



Roessingh
Centrum voor Revalidatie

AFSTUDEERSCRIPTIE HET ROESSINGH

Onderzoek naar sociale veiligheid bij
revalidatiecentrum het Roessingh

HBO Integrale veiligheidskunde

1e lezer: J. Neuvel

2e lezer: F. Jellema

Afstudeerbegeleider: B. Drees

19 juni 2017

Student HBO Integrale Veiligheidskunde (Voltijd)

Mark Vos

Studentnummer: 2407953

E-mail: mark-vos@live.nl

Securion beveiliging

E-mail: info@securion.nl

www.securion.nl

074-2566100

Binnenhavenstraat 83

7553 GH Hengelo

Roessingh centrum voor revalidatie

E-mail: centraaloket@roessingh.nl

www.roessingh.nl

Roessinghbleekweg 33

7522 AH Enschede

053-4875875

Hogeschool Saxion in Enschede

Instituut voor Hoger Beroepsonderwijs

www.saxion.nl

053-4871111

M.H. Tromplaan 28

7513 AB Enschede

Voorwoord

Voor u ligt mijn afstudeerscriptie in het kader van mijn opleiding Integrale Veiligheidskunde, verbonden aan Hogeschool Saxion te Enschede. Ter afsluiting van deze opleiding heb ik onderzoek gedaan naar de sociale veiligheid binnen het revalidatiecentrum het Roessingh te Enschede. Tussen februari 2017 en juni 2017 heeft het onderzoek plaatsgevonden en is de uiteindelijke scriptie tot stand gekomen.

Doordat mijn werkgever, Securion B.V., zich graag wil ontwikkelen en de dienstverlening voor haar klanten wil uitbreiden is er aangeboden om voor een belangrijke klant, in dit geval het revalidatiecentrum, een onderzoek te doen. Daarnaast ben ik van mening dat een toekomstig veiligheidskundige op alle gebieden inzetbaar moet zijn en daarom ook zowel fysieke, als sociale veiligheid moet kunnen beheersen en daarom heb ik er voor gekozen om dit onderzoek uit te voeren.

Als eerste wil ik het revalidatiecentrum bedanken voor de mogelijkheid tot het uitvoeren van een afstudeeronderzoek. Daarnaast wil ik mijn praktijkbegeleider, Bastian Drees alsmede alle betrokken personen bij interviews bedanken voor hun vrij gemaakte tijd. Niet in de laatste plaats wil ik mijn schoolcoach, dhr. J. Neuvel en tweede lezer, dhr. F. Jellema bedanken voor hun begeleiding tijdens mijn afstudeerperiode.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Mark Vos

19 juni 2016

Samenvatting

Het revalidatiecentrum het Roessingh is een centrum dat gespecialiseerd is in revalidatiekundige zorg en behandeling. Het grootste gedeelte van de patiënten komt hier terecht na een beroerte.

Door een veranderende maatschappij en hier aan gekoppeld ook een veranderende set regels zoals aangepaste openingstijden is het verstandig om een algehele scan te maken van sociale veiligheid zodat de veiligheid voldoet aan de eisen van de tijd.

Om uit te vinden hoe het met de sociale veiligheid gesteld is, is er onderzoek gedaan naar de volgende onderzoeksvraag: “In hoeverre komt sociale onveiligheid voor in revalidatiecentrum het Roessingh te Enschede, en op welke manier kan deze sociale onveiligheid worden aangepakt?” Door het houden van interviews en het invullen van een zelf opgestelde checklist is er een beeld gevormd van de sociale onveiligheid.

Allereerst is er gekeken naar de huidige misdaadcijfers. Deze cijfers zijn vergeleken met de bekende cijfers van de omliggende wijk Walhof-Roessingh en hierbij valt het op dat het revalidatiecentrum opvallend lager scoort dan de wijk. Ook is het opvallend dat de misdaadcijfers steeds verder afnemen per jaar.

Uit de interviews blijkt dat men zich over het algemeen veilig voelt binnen het revalidatiecentrum. Er worden een aantal problemen omschreven die men als onveilig beschouwt, zoals de verlichting rondom het pand en de hangjongeren die aanwezig zijn en voor geluidsoverlast zorgen. Sociale controle van collega's en de beveiliging doet echter veel goed voor het veiligheidsgevoel.

Uit de checklist blijkt dat voornamelijk de eenduidigheid van het buitenterrein een stuk verbeterd moet worden. Deze scoort namelijk het laagste van de gehele checklist. Als de hele checklist als éénheid wordt gezien scoort het Roessingh een nette 3,6 als totaalcijfer. Dit is tussen een voldoende en een ruime voldoende in en scoort hiermee dan ook goed.

Als aanbeveling wordt meegegeven om te kijken of het mogelijk is om het buitenterrein af te sluiten voor auto's. Verder moet er gekeken worden naar de goederenplaatsing en het personeel hier attent op maken, het liefst door beleving. Ook is de verlichting van het buitenterrein een aandachtspunt. Het afsluiten van gebouwdelen als hier niemand is, en de sluitronde van de beveiliging alsmede het cameratoezicht vormen de laatste belangrijke aandachtspunten voor het Roessingh.

Inhoudsopgave

Inleiding.....	5
1. Aanleiding en probleemstelling.....	6
1.1 Aanleiding:.....	6
1.2 Onderwerp:	6
1.3 Doelstelling:.....	7
1.4 Probleemstelling:.....	7
1.5 Afbakening:.....	8
1.6 Betrokken partijen:.....	8
2. Theoretisch kader:.....	9
2.1 Begrippen	9
2.2 Theorieën	11
3. Methodiek:	14
3.1 Methode en instrumenten:	14
3.2 Eenheden en variabelen:.....	16
3.3 Betrouwbaarheid en validiteit:.....	16
4. Sociale onveiligheid bij het Roessingh.....	18
5. Veiligheidsgevoelens	23
6. Oorzaken sociale onveiligheid.....	25
6.1 Inleiding ZETA methode	25
6.2 Zichtbaarheid.....	26
6.3 Eenduidigheid.....	28
6.4 Toegankelijkheid.....	30
6.5 Aantrekkelijkheid.....	32
6.6 Conclusie	32
7. Mogelijke aanpak problemen.....	34
8. Conclusie	38
9. Aanbevelingen	39
10. Bronnenlijst:	41
Bijlage 1: Overzicht respondenten	43
Bijlage 2: Checklist ZETA Zichtbaarheid.....	44
Bijlage 3: Overzichtsfoto Roessingh.	54
Bijlage 4: Interviews	55

Inleiding

Deze afstudeerscriptie richt zich op de sociale veiligheid bij revalidatiecentrum het Roessingh te Enschede. Het onderzoek is uitgevoerd onder toezicht van beveiligingsbedrijf Securion B.V. omdat Securion als beveiligingsbedrijf verbonden is aan het Roessingh. Men levert verschillende vormen van beveiligingsdiensten. Om de dienstverlening in de toekomst te verbeteren is er het voorstel gedaan om een afstudeeronderzoek te doen naar de veiligheid binnen het revalidatiecentrum zodat in de toekomst vraag en dienstverlening nog beter op elkaar kan worden afgestemd. Indien duidelijk is welke onveilige situaties zich voor doen, is het revalidatiecentrum hier beter van op de hoogte en kan daarnaast het beveiligingsbedrijf hier op inspelen.

Om een duidelijk beeld te vormen van de sociale veiligheid binnen het revalidatiecentrum is er verzocht een onderzoek te doen waarbij alle aspecten van sociale veiligheid in kaart worden gebracht. Door verschillende vormen van methodiek toe te passen wordt er een zo compleet mogelijk beeld geschetst van alle factoren die van invloed zijn en welke preventiemethoden gebruikt kunnen worden om onveiligheid tegen te gaan.

Het revalidatiecentrum het Roessingh is een centrum dat gespecialiseerd is in revalidatiekundige zorg en behandeling. Het grootste gedeelte van de patiënten komt hier terecht na een beroerte.

Door een veranderende maatschappij en hier aan gekoppeld ook een veranderende set regels zoals aangepaste openingstijden is het verstandig om een algehele scan te maken van sociale veiligheid zodat de veiligheid voldoet aan de eisen van de tijd.

Securion draagt hier graag haar steentje aan bij omdat zij als missie heeft om continu haar dienstverlening te verbeteren. Securion heeft aangeboden om het onderzoek uit te voeren zodat in de toekomst, na het eventueel aanpassen van dienstverlening, personeel van het Roessingh, maar ook personeel van Securion kan werken in een veiligere omgeving.

1. Aanleiding en probleemstelling

1.1 Aanleiding:

Revalidatiecentrum het Roessingh is gespecialiseerd in revalidatiekundige zorg en behandeling. Bij het Roessingh kunnen volwassenen, maar ook kinderen terecht. Het grootste gedeelte van de patiënten komt bij het Roessingh terecht na een beroerte. Uiteindelijk moeten patiënten na behandeling weer kunnen participeren in de samenleving (Roessingh, 2017).

De ambitie van het Roessingh is dat het marktleider wil zijn op het gebied van onderzoek & ontwikkeling maar ook op het gebied van revalidatie. Dit doet men door de krachten van verschillende centra op het terrein te bundelen. Daarnaast is het uiteindelijk doel om bij de top drie van revalidatiecentrum in Nederland te behoren (Roessingh, z.d.).

Een onderdeel hiervan is dat het personeel en patiënten zich veilig moeten voelen. Met een veranderende maatschappij en andere vorm van regels, zoals het verruimen van openingstijden voor het bezoek binnen het Roessingh (RTV Oost, 2017) is dit soms lastig te bewerkstelligen en daarom dient er een algehele scan te worden gemaakt van de sociale veiligheid binnen het revalidatiecentrum.

Securion heeft als missie om continu de kwaliteit van diensten te verbeteren (Securion, 2014). Men heeft daarom bij het Roessingh aangeboden onderzoek te doen naar de sociale veiligheid zodat deze in de toekomst verbeterd kan worden maar ook zodat Securion haar dienstverlening hierop aan kan passen.

In gesprek met het hoofd facilitaire dienst van het Roessingh, blijkt dat de sociale veiligheid op dit moment het moeilijkst aan te pakken is. De technische veiligheid en organisatorische veiligheid zijn op dit moment voldoende en hierop is besloten om onderzoek te doen naar de sociale veiligheid en welke maatregelen in de toekomst vereist zijn. Dit zodat in de toekomst het personeel kan werken in een veilige omgeving.

1.2 Onderwerp:

Het onderzoek richt zich op de sociale veiligheid binnen de gebouwen en op het terrein van revalidatiecentrum het Roessingh. Onder sociale veiligheid wordt in dit geval criminaliteit en overlast verstaan. Er is onderzoek gedaan naar de huidige cijfers maar ook de veiligheidsgevoelens van het personeel zijn meegenomen in het onderzoek. Hierdoor is een duidelijk beeld ontstaan van knelpunten en kunnen er oplossingen worden aangedragen om de sociale veiligheid te vergroten.

1.3 Doelstelling:

Het doel van het onderzoek is het in kaart brengen van onveilige situaties met betrekking tot criminaliteit en overlast rondom en in het complex van het Roessingh te Enschede en het aandragen van mogelijke oplossingen om de onveilige situaties weg te nemen. Aan de hand van dit rapport met concrete oplossingen moet het mogelijk zijn voor het Roessingh om veranderingen door te voeren in de organisatie op veiligheidsgebied zodat de veiligheid binnen de gebouwen en op het terrein vergroot wordt.

1.4 Probleemstelling:

Revalidatiecentrum het Roessingh is een dynamische omgeving waar dagelijks veel bezoekers, patiënten en personeelsleden aanwezig zijn. Doordat er overdag veel personen in- en uitlopen is er op dit moment vrij weinig zicht op de sociale veiligheid binnen de gebouwen en op het terrein. Om uit te vinden welke sociale onveiligheid er speelt en met welke situaties men in de toekomst te maken kan krijgen is het belangrijk om een beeld te vormen van de huidige onveiligheid. Dit wordt gedaan door het gebruik van criminaliteitscijfers, maar ook door het veiligheidsgevoel in kaart te brengen. Daarna wordt er een vergelijking gemaakt tussen de opgedane kennis en huidige theorieën en welke maatregelen vereist zijn om de problemen aan te passen. Op basis van deze probleemstelling is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

“In hoeverre komt sociale onveiligheid voor in revalidatiecentrum het Roessingh te Enschede, en op welke manier kan deze sociale onveiligheid worden aangepakt?”

Deze onderzoeksvraag is vervolgens onder te verdelen in de volgende deelvragen:

Onderzoeksvragen:

1. In hoeverre komt sociale onveiligheid voor bij het Roessingh?
2. Waardoor wordt sociale onveiligheid binnen revalidatiecentrum het Roessingh veroorzaakt?
3. In hoeverre voelen medewerkers zich onveilig bij het revalidatiecentrum het Roessingh?
4. Op welke manier kan de sociale onveiligheid worden aangepakt?

1.5 Afbakening:

Het onderzoek spitst zich voornamelijk toe op de sociale onveiligheid in de gebouwen van revalidatiecentrum het Roessingh, maar ook op het terrein rondom deze gebouwen. Dit wordt gedaan door feitelijke cijfers in kaart te brengen, maar ook het gevoel van het personeel wordt in kaart gebracht. Er is gekozen om de nadruk te leggen op het personeel van het Roessingh omdat zij een centrale rol vervullen in de organisatie. Het is van belang dat het personeel zich veilig voelt en veilig werken kan. De theorieën benoemd in het theoretisch kader zullen gebruikt worden voor het onderzoek. Daarnaast wordt in het hoofdstuk methodiek de methoden per hoofdstuk besproken waardoor het onderzoek door middel van deze theorieën en methodiek afgebakend is.

1.6 Betrokken partijen:

Voor de informatievoorziening zijn er interviews gehouden met een aantal verschillende medewerkers bij het Roessingh. Zij zullen hier onder kort worden toegelicht. In bijlage 1 is een tabel opgenomen met alle respondenten en hun functies.

- *Hoofd civiele dienst Roessingh*
Deze functie is onder andere belast met de beveiliging van het complex en terrein. Om meer informatie te verzamelen is er voor gekozen om de facilitair manager te interviewen omdat veel informatie over veiligheid en beveiliging zich bij haar bevindt.
- *Personeel revalidatiecentrum het Roessingh:*
Het personeel van revalidatiecentrum het Roessingh heeft een belangrijke rol in het creëren van een veilige situatie voor hunzelf, maar ook voor de aanwezige patiënten. Om het veiligheidsgevoel van het personeel te meten zijn er een drietal interviews gehouden met het personeel. Dit zijn twee ziekenverzorgsters van de kinderafdeling en één persoon van de volwassenenafdeling.
- *Beveiligers Securion beveiliging:*
De beveiligers van Securion vormen een goede bron van informatie over de veiligheid, mede omdat er een aantal beveiligers al langer werkzaam zijn. Zij hebben geholpen bij het in kaart brengen van onveilige situaties. Daarnaast wil Securion continu haar dienstverlening verbeteren (Securion, 2014) en zal medewerking aan dit onderzoek daar bij helpen.

2. Theoretisch kader:

In dit theoretisch kader komen de theorieën aan bod die gebruikt zijn voor het onderzoek. De theorieën richten op de omgeving, zowel binnen als buiten maar ook zijn er theorieën die zich richten op persoonlijke veiligheid. Om deze theorieën toe te lichten volgt er eerst een uitwerking van de kernbegrippen van het onderzoek.

2.1 Begrippen

- *Sociale veiligheid*

Om een beeld te vormen wat onveiligheid bij het Roessingh inhoudt is het van belang om een duidelijke definitie te geven van sociale onveiligheid. Volgens Elffers & de Jong (in Stol, Tielenburg, Rodenhuis, Pleysier & Timmer, 2011) verwijst sociale veiligheid naar de mate waarin mensen beschermd zijn en beschermd voelen tegen persoonlijk leed door misdrijven (criminaliteit), overtredingen en overlast door anderen.

Dit wordt ook onderbouwd door Lopez, Luten, Woldendorp & van Zwam (2008). Zij geven in hun handboek voor sociaal veilig ontwerp aan dat sociale veiligheid draait om de bescherming tegen door mensen veroorzaakte bedreigingen en criminaliteit. Voorbeelden die hierbij worden gegeven zijn onder andere: beroving, intimidatie, diefstal, vervuiling en inbraak.

Sociale veiligheid, is net als elke andere vorm te verdelen in een subjectieve kant maar ook in een objectieve kant. Om een duidelijk beeld te scheppen van de sociale (on)veiligheid zal deze voor het onderzoek dan ook worden onderverdeeld in een subjectieve sectie, evenals een objectieve sectie. Wat subjectief en objectief inhoudt voor dit onderzoek wordt hieronder beschreven:

- *Subjectieve en objectieve veiligheid*

Sociale veiligheid is te verdelen in een subjectieve kant, maar ook een objectieve kant. In hoeverre mensen beschermd *zijn*, is de objectieve kant. In hoeverre mensen zich beschermd *voelen*, is subjectieve veiligheid (Stol et al, 2011).

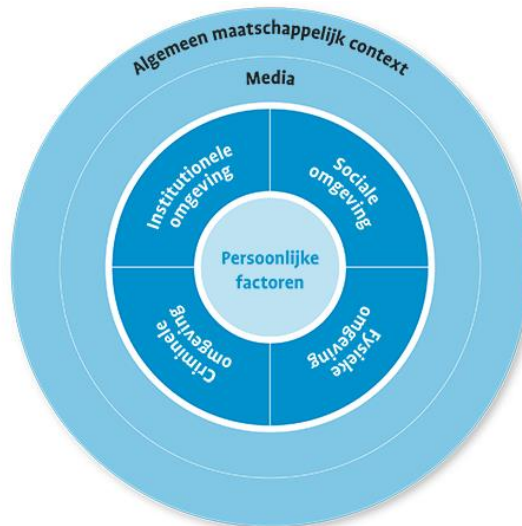
Deze beschrijving wordt gedeeld door Lopez et al. (2008). Zij beschrijven objectieve veiligheid als de mate waarin de omgeving vrij is van de genoemde bedreiging en criminaliteit. In subjectieve zin is sociale veiligheid de mate waarin mensen zich veilig voelen. Ook wordt aangegeven dat er geen een-op-een relatie bestaat tussen subjectieve en objectieve veiligheid.

Een belangrijk onderdeel van de subjectieve veiligheid is de veiligheidsbeleving. Subjectief houdt in dat dit van persoon tot persoon kan verschillen. Dit is voornamelijk het geval bij een persoonlijke veiligheidsbeleving. Wat de veiligheidsbeleving inhoudt voor het onderzoek is hieronder beschreven.

- *Veiligheidsbeleving*

Bij veiligheidsbeleving draait het niet om de daadwerkelijke veiligheid maar meer om hoe veilig iemand zich voelt. Zo kan het zo zijn dat iemand die nog nooit met onveilige situaties te maken heeft gehad, zich toch onveilig voelt. Er zijn veel factoren die van invloed zijn op de veiligheidsbeleving (Dienst Gezondheid & Jeugd, 2016).

De factoren die van invloed zijn op het veiligheidsgevoel zijn weergegeven in onderstaand afbeelding:



Bron: Eysink Smeets, 2013

Afbeelding 1: Factoren van invloed veiligheidsbeleving (CCV, 2017).

Lopez et al. (2008) geven aan dat mensen zich liever veilig voelen dan beveiligd. Deze vorm van beveiliging kan namelijk een verkeerd signaal afgeven. Onder aanwezige veiligheid wordt bijvoorbeeld cameratoezicht of toezicht van beveiligers verstaan. Te veel beveiliging kan mensen het idee geven dat een situatie onveilig is omdat er zo veel beveiliging aanwezig is. De belangrijkste kenmerken voor het veiligheidsgevoel zijn sociale samenhang, verloedering en de aanwezigheid van overlast gevende groepen/personen. Maatregelen hiertegen zijn het stimuleren van sociale controle en interactie en verloedering tegengaan onder andere door het aanpassen van ontwerp en beheer zodat sociale controle en interactie gestimuleerd wordt en zodat rondhangen en/of verloedering wordt ontmoedigd.

Witteboord & Oppelaar (in Lopez et al. 2008) geven aan dat risicoperceptie een grote rol speelt bij het veiligheidsgevoel. Signalen uit de omgeving worden omgezet naar een risico-inschatting om slachtoffer te worden van criminaliteit. Er zijn uiteindelijk, naast de risicoperceptie, veel factoren die bepalen of mensen zich veilig voelen. De belangrijkste factoren zijn:

- Bekendheid met de locatie
- Overzichtelijkheid van deze locatie
- De voorspelbaarheid van onveilige situaties

- In hoeverre deze situaties beheersbaar zijn (Lopez et al., 2008).

Daarnaast geven Wittebrood & Oppelaar in 2006 (In Lopez et al., 2008) aan dat mensen zich overdag, in hun eigen omgeving het veiligst voelen. 's Avonds buiten de eigen leefomgeving voelt men zich het onveiligst.

2.2 Theorieën

In deze paragraaf worden de theorieën behandeld die gebruikt zijn gedurende het onderzoek. Er is gekozen voor een combinatie van criminologische theorieën om de gedachten en patronen van mogelijke daders te kunnen onderbouwen, maar er is ook gekozen voor theorieën die kijken naar het ontwerp en gebruik van een gebouw en terrein. Hiervoor is gekozen om aanbevelingen te kunnen doen zodat ook op deze manier mogelijke criminaliteit en overlast kan worden teruggedrongen.

- *Situationele gelegenheidstheorie*

Deze theorie gaat ervan uit dat de gelegenheid de dader maakt. In een situatie met veel gelegenheid is er een hogere kans op criminaliteit dan in een omgeving met minder gelegenheid. De gelegenheid wordt bepaald door drie factoren: de bereikbaarheid, de buit en de pakkans aldus Bennett en Wright (1984) in Lopez et al. (2008). Indien een van deze factoren ontbreekt zal er geen criminaliteit plaatsvinden. Als er een goede bereikbaarheid van de buit is maar een lage kans om gepakt te worden, is de kans op criminaliteit het hoogst.

Om situationele criminaliteit tegen te gaan zijn er verschillende aanpakken. Zo ontwikkelde Clarke in 1992 de *situational crime prevention strategy* (In Van Dijk, Junger en Sagel-Grande, 2011). Dit houdt in dat er voor elke situatie een andere aanpak vereist is. Zo is er voor een diefstal een andere aanpak nodig dan bijvoorbeeld overlast (Lopez et al., 2008).

Naast theorieën die gebaseerd zijn op de locatie kunnen er ook theorieën gebruikt worden waarbij de focus meer op de dader of een combinatie van dader en omgeving ligt.

- *Rationele keuzetheorie*

De basis voor deze theorie is dat de mogelijke delinquent zich laat leiden door een afweging te maken tussen kosten en baten aldus Cornish en Clarke in 1986 (In van Dijk et al., 2011). Een dader maakt per situatie een berekening tussen het risico, de opbrengst en de inspanning. Indien er een hoge opbrengst ontstaat met een lage inspanning met relatief weinig risico zal een dader overgaan tot crimineel gedrag volgens Cornish en Clarke (1986) (in Lopez et al., 2008). Echter, in de traditionele criminologie is men sceptisch tegenover de rationele keuzetheorie (van Dijk et al., 2011).

■ *Routine activiteitentheorie*

Veelal hebben menselijke handelingen een dagelijks patroon. Mensen zijn bijvoorbeeld op bepaalde tijden aan het werk of op bepaalde tijden op een bepaalde plek. Doordat er zo een patroon ontstaat is het mogelijk voor criminelen om hier gebruik van te maken (Lopez et al., 2008). Volgens Cohen en Felson (1979) (in Lopez et al., 2008) moeten een aantal elementen bij elkaar komen om tot een criminele gelegenheid te komen. De belangrijkste elementen zijn: een doel, een potentiële dader en de afwezigheid van sociale controle. Deze drie elementen worden hieronder uitgewerkt.

Het doel kan worden onderverdeeld in vier kenmerken volgens de VIVA-methode:

-Value: Het mogelijke object moet een waarde hebben voor de mogelijke dader

-Inertia: Hoe makkelijk een object te vervoeren is. Een dader zal sneller een klein object meenemen dan een groot object.

- Visibility: Goederen die goed zichtbaar zijn zullen sneller gestolen worden.

Goederen die niet of nauwelijks zichtbaar zijn zullen minder snel gestolen worden.

- Access: Goederen die moeilijk toegankelijk zijn zullen minder snel gestolen worden.

Daderkenmerken kunnen als volgt worden omschreven door Lopez et al. (2008):

Daders zijn op zoek naar personen of objecten die geschikt zijn als doelwit voor hun criminele activiteiten. Wat van groot belang is voor het kenmerken van daders zijn sociaal-economische factoren zoals de leeftijdsverdeling of inkomensverdeling in een wijk. Daarnaast is ook de inrichting van de wijk van invloed op potentiële daders.

Afwezigheid van sociale controle omschrijft men als volgt:

Indien er geen zicht van personen op andere mensen is, is er een gebrek aan sociale controle. Deze sociale controle ontstaat ook door zichtbaarheid te creëren. Meer zichtbaarheid betekent dat er meer sociale controle ontstaat. De afwezigheid van deze sociale controle betekent vaak dat er grotere kans op criminele gelegenheid is (Cohen & Felson, 1979).

Om mogelijke onveiligheid in kaart te brengen kan er gebruik worden gemaakt van verschillende methoden. Dit kan bijvoorbeeld door het gebruik van checklists die gekoppeld zijn aan deze methoden. Mogelijke methoden worden hieronder beschreven.

■ *Crime mapping*

Crime mapping richt zich op het feit dat bepaalde plekken een hoger criminaliteitscijfer hebben dan andere plekken. Volgens Shaw en McKay (1942) (in Wortley en Mazzerolle, 2008) is het zo dat bepaalde gebieden een consistent patroon qua criminaliteit vertonen, ongeacht veranderingen in etniciteit of samenstelling van de maatschappij. Sampson et al. (In Wortley en Mazzerolle, 2008) geven aan dat wanneer er geen vertrouwen in elkaar is en weinig belang tonen in sociale controle van elkaar er al gauw een hogere kans is op een verhoogde kans op criminaliteit.

Indien er veel verloedering is zoals graffiti zullen er zogenaamde hot spots ontstaan. Hot spots worden door Eck (2005) gedefinieerd als geografisch afgebakende plekken van verschillende afmetingen die geassocieerd worden met een verhoogde kans op slachtofferrisico en een proportioneel grotere kans op criminele incidenten dan vergelijkbare plekken van dezelfde grootte (in Wortley en Mazzerolle, 2008).

- *CPTED*

Naast een slachtoffer- of dadergerichte methode kan er ook naar de situatie worden gekeken. Dit doet men voornamelijk via CPTED, oftewel Crime Prevention Through Environmental Design. De methodiek richt zich op het aantrekkelijk maken en behouden van buitenruimte maar ook de bebouwde ruimte. Door veranderingen aan te brengen in de fysieke en/of sociale omgeving wordt uiteindelijk de sociale veiligheid vergroot (Stichting Veilig Ontwerp en Beheer, 2013).

De Nederlandse vertaling van het begrip CPTED wordt uitgewerkt volgens ZETA-richtlijnen. Deze richtlijn wordt hieronder verder uitgewerkt

- *ZETA*

Sociale veiligheid kan vrij makkelijk worden beïnvloed. Door middel van bouw, ontwerp, beheer en inrichting kan de sociale veiligheid worden beïnvloed indien er gebruik wordt gemaakt van een aantal samenhangende richtlijnen. Deze richtlijnen worden ook wel vuistregels genoemd.

De volgende huisregels worden gehanteerd:

- Zichtbaarheid
- Eenduidigheid
- Toegankelijkheid
- Aantrekkelijkheid (Stichting Veilig Ontwerp en Beheer, 2013).

Deze theorieën bieden een basis voor verder onderzoek en ondersteunen bij het verklaren van mogelijke problemen.

Er wordt gebruik gemaakt van de genoemde methoden om op een methodologische wijze onderzoek te doen naar oorzaken van criminaliteit en overlast maar ook vooral om aan te wijzen waar verbeteringen dienen te worden doorgevoerd.

3. Methodiek:

In dit hoofdstuk is de methode die is gebruikt uitgewerkt. Er vindt een beschrijving plaats welke methoden gekozen zijn, waarom deze geschikt worden geacht voor dit onderzoek en welke instrumenten gebruikt zijn om tot de juiste resultaten te komen. Daarnaast is aangegeven waarom de gekozen methode valide en betrouwbaar is.

3.1 Methode en instrumenten:

Het onderzoek is een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Het eerste gedeelte richt zich voornamelijk op cijfers en bekende gevallen van onveiligheid. Hierdoor is de deelvraag "In hoeverre komt sociale onveiligheid voor bij het Roessingh?" voornamelijk gericht op kwantitatief onderzoek (Verhoeven, 2014). Dit is onder andere gedaan door interne registraties te raadplegen, alsmede het houden van interviews.

De tweede deelvraag "In hoeverre voelen medewerkers zich onveilig bij het revalidatiecentrum het Roessingh?" richt zich daarentegen voornamelijk op kwalitatief onderzoek, daar het voornamelijk om een subjectief gevoel gaat van de medewerkers (Verhoeven, 2014). Door middel van een kwalitatieve vragenlijst is er meer inzicht verkregen in de gevoelens van medewerkers en hebben zij zich uitgebreider kunnen uiten dan bij het gebruik van een enquête.

In tabel 1 is weergegeven op welke manier de onderzoeksvragen beantwoord zijn. De laatste onderzoeksvraag "Op welke manier kan de sociale onveiligheid worden aangepakt?" is hierbij buiten beschouwing gelaten omdat dit een analyse van de resultaten betreft en hier geen methode op is toegepast. In de tabel wordt onderscheid gemaakt tussen methoden en instrumenten. Methoden zijn de manier waarop data wordt verzameld, waarbij de instrumenten aangeven welke hulpstukken zijn gebruikt om data te verzamelen voor de methode.

Tabel 1: Methoden en instrumenten onderzoeksvragen

Onderzoeksvraag	Methode	Instrumenten
1. In hoeverre komt sociale onveiligheid voor bij het Roessingh?	Casestudie	Interviews Interne registratie Deskresearch
2. Waardoor wordt sociale onveiligheid binnen revalidatiecentrum het Roessingh veroorzaakt?	Schouw	Checklist
3. In hoeverre voelen medewerkers zich onveilig bij het revalidatiecentrum het Roessingh?	Interview	Vragenlijst

Om aan te geven welke methode geschikt is wordt hieronder uitgewerkt welke methode gekozen is voor het beantwoorden van de onderzoeksvraag en waarom er voor deze methode gekozen is.

- *Onderzoeksvraag 1:* Er is voornamelijk gebruik gemaakt van een intern onderzoek waarbij er voornamelijk interviews hebben plaatsgevonden en er navraag is gedaan naar interne registraties. Daarnaast is er gebruik gemaakt van deskresearch om de cijfers met de omliggende omgeving te vergelijken. Op deze manier zijn er cijfers naar voren gekomen van incidenten. Hierna is er een vergelijking gemaakt tussen de verkregen cijfers.
- *Onderzoeksvraag 2:* Er is een veldonderzoek uitgevoerd waarbij er een schouw heeft plaatsgevonden en er ook vragen zijn gesteld tijdens het meelopen met de beveiligingsmedewerkers. Tijdens de schouw is er gelet op zwakke punten die naar voren kwamen en deze zijn in het rapport meegenomen om de feitelijke onveiligheid inzichtelijk te maken. Deze schouw is gedaan tijdens het meelopen met de beveiliging en tijdens een tweetal bezoeken. De checklist is ingevuld volgens de vaste structuur die gegeven is (bijlage 2).
- *Onderzoeksvraag 3:* Omdat het hier om een subjectieve vraag gaat is er gebruik gemaakt van interviews met het personeel. Door middel van een vragenlijst zijn de interviews voorbereid en zijn er daarna een aantal personen geïnterviewd om een beeld te krijgen van de veiligheidsgevoelens binnen revalidatiecentrum het Roessingh. Er zijn in totaal 6 interviews afgenomen, die verdeeld zijn per functie. Dit is gedaan met de facilitair manager, beveiligingsmedewerkers en ziekenverzorgenden. In bijlage 1 treft men een respondentenlijst met functie.

Instrumenten:

- *Documenten:* In een interview met de facilitair manager is het feitelijke aantal inbraken en overlastmeldingen ter sprake gekomen. Hierbij is er samen gekeken naar de interne registratie van deze meldingen.
- *Vragenlijst:* Om een antwoord te krijgen op de vraag in hoeverre medewerkers zich onveilig voelen is er gebruik worden gemaakt van een vragenlijst. Met deze vragenlijst is er vervolgens een interview afgenomen bij een zestal medewerkers. Deze interviews zijn woordelijk uitgewerkt (zie bijlage 4) zodat ze met elkaar vergeleken kunnen worden.
- *Checklist:* Voor de schouw is er een checklist opgesteld om een uitgebreid onderzoek te doen naar onveilige situaties rondom en in het pand van het Roessingh. Deze checklist is opgenomen in bijlage 2.

3.2 Eenheden en variabelen:

In deze paragraaf worden de variabelen en waarden om de onderzoeksvragen verder uit te werken beschreven. Dit wordt gedaan per deelvraag. Op deze variabelen en waarden zijn vervolgens onder andere de interviewvragen gebaseerd.

- *In hoeverre komt sociale onveiligheid voor bij het Roessingh?*
Voor deze onderzoeksvraag is er voor gekozen om de eenheid het Roessingh te kiezen. Hieraan gekoppeld is de variabele “sociale veiligheid”. Deze variabele is vervolgens onderverdeeld in twee verschillende waarden genaamd criminaliteit en overlast. Zo kan er een goed onderscheid worden gemaakt tussen de twee belangrijkste oorzaken van onveiligheid in het Roessingh. Voor de waarde criminaliteit is er onder andere gekeken naar de inbraakgevoeligheid en de cijfers van diefstal en inbraak. Voor de waarde overlast is er gekeken naar overlast in een brede zin: Overlast door vandalisme, drugsgebruik, hangjongeren, prostitutie et cetera.
- *Waardoor wordt sociale onveiligheid binnen het revalidatiecentrum het Roessingh veroorzaakt?*
Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden is er voor gekozen om de eenheid “oorzaken objectieve veiligheid” te onderzoeken. Hiervoor is gekozen om de variabelen gelegenheid, doel, dader en fysieke omgeving te onderzoeken. Voor de gelegenheid is er gekozen om de waarden bereikbaarheid, pakkans, en buit te onderscheiden. Voor het doel zijn op basis van de theorie de waarden value, inertia, access en visibility gekozen. Voor de fysieke omgeving is dit gebaseerd op de ZETA-checklist: Zichtbaarheid, eenduidigheid, toegankelijkheid en aantrekkelijkheid.
- *In hoeverre voelen medewerkers zich onveilig bij het revalidatiecentrum het Roessingh?*
Voor beantwoording van deze vraag is de eenheid “Veiligheidsgevoelens medewerkers Roessingh” gekozen. Hier past één variabele bij: het veiligheidsgevoel. Dit veiligheidsgevoel is vervolgens uitgewerkt in de waarden agressie, persoonlijke factoren, slachtofferkans, locatie, maatregelen, de institutionele omgeving en de sociale omgeving. Deze waarden zijn gebaseerd op de theorie van het CCV (2017) zoals in het theoretisch kader omschreven.

3.3 Betrouwbaarheid en validiteit:

Betrouwbaarheid:

Voor het onderzoek is het van belang dat de resultaten consistent en betrouwbaar zijn. Betrouwbaarheid in dit onderzoek wil zeggen dat een onderzoek vrij is van toevallige fouten (Verhoeven, 2014) maar ook dat een onderzoek herhaalbaar is en dat dezelfde resultaten naar voren komen.

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te waarborgen zal er gebruik worden gemaakt van externe bronnen die recent zijn maar ook relevant voor het onderzoek. Naast het gebruik van bronnen zijn er interviews afgenomen om meer informatie te

verkrijgen. De interviews zijn alleen gehouden met personeel dat direct met onveilige situaties te maken heeft en met het hoofd civiele dienst die verantwoordelijk is voor de veiligheid en de beveiligers, om een zo compleet mogelijk beeld te krijgen van de problemen. De interviews zijn afgenomen aan de hand van een vragenlijst om de betrouwbaarheid te vergroten.

Validiteit:

Validiteit houdt in dat men meet wat men wil meten (Verhoeven, 2014). Om te voorkomen dat er systematische fouten in het onderzoek sluipen is er voor de schouw gebruik gemaakt van een checklist. Op deze manier is er volgens een systematiek gewerkt en zal dit ook in de toekomst opnieuw gebruikt kunnen worden om ontwikkeling van veiligheid te meten. Daarnaast zijn er onderzoeksvragen opgesteld die aansluiten op de probleemstelling om zo een valide onderzoek te waarborgen. Om de validiteit van het onderzoek te waarborgen is er alleen gebruik gemaakt van externe bronnen die recent zijn maar ook relevant voor het onderzoek

4. Sociale onveiligheid bij het Roessingh

In dit hoofdstuk wordt een beeld geschetst van de omvang van sociale onveiligheid bij het revalidatiecentrum het Roessingh. Deze cijfers worden vergeleken met de cijfers van de omliggende wijk: Walhof-Roessingh. Hiermee wordt er een antwoord gegeven op de eerste onderzoeksvraag: “In hoeverre komt sociale onveiligheid voor bij het Roessingh?”.

4.1 Omliggende buurt

Het Roessingh valt onder wijk 4: Enschede Noord. Deze wijk is verder onderverdeeld in meerdere buurten waarbij Het Roessingh zich bevindt in buurt 00: Walhof-Roessingh. Om een goed beeld te schetsen van de criminaliteitscijfers in het revalidatiecentrum wordt er ook gekeken naar de cijfers rondom het revalidatiecentrum.

Criminaliteitscijfers Walhof-Roessingh:

Wanneer er specifiek wordt gekeken naar de buurt waarin revalidatiecentrum het Roessingh zich bevindt vallen er een aantal dingen op (zie tabel 5). In het algemeen valt op dat het gemiddelde aantal delicten vergelijkbaar is met het landelijk gemiddelde (56 per 1000 inwoners ten opzichte van 57,9 per 1000 inwoners). Dit wijkt af van het gemiddelde van de stad Enschede (70.2). Het aantal vernielingen zit eveneens rond het landelijk gemiddelde (3 per 1000 inwoners). Wat opvalt is dat de misdrijven tegen de openbare orde gemiddeld 10 maal zo vaak voor komt dan het landelijk gemiddelde (2 per 1000 inwoners ten opzichte van 0,2 per 1000 inwoners).

Daarnaast zitten de cijfers van mishandeling en bedreiging onder het landelijk gemiddelde. Echter komen seksuele misdrijven wel vaker voor dan het gemiddelde, tot wel 4 maal zo vaak.

Bij de focus op inbraken en diefstal in Walhof-Roessingh blijkt dat dit gemiddeld minder vaak voor komt dan in de rest van Enschede. Wel is het zo dat dit in Walhof-Roessingh nog steeds relatief vaker voor komt dan in de rest van Nederland. Andere vormen van vermogensmisdrijven komen ook vaker voor in Walhof-Roessingh dan in de rest van Nederland, echter is het wel zo dat ook dit onder het gemiddelde van de rest van Enschede ligt.

Uit deze cijfers kan geconcludeerd worden dat het grootste gevaar in deze buurt inbraak en/of diefstal is. Deze cijfers liggen weliswaar onder het gemiddelde van Enschede maar liggen wel boven het landelijk gemiddelde. Omdat andere cijfers op of rond het landelijk gemiddelde liggen is het belangrijk om de focus te leggen op inbraak en diefstal.

Tabel 2: Criminaliteitscijfers Enschede, Enschede Walhof-Roessingh en Nederland.

	Gemeente Enschede	Per 1000 inwoners	Enschede Walhof- Roessingh	Per 1000 inwoners	Nederland totaal	Per 1000 inwoners
Inwoners	158.331		2535			
Totaal misdrijven	11.135	70,2	143	56	978.730	57,9
Vermogensmisdrijven totaal	7.495	47,3	110	43,4	614.065	36,3
Diefstal en inbraak	6.820	43	101	39,8	539.390	31,9
Vernielingen en misdrijven tegen openbare orde en gezag	1.480	9,3	20	7,9	122.575	7,3
• Vernieling aan auto	505	3,2	8	3	47.705	2,8
• Overige vernieling	675	4,3	8	3	51.870	3,1
• Misdrijven tegen openbare orde	60	-	4	2	4.155	0,2
Gewelds- en seksuele misdrijven	900	5,7	13	5,1	92.460	5,5
• Mishandeling	470	3,0	6	2	48.295	2,9
• Bedreiging en stalking	285	1,8	1	-	31.120	1,8
• Seksueel misdrijf	80	-	4	2	7.710	0,5

Bron: RTLNieuws (2016) & CBS Statline (2017).

4.2 Revalidatiecentrum het Roessingh

Uit de verschillende interviews blijkt dat er verschillende vormen van onveiligheid zijn, maar dat de respondenten geen precieze aantallen kunnen noemen. Men merkt over het algemeen ook op dat de onveiligheid in het verleden groter was, dan dat dit tegenwoordig.

Via interviews en een gesprek met de facilitair manager van het Roessingh is inzicht verkregen in de verschillende vormen van onveiligheid op het Roessingh.

Zij houdt voorvallen van diefstal, inbraak en andere vormen van overlast bij. Deze gegevens zijn in onderstaande tabel beschreven:

Tabel 3: Misdaadcijfers het Roessingh

	2014	2015	2016	2017
--	-------------	-------------	-------------	-------------

Diefstal	10	7	5	0
Inbraak	2	1	1	0
Vernieling	1	0	1	0

Hierbij moet wel de kanttekening worden geplaatst dat het hierbij alleen gaat om geregistreerde misdaad. Het kan zijn dat sommige voorvallen niet geregistreerd worden omdat mensen zich schamen of omdat mensen überhaupt niet door hebben dat zij het slachtoffer zijn geworden van een vorm van misdaad. Verder moet er ook rekening worden gehouden dat sommige vormen van diefstal niet persé diefstal zijn. Zo gaven de geïnterviewde facilitair manager en de geïnterviewde verpleger aan dat in het revalidatiecentrum enkele patiënten liggen die daar voornamelijk terecht komen na een hersenbloeding. Zij zijn soms verward. Hierdoor denken zij soms onterecht dat er spullen gestolen zijn terwijl dit niet het geval is.

Wel kan er geconcludeerd worden dat er een dalende lijn zit in de geregistreerde vormen van overlast en criminaliteit. Dit beeld wordt bevestigd door andere respondenten. Zij merken ook op dat er een dalende trend is. Dit heeft volgens hen te maken met het feit dat er een periode is geweest dat er geen beveiliging in het pand aanwezig was en hierdoor een aantal grote voorvallen zijn geweest. Sinds het moment dat de beveiliging teruggekeerd is, is het aantal voorvallen afgenomen en is hierdoor ook het veiligheidsgevoel omhooggegaan (zie hoofdstuk 6). Verder is het verrassend dat er dit jaar nog helemaal geen geregistreerde criminaliteit of overlast is.

Vergelijking cijfers

Om in kaart te brengen hoe de veiligheid van het Roessingh zich verhoudt tot de landelijke trends en de omgeving wordt er een vergelijking gemaakt tussen de cijfers die uit het onderzoek zijn gekomen en de cijfers die in paragraaf 4.1 besproken zijn.

In 2015 had het Roessingh 550 FTE. Verder kunnen er gelijktijdig 113 patiënten aanwezig zijn, onderverdeeld in 99 volwassenen en 14 kinderen (Het Roessingh, 2016). Bij elkaar opgeteld, kunnen er dus in het meest gunstige geval 663 mensen aanwezig zijn in het revalidatiecentrum (exclusief bezoekers). Om een vergelijking te maken worden de cijfers vertaald naar een equivalent van 1000 personen.

In 2015 vonden 8 inbraken en diefstallen plaats per 663 mensen. Door hier een berekening op los te laten ($8/663 \times 1000$) komt hier een totaal uit van 12 inbraken en diefstallen per 1000 personen.

Ter vergelijking: In tabel 1 wordt aangegeven dat het landelijk gemiddelde van diefstal en inbraak op 31,9 ligt. Het Roessingh blijft dus duidelijk onder het landelijk gemiddelde. Daarnaast blijft het Roessingh ook onder het gemiddelde van de wijk Walhof-Roessingh (40 per 1000 inwoners) en ook onder het gemiddelde van de gemeente Enschede (43 per 1000 inwoners). Andere vormen worden buiten beschouwing gelaten, daar er geen vernieling heeft plaatsgevonden in 2015 en andere vormen van criminaliteit en overlast niet geregistreerd zijn.

Uit de interviews (1,2,3,4 &5) blijkt echter dat er ook andere vormen van sociale onveiligheid zijn die niet geregistreerd wordt. Zo is er een tijd geweest dat er veel jongeren op het dak klommen om bijvoorbeeld te “free runnen” of om gewoonweg rond te hangen. Daarnaast wordt door verschillende respondenten (1,2,3,4,5,6) aangegeven dat de parkeerplaats aan de achterzijde een hotspot is. Tegenwoordig is dit voornamelijk een hangplek voor jongeren maar in het verleden werd de locatie ook als plaats voor prostitutie gebruikt of als plek om drugs te dealen. De jongeren zorgen echter wel voor een onveilig gevoel en laten veelal veel rotzooi achter wat ook voor overlast zorgt. Omdat hier geen cijfers over bekend zijn is het lastig aan te geven in hoeverre hier overlast van wordt ondervonden, maar het werd wel door alle geïnterviewden aangegeven als een probleem en hotspot rondom het revalidatiecentrum. Het werd ook als hinderlijk genoemd door alle partijen en zeker niet wenselijk.

Deelconclusie

Op het Roessingh is er sprake van verschillende vormen van sociale onveiligheid. Het meest duidelijk zijn diefstal en inbraak, omdat deze vormen geregistreerd worden. Deze vormen van criminaliteit rondom het revalidatiecentrum zijn echter niet buitensporig ten opzichte van het landelijk gemiddelde, het gemiddelde van Enschede, of van de wijk Walhof-Roessingh. De cijfers liggen hier zelfs ver onder.

Verder zijn er andere vormen van sociale onveiligheid aanwezig rondom het Roessingh, maar zijn hier geen cijfers over bekend. Het wordt echter wel als onwenselijk ervaren en soms ook hinderlijk. Het gaat hierbij dan voornamelijk om de op het dak klimmende jongeren, hangjongeren, drugsdealing en drugsgebruik en prostitutie.

Doordat deze vormen als hinderlijk en onwenselijk worden ervaren is het van belang om hier in de toekomst aandacht aan te schenken, zodat deze vormen van overlast aangepakt kunnen worden.

5. Veiligheidsgevoelens

Om een beeld te vormen van de veiligheidsgevoelens van medewerkers bij het Roessingh is er voor gekozen om interviews te houden. Op deze manier is geprobeerd om een zo duidelijk mogelijk beeld te vormen van veiligheidsgevoelens en wordt er een antwoord gegeven op de onderzoeksvraag: “In hoeverre voelen medewerkers zich onveilig bij het revalidatiecentrum het Roessingh?”.

Door de antwoorden van interviews te vergelijken is getracht een zo duidelijk mogelijk beeld te schetsen van de veiligheidsgevoelens binnen het Roessingh. In elk interview zijn dezelfde vragen gesteld aan alle betrokkenen.

Bij de vraag of men zich wel eens onveilig voelt binnen het revalidatiecentrum (vraag 1) geven de beveiligers aan zich niet onveilig te voelen, dit in tegenstelling tot personeel. Het personeel geeft aan dat zij zich over het algemeen veilig voelen in de nachtelijke uren en in het donker voelen zij zich soms onveilig.

Ook op de vraag of men wel eens te maken krijgt met agressie op het werk antwoorden de beveiligers afwijkend van zorgpersoneel. Het personeel geeft aan dat zij wel eens te maken krijgen met niet zo leuke patiënten of familieleden hiervan. De beveiligers ervaren dit niet zo. Dit kan verklaard worden door het feit dat men wellicht minder snel tekeer gaat tegen een beveiligder dan zorgpersoneel en daarnaast hebben beveiligers een andere achtergrond omdat in hun opleiding worden geleerd om met dit soort situaties om te gaan.

Op de vraag of er wel eens overlast wordt ervaren (vraag 3) antwoorden eigenlijk alle respondenten hetzelfde. De meest voorkomende overlast zijn hangjongeren die op het terrein aanwezig zijn, op daken klimmen en rotzooi achterlaten. Aangezien alle respondenten, inclusief de beveiliging, dit opvalt is dit een aandachtspunt.

Men is niet bang om het slachtoffer te worden van diefstal of agressie (vraag 4). Men wil nog wel eens een collega inschakelen als ze het idee hebben dat een patiënt agressief kan worden, maar dit is meer voorzorg dan dat men echt bang is.

Waar men zich het meest onveilig voelt (vraag 5) verschilt per respondent. Voor de beveiligers (2 & 3) zijn niet echt specifieke plekken aan te wijzen, maar zij wijzen wel onder andere op donkere plekken. Voor het personeel (1,4,5,6) geldt dat zij ook aangeven dat donkere plekken als vervelend worden ervaren, maar ook juist hele verlichte plekken zoals een trappenhuis waar men alleen doorheen moet en men open en bloot loopt voor buitenstaanders. Ook wordt het stuk tussen de liften en de kinderkliniek genoemd (respondent 5) omdat hier geen mogelijkheden zijn om de ramen 's avonds te verblinden.

De respondenten namen zelf weinig maatregelen om hun veiligheid te vergroten. Een beveiligder neemt een zaklamp mee, maar dit is ook om zijn werk goed uit te voeren. Daarnaast noemt een verpleegster dat zij zich bezighoudt met het feit of zij alleen werkt. Als

dit het geval is, sluit zij bijvoorbeeld de balkondeur, zodat men niet naar binnen kan. Verder geeft men aan een telefoon mee te nemen (respondent 6) en men houdt rekening met de gesteldheid van een patiënt (respondent 4 & 6).

Of men genoeg beschermd wordt, wordt er wel afwijkend geantwoord. Respondent 1 (facilitair manager) geeft aan dat er nog meer gedaan kan worden maar dat over het algemeen de financiële middelen ontbreken. Daarnaast is er al wel veel bereikt de afgelopen jaren. De verpleging geeft aan dat zij zich serieus genomen voelen en dat er voldoende wordt gedaan door het Roessingh.

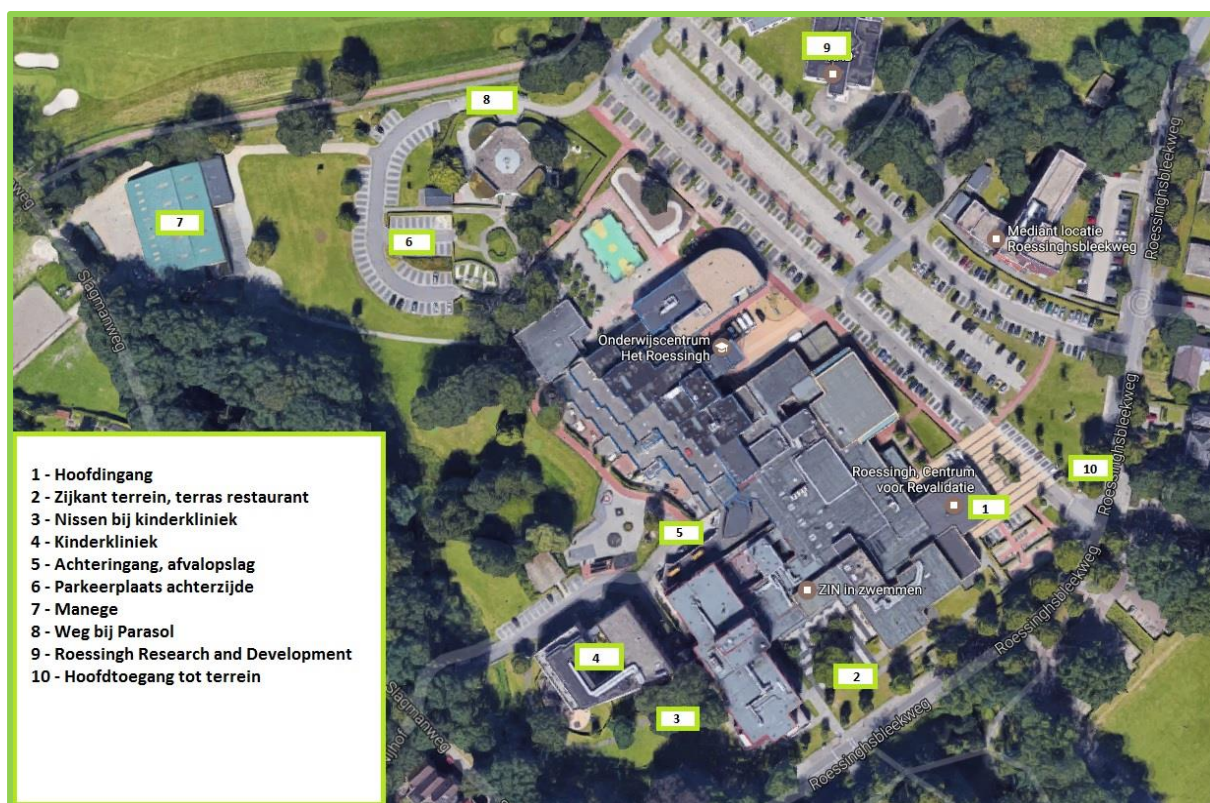
Welke maatregelen getroffen worden door het Roessingh (vraag 8) laat een vergelijkbaar antwoord zien tussen de respondenten. Respondent 1 geeft aan dat men de beveiliging terug heeft gehaald en de verpleging geeft aan dat zij dit als zeer positief ervaren. Alleen het idee dat de beveiliging aanwezig is, zorgt al voor veel rust. Daarnaast is er een "zwerf" aanwezig, een persoon die op alle afdelingen kan helpen. Verder zijn er kleine dingen waar aan men werkt, zoals de verlichting.

Wanneer er wordt gevraagd naar de invloed van andere mensen op het veiligheidsgevoel volgt er een geheel afwijkend antwoord. Respondent 1 geeft aan dat hoe meer mensen er zijn, hoe veiliger men zich voelt. De verpleging geeft aan dat voornamelijk de beveiliging zorgt voor een veiliger gevoel en vindt het fijn dat er iemand is die zijn rondjes loopt ter controle. Respondent 5 en 6 geven aan dat het soms voorkomt dat er opeens mensen op de afdeling zijn die niets op deze afdeling te zoeken hebben. Deze personen zijn soms patiënten van andere afdelingen maar soms ook mensen die niet precies kunnen uitleggen wat ze komen doen. Dit zorgt voor een onprettig gevoel.

Het veiligheidsgevoel in het Roessingh is goed te noemen. Er zijn wel wat kleinere oorzaken die een onveiliger gevoel veroorzaken, maar deze zijn niet heel groot. Men voelt zich over het algemeen veilig en dit wordt versterkt door de sociale controle van collega's en de beveiliging die aanwezig is. Wel zijn er donkere plekken die worden genoemd die voor onveilig gevoelens zorgen en heeft men problemen met de aanwezigheid van hangjongeren, die voor een onveiliger gevoel zorgen. Dit is dan ook het grootste kritieke punt op dit moment.

6. Oorzaken sociale onveiligheid.

Om de oorzaken te achterhalen van sociale onveiligheid rondom en in het revalidatiecentrum is er gebruik gemaakt van interviews en een schouw. Bij de schouw is gebruik gemaakt van een checklist (zie bijlage 2) die gebaseerd is op de ZETA-methode van het Handboek Veilig Ontwerp en Beheer. Deze methode zal eerst worden uitgelegd waarna de resultaten van de checklist per onderdeel besproken worden. Aan elk onderdeel wordt vervolgens een score toegekend en er zal een totaalscore berekend worden. Hierdoor wordt duidelijk hoe goed het Roessingh aan de ZETA-richtlijnen voldoet. Daarnaast is er aan het begin van het hoofdstuk een overzichtsfoto opgenomen van het Roessingh met alle hotspots waar naar wezen wordt.



Afbeelding 2: Overzichtsfoto Roessingh, bron: Google Maps, 2017

6.1 Inleiding ZETA-methode

Er zijn verschillende manieren om naar een situatie te kijken. Dit kan op een slachtoffer- of dadergerichte manier, maar dit kan ook situationeel. In de internationale omgeving wordt dit voornamelijk gedaan door CPTED, oftewel Crime Prevention Through Environmental Design. Hierbij wordt er voornamelijk gekeken naar de buitenruimte, maar ook de bebouwde binnenruimte. Men kijkt dan voornamelijk naar aantrekkelijkheid en het behouden hiervan. Door uiteindelijk de ruimten goed te beheren, maar ook door veranderingen aan te brengen wordt de sociale veiligheid gewaarborgd en eventueel vergroot (Stichting Veilig Ontwerp en Beheer, 2013).

In Nederland is er een vertaalslag gemaakt in de methode. Er is voor gekozen om de CPTED-methode uit te werken in de methode die hier ZETA wordt genoemd. De Stichting Veilig Ontwerp en Beheer (2013) benoemt een aantal vuistregels die samen de ZETA-richtlijnen vormen. Deze vuistregels zijn opgenomen in onderstaande tabel:

Tabel 4: ZETA.

ZETA:	
Zichtbaarheid	Gaat om zien en gezien worden. Zichtbaarheid wordt grotendeels bepaald door overzichtelijkheid, zichtlijnen en verlichting alsmede mensen die aanwezig zijn en toezicht.
Eenduidigheid	De functie van een plek moet eenduidig en duidelijk zijn door vorm en inrichting. Voor gebruikers en voor beheerders moet duidelijk zijn welke functie een gebied heeft.
Toegankelijkheid	De gebouwde omgeving moet voor gewenst en bedoeld gebruik zijn maar moet ook ontoegankelijk zijn voor onbedoeld en ongewenst gebruik. Dit wordt grotendeels bouwkundig geregeld.
Aantrekkelijkheid	Aantrekkelijkheid wordt voornamelijk bepaald door zes voorwaarden: Esthetische kwaliteit, aantrekkelijk functieaanbod, onderhoud en beheer, esthetische duurzaamheid, technische duurzaamheid en sociale duurzaamheid.

Hieronder worden de belangrijkste resultaten per vuistregel uitgewerkt.

6.2 Zichtbaarheid

Bij het bekijken van de zichtbaarheid op het terrein en in het pand van het Roessingh zijn er een aantal punten die in het oog springen. Deze punten worden hieronder besproken.

Het meest kritieke punt van zichtbaarheid is de goederenplaatsing. Veelal zijn goederen zichtbaar, maar ook zichtbaar van buitenaf. Dit zijn dan meestal kleinere objecten zoals computers, monitoren, televisies. De meeste goederen die in het zicht staan voldoen dan ook duidelijk aan de VIVA-methode:

Value, Inertia, Visibility & Access (Lopez et al., 2008).

Een elektronisch apparaat heeft voor een mogelijke dader al snel waarde. Daarnaast zijn kleine apparaten makkelijk me te nemen en zijn zij goed zichtbaar van buitenaf en ook binnen in de gangen. Daarnaast is het een open gebouw en hiermee voldoen kleine objecten aan alle vier de voorwaarden om een makkelijk doelwit te zijn.

Aan de achterzijde van het pand, bij de kinderkliniek (zie nr. 2 op bijlage 2) is ter hoogte van de speeltuin een afvalopslag aanwezig. De gekozen locatie kan voor problemen zorgen. De vuilcontainers zijn zogenaamde rolcontainers en zitten aan het hekwerk vastgemaakt. Hierdoor wordt echter het zicht vanuit het centrum richting de speeltuin versperd, maar ook vanuit de speeltuin naar het centrum toe. Mensen kunnen zich hier dus makkelijk achter verstoppen. Dit zorgt voor slechte zichtlijnen. Verder kunnen de containers gebruikt worden

voor inbraken. Als een container los staat of los wordt gemaakt kan deze gebruikt worden om ergens naar toe te rollen en bovenop te klimmen. Wat verder opvalt is dat de containers worden afgesloten in de nachturen, maar dat er wel eens afval bij deze containers staat omdat deze te vol zitten. Dit zorgt voor verloedering en kan ook een aanzet zijn tot vandalisme.

Een ander belangrijk aandachtspunt is het buitenterrein. Hier is geen zicht op. Doordat het terrein een open karakter heeft, maar de camera's en de beveiliging zich rond het hoofdgebouw begeven zijn er veel stukken die aangewezen kunnen worden als niemandsland. Dit is voornamelijk het geval 's nachts, zo blijkt ook uit het interview met JV. Hierin wordt aangegeven dat men zich overdag wel veilig voelt, doordat er genoeg sociale controle is, maar 's nachts of op rustige momenten is dit minder het geval. Een voorbeeld hiervan is de parkeerplaats achter het Onderwijscentrum, in de buurt van de Parasol (zie nr.3 in bijlage 3). Vanuit het hoofdgebouw is hier geen zicht op en ook zijn hier geen camera's aanwezig. Als hier jongeren rondhangen, die hier vaak verblijven met auto's, worden zij pas ontdekt indien de beveiliging rondje loopt of als ze worden opgemerkt als ze voorbij de camera's van het hoofdgebouw rijden. Ze hebben hier dus lang vrij spel zonder dat zij ontdekt worden.

De manege is ook een gebied waar geen toezicht op is. Hier wordt 's nachts wel gekeken tijdens de controlerondes, maar door het ontbreken van voldoende verlichting, een inbraakalarmsysteem en camera's is toezicht buiten deze rondes niet mogelijk.

Verder worden er controlerondes gelopen rondom het RRD (Roessingh Research and Development), maar is hier buiten de controlerondes vrijwel geen toezicht mogelijk. Er zijn wel een of meerdere camera's aanwezig, maar deze camera's kunnen niet door de beveiliging worden uitgekeken waardoor men bij het RRD ook vrij spel heeft en zich goed kan verstoppen zonder dat men opgemerkt wordt.

Ook is er weinig controle mogelijk op het stuk van de straat dat van de manege langs de Parasol naar de parkeerplaats loopt. Dit stuk ligt vanuit het toezicht en hoofdgebouw gezien achter het gebouw van de Parasol en ook zijn hier geen camera's aanwezig. Wat verder van invloed is op het onveiligheidsgevoel is dat hier al een aantal maanden de straatverlichting kapot is. Hierdoor is het veiligheidsgevoel in dit stuk laag (zelfs voor beveiligers, zie interviews RR & RD) en ook zorgt geen verlichting voor het bemoeilijken van het opmerken van bijvoorbeeld inbrekers, hangjeugd en vandalen. Zij kunnen zich in dit gedeelte erg goed verstoppen.

Het grote parkeerterrein is goed te overzien doordat er goede zichtlijnen zijn en er bijna geen obstakels aanwezig zijn. Het is wel zo dat 's nachts de verlichting minimaal is waardoor men redelijk moeilijk opgemerkt kan blijven. Er zijn geen camera's aanwezig op het parkeerterrein.

Het valt verder op dat er intern veel plekken zijn waar men zich kan schuilhouden. Dit zijn

veelal hoekjes of kleine ruimten waar men zich makkelijk kan ophouden. Deze ruimten moeten allemaal gecontroleerd worden tijdens controlerondes en kunnen over het algemeen niet allemaal afgesloten worden waardoor mensen zich makkelijk kunnen ophouden in ruimten en hoeken. Omdat voor aanpassingen vaak bouwkundige ingrepen vereist zijn, is dit lastig te voorkomen.

Er zijn naast kritieke punten ook veel goede punten op te noemen. De fietsenstallingen zijn goed te noemen, de receptie heeft een goed overzicht over de ingang en is duidelijk aanwezig en ook de hoofdingang zelf is goed te noemen. Deze is duidelijk aanwezig, kent geen verstoppelken en heeft een goed zicht op het buitenterrein. Het parkeerterrein is duidelijk en ook de verlichting is over het algemeen goed te noemen.

Als alle punten bij elkaar opgeteld worden, komt er uit de checklist zichtbaarheid een gemiddeld cijfer van 3,81. Dit is een ruime voldoende, maar de zichtbaarheid en plaatsing van goederen blijft een kritiek punt en hier valt dan ook nog veel te verbeteren.

6.3 Eenduidigheid

Bij het Roessingh is er over het algemeen veel aandacht besteed aan de eenduidigheid. Wat hierbij echter wel opvalt is dat dit voornamelijk voor het gebouw binnen geldt. Op het buitenterrein is de eenduidigheid minder aanwezig. Wanneer er naar de checklist wordt gekeken valt het voornamelijk op dat bebording en bewegwijzering beter kan.

Het grootste obstakel is dat het terrein van het Roessingh niet afgebakend is. Men wil graag het open karakter bewaren van het gebied (dit blijkt ook uit gesprek met de facilitair manager), maar dit zorgt er daarom ook voor dat veel ongenode gasten het terrein betreden. Het onduidelijk is onduidelijk waar het terrein van het Roessingh begint en waar de openbare weg eindigt. Verder is het terrein ook niet af te sluiten waardoor er zeker in de nachtelijke uren veelal problemen zijn met hangjongeren die met auto's komen, drugsgebruik en prostitutie. Dit wordt ook onderschreven door de interviews met de beveiliging. De beveiliging en ook JV geven aan dat het parkeerterrein en het open terrein voor problemen zorgen.

Verder is een opvallend probleem gedragsregels niet duidelijk zichtbaar zijn en op sommige plekken niet kenbaar worden gemaakt.. Bij het oprijden van het terrein zijn deze nergens te vinden en ook bij de hoofdingang zijn deze niet duidelijk aanwezig.

Het Roessingh heeft echter wel gedragsregels opgesteld. Deze regels zijn ook vindbaar op hun website maar zijn niet zichtbaar aanwezig bij de ingang. Deze huisregels zijn hieronder weergegeven:

Bij Roessingh proberen we de omgeving zo aangenaam mogelijk te maken. Daarom gelden er ook een aantal huisregels en hebben we beleid voor bepaalde zaken.

Roken

Op het terrein van Roessingh geldt een algemeen rookverbod. Roken is alleen toegestaan op de volgende plaatsen:

- De rookzone op het terras bij het restaurant
- In de glazen rookruimte bij het fietsenhok naast de hoofdingang.

Alcoholgebruik

Het is binnen het revalidatiecentrum, behalve op feestavonden, niet toegestaan alcoholhoudende drank te gebruiken.

Hoe gaan we met elkaar om

Voor een goede revalidatie is veiligheid heel belangrijk. Ook in het omgaan met elkaar moet iedereen zich veilig voelen. In de folder [Zo gaan we met elkaar om](#) leest u hoe wij vanuit ons revalidatiecentrum met elkaar om willen gaan. Het doel is daarbij een veilige omgeving voor cliënten, familie en vrienden en medewerkers te creëren.

Signalen over huiselijk geweld en/of kindermishandeling

Iedereen (cliënten en naasten) kan bij Roessingh, Centrum voor Revalidatie, veilig terecht met signalen over huiselijk geweld en/of kindermishandeling. Voor cliënten is de revalidatiearts het eerste aanspreekpunt over dit onderwerp. Mocht u zelf of in uw omgeving te maken hebben met huiselijk geweld of kindermishandeling of hier vermoedens over hebben, dan kunt u hier met de revalidatiearts over spreken. Uw arts kan u helpen en adviseren.

U kunt voor advies of hulp ook terecht bij Veilig Thuis, het advies- en meldpunt huiselijk geweld en kindermishandeling. Bel met Veilig Thuis op 0800-2000 (gratis en 24/7 bereikbaar) of kijk op de [website van Veilig Thuis](#).

Honden

Het is niet toegestaan om honden mee naar binnen te nemen bij Roessingh. Uitzondering: Hulpvonden mogen wel naar binnen bij Roessingh.

Vraag toestemming voor fotograferen

Vraag voordat u een foto/filmpje maakt bij Roessingh (voor bijvoorbeeld uw Facebookprofiel), toestemming aan de personen die op de foto staan. Dit geldt ook voor het personeel van Roessingh dat op de foto komt. Voor kinderen onder de 18 jaar geldt dat de ouders/verzorgers toestemming dienen te geven.

Afbeelding 3, huisregels. Bron: Roessingh, 2017

Rondom het pand en op het terrein is er cameratoezicht aanwezig. Dit is echter niet duidelijk gecommuniceerd bij het pand (door middel van borden of informatie) en ook op de website of andere vormen van informatie wordt hier niets over gemeld.

Daarnaast valt het op dat in de checklist wordt gevraagd naar borden met “buit er uit”. Deze borden zijn op het terrein niet aangetroffen, alhoewel zij wel bij kunnen dragen aan een stuk bewustwording over de kans van diefstal uit auto's. Ook is er op het parkeerterrein geen bebording aanwezig waarin de verantwoordelijkheid wordt uitgelegd. Hier zou in de toekomst onenigheid kunnen ontstaan in het geval van een diefstal.

Rondom het terrein en het pand zijn wel een aantal afscheidingen aanwezig. Dit is voornamelijk door een laag hekwerk aan de Roessinghbleekweg en door de aanplanting van heggen. Deze zijn echter op sommige plekken aan de hoge kant. Dit is voornamelijk het geval bij de fietsenstalling/parkeerplaats aan de voorzijde van het pand en ook de heggen aan de achterzijde bij de kinderkliniek zijn aan de hoge kant. Hierdoor heeft men kans zich te verstoppen achter de hagen en wordt minder makkelijk opgemerkt door bijvoorbeeld cameratoezicht of de beveiliging.

Een ander punt is dat de plattegronden niet, of niet duidelijk aanwezig zijn. Plattegronden zijn wel op de website te vinden, maar bij een bezoek zijn zij moeilijk te ontdekken. De bebording en routing in het pand is goed te noemen, maar doordat een plattegrond ontbreekt moet men alleen uitgaan van deze borden. Een plattegrond kan eventueel helpen bij het oriënteren.

Wanneer de checklist voor eenduidigheid wordt doorlopen zijn dit de meest opvallende punten. Echter zijn er ook een heel aantal punten die de maximale score hebben gekregen. Dit zijn onder andere het registreren van goederen, de bebording in het gebouw, het duidelijk maken van functie, onderscheid tussen hoofd- en nevenentrees en ook de parkeervoorzieningen krijgen een goede score. Na het invullen van de checklist komt er dan ook een gemiddeld cijfer van 3,1 (op een schaal van 1-5) uit. Dit houdt in dat dit net boven een voldoende is, maar liggen hier nog wel verbeterpunten. Deze verbeterpunten zullen dan ook in het zesde hoofdstuk worden besproken.

6.4 Toegankelijkheid

Als eerste valt het op dat het pand niet voorzien is van een beveiligingssysteem. Doordat er altijd mensen in het pand zijn wordt dit minder nodig geacht. Echter is het op deze manier ook lastig om een inbraak te merken, omdat er in het geval van een inbraak niet gealarmeerd wordt en er gegokt wordt op het opmerken van een beveiliging. Doordat er maar één beveiliging in het pand aanwezig is, is de kans aanwezig dat deze beveiliging een inbraak niet opmerkt.

De daken vormen een ander groot probleem. Door het ontwerp van de gevels en ook het ontwerp van de daken én de plaatsing van objecten in de nabijheid van daken zijn de daken zéér makkelijk opklimbaar. Dit zorgt voor problemen met rondhangende jeugd (zie interviews RR & RD) maar ook voor een onveilig gevoel bij het personeel (zie interview verpleging). De verpleging geeft aan de deuren 's avonds al te sluiten, ook al is het warm, omdat ze het gevoel hebben dat er mensen binnen kunnen komen. Dit wordt versterkt door de schouw, waarbij blijkt dat er nauwelijks tot geen anti-klimranden aanwezig zijn. Sterker nog, de gevels helpen zelfs bij het klimmen doordat de kozijnen voorzien zijn van randen. Daarnaast zijn er aan de achterzijde, bij de kinderkliniek (nr. 2 in bijlage 2) veel objecten aanwezig om op het dak te komen. Bij de onderwijsinstelling zijn er bijvoorbeeld pergola's geplaatst, er staat een speeltoestel in de buurt waardoor opklimming makkelijk wordt gemaakt maar ook vuilcontainers kunnen verplaatst worden. Ook is er bij het restaurant veel losstaand meubilair aanwezig op het terras waardoor deze eventueel gebruikt kunnen worden om ergens op te klimmen. Ook zijn de dakoverstrekken op veel plekken minder dan 50 cm waardoor het opklimmen erg makkelijk is. Op veel plekken zijn deze zelfs geheel afwezig of wordt het opklimmen door de aanwezigheid van balkons vergemakkelijkt.

Indien er verder wordt gekeken naar gevels valt het op dat deze overal direct bereikbaar zijn. Zij zijn niet afgeschermd door een stuk beplanting of hekwerk waardoor iedereen vrijwel direct bij deze gevels kan komen. Dit houdt ook in dat ramen en deuren zonder moeite te bereiken zijn en hierdoor wordt de inbraakgevoeligheid vergroot.

In de checklist voor toegankelijkheid komt wederom naar voren dat de goederenplaatsing niet op orde is en dit vormt dan ook een groot aandachtspunt. Waardevolle goederen zijn direct vanaf buiten zichtbaar, terwijl er over het algemeen wel manieren zijn om het zicht te

verminderen (bijvoorbeeld lamellen) maar deze worden sporadisch gebruikt. Hierdoor wordt de gelegenheid van de dader vergroot, aangezien hij mogelijke buit makkelijk kan zien. Het is echter onmogelijk om, zoals de checklist beschrijft, alle objecten van waarde op hogere verdiepingen te plaatsen. Mogelijke buiten zijn ook nodig op de begane grond en dit is dan ook de plek waar de zichtbaarheid het grootste is.

Sommige gedeelten van het pand zijn afsluitbaar, maar andere gedeelten blijven altijd geopend. Een voorbeeld hiervan is de polikliniek. Daarnaast gaf JV in het interview aan dat bepaalde dagen van het jaar (feestdagen) complete bouwdelen van het gebouw leeg staan en hier dan niemand is, maar deze gedeelten ook niet afgesloten worden. Dit heeft dan ook effect op de gelegenheid. Doordat er niemand aanwezig is, wordt de pakkans kleiner en heeft een mogelijke dief een grotere gelegenheid.

Doordat gedeelten van het pand allemaal bereikbaar zijn wordt er elke avond een complete sluitingsronde gelopen door de beveiliging. Hierbij controleert hij het pand, maar ook de toiletten moeten worden gecontroleerd. Deze worden vervolgens opengelaten en de mogelijkheid bestaat dan ook dat iemand zich hierin kan ophouden gedurende de nacht of tijdens controlerondes.

Ook is het zo dat niet alle ruimten af te sluiten zijn. Deze ruimten zijn bijvoorbeeld doorgangen voor nooduitgangen, maar vaak bevinden zich ook spullen van waarde in deze ruimten. Het is wel zo dat het merendeel van de ruimten afsluitbaar is en deze ook allemaal gecontroleerd worden. Dit neemt een groot gedeelte van de zichtbaarheid en toegankelijkheid weg en zorgt er ook voor dat de gelegenheid verminderd wordt.

Het laatste punt van aandacht is het gebruik van sleutels. Door een combinatie van een pasjessysteem maar ook het gebruik van normale sleutels, zijn er veel sleutels in omloop. Dit wordt echter wel gereguleerd. Achter de receptie is bijvoorbeeld een sleutelkast aanwezig waar alle sleutelbossen hangen. Echter, is de sleutel van deze sleutelkast altijd in de buurt of zit soms zelfs nog in het slot waardoor deze sleutelbossen makkelijk bereikbaar zijn. Indien sleutelbossen in de verkeerde handen komen kan men het gehele pand door zonder in te breken en op deze manier wordt de gelegenheid erg makkelijk gemaakt.

Indien de hele checklist voor toegankelijkheid in ogenschouw wordt genomen komt er een gemiddeld cijfer van 3,58 uit. Dit is tussen een voldoende en ruim voldoende in. Dit wordt veroorzaakt door het feit dat veel dingen goed geregeld zijn, zoals bijvoorbeeld meubilair, nooduitgangen, de receptie, toegangsdeuren, fietsenstallingen en parkeerplaatsen. Hier staat wel tegenover dat voornamelijk het dak en het opklimmen hiervan, het ontbreken van een alarmsysteem, de afsluitbaarheid van ruimten, het plaatsen van goederen en het sleutelprotocol aandacht verdient.

6.5 Aantrekkelijkheid.

Over het algemeen is het Roessingh een aantrekkelijke omgeving. Het buitenterrein is voorzien van een parkachtige omgeving en in het pand is er veel aandacht om een warme omgeving te creëren door middel van aankleding met kleuren, kunst en planten.

Bij een rondgang op het terrein viel de algemene staat op. Deze is goed te noemen en ook de mate van verloedering is nihil.

Het is echter wel zo dat er een aantal kleine aandachtspunten zijn. Zo zijn er op het terrein twee fietswrakken aangetroffen. Hierdoor wordt het makkelijker gemaakt om over te gaan tot klein crimineel gedrag, volgens de Broken window theorie (Stol, Tielenburg, Rodenhuis, Pleysier & Timmer, 2011, p. 284). Indien deze niet aanwezig zijn, wordt de motivatie van klein crimineel gedrag minder.

Door de bouwstijl van het pand (zie overzicht in bijlage 2) zijn er veel nissen rondom het pand aanwezig. In deze nissen kunnen jongeren zich makkelijk ophouden. Doordat hier ook geen cameratoezicht aanwezig is kunnen jongeren hier vrijblijvend rondhangen zonder dat ze snel opgemerkt worden. Dit is bijvoorbeeld zo bij het gedeelte tussen het restaurant en de kinderkliniek.

Aan de achterkant, in de nabijheid van het onderwijscentrum en de vuilopslag staat ook het linnengoed buiten. Hiervoor is geen vaste opslagplaats beschikbaar en dit kan eventuele potentiële dieven aantrekken.

Daarnaast wordt er op het terrein soms zwerfvuil gevonden. Dit kan verklaard worden doordat er veel hangjongeren op het terrein zijn (zie interviews RD, RR en JV) en ook omdat de vuilcontainers soms overvol zijn. Doordat er dan vuil naast de containers staat, worden anderen aangespoord om ook hun afval op het terrein achter te laten.

De overige observaties in de checklist scoren allemaal een voldoende, ruime voldoende of goed. Hierdoor komt het gemiddelde cijfer dan ook hoog uit: 3,91. Dit is bijna een ruime voldoende. Er zijn een aantal aandachtspunten zoals de fietswrakken, het wasgoed en zwerfvuil wat eventueel voor meer verloedering kan zorgen in de toekomst als dit niet aangepakt kan worden maar dit is op dit moment geen direct groot probleem.

6.6 Conclusie

Als alle observaties uit de checklist worden meegenomen zijn er aantal opvallende zaken. De belangrijkste zaken zijn in dit hoofdstuk besproken en op basis hiervan zullen dan ook in hoofdstuk 4 aanbevelingen worden gedaan.

Indien alle cijfers van de checklist bij elkaar worden opgeteld, komt er een gemiddeld eindcijfer van de checklist uit. Het gemiddelde cijfer van het Roessingh in dit geval is een 3,6. Dit zit tussen een voldoende en ruim voldoende in. Dit houdt in dat de algemene sociale veiligheid op orde is maar dat er zeker nog ruimte is voor verbeteringen in de toekomst.

Dit cijfer geeft een duidelijk algemeen beeld, maar het is van belang dat er wordt gekeken naar de specifieke punten in de checklist (bijlage 1). Hierdoor wordt een duidelijker beeld gevormd welke punten de meeste problemen veroorzaken en ook welke punten daardoor als eerste aangepakt moeten en kunnen worden.

7. Mogelijke aanpak problemen

Sleutelprotocol

Om een veiligere omgeving te creëren is het verstandig het sleutelprotocol eens opnieuw onder het licht te houden. Op dit moment zijn sleutels makkelijk bereikbaar. Dit kan voorkomen worden door in eerste instantie de sleutelkast altijd op slot te doen en de sleutel mee te geven aan de beveiliging/receptionist. Indien dit niet mogelijk is, moet er nagedacht worden over de locatie. De kast bevindt zich nu achter de receptie, maar iedereen kan hier bij, er zijn namelijk geen barrières.

Daarnaast draagt de beveiliging en/of receptionist zorg voor sleutelontvangst. Indien er niemand aanwezig is, worden deze sleutels onbeheerd achtergelaten. Het is van belang om af te spreken deze sleutels alleen persoonlijk af te geven. Indien dit niet mogelijk is, is het verstandig om over te gaan tot de aanschaf van een kluis of brievenbus waarin sleutels gedeponeerd kunnen worden bij het verlaten van het pand.

Terrein afsluiten

Om problemen op het terrein, zoals hangjongeren, drugsgebruik en prostitutie te voorkomen en gemakkelijk buiten de deur te houden is het aan te bevelen het terrein af te sluiten. Dit kan op vele manieren. Aangezien men het open karakter wil bewaren en daarnaast het terrein ook goed bereikbaar moet blijven is een hekwerk niet aan te raden. Hagen zijn in dit geval ook geen goede oplossing, omdat deze het terrein te veel van de buitenwereld afsluiten en daarnaast ook te veel verstopplaatsen bieden voor potentiële daders. In dit geval wordt aangeraden om over te gaan tot het plaatsen van een of meerdere slagbomen om het terrein af te sluiten. Deze kan in dit geval overdag gewoon open staan en in de nachtelijke uren gesloten worden door de beveiliging. In het geval er toch nog een auto het terrein op moet, zou dit eventueel kunnen worden vormgegeven door kentekenregistratie. Een alternatief is om met een intercomsysteem te werken en de beantwoording bij de beveiliging of servicecentrale van Securion neer te leggen.

Goederenplaatsing

Er dient te worden ingezet op bewustzijn van goederenplaatsing in de organisatie. Uiteraard wordt er veel gebruik gemaakt van computers maar deze zijn erg zichtbaar van buiten en binnen. Door deze objecten wordt een inbraak aantrekkelijker gemaakt aangezien ze allemaal aan de VIVA-methode voldoen (Value, Intertia, Visibility en Access). Indien er wordt ingezet op het verbergen van objecten of de toegang hiertoe moeilijker te maken vallen al twee voorwaarden weg die het aantrekkelijk maken voor een mogelijke dader. De belangrijkste methode om mensen duidelijk te maken hoe kwetsbaar ze hier in zijn, is niet door flyers of pamfletten, maar ze het te laten ervaren. Dit kan bijvoorbeeld door een “mystery visit” van een gespecialiseerd bedrijf. Indien men met de neus op de feiten wordt gedrukt, is men sneller geneigd om maatregelen te treffen (Securitas, z.d.). Hierna kan er over gegaan worden tot een vergadering waarbij de plaatsing van goederen wordt besproken en er eventueel een actieplan kan worden opgesteld.

Afscheidingen

Op het terrein zijn een aantal afscheidingen aanwezig in de vorm van hagen. Echter op een aantal plekken zorgt dit voor een verminderde zichtbaarheid over het terrein en rondom het pand. Het is aan te raden om hagen niet hoger te laten groeien dan tussen de 50 en 100 cm, zodat de zichtbaarheid bewaard blijft.

Bebording/communicatie buiten

Op het buitenterrein kan de communicatie nog verbeterd worden. Zoals in de checklist is opgenomen zijn er op het terrein geen borden aanwezig waarin gewaarschuwd wordt voor diefstallen of om aan te geven wie er verantwoordelijk is voor het parkeerterrein. Omdat het terrein ook niet afgesloten is, kan hier eventueel onenigheid over ontstaan en het is daarom aan te raden dit duidelijk te communiceren. Ook dit kan duidelijk indien er wordt gekozen voor een afsluiting van het terrein, dit kan dan namelijk bij de toegang duidelijk worden gecommuniceerd.

Gevels en daken

Bijna alle personeelsleden geven aan het dak als probleem te zien doordat hier veelal in het verleden jongeren rondhingen en makkelijk op het dak klommen. De checklist wijst uit dat dit komt door een tweetal oorzaken: 1. Er zijn te veel obstakels in de buurt waardoor men het opklimmen bijzonder makkelijk wordt gemaakt. 2. Er zijn geen tot bijna geen anti-klimmaatregelen getroffen en men klimt bijzonder snel naar boven bij bijvoorbeeld de balkons en via de gevel. Via deze plekken klimt men echter niet snel in het geval van sociale controle, maar de obstakels rondom het gebouw worden zeker gebruikt. Het is daarom aan te raden deze obstakels te verwijderen of te verplaatsen, of het gebouw in deze omgeving te voorzien van anti-klimranden. Hierdoor zal het opklimmen afnemen en het veiligheidsgevoel toenemen onder het personeel.

Staat van onderhoud buiten

Om te voorkomen dat het terrein criminaliteit aantrekt is het noodzakelijk de staat van het terrein bij te houden. Volgens de Broken Window theorie is het namelijk zo dat kleine criminaliteit ook kleine criminaliteit aanmoedigt en aantrekt. Op het terrein zijn een aantal kleine problemen zoals de genoemde fietswrakken, maar vooral het zwerfvuil valt op. Door dit vaak op te ruimen wordt voorkomen dat anderen het gedrag kopiëren. Echter indien er wordt overgegaan tot afsluiting van het terrein, zal naar alle waarschijnlijkheid ook het zwerfvuil afnemen, daar de hangjongeren zich niet meer op het terrein bevinden.

Opslag achterzijde

Aan de achterzijde bevindt zich een soort milieustraat met vuilcontainers, wasgoed en worden de leveringen aan de keukens gedaan. Op dit moment staat het wasgoed buiten en zijn de containers vastgeketend aan een hek. Om dit te reguleren is het een aanrader om zorg te dragen voor een meer afgebakende milieustraat. Dit zou kunnen door een speciaal hok te creëren voor het wasgoed of het afsluiten van de overkapping door een rolluik. Een eventuele andere optie is het hergebruiken van de huidige fietsenstalling en deze om te

bouwen naar een opslag voor linnengoed en hier kunnen dan eventueel ook de vuilcontainers staan. Deze kunnen dan niet gebruikt worden om op te klimmen en kunnen ook niet gebruikt worden voor het dumpen van afval of in de brand gestoken worden. De fietsen zouden dan eventueel gebruik kunnen maken van een andere fietsenstalling of hier kan een transparante nieuwe fietsenstalling voor geplaatst worden.

Afsluiten gebouwdelen

Op sommige momenten staan complete gebouwdelen leeg. Het is daarom verstandig in deze gevallen om deze gebouwdelen af te sluiten indien de beveiliging zijn controleronde gelopen heeft. Men kan bij wijze van proef beginnen met de polikliniek. Hier loopt de beveiliging al een complete sluitronde maar blijven deuren open en kunnen mensen die al in het pand aanwezig zijn hier makkelijk komen. Om dit te voorkomen dient dit gebouwdeel afgesloten te worden. Verder kan dit ook met bijvoorbeeld de kinderkliniek als deze leeg is. Hierbij dient het pasjessysteem verder uitgebreid te worden zodat het personeel dat hier zijn moet wel toegang heeft, maar de deuren gesloten blijven voor onbevoegden.

Tweede beveiliging

In de avonduren zijn de deuren geopend tot 23:00 uur. Echter begint men rond 20:00 al met een sluitingsronde. Hierdoor is in ieder geval het grootste gedeelte van de tijd niemand op de plek van de entree. Hierdoor is formeel toezicht een grote tijd afwezig en kan iemand relatief makkelijk naar binnen gaan. Doordat dit niet wordt gecontroleerd weet men aan het eind van de avond ook niet of iedereen wel het pand heeft verlaten. Eén oplossing is om tijdens de controleronde een tweede beveiliging te laten zitten op plek terwijl een ander een controleronde loopt. Een andere mogelijkheid is om de nachtdienst een uur eerder te laten beginnen en dan de sluitingsronde uit te laten voeren door de tweede beveiliging. Deze kan dan de sluitingsronde lopen totdat hij klaar is en dan neem de nachtdienst de taken over na de sluitingsronde. Het is wel aan te raden om de gehele avond een vaste post te hebben om zo formeel toezicht op de toegang te hebben en daarnaast een controle te hebben op wie er binnenkomt en naar buiten gaat.

Camerabewaking

Omdat het formele toezicht nog soms tekortkomt, is het daarnaast aan te bevelen om het cameratoezicht uit te breiden of anders in te richten. Omdat de beveiliging gedurende de avond en nacht bezig is met een sluitingsronde en in de nacht met controlerondes kan hij geen toezicht houden op de camera's. Hierdoor kan het zijn dat een beveiliging mist wat er aan de ene kant van het pand gebeurt als hij zich aan de andere kant bevindt. Dit kan ondervangen worden door camera's van intelligente software te voorzien zodat eventueel een beveiliging een pop-up krijgt als hij op ronde is, maar handiger is om in de nachtelijke uren de camera's uit te laten kijken. Indien er iemand meekijkt is dit een back-up voor de beveiliging die ter plaatse is en kan ook de beveiliging gerichter aansturen bij problemen. Dit kan bijvoorbeeld worden gedaan door de meldkamer van Securion.

Verlichting

Omdat er in veel interviews wordt aangegeven dat de verlichting als onprettig wordt ervaren, wordt ook dit als kritiek punt aangemerkt. De verlichting op het buitenterrein is op sommige punten ondermaats en zorgt voor een onveilig gevoel. Dit gaat dan voornamelijk om de verlichting aan de zijde van de Roessinghbleekweg, aan de achterkant van de kinderkliniek en de verlichting bij de ingang van de kinderkliniek. Door meer verlichting te plaatsen (eventueel met sensor) kan het veiligheidsgevoel vergroot worden en zullen ook potentiële daders worden afgeschrikt omdat zij te veel in het zicht komen.

Hieruit kan geconcludeerd worden dat er veel dingen zijn die in de komende tijd aangepakt dienen te worden om het veiligheidsniveau omhoog te brengen. Het is aan te bevelen om een prioritering te maken op basis van kosten en meest onveilige situaties en deze af te werken.

8. Conclusie

Dit onderzoek geeft antwoord op de volgende vraag: “In hoeverre komt sociale onveiligheid voor in revalidatiecentrum het Roessingh te Enschede, en op welke manier kan deze sociale onveiligheid worden aangepakt?”

In het revalidatiecentrum maar ook op het buitenterrein van het Roessingh komen verschillende vormen van sociale onveiligheid voor. Met cijfers zijn inbraak en diefstal het eenvoudigst te onderbouwen omdat deze vormen geregistreerd worden. Naast diefstal en inbraak komen uiteraard ook andere vormen van sociale onveiligheid voor. Wat hierbij naar voren komt is dat het hier dan voornamelijk gaat om hangjongeren op het terrein, jongeren die op het dak klimmen, drugsgebruik en het achterlaten van afval. Hier zijn echter geen duidelijke cijfers van bekend maar deze komen wel naar voren uit de afgenomen interviews en daarnaast ook uit de checklist

In deze interviews is er gekeken naar de veiligheidsgevoelens van het personeel dat werkzaam is in het Roessingh. Hierbij is er onderzoek gedaan onder verschillende personeelsleden (facilitair manager, beveiliging en ziekenverzorgenden) om een zo duidelijk mogelijk beeld te vormen. Over het algemeen kan er geconcludeerd worden dat men zich veilig voelt. Sociale controle is erg belangrijk (van collega's of de beveiliging) en dit zorgt er voor dat het veiligheidsgevoel omhoog gaat. Wat echter voor onveilige gevoelens zorgt is het tekort aan verlichting op het buitenterrein, onder andere bij de kinderkliniek en aan de zijanten rondom het gebouw en de aanwezigheid van hangjongeren die voornamelijk met auto's komen en afval achterlaten of voor geluidsoverlast zorgen. Dit is voor wat betreft de sociale veiligheid dan ook het grootste aandachtspunt en hier dient actie op te worden ondernomen.

Uit de checklist voor sociale veiligheid zijn een aantal belangrijke zaken naar voren gekomen. Zichtbaarheid wordt goed beoordeeld met een gemiddeld cijfer van 3,81. Daarnaast wordt toegankelijkheid goed beoordeeld en scoort een 3,58. De aantrekkelijkheid van het gebouw en de omgeving scoort erg goed en met een 3,91 zelfs het hoogste. Dit heeft daarom ook de minste aandacht. Het laagst scoort de eenduidigheid. Hier volgt een gemiddeld cijfer van een 3,1 en dit is aanzienlijk lager dan de rest. Wat vooral hierbij opvalt is dat de eenduidigheid van het buitenterrein beter kan en omdat dit het laagste cijfer is, verdient dit de meeste aandacht. Het gemiddelde cijfer van het Roessingh komt echter uit op een 3,6 en zit hiermee tussen een voldoende en ruime voldoende. Geconcludeerd kan dus worden dat de sociale veiligheid op orde is maar dat er veelal ruimte is voor verbeteringen in de toekomst. De checklist vormt hierbij een leidraad om verbeteringen door te voeren en in de toekomst de veiligheid nogmaals te controleren. Men kan dan gebruik maken van deze checklist om te zien welke punten inmiddels verbeterd zijn. Uit de checklist zijn ook een aantal verbeterpunten naar voren gekomen. Dit zijn onder andere de afsluiting van het terrein, de goederenplaatsing, verlichting en de afsluiting van gebouwdelen. Ook de rondes van de beveiliging verdient extra aandacht. De belangrijkste verbeterpunten worden besproken in het volgende hoofdstuk, genaamd “aanbevelingen”.

9. Aanbevelingen

Voor het Roessingh is een kleine lijst met belangrijkste aanbevelingen opgesteld die relatief makkelijk ingevoerd kunnen worden en een grote veiligheidswinst boeken.

- *Terrein*

Het belangrijkste om veiligheid te boeken is om het terrein af te sluiten voor auto's gedurende de nacht. Dit kan door het plaatsen van een slagboom bij de hoofdentree van het terrein en zorgt er voor dat hangjongeren worden geweerd van het terrein. Als zij niet meer op het terrein komen zal ook de hoeveelheid zwerfafval en het drugsgebruik afnemen, maar het belangrijkste is dat ook de geluidsoverlast afneemt. De slagboom kan voorzien worden van kentekenregistratie waardoor deze in de nachtelijke uren geopend wordt voor bepaalde voertuigen, of er kan gewerkt worden met een camera en intercom die bij de beveiliging terechtkomt of op de meldkamer van Securion.

- *Goederenplaatsing*

Op dit moment gebeurt het nog te vaak dat goederen in het zicht staan of liggen. Dit zijn op dit moment voornamelijk computers of schermen maar het nodigt wel uit tot diefstal. Daarnaast gebeurt het wel dat op patiëntenafdelingen waardevolle goederen in het zicht blijven liggen en daardoor makkelijk ten prooi vallen aan diefstal. Doordat flyers en geschreven artikelen weinig zin hebben om mensen attent te maken op diefstal (in dit geval voornamelijk het personeel) is het van belang in te zetten op beleving. Dit kan door een interventie van een mystery visit. Men wordt hierbij voornamelijk met de neus op de feiten gedrukt hoe belangrijk het is om goederen goed op te bergen. Door een shockeffect teweeg te brengen wordt men op scherp gezet en gaat men over tot gedragsverandering. Dit bezoek kan men uitbesteden of eventueel zelf organiseren.

- *Verlichting*

De verlichting wordt als slecht ervaren door bijna alle respondenten. Er zijn een aantal hotspots waar dit beter kan. Dit hoeft niet direct met de aanschaf van bijvoorbeeld nieuwe lantaarnpalen, maar dit kan ook door het gebruik van nieuwe verlichting met een bewegingsmelder. Deze kunnen aan het gebouw bevestigd worden en indien er in de avonduren iemand langsloopt gaan zij aan. Dit heeft een afschrikkende werking op een potentiële dader, maar ook het zorgpersoneel, alsmede de beveiliging worden op deze manier alert gemaakt op de aanwezigheid van mensen. De belangrijkste punten om dit toe te passen zijn de ingang van de kinderkliniek, het pad achter de kliniek langs en de zijkant van het revalidatiecentrum bij het restaurant. Daarnaast verdient de verlichting op het parkeerterrein ook extra aandacht.

- *Afsluiten gebouwdelen*

Om de veiligheid te vergroten is het belangrijk om gebouwdelen af te sluiten nadat zij gecontroleerd zijn. Dit wordt ook aanbevolen door de respondenten. In weekenden en tijdens feestdagen staan gebouwdelen leeg maar kunnen mensen zich hier wel verplaatsen omdat deze delen niet afgesloten kunnen worden. Het handigste is om in te zetten op uitbreiding van het pasjessysteem dat kortgeleden geïntroduceerd is. Door dit uit te breiden kunnen geautoriseerde personen zich verplaatsen in het gebouw indien nodig maar zullen personen die niets te zoeken hebben in de afgesloten gedeelten buiten blijven.

- *Rondes beveiliging*

De sluitronde van de beveiliging dient later te starten om een veiligere omgeving te creëren. Zolang de hoofdentree tot 23:00 geopend is, is het van belang dat er al deze tijd een persoon op deze vast aanwezig blijft. Dit kan door de receptie langer te laten werken, bijvoorbeeld 21:00 uur en indien de beveiliging om 20:00 uur start kunnen zij al een groot gedeelte van de kantoren controleren en afsluiten. Dan kan er bijvoorbeeld worden gekozen om de nachtdienst om 22:00 te laten beginnen zodat om 23:00 uur alles dicht zit of men doet de rest van de sluiting na 23:00 uur. Een andere optie is om van 20:00 tot 23:00 uur 2 beveiligers te hebben waarbij de ene beveiligers de hoofdentree bewaakt en de andere de sluitingen doet.

- *Cameratoezicht*

Om extra beveiliging mogelijk te maken is het aan te bevelen om camera's uit te laten kijken. Op dit moment is een beveiligers erg vaak op ronde en hierdoor van zijn plek. Hierdoor kan hij geen camera's in de gaten houden en kan aan de ene kant van het pand een voorval zijn terwijl de beveiligers aan de andere kant is. Door de camera's aan te sluiten op de Video- & Servicecentrale van Securion kunnen camera's continu tussen 22:00 uur en 06:00 uur gemonitord worden.

10. Bronnenlijst:

CBS. (2017). *Geregistreerde criminaliteit, soort misdrijf, regio*. Geraadpleegd op 26 april 2017, van <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83648ned&D1=0&D2=0-1,18,41,58-59,68,72-75&D3=130&D4=4-6&HDR=T,G3&STB=G2,G1&VW=T>

CBS. (2017).). *Geregistreerde criminaliteit, soort misdrijf, regio*. Geraadpleegd op 26 april 2017, van <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=83648ned&D1=0,2&D2=0-1,4,18,20,24,35,41-43,46,58,68,72-75&D3=0,130&D4=5&HDR=T,G3&STB=G2,G1&VW=T>

CCV. (2017). *Beïnvloedbare factoren*. Geraadpleegd op 17 maart, van <https://hetccv.nl/onderwerpen/veiligheidsbeleving/beïnvloedbare-factoren/>

Dienst Gezondheid en Jeugd. (2016). *Definitie Veiligheidsbeleving*. Geraadpleegd op 27 februari, van <https://www.dienstgezondheidjeugd.nl/kennisbank/veiligheidsbeleving/definitie-veiligheidsbeleving>

Lopez, M., Luten, I., Woldendorp, T. & van Zwam, C. *Handboek veilig ontwerp en beheer*. Bussum: Uitgeverij THOTH.

Roessingh. (2017). *Financiële cijfers en kengetallen 2015*. Geraadpleegd op 18 mei 2018, van http://www.roessingh.nl/jaarbeeld_2015/Financiele-cijfers-en-kengetallen-2015

Roessingh. (2017). *Over Roessingh*. Geraadpleegd op 9 februari 2017, van <https://www.roessingh.nl/over-roessingh>

Roessingh. (z.d.). *Strategie, positionering, doelen*. Geraadpleegd op 9 februari 2017, van https://www.roessingh.nl/downloads/Strategie_positionering_doelen.pdf

RTL Nieuws. (2016). *Overige diefstal/inbraak meest voorkomende vorm van misdaad en criminaliteit in Walhof-Roessingh (gemeente Enschede)*. Geraadpleegd op 19 mei 2017, van <https://www.rtlnieuws.nl/buurtfacts/veiligheid/misdaadbuurt/overijssel/enschede/enschede-noord/walhof-roessingh/criminaliteit-walhof-roessingh-enschede>

RTV Oost. (2017). *Roessingh verruimt openingstijden voor 'participatie naasten' in de zorg*. Geraadpleegd op 27 februari, van <http://www.rtvoost.nl/nieuws/default.aspx?nid=263862&cat=1#>

Securion. (2014). *Missie Securion*. Geraadpleegd op 2 februari 2017, van <http://www.securion.nl/secursion/missie/>

Securitas. (z.d.). *Draagvlak creëren voor veiligheidszorg. Hoe doe je dat?* Geraadpleegd op 12 juni 2017, van <http://nieuws.securitas.nl/2014/04/10/draagvlak-creeren-voor-veiligheidszorg-hoe-doe-je-dat/>

Stichting veilig ontwerp en beheer. (2013). *Veilig ontwerp en beheer*. Geraadpleegd op 2 februari 2017, van <http://www.veilig-ontwerp-beheer.nl/publicaties/Handoutcptedversie4dec13.pdf>

Stichting veilig ontwerp en beheer. (2016). *Veiligheid door goed ontwerp en beheer*. Geraadpleegd op 2 februari 2017, van <http://www.veilig-ontwerp-beheer.nl/netwerk/stichting-veilig-ontwerp-en-beheer-svob>

Stol, W., Tielenburg, C., Rodenhuis, W., Pleysier, S. & Timmer, J. (2011). *Basisboek Integrale Veiligheid*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.

Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Boom Lemma Uitgeverij.

Wortley, R. & Mazerolle, L. (2008). *Environmental Criminology and Crime Analysis*. New York: Routledge 2011

Bijlage 1: Overzicht respondenten

Respondenten:	
Naam:	Functie:
1. Jeanette Velthuis	Facilitair manager
2. Ralph Drost	Beveiligers
3. Ronnie ter Riet	Beveiligers
4. Afaf Azarouk	Ziekenverzorger volwassenafdeling
5. Renate Olde Dubbelink	Ziekenverzorger kinderafdeling
6. Francis Vianen	Ziekenverzorger kinderafdeling

Bijlage 2: Checklist ZETA
Zichtbaarheid

Titel	Omschrijving	Score (1-5)
1. Afvalopslag	1.1 Buitenopslag vermindert zichtbaarheid	3. Afvalbakken aan de achterzijde bij school verminderen zicht op speeltuin.
2. Terrein	2.1 Goed te overzien (ook door camera's en surveilleerbaar: in korte ronde	3. Niet overal is cameratoezicht aanwezig.
3. Buitenruimte	3.1 Geen niemandsland waarop geen toezicht is	2. Parkeerplaats achter school, RRD rondom, donker stuk rondom kinderdagverblijf en manege.
	3.2 Onvoldoende informeel toezicht: compenseren met formeel toezicht	3. Controlerondes beveiliging
	3.3 Zichtlijnen: niet laten belemmeren door beplanting of andere objecten	4. Parkeerplaats bij de hoofdingang is goed te overzien, aan de zijkanten is dit minder goed.
4. Cameratoezicht	4.1 Op drukke, kwetsbare plekken	4. Aanwezig
5. Fietsenstallingen	5.1 Stallingsmogelijkheden voor (brom)fietsen dicht bij toegangen	5. In orde
	5.2 Transparant, overzichtelijk en goed verlicht	5. In orde
6. Gebouwen en gangen	6.1 Geen lange/smalle gangen	4. Breedte goed, soms wat lange gangen.
	6.2 Overzichtelijk en geen rechte/scherpe hoeken	3. Veel kleine hoekjes (mogelijke verstopplekken).
	6.3 De receptie in het zicht van en met overzicht over het hele toegangsgebied	5. In orde
	6.4 In de plint: gebruiksfuncties met zicht op buitenruimte	4. Overdag wel, nachtelijke uren niet.
7. Goederenplaatsing	7.1 Waardevolle goederen: niet in het zicht van buitenruimte plaatsen	1. Kritiek punt, voornamelijk computers. Aan de buitenzijde veelal zichtbaar.
	7.2 Plaatsing van goederen in het zicht	1. Veel goederen in het zicht.
8. Parkeerplaats en parkeerterrein	8.1 In het zicht van formele en/of informele toezichthouders	3. Overdag receptie, 's nachts camera.
	8.2 Voor bezoekers: in nabijheid	5. In orde

	8.3 Overzichtelijk, geen obstakels of struiken hoger dan 50 cm	5. In orde
9. Publieksruimten	9.1 Bij avondgebruik: toezicht is vooral dan gewenst	3. Vaste post, maar kunnen wel van plek zijn waardoor toezicht afwezig is.
	9.2 In de ruimten: Geen zicht-belemmerende objecten	4. Kleine zichtbelemmeringen door bijvoorbeeld pilaren.
	9.3 Toezicht optimaliseren vanuit andere ruimten	4. Redelijk goed zicht, wel veel kantoren met weinig zicht op andere ruimten, daardoor dode punten.
	9.4 Vanuit intensief gebruikte ruimten: Zicht op entrees, fietsenstallingen, parkeerplaatsen	3. Stallingen liggen er iets buiten.
	9.5 Verblijfsruimten gedurende openingstijden in zicht van andere gebruiksfuncties	4. Veel komen en gaan van mensen, daardoor veel zicht.
10. Toegangen	10.1 Duidelijk zichtbaar en herkenbaar	5. Duidelijk herkenbaar van grote afstand.
	10.2 Geen mogelijkheden tot verschuilen	5. Weinig verstoppelken.
	10.3 Goed verlichten	5. In orde
	10.4 Transparante deuren	5. In orde
11. Verlichting	11.1 Binnenverlichting niet verblindend	5. In orde
	11.2 Hoofd en nevenroutes: Onderscheiden met verlichting	5. In orde, zeker 's nachts. Hoofdrouters worden beter aangelicht.
	11.3 Vervanging lampen en armaturen eenvoudig mogelijk	3. Sommigen lastiger door hoogte
12. Zicht	12.1 Eventuele belemmeringen in het zicht	4. Weinig belemmering, soms door bijvoorbeeld pilaren.
	12.2 Verschillende vormen van toezicht	4. Beveiliging en camera's.
Totaalscore:		119
Gemiddelde score:	119/31 =	3,83

Eenduidigheid

Titel	Omschrijving	Score (1-5)
1. Buitenterrein	1.1 Eigendom en gebruik: Duidelijk maken	3. Duidelijk dat het om Roessingh gaat, maar niet echt afgebakend door bijvoorbeeld hekken of slagboom.
	1.2 Gedragsnormen en strafmaatregelen: kenbaar maken	1. Niet aangetroffen.
2. Cameratoezicht	2.1 Bij cameratoezicht: dit kenbaar maken	1. Niet duidelijk zichtbaar.
3. Communicatie	3.1 Bewegwijzering en plattegronden: leesbaar	3. Leesbaar, veel informatie.
4. Gebouwen	4.1 Indien een naam: naam duidelijk op gevel	1. Niet duidelijk.
	4.2 Ontruimings- en reddingsplannen: duidelijkheid.	3. Klein. Deze zouden wat groter kunnen zijn om de duidelijkheid te vergroten.
	4.3 Gebouwdelen en ruimten: duidelijkheid over wat, waar en voor welk bedoeld is.	4. Aangegeven met bordjes.
5. Goederen	5.1 Waardevolle goederen: merken en registreren	5. Wordt geregistreerd.
6. Parkeervoorzieningen	6.1 Duidelijkheid over verantwoordelijkheid	1. Onduidelijk. Dit zou beter afgebakend kunnen worden door bijvoorbeeld bebording.
	6.2 Duidelijk maken voor wie ze bedoeld zijn	5. In orde. Duidelijk onderscheid tussen personeel, bezoekers, patiënten en invaliden.
	6.3 Voorzien van bordjes "buit eruit"	1. Niet vindbaar.
7. Routes	7.1 Bewegwijzering: Leesbaar, duidelijk, uniform en	5. In orde. Duidelijk aanwezig en duidelijk leesbaar.

	redundant, ook voor vluchtroutes	
	7.2 Herkenningspunten en bewegwijzering: waar nodig	5. In orde. Is aanwezig.
	7.3 Bestemmingen: duidelijk maken	5. In orde.
8. Ruimten	8.1 Eigendom, gebruik en functie: duidelijk maken indien nodig (bordjes deuren)	5. Alle ruimten eigen bordjes.
	8.2 Gedragsnormen en strafmaatregelen: kenbaar maken	1. Niet vindbaar. Kritiek punt, gedragsregels duidelijk bij ingangen plaatsen.
9. Terrein	9.1 Afscheidingen: zo mogelijk met natuurlijke elementen (water, groenzones)	3. Prima, maar aan de hoge kant bij bijvoorbeeld kinderkliniek. Op andere plaatsen dan weer nauwelijks aanwezig.
10. Toegangen	10.1 Bij toegangen: overzichtsplattegronden	1. Onduidelijk.
	10.2 Een toegang als hoofdentree gebruiken	4. In orde, maar overdag meerdere nevenentrees.
	10.3 Hoofdentree en nevenentrees duidelijk onderscheiden	5. In orde. Er is wel een duidelijk onderscheid tussen hoofd- en nevenentree, echter zijn de nevenentrees minder controleerbaar.
Totaalscore:		62
Gemiddelde score:	62/20 =	3,1

Toegankelijkheid

Titel	Omschrijving	Score (1-5)
1. Bedrijven	1.1 Panden beveiligen: volgens risicoklasse-indeling voor bedrijven en instellingen	1. Geen beveiligingssysteem aanwezig. Kritiek punt, inbraken kunnen daardoor laat worden opgemerkt aangezien een beveiligder niet overal tegelijk aanwezig kan zijn.
	1.2 parkeren: zo veel mogelijk op eigen terrein of gemeenschappelijk terrein	5. Veel parkeerruimte.
2. Daglichtkoepels	2.1 Van buitenaf niet op eenvoudige wijze demonteerbaar	4. Goed beveiligd.
3. Binnenterrein	3.1 Afsluitbaar of eenvoudig af te sluiten	5. Zijn een aantal afsluitbare plekken, verder geen binnenterreinen.
4. Daken	4.1 Bij platte daken: brede dakoverstrekken (50 cm minimaal) tegen opklimming	2. Op aantal plekken wel dakoverstrekken, maar veelal niet meer dan 50 cm.
	4.2 Luifels/afdakjes: zo bescheiden mogelijk zonder opklimmogelijkheden, schuin aflopend	4. Weinig aanwezig.
	4.3 Onopklimbaar door anti-klimranden	1. Niet aanwezig
	4.4 Onopklimbaar via hemelwaterafvoer of nabij staande objecten	2. Aan de achterzijde: Pergola's bij school, vuilcontainers, speeltoestellen, meubilair dat verplaatst kan worden.
5. Fietsenstallingen	5.1 Afsluitbaar, drie minuten inbraakwerend	5. In orde.

	5.2 Fietsenrekken waaraan fietsen kunnen worden vastgeketend	5. In orde.
	5.3 Toegangsdeuren: zelfsluitend en van binnenuit zonder sleutel te openen (vluchtroute)	5. In orde.
	5.4 Wanden en dak: niet kwetsbaar voor brandstichting	3. Meeste metaal, alleen achterzijde ook hout aanwezig.
6. Gangen	6.1 Afsluitbare tussendeuren: reguleren van toegankelijkheid	3. Prima, echter sommige deuren blijven open zoals bijvoorbeeld de polikliniek.
	6.2 Na toegang: zo kort mogelijk en niet doodlopend	4. Prima. Wel aantal kleine hoekjes.
7. Gebouwen	7.1 Gebouwdelen afsluitbaar waar nodig, indien nodig inbraakalarm installeren	3. Alleen voorste gedeelte (rolluik) en op sommige plekken via pasjessysteem.
	7.2 Korte routes tussen ingang en receptie	5. In orde. Receptie is duidelijk aanwezig.
8. Gevels	8.1 Gevelopeningen: met hang- en sluitwerk van voldoende kwaliteit	4. Draai/kiepramen maar ook schuifdeuren.
	8.2 Gevels onbereikbaar door een strook moeilijk doordringbare beplanting	1. Vrijwel niet aanwezig.
	8.3 Hemelwaterafvoer: tot minimaal 2 meter hoogte in staal (PVC is brandgevoelig)	5. In orde.

	8.4 Ramen: mogen niet makkelijk bereikbaar zijn vanuit de publieke ruimte	2. Makkelijk bereikbaar, zeker door afwezigheid van bijvoorbeeld beplanting.
9. Goederenplaatsing	9.1 Waardevolle goederen: moeilijk bereikbaar maken.	2. Veelal direct van buiten bereikbaar, en binnendoor zeker makkelijk (in niet afgesloten ruimten).
	9.2 Waardevolle goederen: op een hoger gelegen verdieping of centraal in gebouw plaatsen	2. Elke verdieping aanwezig, is ook onmogelijk om op andere plekken te plaatsen. Denk hierbij aan computers, beamer etc.
	9.3 Registratie van waardevolle spullen	5. In orde.
10. Hulpdienstvoorziening	10.1 Nooduitgangen: aansluitende paden verhard en minimaal 1,10 meter breed	5. In orde.
	10.2 Snelle en korte evacuatiemogelijkheden: naar herkenbare verzamelplaatsen buiten	5. Duidelijk aanwezig door bebording.
11. Installaties	11.1 Onbereikbaar voor onbevoegden	3. Achter receptie bereikbaar.
12. Routes	12.1 Alternatieve routes: mogelijk maken en deze kenbaar maken	3. Voornamelijk hoofdroutes.
	12.2 Kruisingen van tegengestelde publieksstromen: zo mogelijk vermijden	3. Wel aanwezig maar niet hinderlijk.
	12.3 Zitbanken, afvalbakken en overige obstakels: buiten de looplijnen plaatsen	5. In orde.

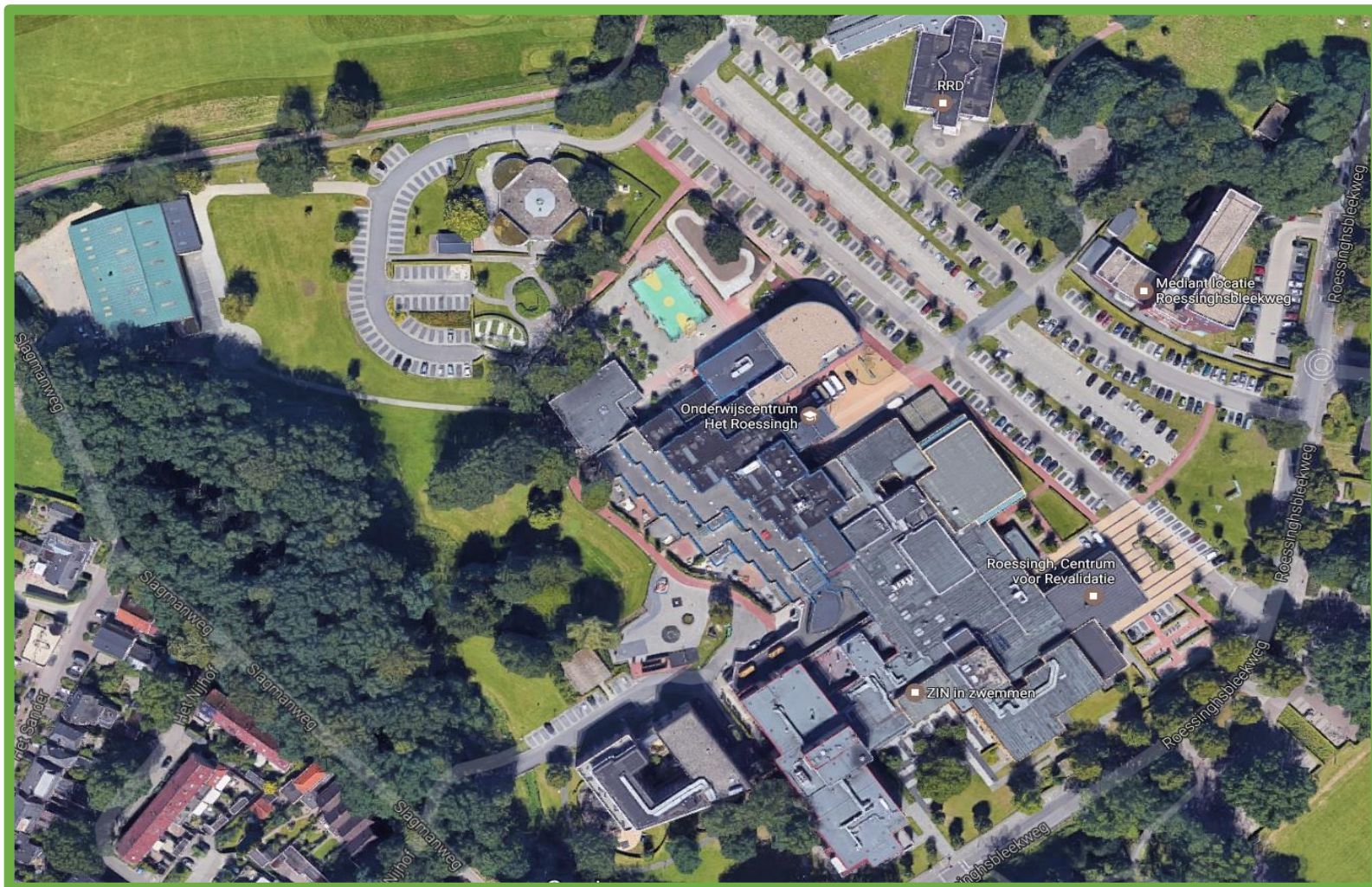
13. Ruimten	13.1 Afsluitbaar waar nodig	3. Niet overal, sloten ontbreken op sommige plekken (server/ICT-ruimte en behandelkamers onder andere).
	13.2 Plekken voor ongewenst verblijf: minimaliseren	3. Veel kleine open ruimten (behandelkamers, toiletten).
	13.3 Publiekstoiletten: toegankelijkheid reguleren	2. Blijven open staan.
	13.4 Selectief afsluitbaar: op tijden wanneer ze niet worden gebruikt	3. Meeste ruimten afsluitbaar. Niet alles door bijvoorbeeld nooduitgangen.
14. Straatmeubilair	14.1 Bankjes op routes	5. In orde.
	14.2 Geen slaapmogelijkheden of andere vormen van ongewenst gebruik	5. In orde.
15. Toegangen	15.1 Aan achter- en zijkant van gebouw: afsluiten	5. 's nachts worden toegangen afgesloten.
	15.2 Door formeel toezicht te controleren en af te sluiten	5. Wordt door beveiliging gedaan.
	15.3 Gebruik van sleutels (wie, wanneer, waar) reguleren (beveiligingsprocedures).	3. Aanwezig, maar pasjes worden uitgeleend en sleutelkast is niet altijd afgesloten (sleutel ligt er naast). Brievenbus biedt eventueel oplossing.
	15.4 In aantallen beperken, afstemmen op gebruiksintensiteit	4. In orde, kan eventueel nog minder.
Totaalscore:		140
Gemiddelde score:	140/39 =	3,58

Aantrekkelijkheid

Titel	Omschrijving	Score (1-5)
1. Binnenterreinen	1.1 Inrichting: niet kwetsbaar voor vandalisme of overlast	4. In orde. Wel paar afdakjes waar jongeren gebruik van maken.
2. Buitenruimte	2.1 Aantrekkelijk: voor zoveel mogelijk gebruikersgroepen, geen mono-gebruik	5. In orde. Trekt zelfs mensen van buitenaf aan.
3. Decoraties	3.1 Muurschilderingen, beelden e.d. geen negatieve symboliek	5. In orde.
	3.2 Kunst, planten, reclame e.d. kunnen bijdragen aan vriendelijke sfeer	5. In orde.
4. Fietsenstalling	4.1 Bij voorkeur: direct naast de hoofddoorgangroutes	3. Aan achterkant beetje weggestopt, evenals bij RRD.
	4.2 Fietswrakken regelmatig verwijderen	2. 2 wrakken aangetroffen: Aan lantaarnpaal en bij RRD naast fietsenstalling.
5. Gebouwen	5.1 Geen smalle stegen tussen gebouwen	3. Rondom RRD smalle padjes.
	5.2 Indien gewenst aanlichten: geeft sfeer en zichtbaarheid	3. Verlichting kan beter. Donker op sommige stukken (bijvoorbeeld aan de straatkant).
6. Gevels	6.1 Vlak, geen nissen, inspringingen, uitstulpingen (i.v.m. rondhangen en vandalisme)	2. Veel nissen richting kinderkliniek, muurtje bij ingang kinderkliniek naar kelder.
	6.2 Indien mogelijk: geen luifels of afdakjes (ongewenste hangplekken)	4. Weinig last van, alleen bij RRD.
7. Opslag	7.1 Buitenopslag: verhoogt interesse voor inbrekers	3. Achterkant: Wasgoed staat hier gewoon buiten.
8. Publieksruimten	8.1 Horizontale randen, richels, vlakken e.d. vermijden	4. Prima, bijna niet aanwezig.

	(i.v.m. drugsgebruik en vervuiling)	
	8.2 Zo mogelijk: meubilair fixeren i.v.m. onbedoeld gebruik	3. Veel losstaand meubilair bij restaurant en blijft 's nachts zo staan.
	8.3 Zo veel mogelijk op maaiveld/in de plint	3. Ook hoger gelegen publieksruimten.
9. Straatmeubilair	9.1 Bankjes: zodanig plaatsen dat ze niet aantrekkelijk zijn als hangplekken	5. In orde.
	9.2 Geen verzamelplaatsen van zwerfvuil	3. Afvalcontainers te vol soms. Parkeerplaats achter veel zwerfvuil.
	9.3 Materiaal: vandalismebestendig en goed te onderhouden	5. In orde.
	9.4 Straatmeubels op plekken waar dit kan worden gemotiveerd	5. In orde.
10. Toegangen	10.1 Stallingsmogelijkheden voor (brom)fietsen dichtbij	4. Soms uit het zicht, echter wel goed beveiligd.
	10.2 Toegang onaantrekkelijk maken voor plaatsen van (brom)fietsen	5. In orde, men zal niet snel fietsen plaatsen.
11. Voorzieningen	11.1 Aantal parkeerplaatsen en fietsstalmogelijkheden: in overeenstemming met gebruik	5. Ruim voldoende.
12. Omgeving	12.1 Mate van verloedering	4. Kleine zaken zoals fietswrakken en zwerfvuil.
	12.2 Staat van het onderhoud	5. Keurig.
Totaalscore:		90
Gemiddelde score:	90/23 =	3,91

Bijlage 3: Overzichtsfoto Roessingh.



Bijlage 4: Interviews

Interview 1

Veiligheidsgevoelens:

Om te peilen of alle maatregelen die al getroffen zijn en om te kijken welke maatregelen in de toekomst nog nodig zijn wordt er ook gevraagd naar het veiligheidsgevoel.

1. Hoe vaak voelt u zich wel eens onveilig binnen het revalidatiecentrum?

A: Ik voel me wel eens onveilig in het revalidatiecentrum. Dit komt niet zo heel vaak voor, maar wordt voornamelijk veroorzaakt door niet zo leuke patiënten. Daarnaast wordt dit voornamelijk veroorzaakt als ik 's avonds laat of 's ochtends heel vroeg aanwezig ben, wanneer het donker is. Dan is het buitenterrein niet zo'n prettige omgeving.

2. Krijgt u wel eens te maken met agressie (van collega's, patiënten of familieleden van patiënten) op het werk?

A: Ik persoonlijk heb wel eens te maken met zoals genoemd de niet zo leuke patiënten maar ook anderen hebben hier wel eens mee te maken. Dit is dan het personeel dat achter de balie zit. Hier komt dan voornamelijk intimidatie voor of er zijn agressieve mensen bij de balie. Mijn personeel reageert hier dan op en voelt zich bedreigt in eer of functie. Hier moet ik dan op reageren.

3. Ervaart u wel eens overlast op het werk? Welke vormen van overlast komen voor?

A: Wat voornamelijk veel voor komt is dat ik rotzooi tegen kom dat ik moet opruimen op het buitenterrein. Daarnaast zijn er vanuit mijn functie verschillende dingen waarbij ik de term overlast voorbij hoor komen. Veel mensen vragen mij allerlei dingen inzake veiligheid en andere bijkomende dingen. En ook ben ik vaak bezig met het gedrag van mensen, zoals het aansporen van mensen om ramen en deuren te sluiten. Dit kun je in zekere zin ook een vorm van overlast noemen, maar dit heeft ook met mijn werk te maken.

4. Bent u wel eens bang om slachtoffer te worden van een diefstal of agressie? Waardoor wordt dit wel of niet veroorzaakt?

A: Nee, eigenlijk niet. Ik ben niet zo snel bang.

5. Op welke specifieke plekken voelt u zich wel eens onveilig? Waardoor wordt dit veroorzaakt?

A: Wat ik vooral vervelend vind is het parkeerterrein in het donker, en dan voornamelijk in de rust. In de tijden dat er weinig mensen aanwezig zijn en er dus ook weinig toezicht is op het terrein. Als er mensen aanwezig zijn is het geen probleem, maar vooral in de avonden of 's ochtends is het vervelend om alleen rond te lopen.

6. Welke maatregelen neemt u zelf om u veiliger te voelen?

A: Ik neem eigenlijk geen extra maatregelen.

7. Wordt u voldoende beschermd door het revalidatiecentrum? Op welke manier uit zich dit?

A: Het is op dit moment nog niet voldoende. We hebben wel al veel bereikt de afgelopen tijd. Er is al veel verbeterd, echter kunnen we op dit moment niet zo heel veel meer, vooral door financiën. Wat vooral aandacht verdient is een extra beveiliging in de avonden en het uitkijken van de camera's. Hier gaat wel een preventieve werking van uit, maar ik zou graag zien dat ze ook in de nachtelijke uren worden uitgekeken.

8. Welke maatregelen zijn er getroffen door het Roessingh om het veiligheidsgevoel te vergroten? Voelt u zich hierdoor voldoende veilig?

A: We hebben bijvoorbeeld een cursus aangeboden aan het personeel achter de balie. Hierin kregen

zij instructies hoe om te gaan met mensen die agressief of vervelend zijn. Daarnaast is een grote aanpassing het terughalen van de beveiliging. Er is een tijd geweest dat er geen beveiliging aanwezig was en toen zijn er een aantal voorvallen geweest zoals een grote inbraak. Daarna is er voor gekozen om de beveiliging terug te halen. Verder proberen we te werken aan dingen zoals de verlichting.

9. Op welke manier hebben mensen in uw omgeving invloed op uw veiligheidsgevoel? Voelt u zich hierdoor veiliger of onveiliger?

A: Eigenlijk heel simpel: Hoe meer mensen aanwezig, hoe veiliger ik me voel. Ik werk liever in de drukte dan in de rust. Bij drukte is er meer sociale controle en voel ik me dus ook veiliger.

Algemene veiligheid:

Inbraak en diefstal

Uit het vooronderzoek is gebleken dat inbraken en diefstal voorkomen

10. Hoe vaak komt op jaarbasis inbraak en/of diefstal voor? Welke vormen komen het meest voor?

A: Dit kan ik je heel specifiek vertellen, want ik hou er een document van bij. Het gaat hierbij uiteraard wel om geregistreerde misdaad en overlast.

In 2014 hadden we 10 x diefstal, 2 x inbraak en 1 x vernieling. In 2015 is dit 7 x diefstal, 1 x inbraak en 0 vernielingen. In 2016 is er sprake van 5 diefstallen, 1 x inbraak en 1 x vernieling. In 2017 is er tot nu toe nog geen diefstal of inbraak geregistreerd.

11. Zijn er specifieke hotspots die voor problemen zorgen en welke plekken zijn dit?

A: Er zijn een aantal plekken die van hoger risico zijn. Er zijn ruimten die niet af te sluiten zijn. Denk hierbij aan pantry's op de afdelingen en de grote keuken bij het restaurant. Daarnaast is het buitenterrein een hotspot door de jongeren die er rondhangen en werd deze in het verleden nog wel eens gebruikt als afwerkplek of om te dealen. Daarnaast zijn de patiëntenkamers een hotspot doordat wij hier niet de hele dag zicht op hebben. Patiënten zijn goed van vertrouwen en laten veel dingen slingeren maar hier maken insluipers dan weer handig gebruik van. Wat verder voor problemen zorgt is dat er complete gebouwdelen leeg staan met bijvoorbeeld feestdagen. Denk hierbij aan de kinderafdeling, wanneer alle kindjes naar huis gaan voor kerstmis. Hierdoor is er bijna geen sociale controle in deze delen en kan men makkelijk een slag slaan.

12. Op welke manieren is het pand beveiligd tegen diefstal en/of inbraak? Welke vormen van onzichtbare beveiliging is er aanwezig?

A: Er zijn camera's aanwezig, voornamelijk aan de buitenkant. Verder is er beveiliging aanwezig tussen 20:00 en 07:00 en in het weekend zelfs langer (tot 08.30). Er is een inbraakalarm aanwezig maar wel een beveiliging die zijn rondes loopt. Ook wordt er gebruik gemaakt van een pasjessysteem dat de toegang reguleert voor sommige deuren en medicijnruimten. Verder zijn nooddeuren voorzien van een alarmsysteem dat alarmeert als deuren open blijven staan.

13. Welke middelen van waarde zijn er in het pand aanwezig en op welke manier worden deze middelen beschermd?

A: Er zijn veel dingen aanwezig die ontzettend duur zijn maar niet interessant voor de snelle dief. Denk hierbij aan specialistische revalidatieapparatuur van bijvoorbeeld 1,2 miljoen per stuk. Daarnaast hebben we een Virtual Reality Room die heel duur was. Voor de snelle dief echter zijn dingen zoals laptops, portemonnees en geldpotjes heel interessant.

14. Worden mogelijke objecten die gevoelig zijn voor diefstal geregistreerd? Zo ja, op welke manier? Zo nee, waarom niet?

A: Vooral elektronica wordt door de ICT-afdeling geregistreerd. Denk hierbij aan de computers,

laptops, beamer etc. Deze worden genummerd en de ICT-afdeling kan dan vertellen welke geregistreerde goederen er zijn.

Overlast

Uit het vooronderzoek is gebleken dat er sprake is van overlast in en rondom het Roessingh.

15. In hoeverre is er sprake van overlast in en rondom het Roessingh?

A: Kijk hierbij vooral naar de cijfers die gegeven zijn, het gaat dan voornamelijk om vernielingen. De andere vormen van overlast worden niet in harde cijfers geregistreerd.

16. Welke vormen van overlast betreft dit?

A: Het gaat hierbij dan voornamelijk om vernieling. Het laatste voorbeeld hiervan was een container die in de brand werd gestoken.

17. Zijn er specifieke hotspots die voor problemen zorgen en welke plekken zijn dit?

A: We hebben vooral last van drugshandel tussen de Parasol (Basisschool) en de manege. Daarnaast hadden we eerder altijd last van prostitutie, maar dat zijn we gelukkig inmiddels kwijt door proactief optreden tegen dit soort dingen. Verder zijn er nog soms hangjongeren die rondhangen voor het RRD (Roessingh Research and Development).

18. Welke maatregelen zijn er al getroffen om eventuele overlast terug te dringen?

A: Het voornaamste is dat we de beveiliging terug hebben. Zij helpen met het terugdringen van allerlei zaken. We hebben vooral de prostitutie weten terug te dringen.

Andere vormen van criminaliteit

19. In hoeverre is er sprake van andere vormen van criminaliteit?

A: Oplichting onder patiënten komt nog wel eens voor, dat men geld leent en niet terugbetaald aan een ander bijvoorbeeld. Verder hebben we ook wel eens niet betalende patiënten, die het Roessingh niet betalen, maar ik denk dat te ver van het onderzoek af staat.

20. Welke andere veiligheidsmaatregelen zijn er getroffen?

A: We hebben al veel gedaan met het licht, zodat het pand goed verlicht is en men gelijk opvalt. Daarnaast hebben we veel sloten geplaatst zodat veel ruimten afgesloten zijn. Verder hebben het pasjessysteem ingevoerd waardoor gangen afgesloten kunnen zijn. Verder hebben we geprobeerd om het revalidatiecentrum zo onaantrekkelijk mogelijk te maken qua diefstal en inbraak.

Afsluiting

Op basis van mijn onderzoek hoop ik ook aanbevelingen te kunnen doen om de veiligheid en het veiligheidsgevoel op het Roessingh te verbeteren. Welke maatregelen zouden volgens u zinvol zijn?

A: Wat ik vooral nodig acht zijn het uit laten kijken van de camera's zodat de beveiliging ondersteund wordt in zijn werk. Het buitenterrein verdient aandacht zoals bijvoorbeeld de verlichting. Wat misschien een optie is, is om het terrein af te sluiten met een slagboom zodat we veel ongewenste bezoekers kunnen weren.

Verder zou het prettig zijn als iedereen alle ramen dicht doet, om te voorkomen dat inbraak vergemakkelijkt wordt. Wat verder misschien mogelijk moet zijn, is dat liften 's avonds en 's nachts niet meer naar de bovenste verdiepingen gaan zodat men deze niet ongezien kan gebruiken om naar boven te sluipen.

Verder wil ik graag de poli afsluiten in de avond en in het weekend omdat daar niemand iets te zoeken heeft op deze tijden. Maar wat het belangrijkste is, om het gedrag van mensen te veranderen zodat ze zelf ook anders gaan denken qua veiligheid.

Interview 2

Veiligheidsgevoelens:

Om te peilen of alle maatregelen die al getroffen zijn en om te kijken welke maatregelen in de toekomst nog nodig zijn wordt er ook gevraagd naar het veiligheidsgevoel.

1. Hoe vaak voelt u zich wel eens onveilig binnen het revalidatiecentrum?

A: Ik voel me eigenlijk nooit onveilig. Er is weinig te doen rondom het centrum.

2. Krijgt u wel eens te maken met agressie (van collega's, patiënten of familieleden van patiënten) op het werk?

A: Nee, ik krijg eigenlijk nooit te maken met agressie op het werk. Zeker in de nachtelijke uren is hier weinig sprake van.

3. Ervaart u wel eens overlast op het werk? Welke vormen van overlast komen voor?

A: Er is wel eens overlast rondom het pand van hangende jeugd. Zij zijn mij persoonlijk niet echt tot last en probeer het met een grapje op te lossen zodat zij weg gaan. Het wordt anders als zij de patiënten tot last zijn.

4. Bent u wel eens bang om slachtoffer te worden van een diefstal of agressie? Waardoor wordt dit wel of niet veroorzaakt?

A: Nee, hier ben ik niet bang voor. Het hoort ook bij het werk.

5. Op welke specifieke plekken voelt u zich wel eens onveilig? Waardoor wordt dit veroorzaakt?

A: Ik voel me niet echt onveilig rondom of in het pand. Er zijn wel enkele plekken die donkerder zijn dan andere plekken en deze plekken zijn minder prettig. Maar ik voel me er niet onveiliger door.

6. Welke maatregelen neemt u zelf om u veiliger te voelen?

A: Ik neem zelf niet heel veel extra maatregelen, maar ik neem wel een zaklamp mee zodat het wat prettiger werken is in donkere stukken. Daarnaast kan deze gebruikt worden voor verdediging.

Algemene veiligheid:

Inbraak en diefstal

Uit het vooronderzoek is gebleken dat inbraken en diefstal voorkomen

10. Hoe vaak komt op jaarbasis inbraak en/of diefstal voor? Welke vormen komen het meest voor?

A: Dit is mij onbekend. Waarschijnlijk zijn hier wel statistieken voor en kan je deze wel krijgen bij Jeanet Velthuis. Wat ik wel weet is dat er meerdere keren is ingebroken in auto's op het terrein. En daarnaast zijn er onlangs pogingen tot inbraak gedaan bij het RRD (Roessingh Research and Development) en is er ingebroken bij de manege. Maar specifieke cijfers heb ik niet.

11. Zijn er specifieke hotspots die voor problemen zorgen en welke plekken zijn dit?

A: Er zijn een aantal specifieke plekken die voor problemen zorgen. De meest voorkomende vormen van overlast en criminaliteit komen voor op de parkeerplaats achter de school, hier is namelijk veel last van hangjeugd. Zij hangen hier rond met auto's en laten afval achter. Daarnaast zijn er problemen geweest met zogenaamde "Freerunners" die op het dak klommen en daar rondhangen. Het is namelijk best makkelijk om op het dak te komen. Ook is de hoek bij de manege een hotspot, hier is namelijk geen toezicht en deze is erg donker. Hier is ook geen inbraakalarm aanwezig dus men heeft vrij lang vrij spel in deze hoek.

12. Op welke manieren is het pand beveiligd tegen diefstal en/of inbraak? Welke vormen van onzichtbare beveiliging is er aanwezig?

A: Zoals je kon zien is er een camerasysteem aanwezig rond het hoofdgebouw. Daarnaast is er uiteraard beveiliging aanwezig. Er is in het pand geen inbraakalarm aanwezig wat er voor zorgt dat inbraken die plaatsvinden moeilijk opgemerkt kunnen worden aangezien men niet direct gealarmeerd wordt en de inbraak zelf moet ontdekken.

13. Welke middelen van waarde zijn er in het pand aanwezig en op welke manier worden deze middelen beschermd?

A: Dit zijn voornamelijk apparaten die snel geld op kunnen leveren. Denk hierbij voornamelijk aan computers, laptops, beamers en tv's.

14. Worden mogelijke objecten die gevoelig zijn voor diefstal geregistreerd? Zo ja, op welke manier? Zo nee, waarom niet?

A: Dit is bij mij onbekend. Dit weet Jeanet vast wel.

Overlast

Uit het vooronderzoek is gebleken dat er sprake is van overlast in en rondom het Roessingh.

15. In hoeverre is er sprake van overlast in en rondom het Roessingh?

A: Er is enigszins sprake van overlast. Dit komt niet heel veel voor maar we moeten soms wel ingrijpen bij bijvoorbeeld jongeren die zich ongeoorloofd op het terrein bevinden.

16. Welke vormen van overlast betreft dit?

A: Het gaat dan voornamelijk om de jongeren die voor overlast zorgen doordat ze hier komen om wiet te roken in de nachtelijk uren, het rondhangen op de parkeerplaats en rotzooi achterlaten en er wordt heel soms ook met auto's op het terrein gecroost.

17. Zijn er specifieke hotspots die voor problemen zorgen en welke plekken zijn dit?

A: Zoals eerder aangegeven gaat het hierbij om dezelfde plekken eigenlijk. Dit zijn voornamelijk de parkeerplaats achter bij de school, donkere plekken op het terrein en het dak.

18. Welke maatregelen zijn er al getroffen om eventuele overlast terug te dringen?

A: Dit beperkt zich op dit moment eigenlijk alleen nog maar tot cameratoezicht en de beveiliging. Men heeft in het verleden te maken gehad met een grote inbraak en toen kon de beveiliging opeens weer terugkomen nadat deze eerder was afgeschaft.

Andere vormen van criminaliteit

19. In hoeverre is er sprake van andere vormen van criminaliteit?

A: Dit is mij onbekend eigenlijk.

20. Welke andere veiligheidsmaatregelen zijn er getroffen?

A: Ook dit antwoord moet ik je schuldig blijven dan.

Afsluiting

Op basis van mijn onderzoek hoop ik ook aanbevelingen te kunnen doen om de veiligheid en het veiligheidsgevoel op het Roessingh te verbeteren. Welke maatregelen zouden volgens u zinvol zijn?

A: Wat eventueel zou kunnen is iets van een slagboom om de voorkant van het terrein af te sluiten zodat de hangeugd op deze manier niet meer met auto's het terrein op kan. Daarnaast heb ik meerdere keren aangegeven dat er verlichting kapot is en deze gerepareerd moet worden. Dit kan

dus beter. Ook is het misschien aan te raden om de personeelsuitgang naar de voorkant te verplaatsen zodat de beveiliging kan meekijken bij de wisseling van de diensten. Wat verder opvalt is dat sommige ramen ook op de draaistand volledig open kunnen, ook op de derde verdieping. Dit kan voor veel gevaar zorgen. Verder zijn er veel kostbaarheden van buitenaf zichtbaar. Dit moet eventueel toch beter verborgen worden. Ook zijn er niet afgesloten ruimten met computers er in.

Interview 3

Veiligheidsgevoelens:

Om te peilen of alle maatregelen die al getroffen zijn en om te kijken welke maatregelen in de toekomst nog nodig zijn wordt er ook gevraagd naar het veiligheidsgevoel.

1. Hoe vaak voelt u zich wel eens onveilig binnen het revalidatiecentrum?

A: Hier heb ik eigenlijk geen last van. Ik vind het ook niet bij het beroep passen eerlijk gezegd. Als beveiligers ben je er juist om de onveiligheid te voorkomen.

2. Krijgt u wel eens te maken met agressie (van collega's, patiënten of familieleden van patiënten) op het werk?

A: Hier krijg ik niet mee te maken. Ik heb wel eens gehoord dat er bijvoorbeeld agressieve familieleden van patiënten zijn geweest maar hier krijg ik persoonlijk niet mee te maken.

3. Ervaart u wel eens overlast op het werk? Welke vormen van overlast komen voor?

A: Er is wel eens overlast van hangeugd. Deze hangen dan voornamelijk rond op de parkeerplaats achter de school. Daarnaast is er een tijd lang problemen geweest met jeugd die zich op het dak bevonden. Zij hangen hier dan ook rond.

4. Bent u wel eens bang om slachtoffer te worden van een diefstal of agressie? Waardoor wordt dit wel of niet veroorzaakt?

A: Hier ben ik persoonlijk niet bang voor. Er gebeurt niet zo heel veel rondom het centrum en voel me er zeker niet onveilig.

5. Op welke specifieke plekken voelt u zich wel eens onveilig? Waardoor wordt dit veroorzaakt?

A: Ik voel me niet snel onveilig op bepaalde plekken. Alleen er zijn wel plekken die extra aandacht verdienen zoals de genoemde parkeerplaats waar de jeugd rondhangt.

6. Welke maatregelen neemt u zelf om u veiliger te voelen?

A: Omdat ik mezelf veilig waan neem ik geen extra maatregelen om me veiliger te voelen.

Algemene veiligheid:

Inbraak en diefstal

Uit het vooronderzoek is gebleken dat inbraken en diefstal voorkomen

10. Hoe vaak komt op jaarbasis inbraak en/of diefstal voor? Welke vormen komen het meest voor?

A: Hier kan ik je geen antwoord op geven. Wij hebben als beveiliging geen specifieke cijfers hierover maar er zijn vast wel mensen die dit weten. De laatste tijd zijn er wel intern veel kleine diefstalletjes uit bijvoorbeeld koelkasten. Hier hebben wij een memo over gehad.

11. Zijn er specifieke hotspots die voor problemen zorgen en welke plekken zijn dit?

A: Het gaat hierbij dus voornamelijk om de pantry's in het pand. Hier verdwijnen dus producten van mensen zonder dat er zicht op is.

12. Op welke manieren is het pand beveiligd tegen diefstal en/of inbraak? Welke vormen van onzichtbare beveiliging is er aanwezig?

A: Er is beveiliging aanwezig gedurende de nacht vanaf 20.00 uur 's avonds tot en met 07.00 uur 's ochtends. Verder is er buiten rondom het pand een camerasysteem aanwezig (binnen niet) maar er is

geen inbraaksysteem.

13. Welke middelen van waarde zijn er in het pand aanwezig en op welke manier worden deze middelen beschermd?

A: Er zijn veel kleine dingen van waarde aanwezig zoals de computers die je overal ziet staan maar daarnaast zijn er veel dingen van patiënten aanwezig zoals telefoons.

14. Worden mogelijke objecten die gevoelig zijn voor diefstal geregistreerd? Zo ja, op welke manier? Zo nee, waarom niet?

A: Dit durf ik niet te zeggen. Ik denk wel dat het gebeurt maar ik weet dit niet zeker. Misschien moet je dit aan Jeanet vragen als je haar spreekt, zij weet dit vast wel.

Overlast

Uit het vooronderzoek is gebleken dat er sprake is van overlast in en rondom het Roessingh.

15. In hoeverre is er sprake van overlast in en rondom het Roessingh?

A: Naar mijn mening is er niet super veel overlast. Het komt natuurlijk wel eens voor maar het is niet zo dat het elke nacht voor komt. We hebben wel eens dat we mensen moeten wegsturen van het terrein maar het is niet zo dat dit heel vaak gebeurt eigenlijk.

16. Welke vormen van overlast betreft dit?

A: Het gaat hierbij dan voornamelijk om hangjeugd. Het komt eigenlijk het vaakst voor dat zij zich hier bevinden terwijl ze hier niks te zoeken hebben.

17. Zijn er specifieke hotspots die voor problemen zorgen en welke plekken zijn dit?

A: Het dak is lange tijd een probleem geweest. Hier werd op geklommen door jeugd om daar rond te hangen. Er is hier slecht zicht op dus het is lastig te zien. Daarnaast blijft de parkeerplaats een probleem. Hier hangen veel jongeren rond die of met de auto komen om te “chillen” of bijvoorbeeld Pokémon aan het jagen zijn.

18. Welke maatregelen zijn er al getroffen om eventuele overlast terug te dringen?

A: Wat al door het Roessingh is gedaan is het installeren van de bewakingscamera's en het inzetten van ons (De beveiliging). Hierdoor merken we al een terugloop van de overlast.

Andere vormen van criminaliteit

19. In hoeverre is er sprake van andere vormen van criminaliteit?

A: Dit weet ik niet zo snel. In mijn opinie is er niet echt sprake van andere vormen van criminaliteit.

20. Welke andere veiligheidsmaatregelen zijn er getroffen?

A: Hier heb ik ook geen idee over.

Afsluiting

Op basis van mijn onderzoek hoop ik ook aanbevelingen te kunnen doen om de veiligheid en het veiligheidsgevoel op het Roessingh te verbeteren. Welke maatregelen zouden volgens u zinvol zijn ?

A: Misschien is het een idee om een slagboom te plaatsen om het terrein af te sluiten. Daarnaast is er van 8 tot 11 beperkt toezicht bij de hoofdingang doordat de beveiliging op ronde is. Misschien is het handig om tussen deze tijden een tweede toezichthouder aanwezig te hebben. Qua cameratoezicht is het verstandig om extra camera's te plaatsen en ze daarnaast uit te laten kijken door de meldkamer zodat wij back-up hebben gedurende de nacht.

Als er mensen aan het sporten zijn is er geen toezicht op de kleedkamers. Hier zijn ook geen kluisjes dus misschien is een kluisje wel een optie.

Daarnaast kan er misschien meer met het pasjessysteem gewerkt worden waarbij er meer met zones

gewerkt wordt en meer deuren op deze manier worden afgesloten.

Op de nooddeuren zit een alarm dat als deze gebruikt worden er een rood lampje gaat knipperen op een alarmpaneel. Deze is echter niet zichtbaar bij de receptie en ook gaat er geen geluid af. Men ziet het dus alleen als men fysiek bij het paneel aanwezig is. Het is fijn om hier een oplossing voor te vinden.

Interview 4

Veiligheidsgevoelens:

Om te peilen of alle maatregelen die al getroffen zijn en om te kijken welke maatregelen in de toekomst nog nodig zijn wordt er ook gevraagd naar het veiligheidsgevoel.

1. Hoe vaak voelt u zich wel eens onveilig binnen het revalidatiecentrum?

A: Over het algemeen voel ik me veilig binnen het revalidatiecentrum. Tijdens de nachtdiensten voel ik me soms iets onveiliger.

2. Krijgt u wel eens te maken met agressie (van collega's, patiënten of familieleden van patiënten) op het werk?

A: Ja, dit komt wel eens voor. Dit gebeurt voornamelijk door patiënten die hier liggen aan de hand van CVA (Hersenbloeding). Zij hebben niet altijd controle over hun handelingen en willen dan nog wel eens agressief worden.

3. Ervaart u wel eens overlast op het werk? Welke vormen van overlast komen voor?

A: Wat ik me vooral voor de geest kan halen zijn de jongeren die op het dak klommen en dan daar rondhangen. Verder voel ik eigenlijk geen overlast op het werk.

4. Bent u wel eens bang om slachtoffer te worden van een diefstal of agressie? Waardoor wordt dit wel of niet veroorzaakt?

A: Diefstal eigenlijk niet. We hebben een garderobe met een codeslot bijvoorbeeld waar we alle spullen neer kunnen leggen. Qua agressie ben ik voornamelijk op mijn hoede bij patiënten waarbij dit bekend is. Hier geldt dan eigen veiligheid eerst. Vaak laat ik dan een collega weten dat ik bij die bepaalde patiënt ben zodat de collega's op de hoogte zijn.

5. Op welke specifieke plekken voelt u zich wel eens onveilig? Waardoor wordt dit veroorzaakt?

A: Er zijn niet echt specifieke plekken waarbij ik me heel onveilig voel. Wat ik altijd wel vervelend vond was het trappenhuis. Deze is van glas voorzien aan de buitenkant en heel verlicht. Dan kan iemand aan de buitenkant goed zien dat iemand alleen is. Dit liet me wel eens onveilig voelen.

6. Welke maatregelen neemt u zelf om u veiliger te voelen?

Als het avond is, en het is warm, staat vaak de balkondeur open. Als ik weet dat ik 's nachts alleen ben dan doe ik de deur op tijd dicht zodat in ieder geval via hier niemand naar binnen kan komen.

7. Wordt u voldoende beschermd door het revalidatiecentrum? Op welke manier uit zich dit?

A: Ja, dit vind ik wel. We kunnen alles melden en alle meldingen worden serieus genomen door het hoofd of door de directie. We voelen ons in ieder geval serieus genomen.

8. Welke maatregelen zijn er getroffen door het Roessingh om het veiligheidsgevoel te vergroten? Voelt u zich hierdoor voldoende veilig?

A: Het grote voordeel is dat de beveiliging aanwezig is. Alleen het idee hiervan draagt al ontzettend bij aan het veiligheidsgevoel. Verder is er een zwerf aanwezig. Deze persoon zwerft tussen alle afdelingen en kan altijd om hulp worden gevraagd. Verder heeft het Roessingh een ketting met trekband beschikbaar gesteld, die afgaat op een pieper in geval van nood. Echter wordt deze bijna niet gebruikt.

9. Op welke manier hebben mensen in uw omgeving invloed op uw veiligheidsgevoel? Voelt u zich hierdoor veiliger of onveiliger?

Dit wordt eigenlijk voornamelijk verbeterd door de beveiliging. Het is fijn dat hij zijn rondjes loopt en komt kijken hoe het gaat. Daarnaast zorgt de beveiliging ook voor een afstemming in een noodgeval,

bijvoorbeeld als er een ambulance nodig is, dan ontlast hij het personeel door deze op te vangen. Het idee dat er iemand extra aanwezig is, is fijn. De tijd dat deze niet aanwezig was, was het een stuk minder fijn.

Algemene veiligheid

Overlast

Uit het vooronderzoek is gebleken dat er sprake is van overlast in en rondom het Roessingh.

15. In hoeverre is er sprake van overlast in en rondom het Roessingh?

A: Ik heb verder geen overlast persoonlijk.

16. Welke vormen van overlast betreft dit?

A: De enige vormen die ik ken, zijn zoals genoemd de jongeren die op het dak klimmen. Verder ondervind ik geen overlast op het werk.

17. Zijn er specifieke hotspots die voor problemen zorgen en welke plekken zijn dit?

A: Dit is dus het dak, waar jongeren makkelijk op klimmen.

18. Welke maatregelen zijn er al getroffen om eventuele overlast terug te dringen?

A: Er zijn veelal werkafspraken gemaakt. Dit zijn regels van de afdeling waar mensen zich aan moeten houden. De processen zijn goed en duidelijk beschreven en iedereen heeft een eigen taak bij calamiteiten. Verder is het herinvoeren van de beveiliging fijn geweest. Zij hebben op deze manier al veel dingen voorkomen.

Andere vormen van criminaliteit

19. In hoeverre is er sprake van andere vormen van criminaliteit?

A: Nee, ik kan niet zeggen dat er sprake is van andere rare dingen.

20. Welke andere veiligheidsmaatregelen zijn er getroffen?

A: Niet van toepassing.

Afsluiting

Op basis van mijn onderzoek hoop ik ook aanbevelingen te kunnen doen om de veiligheid en het veiligheidsgevoel op het Roessingh te verbeteren. Welke maatregelen zouden volgens u zinvol zijn?

A: Een betere bezetting zou prettig zijn. De bezetting is 's nachts echt minimaal. Als er iets gekstussendoor gebeurt, dan is er al snel sprake van een onderbezetting omdat er op elke afdeling maar één verpleegster aanwezig is.

Wat verder opvalt is dat het cameratoezicht minimaal is. Er is wel een camerasysteem aanwezig maar deze voldoet niet in alle gevallen en wordt ook niet continu in de gaten gehouden. Verder denk ik dat er een mogelijkheid tot insluipen bestaat bij bijvoorbeeld de fysio. Ik vraag mij af in hoeverre dit heel goed gecontroleerd wordt en dat iedereen er 's avonds uit gaat.

Interview 5

Veiligheidsgevoelens:

Om te peilen of alle maatregelen die al getroffen zijn en om te kijken welke maatregelen in de toekomst nog nodig zijn wordt er ook gevraagd naar het veiligheidsgevoel.

1. Hoe vaak voelt u zich wel eens onveilig binnen het revalidatiecentrum?

A: Ik werk veel nachtdiensten, eigenlijk alleen maar, of de meeste nachtdiensten van iedereen. Ik ben niet bang aangelegd. Mocht ik rare geluiden horen ga ik er eerder op af dan dat ik hier bang van word. Ik heb wel eens een onbehagelijk gevoel gedurende de nacht, maar dit komt niet zo heel vaak voor.

2. Krijgt u wel eens te maken met agressie (van collega's, patiënten of familieleden van patiënten) op het werk?

A: Ik heb dit persoonlijk nog niet meegemaakt. Ik weet wel dat collega's dit meemaken, maar in de nachtploeg is dit toch anders. Er zijn soms wel familieleden die door emoties zich anders gedragen, maar ook dit komt niet vaak voor, zeker niet 's nachts.

3. Ervaart u wel eens overlast op het werk? Welke vormen van overlast komen voor?

A: Eigenlijk zijn er weinig dingen. Wat wel eens gebeurd is, is dat er iemand langs de ramen liep en 's nachts heeft niemand hier eigenlijk wat te zoeken. Ik heb toen direct de politie gebeld en die waren er ook snel. Daarnaast heb ik wel eens overlast van mensen die op het parkeerterrein aan de achterzijde rondhangen. Dat hoor je heel goed bij de kinderafdeling en zorgt daarom voor overlast.

4. Bent u wel eens bang om slachtoffer te worden van een diefstal of agressie? Waardoor wordt dit wel of niet veroorzaakt?

A: Ik ben er niet bang voor. Ik weet dat er collega's zijn die dit wel eens gehad hebben en ook wel eens bang zijn. Voor mij echter, doordat ik niet bang ben aangelegd heb ik er geen last van.

5. Op welke specifieke plekken voelt u zich wel eens onveilig? Waardoor wordt dit veroorzaakt?

A: Het stuk tussen de lift en de kinderkliniek is vervelend omdat dit geheel van glas is. Hierdoor loop je open en bloot en kan iedereen van buiten je zien lopen. Hier zijn ook geen gordijnen of andere vormen van verduistering aanwezig waardoor ik me soms onbehagelijk voel.

6. Welke maatregelen neemt u zelf om u veiliger te voelen?

A: Ik sluit altijd zelf alle deuren zodat ik zeker weet dat het goed zit. Als een ander het doet moet je er maar op vertrouwen en dat vind ik minder fijn. Verder doe ik elke maandag een pieptest, zodat ik zeker weet dat alle piepers nog werken, maar dit zou eigenlijk wel iets vaker per week moeten. Ook zorg ik er voor dat ik altijd op een plekje ga zitten waar ik het meeste overzicht heb over de hele afdeling.

7. Wordt u voldoende beschermd door het revalidatiecentrum? Op welke manier uit zich dit?

A: Dit vind ik wel. We hebben een pieper met een rode knop voor noodgevallen en verder hebben we de beveiliging die ons te hulp kan schieten waar nodig.

8. Welke maatregelen zijn er getroffen door het Roessingh om het veiligheidsgevoel te vergroten? Voelt u zich hierdoor voldoende veilig?

A: Dit zijn voornamelijk de camera's die vrij recentelijk geïnstalleerd zijn maar ook het inhuren van een nieuwe beveiligingspartij. De nieuwe mensen zijn vers en zien toch wat meer dan de oude partij.

9. Op welke manier hebben mensen in uw omgeving invloed op uw veiligheidsgevoel? Voelt u zich hierdoor veiliger of onveiliger?

A: Ik voel me over het algemeen wel veilig maar soms gebeuren er dingen waardoor je je onveiliger voelt. Zo had ik vorige week een incident waarbij er plotseling een vreemdeling op de afdeling stond rond half twaalf 's avonds. Dit bleek te gaan om een patiënt van de volwassenafdeling boven, die de achteruitgang zocht. Men had gezegd dat hij maar even langs de beveiliging moest lopen en kwam toen op de kinderafdeling uit. Hierdoor voelde ik me wel onveiliger, ja. Hier moeten eventueel wel duidelijkere afspraken over gemaakt worden met de andere afdelingen.

Overlast

Uit het vooronderzoek is gebleken dat er sprake is van overlast in en rondom het Roessingh.

15. In hoeverre is er sprake van overlast in en rondom het Roessingh?

A: Voor mijn gevoel komt dit niet zo vaak voor. Er gebeurt wel eens wat, maar ik kan niet zeggen dat dit heel veel voor komt.

16. Welke vormen van overlast betreft dit?

A: Dit zijn voornamelijk de jongeren die met auto's op het terrein aanwezig zijn.

17. Zijn er specifieke hotspots die voor problemen zorgen en welke plekken zijn dit?

A: Dit is het parkeerterrein aan de achterzijde, waar de jongeren soms rondhangen. Verder kan ik niet echt een specifieke plek bedenken.

18. Welke maatregelen zijn er al getroffen om eventuele overlast terug te dringen?

A: Dit is dan voornamelijk het camerasysteem dat geïnstalleerd is, maar wat dan wel frappant is, is dat er bijvoorbeeld op andere afdelingen ook intern camera's hangen, maar bij ons (de kinderafdeling) dan weer niet. Ook heeft men een pasjessysteem geïntroduceerd om de toegangen te reguleren. Echter werkt dit soms ook vervelend, want als mensen naar buiten willen moeten wij ook meelopen om de deuren te openen.

Andere vormen van criminaliteit

19. In hoeverre is er sprake van andere vormen van criminaliteit?

A: Het is de laatste tijd aardig teruggedrongen dus echt andere vormen van criminaliteit komen niet echt voor. Het is wel zo dat er bijvoorbeeld bij feesten op het terrein van de Universiteit Twente iedereen wat meer alert is als de muziek uitgaat. Dit houdt in dat veel mensen naar huis gaan en soms ook bij ons op het terrein terecht komen.

20. Welke andere veiligheidsmaatregelen zijn er getroffen?

A: Ik kan zo geen andere dingen verzinnen dan de dingen die we al besproken hebben.

Afsluiting

Op basis van mijn onderzoek hoop ik ook aanbevelingen te kunnen doen om de veiligheid en het veiligheidsgevoel op het Roessingh te verbeteren. Welke maatregelen zouden volgens u zinvol zijn?

A: Wat me opvalt is dat sommige beveiligers te veel op ronde zijn. Zij zijn daardoor te weinig op één plek te vinden en daarnaast zijn de beveiligers soms ook te vaak op dezelfde tijd op ronde waardoor er te veel een patroon in sluip.

Er zijn een aantal plekken rondom het pand die slecht verlicht zijn en dit zou ik graag beter zien. Dit is het gedeelte aan de zijkant bij de Roessinghbleekweg, achter bij de kinderkliniek en de achteringang. Eventueel zou dit beter kunnen door een lamp, of een lamp met sensor. Er was beloofd dat hier naar

gekeken zou worden maar dat is nog niet gebeurd.

Bij de achterdeur vind ik ook dat de deur te lang open blijft staan. Misschien dat het handig is als deze wat sneller sluit.

Interview 6

Veiligheidsgevoelens:

Om te peilen of alle maatregelen die al getroffen zijn en om te kijken welke maatregelen in de toekomst nog nodig zijn wordt er ook gevraagd naar het veiligheidsgevoel.

1. Hoe vaak voelt u zich wel eens onveilig binnen het revalidatiecentrum?

A: Ik voel me niet onveilig eigenlijk. Ik ben niet bang aangelegd. Als ik buiten geluiden hoor ga ik er eerder op af dan dat ik bang ben. Eerder toen er geen beveiliging aanwezig was, voelde ik me wel eens onveilig, maar nadat de beveiliging is teruggekeerd voel ik me niet meer onveilig.

2. Krijgt u wel eens te maken met agressie (van collega's, patiënten of familieleden van patiënten) op het werk?

A: Ja dit komt wel eens heel sporadisch voor. Zo'n 15 jaar geleden had ik dat een familielid van een jong patiëntje agressief werd. Dit was ook nog eens een collega van het Roessingh, dus dit werd wel erg vervelend op een gegeven moment. Verder wil het wel eens gebeuren dat de wat oudere jongens met een hersenaandoening agressief worden, maar hier kan ik mij op voorbereiden door bijvoorbeeld een collega om hulp te vragen. Dit is vooral in de nachtdienst als je alleen bent wel vervelend.

3. Ervaart u wel eens overlast op het werk? Welke vormen van overlast komen voor?

A: Ja, wat voornamelijk vervelend is zijn de groepen jongeren die 's avonds en 's nachts rondhangen en dat zij veel rotzooi achterlaten in bijvoorbeeld de speeltuinen. Ook moet ik soms de jongeren wegsturen als ik met de kinderen naar de speeltuin wil.

4. Bent u wel eens bang om slachtoffer te worden van een diefstal of agressie? Waardoor wordt dit wel of niet veroorzaakt?

A: Dit wil ik niet, maar het gebeurt onbewust wel. Tegenwoordig zijn er steeds meer ouders uit andere sociale milieus, om het maar even netjes te zeggen, en hierbij let ik wel meer op bij wat ik doe of waar ik bijvoorbeeld mijn spullen laat.

5. Op welke specifieke plekken voelt u zich wel eens onveilig? Waardoor wordt dit veroorzaakt?

A: Dit zijn voornamelijk plekken in het weekend waar geen mensen zijn. Hier is het dan verlaten en is vaak de verlichting ook uit waardoor ik mij minder prettig voel. Daarnaast is dit ook voornamelijk aan de buitenkant zo, doordat er slechte verlichting is.

6. Welke maatregelen neemt u zelf om u veiliger te voelen?

A: Ik heb altijd een telefoon op zak. Als ik in een gesprek ga met een patiënt, zorg ik er altijd voor dat ik bij de deur zit zodat ik weg kan. Als ik weet dat iemand agressief kan worden, stel ik van te voren collega's op de hoogte. Ik berg waardevolle spullen op uit het zicht en zorg er voor dat ik ruimten afsluit waar ik niet meer hoeft te zijn.

7. Wordt u voldoende beschermd door het revalidatiecentrum? Op welke manier uit zich dit?

A: Ja en nee. Het heeft ontzettend veel zeurwerk gekost toen er geen beveiliging was om weer beveiliging te krijgen omdat wij ons onveilig voelden. Er werd gezegd dat er geen geld was. Ze zijn er wel mee bezig gegaan en inmiddels worden allerlei maatregelen getroffen zoals het pasjessysteem om deuren te openen en te sluiten.

8. Welke maatregelen zijn er getroffen door het Roessingh om het veiligheidsgevoel te vergroten? Voelt u zich hierdoor voldoende veilig?

A: Ja, ik voel me wel iets veiliger. Men heeft dus het pasjessysteem geïntroduceerd, we hebben speciale parkeerplaatsen aan de achterzijde gekregen voor de nachtdienst, de beveiliging is terug en er is aan de verlichting gewerkt.

9. Op welke manier hebben mensen in uw omgeving invloed op uw veiligheidsgevoel? Voelt u zich hierdoor veiliger of onveiliger?

A: Ik heb wel eens met angstige collega's gewerkt. Ik ben persoonlijk niet bang maar zij maken je dan wel meer bewust van bijvoorbeeld kwetsbaarheid. Maar eigenlijk zou ik me daar niet door moeten laten beïnvloeden.

Algemene veiligheid:

Overlast

Uit het vooronderzoek is gebleken dat er sprake is van overlast in en rondom het Roessingh.

15. In hoeverre is er sprake van overlast in en rondom het Roessingh?

A: In de zomermaanden is dit ongeveer 1 keer per maand. Dit zijn dan bijvoorbeeld feestjes bij de hockeyclub en de kinderen hebben er dan last van. Mensen fietsen dan terug via ons terrein en dat is ook vervelend. Ik heb wel het idee dat dit in het verleden meer voor kwam dan nu.

16. Welke vormen van overlast betreft dit?

A: Dan hebben we het voornamelijk over muziekoverlast, geluidsoverlast van de jongeren die rondhangen, de speelterreinen die bezet worden door jongeren en/of gezinnen die van buitenaf komen en spelende kinderen uit de wijk die op het terrein spelen.

17. Zijn er specifieke hotspots die voor problemen zorgen en welke plekken zijn dit?

A: Zoals genoemd, de speelterreinen en de verlichting 's avonds blijft een moeilijk punt. Verder is de achteringang vervelend omdat hier 's morgens vroeg al gelost wordt door vrachtwagens die komen afleveren bij de keuken. Zij gaan dan precies onder de ramen van de kinderen door. Hetzelfde geldt voor ambulances, als zij iemand moeten ophalen in de nacht, gaan zij bij de kinderkliniek langs.

18. Welke maatregelen zijn er al getroffen om eventuele overlast terug te dringen?

A: Het pasjessysteem, extra verlichting, er zijn meer sloten geplaatst zodat meer ruimten afgesloten kunnen worden.

Andere vormen van criminaliteit

19. In hoeverre is er sprake van andere vormen van criminaliteit?

A: Het gebeurt wel eens dat er vage figuren op de afdeling rondlopen die niet kunnen vertellen wat ze komen doen. Dan houden ze een vaag verhaal dat ze het restaurant zoeken terwijl ze daar net vandaan komen bijvoorbeeld. Dat geeft me wel een heel vervelend gevoel.

20. Welke andere veiligheidsmaatregelen zijn er getroffen?

A: Ik kan verder niets bedenken. Ik weet wel dat er bij de oude beveiliging corrupte figuren zaten en dat dat ook voor veel onveiligheid zorgde. Want je moet de beveiliging die er zit kunnen vertrouwen en hij moet niet de inbrekers meehelpen.

Afsluiting

Op basis van mijn onderzoek hoop ik ook aanbevelingen te kunnen doen om de veiligheid en het veiligheidsgevoel op het Roessingh te verbeteren. Welke maatregelen zouden volgens u zinvol zijn?

A: Meer inzetten op het gebruik van pasjes, dus bij meer deuren gaan toepassen zodat meer ruimten afgesloten kunnen worden en dus eventueel ook complete gebouwdelen afgesloten kunnen worden. Ook zou ik graag meer verlichting willen zien, eventueel met een sensor, zeker rondom de kinderkliniek en de ingang hiervan. En misschien meer cameratoezicht.