



**KENNISCENTRUM
SOCIALE INNOVATIE**

**LECTORAAT REGIE VAN
VEILIGHEID**

HOGESCHOOL UTRECHT
Postbus 85397 Tel. 088-4819222
3508 AJ Utrecht Email KSI@hu.nl

Eindrapportage RUIT 2

Burgerparticipatie in zes gemeenten

Dr. Margreth Egelkamp
Dr. Andrea Donker



Dit onderzoek is mede mogelijk gemaakt met impuls geld van het HU-Speerpunt *Inclusive, innovative and secure communities*.

Colofon

© Onderzoek uitgevoerd door het lectoraat Regie van Veiligheid, Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht, in opdracht van de zes gemeenten in de Regio Midden-Nederland. Uitgave 2014.

Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het lectoraat Regie van Veiligheid.

Het lectoraat Regie van Veiligheid aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
2. Beknopt theoretische beschouwing over Publiek vertrouwen	5
Publiek vertrouwen: lastig definiëren en lastig meten	5
Samenhang ‘publiek vertrouwen’ en participatie en perceptie	6
Vertaling naar een concreet model: CLEAR	7
3. Onderzoeksvraag en –opzet per gemeente	10
Gemeente 1	10
Gemeente 2	10
Gemeente 3:	11
Gemeente 4:	11
Gemeente 5:	12
Gemeente 6	13
4. De resultaten per gemeente	14
Gemeente 1	14
Gemeente 2	15
Gemeente 3	15
Gemeente 4	16
Gemeente 5	17
Gemeente 6	19
5. Conclusie	20
Bijlage 1: Literatuurlijst	22
Bijlage 2: conceptvragenlijst	23

1. Inleiding

In november 2013 startte de tweede editie van het RUIT-onderzoek. Deze tweede editie is opgezet door het lectoraat Regie van Veiligheid (RvV) en de opleiding Integrale Veiligheidskunde van de Hogeschool Utrecht. Dit gebeurde in nauwe samenwerking met de Bureau Regionale Veiligheidsstrategie (B-RVS)¹, in de persoon van George Spier, adviseur integrale veiligheid bij B-RVS en secretaris van de bestuurlijke werkgroep *Publiek Vertrouwen*. Vanuit deze werkgroep is de onderzoeksvraag van deze editie tot stand gekomen. In overleg met de deelnemende gemeenten is deze onderzoeksvraag lokaal aangepast. Zie voor iets meer informatie over RUIT het kaderblokje hieronder.

Aan dit onderzoek namen zes gemeenten uit de Regio Midden-Nederland deel: drie grote/middelgrote gemeenten en drie kleine(re) gemeenten.

Dit rapport geeft een eerste overzicht over de onderzoeksresultaten. In het volgende hoofdstuk wordt een korte theoretische inleiding in het vraagstuk van burgerparticipatie gepresenteerd (hoofdstuk 2). Aansluitend worden de gemeenten, de onderzoeksvragen en de erbij horende opzet per gemeente beschreven (hoofdstuk 3). In hoofdstuk wordt per gemeente beknopt gepresenteerd welke resultaten het onderzoek heeft opgeleverd. Daarna volgt in hoofdstuk 5 de conclusie en enkele bijlagen.

RUIT

RUIT staat voor Regionaal Utrechts Integraal Veiligheidsbeleid & Trends. Dit jaarlijks terugkerende onderzoeksproject is in het leven geroepen om onderzoek, onderwijs en werkveld systematischer met elkaar te laten samenwerken in de regio Utrecht, inmiddels uitgebreid tot de regio Midden-Nederland. Het lectoraat Regie van Veiligheid organiseert en coördineert dit in samenwerking met de opleiding Integrale Veiligheidskunde en met Bureau Regionale Veiligheidsstrategie – waarin vertegenwoordigd de gemeenten, het OM en de politie van de regio Midden-Nederland. Bij de eerste editie was ook de Veiligheidsregio Utrecht nauw betrokken.

De onderzoeksvraag van elke RUIT-editie komt tot stand in onderling overleg en wordt vervolgens de leidraad voor het studentonderzoek binnen de 2ejaars module ‘Onderzoek bij veiligheidsbeleid’ van de opleiding Integrale Veiligheidskunde. Aan de 1^e editie van het onderzoek hebben ongeveer 90 studenten meegedaan, aan de 2^e editie waarvan het rapport voor u ligt deden 75 studenten mee. De studenten worden door docenten vanuit de opleiding begeleid, de projectleiding ligt in handen van het lectoraat.

¹ <https://www.rvsmiddennederland.nl>.

2. Beknopt theoretische beschouwing over Publiek vertrouwen

Centraal in het RUIT 2 onderzoek staat de vraag naar publiek vertrouwen en burgerparticipatie op veiligheidsgebied. In de volgende alinea's wordt herleid hoe deze twee begrippen met elkaar samen hangen en welke rol de perceptie van veiligheid daarbij zou kunnen spelen.

Publiek vertrouwen: lastig definiëren en lastig meten

“Vertrouwen van burgers in de overheid staat momenteel sterk in de publieke belangstelling en heeft grote aandacht van de politiek.” (Dekker, Maas - De Waal, & Meern, 2004, p. 9).

Niet alleen in de media krijgt dit thema al jaren steeds meer aandacht, ook onder beleidsmakers en politici speelt de vraag op welke manier publiek vertrouwen beïnvloedbaar is. Deze vraag komt vooral tot stand door de kloof tussen de ontwikkeling van de feitelijk geregistreerde criminaliteit en de (gemeten) veiligheidsbeleving (hoewel ook de laatste in de afgelopen jaren is verbeterd (Justitie, 2013, p. 18). Ondanks deze positieve ontwikkeling (Eysink Smeets & Vanderveen, 2008) is publiek vertrouwen een onderwerp waar ook in de komende jaren aandacht aan zal worden besteed. Zo hebben de betrokken gemeenten in de Regionale Veiligheidsstrategie Midden-Nederland 2012 - 2014 de ambitie uitgesproken meer betrokkenheid en vertrouwen van bewoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties te creëren (Veiligheidstrategie, 2012, p. 9).

“Vertrouwen heeft in het dagelijkse spraakgebruik heel verschillende betekenissen: berekenbaarheid of voorspelbaarheid (je mag erop vertrouwen dat morgen de zon opgaat en dat een nieuwe fiets met een slecht slot bij het station snel zal zijn gestolen), veronderstelde betrouwbaarheid (in de zin van trustworthiness, niet reliability) en eerlijkheid (je mag erop vertrouwen dat iemand zijn afspraken nakomt, je niet bedriegt), en geloof in de vermogens en goede bedoelingen van een ander (je vertrouwen in iemand stellen). Uit het feit dat je iemand kunt vertrouwen omdat hij voorspelbaar slecht zal handelen of juist omdat je zijn concrete gedrag niet kunt voorspellen, maar reden hebt om te geloven in zijn goede wil en vaardigheden, laat zien dat de betekenissen van vertrouwen zeer divers zijn. Dat geldt niet alleen in het dagelijkse leven, maar ook voor het gebruik van het woord in de sociaalwetenschappelijke literatuur.” (Dekker, Maas - De Waal, & Meern, 2004, p. 17)

Analyseer je het begrip vertrouwen diepgaander op basis van de sociaalwetenschappelijke literatuur, dan kom je uiteenlopende definities tegen. De ene wetenschapper definieert het juist als een rationele keuze die een persoon maakt, de rationele afweging van risico's gebaseerd op redelijke verwachtingen van de rationaliteit van de vertrouwde partij. Voor andere sociaalwetenschappers heeft vertrouwen juist iets irrationeels. Van vertrouwen is volgens deze laatste groep alleen sprake bij gebrek aan voorspelbaarheid, in onzekere of onduidelijke situaties, waar reacties en handelingen en dergelijke niet kunnen worden ingeschat (Dekker, Maas - De Waal, & Meern, 2004, pp. 18, met verdere verwijzingen).

Een ander onderscheid dat gemaakt kan worden in het begrip vertrouwen is het onderscheid tussen sociaal en institutioneel vertrouwen. “Bij sociaal vertrouwen gaat het om intermenselijk vertrouwen, in

het bijzonder het vertrouwen waarmee onbekenden elkaar tegemoet treden in een maatschappij. (...)
Bij institutioneel vertrouwen gaat het om vertrouwen in de sociale, culturele, economische en politieke instituties van een maatschappij.” (Dekker, Maas - De Waal, & Meern, 2004, pp. 18,19). Dit onderzoek gaat meer om institutioneel vertrouwen dan om sociaal vertrouwen . In de literatuur wordt overigens wel uitgegaan van een samenhang tussen beide vormen van vertrouwen (Dekker, Maas - De Waal, & Meern, 2004, pp. 20, 21).

Ook institutioneel vertrouwen kan veel verschillende betekenissen hebben. Het kan gaan:

- om bijvoorbeeld de voorspelbaarheid van instituties;
- om hun competentie om problemen op te lossen;
- om de goede wil en deugdzaamheid van de personen die er werkzaam of verantwoordelijk zijn;
- om de waarschijnlijkheid dat ze je belang zullen behartigen
- om hun onpartijdigheid en eerlijkheid.

Dit maakt het meten van vertrouwen tot een lastige opgave (Dekker, Maas - De Waal, & Meern, 2004, pp. 23, 24) (zie ook: (Smit & Boonstra, 2010)).

Het hebben van vertrouwen wordt bovendien afhankelijk geacht van een groot aantal factoren, zoals:

- persoonskenmerken en persoonlijkheidstrekken;
- opvattingen over verwante of althans verwant geachte maatschappelijke en politieke verschijnselen;
- van de ontvankelijkheid voor de stemming van de publieke opinie;
- de specifieke kennis van en ervaringen met een institutie.

Voor dit onderzoek is ervoor gekozen de aandacht te richten op twee onderwerpen die nauw samenhangen met ‘publiek/institutioneel vertrouwen’. Dat zijn perceptie en participatie.

Samenhang ‘publiek vertrouwen’ en participatie en perceptie

Zoals net beschreven is ‘vertrouwen’ en ook ‘institutioneel vertrouwen’ een moeilijk te definiëren begrip en maakt dit de meetbaarheid ervan complex. Om toch het begrip ‘institutioneel vertrouwen’ zo breed mogelijk terug te laten komen in het onderzoek, wordt gebruik gemaakt van het volgende theoretische concept: Institutioneel vertrouwen kan worden beschouwd als een functie van drie elementen (Elchardus & Smits, 2002):

- Het vertrouwde;
 - o waarmee bedoeld wordt dat het vertrouwen in instellingen groter is bij mensen die gesocialiseerd zijn of goede ervaringen hebben gehad met vertrouwen in instellingen;
- Het verwachte;
 - o het vertrouwen is groter in instellingen die beantwoorden aan de verwachtingen (en een basisgevoel van veiligheid geven); en
- Het gekende;
 - o het vertrouwen is groter in instellingen die men kent.”

Institutioneel vertrouwen in instellingen die betrokken zijn bij de veiligheidszorg kan dus ontstaan als mensen al goede ervaringen met deze organisaties hebben gehad en/of als mensen veronderstellen dat de instellingen de 'juiste dingen' doen en/of als mensen de instelling (en de mensen die er werken) kennen.

Participatie moet in dit geval gezien worden als betrokkenheid van mensen bij de zorg voor leefbaarheid en veiligheid in hun eigen omgeving in samenwerking met de instellingen. Dit kan goede ervaringen opleveren. Die goede ervaringen kunnen dan weer ertoe bijdragen dat vertrouwen ontstaat (conform het element *het vertrouwde* van Elchardus & Smits, 2002).

Daarnaast vergroot dergelijke samenwerking door participatie de bekendheid van en met de instellingen en de mensen die er werken. Ook dit heeft positieve invloed op het vertrouwen via het element *het gekende* (Elchardus & Smits, 2002). Een positief beeld van wat de professionele instellingen op het gebied van veiligheidszorg doen draagt ook bij aan het ontstaan van vertrouwen (via het element *het verwachte*).

Wanneer via participatie positieve ervaringen zijn opgebouwd heeft dat dus invloed op de mate van institutioneel vertrouwen. Het is tegelijkertijd ook nog van invloed op de perceptie van die instellingen. Perceptie van een verschijnsel ontstaat door (Eysink Smeets, Moors, Hof, & Reek Vermeulen, 2010, pp. 10-14):

- het opmerken van het verschijnsel
- het interpreteren van het verschijnsel en
- het beoordelen van het verschijnsel.

Of een burger iets ziet van de inzet van de professionele instellingen op het gebied van veiligheidszorg en wat hij of zij dan opmerkt is onderdeel van perceptie. Ook hoe vervolgens hetgeen is opgemerkt wordt beoordeeld, kan dus als perceptie worden geïnterpreteerd.

Vertaling naar een concreet model: CLEAR

En wat betekent dat nu voor de praktijk? Onderzoekers van de Montfort University in Leicester (Lowndes, Pratchett, Stoker, 2006) hebben bestaand onderzoek geanalyseerd op de factoren die invloed hebben op participatie van burgers op lokaal niveau. Hun CLEAR-model beschrijft vijf factoren die bepalen of burgers wel of niet participeren. Deze vijf factoren vormen de acroniem CLEAR. Participatie is volgens dit model het meest effectief als burgers: (ook citaten afkomstig van Lowndes & Pratchett):

- Can do—have the resources and knowledge to participate;
- Like to—have a sense of attachment that reinforces participation;
- Enabled to—are provided with the opportunity for participation;
- Asked to—are mobilized through public agencies and civic channels;
- Responded to—see evidence that their views have been considered.”

Can do

De C van 'can do' refereert naar de vaardigheden en competenties ('skills and resources') die mensen nodig hebben om te participeren. Daarbij gaat het om bijvoorbeeld de competentie de eigen mening te uiten, de vraag hoe goed iemand zich kan uitdrukken en of een burger de juiste aanspreekpunten in het bureaucratisch apparaat weet te vinden. Vaak wordt dit ook gekoppeld aan de sociaaleconomische status van een persoon.

"Can do' can be delivered by capacity building efforts aimed at ensuring that citizens are given the support to develop the skills and resources needed for them to engage."

Like to

De L van 'like to' beschrijft de motivatie van een burger om te participeren. Participatie vergt *inclusion*, verbondenheid met de mensen en organisatie, waar iemand wil meewerken. Het moet comfortabel voelen om mee te doen. De groep waar iemand aan mee wil doen moet passen bij deze persoon (leeftijd, geslacht, doelen, gedeelde normen en waarden etc.).

"The argument is that if you feel a part of something then you are more willing to engage. If you feel excluded or sense that you are not welcome then you may decide not to participate."

"Recognizing and promoting a sense of civic citizenship and community cohesion can help develop an environment in which people will like to participate."

Enabled to

Participatie wordt meestal mogelijk gemaakt door instellingen of organisaties. Meedoen in een groep geeft voor de participant constant de geruststelling dat zij/hij niet alleen staat en dat er anderen net zo denken/doen. Dat maakt participatie waardevol.

"The existence of networks and groups which can support participation and which can provide a route into decision-makers, therefore, is vital to the vibrancy of participation in an area."

Asked to

Uit onderzoek blijkt dat mensen eerder meedoen als zij worden gevraagd. Het grootste effect wordt bereikt als diegene die uiteindelijk verantwoordelijk is (beslissingsnemer) om participatie vraagt. Participatie neemt ook toe als er verschillende mogelijkheden worden geboden om te participeren. Organisaties en instellingen die participatie willen stimuleren moeten er goed over nadenken wie zij op welke manier 'vragen'. Sommige mensen kunnen worden aangesproken op hun expertise, anderen op hun verantwoordingsgevoel (verantwoording voor omgeving, buurt, of burens). Wat je vraagt en hoe je dat vraagt bepaald of mensen participeren of niet.

"People tend to become engaged more often and more regularly when they are asked to engage."

"The variety of participation options for engagement is important because some people are more comfortable with some forms of engagement, such as a public meeting, while others would prefer, for example, to engage through on-line discussions." (Lowndes & Pratchett, 2001a).

Responded to

Burgers participeren alleen voor een langere tijd als zij het gevoel hebben dat hun bijdrage het verschil maakt, dat er door wat zij doen iets positief veranderd. Het zou dus duidelijk moeten worden gecommuniceerd wat er gebeurt met inbreng en bijdrages van burgers, op welke manier zij invloed kunnen uitoefenen en hoe zij een verandering tot stand kunnen brengen.

“Meeting the challenge of the ‘responded to’ factor means asking public authorities how they weigh messages from various consultation or participation events against other inputs to the decision-making process.”

De onderzoekers stellen dat hoe beter aan deze vijf criteria wordt voldaan, hoe meer en duurzamer burgers participeren. Het Clear-model is bedoeld als een hulpmiddel voor beleidsmedewerkers, als een soort diagnostisch instrument.

“The CLEAR diagnostic tool enables policy-makers to look at citizens and ask questions about their capacities, their sense of community and their civic organizations.”

Op basis van de voorstaande theoretische overwegingen wordt duidelijk dat bij een onderzoek m.b.t. participatie ook de thema's die in het Clear-model aan de orde komen moeten worden behandeld. In de studentonderzoeken die in verschillende gemeenten werden doorgevoerd, komen deze vragen dan (grotendeels) ook aan de orde. Bij het ontwerpen van de vragenlijst (bijlage 2) is rekening gehouden met de CLEAR – criteria.

3. Onderzoeksvraag en –opzet per gemeente

Het overkoepelende onderzoeksthema is burgerparticipatie, maar de onderzoeksvraag is per gemeente verschillend. In iedere gemeente zijn verkennende gesprekken gevoerd² om de specifieke vraagbehoefte van de gemeente in kaart te brengen. Hieruit is vervolgens een onderzoeksvraag per gemeente geformuleerd.

Hieronder wordt per gemeente een kort overzicht gegeven over de loop van het onderzoek. Er wordt ingegaan op de beginsituatie, de onderzoeksvraag, de onderzoekopzet en de uitvoering. In hoofdstuk 4 worden daarna de resultaten geschetst.

Gemeente 1

Beginsituatie: De gemeente is al een tijdje bezig met het vraagstuk van burgerparticipatie binnen de veiligheidszorg. Zo hebben zij afgelopen jaar een verzoek gedaan aan alle bewoners van de gemeente om mee te werken aan leefbaarheid en veiligheid binnen de gemeente en vooral hun eigen leefomgeving. Op dit verzoek hebben zich circa 500 bewoners gemeld die geïnteresseerd zijn in ‘participatie’. De vraag van de gemeente was te inventariseren wat de bewoners beweegt om mee te doen, wat zij graag zouden willen doen en of en zo ja dan welke ondersteuning de gemeente aan kan bieden aan deze groep.

Onderzoeksvraag: Hoe kan de gemeente 1 de participatie van de 500 bewoners die zich al hebben aangemeld voor participatieprojecten ondersteunen en faciliteren?

Opzet en uitvoering: Er zijn twee studentengroepjes aan de slag gegaan, het ene groepje in het zuidelijke gedeelte en het andere in het noordelijke gedeelte van de stad.

Opzet en uitvoering: Er is door de studenten een interactieve bijeenkomst georganiseerd waarvoor de 500n bewoners werden uitgenodigd, die zich in een eerder stadium hadden aangemeld. Bij de bijeenkomst was een vertegenwoordigster van de gemeente aanwezig. Tijdens de bijeenkomst zijn de ideeën van de aanwezige bewoners in kaart gebracht. Daarbij is in kleine groepjes met flipovers en post-its de discussie in gang gebracht over een viertal thema’s: Trends en ontwikkelingen, de eigen rol van de bewoner, de rol van de gemeente en brainstorm.

Gemeente 2

Beginsituatie: Vertrekpunt voor de vraag van deze gemeente was het per buurt wisselend succes bij het opzetten van buurtpreventieverenigingen. De gemeente wil dan ook vooral weten wat dit verschil verklaart (wat dus de ene bewoner wel motiveert en de andere niet) en hoe de participatie in de nog

² De gesprekspartners waren, afhankelijk van de gemeente, onderzoekers, (strategisch) adviseurs veiligheid, communicatiedeskundigen en/of beleidsmedewerkers openbare orde en veiligheid.

niet participerende wijken kan worden verhoogd. De drie wijken die als onderzoeksgebied werden aangewezen zijn een wijk met een hoog participatieniveau en twee wijken met een laag participatieniveau. Hier zouden drie onderzoeksgroepjes aan de slag gaan.

Onderzoeksvraag: Hoe kan de gemeente de burgerparticipatie verhogen/ondersteunen, met name in de wijken waar de buurtpreventievereniging niet van de grond komt?

Opzet en uitvoering: Er zijn uiteindelijk maar twee studentengroepjes aan de slag gegaan, in het de wijk met hoog participatieniveau (wijk a) en in een van de wijken met een lager participatieniveau (wijk b), het derde studentengroepje is voortijdig gestopt.

In wijk a is eerst geprobeerd korte gesprekken en interviews bij de plaatselijke supermarkt te houden, maar de respons viel hier tegen. De studenten zijn daarom de wijk ingetrokken om met aanwezige bewoners op straat en in de tuin etc. korte gesprekken te houden. In wijk b hanteerden de studenten een vergelijkbare werkwijze, maar zij hebben vooral bewoners benaderd bij de plaatselijke basisschool en in de omgeving van een speeltuin. Ook werden bewoners op straat aangesproken. Aanvullend zijn onder andere ook gesprekken gehouden met de vertegenwoordiger van het buurtpreventieteam en de wijkagenten.

Gemeente 3:

Beginsituatie: Deze gemeente wil het onderzoek vooral gericht zien op bewonersparticipatie in en rondom een drietal winkel-/uitgaanscentra. Wat doen bewoners/gebruikers zelf en wat kan de gemeente doen om hun te motiveren/stimuleren/ondersteunen? Het onderzoek richtte zich op drie winkel-/uitgaanscentra binnen het centrum van de gemeente. Daarbij ging het er vooral om te analyseren wat de stand van zaken is met betrekking tot het zelf aanpakken en oplossen van veiligheids- en leefbaarheidsproblemen. Alle drie onderzoeksgebieden hebben een winkel- en uitgaansfunctie, er zijn kantoren/bedrijven aanwezig en er wordt gewoond.

Onderzoeksvraag: Wat doen bewoners al zelf en wat kan de gemeente doen om hun te motiveren/stimuleren/ondersteunen?

Opzet en uitvoering: In deze gemeente is per onderzoeksgebied één studentgroepje aan de slag gegaan.

Studenten hebben door korte interviews bij de winkelcentra geprobeerd de ideeën en visies van de bezoekers in kaart te brengen. Daarnaast zijn er gesprekken gevoerd met de ondernemers en hun medewerkers en de omwonenden. Ook is op basis van eigen observaties de sfeer en de omgeving van de winkelcentra beschreven.

Gemeente 4:

Beginsituatie: De situatie in deze gemeente is bijzonder omdat de gemeente uit verschillende kernen bestaat die tot een gemeente werden samengevoegd. De te onderzoeken wijken zijn delen van

verschillende kernen. Hier zouden drie groepjes aan de slag gaan. De gemeente heeft zelf specifieke onderzoeksvragen aangedragen.

Onderzoeksvraag: Op welke manier zou de gemeente burgers kunnen faciliteren in de wijken? Welke participatieprojecten zijn er al in de gemeente (buurtsignaleringssteams, waaks, burgernet, etc.) en hoe staat het met de bekendheid ervan?

Om inzicht te krijgen in wat er nog meer gedaan kan worden om bewoners te betrekken bij veiligheid en leefbaarheid (ook kijken naar andere gemeenten wat daar al wordt gedaan) staan twee vragen centraal: 1) Wanneer willen inwoners meer betrokken zijn bij leefbaarheid en veiligheid? 2) Wat weerhoudt de inwoners op dit moment van actief meedoen in de gemeente?

Opzet en uitvoering: Hier zijn uiteindelijk twee groepjes aan de slag gegaan, in twee verschillende delen van de gemeente.

Gegevens zijn verzameld door een korte enquête af te nemen bij de plaatselijke supermarkt (onderzoeksgebied 1), hier was de respons voldoende. Aanvullende gesprekken zijn gehouden met de wijkagent, een gesprek met een vertegenwoordiger van de dorpsraad was niet te plannen. In het tweede onderzoeksgebied is de opzet vergelijkbaar maar de medewerking van bewoners aan interviews en gesprekken veel minder goed dan in onderzoeksgebied 1.

Gemeente 5:

Beginsituatie: Deze gemeente wil door het onderzoek de burgerschapsstijl van bewoners in verband brengen met (mogelijke) participatie. Zij gaan voor hun beleid uit van een programma waarbij de burger een actievere rol zal innemen in het waarborgen van veiligheid en leefbaarheid in de eigen omgeving. Daarbij gaat het er onder meer om de drempel voor bewoners te verlagen om zelf met leefbaarheid en veiligheid in hun omgeving aan de slag te gaan. Hier zijn vijf studentgroepjes aan de slag gegaan in verschillende wijken.

Onderzoeksvraag: Welke problemen zien bewoners? Wat doen bewoners er zelf aan? Wat hebben bewoners nodig om er zelf iets aan te doen (ondersteuning/facilitering)? Wat merken bewoners van de gemeentelijke aanpak?

Opzet en uitvoering: De vijf groepjes, die in deze gemeente het onderzoek hebben uitgevoerd, hebben zich gericht op iedere keer drie postcodegebieden in vijf verschillende wijken. Aan iedere postcode kan een bepaalde burgerschapsstijl worden gekoppeld.

In alle vijf wijken is voor een vergelijkbare opzet gekozen: korte straatinterviews/enquêtes afgenomen op een plek in de wijk waar veel bewoners komen met aanvullende gesprekken met bijvoorbeeld de wijkagent en/of gebiedsmanager.

Uiteindelijk is het onderzoek maar in vier van de vijf wijken uitgevoerd. Een groepje is voortijdig uitgevallen.

Gemeente 6

Beginsituatie: Deze gemeente wil zich in de komende jaren nog sterker inzetten op het actief betrekken van bewoners bij leefbaarheid en veiligheid. Burgerkracht en eigen verantwoordelijkheid zijn speerpunten van het (veiligheid)beleid. Hier zou het onderzoek worden uitgevoerd in drie onderzoeksgebieden, namelijk rondom een winkelcentrum en in twee delen van het noordelijke stadsgebied.

Onderzoeksvraag: Hoe kan participatie worden verhoogd/ondersteund?

Opzet en uitvoering: Er zijn uiteindelijk twee studentegroepjes aan de slag gegaan (rondom het winkelcentrum (onderzoeksgebied 1) en in een deel van het noordelijke deel van de gemeente (onderzoeksgebied 2).

Data wordt verzameld door het houden van korte straatinterviews bij locaties zoals de basisschool / speeltuin / buurtsuper / winkelcentrum.

4. De resultaten per gemeente

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de resultaten van het onderzoek. De resultaten worden per gemeente beschreven.

Gemeente 1

Deze gemeente had een wat afwijkende onderzoeksvraag en onderzoeksmethode omdat hier niet bewoners van een wijk de onderzoekspopulatie vormden, maar burgers die al hadden aangegeven graag iets te willen doen op het gebied van veiligheid. Tijdens de bijeenkomsten met deze bewoners zijn vier thema's besproken:

1. Trends en ontwikkelingen

- Thema buurt: Het buurtbegrip is veranderd. Buurt is vandaag een ander gebied dan een aantal jaren geleden, de buurt wordt groter of speelt voor veel mensen geen grote rol meer. Participatie in de buurt is dus vaak geen thema omdat mensen elkaar niet kennen en geen samenhangsgevoel ontwikkelen.
- Thema sociale media: In een aantal wijken hebben bewoners buurt-what's app-groepen aangemaakt, waarop informatie kan worden gedeeld. Er werden voor- en nadelen van dit instrument gezien: "Een voordeel is dat men een groot bereik heeft en dat het de sociale cohesie kan verhogen. Een nadeel is dat het kan zijn dat er veel niet relevante informatie verspreid wordt."
- Thema positieve ontwikkelingen: minder hangjongeren, minder overlast door dealen op straat, en dat er gezamenlijk met gemeentemedewerkers en politie wijkscouwen worden gehouden.

2. Eigen rol

- Met of zonder hond rondes lopen door de wijk.
- Flyeren over verschillende onderwerpen, zoals de donkere dagen, met als doel dit meer onder de aandacht te brengen bij andere bewoners van de buurt.
- Rondes lopen door de buurt en bij woningen die inbraakgevoelig zijn aanbellen en informeren over de onveiligheid bij hun huis.
- Wijkscouw organiseren.
- Eigen initiatief nemen door rommel op te ruimen in de wijk.
- In het algemeen goed de ogen openhouden in de wijk en problemen melden bij de gemeente.
- Sommige bewoners gaven ook aan nog niet te weten hoe ze hun rol willen en kunnen aanpakken in de wijk. Deze bewoners hadden ook als reden om naar de bijeenkomst te komen om ideeën op te doen.

3. Rol van de gemeente

- Contacten tussen de bewoners uit de twee projecten vaker en beter organiseren.
- Contacten zo organiseren dat bewoners direct contact kunnen opnemen met elkaar (loopt nu bijna altijd via de gemeente)
- Cursussen (brandveiligheid bijvoorbeeld) organiseren.
- Nieuwsbrief: wat gebeurt in andere wijken?
- Terugkoppelen wat er gebeurt met meldingen.

Gemeente 2

Hier werd vooral de vraag gesteld wat de bewoners merken van de activiteiten van de gemeente, wat ze verwachten en wat ze zelf doen. Hieronder de resultaten van beide deelonderzoeken:

Wat merken bewoners van de activiteiten van de gemeenten?

- Zeker driekwart van de ondervraagden wist dat er een attentie buurtpreventie aanwezig was in de wijk (wijk a).
- Zeker 80% van de ondervraagden wist dat er veel ingebroken werd en zag dit als grootste probleem. Toch kwam er een duidelijke tweede prioriteit naar voren, dit was verkeersveiligheid. 30% van de ondervraagden kaartte dit probleem aan (wijk a).
- De bewoners kennen de wijkagent niet (wijk b).
- Bijna de helft van de ondervraagden kennen geen projecten in de buurt, een deel kent Burgernet of buurpreventie (wijk b).

Wat verwachten bewoners?

- Gemeente moet voornaamste problemen aanpakken. Dit gebeurt wel bij woninginbraak, nog niet bij verkeersveiligheid (wijk a).

Wat doen ze zelf?

65% van de ondervraagden onderneemt actie om de veiligheid in de buurt te bevorderen. Van deze actieven voert 80% van de bewoners actie om woninginbraak tegen te gaan. Dit kan zijn dat bewoners lid zijn van een buurtpreventieteam of 's avonds bewust een wandeling maken door de wijk om te kijken of er zich verdachte situaties voordoen (wijk a).

Veiligheid is een thema waar niet veel bij stil wordt gestaan (wijk b). De betrokkenheid van de inwoners om de veiligheidsthema's die ze aan hebben gegeven in het interview zelf aan te pakken is niet groot. Wel worden problemen incidenteel bij de gemeente gemeld (wijk b). Volgens de respondenten zijn het voornamelijk de politie en de gemeente die zich bezig moeten houden met de problemen (wijk b). Wel is er een grote mate van sociale controle.

Ook al wordt op dit moment nog niet veel gedaan, de bereidheid om mee te werken is er wel. Het mag echter geen verplichting zijn en niet te veel tijd kosten (wijk b).

Gemeente 3

Onderzoeksgebied 1

Uit het onderzoek hier komt naar voren dat verkeersveiligheid voor de bewoners en gebruikers het meest urgente probleem is gevolgd van de verloedering van de omgeving (zwerfvuil).

- Verkeersveiligheid is veruit het grootste probleem in-en rondom het winkelgebied. Er wordt vaak te hard gereden en bezoekers parkeren hun auto's overal.

- Er zijn te weinig parkeerplekken waardoor bezoekers vaak rondjes moeten rijden totdat ze een plek hebben gevonden.
- Veel rommel op straat maakt het winkelgebied onaantrekkelijk en bezoekers ergeren zich hieraan.

De bewoners zien hierbij geen taak voor hunzelf om er iets aan te doen, de gemeente en politie zouden volgens hen dit moeten aanpakken en oplossen. Er is nauwelijks sprake van motivatie of eigen initiatief van bewoners of gebruikers om zelf iets te doen. De betrokkenheid bij het winkelgebied is meestal klein (men komt er alleen voor een korte tijd).

Onderzoeksgebied 2

Hier is te zien dat de prioriteiten van de gemeente en de bewoners grotendeels overeenkomen, overlast door jeugd en verloedering van de (woon)omgeving zien en de bewoners/gebruikers en de ook de gemeente als voornaamste aandachtspunten. Over de bereidheid om hier zelf iets aan te doen kan helaas (nog) niets worden gezegd. Een diepgaandere analyse van de gegevens moet wijzen of er nog iets over kan worden gezegd.

Onderzoeksgebied 3

Ook hier wordt verloedering door bewoners en gebruikers het vaakst genoemd als antwoord op de vraag: 'Wat ziet u als het grootste probleem?' En ook hier zien de respondenten geen aanleiding om er zelf iets aan te doen, de gemeente/politie moet dit maar oplossen. Zo worden er bijvoorbeeld cameratoezicht of financiële steun door de gemeente om meer toezicht te kunnen houden genoemd. De ondernemers geven wel aan dat de ondernemersvereniging op dit gebied actief is, maar kunnen dit niet concreet maken.

Op de vraag of zij zouden willen aansluiten bij een project om verloedering tegen te gaan geeft een deel wel aan hiertoe bereid te zijn, mits het niet te veel tijd zou gaan kosten.

Gemeente 4

Hier werd het onderzoek uitgevoerd in twee delen van de gemeente. In **het eerste onderzoeksgebied** zien bewoners weinig reden om mee te doen aan projecten om de veiligheid te verhogen. Voornaamste veiligheidsproblemen hier zijn verkeers- en jongeren overlast. Vooral het eerste moet de gemeente/politie aanpakken. Met betrekking tot jongerenoverlast geven de respondenten aan ook zelf iets te doen, bijvoorbeeld de jongeren aanspreken.

Ongeveer de helft kent de door de gemeente geïnitieerde participatieprojecten zoals Waaks of Burgernet en een deel (1/3) van de respondenten heeft zich aangemeld voor Burgernet. Redenen voor de andere bewoners om niet mee te doen zijn:

- de gemeente of politie het moet oplossen;
- het niet nodig is;

- geen tijd voor;
- kan niets te bijdragen;
- het interesseert me niet.

De top 3 veiligheidsproblemen die in **onderzoeksgebied 2** wordt ervaren is:

1. Inbraak;
2. Hangjeugd;
3. Afval: veel bewoners klagen over het afval dat naast de ondergrondse afvalcontainers wordt geplaatst en vervolgens soms in de brand wordt gestoken. Afval is een veiligheidsprobleem, omdat het zorgt voor fysieke verloedering van een wijk.

Bewoners zien voornamelijk de gemeente en de politie als de belangrijkste instanties om de veiligheidsproblemen aan te pakken. Maar weinig bewoners zijn op dit moment actief bezig om de veiligheid te verbeteren. De helft geeft aan op dit moment niets te doen. Van de andere helft investeert een deel in de beveiliging van hun eigendommen of doet mee aan Burgernet.

Op de vraag wat hun weerhoudt om actiever te participeren werd het volgende geantwoord:

1. Geen tijd om te participeren;
2. Geen interesse om te participeren;
3. Taak van de gemeente/politie.

De conclusie is dan ook dat burgers weinig participeren in de hier onderzochte wijken, als ze participeren dan is dat voornamelijk via Burgernet.

Gemeente 5

In deze gemeente zijn in vier wijken gegevens verzameld.

In **het eerste onderzoeksgebied** is naar voren gekomen dat de drie grootste problemen, die bewoners zien verkeersoverlast (parkeerproblemen), hangjongeren/groepen jeugd en criminaliteit (inbraak en geluidsoverlast ten gevolge van criminaliteit) zijn. Daarbij geeft ongeveer 2/3 van de bewoners aan nooit iets aan de gemeente of de politie te melden (ook al ondervinden zij overlast). Wel wordt door bewoners vaker gemeld (ongeveer de helft) als er iets kapot is (bijvoorbeeld straatverlichting).

De kennis van en participatie in bestaande projecten als bijvoorbeeld burgernet is laag (meer dan 1/3 kent geen projecten, en maar 7 van de 80 respondenten participeren actief). Gevraagd naar oplossingen komt ook hier weer de roep naar gemeenten en/of politie (hardere aanpak, meer politie etc.). De studenten concluderen dat in deze wijk bewoners niet participeren omdat

- *Politie niet eenduidig optreedt (soms heel erg hard, soms te zacht);*
- *Het gevoel van de afwezige gemeente overheerst, wat desinteresse opwekt;*
- *Het vertrouwen in de overheid en de autoriteiten laag is.*

In de **2^e onderzochte wijk** zijn de problemen vergelijkbaar met de problemen onderzoeksgebied 1, hoewel het in om een het algemeen rustige woonwijk gaat. Dit wordt ook door de bewoners bevestigd, die aangeven dat er eigenlijk niet veel meer zou moeten worden gedaan, ook niet door de gemeente. Als het dan om specifieke problemen gaat wordt als antwoord op de vraag 'Wat doet u zelf aan de problemen' vooral opletten en sociale controle genoemd. Eigenlijk, zo vinden ook hier de meeste respondenten, zijn gemeente en politie verantwoordelijk. Opvallend is wel dat een deel van de respondenten een keer iets heeft doorgegeven en dat zij het idee hebben dat niets met hun melding werd gedaan.

In het **3^e onderzoeksgebied** van gemeente 5 zijn er volgens de respondenten en ook volgens de gemeente vooral twee onderwerpen die aandacht behoeven: inbraak en (jeugd)overlast. De meeste ondervraagde burgers hebben het gevoel dat de gemeente weinig doet om deze veiligheidsproblemen aan te pakken, dit is waarschijnlijk, volgens de ondervraagden, mede te wijten aan de communicatie vanuit de gemeente. Door de gebrekkige communicatie vanuit de gemeente voelen de respondenten zich niet gehoord wat leidt tot lage burgerparticipatie. Uit het studentenrapport:

“Over de aard en omvang van de burgerparticipatie kan worden geconcludeerd dat de burgerparticipatie in dit gebied niet leeft. De bewoners hebben geen motivatie om mee te doen aan lopende projecten en ontberen motivatie om zelf iets op te starten om meer te participeren en de veiligheid in de wijk te verbeteren. Het gebrek aan motivatie komt voort uit het idee dat de burger zich niet gehoord voelt en dat zij dus het idee hebben dat het geen zin heeft iets aan te dragen of iets op te starten.”

Daarbij zien de respondenten als eerste stap voor meer betrokkenheid dat zij goed worden geïnformeerd door de gemeente:

“De communicatie naar de burgers toe vanuit de gemeente wordt als onmisbaar beschouwd. De burgers zouden graag op de hoogte gehouden worden van informatieavonden en willen meer flyers ontvangen over onderwerpen als inbraak en overlast.”

Ook is duidelijk geworden dat hiervoor een methode moet worden gevonden die de bewoners ook bereikt. De onderzoekende studenten geven aan dat bijvoorbeeld de door hen gebruikte klagmuur³ goed heeft gewerkt om met de bewoners in gesprek te komen.

Gebied 4 wordt in het algemeen door de bewoners als een veilige wijk ervaren. De meest genoemde veiligheidsproblemen waren (woning)inbraak en diefstal (divers). Hier bestond wel het idee bij de respondenten dat gemeente en politie ook met deze thema's bezig waren, maar zeker wist men dat niet. Ook bestond er weinig kennis over de al bestaande projecten. In het algemeen toonden respondenten wel de bereidheid om mee te doen, mits dit niet te veel tijd zou kosten.

³ De klagmuur is een op een toegankelijke plek en veel bezochte in de wijk (winkelcentrum, wijkcentrum) aangebracht bord waarop wijkbewoners hun ideeën over (in dit geval) de (aanpak van) veiligheid kwijt kunnen.

Gemeente 6

In deze gemeente heeft het onderzoek (tot nu toe) alleen in het noordelijke gedeelte tot bruikbare resultaten geleid.

Gevraagd naar hun top 3 veiligheidsproblemen komt hier de volgende lijst naar voren.

- Jongerenoverlast (vooral hangjeugd in en rondom het winkelcentrum);
- Drugsproblematiek;
- Woninginbraken.

Op de vraag wie er verantwoordelijk is voor het aanpakken van de problemen in deze wijk, antwoordt bijna 95 % van de respondenten dat de politie meer verantwoordelijkheid zou moeten nemen. De gemeente wordt in ongeveer 3/4 van de gevallen als verantwoordelijke aangewezen. Slechts ¼ van de ondervraagden geeft aan dat veiligheid ook een verantwoordelijkheid is van de buurtbewoners.

Er is dan ook minder dan 1/3 van de respondenten bereid zelf iets te doen om de veiligheid te verbeteren. Wel zijn er ongeveer 30 % actief in een participatieproject, dit is dan wel in de meeste gevallen een meer passieve participatie door de deelname aan Burgernet.

5. Conclusie

Bij deze tweede RUIT-editie wilden we meer te weten komen over het onderwerp publiek vertrouwen in relatie tot veiligheidsproblemen. Om dit complex te definiëren én daardoor lastig te meten concept te benaderen is gekozen het onderzoek te richten op perceptie op en participatie van bewoners bij het werken aan lokale veiligheids- en leefbaarheidsproblemen. Bij het opstellen van een concept vragenlijst is gebruik gemaakt van het CLEAR-model. Het onderzoek is uitgevoerd in zes gemeenten van de regio Midden-Nederland. Per gemeente is de onderzoeksvraag naar lokale wens aangepast.

Participeren door bewoners in het werken aan hun eigen lokale veiligheidsvraagstukken is duidelijk niet een inmiddels breed ingeburgerd verschijnsel. Zoveel lijkt uit deze onderzoeken wel geconcludeerd te kunnen worden. De kennis over de mogelijkheden hierin te participeren is ook niet zo algemeen verspreid. Er lijkt nog een kloof aanwezig tussen de huidige situatie en de ideale situatie waarin men bekend en vertrouwd is met de instellingen, en uitgaat van een positief verwachtingspatroon over wat die instellingen doen, conform het model van Elchardus & Smits (2002).

Het is niet eenvoudig om alle bewoners geïnformeerd te houden, om gekend te zijn. Het zou wel helpen als bewoners zelf daar actiever in werden. De vraag hoe gemeenten daarin het best kunnen opereren is met dit studentenonderzoek niet echt beantwoord. De opbrengst van de hier gepresenteerde onderzoeken is mogelijk te halen uit een vergrote kennis over wat bewoners van een aantal wijken in de onderzochte gemeenten denken over de lokale problemen en de aanpak daarvan. In het verlengde van deze concepten ligt het voor onderzoekers zo lastig meetbare publiek vertrouwen.

Gemeente 1 heeft inmiddels iets beter zicht op wat er moet gebeuren om de groep bewoners die hadden aangegeven betrokken te willen zijn ook daadwerkelijk te kunnen laten participeren. De bijeenkomst werd door alle partijen als waardevol ervaren.

Gemeente 2 heeft meer inzicht gekregen in de perceptie van veiligheidsproblemen in de onderzochte buurten. 'In het ene gedeelte van de gemeente wordt actief tegen inbraak opgetreden door burgers. In het andere gedeelte vindt men dat de gemeente problemen op moet lossen, hoewel zij best iets willen doen dat niet veel tijd kost.

Een vergelijkbaar resultaat werd gevonden voor de winkelcentra in gemeente 3. Weinig bereidheid tot participatie, alleen eventueel als het niet teveel tijd zou kosten. Bewoners in gemeente 4 zien vooral de gemeente en de politie als instanties die iets aan problemen moeten doen.

In de eerste onderzochte wijk in gemeente 5 gaat het goed. Althans, de respondenten zijn van mening dat er weinig problemen zijn en dat de gemeente voldoende doet. Enig kritiekpunt is wel dat meerdere bewoners aangeven een keer iets gemeld te hebben waar naar hun idee vervolgens niets mee gedaan werd.

In de tweede wijk was over het algemeen een positieve perceptie op de gemeente en haar aanpak en eventueel was er ook bereidheid tot participatie mits het niet teveel tijd zou vergen, net als elders dus.

In wijk 3 geven bewoners aan nooit overlast te rapporteren aan de gemeente, maar wel als er iets kapot is. Kennis en daadwerkelijke participatie in activiteiten is laag.

In de vierde wijk waren de geluiden minder positief. Studenten hadden het idee dat dit mede het gevolg moest zijn van gebrekkige communicatie vanuit de gemeente. Zij hadden zelf goede ervaringen met het gebruik van de 'klaagmuur', dus misschien kan de gemeente ook eens zo iets proberen.

Wat uit het onderzoek in gemeente 6 duidelijk naar voren komt is dat bewoners vinden dat er in de wijk sprake is van een aantal door hen als serieus ondervonden problemen, die ook worden aangegeven bij de politie. Het gevoel overheerst dat er desalniettemin weinig aan wordt gedaan. Bewoners zijn zelf nauwelijks bereid echt mee te werken aan veiligheid, zij zien dit vooral als taak van politie en gemeente.

Evaluatie uitvoering RUIT 2

Uitvoering van de onderzoeken was in handen van groepjes tweedejaars studenten Integrale Veiligheidskunde. Dit is met wisselend succes verlopen. Alle groepjes hebben met vertraging (pas op het eind van de volledige herkansingsperiode) een rapport ingeleverd, dat helaas in behoorlijk wat gevallen onvoldoende bleek. Gelukkig is het ook zo dat sommige groepen studenten vele gegevens wisten te verzamelen, waarmee gemeente zeker tevreden waren ook als de studenten niet goed in staat bleken om die gegevens in een bruikbare rapportage om te zetten. In twee gemeenten waren de op lokale wensen aangepaste onderzoeksvragen afwijkend, wat gebruik van de conceptvragenlijst niet mogelijk maakte. Gebruik van de conceptvragenlijst in de andere gemeenten is minder consistent verzameld, waardoor helaas minder gegevens bruikbaar bleken voor analyse en een overkoepelende analyse achterwege is gebleven.

Tot slot

Alle theorieën laten duidelijk de wisselwerking zien tussen participeren, de perceptie van problemen en het vertrouwen. Hoewel dit onderzoek niet ontworpen is om het CLEAR-model op validiteit te toetsen, lijkt het, afgaande op de antwoorden die bewoners in de interviews gaven, dat het model de belangrijke begrippen rondom participatie goed heeft beschreven. Dit model kan daarom voor gemeenten mogelijk ook bruikbaar zijn als leidraad voor nieuwe stappen die gezet worden om daar waar sprake is van een kloof in een wijk te werken aan het dichten van die kloof.

Bijlage 1: Literatuurlijst

- Dekker, P., Maas - De Waal, C., & Meern, v. d. (2004). *Vertrouwen in de Rechtspraak*. Den Haag: SCP.
- Elchardus, M., & Smits, W. (2002). *Anatomie en oorzaken van wantrouwen*. Brussel: Vubpress.
- Eysink Smeets, M., & Vanderveen, G. (2008). Publiek vertrouwen in de Veiligheidszorg. *Secondant*, 27-29.
- Eysink Smeets, M., Moors, H., Hof, v. K., & Reek Vermeulen, v. d. (2010). *Omgaan met de perceptie van overlast en verloedering*. Tilburg: IVA beleidsonderzoek.
- Ministerie van Justitie (2013). *Veiligheidsmonitor 2012*. Den Haag: CBS.
- Lowndes, Vivien, Lawrence Pratchett, & Gerry Stoker; (2006a). Local Political Participation: The Impact of Rules-in-use. *Public Administration 1984*: 539–61.
- Lowndes, Vivien, Lawrence Pratchett, and Gerry Stoker; (2006b), Diagnosing and Remediating the Failings of Official Participation Schemes: The CLEAR Framework. *Social Policy and Society 5*: 281–91.
- Lowndes, Vivien, Lawrence Pratchett; (zonder jaar). *CLEAR: Understanding Citizen Participation in Local Government – and How to Make it Work Better*
- Smit, G., & Boonstra, J. (2010). Vertrouwen - een gelaagd fenomeen. *M & O*, 6, 3-16.
- Bureau Regionale Veiligheidsstrategie (2012). *Regionale Veiligheidsstrategie Midden-Nederland 2012-2014*. Utrecht: B-RVS.

Bijlage 2: conceptvragenlijst

Deze vragen zijn leidraad geweest voor de in de verschillende gemeenten gestelde vragen (uitzondering gemeente 1).

Perceptie bewoner

- Wat ervaart u als grootste probleem waaraan iets moet worden gedaan in uw buurt?
 - o (spontane top 3) Wat? Waarom? Al lang zo?
- Is er actie ondernomen? (buurtbewoners/gemeente/politie)
 - o Hoe / wat? Opgelost?
- Hebt u zelf actie ondernomen?
 - o Hoe? (gemeld, mensen aangesproken, opgeruimd, anders)
 - o Waarom wel / niet gedaan?
 - Zo ja, ervaring hiermee;

Participatie bewoner

Kennis

- Zoekt u wel eens informatie over leefbaarheid/veiligheid van uw buurt?
 - o Hoe / waar?
- Hebt u zelf informatie opgezocht over de problemen die u noemde?
 - o Hoe / waar?
- Weet u van buurtactiviteiten/participatieprojecten?
 - o Zo ja, welke?
- Hebt u informatie gezocht naar mogelijkheden om aan iets mee te doen?
 - o Zo ja, waarover? Hoe gezocht?
 - o Zo nee, als u mee zou willen doen, waar zou u dan zoeken?
- Door wie verwacht u geïnformeerd te worden over veiligheid /leefbaarheid? (gemeente/politie)
 - o Op welke manier vind u dat het prettigst? (brief; wijkkrant; internet)

Feitelijke betrokkenheid

- Bent u betrokken bij een project om uw buurt veiliger/leefbaarder maken? (open vraag)
 - o Zo ja: Wat? Waarom? Hoe ervan gehoord? Al Lang? Ervaring?
- En misschien *ook* of *wel* bij: [opsommen range van bewonersavond tot burgernet, waaks etc.]
 - o Zo ja: Wat? Waarom? Hoe ervan gehoord? Al Lang? Ervaring?
 - o Zo nee: Waarom niet?
- Zou u zelf *toch wel* of *nog meer* willen doen om de buurt veiliger/leefbaarder te maken?
- Hebt u misschien wel eens iets gemeld bij de gemeente mbt veiligheid/leefbaarheid?
 - o Zo ja: Wat gemeld? Hoe gemeld? Bij wie gemeld? Ervaring met melden?
 - o Zo nee: Waarom niet?