

Werken aan de veiligheidsbeleving in Rotterdam

VIJF VUIST- REGELS VOOR EEN BETER VEILIGHEIDS- GEVOEL

Rotterdam heeft de afgelopen jaren zichtbare resultaten geboekt op het gebied van objectieve veiligheid. Het aantal meldingen en aangiften is gedaald. Perron Nul ging dicht, de Keileweg werd gesloten en bedelaars verdwenen uit het straatbeeld. Tegelijkertijd blijft **het veiligheidsgevoel** gelijk of loopt zelfs terug. Hoe is dit te verklaren? Maar vooral: hoe kun je het veiligheidsgevoel wél **verbeteren**? De gemeente gaat hier de komende tijd actief mee aan de slag.



De Rotterdamse wijk LeMidi in het stadsdeel Delfshaven. Een opgeruimde fysieke omgeving vergroot het veiligheidsgevoel van bewoners / foto: Inge van Mill.

door Arjen Littooi en Peter Groeneveld

Arjen Littooi was ten tijde van het schrijven van dit artikel directeur Veiligheid van de gemeente Rotterdam, Peter Groeneveld is werkzaam als adviseur bij de directie Veiligheid.

Op 18 april 2011 vond in Rotterdam de werkconferentie *Hoe beïnvloed je het veiligheidsgevoel?* plaats. Daarmee werd de aftrap gegeven voor een nieuwe aanpak van de veiligheidsbeleving in de gemeente. Deze bijdrage beschrijft de belangrijkste lessen uit de conferentie en de Rotterdamse agenda voor de toekomst.

Zowel in Rotterdam als in de rest van het land laten politiecijfers, in de vorm van aangiften en meldingen, een dalende trend zien. De Rotterdamse Veiligheidsindex laat tegelijkertijd zien dat bewoners niet zonder meer positiever zijn gaan oordelen over de veiligheid in hun eigen wijk. Met name op het gebied van overlast en verloedering is er sprake van een discrepantie tussen objectieve en subjectieve veiligheid, ook wel de *perception gap* genoemd.

Wanneer bewoners een probleem niet als zodanig ervaren, dient de aanpak ook niet zichtbaar te zijn

Wat maakt nu dat mensen zich onveilig voelen? Het gevoel van veiligheid is vaak niet alleen een gevolg van feitelijke verschijnselen van criminaliteit of overlast. Belangrijk is ook de omgeving waarin mensen zich bevinden. Eysink Smeets, Moors en Baetens hebben dit jaar in een onderzoek op een rij gezet welke factoren de betreffende percepties vooral beïnvloeden (zie artikel op pagina 26 in deze *SECONDANT*). De onderzoekers geven aan dat persoonlijke factoren een rol spelen en ook de sociale omgeving, waarin mensen zich bevinden. Daarnaast is ook de reactie van andere mensen en (overheids)instituties op verschijnselen in

de buurt van invloed op het veiligheidsgevoel. Met al deze factoren moet dus rekening gehouden worden om het veiligheidsniveau in Rotterdam de komende jaren op een hoger peil te brengen.

VEILIGHEIDSBELEVING IN ONDERZOEK

De afgelopen jaren is veel onderzoek gedaan naar het begrip 'subjectieve veiligheid' en strategieën om deze te beïnvloeden. Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid hanteert daarbij de 'Tafel van 12', waarin evidence based interventies staan opgesomd om de subjectieve veiligheid te beïnvloeden.

Ook Rotterdam heeft in 2010 verschillende wetenschappelijke onderzoeken laten verrichten naar de effecten van een aantal interventies op het gevoel van veiligheid. De onderzoeken bestonden uit analyses van de cijfermatige gegevens en interviews met bewoners en professionals. Belangrijke conclusie uit deze onderzoeken is in de eerste plaats dat de verschillende interventies uit de Tafel van 12 weliswaar bij de verschillende aanpakken op het gebied van veiligheid worden ingezet, maar dat deze bewuster toegepast zouden kunnen worden. In de tweede plaats is een belangrijk inzicht dat de zichtbaarheid van de aanpak moet correleren met de mate waarin een probleem ook daadwerkelijk als probleem wordt ervaren door bewoners. Daar waar een probleem ook daadwerkelijk als probleem wordt beleefd, dient de aanpak zichtbaar te zijn. Wanneer daarentegen bewoners een probleem niet als zodanig ervaren, dient de aanpak ook niet zichtbaar te zijn. Een zichtbare aanpak van problemen die niet als zodanig worden ervaren, kan onveiligheidsgevoelens juist aanwakkeren.

ZICHTBARE AANPAK

Een voorbeeld hiervan is het communiceren over het oprollen van illegale hennepkwekerijen in de buurt. In Rotterdam was het lang de gewoonte om uitgebreid te communiceren als in een straat een hennepkwekerij was opgerold. Op de ramen kwam dan een makelaarsbord te hangen: 'Wéér een opgerold'. Vanuit het vertrekpunt van daadkrachtig optreden is dit een goed initiatief. Met het oog op het veiligheidsgevoel echter moeten we ons afvragen of dit verstandig is. Veel bewoners ervaren illegale hennepkwekerijen niet direct als probleem. Vaak zijn ze zich er ook niet van bewust, totdat er een bord voor het raam hangt. Dat kan ook voor

gevoelens van onveiligheid zorgen. Belangrijke les is dan ook dat de zichtbaarheid van de aanpak moet aansluiten bij de ervaren problematiek door bewoners. Het aansluiting zoeken bij de ervaren problematiek, stond centraal in de brede aanpak op de Heindijk in de deelgemeente IJsselmonde. Vanaf eind jaren negentig was in dit gebied in toenemende mate sprake van criminaliteit en jeugdoverlast. De aanhouding van een groot aantal jongeren in 2006 veroorzaakte een schokgolf in het gebied. Onder deelgemeentelijke regie hebben verschillende partijen vervolgens de handen ineen geslagen om de ervaren criminaliteit en overlast aan te pakken.

Met de 'blauwe drilboor' moet criminaliteit onverminderd hard worden aangepakt

De aanpak bestond uit een persoonsgerichte aanpak en interventies in de sociale infrastructuur in de omgeving en werd ondersteund door organisatorische maatregelen en communicatie. Deze maatregelen leidden tot een aantoonbare verbetering van de veiligheidsbeleving onder de bewoners. Zij schrijven het grootste effect toe aan de aanpak en uitverhuizing van de meest overlastgevende bewoners, gevolgd door screening om de instroom van nieuwe overlastgevers te voorkomen. Professionals noemen vooral de gezamenlijke probleemgerichtheid in het gebied en samenwerking als belangrijke succesfactoren.

AGENDA VOOR DE TOEKOMST

In de werkconferentie is door Rotterdamse professionals en wetenschappers gesproken over de uitkomsten van de onderzoeken en ervaringen uit de praktijk om veiligheidsgevoelens te beïnvloeden. Gezamenlijk kwam men tot de conclusie dat criminaliteit onverminderd hard moet worden aangepakt met de zogenoemde blauwe drilboor. Criminelen die in grote auto's rondrijden of overlastgevende jongeren die op dezelfde plaats terugkomen, zijn voor veel Rotterdammers zichtbare signalen dat het niet veilig is. Deze 'onaantastbare personen'

1. TREED SNEL EN ZICHTBAAR OP TEGEN SIGNAALCRIMINALITEIT EN SIGNAALOVERLAST

Bij het begrip signaalcriminaliteit en signaaloverlast gaat het om die vormen van overlast die voor bewoners symbool staan voor de achteruitgang in de wijk in zowel sociaal, moreel of fysiek opzicht. Een zichtbare aanpak dient daarbij als breekijzer om het vertrouwen te herstellen. De overheid treedt alert en zichtbaar op tegen de door bewoners aangegeven problemen.

2. RICHT JE OP EEN KLEIN GEBIED

Wat het probleem ook is, een heldere afbakening van het gebied is een belangrijke voorwaarde. In dit afgebakende gebied is het soms nodig om met alle partners gezamenlijk op chirurgische wijze aan de slag te gaan om de problemen echt aan te pakken. De aanpak aan de Heindijk is hier een goed voorbeeld van.

3. BETREK BEWONERS ACTIEF BIJ DE AANPAK

Om problemen echt te kunnen doorgronden, is het essentieel bewoners te betrekken bij de veiligheidsaanpak. Hierbij past een vraaggerichte houding van de overheid, waarin luisteren naar bewoners centraal staat. Bewoners

hoeven daarbij niet per se mee te beslissen. Het gaat in ieder geval om het meedenken en mee'weten', om vervolgens samen de aanpak vorm te geven. Een goede terugkoppeling aan bewoners over verrichte activiteiten is daarbij essentieel. Deze werkwijze komt concreet tot uiting in 'Buurt Bestuurt' dat succesvol is gestart in Delfshaven en waarbij bewoners mochten meebepalen waaraan politie en Stadstoezicht een deel van hun uren moeten besteden. Momenteel wordt 'Buurt Bestuurt' in verschillende deelgemeenten ingevoerd. Andere succesvolle initiatieven zijn de gezamenlijke burgerschouwen en de stuurgroepen Veilig in de Wijk, waarbij de gezagsdriehoek samen met bewoners vergadert in de wijk en afspraken maakt over de benodigde aanpak.

4. INVESTEER IN DE MENSEN, DE HUIZEN EN DE BUITENRUIMTE

Beleving van onveiligheid komt niet alleen voort uit criminaliteit, overlast en verloedering, maar wordt ook veroorzaakt door bredere processen op het sociale en fysieke vlak. Om de sociale weerbaarheid te vergroten, is het belangrijk dat verschillende groepen (oud, jong, autochtoon, allochtoon) met elkaar in contact treden.

Onbekend maakt vaak ook onbemind. Het versterken van de sociale cohesie zorgt ervoor dat bewoners het gevoel krijgen zelf in control te zijn en elkaar weer durven aan te spreken. Daarnaast is de staat van de fysieke omgeving een belangrijk element dat meespeelt in het veiligheidsgevoel: een gebied dat schoon en heel is, wordt doorgaans als veiliger ervaren. Ook al ervaren professionals hondendoep of slechte straatverlichting zelf niet direct als veiligheidsprobleem, bewoners hebben deze associatie wel en benoemen dit vaak als grootste ergernissen. Investeren in de fysieke omgeving heeft dan ook wel degelijk zin.

5. COMMUNICEER OP MAAT

Voor wat betreft communicatie geldt ook dat er aangesloten moet worden bij de ervaren problematiek door bewoners. Daar waar een probleem niet als zodanig wordt ervaren, heeft het geen zin om hierover uitgebreid te communiceren. Dit kan zelfs juist contraproductief werken en onveiligheidsgevoelens oproepen. Om communicatie gericht in te zetten, gaat Rotterdam in toenemende mate gebruik maken van sociale media, zoals Twitter.

zullen dan ook hard aangepakt moeten worden door de handhavers van politie en stadstoezicht. Mensen zien zo met hun eigen ogen dat er ook echt wat wordt gedaan aan hun veiligheid. Om vervolgens meer grip te krijgen op de veiligheidsbeleving zijn in Rotterdam vijf vuistregels opgesteld die voor elke aanpak op het gebied van veiligheid leidend zijn (zie kader).

VRAAGGERICHT WERKEN

De essentie van het werken volgens deze vuistregels betreft het vormgeven van een vraaggerichte en dienstbare houding van overheidsprofessionals in de wijk. Iedere professional moet tussen de oren

hebben dat het echt luisteren naar bewoners cruciaal is om welke aanpak dan ook te laten slagen en het vertrouwen te herstellen. Werken aan het veiligheidsgevoel betekent bewoners serieus nemen en alert reageren op hun signalen. De gezagsdriehoek en andere gezichtsbepalende personen scheppen hiervoor de voorwaarden. Zij zullen de professionals in de wijk stimuleren en ondersteunen bij het werken aan veiligheidsbeleving. Met de werkconferentie is een goede aftrap gegeven, waarmee nu verder aan de slag wordt gegaan. Rotterdam treedt daarbij ook graag in contact met andere gemeenten om ervaringen en inzichten met elkaar uit te wisselen. <<