

# Verbonden veerkracht

Luisteren, ontmoeten en aanspreken voor een veiliger Zeist



**Hogeschool Utrecht**  
dr. Remco Spithoven  
Anthonie Drenth MSc.  
dr. Andrea Donker

**Verwey-Jonker Instituut**  
drs. Jolijn Broekhuizen  
Shanna Mehlbaum MSc.  
prof.dr. Hans Boutellier

In opdracht van  
gemeente Zeist

Oktober 2017

# Voorwoord

Veiligheid is een eigenaardig fenomeen. Wanneer is het nou veilig? En wanneer voel je je eigenlijk veilig? Op beide vragen is geen makkelijk antwoord mogelijk. Vanuit onderzoek weten we bovendien dat ‘veilig zijn’ en ‘veilig voelen’ twee heel verschillende dingen zijn. En toch is veiligheid een van de prioriteiten van het openbaar bestuur. Als burgers zich niet veilig weten, dan ondergraaft dat de legitimiteit van het bestuur. Bewoners hebben recht op een veilige woonsituatie, maar het valt niet mee om bronnen van veiligheid scherp te krijgen.

We zijn verheugd dat de gemeente Zeist ons betrokken heeft bij haar veiligheidsbeleid. Zeist kent al een actief veiligheidsbeleid. Maar er kan altijd een schep bovenop. En daar is misschien ook wel reden toe, als we naar de opbrengst van het onderzoek kijken – althans in de twee onderzochte wijken. We zijn vertrokken vanuit de objectieve veiligheidscijfers en daarbij hebben wij de vraag gesteld hoe burgers naar hun veiligheidssituatie kijken. Dit is vergeleken met het perspectief van de professionals.

Wat opvalt is dat voor de bewoners van Zeist vooral het collectieve, sociale klimaat in hun wijk (en Zeist in het algemeen) van belang is. Professionals kijken meer naar de cijfers en naar elkaar. Dat wil zeggen dat zij voortvarend bezig zijn met de aanpak, maar dat dat niet per se van invloed is op wat er voor de bewoners toe doet. Dat is een belangrijke bevinding, waar bestuurlijk goed over moet worden nagedacht: het collectieve, sociale klimaat staat voor burgers voorop.

We stuiten daarnaast op een probleem dat we vaker tegenkomen. De samenwerking gaat niet altijd even voorspoedig: wie heeft er het voortouw (regie), en wordt dat ook door andere partijen geaccepteerd? Of hoe verhoudt het belang van de organisatie met de gevraagde inzet rond een bepaald veiligheidsprobleem? Lastige vragen, waarvoor maar een remedie geldt: om de tafel komen tot scherpe afspraken op alle niveaus.

Het goede nieuws is dat Zeist gemotiveerd op weg is, en dat er nog ruimte is voor verbetering van de situatie. We hopen dat dit rapport een impuls kan geven aan een nog scherpere aanpak van concrete veiligheidsproblemen en tot een verbetering van het collectieve, sociale klimaat.

Prof. dr. Hans Boutellier

*Kenniswerkplaats Veiligheid & Veerkracht*

Samenwerkingsverband van de Vrije Universiteit Amsterdam, Institute for Societal Resilience;  
Hogeschool Utrecht, Instituut voor Veiligheid en het Verwey-Jonker Instituut.

# Inhoud

Samenvatting .....	4
1. Inleiding.....	5
2. Theoretische verkenning .....	6
3. Onderzoeksopzet .....	9
4. Onderzoeksgebieden.....	10
5. Ontwikkelingen in de cijfers.....	11
6. Door de ogen van buurtbewoners.....	16
7. De professionele blik .....	25
8. Conclusies .....	34
9. Verbonden veerkracht.....	38
Literatuur .....	46
Bijlage 1: Tabellen en grafieken .....	49
Bijlage 2: Aandachtspunten veiligheidscijfers.....	59
Eindnoten .....	62

# Samenvatting

Het gaat de goede kant op met de criminaliteitscijfers en veiligheidsbeleving van burgers in Zeist. Toch hebben de burgemeester en gemeenteraad van Zeist zich voorgenomen om een *trendbreuk* in de onveiligheid in Zeist te realiseren. De ambitie is om een versnellingsimpuls te realiseren in de verbetering van de veiligheid in Zeist. In dit innovatieonderzoek staat het verder bestendigen van professionals in de aanpak van veiligheid op het niveau van wijken en buurten in Zeist centraal. De hoofdvraag bij dit onderzoek luidt:

*Hoe kan de gemeente Zeist met al haar partners, binnen de grenzen van het mogelijke, meer veiligheid in wijken en buurten stimuleren?*

Om indrukken voor heel Zeist op te kunnen doen is er samen met de gemeente Zeist gezocht naar twee wijken die wat betreft veiligheid en bevolkingssamenstelling exemplarisch zijn voor de diversiteit in Zeist. Deze gebieden hebben wij gevonden in de wijken Vollenhove en Brugakker. Binnen de wijken zoomen we verder in op diversiteit in buurten. Voor Vollenhove onderzochten wij de Geroflat en omgeving en de Pedagogebuurt. In Brugakker lag onze focus op de koopwoningen in het noordwesten van de wijk en de huurwoningen in 'de Hoge Rug'. Via een verdiepende blik in de cijfers, gesprekken met buurtbewoners en betrokken professionals werkten wij naar gezamenlijk handelingsperspectief voor burgers en professionals op basis van *verbonden veerkracht*.

De geraadpleegde politiecijfers per wijk schetsen een duidelijk beeld van de ontwikkelingen. Maar burgers spraken hier niet over. Geen van de in het oog springende cijfermatige ontwikkelingen in afzonderlijke vormen van criminaliteit en overlast werd door de burgers in interviews als een probleem aangedragen. Waar veiligheid in objectieve zin gaat over concrete gevallen van overlast, overtredingen en misdrijven, gaat veiligheid in de beleving van burgers vooral over het collectieve, sociale klimaat in de buurt. Opvallend was tevens dat professionals in de interviews wel nadruk legden op de veiligheidscijfers en deze hun praktijk van richting voorzagen, maar ook zij noemden slechts een aantal van de in het oog springende cijfermatige ontwikkelingen als probleem. Duidelijk is dat professionals buurten sterk met elkaar vergelijken en een logische prioritering aanbrengen in hun verdeling van aandacht. Anders dan bij burgers het geval is, wordt de professionele blik op vraagstukken mede beïnvloed door expertise en ervaringen in andere buurten en wijken.

Kijkend naar de samenwerking en ervaren kwaliteit van de samenwerking tussen professionals in Zeist vallen er een aantal in elke buurt terugkerende knelpunten op: (I) er is onduidelijkheid over wanneer men welke informatie met elkaar mag delen; (II) men ervaart in de samenwerking met enige regelmaat conflicterende organisatiebelangen en (III) de regiefunctie op de samenwerking wordt niet duidelijk herkenbaar gevoerd.

Om de hoofdvraag van dit innovatieonderzoek te beantwoorden doen wij zes overkoepelende aanbevelingen:

1. Verschillen tussen buurten - in plaats van wijken - zoveel mogelijk als uitgangspunt van afgewogen beleid maken;
2. Beseffen dat 'veiligheid' in de ogen van burgers doorgaans draait om het collectieve, sociale klimaat in de buurt en grote maatschappelijke vraagstukken;
3. Waar nodig investeren in het ervaren collectieve, sociale klimaat van buurten;
4. Waar nodig en mogelijk aansluiten bij de door burgers beleefde prioriteiten in de buurt;
5. Naast korte termijn ontwikkelingen op wijkniveau structureel aandacht blijven besteden aan lange termijn ontwikkelingen in de geregistreerde criminaliteit;
6. Investeren in de slagvaardigheid van netwerksamenwerking rond veiligheid in Zeist.

Deze aanbevelingen zijn gespecificeerd en aangevuld op het niveau van de onderzochte wijken en buurten. Afsluitend zijn adviezen voor vervolgonderzoek opgenomen.

# 1. Inleiding

dr. Remco Spithoven

“Op een gegeven moment kwam ‘de post in Den Dolder’ vrij. De vrouw van de man die er zat, wilde niet meer. Ik kreeg de aanstelling postcommandant en kende al vrij snel alle mensen daar. Wil je goed kunnen werken als politieagent, dan moet je je werkomgeving goed kennen. Dat is mijn gedachtegang; dat je weet wat er leeft onder de bevolking. We waren toen met vier man. We begonnen op de fiets, daarna kregen we een bromfiets en later, na jaren hoor, een auto met een mobilfoon (...)” (Geheugen van Zeist z.d.)

Goof van der Peijl

De herinneringen van Goof van der Peijl - politiemans in Zeist tussen 1956 en 1977 - aan de start van zijn werk in Zeist in de jaren '60 spreken boekdelen. Boekdelen over het belang van contact met burgers. En boekdelen over een tijd die niet meer is. De samenleving verandert continue. Tussen 1960 en 2017 groeide het aantal inwoners van Zeist met 3000. Maar deze groei is niet de enige verandering. Tussen 1960 en nu hebben er ingrijpende veranderingen plaatsgevonden die gezamenlijk onze manier van samenleven hebben veranderd: van individualisatie naar eenzaamheid; van migratie naar polarisering; van mondigheid naar verharding; van technologie naar cybercrime en van welvaart naar ongelijkheid. Geen verandering is blijvend, maar de verandering zelf is dat wel. De maatschappelijke veiligheid verandert continue. Ook in Zeist.

Ondanks alle maatschappelijke verandering is het devies van Van der Peijl wellicht actueler dan ooit: *weten wat er leeft onder de bevolking*. Maar de bewoners van Zeist lopen niet meer – zoals Van der Peijl zich herinnerd - te pas en te onpas voor een kletspraatje bij de politie binnen. Ook is de zorg voor veiligheid in Zeist niet langer toebedeeld aan een handje vol dienders. Anno 2017 werkt op dagelijkse basis een veelvoud aan professionals - voor en achter de schermen - aan een veilig Zeist. In hun werk kunnen zij inmiddels gebruik maken van verschillende informatiesystemen en elkaars expertise.

*Maar hoe blijf je op realistische wijze recht doen aan wat er over veiligheid speelt en leeft in Zeist?* Want wat er daadwerkelijk plaatsvindt aan onveiligheid kan haaks staan op hoe buurtbewoners dat beleven. Daarover gaat deze zoektocht. Niet dat het slecht gaat met de veiligheid in Zeist. In tegendeel. Het gaat de goede kant op met de criminaliteitscijfers. De totale criminaliteit in de gemeente Zeist is vorig jaar ten opzichte van 2011 met 26% gedaald. Daarmee zijn de eigen doelstelling van een daling van 10% en de gemiddelde regionale daling van 15% ruimschoots overtroffen. Ook de veiligheidsbeleving laat een positieve ontwikkeling zien. In 2011 voelde 21% van de inwoners van Zeist zich 'soms' onveilig in de eigen buurt, in 2013 was dat 20% en in 2015 was dat nog 14%. Toch hebben de burgemeester en de gemeenteraad van Zeist zich voorgenomen om een *trendbreuk* in de onveiligheid in Zeist te realiseren. De ambitie is om een versnellingsimpuls te realiseren in de verbetering van de veiligheid in Zeist.

Zoals de gemeente Zeist al in haar Integraal Veiligheidsplan 2016-2019 stelt: juist de wereld achter de cijfers bepaalt uiteindelijk waarop de doelen geformuleerd moeten worden. Deze analyse naar *de wereld achter de veiligheidscijfers* vormt het inhoudelijk startschot voor de aangescherpte benadering van veiligheid in Zeist. We verkennen naast de cijfers ook de beleving van de buurtbewoners en betrokken professionals. Op die manier zoeken we naar overeenkomsten en blinde vlekken om afsluitend – zonder van maakbaarheid uit te gaan – te zoeken naar realistisch handelingsperspectief. Om de door Zeist beoogde trendbreuk te realiseren zal men steeds opnieuw recht moeten doen aan wat er speelt en leeft in wijken en buurten.

# 2. Theoretische verkenning

*dr. Remco Spithoven*

Veiligheid is haast even ongrijpbaar als belangrijk. Iedereen weet wat ‘veiligheid’ ongeveer inhoudt, maar er bestaat geen eenduidige uitleg van het begrip en haar achtergronden (Van Swaaningen 2010; Van Zuijlen 2004). Op gemeentelijk niveau zijn vraagstukken rondom veiligheid aan de orde van de dag (Muller 2010). Maar dit zijn niet louter lokale zaken: de wereld is de wijk in gekomen (Putters 2016, Janssen 2017). Hoe duidelijk voelbaar en zichtbaar deze vraagstukken ook kunnen zijn, het blijft ook op lokaal niveau bijzonder lastig de achterliggende complexiteit van veiligheidsvraagstukken te doorgronden (Terpstra & van der Vijver 2004).

Wanneer we veiligheid analytisch beschouwen, schetsen zich contouren van een eerste grip op de problematiek af. Wij bakenen het veelzijdige begrip ‘veiligheid’ af door een primaire focus op ‘sociale veiligheid’ wat grofweg uiteenvalt in ‘criminaliteit’ en ‘overlast’ (Stol 2011). Het begrip ‘veiligheid’ is daarnaast analytisch onder te verdelen in objectieve en subjectieve veiligheid – grofweg de criminaliteitsstatistiek versus het onderbuikgevoel van de burger (Vanderveen, Pleysier & Rodenhuis 2011). Maar achter beide typen veiligheid schuilt een wereld aan complexiteit, waarin vaak wel onderlinge raakvlakken bestaan, maar zich doorgaans geen vanzelfsprekendheden aandienen (Bruinsma 2004, Bruinsma e.a. 2004, Pleysier 2011). ‘Veiligheid’ vraagt in een voortdurend veranderende samenleving steeds om een actuele en samenhangende analyse (Boutellier 2007, 2011).

## 2.1 De maatschappelijke roep om ‘veiligheid’

Het thema veiligheid staat al langere tijd prominent op de politieke en maatschappelijke agenda’s. Steeds opnieuw leggen incidenten een druk op professionals, politici en bestuurders om veiligheid te borgen (Van Gestel 2010). Maar hier loopt men tegen de grenzen van het mogelijke aan: binnen onze open samenleving kan niet alles worden voorkomen (Frissen 2013, Janssen 2017). Gelijkijdig vinden media en politiek elkaar in verhitte besprekingen van de achtergronden, de schuldvraag en de aanpak van de actuele vorm van onveiligheid die de kop heeft opgestoken (Helsloot 2007). Het beeld dat hiermee onder burgers kan ontstaan, is dat er een permanente noodzaak is om onveiligheid harder aan te pakken (Farrall, Jackson & Gray 2009).

De maatschappelijke roep om veiligheid is echter niet zo eenduidig als deze door politici – vaak in tijden van verkiezingen – worden vertaald (Spithoven, De Graaf & Boutellier 2012). In werkelijkheid is de roep om veiligheid onder de bevolking geworteld in veel abstractere materie dan een ervaren behoefte aan ‘meer blauw op straat’ en ‘strenger straffen’. Het gevoel van onveiligheid draait in essentie om een brede maatschappelijke zorg over een veelvoud aan complexe en abstracte vraagstukken, die bespreekbaar worden via het criminaliteitsprobleem. Daarmee krijgt het onderwerp ‘criminaliteit’ in de beleving van mensen, meer gewicht dan het geïsoleerd zou hebben (Spithoven 2017).

## 2.2 De focus op ‘onveiligheid’

De voortdurende en uitsluitend negatieve focus op onveiligheid heeft kenmerken van een wederzijdse schijnvertoning. Nederlanders zijn gezonder, gelukkiger, welvarender en veiliger dan ooit. Op dagelijkse basis gaat er opvallend veel goed. Maar wij lijken er niet toe in staat langs deze positievere bril naar veiligheid te kijken (Schuilenburg, Oude Bruil & Van Steden 2014). ‘Veiligheid’ en ‘risico’ zijn per definitie in een negatieve connotatie komen te staan, waar zij eerst meer neutrale begrippen en zelfs positief en kansrijk werden gewaardeerd (Furedi 1997). Wanneer we nu spreken over ‘veiligheid’ en ‘risico’s’ bedoelen we eigenlijk ‘onveiligheid’ en ‘gevaar’ en de negatieve dynamieken die daarachter schuilgaan (Schuilenburg, Oude Bruil & Van Steden 2014). Maar wanneer we ons in de praktische aanpak van ‘veiligheid’ enkel door deze veranderde culturele focus laten leiden, slaan we de

plank voor een belangrijk gedeelte mis. Er is namelijk ook veel te zeggen voor een aanvullende focus op *positieve dynamieken van veiligheid* die maken dat veel goed en minder fout gaat. Denk daarbij aan sociale samenhang tussen burgers, initiatieven die hen een gevoel van verbondenheid geven (o.a. Schuilenburg, Oude Bruil & Van Steden 2014). Maar ook de enorme hoeveelheid criminaliteit die burgers op dagelijkse basis voorkomen zonder dat zij dat doorhebben. Vaak is enkel hun aanwezigheid voldoende om gemotiveerde daders van hun criminele daad af te doen zien (Elffers 2012). Naast dat professionals en bestuurders zich met resultaat in hun werk toeleggen op het uitbannen van negatieve dynamieken die tot onveiligheid leiden, doen zij er dus ook verstandig aan zich te focussen op positieve dynamieken van veiligheid. Deze verschuiving leidt in potentie tot een grotere slagkracht, temeer wanneer juist hierin de samenwerking wordt gezocht met andere organisaties en buurtbewoners (Schuilenburg, Oude Bruil & Van Steden 2014).

### **2.3 Samenwerking en regisseren van veiligheid**

Samenwerking rond veiligheid is aan de orde van de dag in Nederland. 'Veiligheid' en 'criminaliteit' zijn al lang geen taak meer van de politie alleen. Niet in de laatste plaats omdat de politie veel van het werk is gaan focussen op haar 'kerntaken' (Terpstra 2010). Op dagelijkse basis werken gemeenten, politie, openbaar ministerie, sociaal werkers, jeugdwerkers en nog veel meer spelers – al dan niet bewust – samen aan lokale veiligheid (Boutellier 2007, Terpstra 2010). Daarbij gaat bijzonder veel goed en is men doorgaans overtuigd van de toegevoegde waarde van samenwerking.

Maar samenwerking is ingewikkeld (Van Delden 2009). Samenwerking vereist afstemming en aansturing (De Bruijn 2003). In een lokale netwerksetting ligt een natuurlijke coördinerende functie bij de gemeente voor de hand (Ministerie van Binnenlandse Zaken 2006). Maar niet iedere ambtenaar is in staat om daadwerkelijk te regisseren. Want hoe stuur je een diverse groep professionals zonder formele zeggenschap? Daarmee komt het kortweg aan op het vermogen om op basis van informele banden en goodwill een groep van diverse professionals te verleiden en te faciliteren. Dat kost tijd, inzet, bevlogenheid en aanleg. Want niet iedereen heeft deze bronnen per definitie beschikbaar (Spithoven & Robijn 2008, Huberts & Van den Heuvel 2004).

Samenwerken is onmiskenbaar een antwoord op de complexiteit van veiligheid, maar samenwerking op zichzelf opent ook nieuwe vraagstukken (Pleysier 2008). Hoe meer je in de wereld van integrale veiligheid afdaalt naar de gedeelde werkvloer, hoe tastbaarder conflicterende organisatiebelangen, privacyvraagstukken maar ook botsende karakters en irritaties uit het verleden lijken te worden. Deze kritische noten worden doorgaans niet gekraakt, maar overgoten met een retoriek waarin "één en één drie is" (Pleysier 2008). Juist deze kritische noten benadrukken de vraag naar flexibele en capabele mensen op de werkvloer die in gezamenlijke gedrevenheid een complex vraagstuk, vanuit hun gezamenlijke slagkracht trachten te tackelen (Van Delden 2009, Boutellier & Van Marissing 2011).

### **2.4 Realistisch, lokaal maatwerk**

Gegeven de complexiteit vraagt een aanpak van veiligheid om een zo lokaal mogelijke oriëntatie. Geen gebied is immers hetzelfde. Niet overal vindt dezelfde hoeveelheid problematiek plaats. Criminaliteit kent een overduidelijke geografische spreiding en clustering in wijken en buurten (Bruinsma, Bernasco & Elffers 2010). Maar ogenschijnlijk vergelijkbare problemen kunnen in een ander gebied weer een totaal andere achtergrond hebben. Bij analyses van oorzaken van criminaliteit is het steeds een andere allocatie van complex interacterende dynamieken die criminaliteit stimuleren of juist dempen (Boutellier, Scholte & Heijne 2009). Datzelfde geldt voor de beleving van veiligheid (Spithoven 2017). Rondom veiligheid is er geen sprake van wetmatigheden of vanzelfsprekendheden, maar eerder een noodzaak voor een stevige lokale integratie van analytisch ingestelde doeners die de handen ineenslaan en daarbij bovenliggende niveaus en burgers betrekken (Terpstra 2010, Muller 2010).



## 2.5 Veerkrachtige veiligheid

De burger wordt namelijk ook op het terrein van veiligheid een actieve rol toegedicht (Van Caem 2008). Maar initiatieven voor de actieve participatie van burgers kan vaak slechts op *the usual suspects* rekenen: blanke, hoogopgeleide en vaak reeds gepensioneerde mannen (Becker, Van Stokkom & Eikenaar 2013). Hoe dan toch een bredere afspiegeling van de bevolking zijn verantwoordelijkheid voor veiligheid laten nemen? De eigen, onderlinge en met professionals gecombineerde veerkracht van burgers is immers een kerningrediënt van de hedendaagse kijk op veiligheid geworden (Boutellier, Van Steden & Van Stokkom 2016).

Hoe dat werkt is nog de vraag en de vraag is of dit ook overal in elke lokale setting de werkwijze *moet* zijn. Waar men dat nodig acht, organiseren burgers zich doorgaans zelf in toezichhoudende groepen of toont men zich bereid actief met lokale overheden samen te werken (Van Eijck 2013, Van Caem 2008; Van der Land 2013). Zij zeggen elkaar weer gedag wanneer zij het vraagstuk voldoende hebben weten terug te schroeven. Om elkaar opnieuw te ontmoeten wanneer zij dat nodig vinden (Boutellier 2011). Deze reeds aanwezige sporen van improviserende veerkracht moeten op waarde worden geschat, want er ontstaat een dialoog tussen doven wanneer overheden in een bevlogenheid van 'veerkracht' gaan roepen dat burgers meer actief moeten gaan oppakken waar de burger zelf de aanleiding of het probleem niet ziet (Verloo 2017).

## 2.6 Lokale, gebalanceerde veiligheid

Om op het niveau van de buurt recht te doen aan wat er onder de bevolking *speelt* en *leeft* rondom het veelkleurige begrip 'veiligheid' is een gedurfde, realistische en innovatieve insteek nodig. Een vraagstuk kan in de ene buurt om doorpakken vragen, terwijl het in een andere buurt om geduld en positieve aandacht vraagt. Dit vergt van de professional in de lokale werkpraktijk steeds opnieuw schakelen en improviseren, in samenspel met burgers en andere professionals (Boutellier & Van Marissing 2011). Dat is niet eenvoudig, maar zeker *uitdagend*.



# 3. Onderzoekopzet

*dr. Remco Spithoven*

Men werkt in de gemeente Zeist voor een goed deel al wijkgericht en is ervan overtuigd dat de sleutel voor meer veiligheid ook in de wijken en buurten te vinden is. In dit innovatieonderzoek staat het verder bestendigen van professionals in de aanpak van veiligheid op het niveau van wijken en buurten in Zeist centraal. De hoofdvraag bij dit onderzoek luidt: *Hoe kan de gemeente Zeist met al haar partners, binnen de grenzen van het mogelijke, meer veiligheid in wijken en buurten stimuleren?*

Gegeven de geschetste complexiteit verdelen we deze onderzoeksvraag in deelvragen. Het overkoepelende doel van deze deelvragen is om in beeld te brengen wat er speelt en leeft onder buurtbewoners en betrokken professionals om zo de wereld *achter* de veiligheidscijfers in Zeist verder te doorgronden. Gegeven de complexiteit van 'veiligheid' is er een directe noodzaak om het onderzoek af te bakenen. In dit onderzoek hebben wij daarom een eerste verkenning uitgevoerd naar de wereld achter de veiligheidscijfers voor twee *exemplarische gebieden* voor Zeist: Vollenhove en Brugakker.

Onze deelvragen luiden:

1. Welk beeld van de (on)veiligheid ontstaat er van de geselecteerde buurten op basis van beschikbare politiecijfers en bewonersonderzoeken?
2. Welke uitleg geven buurtbewoners zelf voor hun gevoel van (on)veiligheid in de geselecteerde buurten?
3. Hoe beleven betrokken professionals de (on)veiligheid in geselecteerde buurten en wat zijn hun ambities?
4. Welk realistisch handelingsperspectief is er voor betrokken professionals en buurtbewoners om gezamenlijk meer veiligheid in de geselecteerde buurten en Zeist in het geheel te realiseren?

We behandelen nu onze onderzoeksmethoden bij de deelvragen.

## 1. Een verdiepende blik in de cijfers.

In politiecijfers, veiligheids- en leefbaarheidsmonitoren en wijkmonitoren blijft veel voor het blote oog verborgen. Middels een verdiepende blik in de beschikbare statistieken trachten wij ontwikkelingen in de objectieve en subjectieve veiligheid van Vollenhove en Brugakker bloot te leggen.

## 2. Nagaan wat voor buurtbewoners bepalend is voor het gevoel van (on)veiligheid

Het veiligheidsgevoel van burgers ontstaat door een samenhang van persoonlijke, lokale en maatschappelijke factoren. Door een dwarsdoorsnede van de buurtbewoners te interviewen zoeken we in de geselecteerde buurten naar de pijnpunten en hun oorzaken. Alle interviews worden getranscribeerd en vervolgens gecodeerd in Atlas.Ti om de rode draden in verhalen en hun onderlinge relaties bloot te leggen.

## 3. Nagaan hoe betrokken professionals de buurt beleven en wat hun ambities zijn

Binnen deze onderzoekslijn interviewen wij de professionals die werken aan de veiligheid in de geselecteerde buurten. Daarmee beogen wij de behoeften en het handelingsperspectief voor de frontlijnwerkers centraal te stellen. Ook deze interviews zijn zorgvuldig getranscribeerd en gecodeerd.

## 4. Van cijfers en beleefde werkelijkheden naar gezamenlijk handelingsperspectief

Door de inzichten uit de voorgaande onderzoekslijnen te combineren, gaan we op zoek naar matches en mismatches tussen 'de cijfers' en 'de beleving' van buurtbewoners en professionals. Doel van deze onderzoekslijn is te ontdekken welke informatie nodig is om professionals te inspireren en te faciliteren in het doen van het goede op basis van de inzichten uit de cijfers, de beleving van de burgers en de visies van betrokken professionals.

# 4. Onderzoeksgebieden

*dr. Remco Spithoven*

Om indrukken voor heel Zeist op te kunnen doen is er samen met de gemeente Zeist gezocht naar twee wijken die wat betreft veiligheid en bevolkingssamenstelling exemplarisch zijn voor de diversiteit in Zeist. Voor veiligheidsbeleving en geregistreerde criminaliteit zijn wij binnen de gemeente Zeist op zoek gegaan naar (I) een duidelijk meer problematische wijk en (II) een gemiddelde wijk met in beide wijken zowel koop- als huurwoningen. Deze gebieden hebben wij gevonden in de wijken (I) Vollenhove en (II) Brugakker. Binnen de wijken zoomen we verder in op diversiteit in buurten.

## 4.1 De bevolkingssamenstelling van Vollenhove en Brugakker

Kijkend naar de bevolkingssamenstelling (tabel 1 in bijlage 1) zien we dat de wijken Vollenhove en Brugakker hun eigen karakteristieken hebben:

- Vergeleken met heel Zeist valt op dat er in *Vollenhove* verhoudingsgewijs veel minder (I) bewoners van 65 jaar en ouder wonen en meer (II) kinderen van 0 tot 15 jaar en (III) jongeren van 15-34 jaar wonen. Verder valt op dat er in Vollenhove relatief veel (IV) gescheiden en (V) ongehuwden maar (VI) weinig verweduwd buurtbewoners wonen. Vervolgens zien we in Vollenhove een sterke vertegenwoordiging van (VII) bewoners met een Niet-Westerse migratieachtergrond. Hieruit maken we op dat de wijk Vollenhove zich kenmerkt door een overwegend jongere bevolking met een sterk aandeel van bewoners met een Niet-Westerse migratieachtergrond.
- Wanneer we *Brugakker* vergelijken met heel Zeist dan zien we dat deze wijk wat betreft leeftijd, huwelijks staat en etniciteit steeds maar heel licht afwijkt van het gemiddelde. Daarmee is Brugakker een echte doorsnee-wijk voor de gemeente Zeist.

## 4.2 Veiligheid in Vollenhove en Brugakker

De veiligheid in de wijk Vollenhove heeft binnen de gemeente Zeist al de nodige aandacht. Er is sprake van geconcentreerde problematiek. In Vollenhove ervaren bewoners significant meer gevoelens van onveiligheid in de buurt.<sup>i</sup> Daarnaast wordt er in Vollenhove een bovengemiddelde hoeveelheid criminaliteit geregistreerd.<sup>ii</sup> Omwille van de bestaande aandacht voor de L-flat hebben wij onze aandacht binnen de wijk Vollenhove op andere buurten gelegd: de buurt rond *de Geroflat* en *de Pedagogebuurt*. De wijk Brugakker is een minder in het oog springende wijk als het gaat om veiligheid. Uit de burgerpeiling 2015 blijkt dat de bewoners van Brugakker een gemiddelde veiligheidsbeleving voor de gemeente Zeist hebben.<sup>iii</sup> Wat betreft de geregisterde criminaliteit scoort Brugakker zelfs zeer positief in vergelijking met de rest van de gemeente Zeist.<sup>iv</sup> Om recht te doen aan de diversiteit binnen de wijk hebben we zowel de koopwoningen in het noordwesten van de wijk als de huurwoningen in midden en zuidoosten van de wijk geselecteerd. Deze laatste buurt staat ook wel bekend als 'de Hoge Rug' van Brugakker.

## 4.3 Diversiteit binnen de diversiteit: van wijken naar buurten

Om de diversiteit binnen de gemeente Zeist te weerspiegelen is er voor de wijk Vollenhove gekozen voor een focus op de buurt rond *de Geroflat* en *de Pedagogebuurt*. In de wijk *Brugakker* is er om dezelfde reden gekozen voor de koopwoningen in het noordwesten en sociale huurwoningen in het centrum en zuidoosten van de wijk, ook wel bekend als 'de Hoge Rug'. Tabel 10 in bijlage 1 geeft de diversiteit in de karakteristieken van deze geselecteerde buurten ten opzichte van de wijk gedetailleerd weer. In figuur 1 en 2 in bijlage 1 geven wij de geselecteerde gebieden nauwkeurig weer.

# 5. Ontwikkelingen in de cijfers

*Drs. Jolijn Broekhuizen & Shanna Mehlbaum MSc.*

In dit hoofdstuk gaan we in op de ontwikkeling van de subjectieve en objectieve veiligheid in Zeist in de afgelopen jaren: de veiligheidsbeleving van burgers en de veiligheid gebaseerd op bij de politie geregistreerde feiten. We zoomen daarbij in op de ontwikkeling in de buurten Vollenhove en Brugakker. We bespreken eerst de subjectieve veiligheid (5.1 en 5.2), daarna de objectieve veiligheid (5.3). In de laatste paragraaf kijken we naar de samenhang tussen objectieve en subjectieve veiligheid.

## 5.1 Inleiding subjectieve gegevens: veiligheidsbeleving

In deze paragraaf kijken we naar de ontwikkeling van veiligheidsbeleving in de afgelopen jaren. We hebben hiertoe drie bronnen tot onze beschikking: de datasets van een Burgerpeiling uit 2011, een vragenlijst Veiligheid en Leefomgeving uit 2013 en een Burgerpeiling uit 2015. Op basis van deze drie bronnen kunnen we per jaar inzicht geven in de veiligheidsbeleving van buurtbewoners en kunnen we een vergelijking maken tussen de twee onderzoeksbuurten Vollenhove en Brugakker en Zeist als geheel<sup>1</sup>.

Wat we niet kunnen op basis van deze drie bronnen is een *betrouwbare* ontwikkeling van de veiligheidsbeleving in Zeist schetsen, vanwege te grote verschillen tussen de drie onderzoeken. Het gaat om verschillen in:

- dataverzamelmethode (de mate van inzet van online-schriftelijke-telefonische methode voor de afname van de vragenlijst),
- de invloed van wisselende vragen die voorafgaan aan de vraag naar het onveiligheidsgevoel in de buurt,
- verschillen in de onderzoeksgroep (hoewel de datasets gewogen zijn, zijn sommige respondenten dusdanig vaak meegewogen dat dit een betrouwbare vergelijking bemoeilijkt)<sup>2</sup>.

## 5.2 Onveiligheidsbeleving 2011-2013-2015

In bijlage 2 gaan we nader in op de dataverzameling, weging en vraagstelling in de drie onderzoeken. De bovengenoemde verschillen zullen tijdens deze bespreking duidelijk worden.

### 5.2.1 Onveiligheidsbeleving 2011

In 2011 voelde 2,7% van de respondenten uit Zeist zich vaak onveilig in de buurt, 21% soms en 7% zelden. Het grootste gedeelte van de respondenten stelt dat dit nooit het geval is (70%). Het veiligheidsgevoel van de respondenten uit Brugakker is vergelijkbaar met de rest van Zeist. De buurt Vollenhove onderscheidt zich sterk van Zeist als geheel, bewoners voelen zich daar relatief vaak onveilig: van de 56 respondenten uit deze buurt voelt 5,4% zich vaak onveilig in de buurt en 36% soms. Figuur 3 in bijlage 1 geeft de resultaten percentueel weer.

---

<sup>1</sup> Enige voorzichtigheid moet wel betracht worden gezien het beperkte aantal respondenten uit deze wijken.

<sup>2</sup> Later in dit hoofdstuk, bij de bespreking van resultaten van de twee onderzoeksbuurten, komt nog naar voren dat de wijken waarin de respondenten wonen kunnen verschillen per meting. Zo is er in de meting van 2013 maar een enkele bewoner uit de wijk Brugakker, terwijl dat er in 2011 en 2015 beduidend meer zijn. Ook dit is een reden dat de metingen moeilijk met elkaar te vergelijken zijn.

### 5.2.2 Onveiligheidsbeleving 2013

In 2013 zijn er maar drie respondenten uit Brugakker. Deze laten we dus buiten beschouwing bij de analyse voor dit jaar. In 2013 voelde 2,6% van de respondenten uit geheel Zeist zich vaak onveilig in de buurt, 20% soms en 5% zelden. Het grootste gedeelte van de respondenten stelt dat dit nooit het geval is (73%). De buurt Vollenhove wijkt, vergelijkbaar met de situatie in 2011, af van Zeist als geheel. Bewoners uit Vollenhove voelen zich daar relatief vaak onveilig: van de 42 respondenten voelt 7% zich vaak onveilig in de buurt en 21% soms. Figuur 4 in bijlage 1 geeft de resultaten weer.

### 5.2.3 Onveiligheidsbeleving 2015

In 2015 voelde 1,9% van de respondenten uit geheel Zeist zich vaak onveilig in de buurt, 14% soms en 5% zelden. Het grootste gedeelte van de respondenten stelt dat dit nooit het geval is (79%). De buurt Vollenhove onderscheidt zich, vergelijkbaar met 2011 en 2013 van Zeist als geheel. Bewoners voelen zich in Vollenhove relatief vaak onveilig: van de 92 respondenten uit deze buurt voelt 5,4% zich vaak onveilig in de buurt en 26% soms. Bewoners uit Brugakker kijken ook, maar in een iets mindere mate af van Zeist in het algemeen, met 4,3% bewoners die zich vaak onveilig voelen en 17% soms. Dit was in 2011, zoals eerder besproken, nog niet het geval. Toen was het veiligheidsgevoel van bewoners uit Brugakker nog wel vergelijkbaar met heel Zeist. Figuur 5 in bijlage 1 geeft de resultaten weer.

### 5.2.4 Ontwikkeling veiligheidsbeleving 2011-2015

We kunnen geen betrouwbare ontwikkeling van de veiligheidsbeleving in Zeist schetsen, maar we kunnen wel kijken naar de ontwikkeling van de verschillen tussen Vollenhove-Brugakker-overig Zeist-geheel Zeist. We zoomen hierbij in op het percentage bewoners dat zich vaak onveilig voelt. Uit tabel 3 in bijlage 1 valt af te lezen dat in 2011 bewoners uit Brugakker zich in vergelijking met geheel Zeist gemiddeld 'vaak onveilig' voelen in de buurt. In 2015 kijken ze wel van het gemiddelde in Zeist af met een hoger aandeel bewoners dat zich 'vaak onveilig' voelt. Bewoners uit Vollenhove voelen zich op alle drie de meetmomenten, 2011, 2013 en 2015, vaker 'vaak onveilig' dan gemiddeld in Zeist het geval is. Hoewel de drie bronnen niet goed met elkaar te vergelijken zijn, geeft de vergelijking per meetpunt een indicatie dat in Brugakker tussen 2011 en 2015 een negatieve ontwikkeling van de veiligheidsbeleving heeft plaatsgevonden. Zie tabel 3 in bijlage 1 voor een schematische weergave.

## 5.3 Objectieve onveiligheid 2012-2016

In deze paragraaf beschrijven we de ontwikkelingen in objectieve veiligheid in de periode 2012-2016, waarna we inzoomen op de misdrijven die het meeste voorkomen in beide wijken. Eerst gaan we in 5.3.1 in op de algemene ontwikkeling in Vollenhove, Brugakker en (ter vergelijking) geheel Zeist. In 5.3.2 zoomen we in op de ontwikkelingen in Brugakker, in 5.3.3 op de ontwikkelingen in Vollenhove. We sluiten af met het bespreken van de meest voorkomende delicten in Brugakker, Vollenhove, en Zeist in 5.4.4.

### 5.3.1 Ontwikkeling in Brugakker, Vollenhove en Zeist

In figuur 7 in bijlage 1 is de ontwikkeling van het totaal aantal misdrijven weergegeven voor de wijken Brugakker en Vollenhove. In de tabel is af te lezen dat in beide wijken het totaal aantal misdrijven in deze periode is afgenomen. In Vollenhove was er tussen 2012 en 2014 eerst een toename van het aantal misdrijven, waarna een daling inzette tot 2016. Dit leidt uiteindelijk tot een afname van 17% tussen 2012 en 2016. In Brugakker is er sprake van fluctuaties in het aantal misdrijven tussen 2012 en 2016. Dit resulteert uiteindelijk in een afname van 34%.

Figuur 8 in bijlage 1 laat de ontwikkeling zien van het aantal misdrijven in geheel Zeist. Hierbij koersen wij niet op de cijfers waarop de Politie Midden-Nederland haar analyses ten behoeve van beleidsmakers verricht (zoals bij de informatie over Brugakker en Vollenhove), maar dit betreft een analyse van cijfers van het CBS en gaat over alle

geregistreerde misdrijven in Zeist. Het aantal misdrijven is tussen 2012 en 2013 sterk afgenomen, en is daarna t/m 2015 stabiel. In totaal vindt er tussen 2012 en 2016 een afname van 17% plaats. De afname in Brugakker is sterker (-34%), de afname in Vollenhove vergelijkbaar (-17%).

Onderstaand gaan we eerst nader in op de ontwikkelingen in Brugakker, vervolgens op de ontwikkelingen in Vollenhove.

### 5.3.2 Verdieping ontwikkelingen Brugakker

In Brugakker is het geregistreerde aantal misdrijven met een derde (34%) afgenomen tussen 2012 en 2016 van 134 naar 89 misdrijven per jaar.

In figuur 9 in bijlage 1 is een overzicht te zien van de misdrijven naar hoofdcategorie. Hierin is af te lezen dat het aantal misdrijven in totaal is afgenomen, maar dat *de verdeling naar categorieën grotendeels hetzelfde is gebleven*. Vermogensmisdrijven vormen het grootste aandeel van het aantal misdrijven, gevolgd door vernielingen en geweldsmisdrijven. Het aandeel vernielingen is vanaf 2014 wel kleiner geworden, evenals het aandeel verkeersmisdrijven.

Tabel 4 in bijlage 1 laat zien welke delicten tussen 2012 en 2016 zijn afgenomen. In de tabel is af te lezen dat de grootste afname heeft plaatsgevonden bij de misdrijven diefstal/inbraak woningen en overige vermogensdelicten (zoals eenvoudige diefstal).

Tabel 5 in bijlage 1 laat zien welke delicten in de periode 2012-2016 in Brugakker zijn toegenomen of gelijk zijn gebleven. In deze tabel is te zien dat in zijn algemeenheid geldt dat bij geen van de delicten sprake is van een sterke toename. Het meest toegenomen in absolute aantallen zijn diefstal uit/vanaf motorvoertuigen (autodiefstal) en diefstal van brom-, snor- en fietsen. Bij beide typen misdrijven is er in absolute zin echter maar een toename van drie delicten tussen 2012 en 2016. Een groot aantal delicten is gelijk gebleven en komt niet of nauwelijks voor in Brugakker.

### 5.3.3 Verdieping ontwikkelingen Vollenhove

In Vollenhove is de geregistreerde criminaliteit in de periode 2012-2016 afgenomen met 17%. In figuur 10 in bijlage 1 is te zien dat het aantal geregistreerde misdrijven toenam in de periode 2012 tot en met 2014 en daarna is afgenomen. De ontwikkeling van geregistreerde criminaliteit is in deze wijk dus anders verlopen dan in Brugakker.

Zoals figuur 10 in bijlage 1 laat zien geldt ook voor Vollenhove dat het grootste aandeel misdrijven gevormd wordt door vermogensmisdrijven, gevolgd door vernielingen en openbare orde, en geweldsmisdrijven. Deze verdeling blijft grotendeels hetzelfde, waarbij het aandeel vermogensmisdrijven het meest is afgenomen.

In tabel 6 in bijlage 1 is af te lezen dat de grootste afname (in absolute aantallen) heeft plaatsgevonden bij diefstallen van brom-, snor-, en fietsen. Deze zijn na een toename in 2015 sterk afgenomen in 2016. Ook andere vermogensdelicten, zoals diefstallen uit garageboxen, schuren en tuinhuisjes zijn afgenomen, evenals overige vermogensdelicten en diefstal uit motorvoertuigen.

Er zijn ook misdrijven die in de periode 2012-2016 zijn toegenomen of gelijk zijn gebleven in Vollenhove. Deze delicten zijn weergegeven in tabel 7 in bijlage 1. In de tabel is te zien dat de grootste toename te zien is in het aantal fraudemisdrijven dat is toegenomen van 6 misdrijven in 2012 naar 18 misdrijven in 2016. Uit deze tabel is niet af te lezen om welke soort fraude het gaat. Fraude kent vele verschijningsvormen en kan zowel gaan om vervalsing van documenten als digitale vervalsing. Naast fraude is winkeldiefstal het sterkst toegenomen van 1 geval in 2012 naar 11 gevallen in 2016, waarbij opgemerkt wordt dat de aantallen sterk fluctueren per jaar. Zo waren er in 2015 slechts 3 gevallen van winkeldiefstal.

### 5.3.4 Meest voorkomende delicten

Het meest voorkomende delict in Brugakker is diefstal uit/vanaf motorvoertuigen, gevolgd door winkeldiefstal, fietsendiefstal, vernielingen, verkeersongevallen en mishandelingen. Deze delicten maakten in 2016 69% van het totale aantal misdrijven uit. In tabel 8 in bijlage 1 zijn de absolute aantallen weergegeven van deze misdrijven in 2016, en het percentage per misdrijf ten opzichte van het totaal in 2016 in Brugakker.

Tabel 9 in bijlage 1 laat de meest voorkomende delicten zien in de wijk Vollenhove. Samen maken deze delicten 51% uit van het aantal geregistreerde misdrijven in Vollenhove. Het meest voorkomende delict is vernieling, dat 14% van het totaal aantal misdrijven uitmaakt. Daarna zijn diefstal uit/vanaf motorvoertuigen, mishandeling, fietsendiefstal en overige vermogensdelicten de meest voorkomende misdrijven.

Op basis van de gegevens uit CBS Statline zijn in geheel Zeist diefstal en inbraak zonder geweld (niet nader gespecificeerd), gevolgd door mishandeling, verlaten plaats ongeval, rijden onder invloed en vernieling aan auto de meest voorkomende delicten. Het gemeentelijk beeld wijkt hiermee deels af van het beeld in de twee onderzoekswijken.

### 5.4 Ontwikkelingen in de subjectieve en objectieve onveiligheid

In dit hoofdstuk hebben we op basis van de beschikbare gegevens gekeken naar de ontwikkelingen in de subjectieve en objectieve veiligheid in Brugakker en Vollenhove. In de onderstaande tabellen zijn de belangrijkste bevindingen per wijk samengevat.

#### Brugakker

Subjectieve veiligheid	Objectieve veiligheid
<p>In 2015 voelden burgers uit Brugakker zich onveiliger in de buurt dan bewoners uit Zeist gemiddeld. In 2011 was dit nog niet zo.</p> <p>Bewoners uit Brugakker voelen zich zowel in 2011 als in 2015 wel iets veiliger in de buurt dan bewoners uit Vollenhove.</p>	<p>In de periode 2012-2016 zijn de geregistreerde misdrijven afgenomen met 34%. In Zeist als geheel was dit tussen 2012-2015 17%.</p> <p>De afname van woninginbraken en overige vermogensdelicten is het sterkst. Daarnaast zijn ook vernielingen, zakkenrollerij en winkeldiefstal afgenomen. Diefstal uit of vanaf voertuigen en diefstal van brom-, snor- en fietsen zijn in de periode 2012-2016 toegenomen.</p> <p>De meest voorkomende delicten in 2016 waren diefstal uit/vanaf motorvoertuigen, gevolgd door winkeldiefstal, fietsendiefstal, vernielingen, verkeersongevallen en mishandelingen.</p>

In de wijk Brugakker is de sterke afname van het aantal geregistreerde misdrijven nog niet terug te zien in de mate waarin de bewoners zich veilig voelen.

Vollenhove

<b>Subjectieve veiligheid</b>	<b>Objectieve veiligheid</b>
<p>Zowel in de metingen van 2011, 2013 en 2015 voelden bewoners uit Vollenhove zich onveiliger in de buurt dan bewoners uit Zeist gemiddeld.</p> <p>Het onveiligheidsgevoel is ook wat hoger dan in Brugakker.</p>	<p>In de periode 2012-2016 zijn de geregistreerde misdrijven met 17% afgenomen. Dit komt overeen met de afname van Zeist als geheel (periode 2012-2015).</p> <p>Het aantal diefstallen van brom,- snor-, en fietsen is het meest afgenomen, daarnaast zijn ook diefstallen uit garageboxen, schuren en tuinhuisjes afgenomen, evenals overige vermogensdelicten en diefstal uit motorvoertuigen</p> <p>Het aantal fraudedelicten is in de onderzoeksperiode bijna verdubbeld, daarnaast zijn ook winkeldiefstallen en mishandelingen toegenomen.</p> <p>Het meest voorkomende delict is vernieling, gevolgd door diefstal uit/vanaf motorvoertuigen, mishandeling, fietsendiefstal en overige vermogensdelicten.</p>

Uit de analyse blijkt dat inwoners van Vollenhove zich door de jaren heen steeds onveiliger voelen dan gemiddeld in de gemeente Zeist. Voor een deel kan hier een relatie liggen met de geregistreerde criminaliteit die tot 2014 toenam. Daarna is de geregistreerde criminaliteit echter sterk afgenomen, maar voelden inwoners van Vollenhove zich in 2015 nog steeds onveiliger.



# 6. Door de ogen van buurtbewoners

*Antonie Drenth MSc. & dr. Remco Spithoven*

In dit hoofdstuk zullen we verkennen wat er onder de inwoners van de geselecteerde buurten leeft om de tweede onderzoeksvraag ‘Welke uitleg geven buurtbewoners zelf voor hun gevoel van (on)veiligheid in de buurt?’ te beantwoorden.

## 6.1 Vollenhove

Allereerst verkennen we de beleving van buurtbewoners van de Geroflat en de Pedagogebuurt in de wijk Vollenhove.

### 6.1.1 Samenstelling groep respondenten voor Vollenhove

We hebben in Vollenhove twintig zo verschillend mogelijke respondenten, wonend in of direct rond de Geroflat en de Pedagogebuurt geïnterviewd. De verdeling van respondenten uit deze twee buurten was gelijk. Op voorhand hadden we een ideale verdeelsleutel voor het aantal respondenten per groep opgesteld aan de hand van de bevolkingssamenstelling (etniciteit, geslacht en leeftijd) van de wijk Vollenhove. In tabel 11 in bijlage 1 hebben we de ideale afspiegeling afgezet tegen de daadwerkelijk bereikte samenstelling. Wij hebben de ideale samenstelling van de respondentengroep ondanks onze inspanningen duidelijk niet bereikt.

Relatief oververtegenwoordigd zijn namelijk autochtone mannen van 65+. De jongeren, vrouwen en inwoners met een migratieachtergrond bleken zeer moeilijk bereikbaar in Vollenhove. Daarmee ligt er een belangrijke beperking ten aanzien van onze bevindingen in Vollenhove, want deze geven geen ideale weerspiegeling van de totale bevolking van Vollenhove. Wel hebben wij ons best gedaan om de meest uiteenlopende visies weer te kunnen geven.

### 6.1.2 Resultaten Geroflat en omgeving

#### *Algemene omschrijving van de buurt*

De buurtbewoners uit de Geroflat en omgeving zijn in beginsel positief over hun buurt. Zij benoemen de renovatie van de flats als een duidelijk merkbare stap voorwaarts. Waar de omgeving voorheen een wat ‘grauwe’ indruk gaf, zien zij nu een fleur- en kleurrijke buurt. De buurtbewoners zijn gematigd positief over de voorzieningen. Het winkelcentrum Vollenhove wordt als erg prettig ervaren, alhoewel er naar de mening van buurtbewoners wel wat aan de leegstand gedaan moet worden.

#### *Psychologische verklaringen*

Buurtbewoners uit de omgeving van de Geroflat ervaren regelmatig criminaliteit en overlast in hun buurt. Vernielingen, mishandelingen en intimidaties passeren de revue. Ook vervuiling en jeugdoverlast worden veelvuldig genoemd. Ervaringen uit eerste hand met diefstal, mishandeling en bedreiging zijn niet ongewoon. Daarnaast is er een aantal zichtbare signalen die wijzen op de aanwezigheid van criminaliteit en overlast – ook al zijn buurtbewoners daar niet direct het slachtoffer van. Buurtbewoners noemen afval op straat, opengebroken garageboxen, glasscherven als gevolg van autokraken e.d. als voorbeeld. Het valt hen daarbij op dat de buurt relatief veel aandacht krijgt van de politie. Er is regelmatig sprake van zichtbare politieursurveillance in de omgeving

van de Geroflat, hetgeen de aandacht van de buurtbewoners trekt. Eerdere ervaringen met criminaliteit en overlast – of de zichtbaarheid daarvan – maken dat de buurtbewoners op hun hoede zijn, hun kansen op slachtofferschap reëel achten en in sommige gevallen zich ook daadwerkelijk onveilig voelen. Maar ook de duidelijke aanwezigheid van politie in de buurt blijkt in zekere mate aan het gevoel van onveiligheid bij te dragen. Dit is een bekend fenomeen uit de literatuur: burgers kunnen zich gaan afvragen waarom er blauw op straat is en de conclusie trekken dat het er kennelijk onveilig is (Van der Vijver 1994).

Om de blootstelling aan criminaliteit en overlast tegen te gaan, zeggen sommige respondenten vermijdingsgedrag te vertonen. Zo vermijden mannen en vrouwen 's avonds de L-flat. Ook vermijdt men de bosgebieden langs de Montessorilaan en de geluidswal van de A28. Dat heeft vooral te maken met slechte verlichting en zichtlijnen die in het donker verdwijnen. Ten slotte noemen de buurtbewoners dat – sinds de renovatie – het hang- en sluitwerk aanzienlijk is verbeterd, hetgeen hun gepercipieerde kans om slachtoffer te worden van woninginbraak aanzienlijk omlaag brengt. Ook de aanwezigheid van veel 'volk' op straat, wordt als een beschermende factor ervaren.

#### *Ervaren sociale kwaliteit van de buurt*

Buurtbewoners in de omgeving van de Geroflat geven aan dat er in hun beleving relatief vaak wordt verhuisd. Zij hebben het idee dat het merendeel van bewoners er maar kortstondig wil wonen en dat de flats vooral worden gebruikt als opstapje naar een volgende woning. Over het fysieke aanzicht van de wijk zijn zij gematigd positief. De renovatie van de flats vinden zij een duidelijke verbetering, alhoewel er in de omgeving nog regelmatig sprake is van vervuiling. Daarnaast is de samenstelling van buurtbewoners zeer divers. Mensen vanuit verschillende achtergronden leven er samen; jong en oud, (eenouder)gezinnen en alleenstaanden en vooral ook met zeer uiteenlopende culturele achtergronden. De buurtbewoners geven daarnaast aan dat er armoede aanwezig is in de buurt. Er wonen in hun ogen veel uitkeringsgerechtigden en zij zien dat de Weggeefwinkel en de voedselbank veel aanloop hebben. Daarnaast wijzen zij erop dat een aantal buurtbewoners ook te kampen heeft met psychische problematiek.

Door de relatief hoge doorstroom, de grote bevolkingsdichtheid, de aanwezigheid van kwetsbare buurtbewoners en de zeer uiteenlopende achtergronden van buurtbewoners, hebben buurtbewoners het gevoel dat betrokkenheid en onderlinge samenhang in de buurt niet echt tot stand komen. Sommigen zijn eenvoudigweg aan het overleven. Men kent elkaars naaste burens van naam, maar men komt doorgaans niet bij elkaar over de vloer. Deze aspecten worden door de buurt als de voedingsbodem van anonimiteit gezien en zorgen soms zelfs voor spanningen of (interculturele) conflicten. Het vertrouwen in en naar elkaar bestempelen de buurtbewoners dan ook als laag tot matig. Toch zijn de buurtbewoners ervan overtuigd dat als de nood aan de man komt, men voor elkaar klaar zal staan. Al blijkt de drempel om daadwerkelijk om hulp te vragen, voor sommigen nog te hoog.

#### *Ervaren pijnpunten in de buurt*

In gesprek met de buurtbewoners wordt al snel duidelijk dat zij hun buurt ook associëren met criminaliteit en overlast. Zo is er in hun beleving geregeld sprake van mishandelingen en vernielingen (zoals autobranden) en daarnaast hebben zij last van jongeren die intimiderend gedrag vertonen bij met name de portieken van de diverse flats. Daarnaast merken de buurtbewoners op een toename te zien in het aantal bewoners met psychosociale problematiek. Zij veroorzaken niet alleen overlast (bv. schreeuwende personen in de nacht), maar buurtbewoners kunnen zich ook geïntimideerd voelen (bv. verwarde personen op straat). Suïcide en pogingen daartoe staan de buurtbewoners diep in het geheugen gegrift. Een ander aspect dat buurtbewoners noemen is de vervuiling door afval. Er ligt in hun beleving regelmatig vuil op straat dat over het balkon naar beneden wordt gedumpt, of op verkeerde tijdstippen op straat wordt gezet. Hoewel zij vinden dat het verbeterd is in vergelijking met vroeger, is het hen nog steeds een doorn in het oog. De buurtbewoners merken overigens op dat de criminaliteit en overlast in hun beleving niet structureel is, maar komt met 'vlagen'. Dat geldt met name voor de autokraken en

kelderinbraken. Ondanks de positieve geluiden over de renovatie van de omgeving, zien de buurtbewoners dus nog ruimte voor verbetering.

#### *Maatschappelijke zorgen en onbehagen*

De buurtbewoners uit de omgeving van de Geroflat maken zich boos over het vluchtelingenbeleid en maken zich grote zorgen over de consequenties van achterblijvende integratie van migranten. Deze buurtbewoners hebben het idee dat de normen en waarden in Nederland in verval zijn geraakt en hebben daarbij het gevoel dat deviant gedrag maar amper wordt bestraft. Zij zien deze zorgen in hun eigen buurt bevestigd worden. Daarnaast zijn zij erg sceptisch over de landelijke overheid. De overheid staat naar hun idee op afstand en doet te weinig aan de zaken die er echt toe doen. Zo ervaren zij dat beloftes niet worden nagekomen, of dat politici vooral koersen op hun eigen belang. Over de lokale overheid zijn de buurtbewoners iets positiever. Zij waarderen de inzet van de professionals zeer en ook hebben zij het idee dat het bestuur naar hen luistert. Zo worden de inloophuizen in de buurt en de inspraakavonden op het gemeentehuis enorm gewaardeerd. Wel zijn zij ontevreden over de winkelcentra in het centrum en Vollenhove. De leegstand van winkelpanden is hen een doorn in het oog.

#### *6.1.3 Resultaten Pedagogebuurt*

##### *Algemene omschrijving van de buurt*

Buurtbewoners uit de Pedagogebuurt zijn erg tevreden over hun buurt. Het is in hun omschrijving een prettige buurt, waar men elkaar relatief goed kent en de omgang onderling als positief wordt ervaren. De samenstelling van buurtbewoners wordt als homogeen omschreven; vooral hoger opgeleide jonge gezinnen van Nederlandse komaf, afgewisseld met senioren die al geruime tijd in de buurt wonen.

De doorstroom van bewoners is daarbij betrekkelijk laag, wat in hun beleving de sociale kwaliteit ten goede komt. Dat heeft grotendeels te maken met de hogere sociaaleconomische status binnen de Pedagogebuurt. Er zijn met name koopwoningen en er wonen over het algemeen hoger opgeleiden.

Men kent elkaar betrekkelijk goed, vertrouwt elkaar en ziet naar elkaar om. De betrokkenheid onderling wordt daarmee als positief ervaren. Toch spreken buurtbewoners van de Pedagogebuurt ook kritisch over de maatschappelijke ontwikkelingen. De sociale contacten onderling zijn voor het 'oog' goed, maar er zou ook sprake zijn van individualisme en oppervlakkig contact.

Sommige buurtbewoners zijn negatiever over de fysieke omgeving. In hun ogen zijn veel woningen oud en slecht onderhouden. De buurtbewoners noemen ten slotte een aantal pijnpunten. Woninginbraak, insluipingen en overlast van jeugd zijn de voornaamste bronnen van ergernis. Deze zaken speelden vooral in het verleden en worden momenteel door de buurtbewoners niet als problematisch ervaren.

##### *Psychologische verklaringen*

De buurtbewoners uit de Pedagogebuurt wijzen erop dat er voor hen nauwelijks aanleiding is om zich onveilig te voelen. De buurt wordt gezien als een rustige buurt met weinig roering. Wat daarin opvalt is dat buurtbewoners de eigen buurt als veilig bestempelen, maar direct de L-flat en omgeving als onveilig bestempelen. Daar zou criminaliteit en overlast aan de orde van de dag zijn. De Pedagogebuurt heeft recentelijk te kampen gehad met insluipingen en woninginbraken. Een notoire 'insluiper' wordt regelmatig door de buurtbewoners aangehaald, hetgeen voor hen de aanleiding vormde om alert te zijn en anderen te waarschuwen. Buurtbewoners in de Pedagogebuurt geven aan dat zij – sinds de insluipingen – meer letten op 'opvallende figuren', merkwaardige auto's en vreemd gedrag, waarvan zij elkaar dan ook op de hoogte stellen. Opvallend in dat verband is dat voor de meeste respondenten deze alertheid geen aanleiding vormt voor concrete gevoelens van onveiligheid. Door het nemen van beschermende en preventieve maatregelen (zoals hang- en sluitwerk, alarmsystemen) en het aanwezige informele toezicht (via o.a. social media), worden deze onveiligheidsgevoelens grotendeels

geneutraliseerd. Wel geven buurtbewoners aan dat de parkeerplaats aan het Jan Ligthartplein 's avonds een onveilige plek is. Daar zouden zich opvallende personen in auto's ophouden die in de beleving van buurtbewoners niet veel goeds in de zin hebben. Het Johan Ligthartplein wordt in de avond actief vermeden.

#### *Ervaren sociale kwaliteit van de buurt*

De buurtbewoners van de Pedagogebuurt geven aan dat er in hun buurt weinig sprake is van verhuizingen. De doorstroom van buurtbewoners is daarmee betrekkelijk laag. Daarbij geven zij aan dat de samenstelling van buurtbewoners homogeen van aard is. Er wonen vooral hoger opgeleide jonge gezinnen van Nederlandse origine, afgewisseld met senioren die al geruime tijd in de buurt wonen. Het is daarmee in de beleving een gelijkgestemde buurt. De buurtbewoners omschrijven de sociale samenhang als positief. Men kent elkaars naaste burens over het algemeen goed, men let op elkaar en men helpt elkaar doorgaans met klusjes in en rondom de buurt. Ook worden problemen onderling opgepakt en waar nodig aangekaart voor de daarvoor bedoelde instanties. Men heeft hier het idee zelfredzaam te zijn. Toch vindt men de relaties onderling oppervlakkig. Buurtbewoners zijn veelal druk met hun 'eigen ding' zoals het gezin, werk of hobby. De bewoners zijn er voor elkaar als het nodig is, maar lopen elkaars deur niet plat. Tegelijkertijd is deze oppervlakkigheid voor sommige buurtbewoners juist een vereiste voor vrijheid om zelf invulling te geven aan het leven.

#### *Ervaren pijnpunten in de buurt*

De gesproken buurtbewoners uit de Pedagogebuurt noemen nagenoeg allen dat het wel 'meevalt' met de pijnpunten in de Pedagogebuurt. Wel spreken de buurtbewoners veelvuldig over de 'notoire insluiper' die afgelopen jaar voor flink wat opschudding heeft gezorgd. Deze insluiper is in beeld bij de instanties en bij de buurtbewoners, maar zorgt zodra hij op vrije voeten voor een toename in het aantal woninginbraken en insluipingen. De buurtbewoners stellen elkaar daarvan op de hoogte – via o.a. social media – hetgeen de buurt in een alerte toestand brengt. Naast woninginbraak worden hangjongeren rondom het Johan Ligthartplein als een euvel gezien. Ondanks het plaatsen van verlichting – die aangaat op het moment dat er beweging is – parkeren deze jongeren daar hun auto's, om onder het genot van luide muziek elkaar te ontmoeten. Dat kan voor de buurtbewoners intimiderend overkomen en daarnaast kunnen zij deze jongeren maar moeilijk plaatsen. Zij vermijden deze jongeren met name 's avonds. In de beleving van de buurtbewoners maken de jongeren zich ook schuldig aan de handel in drugs. Al met al hebben de buurtbewoners in de Pedagogebuurt het idee dat de pijnpunten heftiger en frequenter zijn in de omgeving van de Geroflat en de L-flat.

#### *Maatschappelijke zorgen en onbehagen*

Buurtbewoners uit de Pedagogebuurt geven ook blijk van maatschappelijke zorgen en onbehagen, alhoewel de accenten anders liggen dan bij de buurtbewoners van de Geroflat. In de Pedagogebuurt maakt men zich zorgen over de verharding en individualisering van de samenleving en neemt men een toenemende polarisatie waar tussen mensen onderling en bij politici in het bijzonder. Daarnaast uiten buurtbewoners zorgen over de zorg en verschillen tussen arm en rijk in Nederland. De decentralisatie van de zorg is in hun ogen geen succes hetgeen zij afmeten aan het – naar hun idee – toenemende aantal verwarde personen op straat. Daarnaast maken zij zich grote zorgen over het milieu. Daar is in hun beleving te weinig aandacht voor binnen de nationale en internationale politiek. Toch is hun vertrouwen in de nationale politiek redelijk hoog. Zij vertrouwen de democratische instituties en vinden dat de 'checks and balances' binnen de rechtstaat naar behoren werken. Over de lokale politiek zijn zij iets minder tevreden. Ook zij houden de lokale politiek ervoor verantwoordelijk dat winkelcentra te kampen hebben met leegstand. Ten slotte noemen zij de verkeersoverlast rondom het centrum als punt van onbehagen.

## 6.2 Brugakker

In deze paragraaf verkennen we de beleving van buurtbewoners in Brugakker. We maken daarbij onderscheid tussen twee deelbuurten in Brugakker te weten 'de Hoge Rug' en 'koopwoningen in noordwest'.

### 6.2.1 Samenstelling groep respondenten voor Brugakker

Ook in Brugakker hebben we twintig zo verschillend mogelijke respondenten, wonend in 'de Hoge Rug' of de koopwoningen in het noordwesten van de wijk. De verdeling tussen deze twee buurten was gelijk. Op voorhand hadden we ook voor deze wijk een ideale verdeelsleutel voor het aantal respondenten per groep opgesteld aan de hand van de bevolkingssamenstelling van de wijk.

In tabel 12 van bijlage 1 ziet u deze ideale afspiegeling afgezet tegen de daadwerkelijk bereikte samenstelling. Uit deze tabel blijkt dat ook in het geval van Brugakker de ideale afspiegeling niet bereikt is. Het aantal respondenten met geen migratieachtergrond is relatief oververtegenwoordigd alsook de respondenten van het vrouwelijke geslacht en respondenten in de leeftijdscategorieën van 15-25, 45-65 en 65 jaar of ouder. Net als in Vollenhove bleken ook in Brugakker met name jongeren en bewoners met een migratieachtergrond lastig te bereiken. Ondanks dat de gewenste afspiegeling niet bereikt is, zijn verschillen marginaal te noemen. Wij zijn van mening dat de geïnterviewde respondenten daarmee een goede afspiegeling zijn voor de diversiteit aan visies van buurtbewoners in Brugakker.

### 6.2.2 Resultaten voor de Hoge Rug

#### *Algemene omschrijving van de buurt*

Buurtbewoners die in de Hoge Rug woonachtig zijn omschrijven hun buurt overwegend positief. Het is een groene buurt die als prettig en rustig ervaren wordt. Een buurt die kindvriendelijk is en waar tal van voorzieningen (speeltuinen, basisscholen, winkels) binnen handbereik liggen. Met name de natuur in de nabije omgeving wordt als zeer positief ervaren; het geeft hen een gevoel van rust en ontspanning.

Maar naast deze overwegend positieve reacties, is er ook een aantal zichtbare veranderingen in de buurt die de buurtbewoners als negatief bestempelen. Er zijn relatief veel verhuizingen in dit gedeelte van Brugakker wat impact heeft op de onderlinge sociale relaties. Men heeft door de regelmatig veranderende samenstelling van buurtbewoners moeite om duurzame relaties op te bouwen in de buurt. Daarnaast hebben zij het gevoel dat er een toename is van bewoners die te kampen hebben met psychosociale problemen. Dat wordt o.a. concreet merkbaar door geluidsoverlast, geweldpleging, vreemde gedragingen of vervuiling op straat. Het voelt voor sommige buurtbewoners daardoor zelfs *onveilig* in de buurt.

#### *Psychologische verklaringen*

Buurtbewoners in de Hoge Rug geven relatief vaak blijk van gevoelens van onveiligheid. Met name de senioren voelen zich kwetsbaar en schatten hun kans op slachtofferschap (van criminaliteit) hoger in. Zij vertonen daarbij een verhoogd alertheidsniveau. Zij signaleren verwarde personen op straat, zichtbaar alcoholgebruik of 'ongure' types. Dit noopt met name de mannelijke buurtbewoners tot het nemen van preventieve maatregelen in en rondom de eigen woning en daarnaast zijn zij extra alert op opvallende gedragingen – zoals een stilstaande auto met een onbekend persoon erin. Naast deze concreet waarneembare situaties, doet er ook een aantal verhalen de ronde over criminaliteit. Men houdt elkaar op de hoogte van woninginbraken of situaties waar geweld werd gepleegd. Deze situaties blijven lang 'hangen' in het collectieve geheugen, terwijl de respondenten het paradoxaal genoeg ook weer sterk relativeren.

Ten slotte wijzen vooral de vrouwelijke respondenten erop dat het 's avonds op bepaalde plekken onveilig aanvoelt. Zo zijn er her en der wat donkere paden waar de verlichting matig of zelfs afwezig is. Door de stevige begroeiing op deze plekken en de afwezigheid van natuurlijk toezicht zou dit een schimmige en lugubere indruk achterlaten. Deze plekken worden door hen actief vermeden, terwijl de mannelijke buurtbewoners dat niet doen.

#### *Ervaren sociale kwaliteit van de buurt*

Buurtbewoners die in de Hoge Rug woonachtig zijn, zijn over het algemeen positief over hun directe burens. Het contact onderling omschrijven zij als 'prettig' en 'goed'. Men groet elkaar en helpt elkaar bij het verrichten van hand- en spandiensten. Er zijn voorbeelden van buurtbewoners die de zorg voor een buurvrouw of buurman langdurig op zich nemen. Het vertrouwen tussen directe burens is daarmee betrekkelijk groot te noemen. Dat wordt ook zichtbaar in het uitwisselen van elkaars sleutels en het omzien naar elkaars woning op het moment dat iemand met vakantie gaat. Toch reikt het contact tussen buurtbewoners onderling doorgaans niet verder dan de directe burens. Vanwege de relatief hoge doorstroom van buurtbewoners is het contact met buurtbewoners verderop lastig tot stand te brengen en maar weinig duurzaam. Het vertrouwen in en naar elkaar neemt dan ook af naarmate men verder van elkaar vandaan woont. Daarbovenop is er in dit gedeelte van Brugakker sprake van verschillende leefstijlen (jonge gezinnen, alleenstaanden, werkenden en uitkeringsgerechtigden) en culturele diversiteit. Hierdoor spreekt men soms elkaars taal (meestal in figuurlijke zin, soms in letterlijke zin) niet, waardoor het contact stroperig verloopt. Er is daarmee een lichte vorm van publieke anonimiteit aanwezig daar de contacten en het vertrouwen meestal niet verder reiken dan de eigen portiek.

#### *Ervaren pijnpunten in de buurt*

Het valt de buurtbewoners in de Hoge Rug op dat er in dit gedeelte van Brugakker regelmatig politie aanwezig is. De regelmatige inzet van politie in de buurt vormt de aanleiding voor ambivalente gevoelens waarbij de politie-inzet enerzijds vertrouwen geeft, maar anderzijds ruimte biedt voor speculaties omtrent criminaliteit in de buurt. Zoals eerder aangegeven is dit fenomeen bekend uit de literatuur (Van der Vijver 1994). Buurtbewoners koppelen deze verhoogde politieaandacht vooral aan de aanwezigheid van verwarde personen en vormen van criminaliteit zoals diefstal en autokraken. Met name de personen met psychosociale problematiek veroorzaken in de beleving van de buurtbewoners regelmatig overlast, hetgeen door de gehorige woningen duidelijk merkbaar is. Ook hangjongeren worden als bron van ergernis gezien. Deze zouden zich vooral ophouden in het winkelcentrum de Clomp. Verder wijzen de buurtbewoners op autobranden, hennepwekerijen en huiselijk geweld als voorkomende fenomenen. Daarbij moet worden opgemerkt dat de buurtbewoners de beschreven pijnpunten niet direct als problematisch ervaren. De genoemde vormen van criminaliteit en overlast zijn niet dermate frequent dat zij zich erop dagelijkse basis aan storen. De buurtbewoners wijzen erop dat de problematiek zich meer manifesteert in andere delen van Zeist-West zoals Nijenheim en Crosestein.

#### *Maatschappelijke zorgen en onbehagen*

Waar de criminaliteit en overlast in de buurt over het algemeen niet als problematisch ervaren wordt, zijn de buurtbewoners in de Hoge Rug van mening dat dit wel een issue is op maatschappelijk niveau: Men wijst bij deze 'toename' van criminaliteit vooral op de incidenten uit de grote stad zoals Amsterdam en voorvallen die breed worden uitgemeten in de media. Een andere uiting van maatschappelijke zorgen vinden we in wat we zorgen over de *verhuftering* kunnen noemen: men heeft het idee dat mensen steeds individualistischer en mondiger worden. Er is een volgens hen gebrek aan discipline en richtinggevende normen en waarden. Anderen maken zich ernstig zorgen over de polarisatie in Nederland. Er lijkt in toenemende sprake van tegenpolen: 'wij' versus 'zij'. Naast deze meer algemene maatschappelijke zorgen, geven buurtbewoners in de Hoge Rug ook blijk van politieke- en bestuurlijke boosheid. Er heerst vooral wantrouwen jegens politici op het nationale niveau. Met name de lange duur van de formatie en de integratieproblematiek vormen een bron van ergernis.

Sommigen gaan een stap verder en verwijten de politici zelfverrijking of een elitaire afstandelijke houding. Wat betreft de lokale politiek zijn de buurtbewoners een stuk milder van oordeel. Dat valt enerzijds te verklaren doordat de meeste buurtbewoners de lokale politiek niet actief volgen. De meeste buurtbewoners zijn niet zo bezig met de lokale politiek. Wel zijn sommigen van mening dat het lokale bestuur de verkeerde prioriteiten stelt in Zeist. De buurtbewoners vinden het bijvoorbeeld merkwaardig dat Zeist-Centrum wordt gerenoveerd, terwijl het winkelcentrum de Clomp daar naar hun mening meer aanspraak op maakt. Ook het onderhoud van de buurt zou in hun ogen beter mogen. Zo wijzen zij op de verwilderde bosschages en bomen die matig worden bijgehouden.

### *6.2.3 Resultaten voor de koopwoningen in noordwest*

#### *Algemene omschrijving van de buurt*

De buurtbewoners in het noordwesten van Brugakker zijn over het algemeen positief over hun buurt. Zij omschrijven hun buurt als een rustige, prettige en groene buurt. Het omliggende weiland, de vele planten en bomen die door de buurt heen groeien, geven de wijk haar kleur. De meeste buurtbewoners vinden Brugakker vanwege al haar groen een genot om te wonen. De voorzieningen in de buurt worden tevens als positief beoordeeld. Het winkelcentrum is op loopafstand en daarnaast zijn er tal van parkjes, speeltuinen en wandelroutes. Qua samenstelling valt het op dat er een mengelmoe van senioren en jonge gezinnen woonachtig is. De senioren zoeken voornamelijk elkaar op, terwijl de jonge gezinnen erg druk zijn met hun kinderen en werkzaamheden buitenshuis. Het sociale contact wordt als wisselend ervaren. Buurtbewoners wijzen erop dat de contacten in de buurt over het algemeen erg positief zijn, maar dat sommigen ook wel erg op zichzelf zijn. Niet elke buurtbewoner heeft behoefte aan veel sociale contacten in de buurt. Die behoefte lijkt in grote mate ook afhankelijk van de levensfase waarin de buurtbewoner zich bevindt. Toch geven de buurtbewoners aan dat het voor hen duidelijk is wie er wel en wie er niet in hun buurt wonen. Het contact is dan niet in elk geval diepgaand, men kent elkaar wel en ziet naar elkaar om. De buurtbewoners plaatsen wel een aantal kritische kanttekeningen bij de staat van de buurt. Zij vinden dat de buurt erg verouderd is en dat het onderhoud beter kan. Zij wijzen daarbij op het sterk verouderde winkelcentrum, maar ook op het groen dat meer onderhoud vergt. Mede hierdoor kan het op sommige plekken – en dan met name in de avond – voor buurtbewoners onprettig of onveilig voelen op straat.

#### *Psychologische verklaringen*

Het veiligheidsgevoel van buurtbewoners in het noordwestelijke gedeelte van Brugakker is overwegend positief. De meeste buurtbewoners voelen zich dan ook veilig. Hun gevoel van veiligheid lijkt in de eerste plaats sterk samen te hangen met de prettige contacten onderling en het gevoel dat men naar elkaar omziet. Men heeft het idee dat, mocht er onverhoopt iets misgaan, de buurtbewoners elkaar helpen en bijstaan waar nodig. Daarnaast wijzen de buurtbewoners op de positieve werking van de buurt WhatsApp-groepen. Op diverse locaties zijn buurt WhatsApp-groep opgericht waarmee buurtbewoners – maar ook de wijkagent – elkaar op de hoogte houden over zaken als woninginbraken, opvallende personen en preventieve maatregelen. De keerzijde van deze WhatsApp-groepen is wel dat de buurtbewoners vaker bloot worden gesteld aan (negatieve) informatie over criminaliteit, slachtofferschap en opvallende gedragingen. Het gebruik van de buurtpreventie WhatsApp kan dus zowel bijdragen aan een functionele alertheid, maar tegelijkertijd ook gevoelens van onveiligheid voeden. Een zelfde effect is eerder door van Eijk vastgesteld voor deelname aan buurtpreventieteams (van Eijk 2013) Het gebruik van de buurtpreventie WhatsApp maakt buurtbewoners naar eigen zeggen alerter. Met name de mannen – maar in mindere mate ook de vrouwen – zijn erg kien op opvallend gedrag (zoals personen die meerdere rondjes lopen in de buurt) en onbekende anderen (personen die niet in de buurt wonen).



Buurtbewoners voelen zich verantwoordelijk voor hun eigen kans op slachtofferschap. Door het nemen van preventieve maatregelen (goed hang- en sluitwerk, ramen sluiten, deuren niet openen na zonsondergang e.d.) hebben zij een gevoel van controle en zekerheid. Ondanks deze preventieve maatregelen en oplettende buurtbewoners zijn er ook factoren gevonden die bijdragen aan de gevoelens van onveiligheid. Vrouwelijke respondenten gaven vaker aan zich onveilig te voelen. Daarnaast werd er veelvuldig gewezen op de aanwezigheid van politie, hangjongeren rond het winkelcentrum de Clomp en eigen ervaringen met slachtofferschap in het verleden. Het winkelcentrum wordt hierdoor in de avond actief vermeden. De gevoelens van onveiligheid worden niet als problematisch ervaren. De buurtbewoners schatten hun kans op slachtofferschap erg laag in.

#### *Ervaren sociale kwaliteit van de buurt*

De sociale kwaliteit wordt als goed tot zeer goed ervaren. Er zijn in de buurt veel gelijkgestemden; jonge gezinnen en senioren, veelal van autochtone komaf. Deze gelijkgestemdheid komt het onderlinge contact ten goede daar er doorgaans geen (sociale) barrières overwonnen hoeven te worden. Daarnaast is de buurt grotendeels onveranderd gebleven, er vinden nauwelijks verhuizingen plaats. Men kent de naaste burens goed en meestal is er ook onderling contact tussen buurtbewoners die wat verder weg wonen. Zo nu en dan organiseren actieve buurtbewoners buurtbarbecues of activiteiten voor kinderen, wat maakt dat men de buurtbewoners van verderop ook leert kennen. Wel geven de buurtbewoners toe dat het contact in de meeste gevallen oppervlakkig van aard is. Niet iedereen zoekt bewust het contact en sommigen zijn kortweg te druk met hun eigen gezin en werkzaamheden buitenshuis. De mate van contact lijkt vooral afhankelijk van de levensfase waarin men zich bevindt; jonge gezinnen hebben doorgaans vluchtige contacten met elkaar vanwege hun kinderen, terwijl senioren meestal meer duurzame relaties onderhouden in de buurt. Wat opvalt is dat het vertrouwen tussen buurtbewoners onderling groot is. Buurtbewoners letten op elkaar, stellen elkaar op de hoogte van lopende zaken in de buurt (via o.a. de buurt WhatsApp) en zien naar elkaar om. Zo worden er regelmatig sleutels uitgewisseld of wordt er bij ziekte voor elkaar gekookt. Men pakt onderling problemen op, spreekt elkaar daarop aan en weet de professionals te vinden als men er zelf niet uitkomt.

#### *Ervaren pijnpunten in de buurt*

Het noordwestelijke gedeelte van Brugakker lijkt te worden gekenmerkt door de afwezigheid van problematiek. De buurtbewoners ervaren de buurt als zeer prettig en rustig. Uiteraard is er ook in dit gedeelte van Brugakker zo nu en dan sprake van criminaliteit, zoals woninginbraak of autokraak, maar de buurtbewoners ervaren dit doorgaans niet als problematisch. Dat betekent niet dat de buurtbewoners geen problematiek signaleren. Zij wijzen erop dat de problematiek zich vooral buiten de eigen buurt afspeelt. Zo zijn hangjongeren in de eigen buurt geen issue, maar worden die in het winkelgebied en de noordelijke rand van Brugakker wel als problematisch ervaren. Deze hangjongeren houden zich op in de passages van het winkelcentrum en zorgen voor zowel de ondernemers als de buurtbewoners voor hinder. De problematiek zit volgens de buurtbewoners niet in het noordwesten, maar veeleer in het oosten van Brugakker. Daar zou sprake zijn van armoede, verwarde personen en huiselijk geweld.

Ook andere delen van Zeist-West (waaronder Nijenheim en Crosestein) staan volgens hen meer onder de aandacht van professionals zoals de politie en het maatschappelijk werk. Daar is in hun beleving de samenstelling van buurtbewoners zeer divers en de sociaaleconomische status een stuk lager. De problematiek vindt in hun ogen dus niet hier, maar elders plaats. Zij zijn over het algemeen te spreken over hun eigen buurt, al zien zij voor de andere delen van Zeist-West nog kansen ter verbetering.

#### *Maatschappelijke zorgen en onbehagen*

Net als de buurtbewoners in de Hoge Rug, maken ook de noordwestelijke buurtbewoners zich zorgen over de verhuftering van Nederland. Men heeft het idee dat we als samenleving individualistischer zijn geworden waarbij de omgangsvormen ruwere vormen aan zijn gaan nemen. Dit is bijvoorbeeld zichtbaar in het dagelijkse verkeer.

Daarnaast maken zij zich zorgen over de wijze waarop mensen elkaar onderling beoordelen. Mensen zijn onderling minder verdraagzaam naar elkaar en denken vaker in wij-zij in plaats van ons. Zij maken zich zorgen over de polarisatie en zelfs segregatie van verschillende groepen in den lande. Deze trend zien zij terug in het vluchtelingendebat. Tegenover deze meer algemeen maatschappelijke zorgen, valt het op dat de buurtbewoners zeer te spreken zijn over het politieke klimaat van Nederland. Zo zijn ze erg positief over het (nu demissionair) kabinet en haar stabiele regeringsbeleid. De noordwestelijke buurtbewoners geven meermaals aan dat zij de nationale politici vertrouwen. Tegelijkertijd zijn zij ook kritisch. De formatie van het nieuwe kabinet duurt volgens hen erg lang. De partijbelangen zouden zwaarder wegen dan het publieke belang. Ook de opkomst van het populisme vinden zij een smet op de politiek. Daarnaast maken zij zich zorgen over de bezuinigingen in de zorgsector. Kijkende naar de lokale politiek dan vinden we vergelijkbare sentimenten. Over het algemeen zijn de buurtbewoners positief gestemd over het lokale bestuur van Zeist. Zij hebben vertrouwen in het bestuur en vinden dat zij transparant opereert. Wel geeft een meerderheid aan de lokale politiek niet nauwlettend te volgen.

### 6.3 Verschillen en overeenkomsten

We zullen nu de inzichten uit de voorgaande paragrafen in een schematisch overzicht samenvatten om verschillen en overeenkomsten tussen de onderzochte buurten inzichtelijk te maken.

	<b>Algemene omschrijving</b>	<b>Psychologische verklaringen</b>	<b>Ervaren sociale kwaliteit</b>	<b>Ervaren pijnpunten</b>	<b>Maatschappelijke zorgen en onbehagen</b>
<b>Vollenhove</b> <i>Geroflat &amp; omgeving</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Doorgaans positief over buurt;</li> <li>· Cultureel divers;</li> <li>· Veel senioren;</li> <li>· Matig oordeel voorzieningen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Regelmatig overlast en criminaliteit;</li> <li>· Persoonlijk slachtofferschap;</li> <li>· Zichtbare signalen van criminaliteit;</li> <li>· Alertheid;</li> <li>· Mijden van locaties in buurt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Oppervlakkig contact;</li> <li>· Hoge doorstroom;</li> <li>· Armoede;</li> <li>· Psychische problematiek;</li> <li>· Spanningen en conflicten;</li> <li>· Laag vertrouwen;</li> <li>· Schaamte hulp te vragen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Negatief imago van de buurt;</li> <li>· Overlast en intimidatie door psychosociale problematiek;</li> <li>· Suicide;</li> <li>· Vervuiling;</li> <li>· Overlast;</li> <li>· Criminaliteit;</li> <li>· Leegstand van winkelcentra.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Boosheid over vluchtelingenbeleid;</li> <li>· Zorgen over integratie van migranten;</li> <li>· Verval van normen en waarden in NL;</li> <li>· Sceptisch over overheid NL;</li> <li>· Iets positiever over lokale overheid;</li> <li>· Vertrouwen in professionals.</li> </ul>
<b>Vollenhove</b> <i>Pedagogen-buurt</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Erg tevreden over buurt;</li> <li>· Homogene bevolking;</li> <li>· Oude woningen, toe aan opknappbeurt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Rustige buurt;</li> <li>· Elders erger: L-flat;</li> <li>· Alerter sinds insluipingen;</li> <li>· Meer hang- en sluitwerk;</li> <li>· Jan Ligthartplein wordt 's avonds vermeden.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Lage doorstroom;</li> <li>· Gelijkgestemde buurt;</li> <li>· Zelfredzaam;</li> <li>· Oppervlakkige onderlinge relatie.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Voorheen: woninginbraken, insluipingen en jeugdoverlast.</li> <li>· Momenteel valt het mee.</li> <li>· Verdenkingen van handel in drugs door jongeren.</li> <li>· Elders erger: L-flat.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Zorgen over verharding, individualisering, polarisatie, de zorg en het milieu;</li> <li>· Vertrouwen in nationale politiek;</li> <li>· Minder tevredenheid over lokale politiek.</li> </ul>
<b>Brugakker</b> <i>De Hoge rug</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Overwegend tevreden over buurt;</li> <li>· Heterogene samenstelling;</li> <li>· Veel verhuizingen;</li> <li>· Psychosociale problematiek.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Gevoelens onveiligheid;</li> <li>· Alerter door psychosociale problematiek;</li> <li>· 's Avonds vermijden van 'begroeide' plekken.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Overwegend positief contact;</li> <li>· Contact reikt tot directe burens;</li> <li>· Hand- en spandiensten;</li> <li>· Veel verhuizingen;</li> <li>· Heterogeniteit samenstelling.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Regelmatige aanw. politie;</li> <li>· Verwarde personen;</li> <li>· Winkelcentrum de Clomp overlast hangjongeren;</li> <li>· Elders erger: Nijenheim.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Zorgen over verharding, individualisering, polarisatie;</li> <li>· Verval van normen en waarden in NL;</li> <li>· Sceptisch over overheid NL;</li> <li>· Sceptisch over lokale overheid.</li> </ul>
<b>Brugakker</b> <i>Koopwoningen (noordwest).</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Erg tevreden over buurt;</li> <li>· Homogene bevolking;</li> <li>· Omgeving buurt verouderd en onderhoud benodigd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Merendeel voelt zich veilig;</li> <li>· Buurtbewoners alert (WhatsApp);</li> <li>· Randgebieden Brugakker en winkelcentrum 's avonds onveilig.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Contact onderling overwegend positief;</li> <li>· Homogene samenstelling;</li> <li>· Buurtbewoners zien naar elkaar om.</li> <li>· Zelfredzaam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Winkelcentrum de Clomp overlast hangjongeren;</li> <li>· Elders erger: Hoge Rug en Nijenheim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Zorgen verharding, individualisering, polarisatie en de zorg;</li> <li>· Vertrouwen nationale politiek;</li> <li>· Vertrouwen lokale politiek.</li> </ul>

# 7. De professionele blik

*Anthonie Drenth MSc.*

Samen met professionals zijn wij op zoek gegaan naar de vraagstukken die er in de geselecteerde buurten volgens hen toe doen, waar zij verbetermogelijkheden zien, hoe zij de samenwerking met partners ervaren, maar ook wat hen drijft, motiveert en inspireert. Het betrof professionals uit zeer uiteenlopende disciplines te weten: woonconsulenten, sociaal-maatschappelijke werkers, gemeentelijke wijkmanagers, politiefunctionarissen, buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's), onderwijzers en zeer actieve buurtbewoners. In totaal interviewden wij 24 professionals. In tabel 13 in bijlage 1 vindt u een overzicht.

In dit hoofdstuk worden de rode draden van deze gesprekken besproken langs vijf thema's: (I) Algemene indruk, (II) Ervaren pijnpunten, (III) Positieve veiligheid, (IV) Samenwerken in de wijk, (V) Motivatie en inspiratie en ten slotte (VI) Uitwegen.

## 7.1 Algemene indruk

Voordat de professionals werd gevraagd naar de ervaren pijnpunten, percepties op de samenwerking en verbetermogelijkheden is hen gevraagd naar de algemene indruk van de buurten waarin zij werkzaam zijn. Zonder te sturen op thema's als (on)veiligheid of overlast is op deze manier inzicht verkregen in de associaties die professionals hebben met de geselecteerde buurten.

### 7.1.1 De Pedagogebuurt

De Pedagogebuurt wordt door de professionals omschreven als een prettige en rustige buurt. Volgens de professionals valt de Pedagogebuurt op omdat de buurtbewoners over het algemeen goed zijn georganiseerd, elkaar kennen en weinig aandacht behoeven van de professionals. De Pedagogebuurt wordt door de professionals niet direct geassocieerd met problematiek, alhoewel er zo nu en dan incidenten voorkomen. Zo halen de professionals de 'notoire insluiper' als voorbeeld aan die met een aantal inbraken en insluipingen voor flink wat opschudding zorgde. Ook zijn er soms hangjongeren die zich ophouden langs de geluidswal van de A28 of rondom het Johan Ligthartplein. Dit zien de professionals echter niet als problematisch omdat de buurtbewoners in hun ogen zelfredzaam en betrokken zijn. Toch is deze betrokkenheid volgens de professionals relatief. Men is in de Pedagogebuurt vooral druk met werk, gezin of andere activiteiten en men steekt doorgaans niet al te veel energie in buurtactiviteiten. De sociale samenhang is er wel, maar is beperkt en oppervlakkig. Samengevat beschouwen de professionals de Pedagogebuurt als een buurt die zichzelf prima staande weet te houden – en daardoor weinig tot geen aandacht van hen nodig heeft.

### 7.1.2 Geroflat en omgeving

Wanneer professionals de Geroflat (en de directe omgeving) omschrijven beginnen zij overwegend positief. De Geroflat heeft recentelijk een fysieke opknappbeurt gehad en dat heeft in hun beleving een positieve invloed gehad op de buurtbewoners. Ook is de handhaving op rondslingerend afval opgeschaald, waardoor het straatbeeld aantrekkelijker is geworden. Volgens de professionals zijn buurtbewoners overwegend positief over de leefbaarheid in de Geroflat en ook wordt de relatie tussen de professionals en de buurtbewoners als goed ervaren. Maar de professionals zien daarnaast uitdagingen binnen de Geroflat.

De publieke anonimiteit – gevoed door diversiteit van bewoners, de hoge concentratie van bewoners op een vierkante meter en de hoeveelheid mutaties in het woonbestand – is erg groot. Hierdoor is er sprake van beperkte betrokkenheid tussen buurtbewoners onderling en zijn de sociale banden relatief zwak. Men (her)kent de naaste burens, maar verderop op de galerij wordt de herkenning al een stuk lastiger, laat staan van de Geroflat in zijn geheel. Dit leidt ertoe dat buurtbewoners soms letterlijk ‘vreemden’ voor elkaar zijn. Buurtbewoners in de Geroflat hebben volgens de professionals doorgaans moeite zichzelf te organiseren, waardoor het initiatief om de buurt te versterken vooral uit de professionals moet komen. Daarnaast spreken de professionals over concrete vormen van criminaliteit – zoals hennepcultuur en prostitutie – en overlast van buurtbewoners met psychosociale problemen. Dit zorgt ervoor dat de Geroflat niet in ieders ogen als een veilige flat beschouwd wordt. Het zijn deze factoren die ervoor zorgen dat de Geroflat nog een negatief imago onder de professionals heeft.

### *7.1.3 Brugakker*

Brugakker wordt door de professionals omschreven als een prettige en groene buurt waar het relatief goed gaat wat betreft criminaliteitscijfers, overlastmeldingen en onrust. Er is een divers woonaanbod van koop- en huurwoningen waardoor er een gemêleerde samenstelling van buurtbewoners aanwezig is. Verschillende nationaliteiten, verschillende opleidingsniveaus en diverse leefstijlen en levensfasen zijn over de wijk verdeeld. Maar deze diversiteit is niet gelijk verdeeld over de buurt. De professionals wijzen er stevast op dat er binnen Brugakker twee ‘buurtjes’ zichtbaar zijn; het koopgedeelte en de – in de termen van de professionals - ‘Hoge Rug’ van Brugakker. Het valt de professionals op dat in de gebieden met de koopwoningen – en het duurder segment huurwoningen – men vooral op zichzelf is. Net als in de Pedagogebuurt zijn buurtbewoners in Brugakker doorgaans druk met werk, gezin of eigen activiteiten. De professionals hebben hierdoor het idee dat men niet erg actief is voor de wijk, alhoewel dat ook te maken kan hebben met het feit dat buurtbewoners dat over het algemeen zelf regelen, buiten het blikveld van de professionals.

Dat de buurtbewoners in Brugakker positief over hun buurt zijn, zien de professionals bevestigd in het relatief stabiele woonbestand. Men kent de naaste burens goed en men lijkt ook naar elkaar om te zien. De ‘Hoge Rug’ daarentegen kent volgens de professionals een andere realiteit. Zij leggen uit dat daar – door toedoen van de extramuralisering van de zorg – roering ontstaat tussen buurtbewoners onderling. Er wonen in hun beleving relatief veel kwetsbare buurtbewoners – al dan niet met psychosociale problematiek – die moeite hebben zichzelf staande te houden. De concentratie van buurtbewoners met dergelijke problematiek is de afgelopen jaren toegenomen, waardoor de buurt merkbaar is verslechterd. De professionals omschrijven Brugakker als een buurt met ‘twee gezichten.’

## **7.2 Ervaren ‘pijnpunten’**

De professionals weten welke aspecten er in de buurt toe doen, waar de knelpunten liggen en waar kansen liggen ter verbetering. Door hun (vaak jarenlange) ervaring beschikken zij over een rijke bron van informatie over het reilen en zeilen van de buurt waarin zij actief zijn. Deze professionele kennis is zowel expliciet (op basis van cijfers of concrete gebeurtenissen) als impliciet (onderbuikgevoelens) van aard. Door middel van vrije associatieve interviewtechnieken – waarbij slechts een paar zeer algemene vragen worden gesteld - is getracht deze kennis naar de oppervlakte te brengen.

### *7.2.1 Pedagogebuurt*

De professionals hebben een overwegend positief beeld van de Pedagogebuurt. Toch is er een aantal herhalende problemen. Zo is er sprake van een notoire insluiper die zo nu en dan voor flink wat opschudding zorgt in de Pedagogebuurt. Deze insluiper is momenteel in hechtenis, maar professionals en buurtbewoners vrezen dat, het aantal insluipingen zal toenemen, zodra hij weer op vrije voeten is. Daarnaast is er zo nu en dan sprake van auto inbraken waarbij voornamelijk auto-onderdelen het moeten ontgelden. Ook is er sprake van overlastsituaties in de

Pedagogenbuurt. Zo vestigen hangjongeren zich zo nu en dan rondom het Johan Ligthartplein of langs de geluidswal van de A28 snelweg. Er wordt ook gewezen op een wildkampeerder die zijn caravan zo nu en dan stalt langs de garageboxen. Deze laatste zou inmiddels zijn verwijderd. Ten slotte wordt de hoge verkeersnelheid genoemd.

De professionals ervaren de genoemde pijnpunten in de Pedagogenbuurt niet als problematisch en voelen zich dan ook niet genoodzaakt om de Pedagogenbuurt nauwlettend in de gaten te houden. Wanneer de genoemde pijnpunten de kop op steken neemt de aandacht tijdelijk toe, om vervolgens weer af te zwakken zodra deze weer voorbij zijn. De aanwezige buurtcommissie en het zelfredzame vermogen van de buurt in zijn geheel dragen daar voor een groot gedeelte aan bij.

### *7.2.2 Geroflat en omgeving*

Over de Geroflat en de directe omgeving zijn de professionals minder positief. Volgens de professionals valt dat vooral te wijten aan de betrekkelijk zwakke sociale samenhang waardoor buurtbewoners minder met elkaar betrokken zijn, minder zelfredzaam zijn en soms moeite hebben elkaar te plaatsen. De publieke anonimiteit is groot waardoor het zelf organiserend vermogen lastig te stimuleren valt. De relatief grote bevolkingsdichtheid gecombineerd met een groot aantal verschillende nationaliteiten, voeden deze publieke anonimiteit. Een groot nadeel hiervan is dat het volgens de professionals een aanzuigende werking kan hebben op kwaadwillende individuen. Zo kunnen zich in de luwte onopgemerkt verschillende vormen van criminaliteit de kop op steken.

Zo nu en dan worden er in de Geroflat hennepkwekerijen opgerold. Opvallend in dat verband is dat professionals het idee hebben dat buurtbewoners soms wel weet hadden van deze hennepkwekerijen, maar hier geen melding bij de autoriteiten van maakten. Naast hennepsteelt is er volgens de professionals ook sprake van illegale prostitutie en illegale gokhuizen. Deze vormen van ondermijnende criminaliteit gedijen goed in de omgeving van de Geroflat omdat er in de ogen van de professionals veel kwetsbare buurtbewoners met psychosociale problemen wonen.

Er is in de beleving van de professionals regelmatig sprake van verwarde personen die de buurt tot last zijn. Incidenteel is er in de Geroflat ook sprake van suicide(pogingen). Het vermoeden is dat er zich meer achter de voordeur afspeelt dan direct zichtbaar is. Ten slotte benoemen de professionals dat er geluidsoverlast wordt veroorzaakt door jongeren. Deze houden zich volgens de professionals met name op rondom de voetbalkooi die gelegen is tussen de L- en de Geroflat. Met name in de zomermaanden wordt er tot in de late uurtjes gevoetbald, hetgeen zorgt voor geluidsoverlast. Deze pijnpunten dragen eraan bij dat de Geroflat – en de directe omgeving ervan – wordt gezien als een aandachtsgebied.

### *7.2.3 Brugakker*

Professionals waren enigszins verbaasd dat Brugakker in Zeist-West het leidend voorwerp van onderzoek was. Over het algemeen hebben zij niet het idee dat Brugakker een buurt is waar hun aandacht naar uitgaat. Dat heeft o.a. te maken met de ervaren pijnpunten in de omliggende buurten zoals Nijenheim en Crosestein. In hun beleving is de problematiek in die buurten hardnekkiger en omvangrijker dan in Brugakker.

Maar de professionals zijn het unaniem met elkaar eens dat Brugakker een buurt is met *twee gezichten*. Deze tweedeling komt in de ervaren problematiek ook duidelijk naar voren. Zo kenmerkt het gebied rondom de Hoge Rug zich met name door overlastsituaties. Het betreft hier vooral geluidsoverlast, oplopende spanningen tussen burens en parkeeroverlast. Deze vormen van overlast worden volgens de professionals veroorzaakt door een groot aantal buurtbewoners met psychosociale problematiek. Buurtbewoners klagen bijvoorbeeld over verwarde personen op straat, geluidsoverlast – met name in de nachtelijke uren – en vervuiling.

De Hoge Rug is volgens de professionals een kwetsbaar stukje Brugakker waar de sociale betrokkenheid betrekkelijk laag is en men weinig tot niet in staat is om zichzelf te organiseren. Deze problematiek geldt in veel mindere mate in de gebieden waar koopwoningen en het duurdere segment huurwoningen (veelal rijtjeshuizen) zijn gevestigd. De twee gebieden zijn echter niet fysiek van elkaar gescheiden waardoor soms conflicten ontstaan. Buurtbewoners in de Hoge Rug hebben vaker geen werk, zijn doorgaans langer op de dag thuis en in de beleving van de professionals hierdoor ook langer 's nachts actief. Dit is in sterk contrast met de buurtbewoners uit het koopgedeelte en het duurdere segment huurwoningen waar men veelal werkt en/of een gezin onderhoudt. De professionals wijzen erop dat deze verschillende leefstijlen soms de aanleiding vormen van buurtruzies.

Toch wijzen de professionals erop dat de buurtbewoners uit de koopwoningen beter in staat zijn zichzelf te organiseren. Buurtactiviteiten worden op eigen initiatief georganiseerd en men weet gezamenlijk problemen op te lossen. De betrokkenheid en de sociale samenhang binnen dit gebied is redelijk groot al wijst men er wel op dat dit oppervlakkig van aard is. De buurtbewoners die in de koopwoningen zijn gevestigd zijn ook vooral druk met werk, gezin en hun eigen hobby's waardoor er een oppervlakkige betrokkenheid met de buurt ontstaat. De ervaren pijnpunten in het gebied met koopwoningen zijn – anders dan in de Hoge Rug – niet van sociale, maar van criminele aard. Met name de woningen rondom het weidegebied (de 6000 nummers) zijn kwetsbaar voor woninginbraak en autokraak. Hoewel deze vormen van criminaliteit in de beleving van de professionals momenteel beperkt in omvang zijn, wijzen ze er wel nadrukkelijk op dat er in het verleden wel sprake is geweest van aanhoudende problematiek. De ligging en fysieke inrichting (veel groen en groot aantal mogelijke vluchtroutes) van de buurt wijzen zij daarbij als belangrijkste oorzaken aan.

### **7.3 Positieve veiligheid**

Naast de pijnpunten hebben we de professionals ook gevraagd naar de aspecten die juist een positieve bijdrage leveren aan de veiligheid(sgevoelens). De professionals haalden tal van voorbeelden aan waar op dagelijkse basis gewerkt wordt aan verbondenheid, vertrouwen en geborgenheid. Wij komen op een drietal categorieën waarin deze positieve veiligheid concreet zichtbaar wordt.

#### *7.3.1 Actieve buurtbewoners*

De fysieke aanpak van de buurt is geen wondermiddel en het levert vooral een bijdrage aan het uiterlijk vertoon. Professionals wijzen erop dat er veel meer nodig is dan dat om de (gevoelens van) veiligheid te verbeteren. De aanwezigheid van aanjagers, touwtrekkers en rolmodellen onder buurtbewoners is in hun ogen veel belangrijker om blijvende veranderingen teweeg te brengen. Zij organiseren o.a. sociale activiteiten zoals buurtbarbecues, maar organiseren daarnaast ook collectieve acties en komen daarbij op voor de belangen van hun buurtgenoten. Deze actieve buurtbewoners nemen niet zozeer direct gevoelens van onveiligheid weg, maar stimuleren vooral het gevoel van eigenaarschap, de sociale samenhang en betrokkenheid van buurtbewoners. Op die manier proberen ze de publieke anonimiteit van buurtgenoten te doorbreken.

#### *7.3.2 Plekken van hoop*

Wellicht wel het meest concrete voorbeeld van positieve veiligheid in Vollenhove en Zeist-West zijn 'de plekken van hoop' die zich diep in de buurten hebben geworteld. Met plekken van hoop bedoelen we de lokale initiatieven die mensen met elkaar in contact brengen en hen op de een of andere wijze ondersteunen en toerusten. Zo kent de buurt Vollenhove de Weggeefwinkel waar buurtbewoners – veelal maar niet uitsluitend buurtbewoners die weinig te besteden hebben – gratis kleding, meubilair en boeken kunnen afhalen. Niet alleen voorziet de Weggeefwinkel in de behoefte van materiële zaken, ook de immateriële zaken – zoals contact onderling, het

meehelpen in de winkel, leren van het Nederlands etc. – worden aldaar aangeboden. Gedreven door een gemotiveerde vrijwilliger, heeft de Weggeefwinkel zich onmisbaar gemaakt in de wijk Vollenhove.

Een andere plek van hoop is het inloophuis van Kerk en Samenleving dat gevestigd is in de L-flat. Buurtbewoners kunnen hier een maaltijd nuttigen, met elkaar in contact komen en deelnemen aan verschillende cursussen – zoals taallessen, naaicursussen en huiswerkbegeleiding voor jongeren. Daarnaast wordt ook de Torenflat genoemd, waar buurtbewoners een eigen kantine hebben en daar met elkaar in gesprek kunnen. Ten slotte wordt de Koppeling in Brugakker aangehaald. Ook daar kunnen buurtbewoners uit Zeist-West met elkaar in contact komen, deelnemen aan activiteiten, maar ook op spreekuur met professionals in contact komen. Het zijn deze plekken van hoop waar op dagelijkse basis gewerkt wordt aan vertrouwen, verbondenheid en geborgenheid in de buurt.

#### **7.4 Samenwerken in de wijk**

Wijkteams, sociale teams en minder formele overlegstructuren tussen professionals onderling vormen de basis van samenwerking in de onderzochte buurten. De samenwerking onderling wordt over het algemeen als bijzonder prettig en nuttig ervaren. De professionals wijzen op het belang van multidisciplinariteit en vinden dat de samenwerking onmisbaar is in hun dagelijks werk. Toch ligt er een aantal hobbels op de weg van de multidisciplinaire samenwerking en zien de professionals kansen ter verbetering.

##### *7.4.1 Samenwerken in Zeist-Noord*

De professionals die in Zeist-Noord – en in het bijzonder in Vollenhove – actief zijn, ervaren de samenwerking over het algemeen als goed. Dat komt omdat er sprake is van een vertrouwensrelatie tussen de verschillende partnerorganisaties wat tot uiting komt in de overlegmomenten, onderlinge bereikbaarheid en het uitwisselen van informatie over cases. Dit relationele aspect wordt wel als de sleutel tot succes gezien.

De professionals weten elkaar te vinden en er is sprake van korte lijnen en over het algemeen een goede afstemming waardoor zaken snel en daadkrachtig kunnen worden opgepakt. De afzonderlijke professionals zijn zich sterk bewust van de noodzaak tot samenwerken en bekijken de voor hen relevante vraagstukken door een multidisciplinaire lens. Maar de samenwerking tussen professionals kent ook strubbelingen. Ook deze strubbelingen worden haast unaniem onder de betrokken professionals gedeeld. Zo is er – ondanks de wens om gezamenlijk cases op te pakken – regelmatig sprake van tegenstrijdige belangen.

Professionals bekijken de buurt door het referentiekader dat past bij zijn of haar professe en hebben als gevolg daarvan andere antwoorden op de vraagstukken die daar relevant zijn. Dit maakt dat informatie binnen het netwerk soms selectief wordt gedeeld, professionals risico's gaan mijden of soms zelfs autonoom aan de slag gaan. Sommige professionals noemen daarnaast dat zij het idee hebben dat Zeist-Noord niet de benodigde bestuurlijke prioriteit krijgt. Vooral het gebied rondom de Laan van Vollenhove kenmerkt zich in hun ogen door grootstedelijke problematiek. De professionals wijzen daarnaast op een capaciteitsprobleem. Er is in de beleving van sommige professionals sprake van een hoge werkdruk met beperkte middelen waardoor er lange wachlijsten ontstaan. Een ander belangrijk issue is het reeds genoemde delen van informatie. Professionals zijn bijzonder terughoudend en berekenend in het verstrekken van informatie. Dat komt omdat er duidelijke afspraken of convenanten ontbreken, of professionals niet op de hoogte zijn van convenanten die al in het verleden zijn opgesteld. De nieuwe privacywetgeving wordt daarbij als bottleneck aangewezen.

Het is echter niet zo dat informatie totaal niet wordt gedeeld. Uit de gesprekken blijkt dat de professionals handige omwegen hebben bedacht om hiermee om te gaan. Zo worden bijvoorbeeld cases anoniem besproken zodat eenieder toch op de hoogte kan worden gebracht. Wel is er de sterke wens aanwezig om het informatiedelingsproces te formaliseren. Een laatste aspect dat de professionals noemen is rolonduidelijkheid. Door de veranderingen binnen de Jeugdwet, de Participatiewet en de nieuwe Wmo zijn gemeenten genoodzaakt



meer verantwoordelijkheid te dragen met minder financiële middelen. Om die opgave in te vullen is er gekozen om te werken met wijkteams. Deze transitie naar wijkteams is nog van vrij recente aard (januari 2015). De wijkteams zijn inmiddels al functioneel, maar de onderlinge afstemming en wie welke rol precies inneemt is nog niet voor iedere professional even duidelijk.

#### *7.4.2 Samenwerken in Zeist-West*

Net als in Vollenhove ervaren de professionals uit Zeist-West de samenwerking over het algemeen als zeer positief. Zij ervaren weinig strubbelingen onderling en hebben het gevoel dat er sprake is van een goede afstemming tussen de diverse organisaties. Zo is er regelmatig sprake van multidisciplinair overleg en daarnaast zijn de meeste professionals actief op de spreekuren die in de Koppeling plaatsvinden. Cases worden op een open en vertrouwelijke manier met elkaar besproken en men is ervan overtuigd dat het samenwerkingsnetwerk daadwerkelijk in staat is om eenduidig pijnpunten op te pakken en aan te pakken. Vooral dankzij deze vaste overlegmomenten kennen de professionals elkaar en weten precies wat ze wel en niet van elkaar kunnen verwachten. Dit resulteert in een vertrouwensrelatie waar men bereid is zich kwetsbaar op te stellen door bijvoorbeeld aan te geven dat een case de eigen expertise overstijgt.

Maar ook de professionals in Zeist-West ervaren dat belangen soms met elkaar in conflict zijn. De eigen organisaties hebben prioriteit wat het samenwerken met professionals uit andere organisaties bemoeilijkt. Zo komt het voor dat een organisatie ervoor kiest om minder te investeren in het integraal samenwerken. Het ontbreken van mandaat wordt als een probleem gezien. Niet alle professionals aan de tafel hebben een mandaat om autonome beslissingen te nemen, of staan anderzijds onder druk van de eigen organisatie waardoor dat mandaat niet tot zijn recht komt. Daarnaast valt op dat net als in Zeist-Noord professionals eenzelfde case op heel verschillende manieren kunnen kwalificeren. Deze verschillende probleemoriëntaties en oplossingsrichtingen komen soms duidelijk tot uiting in de gesprekken die professionals onderling voeren.

Ondanks deze spanningen zijn de professionals zich er terdege van bewust dat belangen en oriëntaties voor het merendeel blijvend zullen verschillen. Dat ervaren zij niet per definitie als problematisch. Zij geven aan dat dit ook wordt besproken en dat het essentieel is om daarover met elkaar de dialoog te blijven voeren. Tot slot is er nog het punt van informatiedeling. Ook in Zeist-West geven professionals aan dat de informatiedeling niet altijd vlekkeloos verloopt. Net als in Zeist-Noord is ook hier onduidelijkheid over het wel of niet bestaan van een convenant tussen organisaties en wat de reikwijdte daarvan is.

### **7.5 Motivatie en inspiratie**

Uit de gesprekken met de professionals bleek dat zij met passie en bevoegenheid zich inzetten voor een veiliger en leefbaarder Zeist. Die passie en bevoegenheid staat echter niet op zichzelf. Vaak zitten daar diepere overtuigingen of verlangens naar een rechtvaardiger wereld achter. Wat drijft de professionals in Zeist? Waar putten zij hun voldoening en inspiratie uit?

#### *7.5.1 Overtuigingen, waarden en verlangens*

Allereerst valt op dat professionals hun motivatie sterk putten uit de wijze waarop zij de *mens en het goede leven* beschouwen. Deze wereldbeelden, normatieve opvattingen maar ook religieuze overtuigingen zijn richtinggevend in hun werk en vaak ook de directe aanleiding voor hun beroepskeuze. Ze benoemen het onrecht dat zij in de wereld zien, zoals ongelijke kansen voor individuen, armoede, polarisatie, criminaliteit en andere vormen van onrecht. Zij zijn vanuit een diep moreel besef bewogen om de wereld een stukje mooier maken door op te komen voor hen die zichzelf niet staande kunnen houden.

Over het algemeen houden de professionals er een positief mensbeeld op na, waarbij zij ervan overtuigd zijn dat

ieder mens van nature op zoek is naar erkenning, waardering en naar geborgenheid. In hun ogen zorgen veelal externe omstandigheden ervoor dat men niet op een maatschappelijke geaccepteerde wijze in die behoeften kan voorzien waardoor naar normafwijkende gedragingen gegrepen wordt.

Daarnaast lijken *sturende waarden* doorslaggevend hoe deze wereldbeelden, opvattingen en religieuze overtuigingen worden ingevuld. Waarden als rechtvaardigheid, fatsoenlijkheid, gelijkheid, respect en naastenliefde werden veelvuldig genoemd. De professionals willen – ieder op hun eigen manier – een bijdrage leveren aan de concrete gevallen en daarmee de buurt, wijk of gemeente in zijn geheel verbeteren. Door hun interventies hopen zij duurzame verbeteringen teweeg te brengen bij hun cliënten, al verklaren ze dat het een illusie is om in staat te zijn om alle problematiek van iedereen weg te kunnen nemen. Vaak liggen er achter die gedrevenheid ook eigen ervaringen ten grondslag. Herkenning van de situaties waarin de cliënt zich bevindt maken dat professionals bereid zijn een stapje harder te lopen om de cliënt te ondersteunen. De professionals zijn ervan overtuigd – zonder naïef te zijn – dat zij door hun aanwezigheid anderen kunnen inspireren om het verschil te maken.

### *7.5.2 Voldoening, behoeften en uitdaging*

Naast deze normatieve opvattingen hebben de professionals ook persoonlijke behoeftes en verlangens die zij in hun werk vervuld willen zien. Eén van die behoeften is het behalen van resultaat. Met resultaat wordt het zichtbaar verbeteren van de toestand van cliënten, de buurt in zijn geheel of op specifieke thema's zoals woninginbraak of overlast bedoeld. Het gaat de professionals daarbij vooral om de erkenning en waardering die uit die resultaten voortvloeien.

Naast het willen behalen van resultaten, noemen de professionals ook steevast dat de uitdagingen die gepaard gaan met hun werk een belangrijk onderdeel van hun motivatie vormt. De meeste professionals hebben bewust gekozen voor de buurt waarin zij werken omdat daar *'altijd wel wat roering is'* of de type problematiek hen aanspreekt. Dit geldt zowel voor de professionals in Zeist-Noord als de professionals in Zeist-West aangezien deze wijken door hen over het algemeen als *'wat zwaarder'* beoordeeld worden. De uitdaging zit hem vooral in het type problematiek en de diversiteit aan mensen die daar wonen. De professionals wijzen erop dat die aspecten ervoor zorgen dat ze scherp blijven en voortdurend in beweging moeten komen. Ze kunnen met andere woorden niet achterover hangen, waar dat naar hun mening in andere gebieden in Zeist wel meer zou kunnen. De actie, afwisseling en diversiteit binnen deze wijken maakt dat zij als professionals meer voldoening uit hun werk halen.

De professionals zien zichzelf veelal als de experts die weten wat goed is voor hun cliënten. Door hun interventies proberen zij invloed uit te oefenen op het gedrag van hun cliënten, in de hoop de situatie waar zij zich in bevinden te verbeteren. Als het lukt om mensen in beweging te krijgen geeft hun dat bijzonder veel voldoening.

## **7.6 Beleidsuggesties**

Naast hun invloed op individuele cliënten, willen professionals ook invloed uitoefenen op het beleid. Vanuit hun ervaringen hebben zij het gevoel te weten wat er 'leeft' in de praktijk en zij proberen die ervaringen te vertalen naar beleid.

### *7.6.1 Invloed op het woonbeleid*

Zowel in de omgeving van de Geroflat als in Brugakker wijzen de professionals erop dat – mede door de extramuralisering van de zorg – er te veel buurtbewoners met psychosociale problematiek of andere problematiek binnen een te klein gebied in de sociale huurwoningen terecht komen. Hierdoor ontstaat er in hun ogen een hoge concentratie van problematiek, wat niet alleen impact heeft op de buurt, maar ook op deze individuen zelf.

De professionals willen graag meer te zeggen hebben over wie waar komt te wonen en daarover onderling afstemmen zodat er een betere verdeling ontstaat tussen buurtbewoners die meer zorg nodig hebben en

buurtbewoners die zichzelf staande weten te houden. Het is hun veronderstelling dat – als die verdeling beter zou zijn – de buurtbewoners zich aan elkaar kunnen optrekken en dat daarmee de problematiek afneemt. Toch zijn de professionals ervan doordrongen dat dit niet zomaar mogelijk is en dat het uitoefenen van invloed op de toewijzing van woningen zelfs een aantal ethische bezwaren kent. Immers moeten mensen met een lagere sociaaleconomische status ook worden gehuisvest en daar lenen sociale huurwoningen zich per definitie goed voor.

Deze impasse is wellicht niet geheel weg te nemen, maar het zou de professionals helpen als er meer duidelijkheid komt in wat wel en niet mogelijk is op het gebied van het toewijzen van woningen. Vooralnog hebben de professionals de behoefte om meer duidelijkheid te scheppen omtrent dit thema. Zo zouden ze beter op de hoogte willen zijn van wie waar komt wonen en wat zijn of haar achtergrond is, zodat ze achterliggende problematiek beter kunnen ondervangen. Daarnaast spreken ze de wens uit om na te denken wat de mogelijkheden zijn om een gedifferentieerder woonbeleid te hanteren waar rekening gehouden wordt met het aantal hulpbehoevende mensen die al aanwezig zijn in de buurt.

#### *7.6.2 Samenwerking*

Hoewel de samenwerking over het algemeen als erg goed ervaren wordt in zowel Zeist-Noord als in Zeist-West, is er volgens de professionals een aantal verbeteringen aan te brengen. Allereerst het delen van informatie. De professionals vinden dat er meer duidelijkheid moet komen over de bestaande convenanten, wat die inhouden en of deze vernieuwd moeten worden. In hun ogen kan de informatiedeling tussen professionals onderling worden verbeterd en dat begint volgens hen met goede afspraken en wederzijds begrip. Dit voorkomt toekomstige teleurstellingen en bevordert tegelijkertijd de daadkracht op het moment dat er informatie nodig is en men weet wat van elkaar gevraagd en wat van elkaar verwacht mag worden. Een tweede aspect betreft de regiefunctie. De professionals hebben het idee dat er niet altijd een duidelijke lijn is binnen de integrale samenwerking.

Het ontbreken van regie resulteert volgens de professionals in ‘eilandjes’ en in interventies die elkaar doorkruisen en soms zelfs in de weg zitten. Hierdoor is het soms dweilen met de kraan open. Er zou wat de professionals betreft wat meer mogen worden ingezet op regisseurs die in staat zijn om dwars door belangen en verschillende oriëntaties heen de lijnen uit weten te zetten.

#### *7.6.3 Politiek-bestuurlijke prioriteiten*

Hoewel de professionals over het algemeen positief zijn over de politiek-bestuurlijke omgeving in Zeist, zijn ze kritisch over de wijze waarop de aandacht onder de verschillende wijken wordt verdeeld. Met name in Zeist-Noord is een aantal professionals van mening dat de wijk meer bestuurlijke aandacht verdient dan ze op dit moment krijgt. Ze vinden dat er soms onevenredig veel aandacht naar de wijken uitgaat waar het al goed gaat – zoals het centrum van Zeist. Het idee bestaat onder hen dat Zeist door het bestuur nog te veel wordt gezien als een dorp terwijl er wel degelijk sprake is van grootstedelijke problematiek. De professionals hebben het idee dat het bestuur te veel focust op kortetermijnwinst, terwijl de meer duurzame en structurele oplossingen op de tekentafel blijven liggen. Zij doelen hierbij vooral op ondermijnende criminaliteit als belangrijkste uitdaging. Ook professionals in Zeist-West herkennen dat de bestuurlijke aandacht niet altijd even evenredig is verdeeld. Zij zijn van mening dat er in Zeist-West te lang weinig is gedaan aan het onderhoud en de fysieke inrichting van de verschillende buurten waardoor het een verpauperde indruk kan wekken.

## 7.7 Deelconclusie

In dit hoofdstuk zijn de ervaringen, percepties en opvattingen van 24 professionals in Zeist-West en Zeist-Noord uiteengezet. De professionals zijn over het algemeen positief over de buurten waarin zij werken en benadrukken dat het 'vroeger erger' was. Wanneer de professionals inzoomen op hun buurten zien zij ook pijnpunten. Deze pijnpunten verschillen per buurt en lijken sterk verbonden met de sociale samenstelling van de buurten.

De professionals zijn tevreden over de multidisciplinaire samenwerking. Er is vertrouwen onderling en cases worden gezamenlijk opgepakt. Toch schuren belangen en prioriteiten soms flink langs elkaar en is er de behoefte aan helderheid omtrent de informatiedeling. De door ons geïnterviewde professionals zijn bevlogen, gedreven en laten zich leiden door een diep moreel besef. Zij halen voldoening uit hun werk door de ander te helpen. Als verbeterpunten benoemen zij dat er meer aandacht mag komen voor de invulling van het woonbeleid, formele afspraken over informatiedeling en meer inzicht in de bestuurlijke prioriteiten.

# 8. Conclusies

*dr. Remco Spithoven, Anthonie Drenth MSc, prof.dr. Hans Boutellier & dr. Andrea Donker*

In dit hoofdstuk maken we de balans op. We trekken conclusies op het niveau van de wijken, buurten en de hele gemeente Zeist op basis van de voorgaande hoofdstukken. Deze conclusies vormen het vertrekpunt voor onze aanbevelingen in het volgende hoofdstuk.

## 8.1 Conclusies per onderzochte wijk

De wijken Vollenhove en Brugakker zijn twee totaal verschillende wijken die juist om hun diversiteit zijn onderzocht. Op voorhand werd in Vollenhove meer problematiek verwacht en werd Brugakker als een gemiddelde wijk aangemerkt.

### 8.1.1 Vollenhove

Objectief gezien laat Vollenhove op de langere termijn een stabiel tot dalende ontwikkeling in de criminaliteit zien. Toch zien wij op kortere termijn een toename in fraude, winkeldiefstal, mishandeling en vernieling. Ook de veiligheidsbeleving in Vollenhove is redelijk stabiel, maar wel duidelijk negatiever dan de andere wijken in Zeist. Burgers hebben onderling oppervlakkig tot geen contact en ervaren in hun directe omgeving stevige overlast en de nodige criminaliteit. Men beschrijft het negatieve imago van de wijk waarbij direct de nadruk wordt gelegd op de clustering van problemen in de L-flat. In onze ogen gaat er onevenredig veel aandacht naar deze flat uit, waardoor problemen in de Geroflat en omgeving en de Pedagogebuurt in de ogen van professionals haast automatisch minder aandacht krijgen. In de samenwerking tussen de professionals heerst er onduidelijkheid over hoe en wanneer zij informatie met elkaar mogen delen, spelen er in hun beleving regelmatig conflicterende belangen, is er sprake van rolonduidelijkheid en ontbreekt een duidelijke regiefunctie.

### 8.1.2 Brugakker

Objectief gezien is de criminaliteit in Brugakker geen prangend probleem. Wel is de wijk - door de inrichting van de ruimte en aanwezigheid van vele auto's - kwetsbaar als het gaat om de gelegenheid voor autokraak. De veiligheidsbeleving is gemiddeld voor Zeist. Toch ervaren bewoners de nodige verloedering in het onderhoud van de wijk en merken zij dat er meer mensen met psychosociale problemen in de wijk zijn komen wonen. Dit laatste punt wordt ook door de professionals onderschreven, maar zij bestempelen de wijk als positief. Ook hier speelt in de samenwerking tussen professionals onduidelijkheid over hoe en wanneer zij informatie met elkaar mogen delen, spelen er in hun beleving regelmatig conflicterende belangen en ontbreekt een duidelijke regiefunctie.

## 8.2 Conclusies per onderzochte buurt

### 8.2.1 Vollenhove - Geroflat en omgeving

Duidelijk is dat er in de Geroflat en de omgeving sprake is van een sterke mate van publieke anonimiteit: men kent elkaar niet van gezicht en neemt het zekere voor het onzekere door wederzijds te stereotyperen en extra afstand in het dagelijks sociaal verkeer in te bouwen. Er is daarbij sprake van de nodige onderlinge verschillen. De diversiteit tussen bewoners wat betreft afkomst, leefstijlen en waardeoriëntaties maken dat er sprake is van superdiversiteit (Vertovec 2007, Blommaert 2013, Geldof 2013): 'multidimensionale diversiteit binnen de diversiteit' als gevolg van een optelsom van migratie, individualisatie, levensstijlen en persoonlijke identiteiten. Daarnaast spelen er versterkende achterstanden als armoede, werkeloosheid en een laag opleidingsniveau op elkaar in waardoor men bezig lijkt te zijn met overleven en daarbij genoeg heeft aan de eigen sores. De buurt heeft een negatief imago, men beleeft regelmatig overlast en de nodige signalen van criminaliteit in de eigen buurt. Toch

is men het erover eens dat het erger is in de L-flat. De professionals delen deze visie en maken zich zorgen over de kwetsbaarheid van de bewoners van de Geroflat voor ondermijnende criminaliteit en de afwezigheid van onderlinge bekendheid, waardoor deze bewoners in hun ogen verminderd zelfredzaam zijn.

### *8.2.2 Vollenhove - Pedagogebuurt*

In eerste opzicht maakt de Pedagogebuurt een positieve indruk: men is onderling goed georganiseerd en zelfredzaam. Toch geven de buurtbewoners aan dat dit positieve contact vrij oppervlakkig is: men kent elkaar maar is vooral druk met het eigen leven. Als het nodig is staat men voor elkaar klaar en pakt men gezamenlijk zaken op, maar van de hechte samenhang die er voorheen was, is geen sprake meer. Men ervaart de nodige overlast van hangjongeren die zich op het Jan Ligthartplein ophouden en men verdenkt deze jongeren van de handel in drugs. De professionals zijn op de hoogte van de ervaren jongerenoverlast, maar hebben doorgaans een positieve opvatting van de Pedagogebuurt omdat zij de bewoners als sterk zelfredzaam beschouwen en de buurt als een prettige buurt ervaren.

### *8.2.3 Brugakker - Hoge Rug*

De bewoners van de Hoge Rug hebben in onze gesprekken met hen een stevig signaal afgegeven: in hun beleving is de situatie in hun buurt verslechterd. Daarbij wijst men op de stevige aanwas van nieuwe bewoners met psychosociale problemen waarmee de sfeer in de buurt is omgeslagen en het imago van de buurt lijkt af te glijden. Men wijst ook op de verloedering in het onderhoud van het groen in de wijk waarmee verminderd overzicht is over de situatie in de buurt. Daarnaast wijzen zij op de zichtbare verloedering van het aangrenzende winkelcentrum de Clomp. Bewoners vinden dit vervelend. Men vermijdt risicolocaties en personen die zij met verhoogde risico's associëren actief. Men is dus meer op de hoede dan voorheen, maar wijst er wel op dat de situatie volgens hen in Nijenheim en Crosestein erger is. Ook de professionals signaleren een toegenomen kwetsbaarheid van de Hoge Rug en benoemen de toename van bewoners met psychosociale problemen en de beperkte zelfredzaamheid van bewoners.

### *8.2.4 Brugakker – Koopwoningen*

Bewoners van de koopwoningen in het noordwesten van Brugakker zijn positief gestemd. Men ervaart de buurt als positief, men heeft onderling goed contact. Men bestempelt de eigen buurt als zeer zelfredzaam. Wel maakt men zich zorgen over verloedering op het aangrenzende winkelcentrum, waar men ook overlast van hangjongeren ervaart. Men geeft aan het vervelend te vinden dat het groen in de wijk hun overzicht op meerdere locaties beperkt. Daarnaast geeft men aan de situatie in Nijenheim en de Hoge Rug erger in te schatten dan de eigen situatie. De professionals zien de koopwoningen als een prettige, zelfredzame buurt welke door de inrichting van de wijk gevoelig is voor autokraak en woninginbraak.

## **8.3 Conclusies vertaald naar de gehele gemeente Zeist**

De wijken Vollenhove en Brugakker en hun vier buurten zijn onderzocht om inzichten op te doen die exemplarisch zijn voor de gehele gemeente Zeist. Om de diversiteit aan wijken en buurten in de gemeente Zeist te weerspiegelen hebben wij de wijken en buurten geselecteerd op: (I) bevolkingssamenstelling, (II) type woningen, (III) eigendom van de woningen en veiligheid op basis van (IV) criminaliteitscijfers en (V) veiligheidsbeleving. Op basis van onze verdieping in de beschikbare cijfers, interviews met bewoners en professionals voor deze twee wijken en vier buurten, maken we nu de balans op voor heel de gemeente Zeist.

### *8.3.1 Het belang van buurtgerichte analyses*

Daadwerkelijk buurtgerichte analyses kosten de nodige inspanning. Toch is dit de moeite waard, want burgers kennen een bijzondere waarde toe aan de situatie van hun buurt. Naast overeenkomsten zijn er ook sterke verschillen tussen buurten in dezelfde wijk aangetroffen. Ook professionals maken onderscheid tussen buurten. In onze interviews viel op dat sommige buurten binnen wijken meer van hun aandacht vragen. Ook wordt veel van het beleid op het niveau van wijken vastgesteld, waarmee tezamen de relatief minder kwetsbare buurten ondergesneeuwd kunnen raken en de situatie daar door professionals minder scherp wordt gemonitord. Al met al constateren wij dat het daadwerkelijk willen aanpakken van beleefde en objectief aanwezige onveiligheid vraagt om het inspelen op het niveau van buurten. Hiermee kan meer precies worden ingespeeld op lokale oorzaken en historie, waardoor meer winst kan worden verwacht van interventies en burgers het effect van het optreden van professionals sterker op straat zullen ervaren. Hier zullen wij in het volgende hoofdstuk per onderzochte buurt een gericht advies op formuleren.

### *8.3.2 Cijfers versus beleving van bewoners en professionele visies*

Waar de geraadpleegde politiecijfers per wijk een duidelijk beeld van de ontwikkelingen schetsten, viel op dat burgers niet over deze thema's spraken. Geen van de in het oog springende *cijfermatige* ontwikkelingen in afzonderlijke vormen van criminaliteit en overlast werd door de burgers in interviews als een probleem aangedragen. Waar veiligheid in objectieve zin gaat over concrete gevallen van overlast, overtredingen en misdrijven, gaat veiligheid in de beleving van burgers vooral over het collectieve, sociale klimaat in de buurt. Opvallend was tevens dat professionals in de interviews wel nadruk legden op de veiligheidscijfers en deze hun praktijk van richting voorzagen, maar ook zij noemden slechts een aantal van de in het oog springende cijfermatige ontwikkelingen als probleem. Het beeld ontstaat dat de aandacht van professionals meer op kortere termijn wordt bepaald, waar wij een analyse over langere jaren maakten. Wel besteden professionals in hun visie op de buurten aandacht aan het collectieve, sociale klimaat waarvan zij een redelijk adequate lezing – in vergelijking met de uitleg van buurtbewoners - gaven.

### *8.3.3 Burgers versus professionals*

Wanneer we verder inzoomen op de perspectieven van burgers en professionals dan zien wij dat burgers doorgaans weinig weet hebben van de objectieve ontwikkelingen in de veiligheid van hun buurt. Professionals leggen bij de Geroflat en omgeving (Vollenhove) bijvoorbeeld de nadruk op signalen van ondermijnende criminaliteit, waar burgers slechts beperkt daaraan refereren. Buurtbewoners leggen als het gaat om onveiligheid in hun buurt de nadruk op de sociale kwaliteit van de buurt waar professionals kijken naar zelfredzaamheid van de buurt. Maar over de sociale kwaliteit zijn buurtbewoners zelf minder positief gestemd dan professionals. Waar professionals de sociale samenhang positief inschatten – waarschijnlijk in vergelijking met andere buurten waar zij werkzaam zijn – geven buurtbewoners aan dat zij het onderlinge contact als oppervlakkig ervaren.

Duidelijk is dat professionals buurten sterk met elkaar vergelijken en een logische prioritering aanbrengen in hun verdeling van aandacht. Maar hun blik op vraagstukken wordt mede beïnvloed door expertise en hun ervaringen in andere buurten en andere wijken. Burgers hebben alleen hun eigen beleving van de eigen buurt en een grove indicatie van wat er zoal in de wijk speelt als maatstaf, waardoor hun als prangend ervaren problemen niet op het netvlies van professionals staat. Dit is uitlegbaar, maar leidt in potentie tot een wederzijds onbegrip tussen buurtbewoners en professionals.

### *8.3.4 Samenwerking*

Kijkend naar de samenwerking en ervaren kwaliteit van de samenwerking tussen professionals in Zeist vallen er een aantal in elke buurt terugkerende knelpunten op:

- Er is onduidelijkheid over wanneer men welke informatie met elkaar mag delen;

- Men ervaart in de samenwerking met enige regelmaat conflicterende organisatiebelangen;
- De regiefunctie op de samenwerking wordt niet duidelijk herkenbaar gevoerd.

Daarnaast was er voor de wijk Vollenhove sprake van een onduidelijkheid over de verdeling van rollen tussen samenwerkende actoren. Voor de Hoge Rug (Brugakker) en de Geroflat en omgeving (Vollenhove) gaven de professionals aan dat zij in de samenwerking ervaren dat er voor deze gebieden te weinig bestuurlijke prioriteit wordt ervaren en dat zij – ter preventie van verdere groei in al aanwezige problematiek in deze gebieden – graag invloed op het woonbeleid zouden willen hebben.

Wanneer we deze bevindingen langs acht principes van slagvaardige netwerksamenwerking leggen (Boutellier & Broekhuizen 2016:7) spelen er knelpunten op de volgende principes:

*Drive.* De geïnterviewde professionals ervaren geen eenduidige urgentie op vraagstukken waaruit kan worden afgeleid dat de wil tot gezamenlijk handelen niet optimaal is. Men is nog gefragmenteerd in probleemdefinities.

*Inhoudelijke richting.* Men heeft overeenstemming over het hoofddoel van de samenwerking, maar verschilt van mening over de afgeleide operationele doelen. Hierbij zoekt men naar de doelen in lijn met de eigen organisatiedoelstellingen.

*Doorwerking van afspraken.* De professionals ervaren vooral een top down lijn waarin beleidsprioriteiten worden gesteld, waar zij graag vanuit hun praktijk ook vraagstukken bij beleidsbepalers zouden willen poneren.

*Informatie-uitwisseling.* Professionals zijn uit onzekerheid over de legitimiteit weinig bereid om informatie met netwerkpartners te delen. Het ontbreekt aan eenduidige opvattingen over afspraken over informatie-uitwisseling.

*Regie en coördinatie.* Professionals ervaren weinig herkenbare regievoering en coördinatie.

Op deze aangetroffen knelpunten in de samenwerking zullen we in het volgende hoofdstuk advies uitbrengen.

#### **8.4 Hoofdconclusie**

Zoals in de inleiding van dit rapport is gesteld: *het gaat goed met de veiligheid in Zeist*. De criminaliteitscijfers dalen en ook de veiligheidsbeleving laat een positieve ontwikkeling zien. Toch hebben de burgemeester en gemeenteraad van Zeist zich tot doel gesteld om een trendbreuk in de onveiligheid in Zeist te realiseren, middels een versnellingsimpuls in de verbetering van Zeist op meerdere veiligheidsscores.

De onderzoeksvraag die hierbij centraal stond was: *Hoe kan de gemeente Zeist met al haar partners, binnen de grenzen van het mogelijke, meer veiligheid in wijken en buurten stimuleren?* Het antwoord op deze vraag betreft een optelsom van de voorgaande inzichten:

1. Verschillen tussen buurten zoveel mogelijk als uitgangspunt van afgewogen beleid maken;
2. Beseffen dat 'veiligheid' in de ogen van burgers doorgaans draait om het collectieve, sociale klimaat in de buurt en grote maatschappelijke vraagstukken;
3. Waar nodig investeren in het ervaren collectieve, sociale klimaat van buurten;
4. Waar nodig en mogelijk aansluiten bij de door burgers beleefde prioriteiten in de buurt;
5. Naast korte termijn ontwikkelingen op wijkniveau structureel aandacht blijven besteden aan lange termijn ontwikkelingen in de geregistreerde criminaliteit;
6. Investeren in de slagvaardigheid van netwerksamenwerking rond veiligheid in Zeist.



# 9. Verbonden veerkracht

In dit hoofdstuk zullen elk van de zes punten uit de hoofdconclusie van het vorige hoofdstuk van praktisch advies worden voorzien, om daarlangs toe te werken naar meer verbonden veerkracht voor een veilig Zeist.

## 9.1 Aanbevelingen voor heel de gemeente Zeist

### 1. Verschillen tussen buurten zoveel mogelijk als uitgangspunt van afgewogen beleid maken

Er zijn binnen de onderzochte buurten totaal verschillende inzichten ontstaan, terwijl zij deel uitmaken van dezelfde wijk. Zowel buurtbewoners als professionals leggen per buurt andere accenten dan voor de wijk als geheel. Daarnaast maken beide ook – meer of minder expliciet – vergelijkingen en prioriteiten per buurt. Om binnen de grenzen van het mogelijke meer veiligheid in wijken en buurten in Zeist te stimuleren, adviseren wij de reeds actieve wijkteams in Zeist aan te sporen hun werkwijze *per buurt* in de wijk gezamenlijk te specificeren en te prioriteren. Alleen door op buurtniveau analyses en plannen van aanpak te formuleren kan voldoende recht worden gedaan aan de complexiteit en dynamiek van vraagstukken. Daarbij moet er in de afstemming tussen de wijkteams worden gezocht naar gezamenlijke thema's waarin de centrale organisaties de wijkteams ondersteunen met informatie, beleidssteun en/of capaciteit.

Hierbij adviseren wij - aan de hand van o.a. Jacobs (1961) - vooral in de meer verstedelijkte delen van Zeist nadrukkelijk *niet* vast te houden aan de formele buurtindeling, maar te kijken naar de informeel als buurt functionerende delen als 'buurtstraten' of bij de grootschalige hoogbouw zelfs 'buurtportieken'. Hiervan hebben professionals doorgaans een prima inschatting. Op deze wijze wordt voorkomen dat men zich in de analyse en aanpak van vraagstukken in een te hoog abstractieniveau verliest. Het strekt ook ter aanbeveling om per buurteenheid gezamenlijk in kaart te brengen welke (potentieel) actieve buurtbewoner(s) betrokken kunnen worden in de aanpak.

Voordat deze werkwijze kan worden ingevoerd, moet hierover bij de centrale organisaties op strategisch niveau eenduidig commitment zijn uitgesproken en de deelnemende medewerkers beslissingsbevoegdheid worden toegezegd. Alleen met dit draagvlak kunnen medewerkers gezamenlijk volop in hun professionele drive worden ingezet ten behoeve van het wijkteam waaraan zij deelnemen. Het is daarom verstandig deze werkwijze voor elke wijk af te wegen. Deze gedetailleerde aanpak op buurtniveau zal immers niet in elke wijk nodig zijn. Daarbij verdient het aanbeveling om deze werkwijze eerst in een wijk of zelfs een buurt met een gemotiveerd wijkteam te starten om vervolgens 'lessons learned' op te maken en de werkwijze verder toe te passen op andere buurten en wijken.

### 2. Beseffen dat 'veiligheid' in de ogen van burgers doorgaans draait om het collectieve, sociale klimaat in de buurt en grote, maatschappelijke vraagstukken

Om in de aanpak van onveiligheid in te spelen op de beleving van burgers en daarmee winst te behalen in hun veiligheidsbeleving en vertrouwen is een nobel streven. Toch kan hier niet altijd in realistische zin de benodigde winst worden behaald. Doorgaans drijft het onveiligheidsgevoel van burgers zonder dat zij het door hebben op grote maatschappelijke vraagstukken als polarisatie, onvrede en zorgen. Ook het vertrouwen van burgers in "de overheid" is een complexe zaak: het komt te voet en gaat te paard. Het is dus zaak realistische doelstellingen ten aanzien van de beleving van burgers te stellen.

Wanneer er in de eigen buurt criminaliteit en overlast speelt, dan is het goed te weten dat de meeste burgers hier op flexibele wijze mee kunnen omgaan: zij passen hun gedrag aan op de risico's die zij signaleren, waarmee zij een gevoel van controle ervaren. Een gezond en daarmee werkzaam sociaal weefsel in de buurt kan burgers verder stimuleren in een gevoel van controle: er zijn bekenden waar men op kan terugvallen.

### **3. Waar nodig investeren in het ervaren collectieve, sociale klimaat van buurten**

In enkele buurten ontbreekt het eerder genoemde weefsel of heeft de kwaliteit van dit weefsel schade opgelopen als gevolg van veranderingen in de buurt. Wanneer het collectieve, sociale klimaat in een buurt buurtbewoners geen veilige haven biedt, is men doorgaans wederzijds aan het overleven, waarmee men niet toekomt aan het vormen of herstellen van dit sociaal weefsel. Hierbij kijkt men snel en veeleisend naar professionals: zij moeten de problemen oplossen.

Het is in dit geval zaak de signalen van burgers waar mogelijk serieus te nemen, maar tevens als betrokken wijkteam te zoeken naar mogelijkheden om buurtbewoners te stimuleren gezamenlijk op te trekken. In deze buurten is vooral het opbouwwerk aan zet, maar dient de rest van het wijkteam te beseffen dat het ontbreken van een gezond sociaal weefsel in de buurt als onderligger voor een veelvoud aan elkaar versterkende problematieken fungeert. Daarmee zou het een gezamenlijke prioriteit moeten vormen en dient het gehele wijkteam zich dus waar mogelijk in dienst van deze prioriteit te stellen.

Dit kan door op meerdere fronten als professionals met burgers mee te werken aan de aanpak van gezamenlijk ervaren problemen. Burgers moeten nadrukkelijk de ruimte ervaren om zelf invulling te geven aan onderlinge relaties (Blokland 2008), maar Crawford (2006:963) en Van den Brink (2007:321-322) wijzen op de instrumentele rol van 'weak ties': stimuleer of '(...) tracht aan te sluiten bij de kleinschalige initiatieven van tijdelijke duur die bewoners zelf ontwikkelen om langs die weg hun betrokkenheid bij de wijk te versterken' (Van den Brink 2007:334). Gedeelde probleemdefinities bieden een kans tot gezamenlijk aanpakken en het opbouwen van contact. Maar de sleutel ligt wederom in het lokaliseren van de potentiële, als buurt functionerende delen als 'buurtstraten' of bij de grootschalige hoogbouw zelfs 'buurtportieken'. Wel kan daarin worden gezocht naar mogelijkheden om buurteenheden voor de inzet voor overkoepelende vraagstukken met elkaar te verbinden. Hierbij kunnen de in de buurt aanwezige 'sleutelfiguren' met elkaar in contact worden gebracht.

### **4. Waar nodig en mogelijk aansluiten bij de door burgers beleefde prioriteiten in de buurt**

Het is niet in elke buurt noodzakelijk om aan te sluiten bij de door de burger beleefde prioriteiten. In veel buurten zijn burgers immers tevreden en ervaren zij geen prangende veiligheidsvraagstukken in de eigen buurt. Hierbij zullen zij de aandacht verleggen naar vraagstukken op het niveau van de wijk, de woonplaats of de samenleving. Het is dus van belang een inschatting te maken of er op het niveau van de (potentiele) buurteenheid door burgers prioriteit gegeven wordt aan veiligheidsvraagstukken waarop professionals hun werkwijze kunnen aansluiten. In dit geval kunnen instrumenten als Buurt Bestuurt, of andere aan *reassurance policing* gelieerde instrumenten worden overwogen.

Het is van belang niet zomaar van burgers te verlangen ook actief deel te nemen in de aanpak van beleefde problemen. Waar nodig dient eerst vertrouwen in de lokale professionals hersteld of aangelegd te worden. Daarnaast kan het actief deelnemen van burgers aan initiatieven ter bestrijding van onveiligheid hun gevoel van onveiligheid vergroten omdat zij meer informatie over hun buurt en wijk opdoen dan voorheen (Van Eijk 2015). Wanneer burgers actief worden ingezet moet worden nagedacht

over hoe dit negatieve neveneffect kan worden tegengegaan. Een uitweg voor dit neveneffect vormt het aanmerken van bepaalde burgers als *trustees* waarbij het idee van afspiegeling van de buurt in de deelname van buurtbewoners wordt verwisseld voor gemotiveerde en constructieve gesprekspartners voor veiligheidsorganisaties. Deze trustees “ijveren voor de buurt” en functioneren in hun buurt als gangmakers en als belangenbehartigers van hun buurt. Niet deelnemende burgers blijken prima te kunnen leven met de handelingen van de ijverders, mits zij voldoende op de hoogte worden gehouden. Er is wel een noodzaak om wanneer trustees worden ingezet, vooraf het model van doorstromen te handteren: op den duur moeten nieuwe – gemotiveerde en geschikte - gesprekspartners worden gevonden (Becker, van Stokkom & Eikenaar 2013).

**5. Naast korte termijn ontwikkelingen op wijkniveau structureel aandacht blijven besteden aan lange termijn ontwikkelingen in de geregistreerde criminaliteit**

In de gesprekken met de professionals blijkt dat zij – al dan niet gezamenlijk – verschillende prioriteiten voor de buurten en wijken hanteren. Hierbij zien wij een duidelijk verschil met de ontwikkelingen in de geregistreerde criminaliteit in de wijk. Wij veronderstellen dat professionals hun aandacht leggen op actuele zaken die in de wijk spelen. Dat is goed, er dient tijdig en adequaat op criminaliteit en overlast ingespeeld te worden. Het is daarbij echter wel zaak om de vraagstukken die al over langere tijd spelen niet uit het oog te verliezen. Daarmee adviseren wij een bewuste(re) balans tussen reactieve en geplande inzet per wijk vast te stellen. Ook adviseren wij nadrukkelijk om daarbij de inzichten van ontwikkelingen in de geregistreerde criminaliteit als informatiebron te benutten.

**6. Investeren in de slagvaardigheid van netwerksamenwerking rond veiligheid in Zeist**

Ten aanzien van de *drive* van professionals constateerden wij eerder dat er geen eenduidige urgentie op vraagstukken leeft onder de verschillende professionals van de wijkteams. Men is nog gefragmenteerd in probleemdefinities. Zoals eerder aangegeven, adviseren wij om de wijkteams per buurteenheid een gezamenlijke analyse te laten maken, om zo naar gezamenlijke probleemdefinities en onderling afgestemde inzet op gedeelde prioriteiten toe te werken. Daarmee wordt tevens het knelpunt ten aanzien van verschillen in *operationele doelen* in gezamenlijk overleg aangevlogen. Elk van de deelnemende professionals in de wijkteams moet worden uitgedaagd om over de kaders van de eigen organisatiedoelstellingen heen te kijken en daarin binnen de eigen beslissingsbevoegdheid keuzes voor de gedeelde prioriteiten te maken. Hier moeten zij door de strategische top en het middenmanagement van hun eigen organisatie in gesteund worden.

Wij adviseren kortweg de wijkteams meer vrije speelruimte te geven ten behoeve van het maken van gerichte, gezamenlijke inzet op knelpunten in buurten waar dat nodig is. Daarbij worden overkoepelende beleidsprioriteiten vanuit de oorspronkelijke organisaties, door de professionals die deelnemen aan het wijkteam, automatisch in mindere mate nagestreefd: zij komen in dienst van het buurtgerichte maatwerk om op grotere schaal tot meer bereikt resultaat te komen. Daarbij dienen leidinggevend, bestuurders en politici ontvankelijk te zijn voor de behoeften en besluiten die op wijkniveau door de wijkteams worden vastgesteld. Dit vergt dat ook zij zich waar nodig conformeren aan maatwerk op buurtniveau, om op grotere schaal een nog veiliger Zeist te borgen.

Ten aanzien van *regie en coördinatie* adviseren wij om in elk wijkteam een deelnemer te scouten die een natuurlijke leiderschapshouding heeft en bereid is in zijn/haar leiderschapsvaardigheden te investeren. Wij adviseren deze regisseurs in spé verder toe te rusten middels gericht onderwijs en enkele intervisiebijeenkomsten. Het gaat daarbij in de kern om het verder bedreven raken in sturen en

coördineren van de wijkteams op basis van informele sturing, omdat formele sturingsmogelijkheden ontbreken.

Ten slotte signaleren wij ten aanzien van *informatiedelen* tussen aan de wijkteams deelnemende professionals dat er een onzekerheid over de legitimiteit van het delen van informatie bestaat, waarop men het zekere voor het onzekere neemt door niet te delen, of wanneer men toch deelt, niet zeker is of dit mag. Wij adviseren hierop de wijkteams van tijd tot tijd gezamenlijk bij te scholen over de dan heersende wet- en regelgeving en hen op de hoogte te stellen van de juridische basis van convenanten en daarbij te peilen of hiermee tegemoet wordt gekomen aan hun behoeften informatie te delen.

Concreet komen onze aanbevelingen neer op het op gezette tijden (bijvoorbeeld eens per kwartaal) - gezamenlijk doorlopen van de punten in het onderstaande kader.

---

Onderstaande punten dienen als voorbeeld en inspiratie voor een gezamenlijke analyse en aanpak door – eventueel uitgebreide – wijkteams binnen de gemeente Zeist. *Ontmoet elkaar op gezette tijden, luister naar elkaars opvattingen en spreek elkaar aan op verantwoordelijkheden en afspraken.*

- 1. Uit welke buurten bestaat deze wijk?**  
*LET OP: Dit is vaak anders dan de formele buurtindeling, het gaat erom dat deelgebieden ook daadwerkelijk (in potentie) als buurt functioneren. Denk concreet aan 'buurtstraten' of bij de grootschalige hoogbouw zelfs 'buurtportieken'.*
- 2. Geef voor elke buurt aan wat volgens jullie de sterke en zwakke punten zijn.**
- 3. Maak voor elke buurt met elkaar een lijst van de actuele vraagstukken/problemen die er volgens jullie spelen. Raadpleeg hierbij de voor handen zijnde data en kijk daarbij ook minimaal vijf jaar terug.**
- 4. Maak met elkaar een indeling van welke vraagstukken/problemen volgens jullie op buurt-, wijk- en gemeentelijk niveau moeten worden aangepakt.**
- 5. Ga met elkaar per vraagstuk/probleem na wat volgens jullie de oorzaken zijn, denk hierbij ook aan de uitkomsten bij stap 2.**
- 6. Bedenk per vraagstuk/probleem hoe buurtbewoners deze beleven.**
- 7. Bespreek met elkaar per vraagstuk/probleem dat op buurt- en wijkniveau moet worden aangepakt, wat er volgens jullie aan zou moeten gebeuren.**
- 8. Ga met elkaar na of het sociale, collectieve klimaat in de buurt verbetering kan gebruiken en hoe dat zou kunnen.**
- 9. Bespreek met elkaar voor de vraagstukken/problemen die volgens jullie op gemeentelijk niveau aangepakt moeten worden aan wie deze vraagstukken/problemen worden overgedragen en wie van jullie daar contact met diegene over onderhoudt.**
- 10. Maak met elkaar een indeling wie in de aanpak van de vraagstukken/problemen betrokken zou moeten zijn, dat zullen waarschijnlijk meerdere mensen van verschillende organisaties zijn. Benoem in dat geval wie er de eerst verantwoordelijke is.**

11. Verken het verleden van jullie samenwerking. Zijn er onderlinge frustraties/confrontaties/spanningen die nog doorwerken en opgelost moeten worden?
12. Bespreek met elkaar per vraagstuk/probleem dat op buurt- en wijkniveau moet worden aangepakt, wat buurtbewoners volgens jullie zelf kunnen doen in de aanpak, denk hierbij ook aan de uitkomsten bij stap 2 en 5.
13. Maak met elkaar keuzes in de prioritering van de vraagstukken/problemen per buurt.
14. Maak vervolgens met elkaar keuzes in de prioritering van de vraagstukken/problemen voor de wijk.  
*Let op dat jullie buurten niet onbewust door andere buurten laten ondersneeuwen, dit moet eventueel een bewuste keuze zijn.*
15. Plan een buurtgesprek waarbij jullie de plannen voor de buurt en wijk tot op heden aan belangstellende burgers presenteren en vraag hen om feedback en vraag hen wat zij zelf kunnen en willen doen.
16. Maak een indeling in de tijd. Welke vraagstukken/problemen pakken jullie op korte termijn (3 maanden), middellange termijn (6 maanden), langere termijn (1 jaar) en langer termijn (+ jaren) op welke manier aan? En spreek elkaar aan op het nakomen van afspraken binnen en buiten overlegmomenten
17. Denk na over communicatie over de voortgang van de aanpak aan de buurtbewoners.

## 9.2 Aanbevelingen per onderzochte wijk

Wij zullen nu ons advies ten aanzien van de objectieve en subjectieve veiligheid en de samenwerking tussen professionals specificeren voor de wijken Vollenhove en Brugakker, om daarna op de onderzochte buurten in te zoomen.

### 9.2.1 Vollenhove

- Objectieve veiligheid:
- Op basis van de lange termijn analyse van geregistreerde criminaliteit onverminderd inzetten op de bestrijding van (I) fraude; (II) vernieling; (III) mishandeling en (IV) winkeldiefstal;
  - Stem de aanpak van ad hoc problemen gezamenlijk af;
  - Bij vermoedens van ondermijnende criminaliteit, kleinschalig verdiepende analyses uitvoeren en integraal aanpakken (Boutellier & Broekhuizen 2016; Kohnraad & Kolthoff 2016).
- Subjectieve veiligheid:
- Neem burgers serieus in de door hen ervaren (signalen van) overlast en criminaliteit;
  - Wees bewust van de functionele uitwerking van de alertheid van buurtbewoners, hiermee komen zij tot de aanschaf van preventieve middelen en vermijdingsgedrag wat hen een gevoel van controle geeft;
  - Tracht op het niveau van (potentiële) buurteenheden de oppervlakkige contacten of publieke anonimiteit te doorbreken door herhaalde ontmoetingen te stimuleren.
- Samenwerking:
- Creëer duidelijkheid over wat, wanneer en hoe is toegestaan rondom het delen van informatie binnen het wijkteam en herhaal deze informatievoorziening jaarlijks en bij wijzigingen van wet- en regelgeving;
  - Vermijd het latent voortbestaan van conflicterende belangen en rolonduidelijkheid onder deelnemers van het wijkteam door gezamenlijk de prioriteiten per

(potentieel)buurtgebied vast te stellen en hierbij concrete bijdragen van deelnemers af te spreken;

- Zoek binnen het wijkteam naar een deelnemer met een natuurlijke leiderschapshouding en rust hem of haar toe om regie en coördinatie binnen het wijkteam te verzorgen.

### 9.2.2 Brugakker

- Objectieve veiligheid:
- Op basis van de lange termijn analyse van geregistreerde criminaliteit onverminderd inzetten op het tegengaan van (I) autokraak, (II) woninginbraak en (III) fietsendiefstal.
  - Het aanwezige zelforganiserende vermogen onder een groot deel van de burgers in deze wijk via de buurtgebieden aanzwengelen om in samenspraak met professionals uit het wijkteam verdere, gelegenheid beperkende maatregelen ten aanzien van deze delicten te bedenken en in onderlinge afstemming te realiseren.
- Subjectieve veiligheid:
- Pak onoverzichtelijke situaties door begroeiing en donkerte in de wijk samen met buurtbewoners aan;
  - Treed waar mogelijk op tegen de ervaren jongerenoverlast en verloedering in het aangrenzende winkelcentrum de Clomp.
- Samenwerking:
- Creëer duidelijkheid over wat, wanneer en hoe is toegestaan rondom het delen van informatie binnen het wijkteam en herhaal deze informatievoorziening jaarlijks en bij wijzigingen van wet- en regelgeving;
  - Vermijd het latent voortbestaan van conflicterende belangen onder deelnemers van het wijkteam door gezamenlijk de prioriteiten per (potentieel) buurtgebied vast te stellen en hierbij concrete bijdragen van deelnemers af te spreken;
  - Zoek binnen het wijkteam naar een deelnemer met een natuurlijke leiderschapshouding en rust hem of haar toe om regie en coördinatie binnen het wijkteam te verzorgen.

## 9.3 Aanbevelingen per onderzochte buurt

Nu we op het niveau van de wijk de overkoepelende aanbevelingen uiteen hebben gezet zullen we per onderzochte buurt, waar noodzakelijk nog buurtspecifieke aanvullingen geven.

### 9.3.1 Geroflat en omgeving (Vollenhove)

- Objectieve veiligheid:
- Neem de signalen van ondermijnende criminaliteit serieus en voer ook in de Geroflat kleinschalige, verdiepende analyses uit om vervolgens integraal aan te pakken;
  - Wees bewust van de kwetsbaarheid van de bewoners van deze flat en doe recht aan de (signalen van) problemen, ook al vallen deze in vergelijking met de L-flat doorgaans mee.
- Subjectieve veiligheid:
- Probeer bestaande initiatieven als de Weggeefwinkel en het inloophuis meer functies te geven en organiseer thematische bijeenkomsten over problemen die breed leven onder de buurtbewoners zoals armoede, eenzaamheid, overlast, etc. waarbij getracht wordt hen elkaar onderling te versterken.
  - Tracht de publieke anonimiteit die in deze flat en de omgeving heerst te doorbreken door gerichte en herhaalde bijeenkomsten in de portieken van deze flat te organiseren waar in het bijzijn van (een deel van) het wijkteam wordt gesproken over (beleefde) problemen en mogelijkheden om hier in samenspel tussen professionals en bewoners tot verbetering te komen. Tracht hierbij bewoners te enthousiasmeren elkaar vaker te ontmoeten en gezamenlijk activiteiten te ondernemen;
  - Wees bewust van de onder bewoners aanwezige 'superdiversiteit'. Deze superdiversiteit leidt in potentie tot spanningen en conflicten tussen buurtbewoners (Van Wonderen 2016).
  - Daarnaast is er met de superdiversiteit van de bewoners en aanwezige overlast een

basis voor spanningen voor de Geroflat en omgeving aanwezig. Er zijn in deze buurt signalen van vervreemding, botsende waarden en isolatie onderkend. Daarmee wordt geadviseerd in te zetten op dialoog, vroeg signalering van brandhaarden en inzet van bemiddeling (Van Wonderen 2016:40).

- Samenwerking:
- Geef bestuurlijke prioriteit aan het woonbeleid in deze flat en de omgeving waardoor verdere clustering van mensen in achterstandsposities zoveel mogelijk wordt tegengegaan;
  - Zet integraal in op de bestrijding en preventie van overlast en intimidatie door bewoners met psychosociale problematiek.

### 9.3.2 Pedagogebuurt (Vollenhove)

- Objectieve veiligheid:
- Zet zelforganiserende vermogen onder ondernemers in om in samenspraak met professionals uit het wijkteam maatregelen ten aanzien van winkeldiefstal door te voeren.
- Subjectieve veiligheid:
- Wees bewust van het oppervlakkige contact tussen buurtbewoners onder het relatief zelfredzame voorkomen van de buurt;
  - Tracht buurtbewoners te stimuleren in het gezamenlijk opknappen van woningen en tuinen waarmee momenteel oppervlakkige relaties tussen buurtbewoners wellicht kunnen worden verdiept;
  - Ga waar mogelijk de ervaren overlast van jongeren op het Jan Ligthartplein tegen.

### 9.3.3 Hoge Rug (Brugakker)

- Objectieve veiligheid:
- Tracht potentiële sleutelfiguren onder buurtbewoners te enthousiasmeren door met medebewoners gezamenlijk gelegenheid beperkende maatregelen ten aanzien van (I) autokraak, (II) woninginbraak en (III) fietsdiefstal door te voeren.
- Subjectieve veiligheid:
- Wees bewust van de impact van mensen met psychosociale problemen op het welbevinden van buurtbewoners. De verwarde personen veroorzaken regelmatig overlast door geluid, vervuiling en onvoorspelbaar gedrag. Omdat zij vaak verminderd aanspreekbaar zijn kunnen buurtbewoners hier zelf weinig tegen doen. Hierbij dient het wijkteam in nauw overleg met de begeleidende instantie waar nodig op te treden. Wees bewust van de impact van deze problematiek op het afglijdende imago van deze buurt;
  - Tracht de publieke anonimiteit in deze buurt te doorbreken door gerichte en herhaalde ontmoeting te stimuleren. Tracht hierbij bewoners te enthousiasmeren elkaar vaker te ontmoeten en gezamenlijk activiteiten te ondernemen.
- Samenwerking:
- Geef bestuurlijke prioriteit aan het woonbeleid in deze buurt en de omgeving waardoor verdere clustering van mensen in achterstandsposities zoveel mogelijk wordt tegengegaan.

### 9.4.4 Koopwoningen Noordwest (Brugakker)

- Objectieve veiligheid:
- Tracht het aanwezige zelforganiserende vermogen in deze buurt aan te zwengelen om in samenspraak met professionals uit het wijkteam verdere, gelegenheid beperkende maatregelen ten aanzien van autokraak, woninginbraak en fietsdiefstal te bedenken en in onderlinge afstemming te realiseren.
- Subjectieve veiligheid:
- Treed waar mogelijk op tegen de ervaren jongerenoverlast en verloedering in het aangrenzende winkelcentrum de Clomp.

#### 9.4 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Afsluitend hebben wij nog drie aanbevelingen voor vervolgonderzoek:

1. Verricht meer verdiepende analyses voor buurten en wijken in Zeist waar in de veiligheidsbeleving van buurtbewoners significant negatieve ontwikkelingen merkbaar zijn;
2. Analyseer voor meer buurten en wijken in Zeist het criminaliteitsbeeld over langere termijn;
3. Laat de eventuele invoer van voorgestelde werkwijze(n) en/of maatregelen *ex durante* evalueren op het beoogde effect.



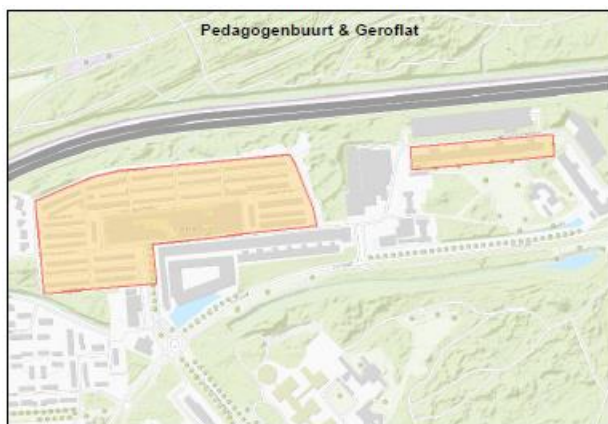
# Literatuur

- Becker, M. J., van Stokkom, B. A. M., & Eikenaar, T. (2013) Burgers als trustees. Participatie, informele vertegenwoordiging en representativiteit. *Beleid en Maatschappij*, 40, 1, 6-20.
- Bervoets, E. & van Wijk, A. (2016) Drie drugsnetwerken in een kleine stad. *Tijdschrift voor Criminologie*, 58, 3, 3-19.
- Blokland, T. (2008) *Oog voor elkaar. Veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*. Amsterdam : Amsterdam University Press.
- Blommaert, J. (2013) Citizenship, language, and superdiversity: Towards complexity. *Journal of Language, Identity & Education*, 12, 3, 193-196.
- Boutellier, J. C. J., & Marissing, E. V. (2011) Veiligheidsarrangementen in IJburg: Over de praktijk van de besturing van veiligheid. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 10, 1, 59-68.
- Boutellier, J.C.J. & Broekhuizen, J. (2016) *Impulsen tegen ondermijning. De Taskforce Brabant – Zeeland wetenschappelijk tegen het licht gehouden*. Utrecht : Verwey-Jonker Instituut.
- Boutellier, J.C.J. (2007) *Nodale orde. Veiligheid en burgerschap in een netwerksamenleving*. Amsterdam : VU Amsterdam.
- Boutellier, J.C.J. (2011) *De improvisatiemaatschappij*. Den Haag : Boom Lemma Uitgevers.
- Boutellier, J.C.J. Scholte, R.D. & Heijne, M. (2009) Criminogeniteit in Amsterdam. Een nieuw concept, een monitor en een index. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 8, 3, 30-51.
- Boutellier, J.C.J. Van Steden, R. & Van Stokkom, B. (2016) *Perspectieven op veiligheid. Van burgerschap tot veerkracht*. Amsterdam : VU Amsterdam.
- Bruinsma G.J.N. e.a. (2004) De stad en sociale onveiligheid. In: E.R. Muller (red.) *Veiligheid. Studies over inhoud, organisatie en maatregelen*. Dordrecht : Kluwer, 279-318.
- Bruinsma, G.J.N. (2004) Oorzaken van veranderingen in onveiligheid. In: E.R. Muller (red.) *Veiligheid. Studies over inhoud, organisatie en maatregelen*. Dordrecht : Kluwer, 189-210.
- Bruinsma, G.J.N. Bernasco, W. & Efficers, H. (2010) Ruimtelijke verplaatsing van criminaliteit: theorie, methodologie en empirie. In: E.R. Muller et al. (red.) *Criminaliteit. Criminaliteit en criminaliteitsbestrijding in Nederland*. Dordrecht : Kluwer, 375-396
- Caem, B. van (2008) *Verborgene kracht. Burgerparticipatie op het vlak van veiligheid*. Amsterdam: Vrije Universiteit Amsterdam/Dynamics of Governance.
- Crawford, A. (2006) Fixing broken promises?: Neighborhood wardens and social capital. *Urban studies*, 43, 5/6, 957-976.
- De Bruijn, T.J.N.M. (2003) Samenwerken in beleidsnetwerken. In: Hoogerwerf & Herweijer (red.) *Overheidsbeleid. Een inleiding in de beleidswetenschap*. Dordrecht : Kluwer, 329-350.
- Delden, P. van (2009) *Sterke netwerken: Ketensamenwerking in de publieke dienstverlening*. Amsterdam: Van Gennep.
- Eijk, G. V. (2013) Veiliger door de buurtwacht? Over de veiligheidsbeleving van burgerparticipanten en het belang ervan voor lokaal veiligheidsbeleid. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 12, 14.
- Efficers, H. (2012) Burgers als preventieve guardians. *Panopticon* 33/6, 501-505.

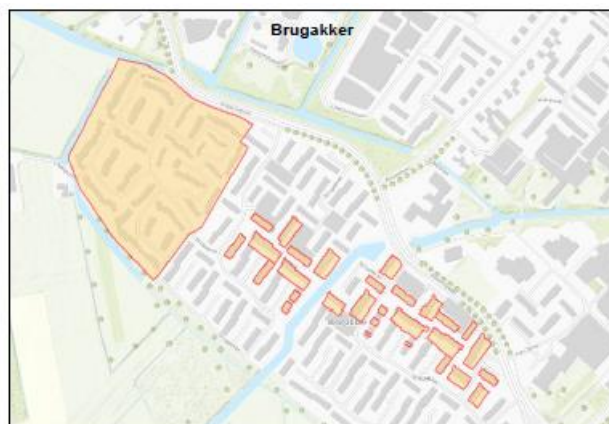
- Farrall, S. Jackson, J. & Gray, E. (2009) *Social order and the fear of crime in contemporary times*. Oxford : Oxford University Press.
- Frissen, P.H.A. (2013) *De fatale staat*. Amsterdam : Van Genneep.
- Furedi, F. (1997) *The culture of fear. Risk Taking and the Morality of Low Expectation*. London : Cassell.
- Geheugen van Zeist (z.d.) *Peijl van der, politieagent*. Via: <https://www.geheugenvanzeist.nl/articles/peijl-van-der-politieagent/> (laatst geraadpleegd op 06-10-2017).
- Geldof, D. (2013) *Superdiversiteit. Hoe migratie onze samenleving verandert*. Leuven : Acco.
- Gestel, B. van (2010) Media en criminaliteitsbestrijders. In: E.R. Muller et al. (red.) *Criminaliteit. Criminaliteit en criminaliteitsbestrijding in Nederland*. Dordrecht : Kluwer, 353-374.
- Helsloot, I. (2007) *Voorbij de symboliek*. Amsterdam : Boom Lemma.
- Huberts, L.W.J.C. en van den Heuvel, J.H.J. (2004) Sturing van veiligheid. in: E.R. Muller (red.) *Veiligheid. Studies over inhoud, organisatie en maatregelen*. Alphen aan den Rijn: Kluwer, p. 487-501.
- Jacobs, J. (1961) *The death and life of great American cities*. New York: Vintage.
- Janssen, J.J.L.M. (2017) *Zoektijd. Handelingsperspectief in een onvolkomen wereld*. Zeist : Gemeente Zeist.
- Kolthoff, E. & Kohnraad, S. (2016) Ondermijnende aspecten van georganiseerde criminaliteit en de rol van de bovenwereld. *Tijdschrift voor Criminologie*, 58, 2, 76-90.
- Land, M. van der (2013) Burgers voor/tegen burgers: buurtwachten in Nederland en hun verbindingen met bewoners, politie en gemeente. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 12(2), 62-78
- Ministerie van Binnenlandse Zaken (2006) *De gemeente als regisseur. Lokale daadkracht organiseren*. Den Haag : Min. BZK.
- Muller, E.R. (2010) Criminaliteit en criminaliteitsbestrijding in perspectief. In: E.R. Muller et al. (red.) *Criminaliteit. Criminaliteit en criminaliteitsbestrijding in Nederland*. Dordrecht : Kluwer, 555-572.
- Pleysier, S. (2008) 'Integrale veiligheid' als dogma? Grenzen aan het heersende veiligheidsdiscours. *Tijdschrift voor veiligheid*, 7, 1, 34-46.
- Pleysier, S. (2011) Over objectieve en subjectieve onveiligheid. En de (on) zin van het rationaliteitsdebat. *Tijdschrift voor veiligheid*, 10(4), 24-40.
- Putters, K. (2016) 'Er heerst wantrouwen en boosheid'. In: *Algemeen Dagblad*, 11-09-2016.
- Schuilenburg, M. Oude Bruil, B. & Van Steden, R. (2014) *Positive criminology*. Den Haag : Eleven International Publishing.
- Spithoven, R. & Robijn, L. (2008) *Visie op regie. Sturen zonder formele macht*. Utrecht : Hogeschool Utrecht.
- Spithoven, R. (2017) *Keeping trouble at a safe distance. Unravelling the significance of 'the fear of crime'*. Den Haag : Eleven International Publishing.
- Spithoven, R. de Graaf, G. & Boutellier, J.C.J. (2012) Geen angst maar onbehagen. *Tijdschrift voor Veiligheid*, 11, 3, 38-56.
- Stol, W. (2011) Begrippenkader integrale veiligheid. In: W. Stol et al. (red.) *Basisboek integrale veiligheid*. Den Haag : Boom Lemma Uitgevers, 43-56.
- Swaaningen, R. van (2010) Het begrip criminaliteit. In: E.R. Muller et al. (red.) *Criminaliteit. Criminaliteit en criminaliteitsbestrijding in Nederland*. Dordrecht : Kluwer, 19-44.

- Terpstra, J. & van der Vijver, K. (2004) De veiligheid in Nederland: het onveiligheidscomplex. In: M. Arentsen & W. Trommel (red.) *Moderniteit en overheidsbeleid*. Bussum : Coutinho, 133-154.
- Terpstra, J. (2010) *Het veiligheidscomplex*. Den Haag : Boom Lemma Uitgevers.
- Van den Brink, G. J. M. (2007) *Prachtwijken?! De mogelijkheden en beperkingen van Nederlandse probleemwijken*. Amsterdam : Uitgeverij Bert Bakker.
- Van Wonderen, R. (2016) *Omgaan met Maatschappelijke Spanningen*. Utrecht : Kennisplatform Integratie en Samenleving
- Van Zuijlen, R.W. (2004) Veiligheid als begrip: fundering van de rechtsorde. In: E.R. Muller (red.) *Veiligheid. Studies over inhoud, organisatie en maatregelen*. Dordrecht : Kluwer, 7-24.
- Vanderveen, G. Pleysier, S. & Rodenhuis, W. (2011) Meten van onveiligheid. In: W. Stol et al. (red.) *Basisboek integrale veiligheid*. Den Haag : Boom Lemma Uitgevers, 91-106.
- Verloo, N. (2017) Learning from informality? Rethinking the mismatch between formal policy strategies and informal tactics of citizenship. *Current Sociology*, 65(2), 167-181
- Vertovec, S. (2007) Super-diversity and its implications. *Ethnic and racial studies*, 30(6), 1024-1054.
- Vijver, K. van der (1994) Politie en onveiligheidsgevoelens. *Tijdschrift voor Criminologie*, 4, 316-329.

# Bijlage 1: Tabellen en grafieken



Figuur 1 – Onderzoeksgebied 1: Vollenhove.



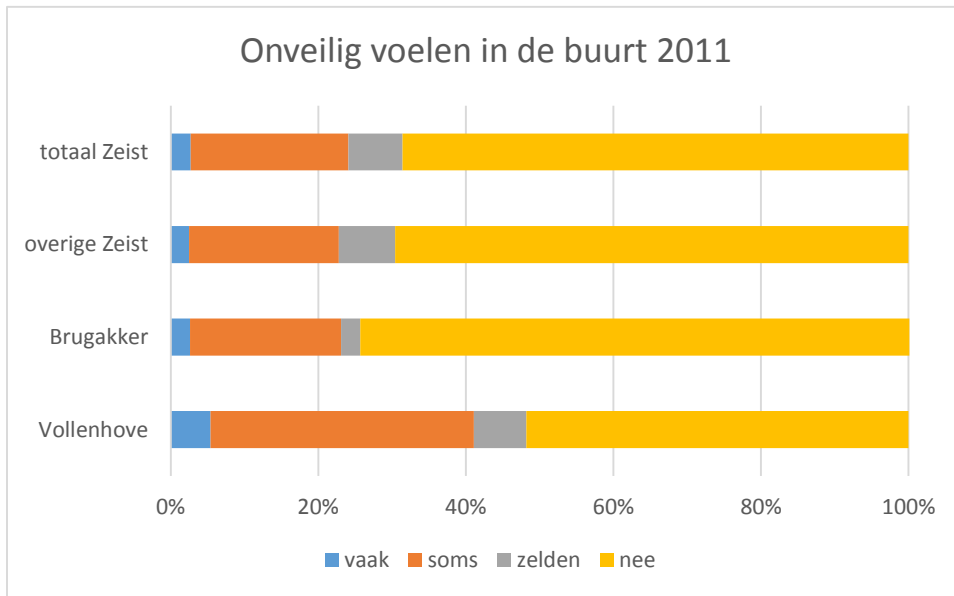
Figuur 2 – Onderzoeksgebied 2: Brugakker.

	Zeist	Vollenhove	Brugakker
0-14 jaar	18% (11.073)	20% (868)	18% (446)
15-34 jaar	22% (14.006)	39% (1.736)	20% (496)
35-64 jaar	39% (24.609)	32% (1.432)	43% (1.073)
65 jaar en ouder	20% (12.623)	9% (404)	19% (475)
Ongehuwd	49% (30.310)	62% (2.759)	45% (1.132)
Gehuwd	38% (23.614)	26% (1.149)	45% (1.116)
Gescheiden	8% (4.940)	10% (450)	7% (167)
Verweduwd	6% (3.447)	2% (82)	3% (75)
Niet-Westerse migratie achtergrond	13% (8.375)	38% (1.692)	13% (312)
Nederlands	77% (47.834)	50% (2.235)	80% (1.982)
Westerse migratie achtergrond	10% (6.102)	12% (513)	8% (196)

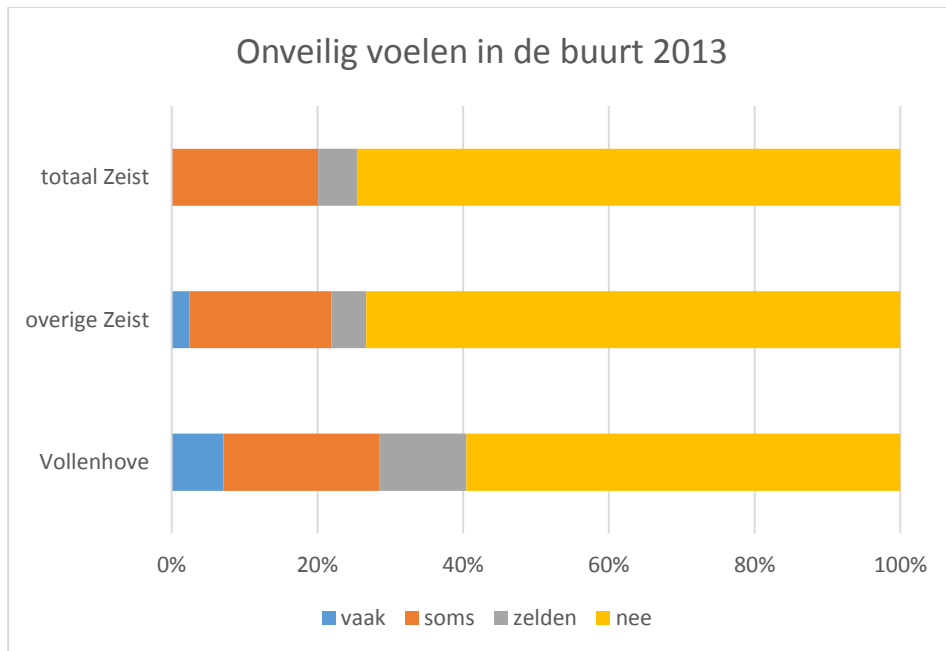
Tabel 1 - Bevolkingssamenstelling voor heel Zeist vs. de onderzoeksgebieden Vollenhove en Brugakker.

Leeftijd	2011	2013	2015
18-29	17,5	16,7	19,7
30-39	14,7	14,7	13,4
40-54	27,2	30,6	27,3
55+	40,6	37,9	39,6
<i>Totaal</i>	100	100	100

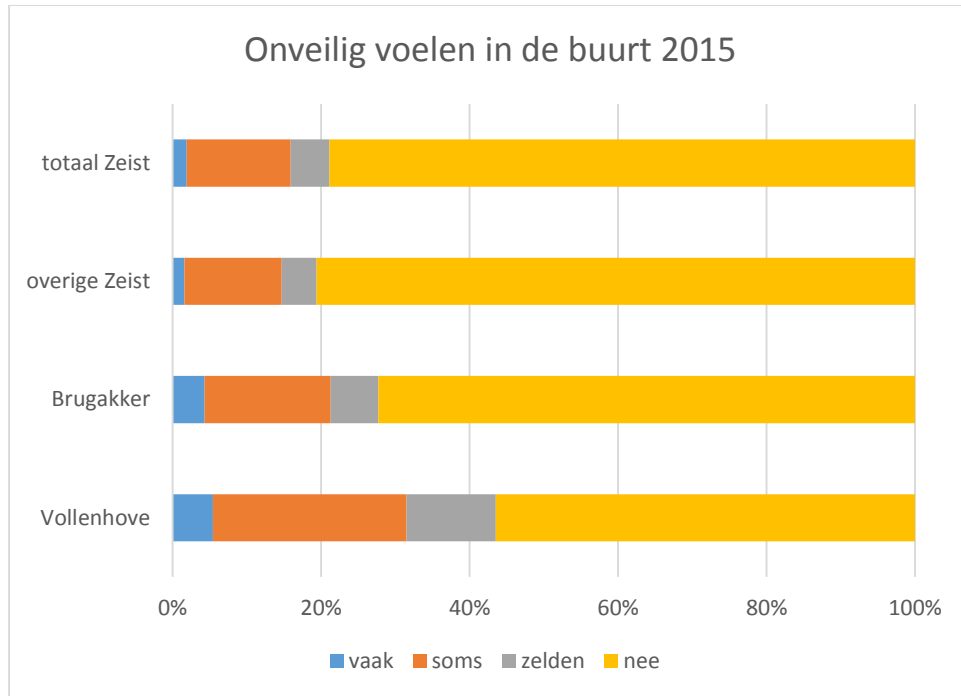
Tabel 2 - Leeftijd van de onderzoeksgroep, gewogen aandelen.



Figuur 3 - Onveiligheidsgevoelens 2011



Figuur 4 - Onveiligheidsgevoelens 2013



Figuur 5 - Onveiligheidsgevoelens 2015

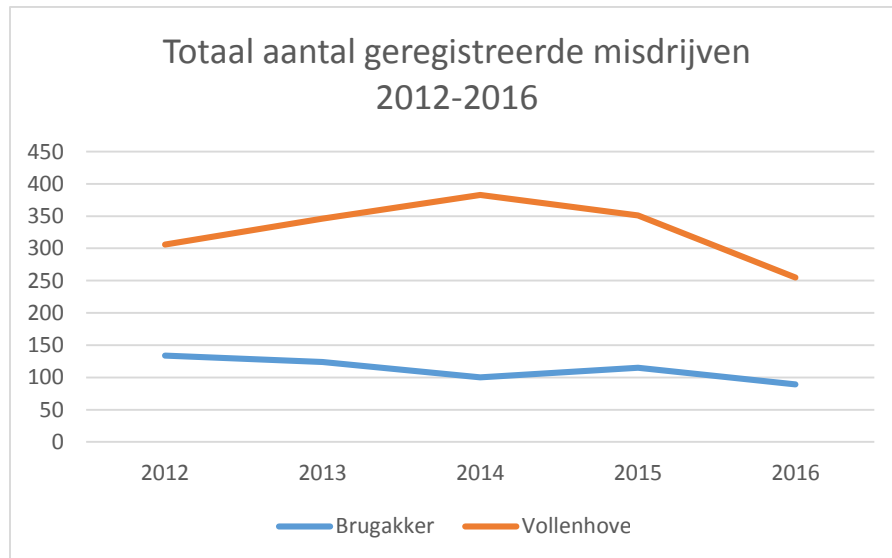
	2011	2013	2015
<b>Vollenhove</b>	+	+	+
<b>Brugakker</b>	0	niet bekend	+
<b>Overig Zeist</b>	0	0	0
<b>Geheel Zeist</b>	0	0	0

+ = relatief hoog aandeel bewoners dat zich 'vaak onveilig' voelt  
 0 = gemiddeld aandeel bewoners dat zich vaak onveilig voelt

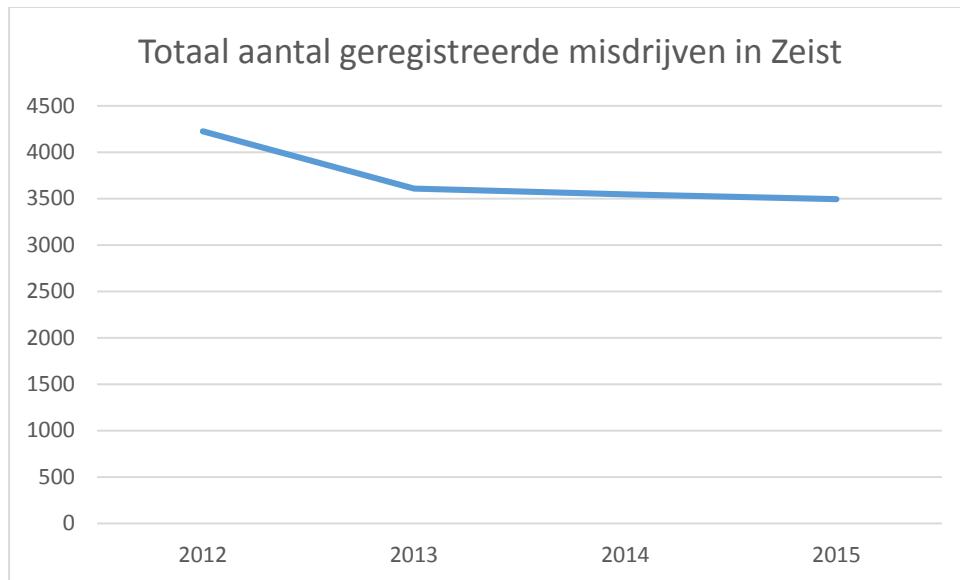
Tabel 3 - Aandeel bewoners dat zich vaak onveilig voelt: verschillen tussen de twee onderzoeksgebieden en overig en geheel Zeist, 2011-2013-2015



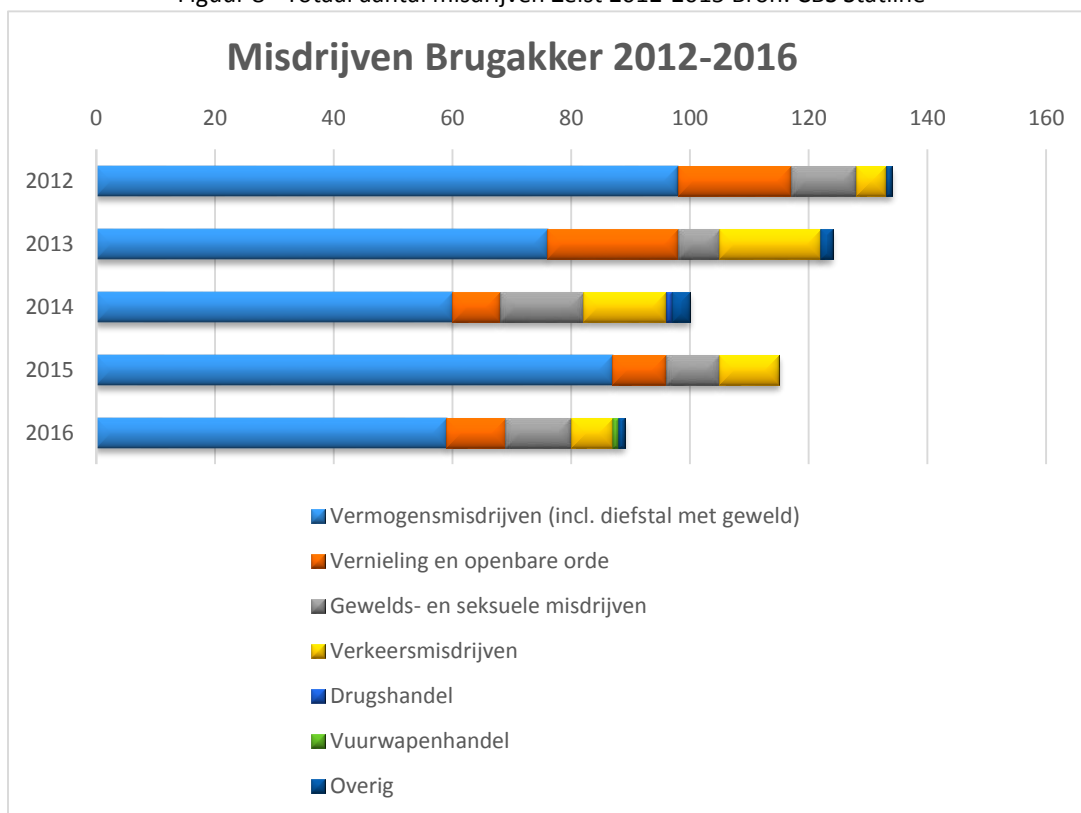
Figuur 6 - Afbakening Vollenhove en Brugakker politiegegevens  
 Bron: Politie-Midden Nederland, april 2017



Figuur 7 - Totaal aantal misdrijven Brugakker en Vollenhove 2012-2016  
 Bron: Politie Midden-Nederland, april 2017



Figuur 8 - Totaal aantal misdrijven Zeist 2012-2015 Bron: CBS Statline



Figuur 9 - Misdrijven naar hoofdcategorie 2012-2016 Brugakker  
Bron: Politie Midden-Nederland, april 2017



	2012	2013	2014	2015	2016	Vershil 2012-2016
Misdrijven						
Diefstal/inbraak woning	20	10	11	7	3	-13
Overige vermogensdelicten	17	11	15	10	4	-13
Vernieling cq. zaakbeschadiging	18	22	8	9	10	-8
Zakkenrollerij	5	4	2	0	0	-5
Diefstal af/uit/van overige voertuigen	4	1	0	2	1	-3
Diefstal van motorvoertuigen	4	2	2	1	2	-2
Openlijk geweld (persoon)	1	1	3	0	0	-1
Mishandeling	7	5	7	4	6	-1
Diefstal/inbraak bedrijven en instellingen	6	9	3	5	5	-1
Aantasting openbare orde	1	0	0	0	0	-1
Straatroof	1	0	1	0	0	-1

Tabel 4 - Overzicht afgenomen misdrijven 2012-2016 Brugakker.<sup>3</sup>

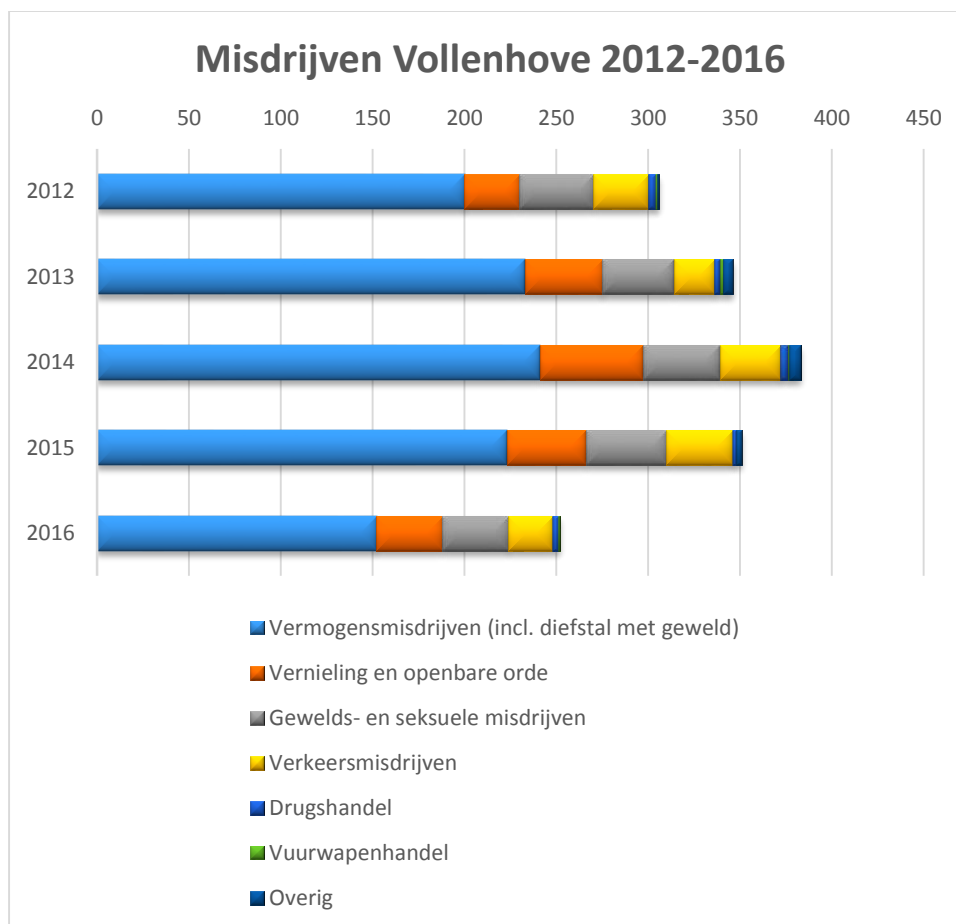
Bron: Politie Midden-Nederland, april 2017

	2012	2013	2014	2015	2016	Vershil 2012- 2016
Misdrijven						
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	11	16	7	28	14	+3
Diefstal van brom-, snor-, fietsen	9	11	5	10	12	+3
Zedenmisdrijf	0	0	0	2	2	+2
Diefstal/inbraak box/garage/schuur/tuinhuis	0	0	2	0	1	+1
Verkeersongevallen	5	17	12	10	6	+1
Wapenhandel	0	0	0	0	1	+1
Alcohol	0	0	1	0	1	+1
Moord, doodslag	0	0	0	0	0	0
Bedreiging	3	1	4	3	3	0
Overval	0	0	0	1	0	0
Brand/ontploffing	1	2	2	0	1	0
Huisvredebreuk	0	0	0	0	0	0
Bijzondere wetten	0	0	1	0	0	0
Drugshandel	0	0	1	0	0	0
Fraude	4	3	3	9	4	0
Kinderporno	0	0	0	0	0	0
Weg overig	0	0	1	0	0	0

Tabel 5 - Overzicht toegenomen of gelijk gebleven delicten 2012-2016 Brugakker

Bron: Politie Midden-Nederland, april 2017.

<sup>3</sup> Vanwege de lage aantallen is het verschil aangegeven in absolute aantallen in plaats van percentages.



Figuur 10 - Misdrijven naar hoofdcategorie 2012-2016 Vollenhove

Bron: Politie Midden-Nederland, april 2017

Misdrijven Vollenhove	2012	2013	2014	2015	2016	Vershil 2012-2016
Diefstal van brom-, snor-, fietsen	45	31	25	47	20	-25
Diefstal/inbraak box/garage/schuur/tuinhuis	27	43	40	24	11	-16
Overige vermogensdelicten	34	32	38	36	19	-15
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	47	48	69	42	34	-13
Verkeersongevallen	25	22	23	27	18	-7
Diefstal van motorvoertuigen	9	18	7	3	3	-6
Zedenmisdrijf	8	2	3	0	2	-6
Bedreiging	16	23	17	21	11	-5
Diefstal/inbraak woning	13	27	16	27	16	-3
Straatroof	1	0	1	2	0	-1
Overval	1	0	0	0	0	-1
Bijzondere wetten	1	0	0	0	0	-1
Drugshandel	4	3	4	2	3	-1
Aantasting openbare orde	1	1	1	0	0	-1
Brand/ontploffing	0	5	6	3	0	0

Tabel 6 - Overzicht afgenomen delicten 2012-2014 Vollenhove

Bron: Politie Midden-Nederland, april 2017

Vollenhove Vollenhove	2012	2013	2014	2015	2016	Vershil 2012- 2016
Fraude	6	15	16	19	18	<b>+12</b>
Winkeldiefstal	1	8	7	3	11	<b>+10</b>
Mishandeling	15	14	21	21	23	<b>+8</b>
Vernieling cq. zaakbeschadiging	29	41	55	43	35	<b>+6</b>
Diefstal/inbraak bedrijven en instellingen	10	5	8	12	13	<b>+3</b>
Moord, doodslag	0	0	1	0	2	<b>+2</b>
Diefstal af/uit/van overige voertuigen	5	6	11	5	6	<b>+1</b>
Huisvredebreuk	0	0	0	0	1	<b>+1</b>
Alcohol	4	0	6	6	5	<b>+1</b>
Zakkenrollerij	1	0	3	3	1	<b>0</b>
Openlijk geweld (persoon)	1	0	0	2	1	<b>0</b>
Brand/ontploffing	0	5	6	3	0	<b>0</b>
Wapenhandel	1	2	1	0	1	<b>0</b>
Kinderporno	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Weg overig	1	0	4	3	1	<b>0</b>

Tabel 7 - Overzicht toegenomen of gelijk gebleven delicten 2012-2016 Vollenhove  
Bron: Politie Midden-Nederland, april 2017

Brugakker	Aantal	Percentage t.o.v. het totaal
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	14	16%
Winkeldiefstal	13	15%
Diefstal van brom-, snor-, fietsen	12	13%
Vernieling cq. zaakbeschadiging	10	11%
Verkeersongevallen	6	7%
Mishandeling	6	7%

Tabel 8 - Top 5 meest voorkomende delicten 2016 Brugakker  
Bron: Politie Midden-Nederland, april 2017

Vollenhove	Aantal	Percentage t.o.v. het totaal
Vernieling cq. zaakbeschadiging	35	14%
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	34	13%
Mishandeling	23	9%
Diefstal van brom-, snor-, fietsen	20	8%
Overige vermogensdelicten	19	7%

Tabel 9 - Top 5 meest voorkomende delicten 2016 Vollenhove  
Bron: Politie Midden-Nederland, april 2017

	Vollenhove			Brugakker		
		<i>Geroflat e.o.</i>	<i>Pedagogenbuurt</i>		<i>de Hoge Rug</i>	<i>Koopwoningen Noordwest</i>
<b>Bevolkingssamenstelling</b>	Kwetsbaarder	Kwetsbaar	Gemiddeld	Gemiddeld	Kwetsbaar	Gemiddeld
<b>Type woningen</b>	Hoogbouw & rijtjeswoningen	Hoogbouw	Rijtjeswoningen	Rijtjeswoningen & etagewoningen	Etagewoningen	Rijtjeswoningen
<b>Eigendom woningen</b>	Koop- & huurwoningen	Huur	Koopwoningen	Koop- & huurwoningen	Huur	Koopwoningen
<b>Veiligheid</b>	Aandachtsgebied	Relatieve aandacht	Geen aandacht	Geen aandacht	Relatieve aandacht	Geen aandacht

Tabel 10 - Diversiteit van de geselecteerde buurten ten opzichte van de wijk.

	Percentage	Ideaal aantal respondenten per groep (N=20)	Daadwerkelijk aantal geïnterviewde respondenten	Verschil
<b>Bevolkingsgroepen Vollenhove</b>				
Nederlands	50%	10	16	+6
Westerse migratie achtergrond	12%	2	1	-1
Niet-Westerse migratie achtergrond	38%	8	3	-5
<b>Geslacht</b>				
Man	52%	10	12	+2
Vrouw	48%	10	8	-2
<b>Leeftijdsgroep</b>				
0-15 jaar <sup>4</sup>	20%	0	0	0
15-25 jaar	14%	4	2	-2
25-45 jaar	39%	10	6	-4
45-65 jaar	18%	5	7	+2
65 jaar of ouder	9%	2	5	+3

Tabel 11 - Ideale samenstelling van groep respondenten vs. bereikte samenstelling in Vollenhove.

<sup>4</sup> Personen onder de 18 jaar zijn - in verband met de benodigde toestemming van ouders en verscherpte voorwaarden rondom hun deelname aan wetenschappelijk onderzoek – niet geïnterviewd.

	Percentage	Ideaal aantal respondenten per groep	Geïnterviewde respondenten per groep	Vershil
<b>Bevolkingsgroepen Brugakker</b>				
Nederlands	79%	16		
Westerse migratie achtergrond	8%	1		
Niet-Westerse migratie achtergrond	13%	3		
<b>Geslacht</b>				
Man	49%	10		
Vrouw	51%	10		
<b>Leeftijdsgroep</b>				
0-15 jaar <sup>5</sup>	18%	0	0	0
15-25 jaar	10%	2		
25-45 jaar	23%	6		
45-65 jaar	30%	7		
65 jaar of ouder	19%	5		

Tabel 12 - Ideale samenstelling van groep respondenten vs. bereikte samenstelling in Brugakker.

	Vollenhove	Brugakker	Totaal
<b>Type professional</b>			
Politie en handhaving	3	3	6
Sociaal maatschappelijk	4	4	8
Onderwijs	1	1	2
Wonen	2	1	3
Gemeente	1	1	2
Overig	2	1	3
<b>Totaal</b>	13	11	24

Tabel 13 – Samenstelling respondenten professionals in Vollenhove en Brugakker.

<sup>5</sup> Personen onder de 18 jaar zijn - in verband met de benodigde toestemming van ouders en verscherpte voorwaarden rondom hun deelname aan wetenschappelijk onderzoek – niet geïnterviewd.

# Bijlage 2: Aandachtspunten veiligheidscijfers

*Weging, dataverzamelmethode, achtergrondkenmerken veiligheidsbeleving*

Om de scheve verdeling in de leeftijdscategorieën van de respondenten ten opzichte van de onderzoekspopulatie te normaliseren werken wij met *gewogen bestanden*: bestanden waarin respondenten met een bepaald gewicht zijn meegenomen om een onderzoeksgroep te creëren die *zo goed mogelijk aansluit op de populatie in Zeist*<sup>6</sup>.

Weegfactoren lopen in 2011 van 0,7 tot 7,3 (er zijn echter maar twee respondenten met een weegfactor van 7,3, de rest zit onder de 2,6). Weegfactoren lopen in 2013 van 0,12 tot 5,7. Met name de jongere respondenten worden in deze data veelvoudig meegenomen in de analyse (5,7 keer zo vaak). In 2015 lopen de weegfactoren van 0,1 tot 18,1. De antwoorden van jonge vrouwen worden 18 keer meegenomen, de antwoorden van jonge mannen 5,7 keer. Hoewel er geen formele norm bestaat, beschouwt men doorgaans een minimale weegfactor van 0,3 en een maximale weegfactor van 3 als acceptabel. In 2013 en 2015 moet dus met zeer grote voorzichtigheid met de antwoorden van jonge respondenten om gegaan worden, aangezien deze in werkelijkheid maar op een enkele respondent gebaseerd zijn.

Onderstaand gaan we in op de methodiek en achtergrondkenmerken van de respondenten in de onderzoeken uit 2011, 2013 en 2015. In 2011 vond er in Zeist een burgerpeiling plaats. Voor deze peiling vulden 825 bewoners een vragenlijst in, 400 via internet, 425 op papier. Iets meer dan de helft van de respondenten was vrouw (53%). Van deze respondenten was 88% van autochtone herkomst, 5% van westers allochtone en 8% van niet-westers allochtone herkomst. Aan de vragenlijst hebben relatief veel oudere bewoners deelgenomen: 27% 40-54 jaar en 41% 55 jaar of ouder (zie tabel @).

In 2013 is de vragenlijst Veiligheid en Leefomgeving door Dimensus onder bewoners in Zeist afgenomen onder 918 bewoners: 616 via internet, 285 telefonisch en 17 schriftelijk. Iets meer dan de helft was vrouw (53%). Van de respondenten was 91% van autochtone herkomst, 2% van westers allochtone en 7% van niet-westers allochtone herkomst. Aan de vragenlijst hebben relatief veel oudere bewoners deelgenomen: 31% 40-54 jaar en 38% 55 jaar of ouder (zie tabel @).

In 2015 vond er in Zeist een burgerpeiling plaats door Dimensus. Voor deze peiling vulden 1602 bewoners een vragenlijst in: 1.359 via internet, 166 telefonisch en 77 op papier. Iets meer dan de helft was vrouw (52%). In 2015 is er niet gevraagd naar het geboorteland van de respondent en zijn/haar ouders; het is daarom niet mogelijk iets te zeggen over de culturele achtergrond van de respondenten. Ook aan de vragenlijst hebben relatief veel oudere bewoners deelgenomen: 27% 40-54 jaar en 40% 55 jaar of ouder (zie tabel 3 in bijlage 1).

---

<sup>6</sup> Onderscheid naar de geselecteerde buurten binnen Vollenhove en Brugakker was niet mogelijk als gevolg van wijze waarop de kenmerken van respondenten in de aangeleverde databestanden waren opgenomen.

### *Vraagstelling veiligheidsbeleving*

In de drie onderzoeken is exact dezelfde vraagstelling gehanteerd. Eerst werd de volgende vraag gesteld: ‘Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?’ met antwoordmogelijkheden: ja, nee en weet niet. Bij een antwoord ‘ja’ werd de volgende vraag gesteld: ‘Voelt u zich vaak, soms of zelden onveilig in uw eigen buurt?’

Hoewel de vraagstelling identiek was, verschilde wel welke vragen er aan deze vraag vooraf gingen. Er kan hierdoor een *volgorde-effect* ontstaan, dit kan invloed hebben op de beantwoording van de vraag naar het gevoel van veiligheid in de buurt. In 2011 werd de vraag naar veiligheid in de buurt voorafgegaan door vragen over voorzieningen, onderhoud, overlast van hondenpoep en loslopende honden. In 2013 en 2015 wordt de vraag over het veiligheidsgevoel voorafgegaan door een blok vragen over voorzieningen, sociale cohesie en een groot vragenblok met mogelijk buurtproblemen (criminaliteit en overlast). In 2015 staan er voor het blok met buurtproblemen nog vragen overlast van kinderen en jongeren (in tegenstelling tot in 2013). Hierdoor kunnen wij aannemen dat de antwoorden van respondenten in 2011 afwijken ten opzichte van 2013 en 2015 omdat respondenten vooraf andere vragen - en daarmee een andere inhoudelijke focus – kregen.

### *Bron en afbakening*

Om de ontwikkeling in objectieve veiligheid in kaart te brengen maken we gebruik van politiegegevens over de periode 2012-2016. Voor deze periode is gekozen, omdat de politie maximaal 5 jaar terug kan kijken in hun systemen. De politiegegevens zijn gegenereerd uit het bedrijfsprocessensysteem van de politie genaamd Basisvoorziening Handhaving (BVH). Dit is de applicatie die de politie gebruikt voor de basispolitiezorg. Incidenten die op de politie afkomen en de acties die daaruit volgen, worden vastgelegd in BVH (zoals aangiften, misdrijven, overlastincidenten en aanhoudingen).

BVH is een systeem om informatie vast te leggen. Om informatie te raadplegen gebruikt de politie BVI-IB (Basisvoorziening Informatie-Integraal Bevragen). Met BVI-IB kun je verschillende systemen via zoekslagen raadplegen. Voor deze analyse is middels BVI-IB gevraagd om politiecijfers uit BVH voor de wijken Vollenhove en Brugakker. Politie-informatie uit verschillende bronnen is gebruikt in deze analyse.<sup>7</sup>

De afbakening van de wijken zoals gehanteerd Politie Midden-Nederland is te zien in figuur 6 in bijlage 1. Wijk 0205 is Vollenhove en wijk 0305 is Brugakker (Clomp). Voor de duidelijkheid zijn de wijken met rood omcirkeld.

Een belangrijke beperking is dat om een vergelijking te maken met de ontwikkeling van de geregistreerde criminaliteitscijfers in de hele gemeente Zeist er alleen gegevens vanuit CBS Statline tot onze beschikking waren. In deze database zijn geregistreerde gegevens beschikbaar op gemeenteniveau voor de periode 2012 tot en met 2015. Ten tijde van deze analyse kon nog geen gebruik gemaakt worden van de gegevens van 2016. De categorisering die door het CBS gehanteerd wordt is anders dan de categorisering in de door de politie aan ons aangeleverde data over Vollenhove en Brugakker. Ten gevolge hiervan is een één op één vergelijking tussen de geaggregeerde CBS-data en onze analyse op basis van de ruwe politiedata niet mogelijk. De vergelijking biedt wel een indicatie voor in hoeverre de trends in de twee wijken overeenkomen met de situatie in de gehele gemeente Zeist.

Een laatste beperking is dat we in de analyse alleen gebruik kunnen maken van gegevens over de misdrijven, waardoor we verschillende soorten overlast (zoals jongerenoverlast, geluids- en drankoverlast) niet in kaart hebben kunnen brengen<sup>8</sup>.

---

<sup>7</sup> Een belangrijke bron is bijvoorbeeld Summ-it, waarin opsporingsinformatie is terug te vinden. Om dit systeem te kunnen bevragen is er toestemming nodig van het Ministerie van Veiligheid en Justitie.

<sup>8</sup> Zowel de cijfers voor geheel Zeist, als de cijfers aangaande overlast zijn wel bij de politie aangevraagd maar helaas niet binnen de looptijd van dit project aangeleverd.

### *Beschrijving politiedata*

Voor de analyse van de wijken Brugakker en Vollenhove is gekeken naar misdrijven die gebruikt worden voor sturingsinformatie voor met name de driehoek. Voor deze cijfers geldt de onderstaande landelijke definitie:

*Geteld worden de misdrijven (voorvallen met indicator 'M') op datum kennisname, inclusief pogingen, gepleegd in de regio waarbij:*

- of een aangifteformulier en een aangever is geregistreerd;
- en/of het voorval een zwaarte van categorie 1 t/m 4 heeft én één persoon in de rol van slachtoffer of verdachte is geregistreerd;
- en/of het voorval een zwaarte van categorie 5 heeft én er een dossier naar het OM is verzonden. Let op: alleen het zwaarste misdrijf in de registratie wordt geteld.<sup>9</sup>

De gebruikte politiegegevens zijn geaggregeerd en ingedeeld in categorieën. De politie hanteert een categorisering om aan te geven om welk type misdrijf het gaat, waarbij een categorie een samenvoeging kan zijn van verschillende misdrijven. Zo omvat de categorie 'Diefstal van brom-, snor-, fietsen', zowel fietsendiefstal als diefstal van brom- en snorfietsen. Voor deze analyse hebben we geen gebruik kunnen maken van gegevens op een lager aggregatieniveau.

In de analyse zijn voor de overzichtelijkheid de categorieën samengevoegd tot een zevental hoofdcategorieën, namelijk vermogensmisdrijven (inclusief diefstal met geweld), vernieling en openbare orde, gewelds- en seksuele misdrijven, verkeersmisdrijven, drugshandel, wapenhandel en overig. Deze hoofdcategorieën zijn gebaseerd op de zogenaamde Standaard Classificatie Misdrijven (Politie) 2010 die gehanteerd wordt door het CBS. In bijlage 1 is een tabel te vinden met de categorieën per hoofdcategorie.

### *Beperkingen politiedata*

In deze paragraaf schetsen we het criminaliteitsbeeld op basis van de aangeleverde politiegegevens. Echter wordt niet alle daadwerkelijke plaatsgevonden criminaliteit door de politie geregistreerd. Er is sprake van een zogenaamd *dark number* van criminaliteit, dit is de niet-geregistreeerde criminaliteit. Of een misdrijf in BVH is geregistreerd is afhankelijk van verschillende factoren. Niet alle misdrijven worden opgemerkt en gemeld bij de politie. Sommige misdrijven zijn voor burgers lastig te detecteren en komen minder snel bij de politie terecht, zoals vormen van georganiseerde criminaliteit (mensen-, wapen-, of drugshandel) of criminaliteit door bedrijven. Dit type criminaliteit wordt ook wel "haalcriminaliteit" genoemd en is doorgaans onder gerepresenteerd in politieregistraties.

Daarnaast spelen ook de prioritering van de politie en de beperkte capaciteit een rol bij het aantal geregistreeerde misdrijven. De politie is niet altijd overal aanwezig om criminaliteit te signaleren en maakt keuzes bij het inzetten van capaciteit. Andersom kan ook sprake zijn van een registratie-effect, wanneer de politie door extra inzet meer misdrijven signaleert en vervolgens registreert. Wanneer een dergelijk effect optreedt dan lijkt er sprake te zijn van een toename van criminaliteit, terwijl het gaat om meer registratie. Wanneer de politie bijvoorbeeld extra inzet op drankoverlast en hier meer processen-verbaal voor opmaakt, dan zorgt dit voor een – tijdelijke- toename in de cijfers.

---

<sup>9</sup> Deze definitie is afkomstig uit de regionale veiligheidsrapportage Amsterdam-Amstelland 2015 en voorgelegd aan de Politie Midden-Nederland die voor deze analyse de gegevens heeft aangeleverd.



# Eindnoten

---

<sup>i</sup> In de burgerpeiling voor de gemeente Zeist 2015 (uitgevoerd door Dimensus) is het verschil voor de beantwoording van de vraag 'Voelt u zich weleens onveilig in uw buurt?' tussen I - Vollenhove en II - Zeist als geheel met een Chi<sup>2</sup> van 26.31 significant bij een betrouwbaarheidsinterval van 95%. De inwoners van Vollenhove beleven daarmee de veiligheid in hun buurt significant negatiever dan de inwoners van de hele de gemeente Zeist. Tussen 2011 en 2015 is deze beleving in Vollenhove met een Chi<sup>2</sup> van 2.02 niet significant veranderd bij een betrouwbaarheidsinterval van 95%.

<sup>ii</sup> Tussen 2012 en 2016 volgt Vollenhove wel de daling van 17% in de totale omvang aan geregistreeerde criminaliteit zoals deze in heel Zeist ook zichtbaar was, maar in Vollenhove bleef er bovengemiddeld veel criminaliteit geregistreeerd (Politie Midden Nederland 2017).

<sup>iii</sup> In de burgerpeiling voor de gemeente Zeist 2015 (uitgevoerd door Dimensus) is het verschil voor de beantwoording van de vraag 'Voelt u zich weleens onveilig in uw buurt?' tussen I - Brugakker en II - Zeist als geheel met een Chi<sup>2</sup> van 1.87 niet significant voor een betrouwbaarheidsinterval van 95%. De inwoners van Brugakker beleven de veiligheid in hun buurt daarmee grofweg gelijk aan hoe men dat in de buurten van de hele de gemeente Zeist doet. Tussen 2011 en 2015 met een Chi<sup>2</sup> van .99 niet significant veranderd bij een betrouwbaarheidsinterval van 95%.

<sup>iv</sup> Tussen 2012 en 2016 kent Brugakker een daling van 34% in de totale omvang aan geregistreeerde criminaliteit tegenover een daling van 17% in de hele gemeente Zeist, daarmee is er sprake van een sterk onder gemiddelde hoeveelheid geregistreeerde criminaliteit in deze wijk (Politie Midden Nederland 2017).