of anxieties about related issues of deteriorating moral fabric, from family to community to society” (Jackson, 2006). Een doel is om de spons meer gedetailleerd in kaart te brengen. Veiligheidsbeleving als spons absorbeert aspecten van integratie, sociaal kapitaal en vertrouwen overheid en elkaar, maar het absorbeert ook anomie, *locus of control*, bezorgdheid over de toekomst en ethnocentrisme. Veiligheidsbeleving bevat dus veel voeding.

Stefaan komt met drie adviezen:

1. **Ontkoppel objectieve en subjectieve veiligheid, maar doe dat met mate.** Focus je dus niet op het een of het ander, maar bekijk beide. Bij een volledige ontkoppeling verliest men namelijk het overzicht van alle aanwezige factoren die een rol spelen bij objectieve en subjectieve veiligheid.

¹ Nagekomen opmerking van Robert Flos. Overigens lijkt voor een aantal belangrijke groepskenmerken deze paradox zich helemaal niet voor te doen, althans gekeken naar de resultaten van de Veiligheidsmonitor 2012. Gekeken naar leeftijd neemt het slachtofferschap van vermogens- en geweldsdelicten af naarmate de leeftijd hoger wordt, maar schatten mensen het risico dat ze slachtoffer worden van een delict (woninginbraak, zakkenrollerij, straatroof, mishandeling) ook lager in naarmate ze ouder zijn. Gekeken naar geslacht geldt voor vrouwen dat zij feitelijk meer slachtoffer zijn van een vermogensdelict dan mannen, maar ook dat zij (terecht) de kans dat ze hiervan slachtoffer worden hoger inschatten. Gekeken naar afkomst worden autochtonen het minste slachtoffer van geweld- of vermogenscriminaliteit en niet-westerse allochtonen het meeste. Autochtonen schatten de kans dat ze hiervan slachtoffer worden (terecht) het laagste in en niet-westerse allochtonen (terecht) het hoogste. Westerse allochtonen nemen in beide gevallen de tussenpositie in. Tot slot blijkt de paradox zich ook niet voor te doen als gekeken wordt naar mate van stedelijkheid: hoe “stedelijker” burgers wonen hoe meer ze slachtoffer van criminaliteit en hoe hoger ze ook de kans inschatten dat ze daarvan slachtoffer worden.

2. **Geef publieke ruimtes een duidelijke associatie.** Er moet voor publieke ruimtes een verschuiving plaatsvinden van plaatsloosheid naar boeiende netwerkplaatsen. Zet professionals als criminologen, planologen en architecten om de tafel om een geïntegreerde beweging van ruimten vorm te geven. Maak de omgeving meer voorspelbaar en gebruik CPTED (Crime Prevention Through Environmental Design). In België en Nederland zijn respectievelijk de stations van Antwerpen en Leiden na ingrijpende verbouwingen boeiende netwerkplaatsen geworden.
3. **Zorg voor een verschuiving in het sociaal klimaat: van anonimiteit naar afstandelijke solidariteit en vriendelijke onverschilligheid.** Stefaan verwijst in dit kader naar het artikel “Het belang van publieke familiariteit in de openbare ruimte” van Talja Blokland (2009) en het boek “Het kleine ontmoeten” van Ruth Soenen. Creëer lichtere vormen van relaties tussen mensen. Dit bestaat uit lichte gemeenschappen, sociaal vertrouwen (‘thin trust’), *small talk* en sociale controle (‘eyes on the street’), maar ook het overbruggend sociaal kapitaal (‘bridging social capital’, wanneer sociale groepen verbindingen leggen met andere groepen). Er moet gebruik gemaakt worden van diversiteit om een connectie te maken.

5 EEN SOCIAAL-CONSTRUCTIVISTISCHE BENADERING VAN ONVEILIGHEIDSGEVOELENS (EVELIEN)

Evelien start haar presentatie direct met het eerste advies: **Erken de gradaties in de veiligheidsbeleving van burgers.** Beleidsmakers en -uitvoerders moeten niet het idee hebben dat mensen gefocust zijn op totale veiligheid. Burgers kunnen op verschillende manieren een onveilige situatie omschrijven. Er zijn dus verschillende vormen van veiligheidsbeleving, want veiligheidsbeleving gaat altijd over de perceptie van burgers (en is dus subjectief). Er is dus kwalitatieve informatie (de individuele verhalen) nodig, in tegenstelling tot alleen het gebruik van cijfers, om de juiste analyse te krijgen.

Terugkerende elementen in de onveilige ervaringen zijn onder andere de schade aan of bedreiging van de fysieke en/of psychische integriteit van een persoon (zichzelf of anderen). Er worden door Evelien vier constructies van veiligheidsbeleving onderscheiden:

- Onvoorziena veiligheidsbeleving (oncontroleerbaar, onverklaarbaar en onverwacht)
- Onregelmatige veiligheidsbeleving (oncontroleerbaar, onverklaarbaar en verwacht)
- Routineuze veiligheidsbeleving (oncontroleerbaar, verklaarbaar en verwacht)
- Hanteerbare veiligheidsbeleving (controleerbaar, verklaarbaar en verwacht)

Onvoorziena veiligheidsbeleving is een plotselinge storing van het normale patroon. Het is een situatie die oncontroleerbaar, onverklaarbaar en onverwacht is. Een situatie waarvan men denkt “dit gaat bij ons niet gebeuren”. Een voorbeeld hiervan is inbraak.

Onregelmatige veiligheidsbeleving is een ongewone en/of onverklaarbare situatie. Deze situatie is verwacht, maar is ook oncontroleerbaar en onverklaarbaar. Dit zijn vaak situaties waar men voor het eerst mee te maken krijgt en/of waarvan men zich afvraagt “wat is er aan de hand”. Een voorbeeld hiervan zijn hangjongeren waarvan je niet weet wat ze doen (onverklaarbaar) en waar je niet iets tegen kunt doen (oncontroleerbaar). Toch weet je dat ze er telkens zullen staan (verwacht).

Routineuze veiligheidsbeleving bevat een voorspelbare (verwacht) en begrijpbare (verklaarbaar) situatie, maar die je niet kunt controleren (oncontroleerbaar). Een voorbeeld is een business transactie (drugdealers) waartegen je niets kunt doen, maar waarvan je weet hoe je ermee omgaat en dat ze er zijn.

Hanteerbare veiligheidsbeleving vindt vaak plaats in situaties waarvan men bewust is van de (vele) risico's, maar waar men zich weinig onveilig voelt omdat men zich aan bepaalde

voorschriften houdt. Een voorbeeld is een militair die getraind is hoe hij/zij moet handelen in een onveilige situatie. De situatie is daarom controleerbaar, verklaarbaar en verwacht.

Er zijn dus verschillende vormen van veiligheidsbeleving voor de verschillende contexten. Burgers hanteren dan ook meerdere constructies van veiligheidsbeleving. Om hiermee om te gaan moet men zich niet focussen op WAT burgers onveilig vinden, maar ook HOE zij met die onveiligheid omgaan in hun dagelijkse leefwereld. Burgers zijn niet per se gericht op totale veiligheid - totale controle - er is een bepaalde tolerantie ten aanzien van onveiligheid. Zij hebben bovendien niet een bepaalde veiligheidsbeleving, maar hanteren meerdere veiligheidsbelevingen in hun dagelijkse leven.

Het tweede advies luidt: **Problematiseer veiligheidsbeleving vanuit het standpunt van de burgers.** De grootste uitdaging voor beleidsmakers is beslissen wanneer ze moeten optreden, bepalen wanneer de veiligheidsbeleving problematisch is. Om hier meer zicht op te krijgen is het goed om de verschillende strategieën van burgers te analyseren. Je hebt bijvoorbeeld de 'waakzame burger': deze burger heeft een verhoogd veiligheidsbewustzijn en 'normaliseert' de onveiligheid ("iedereen maakt het mee"), en positioneert zich ook als een 'verantwoordelijke burger': de burger voelt zich verantwoordelijk voor de eigen veiligheid en/of die van anderen, en ziet deze responsabilisering als iets vanzelfsprekend (dit is ingebed). De waakzame en verantwoordelijke burger gebruikt conventionele strategieën om de veiligheidsbeleving 'normaal' te houden (e.g. plaatsen van sloten, vermijden van bepaalde plaatsen op bepaalde tijdstippen) Naast deze conventionele strategieën gebruikt deze waakzame en verantwoordelijke burger ook soms fatalistische notities om met veiligheid om te gaan: op een gelaten manier aanvaarden burgers dat onveiligheid niet altijd voorspelbaar of vermijdbaar is, maar ook vaak een kwestie van pech. Deze fatalistische houding is niet tegenstrijdig met het beeld van de 'waakzame en verantwoordelijke burger: integendeel: fatalisme is onderdeel van het normaliseren van onveiligheid en stelt de burger in staat om zijn verhoogd veiligheidsbewustzijn en responsabiliseringsdruk leefbaar te houden in zijn dagelijkse leven. Kortom, burgers zijn waakzaam en voelen zich verantwoordelijk, maar laten ook niet toe dat ze volledig in de ban zijn van onveiligheid. Burgers zijn dus geen passieve slachtoffers van hun eigen (fysieke of sociale) kenmerken, van hun omgeving of processen in de samenleving. Burgers gaan op actieve, en creatieve manier op zoek naar strategieën om hun veiligheidsbeleving leefbaar te houden.

De beleving van veiligheid wordt problematisch wanneer burgers niet beschikken en/of overtuigd zijn van strategieën om hun veiligheidsbeleving leefbaar te houden. Beleidsmakers zouden deze strategieën moeten ontdekken, erkennen, ondersteunen en versterken (indien niet problematische veiligheidsbeleving) of veranderen (indien wel problematisch).

Het derde advies is: **Kies voor een gesitueerde en reflexieve aanpak.** In de gesitueerde aanpak moeten beleidsmakers zich afvragen hoe burgers veiligheidsbeleving situeren in hun dagelijkse leven. Als burgers over onveiligheid praten gaat dit onvermijdelijk gepaard met het leggen en trekken van grenzen: wie is (on)veilig, waar is het (on)veilig enz. Grenzen kunnen dus zowel geografisch zijn als sociaal cultureel zijn. Om veiligheidsbeleving van burgers te begrijpen is het belangrijk om die grenzen in kaart te brengen en na te gaan in welke mate burgers vinden dat die grenzen worden bedreigd. Dit vraagt om een analyse van machtsverhoudingen en spanningen tussen groepen van burgers. Deze analyse dient regelmatig hernomen te worden aangezien deze grenzen (en dus de veiligheidsbeleving) aan verandering onderhevig zijn. Deze analyse naar hoe burgers hun veiligheidsbeleving situeren in het dagelijkse leven, geeft ons ook informatie in welke mate die beleving stabiel is en gedeeld wordt met andere burgers (in tijd, ruimte, binnen een groep). Door deze situering kan men als

officiële instantie ook de aanpak en communicatie gericht maken (e.g. focussen op bepaalde doelgroep zoals pendelaars of zelfstandigen)

De reflexieve benadering houdt in de eerste plaats in dat men als officiële instantie bewust is van de eigen veronderstellingen inzake onveiligheid (wat zijn 'mijn' criteria om veiligheid te begrijpen, te verklaren en te controleren). Het geeft ook inzicht in de beperkingen van die eigen veronderstellingen, in het bijzonder wanneer men samenwerkt met partners die vanuit hun eigen professionele ervaringen eventueel andere veronderstellingen hanteren. In tweede instantie houdt een reflexieve benadering in dat men bewust is van de korte of lange termijn impact van bepaalde officiële reacties en beslissingen op de veiligheidsbeleving van burgers. In de analyse van veiligheidsbeleving bij burgers is het dus belangrijk om het eigen handelen mee te nemen. Enerzijds zijn de reacties van officiële instanties, in het bijzonder van politiediensten, immers een belangrijke bron voor burgers om hun veiligheidsbeleving te construeren. Anderzijds dienen officiële instanties na te denken hoe bepaalde beslissingen op andere domeinen (e.g. inplanting van een nieuwe woningen in de wijk) een (lange termijn) impact zullen hebben op de veiligheid(sbeleving) van burgers (e.g. verhogen van de verkeersdruk in de wijk).

6 GESTRUCTUREERDE DISCUSSIE

Na de inhoudelijke bijdragen wordt besproken welke implicaties dit heeft voor de herijking van het webdossier. De discussie begint met de vraag of het voeren van beleid op veiligheidsbeleving zinnig is. Remco geeft in dat kader aan dat het goed is om te differentiëren tussen problematische en niet-problematische beleving: "Want waar er duidelijk een probleem zit, is het zinnig om gericht op veiligheidsbeleving beleid te voeren. Er moet wel naar de realiteit gekeken worden en niet zomaar naar de cijfers. Er moet gekeken worden naar waar je het verschil kunt maken". Gabry vult aan: "Of het nou gaat om veiligheidsbeleving of onbehagen, het moet ruimte krijgen in het beleid, juist als het gaat om het welzijn van mensen. Vooral als mensen vinden dat het de taak is van de overheid, dan kun je te maken krijgen met legitimiteit en minder vertrouwen in de overheid. Mensen gaan het heft zelf in handen nemen, dat is niet de bedoeling. Aan de ene kant welzijn en de vraag of het de taak is van de overheid, aan de andere kant de legitimiteit. Geen vertrouwen in overheid en politie is natuurlijk problematisch".

In de discussie wordt ook de vraag gesteld of het verstandig is om een doelstelling op veiligheidsbeleving te maken. Remco zegt: "'Het stellen van een beleidsdoel in cijfers zorgt voor veel problemen. Je gaat beloftes maken die men niet waar kan maken. Je bent bezig met verwachtingenmanagement. Je moet eerst kijken wat er aan de hand is in bijvoorbeeld bepaalde wijken en dan vervolgens daar wat aan doen, dat is namelijk het probleem. Dat 25% zich wel eens onveilig voelt, daar ligt voor mij niet het probleem". Stefaan geeft aan dat cijfers op zichzelf niets zeggen, er zit geen inhoudelijke argumentatie in: "Cijfers zijn alleen relevant als je het ziet als relatieve cijfers - niet absolute cijfers - in verhouding met andere cijfers, dan kan er gekeken worden naar wat is er aan de hand is". De Veiligheidsmonitor is een instrument om een dergelijke benchmark te maken. Daardoor zien we bijvoorbeeld dat er in Nederland tot aan 2008 een substantiële daling is in de onveiligheidsbeleving. Marnix stelt de vraag: Hoe komt dat?: "Na het millennium zien we een daling, vanaf 2004 een forse daling. Welke factoren hebben hier een rol gespeeld? Er is een beleidswisseling geweest, die wellicht heeft gezorgd voor de daling. Deze factoren zijn belangrijk voor het maken van beleid". Lonneke vult aan: "Er is een negatieve politieke stemming in Nederland rond die tijd, dat kan er aan bijgedragen hebben". "Onbehagen kan zich uiten in onveiligheidsbeleving maar ook in economische onzekerheid. Een daling van onveiligheidsgevoelens kan dus komen doordat het onbehagen zich nu op een andere manier uit", aldus Remco. "Ga dus niet op de cijfers af, maar ga op het probleem af", zegt Marnix. "Maar in hoeverre kun je de problemen tot op

individueel niveau achterhalen. Is het zinvol en haalbaar om beleid af te stemmen op uiteenlopende individuele gevoelens?”, vraagt Lonneke zich af. Ze stelt dat er tenminste een gedeeld gevoel van onveiligheid met een gedeeld idee van de oorzaak moet zijn, wil het beleid er redelijkerwijs iets mee kunnen: “Er moet een zekere minimale massa zijn”. Gabry noemt nog dat het lokaal erg kan verschillen van wat op individueel niveau als problematisch wordt ervaren: “In een nette wijk valt een klein beetje graffiti wel op, in een probleemwijk valt het niet op. We weten dus vaak niet wanneer iets als problematisch wordt ervaren”. Evelien grijpt terug naar haar eigen onderzoek: “Burgers zijn waakzamer, maar dat hoeft niet te betekenen dat ze zich ook onveiliger voelen. De waakzaamheid en verantwoordelijkheid is op zichzelf niet problematisch, het is vaak wel gewoon op zijn plaats. Het focussen op risico's zorgt niet voor problematische veiligheidsbeleving, mensen hebben verschillende strategieën om daarmee om te gaan. De slotsom leert dat algemene maatregelen op het verbeteren van de veiligheidsbeleving vaak niet werken, maar focus op waar de problemen zitten en kom tot een aanpak waar maatwerk in zit”.

Een andere vraag die dan speelt is: maar aan welke knoppen kan een beleidsmaker dan draaien? Karin noemt in dat kader dat veiligheidsbeleving wordt bepaald door gebeurtenissen die bij mensen zowel dichtbij als veraf worden ervaren: “Veraf’ en ‘dichtbij’ zijn twee verschillende dingen, die elkaar wel beïnvloeden, beide kanten op. ‘Veraf’ dat is meer de bezorgdheid over criminaliteit in het algemeen, terwijl dichtbij echt is wat je ziet, wat je zelf meemaakt.” Remco merkt vervolgens op dat het probleem ligt in de beleving van mensen: Het ‘veraf’ lijkt telkens erg sterk te scoren, terwijl ‘dichtbij’ heel laag blijkt te scoren: mensen maken zich meer zorgen over de dingen ‘veraf’ dan ‘dichtbij’. Wellicht is het dus zo dat het ‘veraf’ veel meer invloed heeft op de veiligheidsbeleving. Maar hoe verhouden ‘veraf’ en ‘dichtbij’ zich tot elkaar? Daarnaar ben ik naar op zoek”. Marnix stelt dan de vraag: “Is dit beleidsrelevant? Moet je hier als overheid je van bewust zijn? Moet je en kan je er wat mee?”. Stefaan geeft aan dat juist het ‘veraf’ voor overheden van belang is. Het gaat hier dan namelijk ook om vertrouwen in de overheid: “Door een goed bestuur en door een goede dienstverlening kan je zorgen voor vertrouwen bij de burger, waardoor de kloof tussen burger en overheid kleiner wordt. Dat draagt positief bij aan de veiligheidsbeleving”. Gabry zegt: “Dat doet denken aan *underpromiss* en *overdeliver*, en daardoor ook aan verwachtingsmanagement. Het beloven wekt een verwachting, lukt het dan niet, dan heb je gefaald”.

Zijn er dan concrete interventies - een top 3 - te benoemen waarmee men lokaal geholpen is, waardoor men weet aan welke knoppen ze kunnen draaien? Remco geeft aan dat de inzet van interventies sterk afhankelijk is van de lokale situatie. Het benoemen van een top 3 aan interventies kun je niet wegzetten in een normatief kader. Wel kun je de analytische stappen benoemen met links naar de praktijk: “Je kunt mensen dus niet de knoppen geven waaraan ze kunnen draaien.” Marnix vult aan: “Je kunt dus wel een gereedschapskist meegeven, maar niet de garantie geven dat het werkt in die situatie”. Nu komt wederom de metafoor van de IKEA-handleiding ter sprake voor bijvoorbeeld de BILLY-kast. Stefaan merkt op: “Met een gereedschapskist kunnen mensen zelf nog aan de slag, maar een BILLY-kast past wellicht beter in jouw interieur dan in het mijne. In dat opzicht is een BILLY-kast minder hanteerbaar, omdat het afhankelijk is van de context”. Remco voegt toe: “We moeten geen BILLY's kant-en-klaar aanleveren, want het is heel erg afhankelijk van de situatie. Een BILLY moet komen met een gereedschapskist. Je kunt die analysestappen bieden, in grote lijnen. Met voorbeelden uit de praktijk kan men zelf inschatten wat van toepassing is in de eigen situatie”. Sten beaamt dat het bieden van een volgordelijkheid handig is voor eindgebruikers: “Als je een gereedschapskist geeft, dan mis je het stapsgewijze. Men weet niet of men eerst de hamer of de nijptang moet gebruiken”. Stefaan vindt dat je niet moet beloven dat iets voor een bepaalde situatie effectief is: “Je biedt wel een kast aan, maar er blijft een mogelijkheid dat

mensen de kast verkeerd in elkaar timmeren. Er is daardoor geen garantie dat de BILLY werkt. Je moet geen valse beloftes maken, dat is niet goed voor het verwachtingsmanagement". Sten stelt dan de hypothetische vraag: "Misschien een BILLY met een bijsluiter?". Voorzitter Ralph rondt de discussie af: "Je kunt de gereedschapskist laten zien, maar ook laten zien hoe je het gebruikt heb in verschillende situaties, je kunt uitschrijven hoe je de analyses hebt gemaakt. Mensen kunnen zo zien hoe de gereedschapskist gebruikt kan worden."

7 AFSLUITING

Met de aanwezigen wordt afgesproken dat ze tussentijds op de hoogte worden gehouden van de vorderingen. De voorzitter bedankt eenieder voor zijn of haar bijdrage en sluit de bijeenkomst.