

**KENNISCENTRUM
SOCIALE INNOVATIE**
LECTORAAT REGIE VAN VEILIGHEID
HOGESCHOOL UTRECHT
Postbus 85397 Tel. 088-4819222
3508 AJ Utrecht Email KSI@hu.nl

Onveiligheidsbeleving rondom winkelcentrum Rokade

Onderzoek naar in hoeverre de onveiligheidsbeleving van buurtbewoners, bezoekers en ondernemers rondom winkelcentrum Rokade in Zuilen Utrecht Noordwest gemeld wordt en de mogelijkheden om hen te betrekken bij de aanpak van deze onveiligheid.

Drs. Vivina Reuling
Dr. Andrea Donker

Colofon

© Onderzoek uitgevoerd door het lectoraat Regie van Veiligheid, Kenniscentrum Sociale Innovatie, Hogeschool Utrecht, in opdracht van de Gemeente Utrecht. Uitgave 2014.

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

Inhoudsopgave

VOORWOORD	5
SAMENVATTING	7
HOOFDSTUK 1. INLEIDING	11
HOOFDSTUK 2. ONDERZOEKSOPZET	13
2.1 LOCATIE	13
2.2 TIJDSPAD	14
2.3 RESPONDENTEN	14
2.4 GEGEVENSVERZAMELING	15
2.5 REPRESENTATIVITEIT ONDERZOEK	16
HOOFDSTUK 3. RAPPORTEREN VAN ONVEILIGHEIDSGEVOELENIS	17
3.1 SAMENVATTING	17
3.2 BUURTBEWONERS	17
3.3 WINKELEND PUBLIEK	20
3.4 ONDERNEMERS	20
HOOFDSTUK 4. OORZAKEN VAN ONVEILIGHEIDSGEVOELENIS	22
4.1 SAMENVATTING	22
4.2 BUURTBEWONERS	22
4.3 WINKELEND PUBLIEK	24
4.4 ONDERNEMERS	25
HOOFDSTUK 5. BETROKKENHEID BIJ DE AANPAK VAN ONVEILIGHEID	27
5.1 SAMENVATTING	27
5.2 BUURTBEWONERS	27
5.3 WINKELEND PUBLIEK	28
5.4 ONDERNEMERS	28
HOOFDSTUK 6. IDEEËN OVER DE AANPAK VAN DE ONVEILIGHEID	29
6.1 SAMENVATTING	29
6.2 BUURTBEWONERS	29
6.3 WINKELEND PUBLIEK	30
6.4 ONDERNEMERS	30
HOOFDSTUK 7. CONCLUSIE, DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN	31
BIJLAGE 1	33
1. TOPICLIJST INTERVIEWS BUURTBEWONERS	33
2. TOPICLIJST KORTE STRAATGESPREKKEN WINKELEND PUBLIEK	36
3. TOPICLIJST INTERVIEWS ONDERNEMERS	37
4. OBSERVATIESCHEMA	40

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoeksrapport naar onveiligheidsbeleving van buurtbewoners, bezoekers en ondernemers rondom winkelcentrum Rokade in Zuilen Utrecht Noordwest en de mogelijkheden om hen te betrekken bij de aanpak van deze onveiligheid. Dit onderzoek is uitgevoerd in de periode juni 2014 tot en met september 2014. In dit rapport worden de resultaten van dit onderzoek gepresenteerd. Dit project is uitgevoerd in opdracht van de Gemeente Utrecht, in persoon van de gebiedsmanager veiligheid Astrid Puik.

Dit onderzoek was nooit mogelijk geweest zonder de medewerking van respondenten. Graag willen wij de medewerkers van instanties bedanken die tijd hebben vrijgemaakt voor een interview. Onze dank gaat ook uit naar alle buurtbewoners, winkelend publiek en ondernemers in en rondom winkelcentrum Rokade die hebben meegewerkt aan dit onderzoek.

Vivina Reuling

Utrecht, oktober 2014

Samenvatting

In het verleden is er veel overlast veroorzaakt door jeugdgroepen rondom het winkelcentrum Rokade in Utrecht Noordwest. Inmiddels zijn er diverse maatregelen getroffen om deze overlast te beperken. Om de huidige situatie in kaart te brengen is er in opdracht van de Gemeente Utrecht een kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar enkele aspecten van de aanpak van onveiligheidsbeleving van de bewoners, bezoekers en ondernemers rondom het winkelcentrum Rokade in Zuilen. De vraag die in dit onderzoek centraal stond was: In hoeverre maken bewoners, bezoekers en ondernemers van winkelcentrum Rokade melding van gevoelens van onveiligheid in hun buurt en welke mogelijkheden zien zij voor zichzelf in samenwerking met andere partijen in de aanpak van deze veiligheidsproblematiek?

Om tot de beantwoording van de hoofdvraag te komen, is het onderzoek als volgt opgezet. In eerste instantie is er een verkenning gedaan van de literatuur om factoren die van invloed zijn op veiligheidsbeleving in kaart te brengen. Op basis daarvan zijn er meetinstrumenten, zoals een vragenlijst en een observatieschema ontwikkeld. In de periode juni tot en met september is er veldwerk gedaan. Allereerst is er in juni een verkenning gedaan naar wat er speelt qua veiligheidsproblematiek. In augustus en september heeft er een tweede periode van veldwerk plaatsgevonden. Op verschillende dagen en op wisselende tijdstippen is er geobserveerd en gesproken met respondenten. De focus van dit onderzoek lag op de drie respondentengroepen uit de vraagstelling, namelijk: buurtbewoners, winkelend publiek en ondernemers rondom winkelcentrum Rokade.

Voor dit onderzoek is er in totaal met 135 respondenten gesproken. Binnen de groep buurtbewoners is er gesproken met 69 personen, binnen de groep winkelend publiek is er gesproken met 30 respondenten en binnen de groep ondernemers is er gesproken met 34 personen. Daarnaast is er met 2 professionals gesproken die betrokken zijn bij de aanpak van de veiligheidsproblematiek in de buurt. De meeste respondenten zijn face-to-face benaderd met de vraag of ze anoniem wilden meewerken aan een interview in opdracht van de Gemeente Utrecht. De vragenlijst die gehanteerd is was half gestructureerd waardoor er voldoende mogelijkheid was voor afwijken van het onderwerp en doorvragen. De gesprekken varieerden qua vorm. Zo zijn er respondenten alleen, met zijn tweeën of in groepsverband gesproken. De duur varieerde tussen de 5 minuten en een uur. Tijdens de gesprekken zijn er aantekeningen gemaakt met pen en papier. De aantekeningen zijn gecategoriseerd per topic en onderzoeksgroep. Vervolgens zijn de resultaten uitgewerkt per deelvraag.

De deelvragen die in deze resultaten centraal staan, zijn: 1) Rapporteren buurtbewoners, bezoekers en ondernemers zich wel eens onveilig te voelen in of rondom winkelcentrum Rokade in Zuilen, 2) Als men rapporteert zich wel eens onveilig te voelen, waar komt dat dan door, 3) zijn er onder de geïnterviewde respondenten ook mensen die betrokken willen zijn bij de aanpak van wat zij zelf signaleren als oorzaken van hun onveiligheid en 4) hebben deze mensen ideeën over hoe zijzelf in samenwerking met andere partijen deze aanpak vorm zouden kunnen geven? De resultaten met betrekking op deelvragen 2, 3 en 4 zijn afkomstig van de respondenten die overlast en/of gevoelens van onveiligheid ervaren. De respondenten die zich veilig voelden hadden immers weinig te vertellen over de vragen aangaande de aanpak.

Onder rapporteren wordt binnen dit onderzoek verstaan: een melding maken bij een officiële instantie, maar ook het wel of niet direct aanspreken van degene die verantwoordelijk worden gehouden voor het veroorzaken van onveiligheidsgevoelens.

Bijna alle buurtbewoners melden zich wel eens onveilig te voelen rondom winkelcentrum Rokade, veroorzaakt door dreiging en sociale overlast van mannen die rondom winkelcentrum Rokade verblijven. Deze gevoelens van onveiligheid worden echter zelden gemeld aan officiële instanties. De meeste buurtbewoners spreken de veroorzakers van dreiging en sociale overlast niet aan omdat er een beeld heerst dat deze groep niet aanspreekbaar is. Ook ervaren buurtbewoners hinder van het verkeer en zwerfvuil. Een kwart van de buurtbewoners heeft hier in het verleden wel eens een melding van gemaakt bij de gemeente of politie, maar ze vinden vervolgens dat daar niet adequaat op wordt gereageerd. Over het algemeen voelen de meeste bezoekers van het winkelcentrum zich veilig tijdens het winkelen in Rokade. Ondanks dat het merendeel van de ondernemers en werknemers zegt zich veilig te voelen tijdens het werken, geven zij ook aan soms dreiging en sociale overlast te ervaren van de groepen mannen die rondom het winkelcentrum verblijven. Dit wordt over het algemeen niet gemeld. Daarnaast geven ook de winkeliers aan zich te ergeren aan verkeersoverlast en verloedering, wat zich soms kan vertalen in een gevoel van onveiligheid, maar dit wordt bijna niet gemeld.

Buurtbewoners voelen zich overdag veilig, maar geven aan dat 's avonds de gevoelens van onveiligheid toenemen. Veruit de meeste overlast wordt toegeschreven aan de groep jongeren die dagelijks, voornamelijk in de avonduren, op het plein bij de parkeerplaats verblijft. Veel voorkomende klachten zijn geluidsoverlast en de troep die ze achterlaten. Veel buurtbewoners hebben ook het vermoeden dat de jongeren zich met illegale praktijken bezig houden, zoals het dealen in drugs. Daarnaast geven bewoners aan zich te hinderen aan mensen die overdag op de stoep fietsen en hun auto dubbel parkeren op oversteekplaatsen. Vooral in het weekend is hier sprake van. Het winkelend publiek voelt zich over het algemeen veilig tijdens hun bezoek aan het winkelcentrum. Sommigen geven aan dat zij zich wel kunnen voorstellen dat anderen, in het bijzonder jonge meisjes, zich onveilig voelen door de groep jongeren die in de avonduren op het parkeerplein of bij de snackbar staat. Daarnaast wordt door sommigen het fietsen in en rondom het winkelcentrum en op de stoep en dubbel parkeren van auto's als onveilig beschouwd. Ondernemers voelen zich over het algemeen veilig tijdens het werken, maar een aantal vrouwen meldt zich onveilig te voelen tijdens sluitingstijd als ze de kassa moeten tellen en er een groep jongeren voor de ramen staat. Dit geldt vooral voor de medewerkers van winkels die gevestigd zijn vlakbij de plekken waar jongeren verblijven, zoals bij het parkeerplein of de snackbar aan de Rokadezijde. Verkeersovertredingen zoals fietsen in het winkelcentrum en op de stoep en het dubbel parkeren van auto's worden door de ondernemers ook als een veiligheidsprobleem gezien.

Buurtbewoners vinden gezien de aard van de problematiek dat de verantwoordelijkheid bij de politie en overheid ligt. Daarbij vinden de meeste respondenten zichzelf te oud, hebben zij het druk of eigen problemen waardoor zij geen mogelijkheden zien om betrokken te worden bij de aanpak van onveiligheid. Over het algemeen voelt het winkelend publiek zich veilig, waardoor zij niet de noodzaak zien om betrokken te worden bij de aanpak van eventuele onveiligheidsproblematiek. Ook de ondernemers zien op dit moment geen rol voor zichzelf weggelegd in de aanpak van sociale overlast. De meeste ondernemers geven aan vanwege de drukte op de werkvloer weinig mogelijkheden voor zichzelf te zien om een rol te spelen in de aanpak van dit probleem. Een kwart van de ondernemers

geeft aan wel bereid te zijn om betrokken te worden, maar dat dit afhankelijk is van de oplossing die geboden wordt. De meeste buurtbewoners, bezoekers en ondernemers vinden dat de verkeersoverlast, zoals het fietsen in het winkelcentrum, moet worden opgelost door de gemeente. Onder zowel de buurtbewoners als de ondernemers lijkt een zekere terughoudendheid te bestaan ten aanzien van het aanspreken van de jongeren op het pleintje in het geval van overlast.

De meeste buurtbewoners vinden dat de politie harder op moet treden in de aanpak van groepen jonge mannen die zorgen voor dreiging en sociale overlast rondom het winkelcentrum. Ook zien zij een rol weggelegd voor straatcoaches of de ouders van deze mannen om hen aan te spreken op het gedrag. Daarnaast zijn er volgens de buurtbewoners nog een aantal andere maatregelen die getroffen kunnen worden zoals een hangverbod in de avonduren of het (ver)plaatsen van camera's. Om verloedering tegen te gaan vinden de buurtbewoners dat er rondom het plein vaker schoongemaakt moet worden. Verkeershinder, zoals het rijden op de stoep door fietsers en scooters, kan worden tegengegaan door het plaatsen van bloembakken. Volgens het winkelend publiek zouden er maatregelen getroffen kunnen worden die gedrag onbewust beïnvloeden, zoals het draaien van klassieke muziek in het winkelcentrum in de avonduren. Hierdoor voelen bezoekers zich mogelijk prettig en worden de jongeren die voor overlast zorgen verjaagd. Ondernemers zien graag meer toezicht op straat zodat in en rondom het winkelcentrum, om zo het naleven van de huisregels af te dwingen. Het vaker schoonmaken rondom het winkelcentrum of het plaatsen van meerdere of grotere prullenbakken wordt als oplossing genoemd om verloedering tegen te gaan.

Ondanks dat de jeugdoverlast de afgelopen jaren lijkt te zijn afgenomen, voelen oudere autochtone buurtbewoners en vrouwelijke winkeliers zich nog steeds soms onveilig. Ze maken hier echter zelden een officiële melding van. Veel genoemde klachten gaan over geluidsoverlast in de avonduren, zwerfvuil op straat en verkeersovertredingen. Het overgrote deel van deze overlast wordt toegeschreven aan de jongvolwassen mannen die zich in groepsverband ophouden bij het parkeerplein en de snackbar grenzend aan winkelcentrum Rokade. Vanwege het kwalitatieve onderzoeksdesign, kunnen er binnen dit onderzoek geen uitspraken gedaan worden over de omvang van het ervaren probleem. Er moet dan ook benadrukt worden dat dit onderzoek inzicht geeft in de beleving van veiligheid en niet de feitelijke onveiligheidsproblemen. Om die reden lijkt het raadzaam om beleid te richten op de factoren die de beleving van onveiligheid beïnvloeden. Een zichtbare aanpak van de verkeersoverlast en verloedering en goede persoonlijke communicatie over wat officiële instanties aan problemen in de wijk doen, kan bijdragen aan de afname van de onveiligheidsbeleving.

Hoofdstuk 1. Inleiding

1.1 Opdracht van het onderzoek

In het verleden werd er veel overlast veroorzaakt door jeugdgroepen rondom het winkelcentrum Rokade in Zuilen (Utrecht Noordwest). Inmiddels zijn er diverse maatregelen getroffen om deze overlast tegen te gaan. Op 12 juni 2014 werd er gestart met een nieuw project vanuit Jongerenwerk Utrecht (JOU) om overlast van deze jeugdgroepen in de zomermaanden, tijdens WK (12 juni tot en met 13 juli) en Ramadan (28 juni tot en met 28 juli), te beperken. Dit wilde zij onder andere bewerkstelligen middels het creëren van een voorziening waar deze jongeren konden verblijven. De gemeente sprak de wens uit om voor de start van dit project een verkenning te doen naar de beleving van veiligheid onder bewoners, bezoekers en ondernemers die actief zijn rondom het winkelcentrum Rokade. Oorspronkelijk was het de vraag van de Gemeente Utrecht om te onderzoeken wat het effect was van een op jongeren gerichte interventie door JOU. De looptijd van het onderzoek bleek echter te kort om dit effect te meten. Nader overleg met de Gemeente Utrecht heeft gezorgd voor een vraagstelling meer gericht op de beleving van veiligheid.

De vraag die centraal staat in het onderzoek is: In hoeverre maken bewoners, bezoekers en ondernemers van winkelcentrum Rokade melding van gevoelens van onveiligheid in hun buurt en welke mogelijkheden zien zij voor zichzelf in samenwerking met andere partijen in de aanpak van deze veiligheidsproblematiek?

Deze rapportage zal op de volgende deelvragen antwoord geven:

1. Rapporteren buurtbewoners, bezoekers en ondernemers zich wel eens onveilig te voelen in of rondom winkelcentrum Rokade in Zuilen?
2. Als men rapporteert zich wel eens onveilig te voelen, waar komt dat dan door?
3. Zijn er onder de geïnterviewde respondenten ook mensen die betrokken willen zijn bij de aanpak van wat zij zelf signaleren als oorzaken van hun onveiligheid?
4. Hebben deze mensen ideeën over hoe zijzelf in samenwerking met andere partijen deze aanpak vorm zouden kunnen geven?

1.2 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat over de gehanteerde onderzoeksmethoden. In de daaropvolgende hoofdstukken (3-6) worden de resultaten aan de hand van de deelvragen uitgewerkt. De volgorde zoals beschreven in de offerte wordt hierbij aangehouden. Vanwege deze gehanteerde structuur in de uitwerking is het mogelijk dat de tekst op sommige punten overlap heeft.

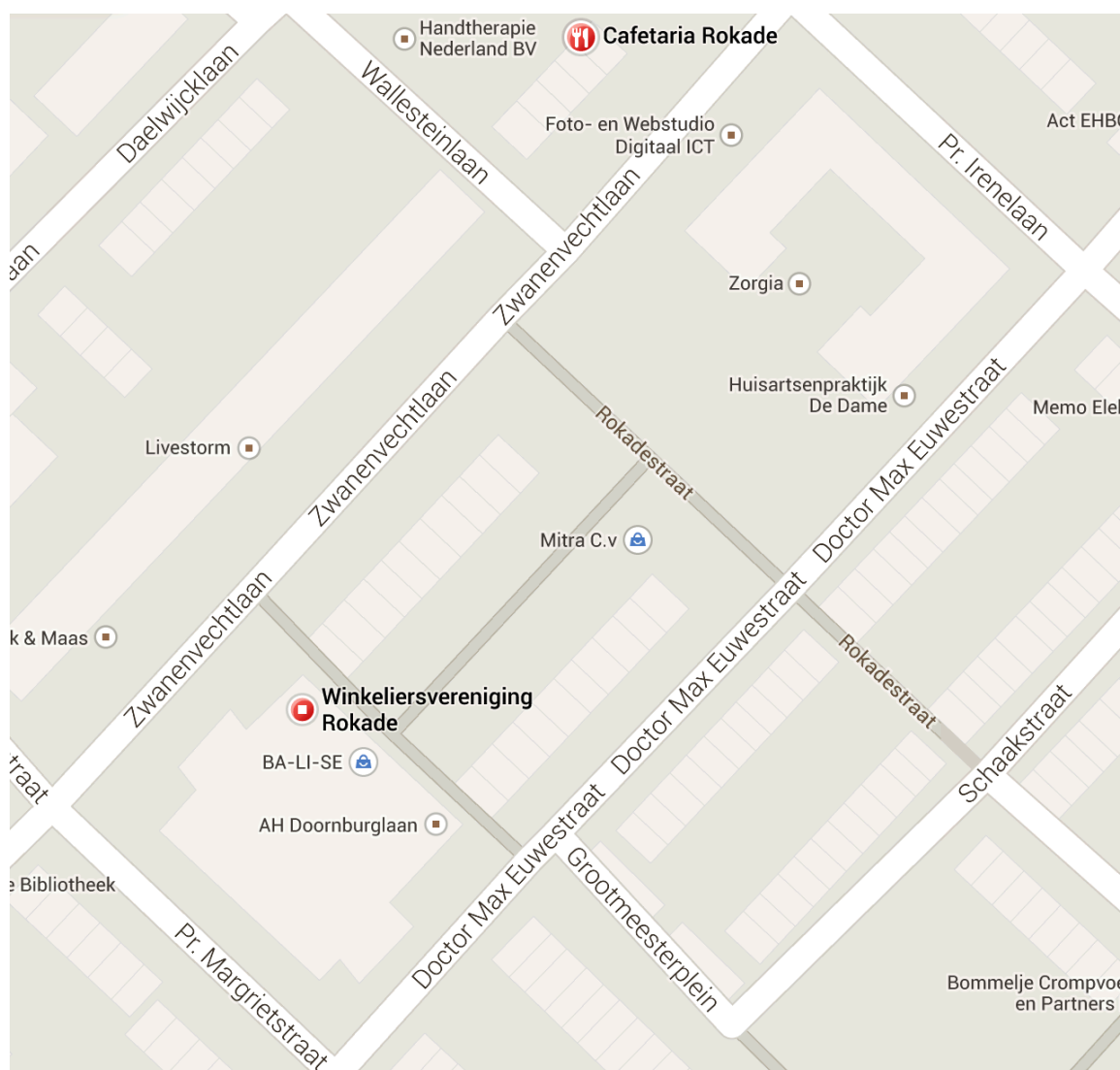
Elk hoofdstuk begint met een korte samenvatting. Vervolgens worden de resultaten van het onderzoek uitgewerkt per groep respondenten, namelijk: buurtbewoners, winkelend publiek en ondernemers. Sommige uitwerkingen zijn aangevuld met bevindingen voortkomend uit observaties. Hoofdstuk 3 gaat over het rapporteren van onveiligheidsgevoelens. Onder rapporteren wordt binnen dit onderzoek verstaan: melding maken bij officiële instanties zoals gemeente, politie, woningcorporatie of jongerenwerk, maar ook het wel of niet direct aanspreken van degene die verantwoordelijk worden gehouden voor het veroorzaken van onveiligheidsgevoelens. In hoofdstuk 4 wordt vervolgens ingegaan op de mogelijke oorzaken van onveiligheidsgevoelens. Hoofdstuk 5 gaat

over de mogelijkheden die respondenten voor zichzelf zien weggelegd in de aanpak van de onveiligheid in de wijk. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op de suggesties die gedaan zijn voor de aanpak van de onveiligheid in de wijk. Het rapport wordt afgesloten met een conclusie.

Hoofdstuk 2. Onderzoekopzet

2.1 Locatie

Dit onderzoek is uitgevoerd in en rondom het overkapte winkelcentrum Rokade gelegen in de wijk Zuilen in Utrecht Noordwest. Winkelcentrum Rokade is makkelijk bereikbaar en gelegen in het midden van de Zwanenvechtlaan, Prinses Irenelaan, Dokter Max Euwesstraat, Roakadestraat, Doornburglaan en de Prinses Margrietstraat (zie Afbeelding 1). Naast en rondom het winkelcentrum zijn vele gratis parkeergelegenheden. Zo is er onder andere een apart parkeerplein dat grenst aan een woonzorgcentrum waar over het algemeen veel ouderen wonen die zorgbehoevend zijn. Boven en om het winkelcentrum heen zijn ook nog diverse andersoortige woningen gevestigd. Zo is er wat hoogbouw, maar zijn er ook beneden- en bovenwoningen en eengezinswoningen. Aan de Zwanenvechtlaan ter hoogte van het woonzorgcentrum zijn ook nog een paar winkels gevestigd.



Afbeelding 1: plattegrond winkelcentrum Rokade en omliggende straten

Er is in en rondom het winkelcentrum een ruime keuze aan winkels voor de dagelijkse boodschappen. Zo is er een Albert Heijn, Blokker, Etos, Zeeman, slager, stomerij, bloemist, slijterij, schoonheidssalon, boekhandel en cadeauwinkel, en zijn er meerdere bakkerijen, kleine supermarkten, snackbars en kappers. Op de dinsdag en zaterdag staan er een paar marktkramen. De meeste winkels zijn van maandag tot en met zaterdag geopend tot ongeveer 18.00. De Albert Heijn gaat doordeweeks en op zaterdag om 21.00 dicht. Op zondag is de Albert Heijn samen met nog wat kleine supermarkten geopend. Het winkelcentrum is via drie wegen toegankelijk. Er is een ingang aan de Zwanenvechtlaan, er is een ingang bij de Doctor Max Euwestraat en er is een ingang die grenst aan de Rokadestraat waar het grote parkeerplein gevestigd is. Het winkelcentrum kan afgesloten worden middels rolluiken.

2.2 Tijdspad

Voor dit onderzoek is er veldwerk gedaan in de periode juni tot en met september 2014. In die periode is er met verschillende groepen respondenten gesproken en zijn er twee onderzoeksmethoden gehanteerd, namelijk interviews en observaties. Begin juni is er verkennend onderzoek gedaan. Er is met twee professionals gesproken die in de wijk betrokken zijn bij de aanpak van veiligheidsproblematiek. Dit om in kaart te brengen wat er speelt rondom het winkelcentrum. Ook is er op verschillende dagen en tijdstippen in de week onder diverse weersomstandigheden kort geobserveerd en gesproken met een aantal buurtbewoners, ondernemers en met het winkelende publiek. In augustus en september heeft er een tweede periode van veldwerk plaatsgevonden. Op verschillende dagen, zowel doordeweeks als in het weekend, is er op wisselende tijdstippen geobserveerd en gesproken met de respondenten.

2.3 Respondenten

Er is met 135 respondenten gesproken om de (on)veiligheidsbeleving in kaart te brengen. Deze respondenten zijn onder te verdelen in drie groepen, namelijk: buurtbewoners, winkelend publiek en ondernemers. Daarnaast is er met 2 professionals gesproken. Bijna alle respondenten zijn face-to-face benaderd met de vraag of ze anoniem wilden meewerken aan een interview in opdracht van de Gemeente Utrecht over veiligheidsbeleving. Vanwege deze anonimiteit zijn persoonskenmerken niet opgenomen in het rapport.

2.3.1 Buurtbewoners

Binnen de categorie buurtbewoners is er gesproken met 69 personen. Deze groep respondenten is op twee manieren benaderd. Bij de helft van deze respondenten is voorafgaande aan het gesprek aangebeld bij hun woning. De andere helft van buurtbewoners is aangesproken toen zij aan het winkelen waren of in de buurt van het winkelcentrum verbleven. De meeste gesprekken met de buurtbewoners hebben plaatsgevonden in september op een doordeweekse dag na werktijd of in het weekend. Ongeveer de helft van de gesprekken met buurtbewoners heeft plaatsgevonden in groepsverband. Met de andere helft van de groep respondenten is alleen of met zijn tweeën gesproken. De duur van de gesprekken varieerde tussen de vijftien minuten en een uur. Voor dit onderzoek is er gesproken met 36 vrouwen en 33 mannen die rondom het winkelcentrum Rokade wonen.

2.3.2 Winkelend publiek

Voor het werven van respondenten binnen de groep winkelend publiek zijn mensen persoonlijk aangesproken tijdens het winkelen in en rondom winkelcentrum Rokade. Binnen deze categorie is er met 30 personen gesproken die niet woonachtig waren rondom het winkelcentrum Rokade. De

meeste respondenten die wel wilden meewerken zijn, net als de buurtbewoners, gesproken in september op een doordeweekse dag na werktijd of in het weekend. Er zijn verschillende type gesprekken gevoerd. De meerderheid van de gesprekken werd in duo's gevoerd. Dat wil zeggen dat de onderzoeker met twee respondenten tegelijkertijd heeft gesproken. In een paar gevallen was er een individueel of een groepsgesprek. De duur van deze gesprekken varieerde tussen de vijf minuten en een kwartier. Voor dit onderzoek is er gesproken met 13 vrouwen en 17 mannen binnen de respondentengroep winkelend publiek.

2.3.4 Ondernemers

Binnen de categorie ondernemers is er gesproken met 34 personen. Naast ondernemers, vallen ook personen die als werknemer in dienst zijn bij een onderneming onder deze categorie. Bijna alle ondernemers in en rondom het winkelcentrum wilden direct meewerken aan een gesprek. In een paar gevallen was het gezien de aard van de werkzaamheden en de drukte in de winkel wenselijk om op een ander tijdstip terug te komen. De meeste gesprekken met de ondernemers en werknemers hebben plaatsgevonden in augustus op een doordeweekse dag. Een kwart van deze respondentengroep is in september gesproken. In de ene helft van alle gevallen was er sprake van een individueel gesprek. In de overige gesprekken was er sprake van een duo-interview. De duur van deze gesprekken varieerde tussen de vijftien minuten en een half uur. Voor dit onderzoek is er gesproken met 21 vrouwen en 13 mannen.

2.3.5 Overige respondenten

Na het voeren van de gesprekken met de 3 genoemde respondentengroepen is er eind september nogmaals gesproken met de 2 professionals die bevraagd waren tijdens het verkennend onderzoek begin juni. Dit, omdat zij zicht hebben vanuit de Politie Utrecht en Jongerenwerk Utrecht (JOU) op de ontwikkelingen ten aanzien van jeugdoverlast en de meldingen daarover in de zomerperiode.

2.4 Gegevensverzameling

Na een verkenning van de literatuur zijn de meetinstrumenten opgesteld. Dit heeft geresulteerd in een topiclijst per onderzoeksgroep en een observatieschema (zie bijlage 1). Er werd in de oorspronkelijke meetinstrumenten naar allerlei factoren gevraagd. Omdat de interesse uitging naar wat mensen zelf ervaren als onveiligheid is het meetinstrument gedurende het onderzoek aangepast. Voor alle respondentengroepen is de vragenlijst voor het winkelend publiek gebruikt, omdat deze het minst sturend was. Deze vragenlijst was half gestructureerd waardoor er voldoende mogelijkheid was voor afwijken van het onderwerp en doorvragen indien nodig.

Het was oorspronkelijk de bedoeling dat de gesprekken opgenomen zouden worden met een recorder om vervolgens de transcripten uit te werken en voor te leggen aan respondenten ter controle op fouten of verkeerde interpretaties. Gezien de beschikbare tijd voor de uitvoering van dit onderzoek was dit echter niet haalbaar. Daarbij kwam dat het opnemen van deze gesprekken vaak praktisch niet uitvoerbaar was vanwege omgevingsgeluiden. Tijdens alle gesprekken is er daarom met pen en papier aantekeningen gemaakt. Vervolgens zijn deze aantekeningen uitgeschreven in Word. Daarna zijn de aantekeningen gecategoriseerd per topic en onderverdeeld per onderzoeksgroep en in de resultaten verwerkt per deelvraag.

2.5 Representativiteit onderzoek

De analyse van dit onderzoek heeft betrekking op de respondenten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek. Dit waren vooral mensen die last hadden van overlast en/of gevoelens van onveiligheid. Respondenten die zich veilig voelden in en rondom het winkelcentrum hadden immers weinig te vertellen over dit onderwerp.

SUBBUURT	SCHAAKBUURT	AANTAL
Geslacht	Man	1746
	Vrouw	1829
Leeftijd	t/m 27 jaar	1376
	28 t/m 54	1498
	55 plus	701
Etniciteit	Autochtoon Ned.	1683
	Ov. westers	264
	Niet-westers	1622
	Geen/onbekend	6
Totaal aantal buurtbewoners		3575

Afbeelding 2: cijfers van de Gemeente Utrecht over buurtbewoners Schaakbuurt; geslacht, leeftijd en etniciteit

Voor dit onderzoek is er binnen de groep buurtbewoners gesproken met senioren en een grote groep autochtonen uit een sociaal lagere klasse. Binnen deze onderzoeksgroep was er ook een percentage non-respons. Zo waren er veel buurtbewoners niet thuis toen werd aangebeld, waardoor zij niet konden meewerken aan een gesprek. In een enkel geval weigerde een buurtbewoner mee te werken vanwege tijdgebrek of was een buurtbewoner niet in staat om mee werken aan een gesprek vanwege een taalbarrière.

Ook onder het winkelend publiek was er een groot percentage dat niet heeft meegewerkt aan dit onderzoek. In veel gevallen was het lastig om contact te maken met hen, bijvoorbeeld omdat zij erg gehaast waren. Indien het wel lukte om contact te maken wilden veel mensen niet meewerken. Het was vaak niet duidelijk waarom deze mensen weigerden. Een aantal gaf aan geen tijd en zin te hebben. Met sommige bezoekers was een gesprek niet mogelijk omdat zij de Nederlandse of Engelse taal niet beheersten.

Binnen de groep ondernemers was de respons groot; bijna alle ondernemers wilden meewerken aan het onderzoek.

Hoofdstuk 3. Rapporteren van onveiligheidsgevoelens

3.1 Samenvatting

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag of bewoners, bezoekers en ondernemers wel eens rapporteren zich onveilig te voelen in of rondom winkelcentrum Rokade. Hierbij wordt niet alleen aandacht besteed aan het melden bij officiële instanties, maar aan het wel of niet direct aanspreken van degenen die verantwoordelijk worden gehouden voor het veroorzaken van de onveiligheidsgevoelens.

Bijna alle buurtbewoners melden zich wel eens onveilig te voelen rondom winkelcentrum Rokade veroorzaakt door dreiging en sociale overlast van mannen die in groepsverband rondom winkelcentrum Rokade verblijven. Deze onveiligheidsgevoelens worden echter zelden doorgegeven aan officiële instanties. Veel buurtbewoners zeggen ook hinder te ondervinden van verkeer en verloedering. Een kwart van deze bewoners heeft daarover wel eens een melding gemaakt bij de politie of gemeente, maar vinden vervolgens dat er niet adequaat wordt opgetreden door deze instanties.

De meeste bezoekers van het winkelcentrum die niet in de wijk wonen, geven aan zich veilig te voelen tijdens het winkelen. In een enkel geval is er onder het winkelend publiek sprake geweest van dreiging en sociale overlast dat geleid heeft tot onveiligheidsgevoelens, maar dit is vervolgens niet gerapporteerd aan een officiële instantie.

Indien ondernemers slachtoffer worden van vermogensdelicten wordt er gerapporteerd aan officiële instanties. Het merendeel van de ondernemers en werknemers zegt zich veilig te voelen tijdens het werken. Tegelijkertijd geven de meesten ook aan soms dreiging en sociale overlast te ervaren. Over het algemeen genomen worden hier geen meldingen van gemaakt. Daarnaast geven ondernemers en winkeliers aan zich te ergeren aan verkeeroverlast en verloedering, wat zich soms kan vertalen in een gevoel van onveiligheid. Hier wordt bijna geen melding over gemaakt aan een officiële instantie.

3.2 Buurtbewoners

3.2.1 Rapporteren over vermogensdelicten

Een paar buurtbewoners vertellen in het verleden wel eens slachtoffer te zijn geworden van vermogensdelicten. De meeste hebben daar vervolgens aangifte van gedaan bij de politie. Een buurtbewoonster aan het plein vertelt bijvoorbeeld dat het aantal diefstallen uit auto's en woningen lijkt te zijn afgenomen, maar dat er toevallig zeer recentelijk bij haar is ingebroken en dat ze naast de politie ook de woningbouwcorporatie heeft geïnformeerd. Ze geeft aan dat ze zich voelt achtergesteld door de woningbouwcorporatie. *“Alle koopwoningen hebben een aangepaste schutting waardoor inbrekers er niet overheen kunnen klimmen en bij ons is dit niet het geval, maar er wordt bij ons niets aan gedaan.”* Een dame uit het seniorencomplex vertelt dat zij onlangs slachtoffer geworden van een vermogensdelict. Zo is haar portemonnee gestolen tijdens het winkelen bij Rokade, maar daar heeft ze vervolgens geen aangifte van gedaan omdat ze gewoonweg niet wist hoe ze dit moet doen.

3.2.1 Rapporteren over dreiging en sociale overlast

Bijna alle buurtbewoners die gesproken zijn binnen dit onderzoek, geven aan wel eens gevoelens van onveiligheid te ervaren maar daar maken de meesten vervolgens geen melding van. Deze gevoelens van onveiligheid wordt in een groot aantal gevallen veroorzaakt door een groep jongvolwassen mannen die in de avonduren rondom winkelcentrum Rokade verblijven. Iets minder dan de helft van de buurtbewoners geeft aan in het verleden wel meldingen te hebben gedaan van overlast afkomstig van deze groep bij officiële instanties, maar dit nu niet meer te doen. Een belangrijke oorzaak hiervan lijkt te liggen in het gebrek aan vertrouwen dat zij hebben in het optreden van de overheidsinstanties die verantwoordelijk zijn voor de openbare orde en veiligheid in de wijk. Zo zegt een man: *“Je kan bellen, maar de politie rijdt dan langs in de auto en doet verder niets. Inmiddels is het zo dat wij niets zeggen, wij slikken.”*

Een paar respondenten verklaarden geen melding te maken van sociale overlast omdat ze het zelf oplossen. Volgens een respondent heeft dit geleid tot een verbetering. *“Ik zei: zouden jullie a.u.b. stil willen zijn, want ik wil graag slapen. De jongeren reageerden heel vriendelijk: o sorry mevrouw en het werd toen stiller.”* Een andere bewoner vertelde dat hij wel eens een groep jongeren heeft aangesproken omdat er tegen zijn portiek werd geürineerd, waarna hij naar eigen zeggen geïntimideerd werd. *“Ze begonnen direct te duwen.”* Een andere buurtbewoonster uit het seniorencomplex gaf ook aan dat het aanspreken op het overlastgevende gedrag niet heeft gewerkt. *“Ik zei er wat van vanaf mijn balkon. Vervolgens gingen de jongeren op het pleintje weer gebaren maken dat ze mijn keel zouden doorsnijden.”* Ondanks niet alle buurtbewoners ervaring hebben met het aanspreken van de veroorzakers van sociale overlast, zijn de meeste buurtbewoners van mening dat ze niet aanspreekbaar zijn. *“Aanspreken heeft geen zin, ze zijn met een groep, als je iets van zegt krijg je een grote bek.”* De meeste respondenten zeggen liever een blokje om te lopen of ‘s avonds niet meer naar buiten te gaan.

De meeste buurtbewoners zijn niet enthousiast over het functioneren van de politie bij de aanpak van dreiging van sociale overlast. Dit probleem lijkt hem niet zozeer te zitten in het gebrek aan aanwezigheid van de politie – bijna alle respondenten vinden dat de politie regelmatig rondrijdt door de buurt – maar in de manier van benaderen van de jongeren. *“Soms stappen ze uit en schudden ze handjes met de jongeren in de buurt die op het pleintje staan. Zodra ze bij de laatste zijn is de rest hem al gesmeerd. Zodra de politie weg is komen ze allemaal weer terug.”* Het merendeel van de buurtbewoners vindt dat de politie zich anders zou moeten opstellen tegen de veroorzakers van dreiging en sociale overlast. *“De politie kent ze allemaal. Ik vind wel dat de politie zich meer mogen gedragen. Ze moeten niet mee gaan in het gedrag van de jongeren door te lachen, gieren, brullen en een boks te geven met de vuist.”* Sommige respondenten zeggen zich te kunnen indenken dat de politie zelf ook bang is, en daardoor niet hard durft op te treden.

Ook de manier waarop er met meldingen omgegaan wordt door de politie leidt niet altijd tot tevredenheid. Een respondent geeft aan zich niet altijd gehoord te voelen als zij een melding maakt van dreiging of sociale overlast: *“Als ik bel doet de een heel aardig en de ander geeft mij een gevoel dat ik een zeikerd ben.”* Ook zou de politie niet altijd beschikbaar zijn als deze wordt gebeld. *“Laatst belde ik een keertje met een melding van een inbraak in een auto en toen vroeg de centralist of ik het zelf even kon oplossen door de jongeren aan te spreken. Ben je gek. Zelf aanspreken, dat zeg je toch niet. Voor je het weet krijg je nog een mes tussen je ribben.”* Een andere buurtbewoner belde de

politie toen hij zag dat twee jongens probeerden in te breken in een huis, waarna hem gevraagd *“of hij de jongeren zelf even kon aanspreken.”* Een aantal buurtbewoners merkt op dat zij het gevoel hebben dat er selectief wordt gehandeld door de politie als er sprake is van sociale overlast. *“Wij Nederlanders moeten direct een identiteitsbewijs laten zien en als we die niet hebben een boete betalen. Bij de jongens op straat vragen ze er niet eens naar. Het lijkt wel alsof de Marokkanen de politie intimideren.”*

Professionals, zoals de wijkagent van de Politie Utrecht en coördinator groepsaankpak jeugd van Jongerenwerk Utrecht (JOU) geven aan de afgelopen jaren actief bezig te zijn met de aanpak van de jongerenoverlast rondom winkelcentrum Rokade. Zo was er gedurende de afgelopen zomermaanden, tijdens de Ramadan en het EK, in het buurthuis op de Prins Bernhardlaan een ruimte waar jongeren in de avonduren konden verblijven. Een buurtbewoonster, een oudere dame, gaf tijdens een groepsgesprek aan daarover iets gelezen te hebben in de nieuwsbrief van het seniorencomplex waar zij woont. De andere dames uit dat gesprek gaven aan dat zij zich niet konden voorstellen dat daar onder de overlastgevende jongeren die overlast veroorzaken op het plein interesse voor was. Uit het gesprek met de coördinator groepsaankpak jeugd bleek dit project in de praktijk echter goed bezocht. *“Elke dag hadden we zo’n 30 man over de vloer, zowel de jongeren als hun ouders.”* De cijfers van de politie laten zien dat het aantal meldingen van overlastgevende jeugd in die periode is afgenomen ten opzichte van het voorgaande jaar. Het is mogelijk dat deze aanpak daartoe geleid heeft.

SUBBUURT	SCHAAKBUURT		
Jaren	Maand	MELDING OVERLAST JEUGD	MELDING OMGEVING ROKADE
2013	juni	17	11
	juli	31	28
	augustus	14	12
	september	15	14
2014	juni	6	2
	juli	7	3
	augustus	4	4
	september	8	4

Afbeelding 3: aantal meldingen overlast jeugd periode 2013-2014 juni tot en met september afkomstig van de Politie Utrecht

3.2.3 Rapporteren over verkeersoverlast en verloedering

Meerdere buurtbewoners zeggen wel eens een melding te hebben gemaakt van verkeersoverlast in de buurt bij de gemeente en politie, maar geven aan dat daar vervolgens niets mee wordt gedaan. Ondanks dat meerdere respondenten vinden dat er sprake is van verloedering rondom winkelcentrum Rokade maakt bijna niemand daar een melding van. Een bewoner vertelt wel eens op het wijkbureau geweest te zijn om te vragen of er prullenbakken bij geplaatst konden worden. *“Toen zijn er prullenbakken geplaatst, maar niet groot genoeg.”* Ook heeft hij wel eens melding gedaan van losse tegels en een verzakking in de straat. *“Vervolgens kwam er iemand van de gemeente om een pion neer te zetten. Daar los je het probleem toch niet mee op!”*

3.3 Winkelend publiek

3.3.1 Rapporteren over dreiging en sociale overlast

Bijna alle respondenten die hebben meegewerkt aan dit onderzoek voelen zich veilig. Een respondent gaf aan zich wel eens onveilig te hebben gevoeld toen hij terugkwam van het boodschappen doen en er een groep jongeren om zijn fiets stond die zijn zadel hadden opengesneden. Hierdoor ontstond een conflict met de jongeren. Hij heeft hier vervolgens geen melding van gemaakt bij een officiële instantie omdat hij *“zijn zadel daar toch niet mee terug kreeg”* naar eigen zeggen.

3.4 Ondernemers

3.4.1 Rapporteren van vermogensdelicten

Over het algemeen kan gezegd worden dat ondernemers zich veilig voelen tijdens het werken. Sommige ondernemers geven aan wel eens te maken met winkeldiefstal en daar wordt dan ook aangifte van gedaan. Een medewerkster merkt op dat ze vooral haar vaste klanten in de gaten moet houden. *“Diefstal in de winkel vindt meestal plaats in georganiseerd verband door bendes, heel professioneel. Er is ook een verslaafd echtpaar van een jaar of 40, maar die zij zijn weinig succesvol. Ik merk juist dat ik vooral de vaste klanten in de gaten moet houden.”* Indien er sprake is van diefstal wordt er aangifte gedaan bij de politie. De ondernemers die vanwege diefstal in de winkel contact hebben gehad met de politie, beoordelen dit contact als erg prettig.

3.4.2 Rapporteren over dreiging en sociale overlast

Ondanks de meeste ondernemers zich veilig voelen tijdens het werken geeft de meerderheid aan weleens dreiging of sociale overlast te ervaren. Dit kan in sommige gevallen leiden tot gevoelens van onveiligheid. Vervolgens wordt daar zelden over gerapporteerd aan een officiële instantie. *“Officieel is hier een hangverbod, dus mag ik mensen wegsturen of de politie bellen, maar als je dat doet verplaatst het probleem zich gewoon.”* Een andere ondernemster geeft aan dat ze bang is voor de consequenties van haar melding *“Voor je het weet komen ze erachter dat ik degene ben die de melding heeft gemaakt en dan ben je verder van huis”*. Een paar ondernemers geven aan dat ze onveiligheidsgevoelens door dreiging en sociale overlast snel weer willen vergeten en daarom geen melding maken.

3.4.3 Rapporteren over verkeersoverlast en verloedering

Ook geven ondernemers en winkeliers aan dat het niet naleven van de huisregels van het winkelcentrum tot hinderlijke situaties kan leiden, wat zich soms kan vertalen in een gevoel van onveiligheid. Bij overtreding wordt hier echter zelden wat van gezegd tegen de overtreder, dan wel melding van gemaakt. Dit tot frustratie van een winkelier die mensen wel aanspreekt op hun gedrag als dat nodig is. *“Mijn man en ik zijn vaak de enige die er wat van zeggen, maar als je merkt dat aanspreken niet werkt dan doe je het vervolgens ook minder. Ik vind het echt jammer dat je politie en Toezicht & Handhaving zo weinig ziet. De oude wijkagent kwam nog wel eens langs voor een praatje.”*



Afbeelding 4: foto van de huisregels winkelcentrum Rokade

Observatie Tijdens een observatie in het winkelcentrum werd opgemerkt hoe een winkelier een groepje overlastgevendende jeugd op een ogenschijnlijk niet-pedagogische manier aansprak op hun ongewenste gedrag. De groep jongens liepen door het winkelcentrum een bal over te trappen. Dit werd door de winkelier opgemerkt toen de bal tegen een stellage voor de winkel werd aangetrapt. De winkelier ging naar buiten en leek te koken van woede. Vervolgens pakte hij de bal af en snauwde naar de jongens dat hij de bal zou afpakken en zij wel wisten waarom. Hij liep vervolgens met de bal terug de winkel in. De jongens begrepen niet waarom de bal werd afgepakt en kwamen verhaal halen. De man attendeerde de jongens op de huisregels van het winkelcentrum en liep samen met hen naar de ingang van het winkelcentrum waar het bord met de huisregels is opgehangen (zie Afbeelding 4). De winkelier gaf de bal terug, ondanks hij nog steeds geïrriteerd overkwam. Terwijl de jongens naar buiten liepen, gingen ze vrolijk verder met het overtrappen van de bal.

Een andere respondent vertelde “*Er zijn veel fietsers en er rijden zelfs scooters in het winkelcentrum. Ik zag de politie een boodschapje doen en ze lopen er dan naast, maar ze doen niets*”. Ongeveer de helft van de ondernemers gaf aan in vergelijking met vroeger minder toezicht te zien in de wijk. Diezelfde mensen gaven aan het prettig te vinden om vaker contact te hebben met de wijkagent of medewerkers van Toezicht & Handhaving. De andere helft gaf aan dat er voldoende politie in auto’s rondrijden.

Hoofdstuk 4. Oorzaken van onveiligheidsgevoelens

4.1 Samenvatting

In deze paragraaf wordt antwoord gegeven op de vraag wat volgens de respondenten de oorzaken zijn van de gevoelens van onveiligheid in de wijk.

Buurtbewoners voelen zich overdag veilig, maar geven aan dat 's avonds de gevoelens van onveiligheid toenemen. Veruit de meeste overlast wordt toegeschreven aan de groep jongeren die dagelijks, voornamelijk in de avonduren, op het plein bij de parkeerplaats verblijft. Veel voorkomende klachten zijn: geluidsoverlast en de troep die ze achterlaten. Veel respondenten hebben ook het vermoeden dat de jongeren zich met illegale praktijken bezig houden. Daarnaast geven bewoners aan zich te hinderen aan mensen die overdag op de stoep fietsen en hun auto dubbel parkeren op oversteekplaatsen.

Het winkelend publiek voelt zich over het algemeen veilig tijdens hun bezoek aan het winkelcentrum. Sommigen geven aan dat zij zich wel kunnen voorstellen dat anderen, in het bijzonder jonge meisjes, zich onveilig voelen door de groep jongeren die in de avonduren op het plein of bij de snackbar staat. Daarnaast wordt door sommigen fietsen in en rondom het winkelcentrum op de stoep en dubbel parkeren als onveilig beschouwd.

Ondernemers voelen zich over het algemeen veilig tijdens het werken, maar een aantal vrouwen meldt zich onveilig te voelen tijdens sluitingstijd als ze de kassa moeten tellen en er een groep jongeren voor de ramen staat. Dit geldt vooral voor de medewerkers van winkels die gevestigd zijn vlakbij de plekken waar jongeren verblijven, zoals bij het parkeerplein of de snackbar aan de Rokadezijde. Verkeersovertredingen zoals fietsen in het winkelcentrum en op de stoep en het dubbel parkeren van auto's worden ook als een veiligheidsprobleem gezien.

4.2 Buurtbewoners

4.2.1 Dreiging en sociale overlast

De meeste buurtbewoners voelen zich overdag veilig. Zo komen de ouderen uit het seniorencomplex naar eigen zeggen niet veel buiten, maar gaan ze wel af en toe via het parkeerplein naar de Albert Heijn. "Ons uitje" wordt dit ook wel genoemd. De ouderen uit het seniorencomplex vinden het parkeerplein er dan over het algemeen netjes uitzien. Soms maken ze een praatje met de oudere mannen die op het bankje zitten. Als er overdag een groep jongeren zit, groeten ze hen en voelen zij zich niet bedreigd.

Volgens de meeste buurtbewoners is de jongerenoverlast op het parkeerplein in vergelijking met voorgaande jaren afgenomen. Desondanks voelen de meeste respondenten zich als het donker wordt nog altijd onveilig door de aanwezigheid van deze jongeren. Deze onveiligheidsgevoelens hangen vaak samen met de overlast die de groep jongeren met zich meebrengt. De meeste respondenten beginnen direct over de geluidsoverlast die de jongeren veroorzaken. *"Als het regent en de jongeren blijven in de auto zitten draaien ze bijvoorbeeld harde muziek."*

Ook het rondscheuren in auto's en op quads wordt meerdere malen genoemd als reden voor geluidsoverlast. Een respondent uit het seniorencomplex merkt op dat als de wind waait, je lege

blikjes over de straat hoort verplaatsen. Het gerinkel houdt hem uit zijn slaap. Volgens de respondenten zijn er een aantal bewoners van het seniorencomplex vanwege deze groep jongeren verhuisd. Naast het veroorzaken van geluidsoverlast, hebben de meeste bewoners rondom het parkeerplein het vermoeden dat de jongeren in drugs handelen. *“Je ziet ze in de auto’s telkens spullen aan elkaar overgeven, maar de politie doet er helemaal niets aan.”*



Afbeelding 5: vervuiling op het parkeerplein

4.2.2 Verloedering

Bijna alle buurtbewoners uiten hun frustraties over troep die op straat wordt achtergelaten door de jongeren en die door bepaalde weersomstandigheden zoals wind in hun portiek of voortuintje terecht komt. Een dame uit het senioren complex vertelt: *“zo zie ik vanmiddag een groepje blanke jongens op het bankje zitten en ik hoor helemaal niets. Ze ruimen hun shoarma vervolgens netjes op. Dat doen die Marokkaanse jongens niet. Marokkanen zijn natuurlijk niet allemaal zo, maar wel de jongeren die hier zitten.”*

De jongeren lijken echter niet als enige verantwoordelijk voor de rommel op straat. Een buurtbewoner maakt melding van *“oudere dames die etensresten weggooien voor de vogels, die vervolgens blijven liggen en voor beestjes zorgen.”* Tijdens observaties worden ook oudere mannen waargenomen die zonnebloempitten eten en uitspugen op de grond.

Een ander probleem lijkt te zijn dat er te weinig wordt schoongemaakt door de gemeente. *“Voorheen werd er elke ochtend schoongemaakt, inmiddels is dit vanwege bezuinigingen veel minder.”* Ook tijdens observaties in het weekend puilden de prullenbakken geregeld uit waardoor ook welwillenden geen afval meer weg konden gooien.

Een paar omwonende van het plein klagen dat de jongeren tegen de portieken urineren. Ook de muur van het seniorencomplex aan de zijde van de Doctor Max Euwestraat wordt vermoedelijk regelmatig als urinoir gebruikt aangezien er tijdens observaties vaak een penetrante geur van urine hangt.

4.2.3 Verkeersoverlast

Naast de problemen in de avonduren ervaren de buurtbewoners die rondom het winkelcentrum wonen overdag overlast van de fietsers en scooters die op de stoep rijden. Ook wordt het dubbel parkeren als hinderlijk gezien. De overlast is het grootst op zaterdag, onder andere als er vrachtwagens laden en lossen.

4.2.4 De rol van de media

Binnen de respondentengroep buurtbewoners was er nog een jong homoseksueel stel dat aangaf zich onveilig te voelen in de wijk. *“Niet dat er is gebeurt, maar in de media is er voldoende bekend over wat er met homoseksuelen gebeurt, ons zie je hier echt niet hand in hand lopen hoor”.* Een andere bewoonster vertelt dat ze zich veilig voelt in de buurt, maar dat ze verwacht dat het wel onveiliger gaat worden door alle berichten in de media over de Islamitische Staat (IS).

4.3 Winkelend publiek

4.3.1 Dreiging en sociale overlast

Het winkelend publiek lijkt over het algemeen weinig mee te krijgen van de groepen jongeren die zich ophouden rondom het plein in de avonduren en voor gevoelens van onveiligheid zorgen bij de buurtbewoners. Dit is mogelijk mede te verklaren doordat de rolluiken van het winkelcentrum aan de zijde van het parkeerplein in de avonduren sluiten, waardoor er vanuit het winkelcentrum geen zicht meer is op het plein. Een andere oorzaak hiervan kan zijn dat het bezoek aan het winkelcentrum vaak een specifiek doel heeft en van korte duur is, waardoor ze minder oog hebben voor wat er om hen heen gebeurt.

Een aantal respondenten vertelt dat zij zich veilig voelen, maar dat ze zich tegelijkertijd wel kunnen voorstellen dat anderen zich onveilig voelen. Zo geeft een respondent aan dat haar dochter 's avonds niet meer naar het winkelcentrum wil omdat ze wordt nageroepen door de jongeren die verblijven op het plein of bij de snackbar. Meerdere respondenten geven aan dat bekenden van hun dit als overlastgevend ervaren. Het gaat hierbij vooral om 'jonge meisjes' die aangeven dat ze worden nageroepen. Over het algemeen associeert het winkelend publiek de groepen jongeren niet direct met onveiligheid.

4.3.2 Verkeersoverlast

Meerdere respondenten merken op dat het fietsen en met scooters rijden op de stoep en in het winkelcentrum hinderlijk is en voor onveilige situaties zorgt. Zo geeft een respondent aan: *“Er moet altijd iets gebeuren voor er iets verandert, maar als iemand mijn kind aanrijdt doe ik hem wat.”*

Ook wordt het dubbel parkeren als probleem gezien, vooral in de buurt van oversteekplaatsen. Ook ter hoogte van de bakkerij en bij de pinautomaat wordt dit als overlastgevend ervaren. *“Het lijkt soms wel alsof ze vanuit de auto willen pinnen.”*

Rol van de media

Een respondent geeft aan dat hij zich veilig voelt, maar hij vindt dat andere mensen zich onnodig onveilig voelen. *“Er is niets mis met deze buurt. Het wordt allemaal opgeblazen door de media. Wat mensen in de krant lezen komt op straat te liggen”.*

4.4 Ondernemers

4.4.1 Dreiging en sociale overlast

De meerderheid van de ondernemers en werknemers geven aan zich redelijk veilig te voelen tijdens het werken. Een aantal ondernemers verklaart dat dit te maken heeft met hun eigen referentiekader. Zo werkte er een respondent voorheen op een locatie waar veel overlast en criminaliteit was. *“In vergelijking daarmee voel ik mij hier bijzonder veilig.”* Een andere respondent werkte daarvoor in een rustig dorp met veel ‘kak’ naar eigen zeggen. Als zij de winkel moet sluiten voelt zij zich wel eens onveilig. *“Niet dat ze iets doen, maar als ik moet afsluiten hangen de jongeren tegen het raam, dan blijf ik gewoon iets langer. Ik ben niet zo’n held, ik rijdt vervolgens met oogkapjes naar huis.”* Een ondernemster vertelt dat toen ze er net kwam ze zich wel onveilig voelde, maar inmiddels werkt ze er een paar jaar en (her)kent ze de mannen die in groepsverband op het plein verblijven waardoor ze zich niet onveilig voelt.

Meerdere respondenten geven aan zich vooral rond sluitingstijd ongemakkelijk te voelen. *“Als het regent gaan de jongeren op een rijtje onder het afdakje staan. Als ik dan de kassa moet tellen voel ik mij onveilig.”* Sommige ondernemers en werknemers zijn incidenteel ‘s avonds aan het werk. Op die momenten worden er door sommige respondenten wel groepen jongeren gesignaleerd op het plein of bij de snackbar. *“Ik kan mij voorstellen dat jonge meisjes zich wel onveilig kunnen voelen.”*

Een kwart van de ondernemers geeft aan in het verleden wel eens te zijn nageroepen door mannen die bij elkaar staan. Zo merken sommigen op dat het niet alleen de jongeren zijn die voor overlast zorgen. *“Ook de hangouderen zijn soms vervelend. Als ze genoeg gedronken hebben zijn ze lawaaiig en gaan ze dingen roepen.”*

De ondernemers en werknemers die woonachtig zijn in de wijk, of vanwege de locatie van de winkel goed zicht hebben op plekken waar groepen jongeren verblijven, voelen zich over het algemeen ‘onveiliger’ dan ondernemers en werknemers die niet in de wijk wonen of geen zicht hebben op deze plekken.

Opvallend is dat vrouwen zich over het algemeen onveiliger voelen dan mannen. Een respondent geeft aan dat er sinds de sluiting van het zandpad *“vieze mannen met bepaalde verwachtingen langskomen”*, waardoor zij zich onveilig voelt. Zij maakt hier echter geen melding van. In plaats daarvan sluit ze de winkel af als ze alleen werkt en moet ze open doen voor elke klant.

4.4.2 Verkeersoverlast

De ondernemers in winkelcentrum Rokade streven ernaar om het winkelcentrum schoon en veilig te houden. Om die reden zijn er een aantal zogenaamde ‘huisregels’ opgesteld. Zo is het bijvoorbeeld

niet toegestaan om te fietsen of deze voertuigen aan de hand mee te nemen. Desondanks gebeurt dit veelvuldig, geven respondenten aan. Dit blijkt ook uit observaties. Een respondent vertelde dat er laatst zelfs een motor door het winkelcentrum reed. Het fietsen en rijden met motor of scooter op de stoep of in het winkelcentrum wordt niet vaak in verband gebracht met gevoelens van onveiligheid. Toch zijn meerdere respondenten van mening dat dit wel tot onveilige situaties kan leiden. Een respondent merkt op dat het niet alleen de jongeren zijn die dat doen, maar ook volwassenen. Ook ouderen op scootmobiel worden meerdere malen genoemd als notoire hardrijders.

4.4.3 Verloedering

De ondernemers en werknemers die gevestigd zijn aan de buitenkant van het winkelcentrum, met hun winkel grenzen aan het plein of daar hun auto geparkeerd hebben, vinden het 'rommelig' op de stoep en op de parkeerplaats. Binnen in het winkelcentrum vindt men het over het algemeen schoon.

Hoofdstuk 5. Betrokkenheid bij de aanpak van onveiligheid

5.1 Samenvatting

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag of er onder de respondenten ook mensen zijn die betrokken willen worden bij de aanpak van wat zij zelf signaleren als oorzaken van onveiligheid.

Buurtbewoners vinden gezien de aard van de problematiek dat de verantwoordelijkheid bij de politie en overheid ligt. Daarbij vinden de meeste respondenten zichzelf te oud, hebben zij het druk of eigen problemen waardoor zij geen mogelijkheden zien om betrokken te worden bij de aanpak van onveiligheid.

Over het algemeen voelt het winkelend publiek zich veilig, waardoor zij veelal niet de noodzaak zien om betrokken te worden bij de aanpak van eventuele problematiek.

Ook de ondernemers zien op dit moment geen rol voor zichzelf weggelegd in de aanpak van bijvoorbeeld de dreiging en sociale overlast. De meeste ondernemers geven aan vanwege de drukte op de werkvloer weinig mogelijkheden voor zichzelf te zien om een rol te spelen in de aanpak van dit probleem. Een kwart van de ondernemers geeft aan wel bereid te zijn om betrokken te worden, maar dat dit afhankelijk is van de oplossing die geboden wordt.

De meeste buurtbewoners, bezoekers en ondernemers vinden dat de verkeersoverlast, zoals het fietsen in het winkelcentrum, moet worden opgelost door de gemeente. Onder zowel de buurtbewoners als de ondernemers lijkt een zekere terughoudendheid te bestaan ten aanzien van het aanspreken van de jongeren op het pleintje in het geval van overlast.

5.2 Buurtbewoners

5.2.1 Betrokkenheid bij de aanpak van dreiging en sociale overlast

Aan de buurtbewoners is gevraagd of zij betrokken willen worden bij de aanpak van de oorzaken van onveiligheid in de wijk. De respondenten van het seniorencomplex geven aan zich niet geroepen te voelen om het probleem met de jongeren en de daarbij komende problematiek aan te pakken. *“Dat is een taak voor de politie, wij zijn 80. Wat wij hier allemaal zeggen, weet de politie allemaal al. We hopen dat ze dit onderzoek niet alleen lezen maar er ook iets aan doen.”*

Ook de buurtbewoners die rondom het plein en het winkelcentrum wonen vinden het de verantwoordelijkheid van de politie en de gemeente om het probleem met dreiging en sociale overlast aan te pakken. Zij zien voor zichzelf geen rol weggelegd in de aanpak van het probleem met de jongeren, de geluidsoverlast die zij veroorzaken, de rommel die zij op straat achterlaten en de illegale praktijken waar zij zich volgens de buurtbewoners mee bezig houden. Sommige geven als reden geen tijd te hebben of genoeg eigen problemen te hebben. Zo geeft een studerende buurtbewoner aan: *“ik woon er pas kort en ik ben ook niet van plan er lang te blijven wonen.”* Een respondent gaf als reden niet betrokken te willen worden bij de aanpak van jeugd omdat hij dan moet samenwerken met de politie, *“terwijl hij een hekel aan hun heeft”*. Een andere buurtbewoner gaf aan het best zelf te willen oplossen *“maar dan wil ik wel minder geld betalen aan de overheid.”*

Tot slot waren er twee oudere Marokkaanse mannen die hebben aangegeven wel iets te willen betekenen, zij waren werkeloos en op zoek naar een baan.

5.3 Winkelend publiek

5.3.1 Betrokkenheid bij het tegengaan van verkeersoverlast

Over het algemeen genomen voelt het winkelend publiek zich veilig. Wellicht om die reden zag daarom niemand een mogelijkheid voor zichzelf om betrokken te worden bij de aanpak van de problematiek. De verkeershinder die wordt ondervonden, met betrekking tot het dubbel parkeren, fietsen in het winkelcentrum en op de stoep, zou opgelost moeten worden door het treffen van passende maatregelen door de gemeente.

5.4 Ondernemers

5.4.1 Betrokkenheid bij de aanpak van dreiging en sociale overlast

De meeste ondernemers zien voor zichzelf geen rol weggelegd in de aanpak van de problemen met de groepen jeugd rondom het winkelcentrum. *“Ik snap wel dat ze winkeliers willen betrekken, maar de oplossing moet niet van ons komen.”* Veel winkeliers geven ook aan na sluitingstijd naar huis te gaan en dan niet de behoefte te voelen om de jongeren aan te spreken. Ook gebrek aan tijd door de werkzaamheden wordt aangevoerd als reden om niet te kunnen helpen bij de aanpak van jeugdoverlast. Toch waren er ook respondenten die, afhankelijk van de aanpak, wel bereid waren een bijdrage te leveren. Zelf konden ze echter geen oplossing bedenken voor de problemen.

Over het algemeen lijkt ook onder de ondernemers een zekere terughoudendheid te bestaan ten aanzien van het benaderen van de jongeren bij overlast. Deze terughoudendheid zou gevolgen kunnen hebben voor de rol die zij voor zichzelf zien weggelegd bij de aanpak van onveiligheid.

5.4.2 Betrokkenheid bij de aanpak van verkeersoverlast

Een ondernemer participeerde al in het Keurmerk Veilig Ondernemen (KVO) overleg en was al druk bezig met nadenken over een mogelijke oplossing voor de problemen met het fietsen in het winkelcentrum en het dubbel parkeren.

Hoofdstuk 6. Ideeën over de aanpak van de onveiligheid

6.1 Samenvatting

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op de vraag of deze mensen ideeën hebben over hoe zijzelf in samenwerking met andere partijen deze aanpak vorm zouden kunnen geven.

De meeste buurtbewoners vinden dat de politie harder op moet treden bij de aanpak van groepen jonge mannen die zorgen voor dreiging en sociale overlast. Ook zien zij een rol weggelegd voor straatcoaches of de ouders van de jonge mannen om hen aan te spreken op het gedrag. Daarnaast zijn er volgens de buurtbewoners nog een aantal andere maatregelen die getroffen kunnen worden zoals een hangverbod in de avonduren of het (ver)plaatsen van camera's. Om verloedering tegen te gaan vinden de buurtbewoners dat er rondom het plein vaker schoongemaakt moet worden. Verkeershinder, zoals het rijden op de stoep door fietser en scooters, kan worden tegengegaan door het plaatsen van bloembakken. Volgens het winkelend publiek zouden er maatregelen getroffen kunnen worden die gedrag onbewust beïnvloeden, zoals het draaien van klassieke muziek in het winkelcentrum in de avonduren. Ondernemers zien graag meer toezicht op straat om zo het naleven van de huisregels van het winkelcentrum af te dwingen. Het vaker schoonmaken rondom het winkelcentrum of het plaatsen van meerdere of grotere prullenbakken wordt als oplossing genoemd om verloedering tegen te gaan.

6.2 Buurtbewoners

6.2.1 Ideeën over de aanpak van dreiging en sociale overlast

Veel buurtbewoners willen dat er direct actie ondernomen wordt om het probleem met de jeugdoverlast aan te pakken. *“Niet lachen maar aanpakken.” “Als de politie komt na een melding geven ze een handje en soms lachen ze zelfs, wij vinden dat maar raar.”* De politie zou in hun ogen een meer professionele houding aan mogen nemen. Het allerliefste zouden buurtbewoners zien dat er een verbod komt voor het ‘hangen’ op het parkeerplein ‘s nachts om de geluidsoverlast tegen te gaan. Een aantal respondenten ziet in het plaatsen van meer camera's een oplossing voor de jeugdproblematiek. Een respondent meende dat de camera in een vaste positie stond en vond het raadzaam om daar wat meer mee te spelen. Ook praten met de jongeren wordt door een aantal respondenten als mogelijke oplossing beschouwd. Volgens hen zouden de ouders van deze jongeren daar een duidelijke rol in moeten spelen, of iemand uit de eigen cultuur. Een respondent opperde bijvoorbeeld om wat moeders uit te nodigen op het plein. Een aantal andere respondenten zagen hier een taak liggen voor een straatcoach met een herkenbaar jasje.

6.2.2 Ideeën over de aanpak van verloedering

Om verloedering in de wijk tegen te gaan adviseert een respondent om een nieuw bankje te plaatsen op het parkeerplein voor een schone uitstraling. *“Het ziet er hier pauper uit. Er liggen veel sigaretten en zonnepitten op de grond en het bankje heeft zijn beste tijd gehad.”* Buurtbewoners die aan het plein wonen vinden dat de gemeente vaker moet schoonmaken en verantwoordelijk is hiervoor. *“De jongeren op straat gooien hun troep op straat en ruimen het vervolgens niet op.”*

6.2.3 De aanpak van verkeersoverlast

Om het fietsen in en rondom het winkelcentrum tegen te gaan waren er een paar respondenten die het een goed plan vonden om een hek te plaatsen rondom het winkelcentrum waardoor het een echt

voetpad zou worden. Een andere buurtbewoner stelt voor om grote bloempotten te plaatsen aan de kant van het winkelcentrum dat grenst aan de Zwanenvechtlaan, zoals nu al aan de zijde Doctor Max Euwestraat is gebeurd.

6.3 Winkelend publiek

6.3.1 De aanpak van dreiging en sociale overlast

Ondanks dat het winkelend publiek nauwelijks gevoelens van onveiligheid ervaart, waren er nog wel enkele suggesties om het veiligheidsgevoel te vergroten. Zo wordt het draaien van klassieke muziek in de avonduren in en rondom het winkelcentrum genoemd. *“Mogelijk dat jongeren daar niet van houden en daardoor ergens anders naar toe gaan en dat deze muziek de ouderen op hun gemak stelt”*. Diezelfde respondent opperde dat het wellicht zo kan zijn dat de jongeren die op het plein hangen ook werken in de Albert Heijn en adviseerde daarom een samenwerkingsverband met hun in de aanpak van het ‘jongerenprobleem’.

6.4 Ondernemers

6.4.1 De aanpak van dreiging en sociale overlast

Meerdere ondernemers geven aan behoefte te hebben aan meer politie of medewerkers van Veiligheid en Toezicht op straat. *“En als de politie dan komt, laat ze meer lopen op straat in plaats van in de auto rondrijden.”* Een paar ondernemers gaven aan dit specifiek te wensen rondom sluitingstijd van de winkels. Een aantal andere ondernemers hebben juist het idee dat de politie voldoende rondrijdt en zouden daarom willen zien dat er meer camera’s komen.

6.4.2 De aanpak van verkeersoverlast

Om de verkeershinder binnen het winkelcentrum tegen te gaan opperde een ondernemer een beveiliging aan te nemen, zodat deze kon toezien op het naleven van de huisregels. Diezelfde ondernemer noemt ook het trekken van gele strepen, om zo het dubbel parkeren rondom het winkelcentrum tegen te gaan.

6.4.3 De aanpak van verloedering

Meerdere respondenten die rondom het winkelcentrum werken, hebben behoefte aan meer (of grotere) prullenbakken en dat er vaker wordt schoongemaakt om het zwerfvuil op straat tegen te gaan.

Hoofdstuk 7. Conclusie, discussie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk staat de beantwoording van de hoofdvraag centraal, namelijk: in hoeverre maken bewoners, bezoekers en ondernemers van winkelcentrum Rokade melding van gevoelens van onveiligheid in hun buurt en welke mogelijkheden zien zij voor zichzelf in samenwerking met andere partijen in de aanpak van deze veiligheidsproblematiek?

Uit het onderzoek komt naar voren dat buurtbewoners en ondernemers de meeste overlast ervaren. Veel genoemde klachten gaan over geluidsoverlast, zwerfvuil op straat en verkeersovertredingen. Het overgrote deel van deze overlast wordt toegeschreven aan jongvolwassen mannen die zich in groepsverband ophouden bij het parkeerplein en de snackbar grenzend aan winkelcentrum Rokade. Vooral bij de buurtbewoners, en in het bijzonder bij vrouwen en senioren, kan deze ervaren overlast gepaard gaan met gevoelens van onveiligheid. Ook sommige vrouwelijke ondernemers of winkelmedewerkers geven aan zich soms onveilig te voelen. Dit bijvoorbeeld rond sluitingstijd bij het tellen van de kassa. Het winkelend publiek daarentegen ervaart weinig overlast.

Ondanks de ervaren dreiging en sociale overlast door deze mannen in groepsverband, voornamelijk in de avonduren, wordt er zelden melding gedaan van overlast en/of gevoelens van onveiligheid door buurtbewoners of ondernemers. Een belangrijke oorzaak hiervan is het gevoel onder buurtbewoners dat de politie niet hard genoeg optreedt tegen de groep jongvolwassenen en dat meldingen niet altijd serieus worden genomen en/of naar tevredenheid worden afgehandeld. Een uitzondering hierop zijn de vermogensdelicten, die zowel door buurtbewoners als ondernemers gemeld worden aan de politie. Vooral ondernemers geven aan tevreden te zijn over de afhandeling hiervan. Daarnaast spreken weinigen degene die verantwoordelijk worden gehouden voor deze gevoelens van onveiligheid zelf aan op hun gedrag. Het idee lijkt daarbij te bestaan dat de jongeren zich niet veel aantrekken van hun omgeving. Sommigen geven aan dat ze het in het verleden wel hebben geprobeerd, maar een grote mond terugkregen. Een enkeling zegt wel succes te hebben met het zelf aanspreken.

Bewoners, ondernemers en winkelend publiek zien over het algemeen geen grote rol voor zichzelf weggelegd bij de aanpak van deze onveiligheidsproblematiek. Bij het winkelend publiek lijkt dit rechtstreeks voort te vloeien uit het feit dat zij weinig overlast ervaren. Bewoners en ondernemers geven aan andere redenen te hebben hiervoor. Het feit dat handhaving een taak is van de politie is, is een veel gehoord geluid onder deze respondenten. Ideeën over de oplossing van de problemen in en rondom het winkelcentrum Rokade zijn er wel onder de drie respondentengroepen. Een strenger en harder politie optreden, een samenscholingsverbod en een grotere rol in de aanpak van de problematiek voor de omgeving van de overlastgevende groep zijn oplossingen die naar voren worden gebracht.

Samenvattend komen er twee belangrijke tendensen naar voren uit de gesprekken met de bewoners, ondernemers en (in mindere mate) het winkelend publiek. Allereerst het feit dat de groep jongvolwassen grotendeels verantwoordelijk wordt gehouden voor de overlast en onveiligheid in en rondom het winkelcentrum. De groep lijkt symbool te staan voor de problemen in en rondom het winkelcentrum. Dit behoeft echter een kanttekening. Hoewel enige vorm van overlast van de groep aannemelijk is, spelen er mogelijk meer factoren en actoren een rol bij de overlast en gevoelens van onveiligheid. Zo blijkt uit dat verloedering een negatieve invloed heeft op het gevoel van veiligheid.

Rommel op straat is veruit de meest genoemde klacht door respondenten. Uit de interviews komt naar voren dat deze vervuiling niet alleen wordt veroorzaakt door de groep jongvolwassenen. Zo wordt er bijvoorbeeld melding gemaakt van oudere dames die etensresten weggooien voor de vogels. Daarbij blijkt uit zowel de gesprekken als observaties dat het in veel gevallen niet eens mogelijk is om je vuil in de prullenbak weg te gooien. Dit vanwege het simpele feit dat de prullenbakken te vol zijn. Daarnaast komt uit de gesprekken naar voren dat er een zekere terughoudendheid bestaat onder diegenen die overlast ervaren om dit te melden bij de hiertoe bevoegde instanties en/of de verantwoordelijken hiervoor zelf aan te spreken.

Terugkijkend op het onderzoek kan gezegd worden dat er over het algemeen een goede respons is geweest. Doordat er groepsgesprekken hebben plaatsgevonden, is het niet uit te sluiten dat men elkaar negatief heeft beïnvloed. Tevens moet benadrukt worden dat dit onderzoek inzicht geeft in de beleving van veiligheid en niet in de feitelijke onveiligheidsproblemen rondom winkelcentrum Rokade.

Beleid zou zich in ieder geval ten dele moeten richten op de factoren die de beleving van veiligheid beïnvloeden. Een zichtbare aanpak van verkeersoverlast en verloedering – bijvoorbeeld door maatregelen te treffen ter voorkoming van dubbel parkeren of het fietsen op de stoep, het plaatsen van meer of grotere prullenbakken, het vervangen van het bankje op het parkeerplein – kan mogelijk de beleving van veiligheid beïnvloeden. Daarnaast zouden ondernemers en winkeliers zich veiliger voelen als er meer officieel toezicht rond sluitingstijd aanwezig is.

Het lijkt een meerwaarde om buurtbewoners en ondernemers persoonlijk te informeren over waar officiële instanties zich mee bezig houden in de aanpak van de leefbaarheids- en veiligheidsproblematiek in de wijk, bijvoorbeeld middels een buurtvergadering. Ook zouden deze buurtvergaderingen gebruikt kunnen worden om buurtbewoners en ondernemers te stimuleren om melding te maken van overlast of de veroorzakers hiervan zelf aan te spreken. Dit laatste zou bijvoorbeeld gepaard kunnen gaan met trainingen waarin bewoners en ondernemers leren om overlastgevers op een goede manier aan te spreken op hun gedrag.

Bijlage 1

1. Topiclijst interviews buurtbewoners

Deze topiclijst wordt gebruikt als richtlijn, de vragen worden niet altijd letterlijk geformuleerd en in dezelfde volgorde gesteld zoals hieronder weergegeven.

Introductie

Mijn naam is Vivina Reuling en ik doe in opdracht van de Gemeente Utrecht een onderzoek naar de (veiligheid en) leefbaarheid zoals dat ervaren wordt door bewoners, bezoekers en ondernemers rondom winkelcentrum Rokade. De aanleiding hiervoor is dat de Gemeente Utrecht graag inzicht wil hebben in hoe de leefbaarheid rondom het winkelcentrum wordt ervaren. Daarnaast wil de Gemeente Utrecht weten welke mogelijkheden er zijn om bewoners, bezoekers en ondernemers de betrekken bij de aanpak van eventuele ervaren problemen. Graag zou ik met u daarover in gesprek gaan. Het gesprek zal ongeveer 1 uur duren. Vindt u het goed als ik het gesprek opneem? Het interview wordt na de afloop van dit gesprek uitgewerkt. U ontvangt vervolgens de uitwerking om te controleren of er geen fouten of verkeerde interpretaties instaan. In principe worden alle gegevens anoniem verwerkt, er wordt enkel vermeld dat u buurtbewoner bent. Mag ik tutoyeren? Heeft u voorafgaand aan het gesprek nog vragen?

Algemene vragen

Geslacht, leeftijd, herkomst, opleidingsniveau, aantal jaren woonachtig in woonwijk.

Topic 1: Sociale cohesie

Identificatie en hechting met de buurt

Kunt u iets vertellen over de buurt? Hoe vindt u het om in deze buurt te wonen? Voelt u zich hier thuis? Vindt u het een gezellig buurt? Waarom wel, waarom niet?

Sociale samenhang en sociale participatie

Kunt u iets vertellen over in hoeverre u contact met uw andere mensen in de buurt? Hoe beoordeelt u dit contact? Kunt u uitleggen waarom? In hoeverre denkt u dat mensen elkaar zouden helpen als er iets gebeurt op straat? Kunt u dit toelichten?

Normen en waarden

Hoe vindt u dat mensen zich in de openbare ruimte zouden moeten gedragen? Welke regels vindt u belangrijk? Als iemand op straat iets doet waar u het niet mee eens bent, zegt u er dan iets van? Waarom wel of waarom niet?

Topic 2: Leefbaarheid

Fysieke kenmerken en voorzieningen

Kunt u iets vertellen over hoe u de buurt er in het algemeen uit vindt zien? Wat vindt u van de gebouwen en woningen? Kunt u iets vertellen over de voorzieningen in de buurt? Wat vindt u van het winkelcentrum Rokade? Zijn er veranderingen aan de uitstraling van de buurt sinds u hier woont? Waar bent u tevreden mee? Waar bent u minder tevreden mee? Heeft u enig idee waardoor dit komt?

Verkeersoverlast

Kunt u iets vertellen over het verkeer in de buurt? Vindt u dat er voldoende parkeergelegenheid is voor auto's? Vindt u dat er voldoende plekken zijn om de fietsen te stallen? Wordt er wel eens fout geparkeerd? Wordt er wel eens te hard gereden?

Verloedering

Hoe beoordeelt u de mate van zwervvuil, rommel en hondenpoep op straat? Waar in de buurt ziet u wel eens graffiti? Zijn er voldoende prullenbakken aanwezig? Is er voldoende verlichting 's avonds op straat? Worden de parkjes (en de beplanting) goed onderhouden?

Sociale overlast

Ervaart u wel eens overlast van buurtbewoners? Wordt u wel eens lastig gevallen door mensen op straat? Ervaart u wel eens overlast van rondhangende jongeren? Kunt u daar een voorbeeld van geven? Waar, wanneer en waarom?

Topic 3: Veiligheidsbeleving

Perceptie van dreiging

Hoe voelt u zich als u door de buurt loopt, bijvoorbeeld als u boodschappen gaat doen? Voelt u zich wel eens bedreigd? Waar en wanneer? Kunt u ook uitleggen waarom?

Criminaliteitsperceptie

Heeft u het gevoel dat er criminaliteit is in de buurt? Waar merkt u dit wel of niet aan?

Slachtofferervaring

Is er in de buurt wel eens iets gebeurd waardoor u erg bang werd?

Slachtofferrisico

Bent u wel eens bang op slachtoffer te worden als u in de buurt rondloopt? In hoeverre denkt u in de komende tijd slachtoffer te worden? Waar denkt u dan aan? (vermogensdelicten; woninginbraak, zakkenrollerij/vandalisme; geweld, mishandeling)?

Media

Ziet u op de televisie of in de krant wel eens berichten over onveiligheid in de buurt? Kunt u daar meer over vertellen?

Topic 4: Contact met officiële instanties

Melding maken

Kunt u vertellen welke acties u onderneemt als u slachtoffer wordt van een delict of zich op een andere manier onveilig voelt in de buurt? In hoeverre neemt u contact op met officiële instanties om uw probleem voor te leggen? Kunt u uitleggen waarom wel, waarom niet?

Functioneren in de buurt

In hoeverre zijn instanties zichtbaar in de wijk? Waar en wanneer ziet u hen? Heeft u ook contact met hen? Hoe beoordeelt u de aanspreekbaarheid in de wijk? Hoe beoordeelt u de beschikbaarheid?

Interactie met bewoners

Kunt u uitleggen in hoeverre u tevreden bent over het contact dat u heeft gehad met officiële instanties?

Topic 5: Participatie en ondersteuning bij wijkaanpak

In hoeverre zou u betrokken willen worden bij de aanpak van problemen in de wijk? Bij welke problemen zou u wel betrokken willen worden in de aanpak? Bij welke problemen zou u niet betrokken willen worden bij de aanpak? Kunt u ook uitleggen waarom? Heeft u nog ideeën over hoe deze aanpak moet worden vormgegeven? Welke ondersteuning denkt u daarbij nodig te hebben (van officiële instanties)? Welk ondersteuning verwacht u te krijgen bij de aanpak (van officiële instanties)?

Afsluiting

Indien u zou willen meewerken aan het oplossen van problemen in de wijk, zou ik dan uw gegevens mogen noteren? Op dit moment ben ik bezig met een verkenning. Bent u in een later stadium van dit onderzoek, in september beschikbaar om nogmaals mee te werken aan een interview? Hartelijk bedankt voor uw medewerking.

2. Topiclijst korte straatgesprekken winkelend publiek

Deze topiclijst wordt gebruikt als richtlijn, de vragen worden niet altijd letterlijk geformuleerd en in dezelfde volgorde gesteld zoals hieronder weergegeven.

Introductie

Mijn naam is Vivina Reuling en ik doe in opdracht van de Gemeente Utrecht een onderzoek naar de veiligheid en leefbaarheid zoals dat ervaren wordt door bewoners, bezoekers en ondernemers in en rondom winkelcentrum Rokade. De aanleiding hiervoor is dat de Gemeente Utrecht graag inzicht wil hebben in hoe de veiligheid en leefbaarheid rondom het winkelcentrum wordt ervaren. Daarnaast wil de Gemeente Utrecht weten welke mogelijkheden er zijn om onder andere winkelend publiek te betrekken bij de aanpak van eventuele ervaren problemen. Graag zou ik u een paar vragen willen stellen. Het gesprek zal hooguit 10 minuten in beslag nemen, maar dit is natuurlijk mede afhankelijk van hoeveel tijd u beschikbaar heeft en wat u te vertellen heeft. Alle gesprekken worden anoniem verwerkt. Enkel wordt vermeld dat u een bezoeker van het winkelcentrum bent. Mag ik tutoyeren? Heeft u voorafgaand aan het gesprek nog vragen?

Algemene vragen Geslacht, leeftijd

1. Voelt u zich wel eens onveilig?

2. Zo ja, waar komt dat door?

3. Zou u betrokken willen zijn bij de aanpak hiervan?

4. Heeft u een idee over hoe dit probleem het beste aangepakt kan worden?

5. Wie zouden daaraan mee kunnen/moeten werken?

Afsluiting

Indien u zou willen meewerken aan het oplossen van problemen rondom het winkelcentrum zou ik dan uw gegevens mogen noteren? Op dit moment ben ik bezig met een verkenning. Bent u in een later stadium van dit onderzoek, in september beschikbaar om nogmaals mee te werken aan een kort gesprek of een uitgebreid interview? Hartelijk bedankt voor uw medewerking.

3. Topiclijst interviews ondernemers

Deze topiclijst wordt gebruikt als richtlijn, de vragen worden niet altijd letterlijk geformuleerd en in dezelfde volgorde gesteld zoals hieronder weergegeven.

Introductie

Mijn naam is Vivina Reuling en ik doe in opdracht van de Gemeente Utrecht een onderzoek naar de (veiligheid en) leefbaarheid zoals dat ervaren wordt door bewoners, bezoekers en ondernemers rondom winkelcentrum Rokade. De aanleiding hiervoor is dat de Gemeente Utrecht graag inzicht wil hebben in hoe de leefbaarheid rondom het winkelcentrum wordt ervaren. Daarnaast wil de Gemeente Utrecht weten welke mogelijkheden er zijn om bewoners, bezoekers en ondernemers de betrekken bij de aanpak van eventuele ervaren problemen. Graag zou ik met u daarover in gesprek gaan. Het gesprek zal ongeveer 1 uur duren. Vindt u het goed als ik het gesprek opneem? Het interview wordt na de afloop van dit gesprek uitgewerkt. U ontvangt vervolgens de uitwerking om te controleren of er geen fouten of verkeerde interpretaties instaan. In principe worden alle gegevens anoniem verwerkt, er wordt enkel vermeld dat u ondernemer bent. Mag ik tutoyeren? Heeft u voorafgaand aan het gesprek nog vragen?

Algemene vragen

Geslacht, leeftijd, herkomst, opleidingsniveau, aantal jaren werkzaam rondom winkelcentrum Rokade: frequentie, duur.

Topic 1: Sociale cohesie

Identificatie en hechting met de buurt

Kunt u iets vertellen over de buurt en winkelcentrum Rokade? Hoe vindt u het om in deze buurt te werken? Voelt u zich hier prettig? Vindt u het gezellig? Waarom wel, waarom niet?

Sociale samenhang en sociale participatie

Kunt u iets vertellen over uw contact andere mensen in de buurt (buurbewoners, winkelend publiek, ondernemers)? Hoe beoordeelt u dit contact? Kunt u uitleggen waarom? In hoeverre denkt u dat mensen elkaar zouden helpen als er iets gebeurt op straat? Kunt u dit toelichten?

Normen en waarden

Hoe vindt u dat mensen zich in de openbare ruimte zouden moeten gedragen? Welke regels vindt u belangrijk? Als iemand op straat iets doet waar u het niet mee eens bent, zegt u er dan iets van? Waarom wel of waarom niet?

Topic 2: Leefbaarheid

Fysieke kenmerken en voorzieningen

Kunt u iets vertellen over hoe u de buurt en het winkelcentrum er in het algemeen uit vindt zien? Wat vindt u van het winkelcentrum Rokade? Zijn er veranderingen aan de uitstraling van de buurt sinds u hier werkt? Waar bent u tevreden mee, waar bent u minder tevreden mee? Heeft u enig idee waardoor dit komt?

Verkeersoverlast

Kunt u iets vertellen over het verkeer in de buurt? Vindt u dat er voldoende parkeergelegenheid is

voor auto's? Vindt u dat er voldoende plekken zijn om de fietsen te stallen? Wordt er wel eens fout geparkeerd? Wordt er wel eens te hard gereden?

Verloedering

Hoe beoordeelt u de mate van zwerfvuil, rommel en hondenpoep op straat? Waar in de buurt ziet u wel eens graffiti? Zijn er voldoende prullenbakken aanwezig? Is er voldoende verlichting 's avonds op straat? Worden de parkjes (en de beplanting) goed onderhouden?

Sociale overlast

Ervaart u wel eens overlast van buurtbewoners, winkelend publiek of andere ondernemers? Wordt u wel eens lastig gevallen door mensen op straat? Ervaart u wel eens overlast van rondhangende jongeren? Kunt u daar een voorbeeld van geven? Waar, wanneer en waarom?

Topic 3: Veiligheidsbeleving

Perceptie van dreiging

Hoe voelt u zich als u door de buurt en het winkelcentrum loopt? Voelt u zich wel eens bedreigd? Waar en wanneer? Kunt u ook uitleggen waarom?

Criminaliteitsperceptie

Heeft u het gevoel dat er criminaliteit is in de buurt? Waar merkt u dit wel of niet aan?

Slachtofferervaring

Is er in de buurt wel eens iets gebeurd waardoor u erg bang werd?

Slachtofferrisico

Bent u wel eens bang op slachtoffer te worden als u in de buurt rondloopt of tijdens het werken? In hoeverre denkt u in de komende tijd slachtoffer te worden? Waar denkt u dan aan? (vermogensdelicten; woninginbraak, zakkenrollerij/vandalisme; geweld, mishandeling)?

Media

Ziet u op de televisie of in de krant wel eens berichten over onveiligheid in de buurt en (rondom) het winkelcentrum? Kunt u daar meer over vertellen?

Topic 4: Contact met officiële instanties

Melding maken

Kunt u vertellen welke acties u onderneemt als u slachtoffer wordt van een delict of zich op een andere manier onveilig voelt in de buurt? In hoeverre neemt u contact op met officiële instanties om uw probleem voor te leggen? Kunt u uitleggen waarom wel, waarom niet?

Functioneren in de buurt

In hoeverre zijn instanties zichtbaar in de wijk? Waar en wanneer ziet u hen? Heeft u ook contact met hen?

Beschikbaarheid in de buurt

Hoe beoordeelt u de aanspreekbaarheid in de wijk? Hoe beoordeelt u de beschikbaarheid? Kunt u iets vertellen over hoe u het contact beoordeelt met officiële instanties? In hoeverre en op welke wijze wordt u geïnformeerd?

Interactie met bewoners

Kunt u uitleggen in hoeverre u tevreden bent over het contact dat u heeft gehad met officiële instanties?

Topic 5: Participatie en ondersteuning bij wijkaanpak

In hoeverre zou u betrokken willen worden bij de aanpak van problemen in de wijk? Bij welke problemen zou u wel betrokken willen worden in de aanpak? Bij welke problemen zou u niet betrokken willen worden bij de aanpak? Kunt u ook uitleggen waarom? Heeft u nog ideeën over hoe deze aanpak moet worden vormgegeven? Welke ondersteuning denkt u daarbij nodig te hebben (van officiële instanties)? Welk ondersteuning verwacht u te krijgen bij de aanpak (van officiële instanties)?

Afsluiting

Indien u zou willen meewerken aan het oplossen van problemen in de wijk of het organiseren van activiteiten voor buurtbewoners om de wijk gezelliger te maken, zou ik dan uw gegevens mogen noteren? Op dit moment ben ik bezig met een verkenning. Bent u in een later stadium van dit onderzoek, in september beschikbaar om nogmaals mee te werken aan een interview? Hartelijk bedankt voor uw medewerking.

4. Observatieschema

Voor dit onderzoek worden er ook diverse type observaties gehouden, namelijk: gestructureerde observatie aan de hand van het onderstaande schema waarbij ook een onderdeel is opgenomen waarbij er ruimte is voor een vrije observatie. Daarnaast zal er een participerende observatie plaatsvinden door middel van het optreden als bezoeker van winkelcentrum Rokade. Er zal op verschillende dagen, op verschillende tijdstippen met verschillende weersomstandigheden worden geobserveerd en geparticipeerd.

Algemeen

- Datum:
- Tijdstip:
- Weersomstandigheden:
- Buitenactiviteiten in omgeving:

Personen in de omgeving

- Hoeveel personen (winkelend publiek) zijn er zichtbaar rondom winkelcentrum Rokade?
- Kinderen:
- Jongeren:
- (Hang)jongeren
- Volwassenen:
- Ouder(s) met kinderen:
- Ouderen:
- Anders, namelijk:

Is er formeel toezicht aanwezig?

- Stadswacht:
- Politie:
- Jongerenwerker:
- Beveiligingspersoneel:
- Anders, namelijk:

Is er informeel toezicht aanwezig?

- Buurtbewoners op straat
- Buurtwachten op straat
- Ondernemers op straat
- Anders, namelijk:

Fysieke omgeving:

- Prullenbakken:
- Verlichting:
- Rommel op straat:
- Zwerfvuil:
- Hondenpoep:
- Graffiti:
- Rijgedrag fietsers/auto's:
- Parkeergedrag:
- Parkeergelegenheid:

- Overlast gevende mensen:
- Anders, namelijk:

Eigen beleving tijdens observatie

- Angst:
- Slachtofferschap:
- Anders:

- Hoeveel mensen willen meewerken aan een gesprek?
- Hoeveel mensen weigeren om mee te werken aan een gesprek?

Vrije observatie

- **Tijdstip**
- **Omschrijving**