



# Leefbaarheidsmonitor Tiel 2009

De uitkomsten van 2009 vergeleken met 2007, 2005 en 2003

Manja Abraham

## **Leefbaarheidsmonitor Tiel 2009**

De uitkomsten van 2009 vergeleken met 2007, 2005 en 2003

Amsterdam, 13 oktober 2009

Manja Abraham

Met medewerking van:  
Mediudad, dataverzameling

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Doel en opzet leefbaarheidsmonitor	3
1.2	Interpretatie van de uitkomsten	5
1.3	Een duo: tekstrapport en tabellenboek	6
1.4	Verdiepingsanalyse	7
<b>2</b>	<b>Leefbaarheid in de woonbuurt</b>	<b>8</b>
2.1	Voorzieningen in de buurt	8
2.2	Buurtproblemen	12
2.3	Sociale kwaliteit	15
2.4	De staat van de buurt	17
2.5	De staat van de woningen	19
2.6	Rapportcijfers	21
<b>3</b>	<b>Veiligheid en criminaliteit</b>	<b>22</b>
3.1	Onveiligheidsgevoelens	22
3.2	Persoonlijk slachtofferschap	23
<b>4</b>	<b>De gemeente Tiel</b>	<b>26</b>
4.1	Politie en toezichthouders	26
4.2	Stedelijke voorzieningen	28
4.3	Informatievoorziening en dienstverlening	30
<b>5</b>	<b>Conclusie</b>	<b>32</b>
5.1	Algemene conclusie	32
5.2	Ontwikkelingen in de tijd	32
5.3	Verschillen per wijk	34
5.4	Doelen stellen, prestaties monitoren	35

# 1 Inleiding

De gemeente Tiel investeert in het vergroten van de leefbaarheid en veiligheid. Om goed beleid te kunnen ontwikkelen, is het noodzakelijk periodiek te meten of er problemen zijn waar inwoners mee te maken hebben en wat hun wensen en hun behoeften zijn. Dat geeft richting aan het beleid en maakt het mogelijk de resultaten van overheidsinspanningen te monitoren. Onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau DSP-groep uit Amsterdam heeft voor de vierde maal de opdracht gekregen deze leefbaarheidsmonitor uit te voeren. In dit inleidende hoofdstuk zetten we kort de opzet en uitvoering van het onderzoek uiteen.

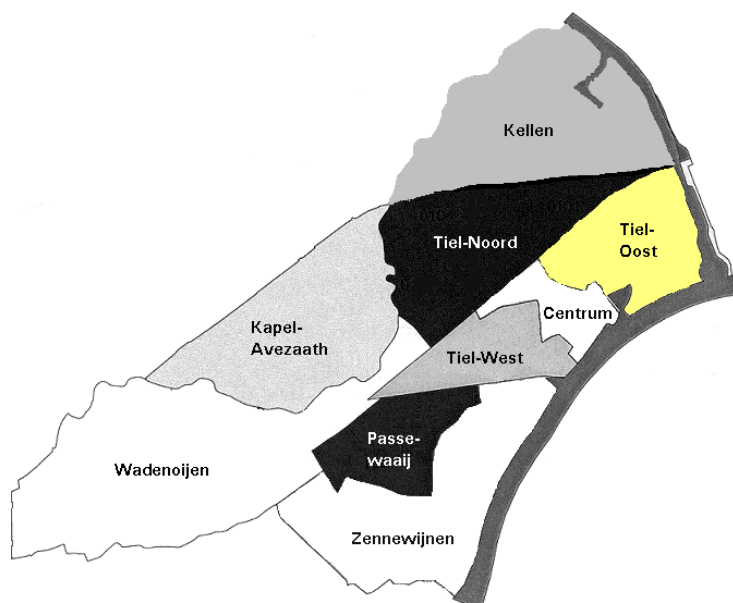
## 1.1 Doel en opzet leefbaarheidsmonitor

Het doel van de monitor is het in kaart brengen van de situatie in (het voorjaar van) 2009 voor wat betreft leefbaarheid en veiligheid. De monitor is zo opgezet dat de resultaten van de negen wijken in Tiel onderling kunnen worden vergeleken. Daarnaast is het mogelijk trends in de tijd te signaleren door de resultaten te leggen naast de uitkomsten van de vorige metingen.

Tiel kent de volgende wijken:

- Centrum
- Oost
- West
- Noord
- Passewaaij
- Zennewijnen
- Wadenoijen
- Kapel-Avezaath
- Kellen (inclusief Medel)

Figuur 1.1 Plattegrond Tiel met de negen wijken



### *Dataverzameling*

De gegevens zijn verzameld door middel van telefonische enquêtes onder bewoners van Tiel. In totaal gaven 1.432 bewoners hun mening over zaken als voorzieningen, buurtproblemen, sociale kwaliteit, onveiligheidsgevoelens en de staat van de buurt. Het veldwerk vond plaats in de maanden mei en juni van 2009.

De steekproef<sup>1</sup> is getrokken uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) en verrijkt met telefoonnummers. In totaal zijn 3766 mensen benaderd en dat resulteerde in 1900 contacten.

In totaal beantwoordde 74 procent van bereikte bewoners de vragen<sup>2</sup>. Het responspercentage is, net als in voorgaande jaren, hoog. Kennelijk vinden de inwoners van Tiel het belangrijk om hun stem te laten horen in enquêtes als deze. Ongetwijfeld heeft ook de introductiebrief die van tevoren is opgestuurd, geholpen. Daarnaast is geïnvesteerd in het verkrijgen van medewerking onder Turken en Marokkanen door aparte steekproeven te trekken en de brieven te vertalen. Ook dit heeft een goed resultaat opgeleverd, hoewel het moeilijk blijft deze groepen te bereiken.

Het aantal respondenten is voor vrijwel alle wijken ongeveer gelijk aan of iets hoger dan de vorige keer. Per wijk is een voldoende representatief percentage geïnterviewd. In totaal zijn 1.432 mensen ondervraagd, verdeeld over de volgende negen wijken van Tiel (tabel 1.1):

Tabel 1.1 Aantal respondenten per wijk

Wijk	2003	2005	2007	2009
Centrum	207	206	200	205
Oost	225	217	218	213
West	238	215	208	209
Noord	231	214	211	207
Passewaaij	218	209	210	214
Zennewijnen	46	50	41	45
Wadenoijen	180	171	112	187
Kapel-Avezaath	95	112	94	115
Kellen	30	30	32	37
Totaal	1.470	1.424	1.326	1.432

### *Aanpassingen ten opzichte van 2007*

De vragenlijst van de vorige meting heeft gediend als basis voor die van 2009 om de vergelijkingen met voorgaande jaren te kunnen blijven maken. Wel is een klein aantal aanpassingen gemaakt.

Ten eerste zijn enkele vragen geschrapt om de respondenten niet te overbelasten. Zo is de reeks vragen over sport die in 2007 eenmalig werd opgenomen weer uit de vragenlijst gehaald. Ten tweede zijn er enkele vragen binnen bestaande vragenreeksen toegevoegd. Het gaat om tevredenheidvragen over kinderopvang, buitenschoolse opvang, peuterspeelzaalvoorzieningen en de bereikbaarheid van de stad per fiets. Omdat deze vragen nu voor de eerste maal zijn gesteld, zijn vergelijkingen met voorgaande jaren niet te maken.

Noot 1 A-select gestratificeerd naar wijk en etniciteit (Turks, Marokkaans, Nederlands+overig)

Noot 2 Technische non-respons (niet bestaande telefoonnummers etc) en de niet bereikte personen (herhaalde contactpogingen zonder resultaat) zijn hier niet meegeteld.

Zoals eerder vermeld, is de steekproef getrokken uit de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA) en vervolgens verrijkt met telefoonnummers. Dit was ook het geval in 2003 en 2005. In 2007 is van deze methode afgeweken en is de steekproef getrokken uit het 'Cendris' bestand<sup>3</sup>. Dit gebeurde op dusdanige wijze dat de uitkomsten van alle jaargangen onderling te vergelijken zijn.

## 1.2 Interpretatie van de uitkomsten

### *Subjectief en objectief*

De monitor geeft een goed beeld van de problemen die bewoners ervaren in hun eigen buurt, hoe men aankijkt tegen de voorzieningen, het sociale leefklimaat, het onderhoud van de openbare ruimte en de veiligheid in de wijk. Deze monitor gaat dus over de beleving van de bewoners van Tiel.

Uit onderzoek<sup>4</sup> blijkt dat de beleving van een probleem (en in het bijzonder de veiligheid) wordt beïnvloed door een aantal elementen. Ten eerste door de aandacht die het probleem krijgt in de media en door de gemeente. Zo kan een oproep tot het doen van aangifte van graffiti leiden tot meer aangiften en een groter probleembewustzijn. De uitleg over bijvoorbeeld het onderhoud van de openbare ruimte kan leiden tot meer begrip en een hogere tevredenheid. De aandacht in de media voor criminaliteit kan het besef doen toenemen dat er gevaar dreigt en dat er dus reden is zich onveilig te voelen.

Daarnaast blijkt de beleving van bepaalde problemen en gevoelens sterk samen te hangen met de zichtbaarheid van het probleem in het straatbeeld (broken windows theory<sup>5</sup>). Alles wat onzichtbaar is, wordt minder beleefd: denk bijvoorbeeld aan achterstallig technisch onderhoud van riolering, groen en wegen.

Ook sociale cohesie is van invloed op het veiligheidsgevoel. In buurten waar bewoners prettig met elkaar omgaan, voelt men zich minder snel getroffen/onveilig. Daarnaast speelt bij het gevoel van veiligheid de dreiging van geweld en de aanwezigheid van intimiderende jeugdgroepen een rol. Verder heeft de factor slachtofferervaring een - beperkte - negatieve invloed op veiligheidsbeleving<sup>6</sup>.

In dit kader zijn ook enkele referentiegegevens opgevraagd en in het rapport opgenomen. Het gaat hierbij om het aantal aangiften bij de politie.

In de monitor wordt bij de vragen die gaan over leefbaarheid en veiligheid een onderscheid gemaakt tussen subjectieve cijfers en objectieve cijfers. Bij de vragen over buurtproblemen (paragraaf 2.2.) en onveiligheidsgevoelens (paragraaf 3.1.) gaat het om de beleving van de bewoners ten aanzien van leefbaarheid en veiligheid in de buurt; het gevoel dat men heeft. Zo is in het onderzoek gevraagd hoe vaak men denkt dat bepaalde vormen van overlast

Noot 3 Dit is een bestand van huishoudens met onder andere persoonsnamen, adressen en telefoonnummers. Gebruik van dit bestand was destijds nodig omdat er op andere wijze aan een groot aantal personen in de steekproef geen telefoonnummer gekoppeld kon worden, omdat dit onbekend was of omdat zij woonden op een 'subnummer' (bijvoorbeeld 23 1-hoog, 546 i). Nu, in 2009, is er gebruik gemaakt van een nieuw verrijgingsbestand.

Noot 4 Josca Boers, J, R van Steden & H. Boutellier (2008) Het effect van positieve en negatieve factoren op veiligheidsbeleving, Tijdschrift voor Veiligheid 2008 (7)

Noot 5 Zie o.a. Keizer, K et al. (2009) The Spreading of Disorder, RUG,

Noot 6 Boers J., R.van Steden & H. Boutellier (2008) Het effect van positieve en negatieve factoren op veiligheidsbeleving. Tijdschrift voor Veiligheid 2008 (7)

of delicten in de buurt voorkomen en hoe vaak men zich onveilig voelt. Bij de vragen over persoonlijk slachtofferschap ( paragraaf 3.2.) gaat het om de objectieve leefbaarheid en veiligheid van bewoners. Zo is bewoners gevraagd of zij het afgelopen jaar slachtoffer werden van bepaalde vormen van overlast of delicten.

#### *Betrouwbaarheid van de uitkomsten*

De in dit rapport gepresenteerde gegevens zijn gebaseerd op onderzoek onder de inwoners van Tiel. Daartoe is een steekproef getrokken uit de bevolking van achttien jaar en ouder in alle wijken die een representatief beeld oplevert van de feitelijke situatie. Elke steekproef geeft echter afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid, ook een relatief omvangrijke steekproef als deze (1.432 respondenten). Dat wil zeggen dat als uit deze monitor blijkt dat 71 procent van de inwoners van Tiel tevreden is over het basisonderwijs, het percentage in werkelijkheid als iedereen ondervraagd zou worden, wellicht op 69 procent of 73 procent zou kunnen komen.

Zeker bij kleine steekproeven kan het gebeuren dat door toevalsfactoren het aangetroffen beeld niet volledig overeenstemt met de werkelijkheid. Per wijk zijn er minder mensen ondervraagd. In het Centrum zijn bijvoorbeeld 205 personen ondervraagd. De betrouwbaarheidsmarge rondom een uitkomst van 50 procent bedraagt in dat geval 6,8 procent. Dat wil zeggen dat bij een uitkomst van 50 procent de uitkomst in werkelijkheid met 95 procent zekerheid ergens tussen de 43,2 procent en 56,8 procent zal liggen. In Kellen, waar 37 personen zijn ondervraagd, is de marge 16,1 procentpunt. Dat wil zeggen dat bij een uitkomst van 50 procent de uitkomst in werkelijkheid met 95 procent zekerheid ergens tussen de 33,9 procent en 66,1 procent zal liggen.

De betrouwbaarheid van de uitkomsten is van belang voor het maken van vergelijkingen. Bij elk percentage geldt, gegeven de spreiding in de antwoorden en het aantal ondervraagde personen, een betrouwbaarheidsmarge. Dit betekent dat de werkelijke waarde - met een betrouwbaarheid van 95 procent - tussen de grenzen van die marge zal liggen. De betrouwbaarheidsmarges worden voor de overzichtelijkheid niet in de tabellen opgenomen.

In het algemeen geldt: hoe groter de steekproef, hoe groter de betrouwbaarheid.

### **1.3 Een duo: tekstrapport en tabellenboek**

De uitkomsten van dit onderzoek worden net als de vorige keren gepresenteerd in twee aparte rapporten: een tabellenboek dat alle antwoorden per wijk bevat en dit tekstrapport waarin de belangrijkste uitkomsten worden besproken. Het tekstrapport streeft niet naar volledigheid: het is bedoeld voor degenen die inzicht en overzicht willen in de huidige stand van zaken, de ontwikkelingen tussen 2003 en 2009 en de grootste verschillen tussen de wijken. Lezers die gedetailleerde informatie willen, kunnen deze vinden in het tabellenboek. In het tabellenboek wordt ook ingegaan op de betrouwbaarheid van de resultaten.

## 1.4 Verdiepingsanalyse

Op basis van dit rapport is op een aantal punten een verdiepingsanalyse uitgevoerd. Het gaat daarbij om een nadere analyse van correlaties tussen onderzoeksresultaten en achtergrondkenmerken op grond van de bestaande database. De resultaten hiervan zijn opgenomen in een aparte uitgave: "Verdieping leefbaarheidmonitor Tiel 2009" (2009) DSP-groep.



De haven



Schullenhofstraat



## 2 Leefbaarheid in de woonbuurt

### 2.1 Voorzieningen in de buurt

De enquête begint met een reeks vragen over de buurt waar mensen wonen. Voor een aantal voorzieningen wordt gevraagd hoe tevreden men daarover is. In tabel 2.1 staan de onderwerpen gesorteerd naar het percentage mensen dat in 2009 tevreden of zeer tevreden was.

Tabel 2.1 Tevredenheid inwoners Tiel over voorzieningen in eigen buurt - percentage (zeer) tevreden

Voorziening	2003	2005	2007	2009
Het ophalen van het huisvuil	91	94	91	92
Het bereiken van bestemmingen per fiets in de buurt	.	.	.	92
Winkels voor de dagelijkse boodschappen	91	93	91	91
Straatverlichting	90	90	88	88
Aanwezigheid van groenvoorzieningen	79	79	82	85
Het aantal glas- en papierbakken	76	77	78	81
Het schoonhouden van de straat	70	73	74	75
Het onderhoud van parken, plantsoenen en ander groen	62	66	70	72
Het onderhoud van het wegdek/de bestrating van wegen, fietspaden	67	56	66	62
Parkeermogelijkheden	58	58	61	59
Verkeersveiligheid	59	57	58	57

Men is tevreden over vrijwel alle voorzieningen. Vooral over het ophalen van het huisvuil, de bereikbaarheid van bestemmingen per fiets in de buurt - dit jaar voor het eerst gevraagd -, de winkels, de straatverlichting de aanwezigheid van groenvoorzieningen en het aantal glas- en papierbakken is men zeer goed te spreken. Men is iets minder tevreden over parkeermogelijkheden en de verkeersveiligheid, maar nog steeds is de meerderheid van de bewoners (zeer) tevreden.

#### *Voorzieningen voor een bepaalde doelgroep*

Bij een aantal voorzieningen geeft een relatief hoog percentage (> 20%) van de inwoners aan dat de vraag "niet op hen van toepassing is". Voorbeelden van deze voorzieningen zijn basisscholen, peuterspeelzalen, voorzieningen voor ouderen, jongeren, et cetera. De voorziening is blijkbaar niet gericht op alle inwoners van Tiel, maar op een bepaalde doelgroep.

In die gevallen hebben we alleen gekeken naar die inwoners die wel een mening hebben gegeven (zie voorbeeld<sup>7</sup>). We nemen aan dat deze inwoners direct of indirect gebruik maken of zouden willen maken van de voorziening.

In tabel 2.2 zijn de cijfers gepresenteerd. Hiermee wijken we af van voorgaande jaren. De cijfers voor 2003, 2005, en 2007 zijn opnieuw berekend.

Tabel 2.2 Tevredenheid doelgroep over voorzieningen in eigen buurt - percentage (zeer) tevreden

Voorziening	2003	2005	2007	2009
Basisonderwijs	92	94	94	94
Peuterspeelzaal (voor kinderen van 2 en 3 jaar)	.	.	.	90
Buitenschoolse opvang (voor kinderen van 4 t/m 12 jaar)	.	.	.	83
Openbaar vervoer	53	55	68	66
Voorzieningen voor ouderen	53	49	59	65
Speelmogelijkheden voor kinderen (12-)	54	57	57	64
Voorzieningen voor jongeren (12+).	31	30	37	39

Over deze voorzieningen is de grote meerderheid van de doelgroep in Tiel tevreden. Zeker het basisonderwijs scoort hoog (met 94%).

Het minst positief is men over de voorzieningen voor jongeren: een minderheid van de doelgroep (39%) is hier tevreden of zeer tevreden over. De reden voor die ontevredenheid ligt in het te beperkte aanbod: 97 procent van de respondenten die niet tevreden zijn, zegt dat er onvoldoende voorzieningen in de buurt zijn (de overige 2% is ontevreden in verband met slecht onderhoud van de voorzieningen). In het geval van voorzieningen voor jongeren is het overigens wel wat vreemd om over 'de doelgroep' te spreken. We weten niet hoe de jongeren er zelf over denken. In het kader van deze leefbaarheidmonitor zijn alleen inwoners van boven de achttien jaar geïnterviewd. Het is opmerkelijk dat een kwart (24%) van de respondenten meldt dat de vraag over de tevredenheid over het openbaar vervoer niet op hen van toepassing is. Blijkbaar maken zij geen gebruik van deze voorziening.

#### *Ontwikkelingen in de tijd*

De ontwikkeling in de tijd laat op een deel van de punten geen grote verschillen zien: de tevredenheid is weinig toe- of afgenomen sinds de eerste meting in 2003. Op andere punten zijn positieve en (een enkele)

Noot 7 Een voorbeeld: er wordt gevraagd hoe tevreden men is over de peuterspeelzaal. Van de hele groep respondenten is 34 procent zeer tevreden of tevreden. In totaal 63 procent van de respondenten antwoordt dat deze vraag "niet op hen van toepassing is". Van diegenen die wel een mening hebben gegeven is 34 procent van de 37 procent (= 90%) (zeer) tevreden.

		2009
Zeer tevreden		1%
Tevreden		33%
Peuterspeelzaal (voor kinderen van 2 en 3 jaar).	Ontevreden	2%
	Zeer ontevreden	1%
	Neutraal	1%
	N.v.t.	63%

negatieve ontwikkelingen te zien. Alle voorzieningen voor *bepaalde doelgroepen* laten een positieve ontwikkeling in de tijd zien<sup>8</sup>. De drie grootste<sup>9</sup> ontwikkelingen zijn grafisch samengevat in figuur 2.1.

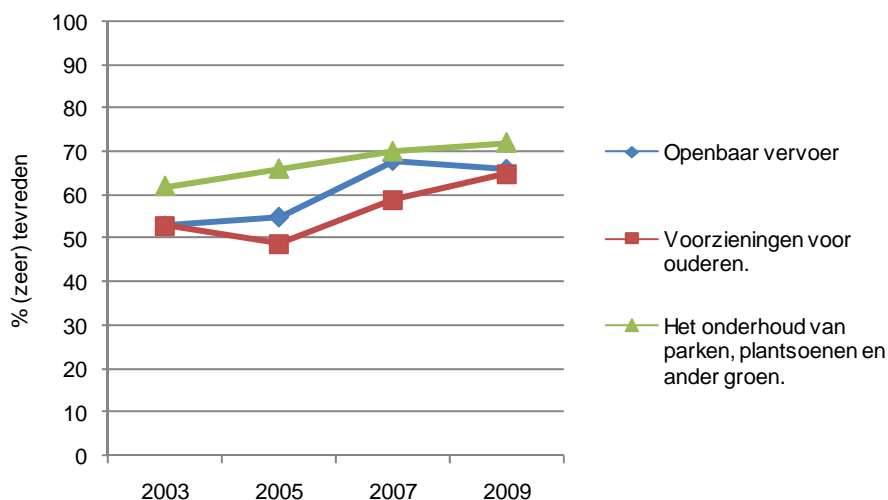
De positieve ontwikkelingen zijn:

- Over het openbaar vervoer is de doelgroep ten opzichte van 2003 aanzienlijk meer tevreden (van 53% naar 66%).
- Over de voorzieningen voor ouderen en de speelmogelijkheden voor kinderen jonger dan twaalf jaar zijn de meningen van de doelgroep nu duidelijk positiever dan in 2003 (van 53% naar 65% respectievelijk van 54% naar 64%).
- De tevredenheid over het onderhoud van parken, plantsoenen en ander groen en het schoonhouden van de straat is ten opzichte van 2003 gestaag gestegen met tien respectievelijk vijf procentpunt (van 62% naar 72% en van 70% naar 75%).
- De voorzieningen voor jongeren worden door meer mensen uit "de doelgroep" positief beoordeeld (van 31% in 2003 naar 39% in 2009).
- De tevredenheid over de aanwezigheid van groenvoorzieningen en het aantal glas- en papierbakken is ten opzichte van 2003 gestaag gestegen met zes procentpunt respectievelijk vijf procentpunten (tot 85% respectievelijk 81%).

Er is één negatieve ontwikkeling te zien:

- De tevredenheid over het onderhoud van het wegdek, de bestrating van wegen, fietspaden is met vijf procentpunt gedaald ten opzichte van 2003 (tot 62%).

Figuur 2.1 Top 3 Ontwikkelingen m.b.t. tevredenheid voorzieningen in eigen buurt



Noot 8 De vraag is of er in 2009 systematisch meer respondenten aangeven dat een vraag "niet op hen van toepassing is", waardoor het percentage dat daarop gebaseerd is, automatisch omhoogschiet bij een gelijk aantal tevreden mensen. Dit blijkt niet het geval, zo blijkt uit een nadere analyse van de dataset.

Noot 9 De grootte van de ontwikkeling is bepaald door het verschil tussen de metingen in 2003 en 2009. Hierbij is niet gekeken naar de richting van de ontwikkeling (positief of negatief).

### *Verschillen tussen wijken*

De verschillen tussen de wijken zijn niet groot, op een aantal uitzonderingen na. De meeste verschillen kwamen ook aan het licht bij de vorige metingen.

We geven hier de aandachtspunten per wijk:

- In Centrum is men ontevredener over parkeermogelijkheden dan in andere wijken. Daarnaast is men ontevredener over het basisonderwijs.
- In Tiel Oost is men ontevredener over parkeermogelijkheden dan in andere wijken.
- In Passewaaij is men bovengemiddeld tevreden over de speelmogelijkheden voor kinderen en relatief ontevreden over de voorzieningen voor jongeren.
- In Zennewijnen is men minder tevreden dan in andere wijken over de straatverlichting, onderhoud van het wegdek, het basisonderwijs, de kinderopvang, buitenschoolse opvang en peuterspeelzaal voorzieningen.
- In Wadenoijen is men minder tevreden over de winkels voor de dagelijkse boodschappen, over het openbaar vervoer en over de voorzieningen voor ouderen dan in andere wijken.
- In Kapel-Avezaath is men relatief ontevreden over het openbaar vervoer. Over de speelmogelijkheden voor kinderen is men daarentegen bovengemiddeld tevreden.
- In Kellen is men het meest gematigd positief over de bereikbaarheid per fiets. In Kellen is men relatief ontevreden over het openbaar vervoer, over de kinderopvang, buitenschoolse opvang en peuterspeelzaal voorzieningen.



Station Tiel - Passewaaij

## 2.2 Buurtproblemen

Vervolgens is gevraagd hoe vaak bepaalde problemen en vormen van criminaliteit en overlast voorkomen in de buurt. Hier gaat het niet om de vraag of men persoonlijk te maken heeft gehad met deze problemen (dat komt in hoofdstuk 3 aan bod), maar om een gevoelsmatige inschatting van de mate waarin deze voorvallen voorkomen. In tabel 2.3 staan de uitkomsten vermeld.

Tabel 2.3 Buurtproblemen - percentage komt vaak voor

Buurtproblemen	2003	2005	2007	2009
Hondenpoep op straat	48	48	36	35
Rommel op straat	27	25	28	24
Bekladding van muren en/of gebouwen	20	19	28	22
Vernieling van telefooncellen of bushokjes	24	26	25	17
Fietsendiefstal	17	16	14	16
Overlast van groepen jongeren	11	13	15	15
Geluidsoverlast door verkeer	11	12	16	14
Beschadiging of vernieling van auto's en diefstal vanaf auto	16	18	16	14
Inbraak in woningen	14	12	12	11
Diefstal uit auto's	15	13	12	11
Stof en stank door verkeer	.	.	.	6
Geluidsoverlast (uitgezonderd verkeer)	4	5	8	6
Bedreiging	2	3	3	3

De meest voorkomende buurtproblemen vallen onder het kopje 'verloedering'. Het gaat ten eerste om hondenpoep op straat (komt volgens 35% van de inwoners van Tiel vaak voor). Daarna volgen de rommel op straat (24%) en de bekladding van muren en/of gebouwen en (22%). De buurtproblemen die in iets mindere mate voorkomen zijn uiteenlopend van aard. Het gaat om vernieling (van straatmeubilair als telefooncellen of bushokjes), voertuigcriminaliteit (fietsendiefstal, geluidsoverlast door verkeer, beschadiging of vernieling van auto's en diefstal vanaf auto's, diefstal uit auto's), overlast (jongeren en geluidsoverlast door verkeer) en vermogenscriminaliteit (inbraak in woningen). Overlast van stof en stank door verkeer en andere vormen van geluidsoverlast dan door verkeer, komen nauwelijks (minder dan 10%) voor in Tiel. Tot slot komen bedreigingen vrijwel niet voor.<sup>10</sup>

Noot 10 De problemen geweldsdelicten, drugsoverlast, lastigvallen van mensen op straat, tasjesroof zijn in dit vragenblok niet meegenomen. In de metingen in 2003 en 2005 was dit wel het geval. Redenen om deze problemen nu niet op te nemen is omdat zij vrijwel niet voorkomen in Tiel en omdat er geen ontwikkelingen waren te zien in de tijd. In vragen over persoonlijk slachtofferschap in Hoofdstuk 3 komen de items wel aan bod.

### *Ontwikkelingen in de tijd*

De tijdreeks laat een aantal ontwikkelingen zien ten opzichte van 2003. De drie grootste ontwikkelingen zijn grafisch samengevat in figuur 2.2. op de volgende pagina.

Positieve ontwikkelingen zijn:

- De daling van het percentage inwoners dat zich ergert aan hondenpoep op straat lijkt bestendig. Volgens de bewoners komt hondenpoep nu minder voor (van 48% in 2003 naar 35% in 2009).
- Er is een positieve ontwikkeling te zien met betrekking tot (afname van) vernieling van telefooncellen of bushokjes (van 24% in 2003 naar 17% in 2009).
- Diefstal uit auto's komt volgens de bewoners minder vaak voor (van 15% in 2003 naar 11% in 2009).
- Rommel op straat komt volgens de bewoners iets minder vaak voor dan in 2003 (van 27% naar 24%).
- Inbraak in woningen tenslotte komt volgens de bewoners iets minder voor dan in 2003 (van 14% naar 11%).

De negatieve ontwikkelingen zijn:

- De overlast van jongeren is toegenomen met vier procentpunt (van 11% naar 15%).<sup>11</sup>
- Meer bewoners ervaren geluidsoverlast door verkeer (van 11% naar 14%).

### *Verschillen tussen wijken*

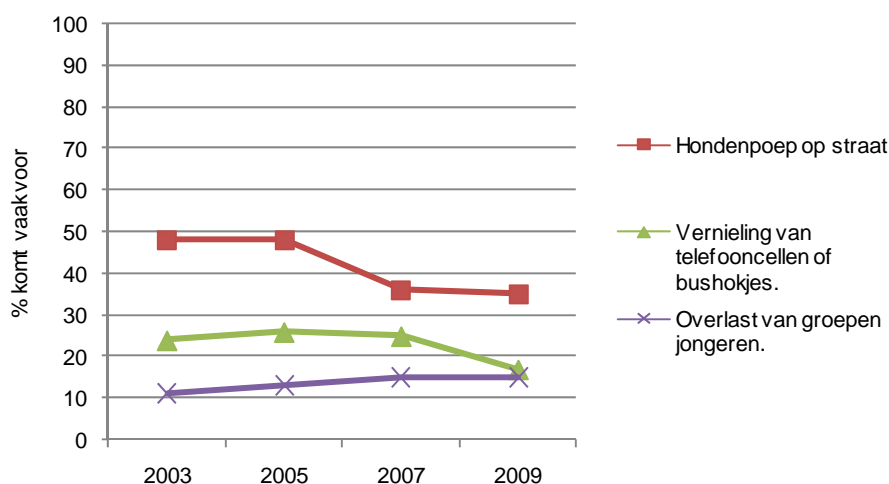
De mate waarin buurtproblemen zich afspelen, verschilt op bepaalde punten fors per wijk:

- In het algemeen komen de hier genoemde buurtproblemen aanzienlijk minder voor in de buitenwijken Zennewijnen, Wadenoijen, Kapel-Avezaath en Kellen.
- Het Centrum scoort relatief hoog op fietsendiefstal, bekladding van muren, en overlast van jongeren.
- Tiel West scoort vooral hoog op fietsendiefstal.
- Passewaaij scoort hoog op bekladding van muren en overlast van jongeren.
- In Kapel-Avezaath komt overlast van jongeren vrijwel niet voor.
- In Kellen komt verloedering, inclusief hondenpoep, relatief weinig voor. Ook overlast van jongeren komt daar vrijwel niet voor.

Overigens wordt de ernst van een probleem niet alleen bepaald door de *omvang* van de groep die er mee geconfronteerd wordt, maar ook door de *aard* van het probleem zelf. Tasjesroof en geweldsdelicten mogen weinig voorkomen; deze incidenten hebben een grote impact op de kleine groep mensen die er mee geconfronteerd wordt.

Noot 11 Het aantal meldingen dat binnenkomt bij de politie over overlast van /door jeugd is de laatste jaren daarentegen gestaag gedaald van 515 keer in 2004 naar 351 keer in 2009. Bron: politie Gelderland Midden 2009.

Figuur 2.2 Top 3 Ontwikkelingen m.b.t. buurtproblemen



#### Aanpak buurtproblemen

Vervolgens is aan de respondenten gevraagd welke buurtproblemen er met voorrang dienen te worden aangepakt. De top tien van die problemen is weergegeven in tabel 2.4. Bovenaan de lijst staan verkeerssituaties/ verkeersveiligheid, gevolgd door de parkeeroverlast (hoewel men eerder aangaf redelijk tevreden te zijn over de verkeersveiligheid en parkeren blijkt dit toch een urgent probleem te zijn: zie tabel 2.1.), en de overlast van hangjongeren. Niet onbelangrijk is dat 14 procent van de inwoners aangeeft dat er *geen problemen zijn*.

Tabel 2.4 Welke buurtproblemen vindt u het belangrijkste (percentage met voorrang aanpakken)?

Buurtproblemen	2003	2005	2007	2009
1 - Verkeerssituaties/verkeersveiligheid	17	20	13	14
2 - Parkeervoorzieningen/parkeeroverlast	9	11	9	10
3 - (overlast) hangjongeren	5	8	9	10
4 - Onderhoud openbare ruimte (straat, stoepen etc)	6	6	7	8
5 - Hondenpoep	10	7	9	8
6 - Geen/te weinig/slechte voorzieningen jongeren	3	4	2	5
7 - Te weinig toezicht (politie, stadswachten, etc)	3	1	3	4
8 - Geen/te weinig/slechte speelvoorzieningen kinderen	3	4	3	4
9 - Vervuiling openbare ruimte	6	4	4	4
10 - Onderhoud openbaar groen	3	3	3	3

Met betrekking tot de prioritering van de problemen zijn er geen grote ontwikkelingen in de tijd te zien, twee uitzonderingen daargelaten. In vergelijking met 2003 (en 2005) zijn er - hoewel nog steeds op nummer één - minder mensen die de verkeerssituaties met voorrang willen (laten) aanpakken. De prioriteit voor de aanpak van overlast door hangjongeren is in de loop der jaren gestegen. Tot slot is het opvallend dat de hondenpoep niet meer in de top drie staat (in 2003 en 2007 wel).



Hondenhalte

Ter afsluiting van de reeks vragen over buurtproblemen is respondenten gevraagd een oordeel te geven over de aanpak van de buurtproblemen door de gemeente. Uit onderstaande tabel blijkt dat het percentage inwoners van Tiel dat (zeer) ontevreden is, de afgelopen jaren is gedaald met 7 procent. In 2009 valt op dat een hoog percentage 'neutraal' heeft geantwoord.

Tabel 2.5 Tevredenheid aanpak buurtproblemen door gemeente

Aanpak buurtproblemen	2003	2005	2007	2009
% (zeer) tevreden	56	59	60	53
% neutraal	8	11	9	17
% (zeer) ontevreden	36	30	31	29

### 2.3 Sociale kwaliteit

Sociale kwaliteit is een veel omvattend concept met betrekking tot de kwaliteit van het dagelijks leven van mensen. De sociale kwaliteit van de buurt zegt iets over de sociale cohesie in de buurt en de woonduur. Nu blijkt het in buurten waar mensen goed met elkaar omgaan, doorgaans ook goed te gaan met de leefbaarheid en de veiligheid<sup>12</sup>. Daarom zijn in de vragenlijst ook over dit onderwerp enkele vragen gesteld. De uitkomsten op de vragen zijn vermeld in tabel 2.6<sup>13</sup>.

Noot 12 Overigens is niet direct duidelijk wat oorzaak en gevolg is.

Noot 13 Om de tabel leesbaar te houden, zijn de negatieve stellingen ('Het is vervelend om in deze buurt te wonen') omgedraaid tot positieve stellingen ('Het is prettig om in deze buurt te wonen') en is er een vraag omgedraaid tot een stelling (Hoe ervaart u het samenleven van verschillende bevolkingsgroepen?). In het tabellenboek staan de oorspronkelijke stellingen/vragen met de oorspronkelijke antwoordcategorieën.



Tabel 2.6 Sociale kwaliteit in de buurt - percentage (zeer) positief

Stellingen	2003	2005	2007	2009
Het is prettig om in deze buurt te wonen	94	95	92	91
In deze buurt staan weinig slecht onderhouden of onbewoonbaar verklaarde huizen	92	92	90	89
Ik voel me thuis bij de mensen in de buurt	81	78	81	82
Tevreden over het samenleven van verschillende bevolkingsgroepen	66	66	68	67
Mensen kennen elkaar goed	60	57	58	60
Ik woon in een gezellige buurt met veel saamhorigheid	63	54	57	60

De overgrote meerderheid van de inwoners van Tiel is positief over de buurt waar ze woont (91%). Men signaleert weinig slecht onderhouden huizen (89%) en men voelt zich thuis bij de mensen in de buurt (82%). Iets minder mensen, maar toch nog een sterke meerderheid, is positief over het samengaan van verschillende bevolkingsgroepen (67%), over hoe goed mensen elkaar kennen (60%) en over de gezelligheid en saamhorigheid in de buurt (60%).

Tabel 2.7 Gemiddelde woontijd - aantal jaren

	2003	2005	2007	2009
Aantal jaren op huidig adres/ in deze buurt	13	13	15	15
Aantal jaren in Tiel	25	23	29	27

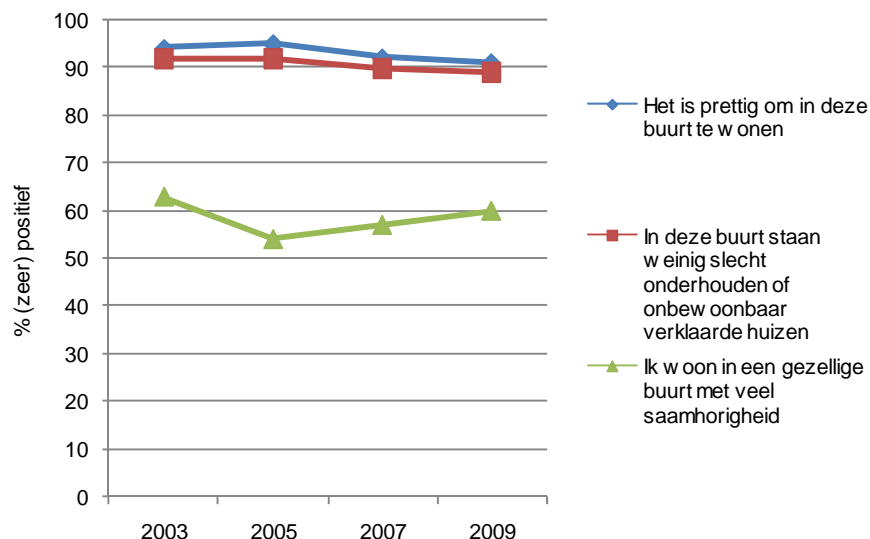
De gemiddelde woontijd van de inwoners van Tiel hangt samen met de sociale samenhang van de buurt. Hoe langer bewoners er wonen, hoe meer verbonden zij zijn met de buurt en andersom. Inwoners van Tiel wonen doorgaans lange tijd op hun huidige adres en dit duidt op een relatief grote sociale cohesie binnen de buurt. Ook de binding met de stad lijkt goed te zijn. Het gemiddeld aantal jaren dat bewoners in Tiel wonen is 27 jaar<sup>14</sup>.

#### *Ontwikkelingen in de tijd*

Tussen de voorgaande metingen en 2009 zijn geen grote ontwikkelingen te zien als het gaat om de sociale kwaliteit. Er zijn drie licht negatieve ontwikkelingen, weergegeven in figuur 2.3. Het aantal mensen dat positief is over hoe prettig wonen het is in de buurt, neemt met drie procentpunt af (van 94% naar 91%), evenals het aantal mensen dat zegt dat in de buurt weinig slecht onderhouden huizen staan (van 92% naar 89%). Bij de groep mensen die stelt dat hij/zij in een gezellige buurt met veel saamhorigheid woont, zien we in eerste instantie een afname, gevolgd door een kleinere toename (van 63% in 2003 via 54% in 2005 naar 60% in 2009). De overige items zijn stabiel gebleven.

Noot 14 Het verschil tussen de uitkomsten van de verschillende metingen (deels) worden verklaard door een psychologisch afrondingseffect. In herinnering worden jaartallen afgerond naar 'ronde' getallen.

Figuur 2.3 Top 3 Ontwikkelingen m.b.t. sociale kwaliteit



#### Verschillen tussen wijken

Ook tussen de wijken zien we geen grote verschillen, twee uitzonderingen daargelaten:

- Zennewijnen heeft een bovengemiddelde score voor wat betreft saamhorigheid
- en de inwoners van Passewaaij wonen in vergelijking tot het gemiddelde van de stad van vijftien jaar, relatief kort op het huidig adres/in deze buurt (maar nog steeds gemiddeld acht jaar). Dit is te verklaren met het feit dat Passewaaij een nieuwe wijk uit de jaren negentig is.

## 2.4 De staat van de buurt

Mensen die optimistisch zijn over de ontwikkeling van hun buurt, zullen zich ook sneller inspannen voor de buurt. Daarom is gevraagd hoe de buurt zich de afgelopen jaren heeft ontwikkeld en wat men voor de toekomst verwacht. Bewoners spelen zelf immers een belangrijke rol in de leefbaarheid en veiligheid in hun buurt - naast de gemeente en andere instanties. Ook daarover zijn in de enquête enkele vragen gesteld. De uitkomsten staan vermeld in tabel 2.8.

Tabel 2.8 De staat van de buurt - percentage mee eens

Stellingen	2003	2005	2007	2009
<b>Ontwikkeling buurt</b>				
Deze buurt is vooruit gegaan	33	24	24	25
Ik verwacht dat de buurt vooruit zal gaan	39	33	33	36
<b>Onderhoud openbare ruimte</b>				
Het onderhoud van de openbare ruimte is de laatste jaren vooruitgegaan	47	39	41	42
<b>Eigen verantwoordelijkheid</b>				
Ik voel me medeverantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt	87	88	86	84
Bezoekt buurtoverleg	17	19	19	20

Het blijkt dat een kwart van de respondenten van mening is dat de buurt de afgelopen jaren vooruit is gegaan (25%). Ruim de helft (58%) vindt dat de buurt gelijk is gebleven. Een grotere groep verwacht dat de buurt in de toekomst vooruit zal gaan (36%). Bijna de helft (47%) verwacht dat de buurt gelijk zal blijven.

Het onderhoud van de openbare ruimte is er volgens twee van de vijf bewoners op vooruitgegaan.

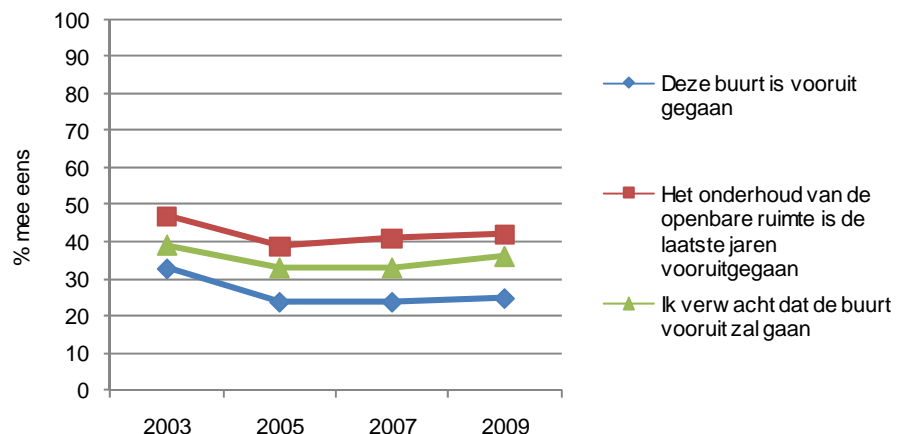
Het gevoel van eigen verantwoordelijkheid is zeer groot: 84 procent van de bewoners zegt zich medeverantwoordelijk te voelen voor de buurt.

Overigens bezoekt één op de vijf wel eens een buurtoverleg.

#### *Ontwikkelingen in de tijd*

De visie van bewoners op de staat van de buurt, is in vergelijking met de 2003 licht veranderd. In het algemeen zien we een negatieve beweging, gevolgd door een kleinere opkomende trend. Ten opzichte van 2003 zijn er minder bewoners die vinden dat de buurt erop vooruit is gegaan (van 33% naar 25%), evenals het aantal mensen dat vindt dat het onderhoud van de openbare ruimte er op vooruit is gegaan (van 47% naar 42%). Ook zijn er minder bewoners die verwachten dat de buurt in de toekomst vooruit zal gaan (van 36% naar 33%). Ten opzichte van 2007 is er in 2009 weer een positieve trend waar te nemen (zie tabel 2.4.).

Figuur 2.4 Top 3 Ontwikkelingen m.b.t. staat van de buurt



#### *Verschillen tussen wijken*

Per wijk zien we geen grote verschillen. Wel geldt:

- De inwoners van Zennewijnen zijn bovengemiddeld positief over de ontwikkelingen in de buurt in het afgelopen jaar. Zij bezoeken ook relatief vaak buurtbijeenkomsten.
- De inwoners van Kapel-Avezaath zijn naar verhoudingen iets minder optimistisch over de ontwikkeling in de komende jaren.
- De inwoners van Kellen zijn naar verhouding iets minder optimistisch over de ontwikkeling in de komende jaren.

Tabel 2.9 Ontwikkeling Tiel en toekomstverwachting - percentage mee eens

Stellingen	2003	2005	2007	2009
Tiel is afgelopen jaar vooruitgegaan	54	48	51	56
Ik verwacht dat Tiel de komende jaren vooruit zal gaan	62	62	64	63

Ook is er gevraagd hoe Tiel zich als geheel heeft ontwikkeld (tabel 2.9). Ten opzichte van 2003 is er geen duidelijke trend waarneembaar. Iets meer dan de helft van de inwoners geeft aan dat Tiel de afgelopen jaren vooruit is gegaan. Ongeveer tweederde verwacht dat Tiel de komende jaren vooruit zal gaan. De percentages schommelen en uiteindelijk wijken de scores van 2009 niet opmerkelijk af van die van 2003. Er zijn geen grote verschillen per wijk.

## 2.5 De staat van de woningen

Van de geïnterviewde bewoners van Tiel woont 67 procent in een eigen (koop)huis, 32 procent huurt van de woningbouwvereniging en 1 procent huurt van een particulier.<sup>15</sup>

De voorkeuren voor koop en huur zijn verdeeld maar sluiten enigszins aan met de bovenstaande verhoudingen. In totaal 41 procent van de bewoners geeft aan dat hun toekomstige huis liever een huurhuis is, 52 procent heeft de voorkeur voor een koophuis. Het zijn overwegend de huurders die een huurhuis prefereren huren en de kopers die een koophuis prefereren.

Een groot deel van de tevredenheid over woonbuurten is natuurlijk afhankelijk van het woongenot. Daarom is daar ook een aantal vragen over gesteld. In tabel 2.10 zijn de antwoorden vermeld.

Tabel 2.10 De staat van de woningen - percentage mee eens

Stellingen	2003	2005	2007	2009
Deze woning is (veel) te duur in verhouding tot de kwaliteit	28	30	25	24
Ik wil binnen twee jaar (misschien) verhuizen	21	24	18	18
Ik heb vaak of regelmatig geluidsoverlast in mijn woning	10	14	13	14
Ik ben (zeer) ontevreden over het binnenklimaat van mijn woning	.	.	.	10
Ik ben (zeer) ontevreden over de staat van onderhoud	9	7	10	9
Mijn woning is (veel) te klein voor dit huishouden	7	6	7	7

Bijna een kwart van de inwoners van Tiel vindt de woning te duur of veel te duur in verhouding tot de kwaliteit (24%), bijna een vijfde wil binnen twee jaar (misschien) verhuizen (18%). De groep mensen die ontevreden is over geluidsoverlast, het binnenklimaat van de woning, de staat van onderhoud en de grootte van de woning is iets kleiner (14% - 7%).

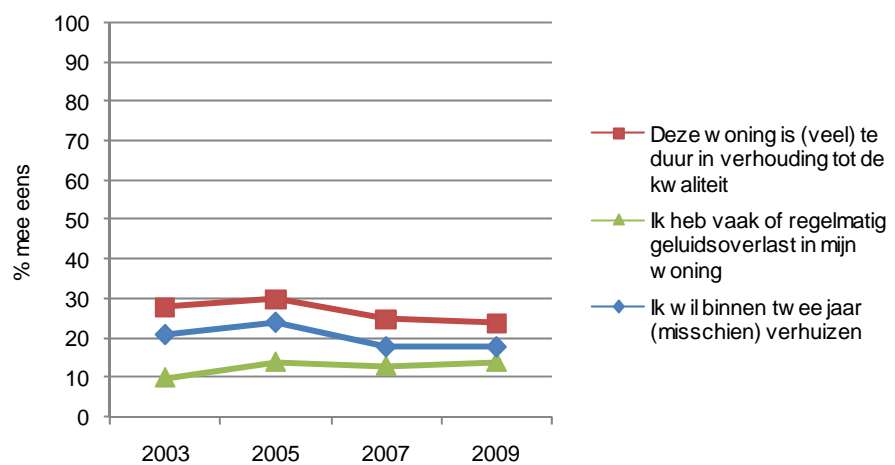
Noot 15 De werkelijke verdeling huur-koop in Tiel is 42 tot 58 procent. Van de huur is 4 procent particuliere huur en dus 38 procent sociale huur. (bron: Gemeente Tiel, 2009). Dit betekent dat er een lichte oververtegenwoordiging is van kopers ten opzichte van huurders. Dit wordt (ten dele) verklaard door het feit dat personen boven de tachtig jaar - vaak huurders - niet in de steekproef van dit onderzoek zijn opgenomen en wel tot de registratie van de gemeente behoren.

De mensen die aangeven binnen twee jaar (misschien) te willen verhuizen willen dat vooral vanwege de kenmerken van de woning (grootte, type, staat van de woning; 41%), kenmerken van de woonomgeving (geluidsoverlast/veiligheid/groen; 18%), en persoonlijke omstandigheden (huwelijk/samenwonen/gezin; 8%).

#### Ontwikkelingen in de tijd

Ten opzichte van 2003 zijn er geen grote ontwikkelingen te zien. Er zijn drie kleinere ontwikkelingen, afgebeeld in figuur 2.5. Positief is dat de groep mensen die zijn of haar woning te duur vindt in verhouding tot de kwaliteit iets (4%) kleiner geworden is. Verder is de groep die binnen twee jaar eventueel wil verhuizen afgenomen (3%). Negatief is dat de groep mensen die te maken heeft met geluidsoverlast, iets (3%) groter geworden is.

Figuur 2.5 Top 3 Ontwikkelingen m.b.t. staat van de woningen



#### Verschillen tussen wijken

De uitkomsten per wijk laten weinig verschil zien met het gemiddelde voor Tiel als geheel.



Nieuwe stadswoningen Binnenhoek

## 2.6 Rapportcijfers

Verspreid over de vragenlijst worden enkele totaalbeoordelingen gevraagd in de vorm van rapportcijfers. Deze worden hieronder gezamenlijk weergegeven in tabel 2.11.

Tabel 2.11 Rapportcijfers

	2003	2005	2007	2009
Rapportcijfer woning	7,9	7,9	7,9	7,9
Rapportcijfer eigen buurt	7,4	7,4	7,4	7,4
Rapportcijfer onderhoud openbare ruimte	6,8	6,8	6,9	7,0

Het meest positief is men over de eigen woning (7,9). Daarna volgt de buurt (7,4) en tot slot krijgt het onderhoud van de openbare ruimte een ruime voldoende (7,0)<sup>16</sup>. Voor alle rapportcijfers geldt dat deze zeer stabiel zijn over de jaren heen. Het rapportcijfer voor de openbare ruimte stijgt licht. Tussen de wijken zijn er geen grote verschillen.

Noot 16 Opmerkelijk is dat de respondent in tabel 2.7 oordeelt dat het onderhoud van de openbare ruimte achteruit is gegaan en het rapportcijfer over ditzelfde onderhoud stabiel blijft.

### 3 Veiligheid en criminaliteit

#### 3.1 Onveiligheidsgevoelens

De bestrijding van feitelijke onveiligheid op straat, is een probleem waar met name politie en justitie mee bezig zijn - in samenwerking met de gemeente. Naast de feitelijke onveiligheid wordt de subjectieve kant van veiligheid, de veiligheidsgevoelens, steeds belangrijker gevonden. Dit is een aspect van veiligheid waar de gemeente en andere instellingen ook een grote rol in spelen. Daarom is in de vragenlijst ook aandacht aan onveiligheidsgevoelens besteed.

Tabel 3.1 Onveiligheidsgevoelens - percentage voelt zich soms of vaak.....

Gevoelens	2003	2005	2007	2009
onveilig 's avonds op straat in eigen buurt	18	15	19	19
onveilig 's avonds in de eigen woning	7	7	7	7
onveilig overdag op straat in eigen buurt	6	4	5	6
onveilig overdag in de eigen woning	5	3	4	4
Vermijdt wel eens bepaalde plekken in Tiel	33	33	24	20
Vaak onveiligheidsgevoel/ mijding van plekken	19	16	25	25

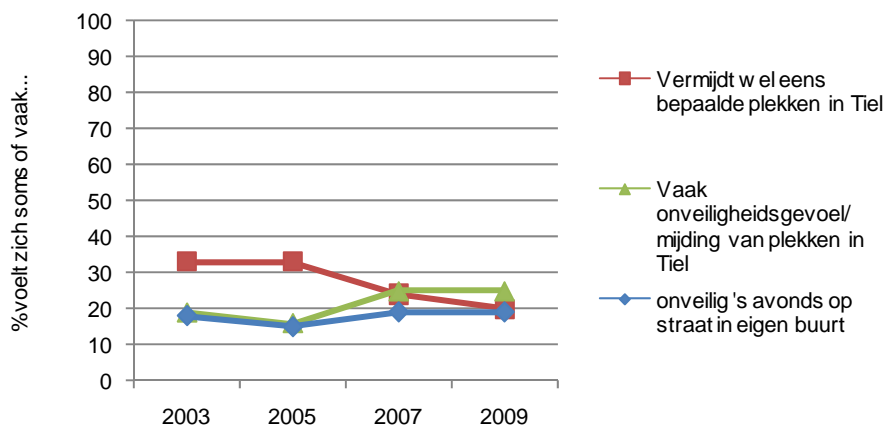
Op straat voelt één op de vijf respondenten zich 's avonds wel eens onveilig in eigen buurt (19%). Een kleine groep mensen is 's avonds in huis wel eens bang (7%). Ook overdag voelt een kleine groep inwoners van Tiel zich wel eens onveilig op straat in de eigen buurt (6%) of in de eigen woning (4%). Eén op de vijf inwoners van Tiel loopt wel eens een straatje om of vermijdt bepaalde plekken (20%). Hiervan doet 25 procent dat 'vaak'. Dit is 4 procent van het totaal.

#### *Ontwikkelingen in de tijd*

Ten opzichte van 2003 zijn er met betrekking tot onveiligheidsgevoelens twee duidelijke ontwikkelingen te zien. Deze hebben betrekking op onveiligheidsgevoelens *in Tiel*. Positief is dat het aantal mensen dat bepaalde plekken in Tiel mijdt (na een piek in 2005) flink is gedaald (met 13 procentpunt naar 20%). Negatief is dat de mensen die plekken mijden, dat *vaker* doen (van 19% naar 25%)

Kijken we naar de onveiligheidsgevoelens *in eigen buurt* dan zien we dat het aantal mensen dat zich 's avonds op straat in eigen buurt onveilig voelt schommelt, maar er geen duidelijke trend waarneembaar is. Verder zijn er geen noemenswaardige ontwikkelingen met betrekking tot de onveiligheidsgevoelens in eigen buurt.

Figuur 3.1 Top 3 Ontwikkelingen m.b.t. onveiligheidsgevoelens



#### Verschillen tussen wijken

Tussen de wijken zien we enkele kleine verschillen.

- Relatief veel bewoners van het Centrum voelen zich 's avonds onveilig op straat in hun eigen buurt.
- In Zennewijnen wonen naar verhouding weinig mensen die zich onveilig voelen op bepaalde plekken in Tiel.
- Ook in Kellen wonen naar verhouding weinig mensen die zich onveilig voelen op bepaalde plekken in Tiel.

### 3.2 Persoonlijk slachtofferschap

Voor een aantal delicten is gevraagd of men daar de afgelopen twaalf maanden persoonlijk slachtoffer van is geworden. Tabel 3.2 geeft de resultaten.

Tabel 3.2 Persoonlijk slachtofferschap - percentage slachtoffer

Delicten	2003	2005	2007	2009
Fietsendiefstal	13	12	11	12
Diefstal uit auto	8	7	6	7
Vernieling	7	12	7	5
Poging tot inbraak (niets gestolen)	3	3	4	3
Bedreiging met lichamelijk geweld	2	3	2	3
Diefstal	3	5	3	2
Inbraak (iets gestolen)	2	2	2	2
Straatroof zonder geweld	3	2	2	2
Autodiefstal	3	2	2	2
Straatroof met geweld		1	1	1

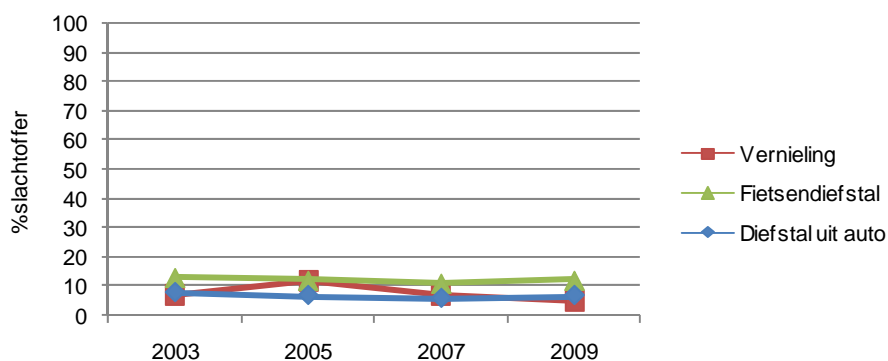
Boven aan de lijst slachtofferschap staat voertuigencriminaliteit. Het meest voorkomende delict in Tiel is fietsendiefstal. Hier is de afgelopen twaalf maanden één op de acht inwoners slachtoffer van geworden (12%). Gewelddelicten komen het minst vaak voor.



### Ontwikkelingen in de tijd

Ten opzichte van 2003 zijn er geen duidelijke ontwikkelingen in de tijd te zien voor wat betreft het persoonlijk slachtofferschap. In figuur 3.2 zijn de meest grote ontwikkelingen en schommelingen afgebeeld. Opvallend is de 'piek' van slachtoffers van vernielingen in 2005 (12%).

Figuur 3.2 Top 3 Ontwikkelingen m.b.t. persoonlijk slachtofferschap



### Verschillen per wijk

Per wijk zijn er enkele kleine verschillen maar omdat slachtofferschap relatief weinig voorkomt (gelukkig), zijn geen van de verschillen statistisch significant. Ze kunnen wel fungeren als aandachtspunt.

### Verband gevoelens en feiten

De feitelijke omvang van de criminaliteit en overlast is niet altijd hetzelfde als het gevoel van (on)veiligheid. Deze twee grootheden kunnen los van elkaar veranderen. Belangrijk om te weten is dat slachtofferschap van sommige delicten wel direct van invloed is op het (on)veiligheidsgevoel. Mensen die slachtoffer zijn geworden van een delict, voelen zich doorgaans iets onveiliger dan degenen die nergens slachtoffer van zijn geworden.

### Referentie: aangiften bij de politie

Ter aanvulling van de monitor zijn aangiftecijfers opgevraagd bij de politie. Aangiftecijfers van de politie zijn niet één op één te vergelijken met de slachtoffercijfers uit de leefbaarheidmonitor. Dat heeft ten eerste te maken met aangiftebereidheid. Geschat wordt dat van een kwart van de delicten aangifte wordt gedaan<sup>17</sup>. Ten tweede zijn de categorieën niet altijd hetzelfde gedefinieerd. Desondanks is het interessant om te kijken naar hoe de cijfers zich tot elkaar verhouden (volgorde en trends).

Noot 17 Zie bijvoorbeeld Integrale Veiligheidsmonitor 2008, CBS

Tabel 3.2 Aangiftes bij de politie in Tiel - aantal per jaar

Delicten	Mei 02 april 03	Mei 04 april 05	Mei 06 april 07	Mei 08 april 09
Vernieling / zaakbeschadiging (inclusief graffiti)	-	565	752	594
Diefstal fiets	-	337	280	370
Diefstal af / uit auto	-	450	412	339
Diefstal uit woning / poging tot inbraak	-	194	197	241
Geweld met letsel / bedreiging	-	178	245	223
Diefstal auto	-	70	40	30
Straatroof met en zonder geweld	-	9	14	7

Bron: politie Gelderland Midden

Uit de cijfers van de politie blijkt dat in 2009 veruit de meeste aangiften worden gedaan over vernieling en zaakbeschadiging, daarna fietsendiefstal en daarna diefstal af of uit de auto. In de leefbaarheidmonitor komt fietsendiefstal het meeste voor. De aangiftebereidheid ligt hier blijkbaar laag. Voor de overige categorieën is de volgorde ongeveer gelijk.

De piek bij 'vernieling' uit de leefbaarheidmonitor in 2005 is niet terug te vinden in de politiecijfers. In de politiecijfers ligt de piek bij het aantal aangiften van vernieling en zaakbeschadiging juist in 2007 (en 2008). Dit kan vermoedelijk grotendeels worden verklaard door de oproep aangifte te doen in geval van graffiti, in verband met het directe verwijderingsbeleid.

## 4 De gemeente Tiel

In dit hoofdstuk gaat het over de gemeente Tiel als geheel. Aan bod komen de politie en toezichthouders, gemeentelijke voorzieningen, informatievoorziening en dienstverlening. Omdat deze uitkomsten over de gemeente als geheel gaan, worden de uitkomsten per wijk niet apart besproken. Deze zijn uiteraard wel terug te vinden in het tabellenboek.

### 4.1 Politie en toezichthouders

Landelijk worden tegenwoordig steeds meer toezicht- en handhavingstaken bij de gemeente neergelegd. De politie richt zich juist minder op de 'kleine ergernissen' op het gebied van leefbaarheid om zich beter te kunnen richten op haar kerntaken<sup>18</sup>. Ook in Tiel heeft dit zijn weerslag en daarom is Bureau Stadswacht in 2008 omgevormd naar een Bureau Toezicht en Handhaving. Alle toezichthouders (voorheen stadswachten) zijn inmiddels gediplomeerd GOA (gemeentelijk opsporingsambtenaar) en daardoor hebben zij meer bevoegdheden gekregen. Zij controleren bijvoorbeeld horecaverGUNningen, het betaald parkeren, de Tielse markten, Mulder feiten<sup>19</sup> en zijn o.a. inzetbaar in het hondenpoepbeleid en bij evenementen.

Naast de werkzaamheden in Tiel zijn er contracten met regiogemeenten gesloten en wordt aan hen meer dan vijftig uur dienstverlening per week 'geleverd'.

Aan de inwoners van Tiel zijn enkele vragen gesteld over het functioneren van de politie en over de bijdrage van toezichthouders aan de veiligheid en de leefbaarheid in de stad. De antwoorden zijn vermeld in tabel 4.1.

Tabel 4.1 Politie en toezichthouders - percentage mee eens

Stellingen	2003	2005	2007	2009
(Zeer) tevreden over functioneren politie in buurt	56	61	58	64
De toezichthouders leveren bijdrage aan veiligheid/leefbaarheid	65	64	41	40

De tevredenheid over het functioneren van de politie is in de loop der jaren vanaf 2003 met 8 procentpunt gestegen tot 64 procent. Op de vraag of de stadswachten een bijdrage leveren aan de veiligheid en de leefbaarheid, antwoordt 40 procent positief. De daling van tevredenheid ten opzichte van 2003, zoals die plaatsvond in 2007, lijkt hiermee bestendig.

Toch rijst de vraag waarom men zoveel positiever is over het functioneren van de politie dan over de bijdrage van de toezichthouders (64% om 40%). Het is moeilijk om hiervoor een sluitende verklaring te vinden. Wel is bekend dat enkele handhavers moeite hebben met de Nederlandse taal en bijbehorende communicatieve vaardigheden.

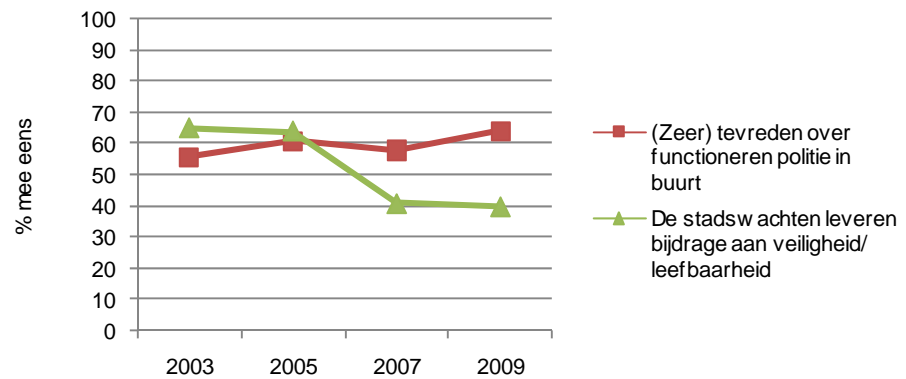
Noot 18 Te weten: toezicht, handhaving openbare orde, opsporing.

Noot 19 Mulder feiten worden overeenkomstig de Wet administratiefrechtelijke handhaving verkeersvoorschriften (Wet Mulder) afgehandeld.

Zij worden hierin getraind en maken progressie. In de praktijk betekent dit echter dat zij nogal eens negatief bejegend worden door de burgers die een bekeuring krijgen.

Inmiddels is mede op verzoek van de gemeenteraad besloten dat Bureau Toezicht en Handhaving door een externe organisatie 'onder de loep' genomen wordt om het bureau beter te positioneren. De cijfers uit de leefbaarheidsmonitor zullen hierin zeker meegenomen worden.

Figuur 4.1 Ontwikkelingen m.b.t. stadswachten en politie



Bureau Toezicht en Handhaving

## 4.2 Stedelijke voorzieningen

Vervolgens is gevraagd hoe tevreden men is over het aanbod van een aantal stedelijke voorzieningen. De meningen zijn weergegeven in tabel 4.2.

Tabel 4.2 Tevredenheid inwoners Tiel over stedelijke voorzieningen - percentage (zeer) tevreden

Stedelijke voorzieningen	2003	2005	2007	2009
Medische voorzieningen	82	91	91	92
Sportaanbod	-	-	90	91
Bereikbaarheid van bestemmingen per fiets in de hele stad	-	-	-	91
De Agnietenhof (theater, schouwburg)	86	88	84	89
Bibliotheek	86	88	81	87
Overige uitgaansmogelijkheden	41	42	50	59
Parkeermogelijkheden in binnenstad voor bezoekers	-	-	48	45

Over de medische voorzieningen, het sportaanbod, de bereikbaarheid per fiets, de Agnietenhof en de bibliotheek is men zeer positief. Ook over de overige uitgaansmogelijkheden is men redelijk tevreden. Minder tevreden zijn de bewoners over de parkeermogelijkheden in de binnenstad voor bezoekers.



Eerstelijns gezondheidscentrum Tiel



Schouwburg Agnietenhof

Een aantal stedelijke voorzieningen is gericht op een speciale doelgroep, niet iedere inwoner van Tiel maakt van de voorziening gebruik of zou dat willen. Net zoals in paragraaf 2.1 (voorzieningen in eigen buurt), worden die voorzieningen apart gepresenteerd (tabel 4.3). De antwoorden hebben betrekking op de doelgroep.

Tabel 4.3 Tevredenheid doelgroepen over stedelijke voorzieningen – percentage (zeer) tevreden

Stedelijke voorzieningen	2003	2005	2007	2009
De Plantage (cultureel centrum)	90	93	91	91
Buurthuizen en wijkcentra	74	68	-	72

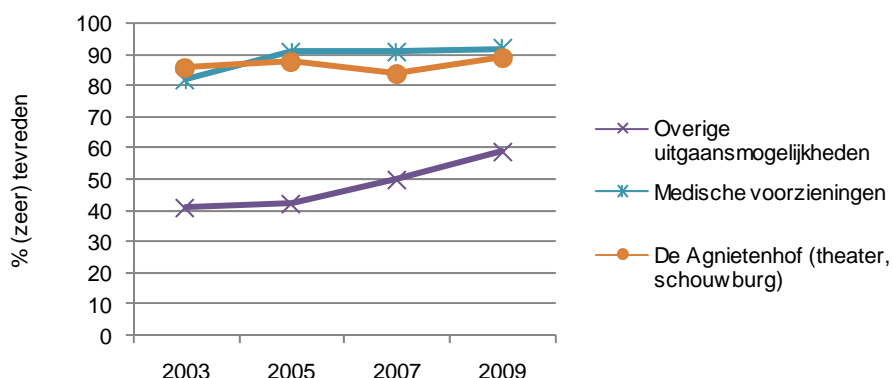
De doelgroep oordeelt zeer positief over de Plantage. Ook over de buurthuizen en wijkcentra is men tevreden.

#### Ontwikkelingen in de tijd

Er is een aantal positieve ontwikkeling in de tijd te zien qua tevredenheid over de stedelijke voorzieningen: de tevredenheid over de overige uitgaansmogelijkheden is fors toegenomen sinds 2003 (van 41% naar 59%). Dit kan onder andere te maken hebben met de herinrichting van het Plein als horecaplein. Ook de tevredenheid over de medische voorzieningen is toegenomen (10 procentpunt). Dit heeft waarschijnlijk te maken met de opheffing van het huisartsentekort. De tevredenheid over de Agnietenhof is toegenomen met 3 procent. In figuur 4.2 zijn deze ontwikkelingen visueel weergegeven.

Hoewel dit hoofdstuk over Tiel als stad gaat, hebben we met betrekking tot de tevredenheid over buurthuizen en wijkcentra toch gekeken of er verschillen zijn tussen wijken. Het blijkt dat men in de wijken Passewaaij en Wadenoijen vaker ontevreden is dan in andere wijken. In Passewaaij is er geen buurthuis of wijkcentrum.

Figuur 4.2 Top 3 Ontwikkelingen m.b.t. stedelijke voorzieningen



### 4.3 Informatievoorziening en dienstverlening

De gemeente biedt via verschillende kanalen informatie aan burgers. Een deel van hen komt ook persoonlijk in contact met de gemeente via dienstverlening op het Stadhuis of in de vorm van een melding bij de Bel en Herstellijn. Ook hierover zijn enkele vragen gesteld. De antwoorden zijn samengevat in tabel 4.3 op de volgende pagina.

Tabel 4.3 Informatievoorziening en dienstverlening – percentage (zeer) tevreden

Informatievoorziening en dienstverlening	2003	2005	2007	2009
Dienstverlening Stadhuis	89	91	88	92
Gemeentelijke website	72	81	83	84
Bewonersbrieven en brochures	65	70	75	79
Informatie over eigen buurt	66	65	75	77
Tiel Actueel	76	81	75	70
Afhandeling van melding bij bel en herstel lijn				70

In totaal 77 procent van de inwoners van Tiel bezocht het stadhuis. De tevredenheid over de dienstverlening door medewerkers aldaar is groot. In totaal 92 procent is (zeer) tevreden. De website van de gemeente Tiel wordt steeds meer bekend. In totaal 54 procent van de inwoners van Tiel is bekend met de site en heeft deze ook bezocht, 26 procent weet van het bestaan maar heeft de site nooit bezocht en 30 procent weet niet dat de gemeente een website heeft. De tevredenheid over de gemeentelijke website scoort hoog met 84 procent (zeer) tevreden bezoekers van de website. Bewonersbrieven en brochures, informatie over de eigen buurt en Tiel Actueel worden gewaardeerd door de bewoners van Tiel (respectievelijk met 79%, 77%, 70%). Van de bewoners heeft 27 procent wel eens een melding gedaan bij de Bel en Herstellijn. Over de afhandeling van de meldingen is 70 procent (zeer) tevreden<sup>20</sup>.

#### *Ontwikkelingen in de tijd*

Vanaf 2003 is een aantal sterk positieve ontwikkelingen te zien en een enkele negatieve. De top 3 van de ontwikkelingen staat afgebeeld in figuur 4.3.

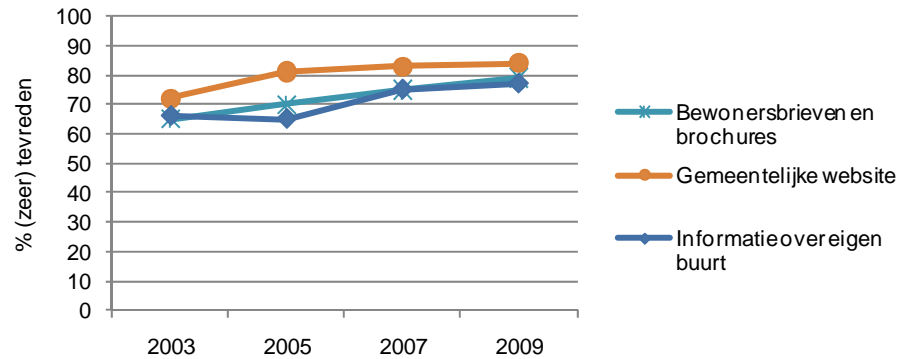
We zien de volgende positieve ontwikkelingen:

- Er is een toename van tevredenheid over de bewonersbrieven en brochures, de gemeentelijke website en de informatie over eigen buurt (11 tot 14 procentpunt toename).
- Het aantal mensen dat een bezoek heeft gebracht aan de website is verder gestegen. In 2003 bezocht 21 procent van de inwoners de gemeentelijke site, nu is dat 54 procent
- De tevredenheid over de dienstverlening op het Stadhuis is (licht) toegenomen.

Noot 20 In voorgaande jaren is de vraag anders gesteld. Toen ging het over de tevredenheid over 'klachtafhandeling'. Een 'klacht' kan dan van alles zijn. Het kan gaan over een losliggende stoeptegels, een onveilige verkeerssituatie, een onvriendelijke bejegening door een ambtenaar of bestuurder, etc. Ook was niet gespecificeerd hoe zo'n 'klacht' bij de gemeente binnenkwam: op een wijkavond, bij de Bel en Herstellijn, de centrale balie, op een spreekuur van de wethouder, via de website, een brief, etc. De percentages tevredenheid lagen toen op: 2003 52 procent, 2005 42 procent en 2007 44 procent.

Het oordeel over Tiel Actueel schommelt de afgelopen jaren en is in 2009 lager dan de jaren daarvoor. Hier is niet direct een verklaring voor te vinden. De opzet van Tiel Actueel is niet veranderd ten opzichte van 2007.

Figuur 4.3 Top 3 Ontwikkelingen m.b.t. informatievoorziening en dienstverlening





## 5 Conclusie

### 5.1 Algemene conclusie

Alles overziend laat de Leefbaarheidsmonitor Tiel 2009 een overwegend positief beeld zien. Ook in de voorgaande monitoren in 2003, 2005 en 2007 kwam een positief beeld over Tiel naar voren. De bewoners van Tiel hebben doorgaans weinig problemen rondom leefbaarheid en veiligheid en zijn tevreden over de meeste voorzieningen. Ook het oordeel over de woningen, de wijken en de gemeente als geheel is bijna overal positief. Er zijn ook relatief veel positieve ontwikkelingen in de tijd te zien.

Vanzelfsprekend zijn er verschillen per wijk en zijn er bepaalde punten waarop wel degelijk verbeteringen mogelijk zijn. De inwoners zijn bijvoorbeeld minder tevreden over verkeersveiligheid, parkeervoorzieningen, voorzieningen voor jongeren, onderhoud van wegdek, bestrating en fietspaden en het bureau Toezicht en Handhaving. Maar al met al komt een positief beeld van de gemeente Tiel naar voren.

Het is vaak lastig om een verklaring te geven voor de (tevredenheid)cijfers uit deze leefbaarheidmonitor, laat staan dat het makkelijk is om een directe relatie te leggen met het gemeentelijk beleid. Er zijn nog zoveel andere factoren die een rol spelen. Hoewel dit niet specifiek is onderzocht, kunnen bepaalde ontwikkelingen met een zekere mate van waarschijnlijkheid in verband worden gebracht met het gevoerde gemeentelijk beleid. Zo is de overlast van hondenpoep -zeer waarschijnlijk door een gericht gemeentelijk beleid- uit de top 3 van aan te pakken problemen verdwenen. Een ander voorbeeld is de sterke stijging van de tevredenheid over het openbaar vervoer vanaf 2007. Dit heeft zeer waarschijnlijk een relatie met de komst van station Passewaaij.

### 5.2 Ontwikkelingen in de tijd

Deze leefbaarheidsmonitor is de vierde in een reeks. Trends in de tijd kunnen worden gevolgd vanaf 2003 tot aan 2009, in stappen van twee jaar.

**De volgende positieve ontwikkelingen hebben zich voorgedaan in Tiel in de periode 2003-2009:**

*Leefbaarheid in de woonbuurt*

- Over het openbaar vervoer is men aanzienlijk meer tevreden.
- Over de voorzieningen voor ouderen en de speelmogelijkheden voor kinderen jonger dan 12 jaar is men duidelijk meer tevreden.
- Over het onderhoud van parken, plantsoenen en ander groen en het schoonhouden van de straat is men meer tevreden.
- De tevredenheid van voorzieningen voor jongeren is relatief laag, maar wordt langzaam door meer mensen positief beoordeeld.
- De tevredenheid over de aanwezigheid van groenvoorzieningen en het aantal glas- en papierbakken is gestaag gestegen.
- Het aantal inwoners dat zich ergert aan hondenpoep op straat is verminderd.
- Er is een positieve ontwikkeling met betrekking tot (het uitblijven van)

- vernieling van telefooncellen of bushokjes.
- Diefstal uit auto's komt volgens de bewoners minder voor.
- Rommel op straat komt volgens de bewoners iets minder vaak voor.
- Inbraak in woningen komt volgens de bewoners iets minder voor.
- Minder mensen vinden de eigen woning te duur in verhouding tot de kwaliteit.
- Minder mensen willen binnen twee jaar eventueel verhuizen.

#### *Veiligheid en criminaliteit*

- Het aantal mensen dat bepaalde plekken in Tiel mijdt is (na een piek in 2005) flink gedaald met 13 procentpunt (naar 20%).

#### *Gemeente Tiel*

- De tevredenheid over het functioneren van de politie is toegenomen.
- De tevredenheid over een aantal gemeentelijke voorzieningen is toegenomen: overige uitgaansmogelijkheden, de medische voorzieningen en de Agnietenhof.
- Men is meer tevreden over de bewonersbrieven en brochures, de gemeentelijke website en de informatie over eigen buurt.
- De tevredenheid over de dienstverlening op het Stadhuis was al relatief hoog en is (licht) toegenomen.

### **De volgende negatieve ontwikkelingen hebben zich voorgedaan in Tiel in de periode 2003-2009:**

#### *Leefbaarheid in de woonbuurt*

- De tevredenheid over het onderhoud van het wegdek, de bestrating van wegen, fietspaden is gedaald.
- De overlast van jongeren is toegenomen.
- Meer bewoners ervaren geluidsoverlast door verkeer.
- De tevredenheid over de aanpak van buurtproblemen is afgenomen.
- Minder bewoners stellen dat hij/zij in een gezellige uurt met veel saamhorigheid woont. Ook zijn er minder mensen positief over hoe prettig wonen het is in de buurt. Meer mensen zijn van mening dat er in de buurt slecht onderhouden huizen staan.
- Er zijn minder bewoners die vinden dat de buurt erop vooruit is gegaan.
- Er zijn minder mensen die stellen dat het onderhoud van de openbare ruimte er op vooruit is gegaan.
- Het aantal mensen dat verwacht dat de buurt in de toekomst vooruit zal gaan is afgenomen.

#### *Veiligheid en criminaliteit*

- Van diegenen die in Tiel plekken mijden, doen meer mensen dat *vaker*.

#### *Gemeente Tiel*

- Over de bijdrage van de stadswachten aan de veiligheid en de leefbaarheid oordelen steeds minder mensen positief.
- Het oordeel over Tiel Actueel is negatiever geworden.

### 5.3 Verschillen per wijk

#### De positieve punten per wijk

##### *Leefbaarheid in de woonbuurt*

- In Passewaaij is men bovengemiddeld tevreden over de speelmogelijkheden voor kinderen.
- In het algemeen komen buurtproblemen aanzienlijk minder voor in de buitenwijken Zennewijnen, Wadenoijen, Kapel-Avezaath en Kellen.
- Zennewijnen heeft een bovengemiddelde score voor wat betreft saamhorigheid. De inwoners zijn bovengemiddeld positief over de ontwikkelingen in de buurt in het afgelopen jaar en bezoeken ook relatief vaak buurtbijeenkomsten.
- In Kapel-Avezaath is men bovengemiddeld tevreden over de speelmogelijkheden voor kinderen en komt overlast van jongeren vrijwel niet voor.
- In Kellen komen verloedering, inclusief hondenpoep, relatief weinig voor. Ook overlast van jongeren komt daar vrijwel niet voor.

##### *Veiligheid en criminaliteit*

- In Zennewijnen wonen naar verhouding weinig mensen die zich onveilig voelen op bepaalde plekken in Tiel.
- Ook in Kellen wonen naar verhouding weinig mensen die zich onveilig voelen op bepaalde plekken in Tiel.

#### De aandachtspunten per wijk

##### *Leefbaarheid in de woonwijk*

- In Centrum is men ontevredener over parkeermogelijkheden dan in andere wijken. Daarnaast is men ontevredener over het basisonderwijs. Het Centrum scoort relatief hoog op fietsendiefstal, bekladding van muren, en overlast van jongeren.
- In Tiel Oost is men ontevredener over parkeermogelijkheden dan in andere wijken.
- Tiel West scoort vooral hoog op fietsendiefstal.
- In Passewaaij is men relatief ontevreden over de voorzieningen voor jongeren. Passewaaij scoort hoog op bekladding van muren en overlast van jongeren.
- In Zennewijnen is men relatief ontevreden over de straatverlichting, het onderhoud van het wegdek, het basisonderwijs, de kinderopvang, de buitenschoolse opvang en de peuterspeelzaal voorzieningen.
- In Wadenoijen is men minder tevreden over de winkels voor de dagelijkse boodschappen, over het openbaar vervoer en over de voorzieningen voor ouderen dan in andere wijken.
- In Kapel-Avezaath is men relatief ontevreden over het openbaar vervoer. De inwoners van Kapel-Avezaath zijn iets minder optimistisch over de ontwikkeling in de komende jaren.
- In Kellen is men het meest gematigd positief over de bereikbaarheid per fiets. In Kellen is men relatief ontevreden over het openbaar vervoer en over de kinderopvang, buitenschoolse opvang en peuterspeelzaal voorzieningen. Eveneens zijn de inwoners van Kellen naar verhouding iets minder optimistisch over de ontwikkeling in de komende jaren.

#### *Veiligheid en criminaliteit*

- In het Centrum wonen meer mensen die zich 's avonds onveilig op straat voelen in hun eigen buurt.

#### *Gemeente Tiel*

- In Passewaaij is men relatief ontevreden over buurthuizen en wijkcentra.
- Ook in Wadenoijen is men relatief ontevreden over buurthuizen en wijkcentra.

### **5.4 Doelen stellen, prestaties monitoren**

Wij hopen dat dit rapport aanleiding vormt voor discussie over de goede ontwikkelingen van de afgelopen jaren en de punten waar nog enige verbetering mogelijk is. Wellicht is het daarbij mogelijk de geconstateerde ontwikkelingen te koppelen aan bepaalde beleidsinspanningen en begrotingen.

De monitor biedt de gemeente de mogelijkheid doelstellingen meetbaar te formuleren en - bij continuering- te monitoren. Als er bijvoorbeeld in een bepaalde wijk een verbetering zichtbaar is in het oordeel over de woningen: waar komt dit dan door? En als mensen zich onveilig voelen op straat: wat kunnen en willen wij als gemeente daar aan doen? En wat hebben we er de afgelopen jaren aan gedaan? Op die manier krijgen de uitkomsten uit dit soort onderzoek meer kleur en zeggingskracht.



Sint Maartenskerk