

Lector Public Reassurance Marnix Eysink Smeets: "Angst voor criminaliteit vormt maar een klein deeltje van subjectieve veiligheid." / foto: Inge van Mill.

INTERVIEW **Marnix Eysink Smeets, lector Public Reassurance, over subjectieve veiligheid:**

‘EMPATHIE, DAAR DRAAIT HET OM’

De aanpak van criminaliteit en overlast is een belangrijk onderdeel van de veiligheidszorg. Ook in de ogen van Marnix Eysink Smeets. Maar aandacht voor de subjectieve veiligheid van de burger vindt de onderzoeker veel belangrijker. “De overheid moet niet alleen oog hebben voor de objectieve veiligheid, maar ook voor de andere aspecten van goede veiligheidszorg: veiligheidsbeleving, vertrouwen en vrijheidsbeleving. Dat geldt eens te meer in onze emotiemaatschappij. Je bent immers zo veilig als je je voelt.” Eysink Smeets onderzoekt onder meer de tegenstrijdigheid tussen de dalende criminaliteitscijfers en de aanhoudende onrust onder de bevolking over de veiligheidssituatie.

door Yvonne van der Heijden
De auteur is freelancejournalist.

Marnix Eysink Smeets bekleedt het lectoraat Public Reassurance aan de Hogeschoool INHolland in Rotterdam. Een passende Nederlandse benaming voor zijn vakgebied is moeilijk te geven, vindt hij. “De Engelsen spreken van *Reassurance Policy*, beleid dat ervoor moet zorgen dat mensen zich gerust voelen. Lector Publieke Veiligheid zou een omschrijving kunnen zijn; maatschappelijke veiligheid in de ogen van het publiek.”

Als zelfstandig onderzoeker en adviseur op het gebied van veiligheidszorg houdt oud-politieofficier Eysink Smeets zich, naast zijn lectoraat, bezig met ‘alle percepties en emoties rond veiligheid en veiligheidszorg’. “Angst voor criminaliteit vormt maar een klein deeltje van subjectieve veiligheid. Veel meer emoties spelen een rol. Een weinig genoemde is bijvoorbeeld boosheid. Ik ga na of iets kan worden gedaan om de beleving van de burger op het gebied van sociale veiligheid te beïnvloeden en adviseer gemeenten bij hun veiligheidsbeleid”, licht hij toe.

>>

OVERHEID

"De overheid heeft in de afgelopen jaren veel te veel nadruk gelegd op de harde, zichtbare kant van de veiligheid", stelt Eysink Smeets. "De overheid dacht dat het publiek daar om vroeg en heeft zich onvoldoende gerealiseerd dat veel meer factoren de veiligheidsbeleving van het publiek beïnvloeden dan alleen het criminaliteitsniveau. Het was voor de overheid wel even schrikken toen bleek dat het publiek zich niet veiliger voelde, terwijl de criminaliteit toch aantoonbaar daalde."

Daarmee komen we direct op het belangrijkste vraagstuk waar Eysink Smeets onderzoek naar doet: de tegenstrijdigheid tussen de dalende criminaliteitscijfers en de aanhoudende onrust onder de bevolking over de veiligheidssituatie. "De veiligheidsbeleving van mensen is een ander verhaal dan objectieve veiligheid. Het is politiek niet correct om te zeggen dat de criminaliteit toeneemt, want officieel dalen de criminaliteitscijfers. Toch wijzen de ervaringen van de burgers op het tegendeel."

MOORD OP PIM FORTUYN

Het overheersen van de objectieve veiligheid stamt uit het begin van deze eeuw. "Kort na de moord op Pim Fortuyn in 2002 is een enorme versnelling opgetreden met maatregelen voor de harde kant van de veiligheid", blikt Eysink Smeets terug. "Het was een reactie op de onmiskenbare maatschappelijke onvrede in die tijd. Ook waren politie en justitie in de jaren ervoor te weinig gericht op objectieve veiligheid."

> "Een kernopgave voor een volgend kabinet is rust te brengen in het veiligheidsdebat en het veiligheidsbeleid"

Hij constateert dat nu, in aanloop naar de Tweede Kamerverkiezingen op 9 juni, de geluiden over veiligheid en criminaliteitsbestrijding aanzwellen. "Het lijkt erop alsof in de veiligheidsdiscussies de doodstraf staat op nuance en relativering. Een kernopgave voor een volgend kabinet is rust te brengen in het veiligheidsdebat en het veiligheidsbeleid. Er moet weer met nuance over veiligheid kunnen worden gesproken."

Alleen een balans tussen de objectieve en subjectieve aspecten in de veiligheidszorg kunnen ertoe leiden dat het veiligheidsgevoel van de burger verbetert. "Je moet als overheid oog hebben voor de objectieve veiligheid en tegelijkertijd voor wat ik de andere drie V's noem van goede veiligheidszorg: veiligheidsbeleving, vertrouwen en vrijheidsbeleving. Dat geldt eens te meer in onze emotiemaatschappij. Je bent immers zo veilig als je je voelt. Gelukkig krijgen veiligheidsbeleving en vertrouwen bij de overheid de laatste jaren meer aandacht. En vrijheidsbeleving ook. Daarbij gaat het om zaken als burgerrechten en privacy."

VRIJHEIDSBELEVING

Eysink Smeets verwacht dat die derde V steeds belangrijker wordt in de veiligheidszorg. De huidige situatie op dit gebied stemt hem allerminst vrolijk. "Je ziet dat de overheid op alle mogelijke manieren minder voorzichtig is als het gaat om het respecteren van privacy en burgerrechten. Het doel heiligt te vaak de middelen. Twee politiekorpsen bleken bijvoorbeelden door camera's vastgelegde autokentekens langer dan de wettelijke termijn van twee weken te bewaren. Hun verdediging: dat is noodzakelijk voor de criminaliteitsbestrijding. Niet alleen de legitimiteit van de hoeder van de wet is hier in het geding, maar ook de subjectieve veiligheid van de burger. Op de korte termijn lijk je wellicht te scoren, maar op de lange termijn raak je steeds verder van huis met de legitimiteit van de politie."

PROBLEEMBESEF

Centraal in het werk van Eysink Smeets staat de congruentiehypothese. Hij koppelt daarbij het probleembesef van de bevolking aan de zichtbaarheid van het overheidsbeleid bij de bestrijding van criminaliteit en overlast. "De aanpak door de overheid moet het probleembesef van het publiek spiegelen. Als dat niet zo is, dan gaat het scheef. Dat zag je in de jaren negentig toen het overheidsbeleid achterbleef bij het toenemende probleembesef. Nu zie je, parallel aan de situatie in 2002, dat

de overheid ferme spierballentaal uitslaat, terwijl bij de burgers het probleembesef afneemt. In beide gevallen is de aanpak onvoldoende afgestemd op de veiligheidsbeleving van de burgers."

VERTROUWEN

De beleving van veiligheid en vrijheid heeft alles te maken met het vertrouwen dat de burger heeft in de overheid, betoogt Eysink Smeets. "Ook door toedoen van de overheid zelf is dat vertrouwen in de afgelopen jaren ver afgebrokkeld. Schaalvergroting, privatisering en de nieuwe sturingsfilosofieën van New Public Management hebben op dit vlak een stevige tol geëist."

"Het vertrouwen dat andere mensen of instituties het beste met jou voor hebben, is niet zo groot meer"

Criminaliteit wordt in zijn ogen te veel gebruikt als kapstok om veiligheidsbeleving aan op te hangen. "Het gaat veel breder om maatschappelijke geborgenheid. Mensen willen worden herkend en erkend. Grote instituten, zoals het UWV Werkbedrijf en de grote onderwijsinstellingen, leven bij regels en procedures. Er is geen sprake van intermenselijke verbondenheid. De menselijke veiligheid is er vaak zoek. Het vertrouwen dat andere mensen of instituties het beste met jou voor hebben, is niet zo groot meer."

TOOLKIT

Mede door het gebrek aan vertrouwen bij het publiek, is het verbeteren van de veiligheidsbeleving een lastige opgave voor gemeenten. Met zijn lectoraat heeft Eysink Smeets een toolkit Veiligheidsbeleving ontwikkeld die lokale professionals in de veiligheidspraktijk praktische handvatten biedt voor een gerichte aanpak van angst voor criminaliteit onder de bevolking. "De toolkit (die beschikbaar is via de website van het CCV, red.) helpt werkers in het veld een beter zicht te krijgen op wat er speelt rond veiligheidsbeleving", verklaart Eysink Smeets. "We beschrijven ook interventies waar niet zo snel aan wordt gedacht, zoals rust uitstralen als overheid en mensen het gevoel geven dat ze invloed kunnen uitoefenen op hun eigen veiligheidssituatie."

ONDERZOEKEN

In de praktijk ziet Eysink Smeets dat zowel veiligheidsbeleving van het publiek, als de inspanningen van de overheid fors zijn verbeterd. Ook is de criminaliteit volgens hem wel degelijk significant afgenomen. Dat probleembesef en zichtbaarheid van de overheidsaanpak niet synchroon lopen, valt volgens de onderzoeker ook te verklaren uit de waarde die wordt gehecht aan 'harde' resultaten van onderzoeken en de interpretatie ervan.

Eysink Smeets: "Een misvatting van beleidsambtenaren is dat als de criminaliteit met twintig procent wordt teruggebracht, de bevolking zich twintig procent veiliger voelt. Zo werkt het niet. Op de eerste plaats kijkt het publiek naar bepaalde typen delicten. De vermogenscriminaliteit is weliswaar gedaald, maar de geweldscriminaliteit niet. Bovendien zijn cijfers niet zo feitelijk en betrouwbaar als we graag zouden willen."

SLACHTOFFERENQUÊTE

De informatie uit de jaarlijkse zogenoemde Slachtofferenquête die de omvang en aard van de kleine criminaliteit in Nederland onderzoekt, is volgens de onderzoeker bijvoorbeeld 'boterzacht'. "In de antwoorden van mensen sijpelen altijd percepties en emoties door. In 2002 vertoonde de Slachtofferenquête op alle gebieden een piek. Wij nemen dat kritiekloos voor waar aan. Maar de meting werd gedaan net voor de moord op Fortuyn, toen het land op zijn kop stond van onvrede. Het kan niet anders dan dat de maatschappelijke onrust de resultaten van de slachtofferenquête heeft beïnvloed."

OVERLAST EN VERLOEDERING

Bij het meten van overlast en verloedering zijn volgens Eysink Smeets dezelfde bewegingen te zien. "We doen alsof monitoren knoerthard zijn. We vragen hoe vaak ze dronken personen zien en hoe vaak hondenpoep. Maar er zit nog een stap tussen zien en aan de onderzoeker vertellen:

>>

je moet iets als overlast ervaren. Een meting kan uitwijzen dat Nederland in de ogen van het publiek viezer is geworden, want mensen hebben meer zwerfafval gezien en in de praktijk blijkt dat het zwerfafval is verminderd. Er zit een kloof tussen perceptie en werkelijkheid. Als je die niet in de gaten houdt, ga je nog harder schoonmaken en trek je aan het verkeerde touwtje."



"Je moet oppassen dat mensen iets tot een probleem verheffen alleen maar omdat je er een aanpak voor ontwikkelt"

Eysink Smeets stelt dat zelfs het uitvoeren van een onderzoek kan leiden tot 'vervuiling' van de resultaten, omdat mensen iets ineens als probleem gaan zien. Hij vertelt een van zijn eigen ervaringen: "Op de grond in het winkelcentrum bij mij in de buurt ligt op elke twintig centimeter een plak kauwgom. Tien jaar lang heb ik dat niet gezien. Het valt mij pas op sinds ik zelf onderzoek doe naar overlast en verloedering. Door mijn onderzoek is mijn aandacht gericht geraakt op dit soort problemen. En zo werkt het ook met beleid. Dat vestigt de aandacht ook op bepaalde problemen. Dan kun je dus in de rare situatie terechtkomen dat beleid om overlast te voorkomen, juist de ervaring van overlast in de hand werkt. Puur omdat de aandacht er op wordt gericht. Je moet oppassen dat mensen iets tot een probleem verheffen alleen maar omdat je er een aanpak voor ontwikkelt."

PERCEPTIES

"Kortom", zegt Eysink Smeets, "een gemeente moet weten welke mechanismen en percepties de veiligheid beïnvloeden. Vanuit die wetenschap moeten conclusies worden getrokken voor het lokale beleid. Je moet de psychologie van de veiligheidszorg erop loslaten. Als je weet wat de perceptie van mensen beïnvloedt, kun je je interventiearsenaal uitbreiden. Je moet van geval tot geval bekijken wat er aan de hand is. Als afval een objectief probleem is, moet je meer gaan schoonmaken. Als het een subjectief probleem is, moet je met mensen gaan praten of meer zichtbaar gaan schoonmaken. Het kan namelijk heel goed zijn dat de mensen het gevoel hebben dat de gemeente hen vergeet. Dan moet je met een zichtbare aanpak van het probleem dat beeld zien te veranderen."

De overheid hoeft van Eysink Smeets niet klakkeloos gehoor te geven aan de eisen van het publiek. "Veiligheidszorg moet niet iets zijn van 'u vraagt en wij draaien'. De overheid moet durven zeggen 'genoeg is genoeg', anders valt 'Holle-Bolle-Gijs-gedrag' van het publiek te vrezen."



"Door veranderingen binnen de overheid is een zorgvuldige bejegening van de burger steeds meer in de knel geraakt." / foto: Inge van Mill.

"Als je wilt stimuleren dat mensen respectvol met elkaar omgaan, moet je als overheid de burgers ook met respect bejegenen"

In dit spel ziet de onderzoeker een grote rol weggelegd voor publiek leiderschap. Iets dat hij nu mist in de samenleving. "Als je wilt stimuleren dat mensen respectvol met elkaar omgaan, moet je als overheid de burgers ook met respect bejegenen. Door veranderingen binnen de overheid is een zorgvuldige bejegening van de burger steeds meer in de knel geraakt. Wanneer iemand als de Nationale ombudsman Alex Brenninkmeier dit onderwerp aankaart, wordt hij niet gehoord. Publiek management zie ik op dit punt falen."

EMPATHIE

Reassurance Policy, beleid dat ervoor moet zorgen dat mensen zich gerust voelen, is eerst en vooral een houdingsvraagstuk, meent lector Eysink Smeets. "Het begint bij een open houding van de overheid met werkelijke belangstelling voor wat burgers bezighoudt. Domweg praten met mensen en luisteren naar wat er aan de hand is. Mensen zelf laten zeggen hoe veilig ze zich voelen. Dat is wat werkers binnen de overheid moeten doen om het vertrouwen van het publiek terug te winnen. Leidinggevenden en bestuurders hebben een sleutelrol. Zij moeten dat proces stimuleren. Empathie is een modewoord, maar daar draait het wel om."

Eysink Smeets haalt enthousiast het voorbeeld aan van de korpschef van de politie in Lancaster die hij tijdens een werkbezoek ontmoette. "De korpschef sprak niet over grootschalige concepten en resultaten, maar over het politievak en de politiezorg. Als zo'n man gepassioneerd over het politievak kan praten, dan sijpelt dat door in de organisatie en motiveert hij zijn medewerkers. Passie en vakmanschap daar draait het om in de veiligheidszorg. En het belangrijkste is dat je het, zoals in Lancaster, beloond ziet in de prestaties van het korps."

In Nederland ontbreekt volgends Eysink Smeets bij de overheid te vaak het gevoel voor de menselijke maat. Toch is hij niet somber over de toekomst van de relatie tussen de overheid en de burgers. "Breed in de samenleving zie je bewegingen die om het menselijke gezicht van de overheid vragen. Het besef dat het anders moet, begint bij de overheid langzaam door te dringen. Het zou wat mij betreft wat sneller mogen gaan, maar ik ben uiteindelijk optimistisch over de aandacht voor de subjectieve veiligheid in de veiligheidszorg." <<