



## **Keurmerk Veilig Wonen Kennemerland**

Resultaten enquête en kritische beschouwing vragenlijst

Amsterdam, 26 oktober 2001

Hette Tulner  
Sander Flight

**van dijk, van soomeren en partners**

Van Dijk, Van Soomeren en Partners BV  
KvK Amsterdam nummer 33176766  
Van Diemenstraat 374, 1013 CR Amsterdam  
Tel: 020 625 75 37 Fax: 020 627 47 59  
Website: [www.dsp-advies.nl](http://www.dsp-advies.nl)  
E-mail: [dsp@dsp-advies.nl](mailto:dsp@dsp-advies.nl)

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Bereik</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Verbeteringen</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Kwaliteit tevredenheid</b>	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>De vragenlijst</b>	<b>8</b>

# 1 Inleiding

In de politieregio Kennemerland is men in 1996 begonnen met het project Veilig Wonen. Vrijwel alle inwoners hebben binnen dit project een aanbod gekregen om gratis en vrijblijvend een preventieadvies voor het Politie Keurmerk Veilig Wonen te laten geven voor hun woning. Ter afsluiting van dit project heeft de politieregio Kennemerland een enquête gehouden onder de inwoners om de resultaten van het project te evalueren. De vragenlijst is door de politie zelf ontwikkeld en verspreid.

Van Dijk, Van Soomeren en Partners is gevraagd om op basis van de teruggestuurde enquêtes een korte rapportage te schrijven over de uitkomsten van het onderzoek. Bovendien is gevraagd de gebruikte vragenlijst te evalueren en met suggesties te komen zodat dit instrument wellicht ook in andere regio's ingezet kan worden. Opdrachtgever voor dit onderzoek is het Expertisecentrum Woningcriminaliteit van het Nederlands Politie Instituut (NPI).

## *Respons*

De respons op de enquête is laag te noemen. Van de 2400 uitgezette vragenlijsten zijn er 406 ingevuld teruggestuurd, een respons van 17%. Deze lage respons betekent dat er voorzichtig moet worden omgegaan met de cijfers die in dit rapport worden gepresenteerd. Zeker de vragen over de mate waarin inwoners een preventieadvies hebben gevraagd zijn niet betrouwbaar. De interesse van inwoners over dit onderwerp zal waarschijnlijk invloed hebben op de bereidheid de vragenlijst in te vullen en terug te sturen. Om vragen over de aantallen adviesaanvragen te beantwoorden, kunnen beter andere bronnen worden geraadpleegd.

## *Leeswijzer*

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op het bereik van het project. Hoeveel mensen hebben een aanbod gehad, en hoeveel daarvan hebben een advies gevraagd? In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op wat wel en niet met het advies is gedaan. Hoofdstuk 4 gaat over de kwaliteit van het advies. In hoofdstuk 5 wordt, tot slot, ingegaan op de gebruikte vragenlijst en worden suggesties gedaan ter verbetering.

## 2 Bereik

Door de lage respons van de enquête moeten alle tabellen in dit hoofdstuk met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Het is zeer waarschijnlijk dat vooral betrokken burgers de enquête hebben ingevuld en ingezonden. Daarom mag verwacht worden dat het aantal mensen dat een aanbod heeft gehad en daar op in is gegaan wordt overschat. Het werkelijke percentage zal lager liggen. Hoeveel lager is helaas niet te zeggen.

Tabel 2.1 Aanbod preventieadvies

	Percentage
Ja, aanbod in huis-aan-huis-mailing	50
Ja, aanbod als gevolg van een woninginbraak	2
Ja, aanbod maar ken de reden niet	3
<b>Nee, geen aanbod gekregen</b>	<b>45</b>
maar wel interesse (% geen aanbod hebben gehad)	68
en geen interesse (% geen aanbod hebben gehad)	32

Van de mensen die de enquête ingevuld hebben en terug hebben gestuurd, zegt ruim de helft dat ze een aanbod voor een beveiligingsadvies hebben gekregen. Het gaat daarbij bijna altijd om een aanbod via een huis-aan-huis mailing. Van degenen die geen aanbod hebben gekregen, wil overigens twee derde van de respondenten alsnog een advies.

Tabel 2.2 Gebruik van aanbod voor preventieadvies (percentage van degenen die adviesaanbod hebben gekregen)

	Percentage
Wel preventieadvies aangevraagd	66
<b>Geen preventieadvies aangevraagd</b>	<b>34</b>
maar wel interesse (% geen advies aangevraagd)	47
en geen interesse (% geen advies aangevraagd)	53

Van de respondenten die een aanbod hebben gekregen heeft tweederde ook daadwerkelijk een advies aangevraagd. Van degenen die dit niet hebben gedaan, wil de helft dit alsnog wel doen.

Als reden dat de respondenten geen advies aanvroegen, wordt vooral opgegeven dat het huis al voldoende beveiligd was of dat men destijds is vergeten een advies aan te vragen. Een aantal respondenten geeft aan dat ze een advies en de toepassing daarvan te duur vonden. Ook meent een enkeling dat extra beveiliging van de woning geen zin heeft, omdat een inbreker toch wel binnenkomt als hij dat wil.

### 3 Verbeteringen

Preventieadviezen worden pas effectief tegen inbraak als ze ook daadwerkelijk uitgevoerd worden. In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de vraag wat met de adviezen gedaan is.

Tabel 3.1 Opvolging advies (percentage van degenen die zijn geadviseerd)

	Percentage
Volledig uitgevoerd en keuring aangevraagd	24
Volledig uitgevoerd, maar geen keuring aangevraagd	19
Gedeeltelijk uitgevoerd	40
Niet uitgevoerd	16
Totaal	100

Als een preventieadvies is aangevraagd, volgen daar bij de overgrote meerderheid ook daadwerkelijke woningaanpassingen op. Bijna de helft van de respondenten geeft aan het advies volledig te hebben gevolgd. Van deze groep heeft ruim de helft ook een keuring aangevraagd om in aanmerking te komen voor een certificaat Veilige Woning. Als een keuring wordt aangevraagd, krijgen vijf op de zes aanvragers ook daadwerkelijk het certificaat overhandigd.

Tabel 3.2 Waarom advies gedeeltelijk opgevolgd (percentage van degenen die advies gedeeltelijk op hebben gevolgd)

	Percentage
Vond advies te uitgebreid	43
Vond de kosten te hoog	42
Andere reden	42
Totaal	100

Twee op de vijf aanvragers hebben het advies gedeeltelijk uitgevoerd en één op de zes aanvragers heeft geen enkele aanpassingen uitgevoerd en het advies dus geheel niet opgevolgd. Zij deden dit vaak niet (volledig), omdat ze het advies te uitgebreid of de kosten van de uitvoering te hoog vonden.

Tabel 3.3 Deel advies dat wel is opgevolgd (percentage van degenen die advies gedeeltelijk op hebben gevolgd)

	Percentage
Gehele begane grond	34
Begane grond voorzijde	9
Begane grond achterzijde	13
Begane grond uitsluitend de deuren	9
Begane grond uitsluitend de ramen	4
Ander onderdeel	28

Een derde van de respondenten die het advies niet volledig uit hebben gevoerd, hebben wel alle adviezen voor de begane grond opgevolgd. Ongeveer net zoveel respondenten hebben alleen de adviezen voor een deel van de begane grond toegepast.

Doel van het aanbieden van een preventieadvies is om woningen beter te beveiligen tegen woninginbraak en daarmee woninginbraak tegen te gaan. Om dit doel te bereiken, is een advies natuurlijk niet noodzakelijk. Als mensen door het aanbod gaan nadenken over beveiligen en extra maatregelen nemen, heeft het aanbod toch een positief effect gehad. Bijna één op de vijf respondenten die het aanbod voor een advies hebben gekregen, heeft ondanks dat ze geen advies aan hebben gevraagd, wel maatregelen getroffen. In de tabel hieronder staat welke maatregelen dat waren.

Tabel 3.4 Getroffen maatregelen zonder advies (percentage van degenen die adviesaanbod hebben gekregen)

	Percentage
Sloten en/of scharnieren vervangen	8
Extra sloten aangebracht	9
(extra) verlichting aangebracht	8
Pas een beter sleutelbeheer toe	4
Anders	7
<b>Totaal geen advies aangevraagd, maar wel maatregel genomen</b>	<b>18</b>

De meest gehanteerde methoden zijn het vervangen van oude sloten of het aanbrengen van nieuwe sloten. Ook is er in een aantal gevallen (extra) verlichting aangebracht. In totaal blijkt in één van de vijf gevallen wel een maatregel te zijn genomen, hoewel geen advies is aangevraagd.

## 4 Kwaliteit tevredenheid

Voor de evaluatie van het succes van het Keurmerk Veilig Wonen is ook de tevredenheid van de klanten met de geleverde diensten van belang. Daarbij komt dat hoewel de politie haar naam verbindt aan dit keurmerk, de advisering niet altijd door politiemensen wordt uitgevoerd. Kwaliteitsbewaking is daarom van nog groter belang.

Tabel 4.1 Responstijd tussen aanvraag en advies (percentage van degenen die zijn geadviseerd)

	Percentage
Binnen 1 week na aanvraag	18
2-4 weken na aanvraag	74
Langer dan 4 weken na aanvraag	8
Geen advies gekregen, terwijl het wel was aangevraagd	1
Totaal	100

Tabel 4.2 Oordeel over responstijd (percentage van degenen die zijn geadviseerd)

	Percentage
Snel	33
Voldoende snel	64
Niet zo snel	2
Te lang	1
Totaal	100

Tabel 4.3 Oordeel responstijd naar responstijd (percentage van degenen die zijn geadviseerd)

	Snel	Voldoende snel	Niet zo snel	Te lang	Totaal
Binnen 1 week na aanvraag	83	17			100
2-4 weken na aanvraag	24	76			100
Langer dan 4 weken na aanvraag	22	44	22	11	100
	34	63	1	1	100

Meer dan negentig procent van degenen die een preventieadvies hebben aangevraagd, werden binnen vier weken thuis bezocht door een adviseur. Maar meestal gebeurde dit niet in de eerste week. Uit tabellen 4.2 en 4.3 blijkt dat de respondenten dit echter snel genoeg vinden. Zelfs als de responstijd langer dan vier weken is, is een groot deel nog tevreden.

Tabel 4.4 Kwaliteit van advies (percentage van degenen die zijn geadviseerd)

	Percentage
Was uitgebreider dan ik had verwacht	41
Voldeed aan mij verwachtingen	55
Was matig	4
Totaal	100

Ook over de kwaliteit van het gegeven advies is de tevredenheid groot. Slechts vier procent vond de kwaliteit matig. Bij twee op de vijf respondenten oversteeg het advies zelf de verwachtingen die men er van tevoren over had.

## 5 De vragenlijst

Van Dijk, Van Soomeren en Partners is, naast het rapporteren over de uitkomsten van de gehouden enquête, ook gevraagd de vragenlijst te bekritisieren.

Helaas moet geconstateerd worden dat er inderdaad nogal wat problemen zijn met de huidige vragenlijst. Deze problemen liggen op een aantal vlakken: de respons is laag, de lijsten zijn door veel mensen niet goed ingevuld en ten derde zijn niet alle relevante vragen gesteld. Hieronder geven wij puntsgewijs de belangrijkste kritiekpunten weer:

- In de begeleidende brief wordt niet verteld waarom het belangrijk is om de vragenlijst in te vullen en terug te sturen en wat er met de resultaten wordt gedaan. Er wordt alleen genoemd dat een project af wordt gesloten, wat een soort ceremoniële functie suggereert. Dit motiveert niet voldoende om de lijst in te vullen.
- De nummering van de vragen schept onduidelijkheid. Onder één vraagnummer zijn vaak meerdere vragen gesteld. Mensen lezen niet altijd door als ze hun antwoord hebben gevonden en zien dergelijke subvragen daarom over het hoofd.
- Dezelfde vraag ('Wilt u alsnog een preventieadvies') wordt drie keer gesteld. Dit demotiveert de lezer goed te blijven lezen.
- Een niet onbelangrijke vraag als "Is er ingebroken sinds de woning extra is beveiligd" ontbreekt. Hierdoor kan niets worden gezegd over de effectiviteit van de maatregelen.
- Informatie over achtergrondvariabelen, zoals district, leeftijd, geboorteland, etc ontbreekt volledig. Het is nu niet mogelijk concreet met de uitkomsten aan de slag te gaan, omdat niet bekend is uit welk gebied de lijsten afkomstig zijn en of er wellicht extra inspanningen nodig zijn onder bepaalde bevolkingsgroepen. Een ander nadeel is dat niet kan worden vastgesteld of de respons goed gespreid is over de gehele regio.
- Er wordt in de vraagstelling geen rekening gehouden met de mogelijkheid dat mensen verhuisd zijn. Hierdoor kan het advies betrekking hebben op een andere woning dan de huidige. Ook is het mogelijk dat mensen die sinds kort in de regio wonen, nooit een advies hebben gekregen.
- Sommige antwoordcategorieën zijn niet compleet. Bij een vraag worden alleen categorieën genoemd op de begane grond. In vraag zes wordt twee maal gevraagd naar redenen waarom het preventieadvies niet (helemaal) is opgevolgd. De eerste versie heeft slechts twee antwoordcategorieën, de tweede geen één. Hierdoor worden mogelijke antwoorden gemist.

DSP adviseert de gebruikte lijst daarom niet toe te passen in andere regio's, maar een nieuwe lijst te (laten) ontwikkelen. Hiervoor is echter wel duidelijkheid nodig over wat precies de doelen zijn van de enquête. Zonder teveel vooruit te willen lopen op een landelijk in te zetten instrument (dat zou een zelfstandige opdracht zijn), verdient het ons inziens aanbeveling de volgende drie onderdelen in de enquête op te nemen:

- advies en preventie (hoeveel mensen zijn bereikt, wat is er mee gedaan, wat vond men ervan?);
- ervaringen met inbraak (is er ingebroken, zo ja: wanneer en hoe);
- persoonlijke kenmerken (district, soort woning, leeftijd, etniciteit).



In de vragenlijst zouden deze drie onderdelen duidelijk van elkaar moeten worden gescheiden, zodat voor de respondent duidelijk is om welk onderdeel het gaat.

Een nevendoelstelling zou kunnen zijn het bieden van de mogelijkheid om alsnog een advies aan te vragen. Het lijkt ons een goed idee om dit niet als vraag op te nemen in de enquête, maar een telefoonnummer op te nemen wat mensen kunnen bellen. Dat bespoedigt de zaak aanzienlijk en koppelt de enquête en het aanvragen van een advies los van elkaar. Ook mensen die de vragenlijst niet willen invullen, kunnen dan een advies krijgen.

Vooraf het toevoegen van een beperkt aantal vragen over daadwerkelijke inbraken lijkt ons nuttig. Dat maakt het mogelijk ook iets over de effectiviteit van de genomen maatregelen te concluderen. Die informatie is niet alleen zeer relevant voor de politie en andere betrokkenen, maar kan ook de bereidheid van burgers om in de toekomst een advies aan te vragen en dit uit te voeren, positief beïnvloeden.