



Veiligheid in het stadscentrum Nieuwegein

Een kwantitatief onderzoek naar de huidige situatie

Cora-Yfke Sikkema
Marlene Zwaan
Joost Groenendijk

Veiligheid in het stadscentrum Nieuwegein

Een kwantitatief onderzoek naar de huidige situatie

Amsterdam, oktober 2007

Cora-Yfke Sikkema
Marlene Zwaan
Joost Groenendijk

DSP – groep BV
Van Diemenstraat 374
1013 CR Amsterdam
T: +31 (0)20 625 75 37
F: +31 (0)20 627 47 59
E: dsp@dsp-groep.nl
W: www.dsp-groep.nl
KvK: 33176766 A'dam

Inhoudsopgave

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	3
Samenvatting	3
Conclusies en aanbevelingen	7
1 Inleiding	9
2 Onderzoeksopzet	12
2.1 Vertaling doelstelling naar onderzoek	12
2.2 Methode van onderzoek en respons	13
3 Achtergrondgegevens respondenten	15
4 Veiligheid en leefbaarheid	17
4.1 Ervaringen met vervelende voorvallen en misdrijven	17
4.2 Inschatting van mate waarin van vervelende voorvallen en misdrijven voorkomen	18
4.3 Gevoelens van onveiligheid	19
4.4 Rapportcijfer veiligheid	21
5 Schoon stadscentrum	23
5.1 Hoe schoon is het stadscentrum?	23
5.2 Rapportcijfer schone stad	24
6 Toezicht	25
6.1 Mening over toezicht	25
6.2 Rapportcijfer toezicht	26
7 Maatregelen	27
7.1 Mening over effectiviteit van de maatregelen	27
Bijlagen	
Bijlage 1 Vragenlijst bewoners (schriftelijke enquête)	31
Bijlage 2 Vragenlijst ondernemers (telefonische enquête)	37
Bijlage 3 Vragenlijst bezoekers (stratenquête)	42
Bijlage 4 Resultaten maatregelen stadscentrum per doelgroep	46

Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

DSP-groep heeft in opdracht van de rekenkamercommissie van Nieuwegein een kwantitatief onderzoek gehouden onder bewoners, bezoekers en ondernemers van het stadscentrum. Doel van het onderzoek is inzicht te krijgen in de veiligheid en de leefbaarheid in het stadscentrum.

De centrale vraag in dit rapport is als volgt:
Hoe veilig en leefbaar is het stadscentrum op dit moment?

Deze vraag wordt gekoppeld aan de maatregelen die de Werkgroep Overlast City Plaza tussen 2003-2005 heeft genomen. Hierbij moet worden opgemerkt dat het gebied in dit onderzoek groter is dan het gebied waarop de werkgroep zich richtte. Er worden twee deelvragen in dit onderzoek behandeld:

- 1 Wat zijn de resultaten van de maatregelen die de werkgroep heeft genomen op lange termijn? (zowel met betrekking tot veiligheid als met betrekking tot leefbaarheid)
- 2 Zijn er verschillen tussen de effecten op korte en op lange termijn en zo ja, om wat voor verschillen gaat het?

Voor iedere onderzochte groep is een vragenlijst opgesteld. De bezoekers zijn op straat ondervraagd, de ondernemers via een telefonische enquête en de bewoners via een schriftelijke enquête die zij thuis hebben ontvangen.

Samenvatting

In deze samenvatting beschrijven we kort de belangrijkste uitkomsten.

Ervaring vervelende voorvallen/misdrijven

Bezoekers van het winkelcentrum hebben het afgelopen jaar gemiddeld met vier vervelende voorvallen of misdrijven te maken gehad. Bij bewoners ligt dat gemiddelde lager, namelijk tussen twee en drie.

Rommel op straat is het meest voorkomende vervelende voorval. Negen op de tien bezoekers hebben vaak rommel op straat gezien en zes op de tien bewoners.

De top drie van ervaringen met vervelende voorvallen bestaat verder uit openbaar alcoholgebruik (46% heeft dit gezien) en overlast van groepen jongeren (44% heeft hiermee ervaring). Ook voor deze twee voorvallen geldt dat veel meer bezoekers dan bewoners hiermee ervaring hebben.

Van ervaringen met bedreiging wordt door de minste bewoners en bezoekers melding gemaakt, maar toch geeft 16 procent van de bewoners en 8 procent van de bezoekers aan bedreiging te hebben meegemaakt of te hebben gezien in het stadscentrum.

Inschatting van vervelende voorvallen/misdrijven

Als we kijken naar de inschatting die bewoners en ondernemers geven van vervelende voorvallen en misdrijven in het stadcentrum, dan zien we weer dat rommel op straat het meest wordt genoemd en bedreiging het minst.

De top drie van vervelende voorvallen en misdrijven die men inschat als vaak voorkomend in het stadscentrum heeft louter te maken met de staat van de openbare ruimte: naast rommel op straat noemt men bekladding van muren en aanplakbiljetten op muren. De inschatting van overlast van jongeren en openbaar alcoholgebruik worden pas daarna genoemd, in tegenstelling tot de ervaringen die mensen met deze twee voorvallen hebben.

Onveilige gevoelens

Overdag voelen de meeste mensen zich veilig in het stadscentrum. 's Avonds voelen ongeveer twee op de drie respondenten zich er wel eens onveilig. Bij de bezoekers is dat percentage lager, maar dat kan te maken hebben met het gegeven dat zij voornamelijk overdag in het stadscentrum komen.

De meeste mensen vinden het stadscentrum het laatste jaar niet veiliger noch onveiliger geworden. Dat neemt niet weg dat de groep die het stadscentrum nu onveiliger vindt, wel iets groter is dan de groep die het stadscentrum juist veiliger vindt dan een jaar geleden. Vooral ondernemers vinden het onveiliger geworden (45%).

Ruim vier op de tien respondenten kennen wel een plek in het stadscentrum waar ze zich niet veilig voelen. Hierbij worden vooral de tramhalte, de parkeergarage en City Plaza in de avond genoemd.

Rapportcijfer veiligheid

De veiligheid in het stadscentrum scoort gemiddeld een (ruime) voldoende, namelijk een 6,6. De ondernemers zijn het minst positief met een 6,2.

Respondenten die aangeven geen ervaring te hebben met overlast door jongeren geven de veiligheid in het stadscentrum een 7. Respondenten die wel overlast door jongeren ervaren, geven de veiligheid een 6,2. Omdat uit de eerdere resultaten al bleek dat 44% van de bewoners en bezoekers overlast van jongeren meegemaakt heeft, lijkt de meeste winst voor de ervaren veiligheid in het stadscentrum te behalen door hier (nog) actiever iets tegen te doen.

Netheid van het stadscentrum

Het gemiddelde rapportcijfer voor de netheid van het stadscentrum is met een 6,1 lager dan het cijfer voor de veiligheid. De bewoners zijn het meest kritisch en geven een 5,9. Ruim de helft van de respondenten vindt de perons en de rails (heel) vies en bijna de helft de prullenbakken op het perons. City Plaza wordt door een ruime meerderheid als (zeer) schoon ervaren.

De mensen zijn het minst te spreken over de netheid rondom de tramhalte. Mensen die bekladding, aanplakbiljetten en rommel op straat hebben gezien, geven een lager cijfer dan mensen die daar niet mee te maken hebben gehad. Bekladding heeft de meeste invloed op het rapportcijfer voor netheid. De meesten vinden de netheid vergelijkbaar met vorig jaar. De groep die het stadscentrum nu viezer vindt is wel groter dan de groep die het stadscentrum juist schoner vindt.

Toezicht in het stadscentrum

Het gemiddelde rapportcijfer voor het toezicht bedraagt 6,4 en ligt daarmee tussen het oordeel over de veiligheid en netheid in. Iets meer dan de helft van de respondenten is (heel) tevreden over het toezicht door stadswach-

ten. Ongeveer eenderde is (heel) tevreden over het toezicht door de politie, Connexxion en camera's¹. Een ruime meerderheid vindt het toezicht vergelijkbaar met vorig jaar. De groep die de situatie beter vindt dan vorig jaar is wel duidelijk groter dan de groep die het toezicht nu slechter vindt. Het rapportcijfer blijkt vooral samen te hangen met het oordeel dat men heeft over het toezicht door de politie. Daarnaast blijkt het cijfer negatief beïnvloed te worden door ervaringen met lastige jongeren en wildplassers.

Effect van genomen maatregelen

De meeste mensen hebben geen idee wat het effect van de genomen maatregelen zijn. Zij zijn of niet op de hoogte van de maatregelen, of kunnen geen oordeel geven over de effecten van deze maatregelen.

De maatregelen met betrekking tot het schoonhouden van het stadscentrum zijn het verwijderen van graffiti en aanplakbiljetten, het legen van prullenbakken, het vegen van perrons en het schoonmaken van de rails. Men is het meest te spreken over de effecten van het verwijderen van graffiti en aanplakbiljetten en van het legen van de prullenbakken.

Ongeveer een kwart van de respondenten denkt dat meer toezicht door de politie, het plaatsen van camera's (zie noot 1) en meer toezicht op het parkeergedrag van mensen ertoe leiden dat het stadscentrum veiliger is geworden. Ondernemers zijn vooral blij met meer toezicht door de politie. Een aantal vindt dat er zelfs nog wel meer toezicht mag komen in City Plaza.

Er zijn veel maatregelen genomen om het stadscentrum veiliger en meer leefbaar te maken. Juist deze maatregelen zijn veelal onbekend bij de respondenten. Als men al een oordeel kan geven, is men vooral te spreken over het snoeien van de bosjes bij het basketbalveld, het verwijderen van de muurtjes bij de Kom en het snoeien van bosjes in het Rosarium. Hierbij moet wel worden toegevoegd dat een aantal oudere respondenten het jammer vindt dat er bankjes zijn weggehaald in het stadscentrum. Blijkbaar werden deze bankjes niet alleen gebruikt door overlastgevende jongeren, maar ook door ouderen.

Resultaten korte termijn versus lange termijn

Zoals het er nu uitziet zijn de effecten van de maatregelen van de werkgroep in het stadscentrum op lange termijn minder gunstig dan die op korte termijn. We benoemen de resultaten apart voor leefbaarheid en veiligheid, gevoel van onveiligheid, schoonmaken en toezicht.

Leefbaarheid en veiligheid

Tot de top drie van vervelende en strafbare voorvallen in het stadscentrum behoren nog steeds vervuiling en openbaar alcoholgebruik. Dit laatste blijkt ook al uit de Integrale Veiligheidsrapportage 2006 van Nieuwegein over de jaren 2002- 2005 (p. 25).

Uit deze Veiligheidsrapportage blijkt verder dat de meldingen van overlast tussen 2003 en 2005 zijn gedaald². Maar respondenten geven nu aan dat

Noot 1 Het betreft hier de camera's op het perron van de tram en in de parkeergarage. Overigens heeft de Werkgroep destijds geen maatregelen genomen voor wat betreft de parkeergarage.

Noot 2 In 2003: 125 meldingen. In 2004: 119 meldingen. In 2005: 99 meldingen.

overlast van groepen jongeren nog een groot probleem blijft in het stadscentrum. Uit de interviews³ blijkt dat er nog steeds sprake van overlast is in het Rosarium. De maatregelen van de werkgroep lijken daarom nog niet het beoogde lange termijn effect te hebben.

Over de ruimtelijke maatregelen die zijn genomen om de overlast te verminderen zijn de respondenten vooral te spreken over het snoeien van de bosjes bij het basketbalveld, het verwijderen van de muurtjes bij de Kom en het snoeien van bosjes in het Rosarium. Hierbij moet worden aangetekend dat veel respondenten deze specifieke maatregelen door de werkgroep niet kenden.

Gevoel van onveiligheid

Uit de Integrale Veiligheidsrapportage 2006 (p. 25) blijkt dat het percentage van de bewoners in Nieuwegein dat zich wel eens onveilig voelt in de eigen buurt, tussen 2002 en 2004 niet was toegenomen (47%). Uit het onderhavige onderzoek blijkt echter dat 57% van de respondenten zich wel eens onveilig voelt in het stadscentrum. Het lijkt erop dat de maatregelen van de werkgroep geen beklijvend effect heeft gehad op het gevoel van onveiligheid van bewoners en bezoekers in het stadscentrum. Meer bewoners (78%) van het stadscentrum voelen zich wel eens onveilig dan bezoekers (50%). Vooral 's avonds blijkt een groot deel van de respondenten (vooral bewoners) zich niet altijd veilig te voelen in het stadscentrum (totaal beide groepen 63%).

De meest genoemde plekken die als onveilig worden ervaren zijn de tramhalte, de parkeergarage⁴ en City Plaza 's avonds. Dat het in en rond City Plaza 's avonds minder prettig toeven is dan overdag, bleek ook al uit het passantenonderzoek uit 2004, dat de eigenaar van City Plaza, Corio, heeft laten uitvoeren. Daaruit bleek dat de veiligheid in het winkelcentrum op de koopavond (vrijdagavond) minder goed gewaardeerd werd dan overdag. Dit is nog steeds een punt van aandacht.

Schoonmaak

Hoewel uit de tussenevaluaties en evaluatie van de Werkgroep Overlast City Plaza blijkt dat goede afspraken zijn gemaakt over het schoonhouden van het gebied rond de tramhalte, bleek uit de eindevaluatie van de Werkgroep Overlast City Plaza in 2005 al dat deze nog steeds niet het gewenste effect hebben. Dat wordt bevestigd in dit onderzoek: men is nog steeds niet te spreken over de netheid van de tramhalte. De groep die de tramhalte sindsdien viezer vindt geworden, is groter dan de groep die het schoner vindt geworden. Het winkelcentrum City Plaza zelf wordt door het grootste deel van de respondenten schoon gevonden. Dit bleek ook al uit het passantenonderzoek (2004).

Toezicht

Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het toezicht, hoewel men nog wel meer toezicht door politie zou willen. Interessant is dat men zegt zich veiliger te voelen door camera's op het perron, terwijl uit de interviews is gebleken dat deze niet werken.

Noot 3 Zie aparte analyse van interviews door Rekenkamercommissie.

Noot 4 Overigens was de parkeergarage ten tijde van de Werkgroep Overlast City Plaza geen plaats die bekend stond als 'hot spot' overlast. Daarom zijn destijds geen specifieke maatregelen genomen t.b.v. de veiligheid van de parkeergarage.

Conclusies en aanbevelingen

Op de vraag hoe veilig en leefbaar het stadscentrum wordt gevonden, kan geen eenduidig antwoord worden gegeven. Overdag voelen de meeste mensen zich veilig in het stadscentrum. 's Avonds blijkt een groot deel zich niet altijd even veilig te voelen in het stadscentrum.

Wanneer het gaat over vervelende voorvallen en misdrijven, blijken de antwoorden vooral betrekking te hebben op leefbaarheid en minder op veiligheid. De feiten en gevoelens komen hierbij redelijk met elkaar overeen: de grootste ergernis is de rommel op straat en het minst voorkomende misdrijf is bedreiging. Toch blijkt bij de subjectieve beleving de staat van de openbare ruimte een grotere rol te spelen, zoals bekladding van muren en aanplakbiljetten op muren. Daarnaast komt bedreiging dan wel het minst voor, de impact ervan is groot op de veiligheidsgevoelens van mensen. Daar komt bij dat toch nog één op de acht bewoners en bezoekers het afgelopen jaar te maken heeft gehad met of getuige is geweest van bedreiging. Al met al is er nog genoeg aanleiding om extra aandacht te besteden aan de veiligheid en leefbaarheid in het stadscentrum. We gaan hier dieper in op het bekender maken van de maatregelen, het investeren in de netheid van het stadscentrum en op het terugdringen van de overlast door jongeren.

Bekendheid maatregelen

Veel van de specifieke maatregelen, die destijds door de werkgroep zijn genomen, zijn niet bekend bij de bezoekers, bewoners en ondernemers. Door meer en beter te communiceren over de genomen maatregelen kunnen mensen hierover positiever gaan oordelen. Meestal is men immers al blij dat er iets wordt gedaan aan de overlast.

Schoner stadscentrum

Zoals aangegeven komt rommel op straat het meest voor volgens de bezoekers, bewoners en ondernemers van het stadscentrum. Wanneer we nader focussen op de rommel op straat, dan blijkt de situatie rondom de tramhalte vooral als vies te worden bestempeld. De uitstraling van dit gebied doet het stadscentrum geen goed. Er kan met andere woorden meer aandacht besteed worden aan het vuil op de perrons, tussen de rails en bij de prullenbakken op de perrons. Daarnaast is er extra aandacht nodig voor bekladding en aanplakbiljetten, omdat deze twee punten van invloed zijn op de subjectieve beleving van leefbaarheid en veiligheid.

Er kan op twee manieren aandacht worden besteed aan het schoonhouden van het stadscentrum. Ten eerste door vaker schoonmaakdiensten in te huren en ten tweede door mensen bewust te maken dat zij zelf de boel schoon houden. Denk bijvoorbeeld aan een project in de trant van 'hou je van Nieuwegein, dan hou je het schoon'. In feite komt dit overeen met de buurtpreventieprojecten die tot doel hebben dat bewoners (en in dit geval ook bezoekers en ondernemers) zich actief inzetten voor een gebied. Zij kunnen vervelende voorvallen vaker melden en zelf kleine opruim- en schoonmaakklusjes verrichten.

De nadruk op het belang van het schoonhouden van het stadscentrum wordt nog versterkt door de nieuwe plannen die men met het stadscentrum heeft. De boel gaat op de schop en dat leidt tot rommel en chaos. Vooral de winkeliers hebben hier last van en daarom is het extra belangrijk met de winkeliers plannen te bedenken om de veranderingen zo prettig mogelijk te laten verlopen.

Verminderen overlast jongeren

Een ander punt van aandacht zijn de jongeren die zorgen voor overlast in het stadscentrum. Ondernemers geven aan daar nog steeds veel last van te hebben. Daarnaast hebben veel mensen ermee te maken. Aangezien deze overlast het algemene oordeel over de veiligheid beïnvloedt, is het zinvol te bekijken hoe deze vorm van overlast kan worden verminderd. Uit het onderzoek komt niet naar voren wat de overlast precies is. Gaat het om hinderlijk gedrag, overlastgevend gedrag of crimineel gedrag? Door meer inzicht te krijgen in het soort en aantal jeugdgroepen is het mogelijk plannen van aanpak op te stellen om de overlast te verminderen. Hierbij kan gekeken worden naar de groep zelf, het gebied waar de jongeren rondhangen of naar (dominante) individuen binnen de groep.

De maatregelen die tot nu toe zijn getroffen om overlast van jongeren te verminderen zijn veelal 'fysiek' van aard. Het is zinvol om nu ook naar de sociale kant te kijken. Betrek bijvoorbeeld de jongerenwerker en de jongeren bij het probleem en bespreek met ze hoe de overlast kan worden aangepakt. Daardoor worden ze medeverantwoordelijk gemaakt en zijn ze zich meer bewust van hun leefomgeving en de gevolgen van overlast en vandalisme. Een andere mogelijkheid is het opstellen van omgangsregels in het stadscentrum. Hierbij gaat het niet om de aanpak van 'onwettig' gedrag, maar van 'onprettig' gedrag. Om een dergelijke aanpak te laten slagen, moeten betrokkenen er wel voor open staan.

Stand van zaken blijven monitoren

Kort samengevat moet er vooral geïnvesteerd worden in het schoonhouden van het stadscentrum en het voorkomen van overlast door jongeren. Hiervoor zijn verschillende mogelijkheden aangedragen. Om te kijken of de situatie positief verandert zal om de twee jaar een onderzoek als dit moeten worden uitgevoerd. Maar dat is niet genoeg, vooral omdat er nieuwe plannen zijn voor het stadscentrum. Nu zijn er volgens ondernemers al signalen van verpaupering, omdat sommige winkelpanden leeg staan. Bij de invulling van de vernieuwde openbare ruimte moet daarom aandacht worden besteed aan de sociale en fysieke veiligheid.

Gezien de veranderingen die voor het stadscentrum staan gepland is het aan te bevelen regelmatig een veiligheidsschouw te organiseren met betrokken partners zoals bewoners, ondernemers, bezoekers, politie, opbouwwerkers en mensen van de gemeente. Het doel van een dergelijke schouw is het inventariseren van problemen in een gebied. Door de verschillende partners hierbij te betrekken wordt de situatie vanuit verschillende ogen bekeken en kan iedereen aangeven wat hij/zij onprettig vindt. Men kan dan ook direct afspreken wat er moet gebeuren om de situatie te verbeteren. Dus naast het houden van een onderzoek om de twee jaar kan via een (tweemaandelijks) schouw direct op de situatie worden geanticipeerd. Het wijknetwerk heeft hierin een belangrijke trekkersfunctie.

1 Inleiding

Veiligheid is een belangrijk aandachtsveld voor de overheid. Zo ook in de gemeente Nieuwegein. Deze gemeente heeft haar veiligheidsplannen en bijbehorende veiligheidsbeleid al een aantal jaren op orde. Het veiligheidsplan (2003-2008) is opgesteld conform het Stappenplan Veiligheidsanalyse en –plan van de politieregio Utrecht. Hieruit blijkt dat de gemeente nauw samenwerkt met de politie.

In het integraal veiligheidsplan staat onder andere dat de cijfers zich positief ontwikkelen, maar dat de veiligheid nog steeds aandacht verdient. In het plan is daarbij een aantal targets geformuleerd. Zo wil de gemeente Nieuwegein het persoonlijke veiligheidsgevoel met 25% verhogen en het aantal fysieke delicten met 25% verlagen.

Voor het stadscentrum zijn duidelijke doelstellingen geformuleerd. Zo wil men de overlast en het vandalisme terugbrengen tot het gemiddelde niveau in Nieuwegein. In het stadscentrum, en meer specifiek rond het Winkelcentrum City Plaza, speelden problemen die het lastig maakten om dat te bereiken. Daarom is in 2003 een werkgroep opgericht die in 2003-2005 specifieke maatregelen in winkelcentrum en omgeving heeft getroffen.

Het gebied waar de werkgroep Overlast City Plaza zich op richtte, is het gebied rondom de tramhalte, City Plaza en het bijbehorende basketbalveldje. In dit onderzoek is het gebied wat ruimer gedefinieerd dan het stationsgebied en omgeving. Het gebied bevindt zich binnen de rechthoek die wordt begrensd door de Noordstedeweg (in het Noorden), het Brugpad (in het Oosten), De Zuidstedeweg (in het Zuiden) en de A.C. Verhoefweg (in het Westen). In dat gebied bevinden zich o.a. het winkelcentrum City Plaza en de halte van de sneltram die direct bij de ingang van het winkelcentrum stopt. De volgende figuur geeft het gebied in het blauw weer.

We richten ons niet op het hele stadscentrum, want de wijk Merwestein is buiten beschouwing gelaten. Als we in het vervolg over het stadscentrum spreken, bedoelen we dus het gebied dat in de figuur blauw is weergegeven.

Figuur 1.1 Onderzoeksgebied (in het blauw)



De Werkgroep Overlast City Plaza is in de loop van 2005 opgeheven omdat haar doelstellingen waren bereikt. De follow up van de werkgroep is overgenomen door het wijkteam. In dit wijkteam zit een aantal leden van de voormalige werkgroep en andere deskundigen uit de wijk. Dit team functioneert nu een aantal jaren en het fungeert als meldpunt voor eventuele nieuwe problemen.

De effecten van de maatregelen van de Werkgroep Overlast City Plaza zijn voor de korte termijn al gemeten. Op grond van twee tussenevaluaties en een eindevaluatie in 2005 (brief aan de gemeenteraad d.d.1 maart 2005, kenmerk 2003/11546) kon men vaststellen dat de maatregelen de volgende korte termijn effecten hadden:

- de perrons zagen er netter uit, er zijn goede afspraken met de sector Stadsbeheer gemaakt;
- de politie had een wijkprogramma opgesteld gericht op City Plaza;
- de medewerkers Veiligheid Informatie Controle van Connexion hadden meer bevoegdheden gekregen;
- de overlast van jongeren was verminderd in het Rosarium en aan de achterzijde van de Kom;
- er was duidelijker aangegeven dat aan de achterkant van de Kom (busstation) niet geparkeerd mag worden;
- de Stichting Welzijn Nieuwegein stelde een jongerenwerker aan die investeert in het contact met jongeren;
- er waren duidelijke afspraken gemaakt over communicatie en voorlichting.

Er is echter nog geen onderzoek gedaan naar de langere termijn effecten van de maatregelen die door Werkgroep Overlast City Plaza in 2003-2005 zijn genomen. De rekenkamercommissie wil met dit onderzoek de lange termijn effecten in kaart brengen. Ook wil men inzicht krijgen in de huidige veiligheidssituatie in het stadscentrum van Nieuwegein. DSP-groep heeft een deel van dit onderzoek op zich genomen, namelijk het kwantitatieve deel.

In dit rapport worden de uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek beschreven. De resultaten worden besproken in hoofdstukken 3 tot en met 7. In hoofdstuk 2 gaan we eerst in op de onderzoeksopzet.

2 Onderzoeksopzet

Met het onderzoek heeft de rekenkamercommissie vier doelen voor ogen.

- 1 De commissie wil weten in hoeverre de projectmatige aanpak van de werkgroep heeft geleid tot vergroting van de veiligheid in het stadscentrum.
- 2 De commissie wil weten in hoeverre de aanpak van de werkgroep heeft geleid tot een betere veiligheidssituatie in het hele stadcentrum. Zowel bij de leefbaarheid als bij de veiligheid gaat het om langere termijn effecten. De vraag is of het effect nog steeds aanwezig is, nu de werkgroep is opgeheven en het wijkteam er voor in de plaats is gekomen.
- 3 Het onderzoek moet inzicht geven in de wijze waarop de veiligheid het stadscentrum wordt gehandhaafd (en de inbreng van de ketenpartners).
- 4 Deze informatie moet handvatten bieden voor aanbevelingen over de nadere invulling van de integrale veiligheid in het stadscentrum (zie plattegrondje p. 10).

2.1 Vertaling doelstelling naar onderzoek

De vier doelen die hierboven zijn beschreven, zijn verschillend van aard. Daardoor is de vraagstelling ook niet eenduidig: in de vraagstelling moet onderscheid gemaakt worden tussen veiligheid en leefbaarheid en tussen effectmeting en procesmeting.

Bij de eerste twee doelen wordt onderscheid gemaakt tussen leefbaarheid en veiligheid. Beide concepten kunnen via objectieve cijfers én via subjectieve belevingen worden gemeten. Bij objectieve cijfers gaat het bijvoorbeeld over ervaringen met delicten (met betrekking tot veiligheid) en aantallen meldingen van overlast van jongeren (met betrekking tot leefbaarheid). Metingen naar subjectieve ervaringen hebben bijvoorbeeld betrekking op de subjectieve beleving van de mate waarin bepaalde delicten voorkomen of op de veiligheidsgevoelens onder bewoners.

Zowel bij veiligheid als bij leefbaarheid gaat het vaak om *effectmetingen*: in hoeverre is de leefbaarheid/veiligheid afgenomen nadat bepaalde maatregelen zijn genomen? In het onderzoek van de rekenkamercommissie gaat het echter niet alleen om de effecten van maatregelen, maar ook om het *proces* dat daaraan vooraf gaat. Via dat proces wil men tot het beoogde resultaat komen. Bij het proces gaat het om de manier waarop maatregelen zijn uitgevoerd, welke knelpunten er zijn, hoe met knelpunten is omgegaan, etc.

Het deelonderzoek dat DSP-groep heeft verricht, richt zich op de veiligheids- en leefbaarheidssituatie in het stadscentrum. Hierbij gaat het niet om het proces maar om het effect: hoe veilig en leefbaar vindt men het stadscentrum? Hierbij richten we ons op de eerste drie doelstellingen van de rekenkamercommissie.

<p>De centrale vraag in dit rapport is als volgt: <i>Hoe veilig en leefbaar vindt men het stadscentrum op dit moment?</i></p>

Deze vraag wordt gekoppeld aan de maatregelen die de Werkgroep Overlast City Plaza tussen 2003-2005 heeft genomen. Daarmee komen we tot een aantal deelvragen die in dit onderzoek worden behandeld:

- 1 Wat zijn de resultaten van de maatregelen die de werkgroep heeft genomen op lange termijn? (zowel met betrekking tot veiligheid als met betrekking tot leefbaarheid)
- 2 Zijn er verschillen tussen de effecten op korte en op lange termijn en zo ja, om wat voor verschillen gaat het?

Om effecten van maatregelen te kunnen meten, is geïnventariseerd welke maatregelen zijn getroffen. Deze maatregelen zijn in het kader opgenomen.

Genomen maatregelen

- Meer toezicht/surveillance politie in winkelcentrum City Plaza
- Meer toezicht op fout parkeren bij busstation
- Betere afspraken over schoonmaken: wie maakt wat schoon
- Betere afspraken tussen Connexxion en politie
- Plaatsen betonpaaltjes Rosarium
- Verhoging lichtmasten Rosarium
- Laag snoeien bosjes Rosarium
- Weghalen bankjes in Rosarium
- Plaatsen betonpaaltjes basketbalveld Ruitersede
- Laag snoeien bosjes basketbalveld Ruitersede
- Weghalen bankjes basketbalveld Ruitersede
- Verhogen lichtmasten basketbalveld Ruitersede
- Verwijderen muurtjes aan voor- en achterkant van de Kom
- Graffiti zoveel mogelijk weghalen door Corio en gemeente
- Samenscholingsverbod door politie
- Aanstellen jongerenwerker
- BOA bevoegdheden medewerkers Connexxion en stadstoezichthouders

2.2 Methode van onderzoek en respons

Om de huidige situatie te meten zijn drie doelgroepen van het stadscentrum benaderd, namelijk de bewoners, de ondernemers in winkelcentrum City Plaza en de bezoekers van het winkelcentrum. Voor iedere doelgroep is een vragenlijst opgesteld. De vragenlijsten bestaan uit verschillende onderdelen:

- veiligheid en leefbaarheid
- schoon stadscentrum
- toezicht in het stadscentrum
- genomen maatregelen
- achtergrondvragen over respondent

In deze onderdelen komen de verschillende doelstellingen van de genomen maatregelen goed aan de orde, namelijk betere veiligheid en leefbaarheid, een schoner centrum met minder overlast (door meer toezicht). Ook wordt in de verschillende onderdelen zowel aandacht besteed aan de subjectieve beleving als aan de feitelijke ervaring.

De drie doelgroepen zijn op verschillende manieren benaderd.

Bewoners

Bij 500 huishoudens in het stadscentrum is een vragenlijst bezorgd met het verzoek deze te laten invullen door de persoon van 18 jaar en ouder in het

huishouden 'die als eerste jarig is'. De steekproef van 500 adressen is een aselekt getrokken uit de 851 huishoudens die het stadscentrum telt. De bewoners hebben de vragenlijst thuis gestuurd gekregen en deze werd later opgehaald. Ook konden de respondenten de vragenlijst in een bijgevoegde envelop terugsturen. Uiteindelijk zijn er 135 goed ingevulde lijsten geretourneerd. Dat is een respons van 27%. Aan de ene kant is dat lager dan verwacht. De lage respons kan te maken hebben met de vakantietijd en met het gegeven dat een aantal huizen tijdelijk wordt bewoond (in verband met geplande sloop van woningen in het stadscentrum). Aan de andere kant betekent een respons van 135 dat 16% van de huishoudens in het onderzochte gebied zijn/haar stem heeft laten horen over de veiligheid en leefbaarheid van het stadscentrum. Dat is een mooi resultaat.

Ondernemers

De ondernemers in het winkelcentrum zijn telefonisch geïnterviewd. Er is aselekt een steekproef getrokken van 40 ondernemers (uit een populatie van de 119 winkeliers die in het stadscentrum actief zijn). Deze zijn telefonisch benaderd. Soms werd de vragenlijst meteen afgenomen, maar meestal werd een afspraak gemaakt. Uiteindelijk hebben 30 ondernemers meegewerkt aan het onderzoek, een respons van 75%.

Bezoekers

De bezoekers van het winkelcentrum zijn op straat ondervraagd. Deze zogenaamde stratenquêtes zijn gehouden op een woensdagmiddag, een vrijdagavond (koopavond) en een zaterdagmiddag. Op die manier hebben we geprobeerd een zo divers mogelijke bezoekersgroep te bereiken. In totaal zijn 149 vragenlijsten ingevuld. Aan de bezoekers is onder andere gevraagd waarom ze in het stadscentrum zijn. Bijna tweederde (62%) is daar om te winkelen en 12% geeft aan er te wonen. Het lijkt er daarom op dat we met de groep bezoekers een andere groep hebben bereikt dan met de groep bewoners.

De drie doelgroepen zijn ieder op een andere manier benaderd. Daarom is er voor gekozen om met drie verschillende vragenlijsten te werken. Bij een stratenquête kan je immers niet zo diep over onderwerpen doorvragen als bij een enquête die mensen thuis ontvangen. De basis van de drie vragenlijsten is gelijk, maar per doelgroep zijn specifieke vragen opgesteld en is in meer of mindere mate ingezoomd op de getroffen maatregelen. De vragenlijst van de bewoners was het meest uitgebreid.

De drie vragenlijsten zijn te vinden in de bijlagen 1,2 en 3.

De ingevulde vragenlijsten zijn ingevoerd in het dataverwerkingsprogramma SPSS. De uitkomsten worden in de volgende twee hoofdstukken gepresenteerd.

3 Achtergrondgegevens respondenten

Voor we specifiek op de inhoudelijke vragen ingaan, geven we een kort overzicht van kenmerken van de respondenten (bewoners, winkeliers en bezoekers) die aan het onderzoek hebben meegewerkt. In onderstaande tabel kijken we naar sekse, leeftijd, opleidingsniveau en etnische achtergrond.

Tabel 3.1 Achtergrondgegevens respondenten in %⁵

Respondenten	Bewoners n ⁶ =135	Ondernemers n=30	Bezoekers n=149	Totaal n=314
Mannen	42	56	43	44
Vrouwen	58	44	57	56
Laaggeschoold	14	4	20	16
Middelbaar geschoold	47	68	61	55
Hooggeschoold	40	29	19	29
12-25 jaar	8	11	39	23
25-40 jaar	33	53	22	30
40-55 jaar	25	36	22	25
55 jaar en ouder	34	0	17	23
Autochtonen	94	87 ⁷	79	86

Wanneer naar het totaal wordt gekeken, hebben iets meer vrouwen deelgenomen aan het onderzoek dan mannen. Alleen bij de ondernemers zijn de mannen in de meerderheid.

De grootste groep respondenten heeft een middelbare opleiding (55%) of hoger (29%). Opvallend is het grote aantal hooggeschoolde respondenten in de bewonersgroep (40%). Mogelijk waren juist zij het meest bereid om de schriftelijke enquête in te vullen.

De spreiding van respondenten is redelijk gelijk over de leeftijdsgroepen verdeeld. Onder de bezoekers (stratenquête) bevinden zich relatief veel jongeren onder de 25 jaar⁸. Dit kan deels verklaren waarom deze groep ook relatief een hoog percentage laaggeschoolden laat zien: een deel van deze respondenten zal zijn of haar opleiding nog niet hebben voltooid.

Het grootste deel van de respondenten heeft een Nederlandse achtergrond (gemiddeld 86%). Opvallend is dat het percentage bij de bezoekers (79%) duidelijk wat lager ligt dan bij de andere twee groepen. Bij de bewoners is

Noot 5 Sommige percentages sommeren niet helemaal tot 100%. Dit heeft te maken met afrondingsmarges.

Noot 6 'n' staat voor steekproefgrootte.

Noot 7 In de telefonische vragenlijst is aan ondernemers gevraagd 'tot welke nationaliteit zij zich rekenden'. De reacties op deze vraag verschilden niet met de antwoorden op de vraag aan bewoners en bezoekers, 'tot welke etnische groep zij zich rekenden'. Daarom vergelijken wij in deze tabel de antwoorden.

Noot 8 Wij hebben bewust gekozen om veel jongeren in ons onderzoek te betrekken, omdat aanleiding voor de maatregelen destijds was dat er rond het winkelcentrum veel overlast door jongeren was. We wilden weten wat zij van de maatregelen van de werkgroep hebben gemerkt.

slechts 6% van de geretourneerde vragenlijsten ingevuld door iemand met bijvoorbeeld een Surinaamse, Marokkaanse, Turkse, Indonesische of Nigeriaanse achtergrond.

4 Veiligheid en leefbaarheid

Het eerste onderdeel van de vragenlijsten gaat over veiligheid en leefbaarheid. In dit deel zijn vragen gesteld over de mate waarin ongewenst gedrag voorkomt, de mate waarin mensen er direct mee te maken hebben gehad, de onveiligheidsgevoelens en de vraag of er in het stadscentrum tijdstippen zijn wanneer, of plaatsen zijn waar men zich onveilig voelt. Tot slot is de respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor de leefbaarheid in het stadscentrum.

4.1 Ervaringen met vervelende voorvallen en misdrijven

In de enquête is bij één vraag ingegaan op objectieve veiligheid, door te vragen naar de eigen *ervaringen* van bewoners en bezoekers met vervelende voorvallen en misdrijven. Deze vraag is opgenomen in de vragenlijsten voor bewoners van het stadscentrum en bezoekers van het winkelcentrum⁹.

Tabel 4.1 Ervaringen¹⁰ met vervelende voorvallen en misdrijven, per doelgroep (in %)

Respondenten	Bewoners n=135	Bezoekers n=149	Totaal n=284
Rommel op straat	59	89	75
Openbaar alcoholgebruik	30	59	46
Overlast van groepen jongeren	38	50	44
Aanplakbiljetten/ posters op muren/gebouwen	26	48	38
Fout parkeren	30	39	35
Fietsers op het perron	25	40	33
Wildplassen	26	21	24
Bekladding van muren en/of gebouwen	26	40	34
Bedreiging	8	16	12

Als we kijken naar de eigen ervaringen van bewoners en bezoekers met vervelende voorvallen en misdrijven in het stadscentrum, dan zien we dat 'rommel op straat' met stip bovenaan staat. Maar liefst driekwart van de respondenten heeft rommel op straat gezien. Bij de bezoekers ligt dit percentage overigens duidelijk hoger dan bij de bewoners.

De top drie van ervaringen met vervelende voorvallen bestaat verder uit openbaar alcoholgebruik (46% heeft dit gezien) en overlast van groepen jongeren (44% heeft hiermee ervaring). Overigens geven ook bij deze twee vormen van overlast veel meer bezoekers dan bewoners aan dat ze hiermee ervaring hebben.

Het misdrijf dat het minst voorkomt is bedreiging, hoewel nog één op de acht aangeeft dit te hebben meegemaakt of te hebben gezien in het stadscentrum. Sterker nog, één op de zes bezoekers zegt het afgelopen jaar ervaring te hebben gehad met bedreiging in het stadscentrum.

Meer in het algemeen valt op dat meer bezoekers dan bewoners aangeven

Noot 9 In verband met de beperkte lengte van de vragenlijst voor de ondernemers is deze vraag niet opgenomen in de vragenlijst voor deze groep.

Noot 10 Bij ervaringen gaat het om het meemaken van of het getuige zijn van een voorval.

dat ze ervaringen hebben met vervelende voorvallen en misdrijven in het stadscentrum. Bezoekers hebben het afgelopen jaar gemiddeld met vier vervelende voorvallen/misdrijven te maken gehad en bewoners met twee à drie.

4.2 Inschatting van mate waarin van vervelende voorvallen en misdrijven voorkomen

Naast de vraag naar ervaringen is de lijst met vervelende voorvallen en misdrijven ook voorgelegd met de vraag aan respondenten aan te geven hoe vaak men dacht dat deze vóórkomen in het stadcentrum. Het ging daarbij expliciet om de subjectieve beleving van de respondenten van het stadscen-
trum. Hun is gevraagd om een *inschatting* van het voorkomen van voorval-
len en misdrijven en *niet* om iets dat ze daadwerkelijk hebben meegemaakt. Deze vraag is opgenomen in de vragenlijsten voor bewoners van het stads-
centrum en ondernemers in het winkelcentrum¹¹. De resultaten staan in on-
derstaande tabel.

Tabel 4.2 Inschatting van mate waarin vervelende voorvallen en misdrijven voorkomen, per doelgroep (in %)

Respondenten	Bewoners n=135		Ondernemers n= 30		Totaal n=165	
	vaak	soms	vaak	soms	vaak	soms
Rommel op straat	74	22	63	27	73	23
Bekladding van muren en/of gebouwen	47	38	52	31	48	37
Aanplakbiljetten/ posters op muren/ gebouwen	44	36	41	24	44	34
Overlast van groepen jongeren	30	44	51	28	34	41
Openbaar alcoholgebruik	27	45	33	30	28	42
Fout parkeren	26	42	24	40	26	42
Wildplassen	19	39	27	31	20	38
Fietsers op het perron	10	40	36	36	14	40
Bedreiging	1	34	14	45	3	37

Als we kijken naar de inschatting van vervelende voorvallen en misdrijven in het stadcentrum, dan zien we dat 'rommel op straat' volgens bewoners en ondernemers het vaakst voorkomt (73%). Men vermoedt het minst vaak dat bedreiging voorkomt in het stadscentrum (3%), maar toch geeft 37% van de bewoners en ondernemers aan dat men denkt dat het soms voorkomt. Interessant is dat de meest en minst genoemde voorvallen overeenkomen met de feitelijke ervaringen die in tabel 4.1 zijn genoemd.

Dat geldt niet voor de andere voorvallen. Zo staan in tabel 4.2 twee verve-
lende voorvallen in de top drie die bij de feitelikheden duidelijk minder vaak
zijn genoemd: bekladding (48%) en aanplakbiljetten/posters (44%) op muren
en gebouwen. Deze twee voorvallen/misdrijven hebben louter te maken met
de staat van de openbare ruimte, terwijl bij feitelijke ervaringen meer gedrag
van mensen op de tweede en derde plaats staan (gedrag jongeren en alco-
holgebruik in winkelcentrum).

De overlast van jongeren staat bij de subjectieve ervaringen net buiten de

Noot 11 Ook bij deze vraag is er, nu in verband met de beperkte lengte van de vragenlijst voor de bezoekers, voor gekozen deze vraag hier niet op te nemen.

top drie: 34% van de bewoners en ondernemers schat in dat dit vaak voorkomt. Dit percentage is overigens stukken hoger bij de ondernemers (51%).

Van openbaar alcoholgebruik, fout parkeren, wildplassen en fietsers op het perron schatten bewoners en ondernemers minder in dat dit vaak voorkomt. Maar toch geeft 40% aan in te schatten dat het 'soms' voorkomt.

4.3 Gevoelens van onveiligheid

De tweede manier om subjectieve veiligheid te meten is de vraag naar onveiligheid in het stadscentrum. In tabel 4.3 staat weergegeven hoeveel mensen zich wel eens onveilig voelen in het stadscentrum.

Tabel 4.3 Respondenten die zich wel eens onveilig voelen in het stadscentrum, per doelgroep (in %)

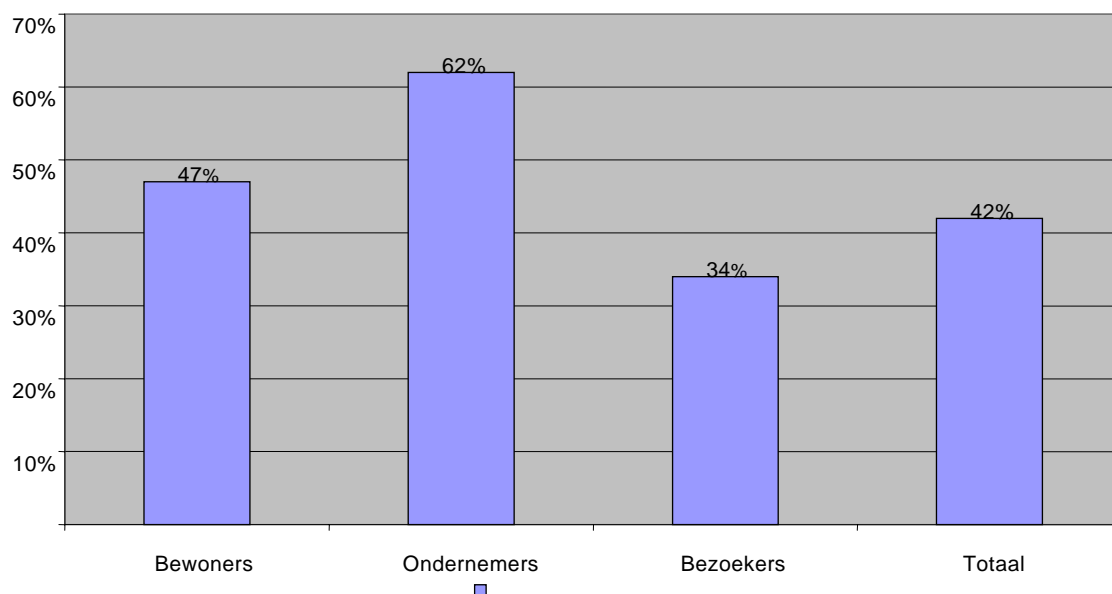
Respondenten	Bewoners n=135	Bezoekers n=149	Totaal n=284
Overdag	47	27	36
's Avonds	79	47	63

Ruim eenderde voelt zich overdag wel eens onveilig. Dit betekent dat de ruime meerderheid zich overdag veilig voelt in het stadscentrum. Bij de bewoners blijkt overigens bijna de helft zich overdag wel eens onveilig te voelen. Bij bezoekers geldt dat voor ruim een kwart.

's Avonds voelt duidelijk een grotere groep zich wel eens onveilig. En ook hier geldt dat bewoners zich vaker onveilig voelen dan bezoekers. Bij de bewoners geeft meer dan driekwart (79%) aan dat ze zich 's avonds wel eens onveilig voelt. Bij de bezoekers geldt dat voor bijna de helft (47%). Het verschil kan deels worden verklaard doordat de meeste bezoekers (61%) naar het stadscentrum komen om te winkelen en daar meestal overdag komen.

De respondenten konden aangeven of ze bepaalde plekken in het stadscentrum onprettig vinden. De volgende figuur laat zien dat 42% van de respondenten wel een plek kan aanwijzen die ze onveilig vindt. Uit de figuur komt ook naar voren dat vooral ondernemers (62%) aangeven dat ze een onveilige plek kennen.

Figuur 4.1 Percentage respondentent dat een onveilige plek kent



Om welke plekken gaat het dan? De meest genoemde plekken zijn de tramhalte, de parkeergarage¹² en City Plaza 's avonds. Deze drie plekken staan bij alle groepen in de top drie. De bezoekers en ondernemers noemen het busstation overigens even vaak als City Plaza 's avonds.

Tabel 4.4 Plekken in het stadscentrum waar respondenten zich onveilig voelen, per doelgroep (in %)¹³

	Bewoners n=53	Ondernemers n=18	Bezoekers n=39	Totaal n=110
Tramhalte	34	61	54	46
Parkeergarage	30	39	21	28
City Plaza 's avonds	34	17	21	26
Busstation	13	17	21	16
Rosarium	13	11	3	9
(voormalige) bibliotheek	0	17	0	3

Het Rosarium wordt, ondanks de maatregelen, nog steeds door één op de acht bewoners en ondernemers als een onveilige plaats ervaren. Interessant is dat 17% van de ondernemers de voormalige bibliotheek als onveilige plek noemt. Deze staat nu leeg, wat hun een 'unheimisch' gevoel geeft. Dat de tramhalte en de parkeergarage door bezoekers het meeste als onveilige plekken worden genoemd is gemakkelijk te begrijpen als we weten dat de meeste bezoekers met de auto en de sneltram naar het winkelcentrum komen (zie onderstaande tabel). De genoemde onveilige plaatsen zijn plekken waar vooral bezoekers regelmatig komen en die zij zich het beste zullen herinneren.

Noot 12 Overigens was de parkeergarage ten tijde van de Werkgroep Overlast City Plaza geen plek die bekend stond als onveilig. Daarom zijn destijds geen specifieke maatregelen genomen t.b.v. de veiligheid van de parkeergarage.

Noot 13 De respondenten konden meerdere plekken noemen.

Tabel 4.5 Manier waarop bezoekers bij het stadscentrum zijn gekomen (in %)

Respondenten	Bezoekers n=284
Auto	28
Sneltram	25
Fiets	22
Lopend	14
Bus	10
Anders	1

De (subjectieve) onveilige gevoelens zijn voor de meeste respondenten niet anders dan sinds de afloop van het project: 71% vindt het stadscentrum niet veiliger noch onveiliger geworden. De groep die het stadscentrum onveiliger vindt (18%), is wel echt groter dan de groep die aangeeft dat het stadscentrum sindsdien onveiliger is geworden (11%). In die zin slaat de meter toch net naar de negatieve kant uit.

Vooraf veel ondernemers (45%) geven aan dat het stadcentrum onveiliger is geworden. Slechts drie procent van de ondernemers vindt het stadscentrum nu veiliger. Bewoners en bezoekers zijn minder negatief in hun mening over de veiligheid van het stadscentrum dan de ondernemers.

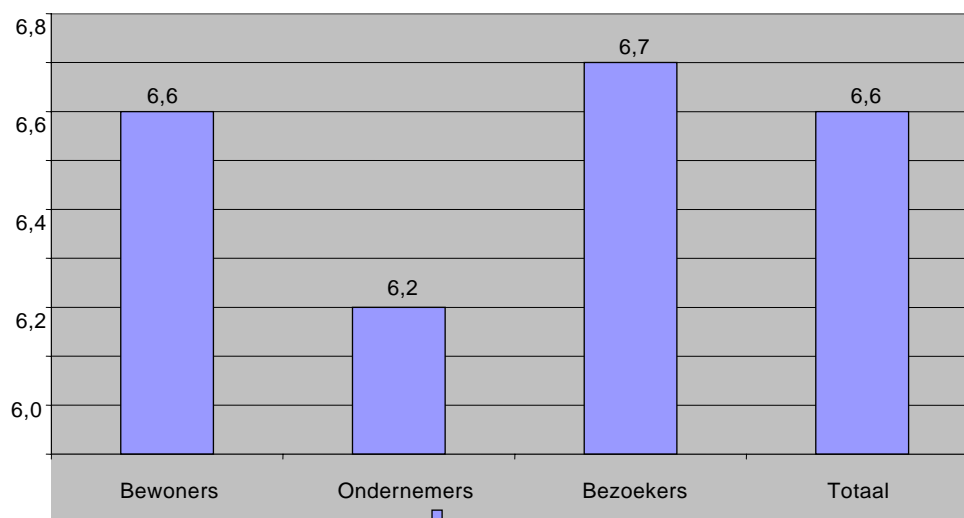
Tabel 4.6 Mening over veiligheid ten opzichte van vorig jaar, per doelgroep (in %)

Respondenten	Bewoners n=135	Ondernemers n=30	Bezoekers n= 149	Totaal n=314
Veiliger	8	3	16	11
Niet veiliger, niet onveiliger	81	52	66	71
Onveiliger	11	45	18	18

4.4 Rapportcijfer veiligheid

De laatste indicator van de subjectieve veiligheid in het stadscentrum is het rapportcijfer dat de respondenten mochten geven voor de veiligheid in het stadscentrum. De gemiddelde resultaten voor bewoners, ondernemers en bezoekers staan in onderstaande grafiek weergegeven.

Figuur 4.2 Gemiddeld rapportcijfer voor veiligheid per doelgroep



De veiligheid in het stadscentrum scoort gemiddeld een (ruime) voldoende. De ondernemers zijn minder enthousiast dan de bewoners en bezoekers. De meeste ondervraagden geven een 7 (43%), gevolgd door een 6 (26%) en een 8 (12%) voor de veiligheid in het stadscentrum. Nadere analyse laat zien dat er geen verschil in gemiddeld rapportcijfer is tussen mannen en vrouwen.

We hebben ook gekeken of ervaringen met vervelende voorvallen van invloed zijn op het rapportcijfer dat mensen geven voor de veiligheid in het stadscentrum. Voor alle onderzochte vervelende voorvallen geldt dat als men er mee te maken heeft gehad, het rapportcijfer lager is dan als men er niet mee te maken heeft gehad. Alleen bij bekladding en aanplakbiljetten blijkt dit verschil in rapportcijfer niet significant te zijn. Dat houdt in dat het verschil op toeval is gebaseerd.

Bij drie voorvallen is het verschil in rapportcijfer groter dan een halve punt. Zo geven mensen die geen ervaring hebben gehad met bedreiging een 6,7 voor de veiligheid. Mensen die het afgelopen jaar wel te maken hebben gehad met bedreiging of daar getuige van zijn geweest geven een 5,9. Ook de ervaring met overlast van jongeren heeft een negatieve invloed op het rapportcijfer: mensen die er geen ervaring mee hebben geven een 7,0 en mensen die er wel ervaring mee hebben een 6,2. Tot slot blijkt wildplassen een negatieve invloed te hebben op het rapportcijfer. Als mensen iemand hebben zien wildplassen, geven ze gemiddeld een 6,1 tegenover een 6,8 van de groep die geen wildplasser heeft gesignaleerd. De laatste groep mensen voelt zich veiliger in het stadscentrum.

Uit de eerder besproken resultaten bleek dat 44% van de bewoners en bezoekers te maken heeft gehad met overlast van jongeren, 24% met wildplassen en 12% met bedreiging in het stadscentrum. De meeste winst voor de ervaren veiligheid in het stadscentrum lijkt te behalen door (nog) actiever iets tegen overlastgevende jongeren te doen.

5 Schoon stadscentrum

Het tweede onderdeel van de vragenlijsten gaat over een schoon stadscentrum. In dit deel zijn vragen gesteld over hoe schoon het stadscentrum nu is. Ook is respondenten gevraagd of het schoner is geworden in vergelijking met een jaar geleden. Ten slotte is weer gevraagd om een rapportcijfer.

5.1 Hoe schoon is het stadscentrum?

Uit onderstaande tabel blijkt dat meer dan de helft van de respondenten de perrons en de rails van de sneltram (heel) vies vindt. Dit geldt in hogere mate voor de ondernemers en bewoners dan voor de bezoekers. De ondernemers zijn ook in grote meerderheid niet te spreken over de netheid van de prullenbakken op de perrons.

Tabel 5.1 Mening over schoon- en netheid per locatie in het stadscentrum, per doelgroep (in %)

Respondenten	Bewoners n=135		Ondernemers n=30		Bezoekers n=148		Totaal n=314	
	(heel) schoon	(heel) vies	(heel) schoon	(heel) vies	(heel) schoon	(heel) vies	(heel) schoon	(heel) vies
De perrons	9	60	14	63	12	51	10	56
De rails	11	58	15	70	16	47	13	54
De prullenbakken op perrons	12	47	25	60	20	40	17	45
De straat	24	29	53	13	21	37	26	31
City Plaza	55	17	73	0	62	14	60	14

City Plaza wordt door de meeste respondenten schoon of zelfs heel schoon gevonden (60%). Vooral de ondernemers (nul procent vindt City Plaza vies) en de bezoekers vinden City Plaza (heel) schoon.

De volgende tabel geeft weer in hoeverre bewoners, ondernemers en bezoekers het stadscentrum als geheel schoner of viezer vinden geworden, in vergelijking met het jaar ervoor.

Tabel 5.2 Mening over netheid ten opzichte van vorig jaar, per doelgroep (in %)

Respondenten	Bewoners n=135	Ondernemers n=30	Bezoekers n=149	Totaal n=314
Schoner	9	7	10	10
Niet schoner, niet viezer	72	65	73	71
Viezer	19	28	17	19

Evenals bij de veiligheid, vindt een overgrote meerderheid dat het stadscentrum niet schoner of viezer is dan een jaar geleden. Er zijn wel meer respondenten die het stadscentrum viezer (19%) dan schoner (10%) vinden in vergelijking met vorig jaar. Ondernemers vinden relatief vaker (28%) dan de andere twee doelgroepen dat het stadscentrum viezer is geworden.

5.2 Rapportcijfer schone stad

De bewoners, bezoekers en ondernemers samen geven de netheid van het stadscentrum net een voldoende. De meesten hebben een 6 gegeven (37%), gevolgd door een 7(29%) en een 5 (17%). De bewoners zijn het minst te spreken over de netheid van het stadscentrum.

Grafiek 5.1 Gemiddeld rapportcijfer schone stad per doelgroep



Ook bij dit rapportcijfer is gekeken welke ervaringen met voorvallen van invloed zijn. Mensen die bekladding, aanplakbiljetten en rommel op straat hebben gezien, geven een lager cijfer dan mensen die daar niet mee te maken hebben gehad. Bekladding heeft de meeste invloed op het rapportcijfer voor de netheid in het stadscentrum.

Het rapportcijfer hangt tevens samen met het oordeel over de netheid van de perrons, rails, prullenbakken, straat en City Plaza. De samenhang is het sterkst met het oordeel over de netheid van de perrons en de straat. Deze twee aspecten beïnvloeden met andere woorden het totale oordeel (in het rapportcijfer) het meest.

6 Toezicht

Het derde onderdeel van de vragenlijsten gaat over toezicht. In dit deel zijn vragen gesteld over de mate van tevredenheid met de verschillende vormen van toezicht en over een eventuele verbetering of verslechtering in het toezicht. Tot slot is de respondenten gevraagd een rapportcijfer te geven voor het toezicht in het stadscentrum.

6.1 Mening over toezicht

In onderstaande tabel staat aangegeven hoe tevreden bewoners, ondernemers en bezoekers zijn over de verschillende vormen van toezicht.

Tabel 6.1 Mate van tevredenheid over verschillende manieren van toezicht, per doelgroep (in %)

Respondenten	Bewoners n=135		Ondernemers n=30		Bezoekers n=149		Totaal n=314	
	(heel) tevreden	(heel) ontevreden	(heel) tevreden	(heel) ontevreden	(heel) tevreden	(heel) ontevreden	(heel) tevreden	(heel) ontevreden
Toezicht door stadswachten	50	13	34	55	57	20	52	20
Toezicht door politie	27	31	33	30	37	34	31	32
Toezicht door Connexxion	28	17	13	33	38	23	32	21
Cameratoezicht	28	20	25	31	38	19	32	20

Uit tabel 6.1 blijkt dat meer dan de helft van de respondenten (heel) tevreden (52%) is over het toezicht van stadswachten. Dit geldt niet voor de ondernemers: hiervan is de meerderheid juist (heel) ontevreden (55%). Over het toezicht door de politie, door Connexxion en door camera's¹⁴ is ongeveer eenderde (heel) tevreden. Het toezicht door de politie wordt overigens door een even grote groep als onvoldoende ervaren. Dit geldt voor de verschillende doelgroepen in min of meer gelijke mate. Het toezicht door Connexxion wordt wisselend gewaardeerd. Meer bezoekers en bewoners zijn (heel) tevreden dan (heel) ontevreden. Maar bij de ondernemers is het weer andersom. Hetzelfde geldt voor cameratoezicht: meer bewoners en bezoekers zijn (heel) tevreden dan (heel) ontevreden, maar meer ondernemers zijn (heel) ontevreden.

Beoordeling toezicht in het stadcentrum

Ook bij het toezicht is gevraagd of dit is verbeterd dan wel slechter is geworden in het afgelopen jaar. Ruim tweederde vindt dat het toezicht onveranderd is gebleven. Daarnaast vindt een veel grotere groep dat het toezicht is verbeterd (22%) dan dat het is verslechterd (9%).

Noot 14 Het betreft hier de camera's op het perron van de tram en in de parkeergarage.

Tabel 6.2 Mening over toezicht ten opzichte van vorig jaar, per doelgroep (in %)

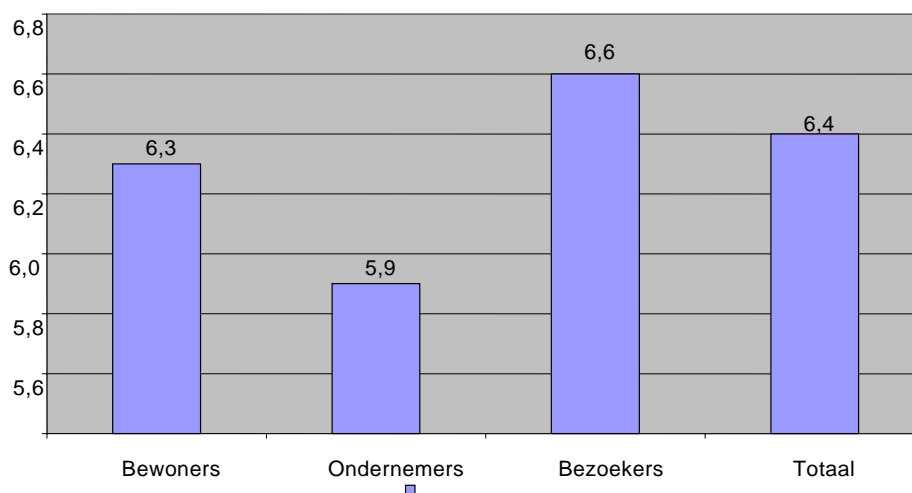
Respondenten	Bewoners n=135	Ondernemers n=30	Bezoekers n=149	Totaal
Verbeterd	18	31	24	22
Niet verbeterd, niet verslechterd	75	52	68	69
Verslechterd	7	17	8	9

Opvallend is het relatief hoge percentage (17%) van de ondernemers dat vindt dat het toezicht is verslechterd.

6.2 Rapportcijfer toezicht

Het toezicht in het stadscentrum krijgt van de bewoners, ondernemers en bezoekers gemiddeld een 6,4. De meesten geven een 7 (36%) of een 6 (27%). De ondernemers geven het laagste cijfer en de bezoekers het hoogste.

Grafiek 6.1 Gemiddeld rapportcijfer toezicht per doelgroep



Het rapportcijfer over het toezicht hangt het meest samen met het oordeel dat men heeft over het toezicht door de politie en het minst met het toezicht door Connexxion.

Alle vormen van vervelende voorvallen en misdrijven hebben invloed op het rapportcijfer, behalve fout parkeren. Ervaring met overlast van jongeren en het zien van wildplassers hebben de meeste invloed op het rapportcijfer: het scheelt ruim een half punt. Mensen die te maken hebben gehad met bedreiging of openbaar alcoholgebruik geven een rapportcijfer dat gemiddeld een half punt lager ligt dan dat van de mensen die er niet mee geconfronteerd zijn.

7 Maatregelen

In het vierde deel van de vragenlijst hebben we gevraagd in hoeverre de respondenten vinden dat de maatregelen, die de Werkgroep Overlast City Plaza heeft genomen, effect hebben. Als eerste hebben we gevraagd in hoeverre de maatregelen om het stadscentrum schoner te maken effect hebben. Ten tweede hebben we gevraagd in hoeverre de maatregelen om het stadscentrum leefbaarder en veiliger te maken, effect hebben. Verder hebben we de ondernemers gevraagd iets meer te vertellen over een eventueel effect van de maatregelen voor de ondernemers in Winkelcentrum City Plaza.

7.1 Mening over effectiviteit van de maatregelen

Uit het onderzoek komt duidelijk naar voren dat de meeste respondenten niet weten of de verschillende maatregelen effect hebben gehad. Het aankruisen van deze antwoordcategorie (weet niet) kan betekenen dat men:

- niet op de hoogte is dat er maatregelen genomen zijn *en/of*
- dat men wel van de genomen maatregelen weet, maar niet kan aangeven wat het effect daarvan is geweest.

In het eerste geval lijkt dit een PR kwestie, in het tweede geval lijkt het erop dat men vindt dat men niet in staat is de maatregelen te koppelen aan resultaten.

Maatregelen voor een schoner stadscentrum

Uit tabel 7.1 blijkt dat 24% van de respondenten vindt dat het verwijderen van graffiti en aanplakbiljetten het stadscentrum schoner heeft gemaakt. Een iets kleinere groep (21%) vindt dat het legen van de prullenbakken tot dit positieve resultaat heeft geleid. Het vegen van perrons en het schoonmaken van de rails heeft volgens een veel kleinere groep geleid tot het gewenste resultaat.

In bijlage 4 zijn de uitkomsten per doelgroep opgenomen. Daaruit komt naar voren dat vooral ondernemers minder te spreken zijn over het effect van het schoonhouden van de perrons. Een ondernemer merkt over het effect van de maatregelen op dat het winkelcentrum schoner is geworden, maar dat de omgeving nog steeds vies is.

Tabel 7.1 Resultaat van maatregelen om stadscentrum schoner te maken (in %) ¹⁵

Respondenten	Totaal (n=314)		
	weet niet	schoner	viezer
Verwijderen graffiti en aanplakbiljetten	24	24	8
Legen van prullenbakken op perrons sneltram	30	21	10
Vegen van perrons sneltram	35	13	7
Schoonmaken tussen rails sneltram	38	11	9

Noot 15 De categorie 'niet schooner- niet viezer' is niet in deze table opgenomen

Maatregelen op het gebied van toezicht

Ongeveer een kwart van de respondenten vindt dat de drie maatregelen op het gebied van toezicht het stadscentrum veiliger hebben gemaakt (zie tabel 7.2).

Tabel 7.2 Resultaat van maatregelen met betrellomg tot toezicht (in %)

Respondenten	Totaal n=314		
	weet niet	veiliger	onveiliger
Meer toezicht/surveillance politie in winkelcentrum City Plaza	19	26	6
Plaatsing camera's	49	25	1
Meer toezicht op fout parkeren bij busstation	52	24	4

Vooraf ondernemers zijn te spreken over het effect van toezicht door de politie (35%). Bewoners vinden minder vaak dat deze maatregel heeft geleid tot een veiliger stadscentrum (18%).

Toezicht is voor ondernemers een belangrijk thema gezien hun antwoorden op de vraag over eventuele effecten van de maatregelen op het gebied van toezicht op de veiligheid rond hun eigen onderneming. (Camera) toezicht wordt belangrijk gevonden, maar de meningen zijn verdeeld of er voldoende toezicht is. De één vindt dat het veiliger is geworden door bewaking, de ander vindt het een beperking dat het toezicht voornamelijk overdag is. Weer een ander vindt dat de stadswachten zich teveel bezig houden met het betaald parkeren, en dat zij door jongeren niet serieus worden genomen. De politie zou meer en preventief moeten optreden, vinden sommigen. Een heeft de wens om structureel twee agenten aanwezig te hebben in het winkelcentrum.

Maatregelen om het stadscentrum leefbaarder en veiliger te maken

In de vragenlijsten van bewoners en ondernemers hebben we gevraagd naar maatregelen die meer specifiek op bepaalde plaatsen in het stadscentrum betrekking hebben¹⁶. Zo hebben we gevraagd naar het effect van het snoeien van bosjes, het verwijderen van muurtjes en het verhogen van lichtmasten. De resultaten van deze vragen naar effectiviteit zien we in de volgende tabel.

Deze meer specifieke maatregelen blijken bij de meeste respondenten onbekend te zijn, vooral (de effecten van) de maatregelen op de plaatsen die iets verder van het winkelcentrum afliggen

Noot 16 In de vragenlijsten van bezoekers is hiernaar niet gevraagd. Redenen hiervoor zijn ten eerste weer de bewust beperkte omvang van de stratenquête, en ten tweede de veronderstelde onbekendheid van bezoekers met de specifieke plaatsen in het stadscentrum.

Tabel 7.3 Resultaat van maatregelen om stadscentrum leefbaarder en veiliger te maken (in %)

Respondenten	Totaal n=314		
	weet niet	veiliger	onveiliger
Laag snoeien bosjes basketbalveld Ruitersede	62	24	1
Verwijderen muurtjes aan voor- en achterkant van de Kom	54	23	1
Laag snoeien bosjes Rosarium	61	23	3
Verhogen lichtmasten basketbalveld Ruitersede	63	20	1
Verhoging lichtmasten Rosarium	67	18	1
Plaatsen betonpaaltjes Rosarium	67	17	2
Plaatsen betonpaaltjes basketbalveld Ruitersede	66	17	2
Aanstellen jongerenwerker	66	15	1
Weghalen bankjes basketbalveld Ruitersede	66	16	3
Weghalen bankjes in Rosarium	64	15	3

Ongeveer een kwart van de respondenten geeft aan dat het laag snoeien van de bosjes bij basketbalveld Ruitersede (24%), het verwijderen van de muurtjes aan voor- en achterkant van de Kom (23%) en het laag snoeien van de bosjes bij het Rosarium (23%) het stadscentrum leefbaarder en veiliger hebben gemaakt.

Het weghalen van bankjes, zowel bij het basketbalveld Ruitersede als bij het Rosarium worden het minst vaak genoemd als maatregelen die effectief zijn in het verhogen van de veiligheid (respectievelijk 16% en 15%). Daarbij blijkt uit het commentaar in de vragenlijsten dat ouderen het jammer vinden dat de bankjes zijn weggehaald.

Het aanstellen van een jongerenwerker heeft volgens 15% van de respondenten geleid tot een veiliger en meer leefbaar stadscentrum. Verschillende ondernemers geven aan dat hun onderneming nog steeds overlast heeft van hangjongeren.

Bijlagen

Bijlage 1 Vragenlijst bewoners (schriftelijke enquête)

Introductie: hoe gaat het invullen in zijn werk?

Lees de vragen en antwoordmogelijkheden eerst goed door voor u uw antwoord aankruist. Bij de meeste vragen hoeft u alleen maar een antwoord aan te kruisen.

Het is de bedoeling dat u het antwoord aankruist dat op u van toepassing is. Wanneer u meer antwoorden mag aankruisen, wordt dit bij de vraag vermeld.

Soms wordt er gevraagd iets in te vullen. Dat kunt u op de stippellijn doen.

Hieronder ziet een voorbeeld van aankruisen en een voorbeeld van invullen.

Aankruisvoorbeeld:

Wilt u elke keer aangeven of deze naar uw eigen idee vaak, soms, zelden of nooit voorkomen in het stadscentrum?

	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
Fietsers op het perron	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wildplassen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Invulvoorbeeld:

Wat is uw postcode?

Als bij een antwoord staat dat u kunt doorgaan naar een andere vraag, dan kunt u de tussenliggende vragen overslaan.

We willen benadrukken dat het niet om goede of foute antwoorden gaat, maar om het antwoord dat op u van toepassing is. Het invullen zal ongeveer tien minuten duren. Probeer het helemaal alleen te doen, dus zonder hulp van anderen.

Wij wensen u veel plezier met het invullen.

Hartelijk dank voor uw medewerking.

LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID

We willen u eerst een aantal vragen stellen over leefbaarheid en veiligheid in het stadscentrum.

1 Hieronder ziet u een aantal vervelende voorvallen en misdrijven die in het stadscentrum kunnen voorkomen. Wilt u elke keer aangeven of deze naar uw eigen idee vaak, soms, zelden of nooit voorkomen in het stadscentrum?

Het gaat er bij deze vragen NIET om of het u zelf is overkomen, maar of het voorkomt in het stadscentrum.

	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
Fietsers op het perron	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wildplassen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedreiging	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bekladding van muren en/of gebouwen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanplakbiljetten/ posters op muren/ gebouwen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rommel op straat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Openbaar alcoholgebruik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overlast van groepen jongeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fout parkeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Heeft u de afgelopen 12 maanden te maken gehad met één van bovengenoemde vormen van overlast of misdrijven in het stadscentrum?

Nee (ga door naar vraag 4)

Ja

3. Om wat voor soort overlast/misdrijf ging het? (kruis aan- meerdere antwoorden mogelijk)

	Zelf meegemaakt/ gezien
Fietsers op het perron	<input type="radio"/>
Wildplassen	<input type="radio"/>
Bedreiging	<input type="radio"/>
Bekladding van muren en/of gebouwen	<input type="radio"/>
Aanplakbiljetten/posters op muren/ gebouwen	<input type="radio"/>
Rommel op straat	<input type="radio"/>
Openbaar alcoholgebruik	<input type="radio"/>
Overlast van groepen jongeren	<input type="radio"/>
Fout parkeren	<input type="radio"/>

	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
4. Hoe vaak voelt u zich OVERDAG onveilig in het stadscentrum?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
5. Hoe vaak voelt u zich 'S AVONDS onveilig in het stadscentrum?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Veiliger	Niet veiliger, niet onveiliger	Onveiliger
6. Vindt u dat het stadscentrum het afgelopen jaar veiliger of onveiliger is geworden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Zijn er plekken in het stadscentrum waar u zich wel eens onveilig voelt of plekken die u om deze reden mijdt?

Nee -> ga door naar vraag 9

Ja

8. Op welke plek(ken) in het stadscentrum voelt u zich onveilig of welke plek(ken) mijdt u om deze reden?

9. We hebben u een heleboel vragen gesteld over het stadscentrum. Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor de veiligheid in het stadscentrum?

SCHOON STADSCENTRUM

We stellen nu een aantal vragen over hoe schoon u het stadscentrum vindt.

10. Kunt u in onderstaande tabel per locatie in het stadscentrum aangeven hoe schoon u het daar vindt?

	Heel schoon	Schoon	Niet schoon en niet vies	Vies	Heel vies
De straat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
City Plaza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De perrons	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De rails	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De prullenbakken op perrons	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Schoner	Niet schoner, niet viezer	Viezer
11. Is het stadscentrum de laatste twaalf maanden schoner of viezer geworden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Wilt u een rapportcijfer geven voor hoe schoon u het stadscentrum nu vindt?

TOEZICHT IN HET STADSCENTRUM

Binnen het stadscentrum wordt op verschillende manieren toezicht gehouden op de openbare orde en veiligheid.

13. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de verschillende manieren van toezicht?

	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden
Toezicht door politie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toezicht door stadswachten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toezicht door Connexxion (openbaar vervoer bedrijf)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cameratoezicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Verbeterd	Niet beter niet slechter	Verslechterd
14. Is het toezicht in het stadscentrum de laatste 12 maanden verbeterd of verslechterd?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor het toezicht in het stadscentrum?

MAATREGELEN

De laatste jaren is een aantal maatregelen genomen om de netheid, leefbaarheid en veiligheid in het stadscentrum te verbeteren.

16. Hieronder ziet u eerst een tabel met maatregelen om het stadscentrum schoner te maken. Wilt u per maatregel aangeven wat volgens u het resultaat is? Als u het niet weet kunt u 'weet niet' aankruisen.

Genomen maatregel	Resultaat maatregel			
	Schoner	Gelijk gebleven	Viezer	Weet niet
Vegen van perrons sneltram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legen van prullenbakken op perrons sneltram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verwijderen graffiti en aanplakbiljetten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schoonmaken tussen rails sneltram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. In de volgende tabel ziet u maatregelen die genomen zijn om het stadscentrum leefbaarder en veiliger te maken. Wilt u per maatregel aangeven wat volgens u het resultaat is? Als u het niet weet kunt u 'weet niet' aankruisen.

Genomen maatregel	Resultaat maatregel			
	Veiliger	Gelijk gebleven	Onveiliger	Weet niet
Meer toezicht/surveillance politie in winkelcentrum City Plaza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meer toezicht op fout parkeren bij busstation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plaatsen betonpaaltjes Rosarium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verhoging lichtmasten Rosarium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laag snoeien bosjes Rosarium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Weghalen bankjes in Rosarium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plaatsen betonpaaltjes basketbalveld Ruitersede	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laag snoeien bosjes basketbalveld Ruitersede	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Weghalen bankjes basketbalveld Ruitersede	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verhogen lichtmasten basketbalveld Ruitersede	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verwijderen muurtjes aan voor- en achterkant van de Kom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanstellen jongerenwerker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ACHTERGRONDVRAGEN

Tot slot hebben we nog een aantal achtergrondvragen. We willen nogmaals benadrukken dat het onderzoek anoniem is.

18. Wat is uw leeftijd?

_____ jaar

19. Sekse

Man

Vrouw

20. Wat is de hoogst genoten schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?

lagere school/primair onderwijs

Its/huishoudschool/lbo

(m)ulo/mavo/vmbo

havo/mms

hbs/vwo/gymnasium

mbo

hbo

wo

21. Tot welke etnische groep rekent u zichzelf?

22. Wat is uw postcode?

We willen u namens de gemeente hartelijk bedanken voor uw medewerking aan dit onderzoek.

Indien u opmerkingen heeft over het onderzoek of over de vragenlijst kunt u die hieronder noteren.

Bijlage 2 Vragenlijst ondernemers (telefonische enquête)

LEEFBAARHEID EN VEILIGHEID

De eerste vragen gaan over leefbaarheid en veiligheid in het stadscentrum.

1. Ik noem zo een aantal vervelende voorvallen en misdrijven op, die in het stadscentrum kunnen voorkomen. Wilt u elke keer aangeven of deze naar uw eigen idee vaak, soms, zelden of nooit voorkomen in het stadscentrum?

Het gaat er bij deze vragen NIET om of het u zelf is overkomen, maar of het voorkomt in het stadscentrum.

	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
Fietsers op het perron	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wildplassen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bedreiging	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bekladding van muren en/of gebouwen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanplakbiljetten/ posters op muren/ gebouwen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Rommel op straat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Openbaar alcoholgebruik	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Overlast van groepen jongeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fout parkeren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2. Vindt u dat het stadscentrum het afgelopen jaar veiliger of onveiliger is geworden?

- veiliger
 Niet veiliger, niet onveiliger
 onveiliger

3. Zijn er volgens u plekken in het stadscentrum die onveilig zijn?

- Nee -> ga door naar vraag 5
 Ja

4. Welke plekken zijn dat?

5. Zijn er plekken in de omgeving van uw onderneming die volgens u onveilig zijn?

[N.B. voor interviewer: kan hetzelfde zijn als bij vraag 4]

- Nee -> ga door naar vraag 6
 Ja

6. Welke plek(ken) zijn dat?

7. We hebben u een aantal vragen gesteld over het stadscentrum. Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor de veiligheid in het stadscentrum?

SCHOON STADSCENTRUM

De volgende vragen gaan over hoe schoon u het stadscentrum, het winkelcentrum en het station van de sneltram vindt.

8. Kunt u per locatie aangeven hoe schoon u het daar vindt?

	Heel schoon	Schoon	Niet schoon en niet vies	Vies	Heel vies
De straat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
City Plaza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De perrons	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De rails	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De prullenbakken op perrons	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Is het stadscentrum de laatste twaalf maanden schoner of viezer geworden?

- schoner
 Niet schoner, niet viezer
 viezer

10. Wilt u een rapportcijfer geven voor hoe schoon u het stadscentrum nu vindt?

TOEZICHT IN HET STADSCENTRUM

Binnen het stadscentrum wordt op verschillende manieren toezicht gehouden op de openbare orde en veiligheid.

11. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de verschillende manieren van toezicht?

	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden
Toezicht door politie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toezicht door stadswachten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toezicht door Connexxion (openbaar vervoer bedrijf)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cameratoezicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Is het toezicht in het stadscentrum de laatste 12 maanden verbeterd of verslechterd?

- Verbeterd
 Niet beter niet slechter
 Verslechterd

13. Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor het toezicht in het stadscentrum?

MAATREGELEN

De laatste jaren is een aantal maatregelen genomen om de netheid, leefbaarheid en veiligheid in het stadscentrum te verbeteren.

14. Ik noem eerst een aantal maatregelen die genomen zijn om het stadscentrum schoner te maken. Wilt u per maatregel aangeven wat volgens u het resultaat is? Als u het niet weet kunt u dat aangeven.

Genomen maatregel	Resultaat maatregel			
	Schoner	Gelijk gebleven	Viezer	Weet niet
Vegen van perrons sneltram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Legen van prullenbakken op perrons sneltram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verwijderen graffiti en aanplakbiljetten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Schoonmaken tussen rails sneltram	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Dan noem ik nu een aantal maatregelen die genomen zijn om het stadscentrum leefbaarder en veiliger te maken. Ook hier weer de vraag of u per maatregel wilt aangeven wat volgens u het resultaat is?

[Als u het niet weet kunt u 'weet niet' aangeven].

Genomen maatregel	Resultaat maatregel			
	Veiliger	Gelijk gebleven	Onveiliger	Weet niet
Meer toezicht/surveillance politie in winkelcentrum City Plaza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Meer toezicht op fout parkeren bij busstation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plaatsen betonpaaltjes Rosarium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verhoging lichtmasten Rosarium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laag snoeien bosjes Rosarium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Weghalen bankjes in Rosarium	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Plaatsen betonpaaltjes basketbalveld Ruitersede	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Laag snoeien bosjes basketbalveld Ruitersede	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Weghalen bankjes basketbalveld Ruitersede	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verhogen lichtmasten basketbalveld Ruitersede	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Verwijderen muurtjes aan voor- en achterkant van de Kom	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aanstellen jongerenwerker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. (open vraag) Kunt u iets vertellen over enig effect van bovengenoemde maatregelen voor u als ondernemer?

NB Voor interviewer:

A. de ondernemer kan denken aan sfeer, klandizie, omzet etc. of die is verbeterd/verslechterd. Misschien heeft ondernemer niets gemerkt de laatste jaren.

B. let op dat ondernemers kunnen beginnen over de toekomst i.v.m. geplande sloop, aanpassingen in winkelcentrum, etc. Dat is prima, maar vraag dan door over huidige situatie vergeleken met enkele jaren geleden – daar gaat dit onderzoek namelijk over

ACHTERGRONDVRAGEN

Tot slot heb ik nog een aantal achtergrondvragen. Ik wil nogmaals benadrukken dat het onderzoek anoniem is.

17. Wat is uw leeftijd?

_____ jaar

18. Wat is uw hoogst genoten schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?

lagere school/primair onderwijs

lts/huishoudschool/lbo

(m)ulo/mavo/vmbo

havo/mms

hbs/vwo/gymnasium

mbo

hbo

wo

19. Tot welke nationaliteit rekent u zichzelf?

20. Wat is uw functie?

21. Wat is de postcode van uw onderneming?

Ik wil u namens de gemeente hartelijk bedanken voor uw medewerking aan dit onderzoek en nog een prettige toewensen.

Invullen door interviewer:

22. Sekse

Man

Vrouw

23. Naam onderneming: _____

Bijlage 3 Vragenlijst bezoekers (stratenquête)

We willen u eerst een aantal vragen stellen over leefbaarheid en veiligheid in het stadscentrum.

1. Ik ga een aantal vervelende voorvallen en misdrijven opnoemen die in het stadscentrum kunnen voorkomen. Heeft u de afgelopen 12 maanden te maken gehad met één van hierna genoemde vormen van overlast of misdrijven in het stadscentrum? (meerdere antwoorden mogelijk)

	Zelf meegemaakt/ gezien
Fietsers op het perron	<input type="radio"/>
Wildplassen	<input type="radio"/>
Bedreiging	<input type="radio"/>
Bekladding van muren en/of gebouwen	<input type="radio"/>
Aanplakbiljetten/posters op muren/ gebouwen	<input type="radio"/>
Rommel op straat	<input type="radio"/>
Openbaar alcoholgebruik	<input type="radio"/>
Overlast van groepen jongeren	<input type="radio"/>
Fout parkeren	<input type="radio"/>

	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
2. Hoe vaak voelt u zich OVERDAG onveilig in het stadscentrum?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Vaak	Soms	Zelden	Nooit
3. Hoe vaak voelt u zich 'S AVONDS onveilig in het stadscentrum?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Veiliger	Niet veiliger, niet onveiliger	Onveiliger
4. Vindt u dat het stadscentrum het afgelopen jaar veiliger of onveiliger is geworden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Zijn er plekken in het stadscentrum waar u zich wel eens onveilig voelt of plekken die u om deze reden mijdt?

Nee (door naar vraag 7)

Ja

6. Op welke plek(ken) in het stadscentrum voelt u zich onveilig of welke plek(ken) mijdt u om deze reden?

7. We hebben u een heleboel vragen gesteld over het stadscentrum. Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u de veiligheid in het stadscentrum?

SCHOON STADSCENTRUM

De volgende vragen gaan over hoe schoon u het stadscentrum vindt.

8. Ik noem een aantal locaties in het stadscentrum. Kunt u per locatie aangeven hoe schoon u het daar vindt?

	Heel schoon	Schoon	Niet schoon en niet vies	Vies	Heel vies
De straat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
City Plaza	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De perrons	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De rails	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De prullenbakken op perrons	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Schoner	Niet schoner, niet viezer	Viezer
9. Is het stadscentrum de laatste twaalf maanden schoner of viezer geworden?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Wilt u een rapportcijfer geven voor hoe schoon u het stadscentrum nu vindt?

TOEZICHT IN HET STADSCENTRUM

Binnen het stadscentrum wordt op verschillende manieren toezicht gehouden op de openbare orde en veiligheid.

11. Kunt u aangeven hoe tevreden u bent over de verschillende manieren van toezicht?

	Heel tevreden	Tevreden	Niet tevreden en niet ontevreden	Ontevreden	Heel ontevreden
Toezicht door politie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toezicht door stadswachten	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toezicht door Connexxion (openbaar vervoer bedrijf)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cameratoezicht	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Verbeterd	Niet beter niet slechter	Verslechterd
12. Is het toezicht in het stadscentrum de laatste 12 maanden verbeterd of verslechterd?	○	○	○

13. Alles bij elkaar genomen, welk rapportcijfer geeft u voor het toezicht in het stadscentrum?

MAATREGELEN

De laatste jaren is een aantal maatregelen genomen om de netheid, leefbaarheid en veiligheid in het stadscentrum te verbeteren.

14. Ik noem eerst een aantal maatregelen die genomen zijn om het stadscentrum schoner te maken. Wilt u per maatregel aangeven wat volgens u het resultaat is? Als u het niet weet kunt u dat aangeven.

Genomen maatregel	Resultaat maatregel			
	Schoner	Gelijk ge- bleven	Viezer	Weet niet
Vegen van perrons sneltram	○	○	○	○
Legen van prullenbakken op perrons sneltram	○	○	○	○
Verwijderen graffiti en aanplakbiljetten	○	○	○	○
Schoonmaken tussen rails sneltram	○	○	○	○

15. Dan noem ik nu een aantal maatregelen die genomen zijn om het stadscentrum leefbaarder en veiliger te maken. Ook hier weer de vraag of u per maatregel wilt aangeven wat volgens u het resultaat is? Als u het niet weet kunt u 'weet niet' aangeven.

Genomen maatregel	Resultaat maatregel			
	Veiliger	Gelijk ge- bleven	Onveiliger	Weet niet
Meer toezicht/surveillance politie in winkelcentrum City Plaza	○	○	○	○
Meer toezicht op fout parkeren bij busstation	○	○	○	○
Verminderen overlast hanggroepen	○	○	○	○

ACHTERGRONDVRAGEN

Tot slot heb ik nog een aantal achtergrondvragen. Ik wil nogmaals benadrukken dat het onderzoek anoniem is.

16. Waarom bent u nu in het stadscentrum? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Woon hier
- Winkelen
- Werken
- Onderweg naar iemand/iets (incl. wachten op OV)
- Vrienden ontmoeten
- Geen specifieke reden
- Andere reden, namelijk.....

17. Hoe bent u naar het winkelcentrum gekomen?

- Met sneltram
- Te voet/lopend
- Met fiets/brommer
- Met auto/motor
- Anders namelijk:

18. Wat is uw leeftijd?

_____ jaar

19. Wat is uw hoogst genoten schoolopleiding die u met een diploma heeft afgerond?

- lagere school/primair onderwijs
- lts/huishoudschool/lbo
- (m)ulo/mavo/vmbo
- havo/mms
- hbs/vwo/gymnasium
- mbo
- hbo
- wo

20. Welke (etnische) achtergrond heeft u?

21. Wat is uw postcode?

Ik wil u namens de gemeente hartelijk bedanken voor uw medewerking aan dit onderzoek en nog een prettige toewensen.

Invullen door interviewer

22. Sekse

- Man
- Vrouw

Bijlage 4 Resultaten maatregelen stadscentrum per doelgroep

Tabel B.4.1 Resultaat van maatregelen om stadscentrum schoner te maken, per doelgroep

	Bewoners n=135			Ondernemers n=30			Bezoekers n=149			Totaal n=314		
	weet niet	veiliger	onveiliger	weet niet	veiliger	onveiliger	weet niet	veiliger	onveiliger	weet niet	veiliger	onveiliger
Verwijderen graffiti en aanplakbiljetten	24	23	12	21	21	7	25	27	5	24	24	8
Legen van prullenbakken op perrons sneltram	25	19	11	66	7	7	28	24	10	30	21	10
Vegen van perrons sneltram	27	15	11	72	7	3	34	13	3	35	13	7
Schoonmaken tussen rails sneltram	26	14	9	62	7	3	43	10	10	38	11	9

Tabel B. 4.2 Resultaat van maatregelen om stadscentrum veiliger te maken, per doelgroep

	Bewoners			Ondernemers			Bezoekers			Totaal		
	weet niet	veiliger	onveiliger	weet niet	veiliger	onveiliger	weet niet	veiliger	onveiliger	weet niet	veiliger	onveiliger
Meer toezicht/surveillance politie in winkelcentrum City Plaza	22	18	2	10	35	7	17	31	8	19	26	6
Meer toezicht op fout parkeren bij busstation	45	26	2	76	17	3	54	23	6	52	24	4

Tabel B 4.3 Resultaat van maatregelen om stadscentrum leefbaarder en veiliger te maken, per doelgroep

	Bewoners			Ondernemers			Totaal		
	weet niet	veiliger	onveiliger	weet niet	veiliger	onveiliger	weet niet	veiliger	onveiliger
Laag snoeien bosjes basketbalveld Ruitersede	57	26	1	83	14	3	62	24	1
Verwijderen muurtjes aan voor- en achterkant van de Kom	48	24	2	83	17	0	54	23	1
Laag snoeien bosjes Rosarium	55	26	2	86	10	3	61	23	3
Verhogen lichtmasten basketbalveld Ruitersede	59	22	1	79	14	3	63	20	1
Verhoging lichtmasten Rosarium	61	21	1	90	7	3	67	18	1
Plaatsen betonpaaltjes Rosarium	62	18	2	86	10	3	67	17	2
Plaatsen betonpaaltjes basketbalveld Ruitersede	62	19	2	83	10	3	66	17	2
Aanstellen jongerenwerker	63	16	1	79	10	1	66	15	1
Weghalen bankjes basketbalveld Ruitersede	63	15	2	79	17	3	66	16	3
Weghalen bankjes in Rosarium	58	17	3	90	7	3	64	15	3