

# Rapportage 1-meting locatie Kleine Haag

De ontwikkelingen van veiligheid en overlast

Manja Abraham



# Rapportage 1-meting locatie Kleine Haag

De ontwikkelingen van veiligheid en overlast

Amsterdam, februari 2010

Manja Abraham

Met medewerking van:  
Carolien van den Handel

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting &amp; conclusie</b>	<b>3</b>
Uitkomsten	4
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1 Opvangvoorziening dak- en thuisloze alcoholverslaafden Kleine Haag	7
1.2 Monitor veiligheid en overlast	7
1.3 De 1-meting	8
1.4 Onderzoeksgebied: omgeving Kleine Haag	9
1.5 Leeswijzer	10
<b>2 Enquête onder omwonenden</b>	<b>11</b>
2.1 Beleving buurtproblemen	11
2.2 Persoonlijke hinder	12
2.3 Slachtofferschap	14
2.4 Onveilige plekken en vermijdingsgedrag	15
2.5 Onveiligheidsgevoelens in bepaalde situaties	16
2.6 Functioneren van politie in omgeving Kleine Haag	17
2.7 Veranderingen sinds de opening van de 24-uursopvang	18
2.8 Beheermaatregelen	19
2.9 Overige opmerkingen	19
<b>3 Politieregistraties</b>	<b>21</b>
3.1 Aangiften (en meldingen)	21
3.2 Referentiegegevens	23
<b>4 Interviews met sleutelpersonen</b>	<b>24</b>
4.1 Veiligheid en overlast	24
4.2 Sinds de vestiging	24
4.3 Aanpak vanuit Centrum Maliebaan	25
4.4 Toezicht en handhaving	26
4.5 Samenwerking	26
4.6 Tenslotte	26
<b>Bijlagen</b>	
Bijlage A Tabellen enquête onder omwonenden	29
Bijlage B Tabellen aangiften politie	32
Bijlage C Methodologische verantwoording enquête	36

## Samenvatting & conclusie

**Sinds oktober 2009 is aan de Kleine Haag 3 in Amersfoort een (tijdelijke) 24-uursopvang voor dak- en thuisloze alcoholverslaafden gevestigd. Deze opvang zal hier blijven totdat de definitieve opvang voor dak- en thuisloze alcoholverslaafden aan de Leusderweg 24 gereed is. Daarna zal de Kleine Haag worden ingericht als definitieve locatie voor de algemene dagopvang voor dak- en thuislozen.**

In opdracht van de gemeente Amersfoort heeft DSP-groep het eerste vervolgonderzoek verricht naar de stand van zaken met betrekking tot (on)veiligheid en overlast in de directe woon- en werkomgeving van deze opvanglocatie. Deze 1-meting maakt deel uit van een monitor. De 1-meting is uitgevoerd een half jaar na de opening van de opvang (voorjaar 2010). De 0-meting werd gehouden in de periode rond februari 2009<sup>1</sup>, de 2-meting volgt in het voorjaar in 2011<sup>2</sup>. Voor u ligt de rapportage van de 1-meting.

Het onderzoek gaat in op drie hoofdvragen:

- 1 *Hoe beleven bewoners en bedrijven de veiligheid en overlast in de buurt?*
- 2 *Hoe is de objectieve veiligheid in de buurt?*
- 3 *Wat is er veranderd ten opzichte van de 0-meting en hoe is dat te verklaren? Speelt de komst van de 24-uursopvang hierin een rol?*

Om de vragen te kunnen beantwoorden zijn op drie manieren data verzameld. Net als bij de 0-meting zijn de bewoners van alle 244 adressen binnen het onderzoeksgebied en de hoofdgebruikers van alle 57 adressen van bedrijfspanden in het onderzoeksgebied schriftelijk uitgenodigd voor een *enquêteonderzoek*. Uiteindelijk retourneerden 48 bewoners en 13 gebruikers een ingevulde enquête Veiligheid en overlast, een respons van ruim 20 procent<sup>3</sup>. Daarnaast zijn *politieregistraties* opgevraagd die betrekking hebben op het onderzoeksgebied. Ten behoeve van deze 1-meting zijn ook *gesprekken* gevoerd met de buurtbeheergroep, de beheerder van de voorziening en de wijkagent, om de uitkomsten van de enquête en analyse van politieregistraties te duiden.

Noot 1 De periode tussen de 0-meting en de 1-meting is onbedoeld langer geworden dan een jaar omdat de opvang later dan gepland werd geopend.

Noot 2 Of de 2-meting zal worden uitgevoerd is afhankelijk van het moment waarop de opvang naar de definitieve locatie aan de Leusderweg wordt verplaatst.

Noot 3 Bij de 0-meting vonden we een vergelijkbaar responspercentage. De constante maar relatief lage respons van ongeveer 20 procent lijkt er ook nu op te wijzen dat het onderwerp weinig leeft. Dat zou betekenen dat er geen grote overlast is in samenhang met de voorziening.

## **Uitkomsten**

De belangrijkste bevindingen zijn hieronder weergegeven.

*Hoe beleven de bewoners de veiligheid en overlast in de buurt? Wat is er veranderd ten opzichte van de 0-meting?*

De problemen die zich gevoelsmatig het meest voordoen zijn leefbaarheidproblemen en overlastgevendende voorvallen die overwegend samenhangen met alcoholproblematiek. De helft van de respondenten van de enquête geeft aan dat rommel op straat (zwerfvuil, waar onder bierblikjes) vaak voorkomt, een op de drie geeft aan dat wildplassen (en/of -poepen) vaak voorkomt. Een kwart van de respondenten geeft aan dat de aanwezigheid van dronken mensen op straat vaak voorkomt.

Ten opzichte van de 0-meting is er een afname van het aantal respondenten dat rommel op straat en dronken mensen op straat als een veelvoorkomend probleem ziet. De geïnterviewde bewoners van de buurtbeheergroep ervaren wel overlast maar niet meer dan voorheen. Het gaat daarbij vooral om overlast door hangjongeren.

*Hebben de bewoners te kampen met overlast? Wat is er veranderd ten opzichte van de 0-meting?*

Bewoners hebben niet alleen het gevoel dat bepaalde overlast voorkomt in hun directe woonomgeving, bewoners ondervinden ook persoonlijk hinder van deze overlast. Ongeveer twee op de drie respondenten hebben afgelopen maand zelf hinder ondervonden van rommel op straat, een op de drie van dronken mensen op straat, overlastgevendende groepen jongeren en wildplassen(en/of -poepen).

Ten opzichte van de 0-meting zijn er geen significante ontwikkelingen te zien. Ook op basis van gesprekken met de buurtbeheergroep en de wijkagent zijn er geen signalen van toegenomen overlast.

*Wat vinden de bewoners van de veiligheid in de buurt? Wat is er veranderd ten opzichte van de 0-meting?*

Een derde van de respondenten voelt zich wel eens onveilig op plekken in de omgeving Kleine Haag; een vijfde van de bewoners mijdt om die redenen ook wel eens bepaalde plekken. Plekken waar bewoners zich onveilig voelen zijn vooral plekken waar 'personen rondhangen'. Het gaat met name om Plantsoen Zuid (vooral in het donker) en de Koesteeg. De meerderheid van de onveiligheidsgevoelens manifesteert zich in het donker ('s avonds, 's nachts). Dit beeld wordt bevestigd door de bewoners van de buurtbeheergroep: zij ervaren Plantsoen Zuid als een onveilige plek. Of dit samenhangt met (de clientèle van) de voorziening is onduidelijk.

Ten opzichte van de 0-meting is er geen significante ontwikkeling te melden. Wel lijkt er een trend te zijn: zowel de onveiligheidsgevoelens als het vermijdingsgedrag zijn afgenomen. Ook dit wordt bevestigd vanuit de buurtbeheergroep. Zij beoordelen de veiligheidssituatie als stabiel of licht verbeterd.

*Wat is de mate van slachtofferschap onder bewoners? Wat is er veranderd ten opzichte van de 0-meting?*

Een op de vijf bewoners geeft aan afgelopen jaar persoonlijk slachtoffer te zijn geweest van verbale of fysieke bedreiging. Dit is een relatief groot aantal. Mogelijk gaat het vooral om verbale bedreiging. Slechts een klein aantal slachtoffers van bedreiging geeft aan daarvan aangifte te hebben gedaan.

Een op de tien bewoners is afgelopen jaar slachtoffer geworden van fietsendiefstal; voor diefstal uit auto's is dat één op de twintig. Een zeer klein aantal bewoners geeft aan slachtoffer te zijn geweest van een gewelddelict of van straatroof.

Ten opzichte van de 0-meting is op basis van de enquête geen significante ontwikkeling te melden. De geïnterviewden uit de buurtbeheergroep bevestigen dit. Ze geven een positief oordeel over de veiligheid in de wijk en melden dat deze nu een aantal jaar stabiel is.

*Hoe is het gesteld met de veiligheid in de buurt volgens aangiften en meldingen bij de politie? Wat is er veranderd ten opzichte van de 0-meting?*

Boven aan de lijst politieregistraties vinden we - zoals vaker voorkomt in stadscentra - fietsdiefstal. Vernielingen staan op nummer twee, gevolgd door bedreigingen. De omgeving van Kleine Haag lijkt daarmee qua problematiek op de rest van het centrum (Stadskern inclusief Zonnehof) In vergelijking tot het gemiddelde in de stad heeft het onderzoeksgebied relatief vaak te kampen met fietsdiefstal en bedreiging.

Hoe de aantallen aangiften zich verhouden tot die van de 0-meting, is op basis van de politiegegevens niet te zeggen<sup>4</sup>. De wijkagent meldt dat er bij de politie relatief weinig meldingen en aangiften binnenkomen.

*Hoe zijn de veranderingen te verklaren, en speelt de komst van de 24-uursopvang hierin een rol?*

Alles overziend kan worden gesteld dat de situatie rondom de Kleine Haag met betrekking tot veiligheid en overlast stabiel is. Er zijn geen veranderingen, enkele positieve ontwikkelingen (vermindering van ervaren overlast) daargelaten.

Nu de 24-uursopvang een feit is, is de vroegere angst onder bewoners (bijvoorbeeld om kinderen langs de Kleine Haag te laten lopen) weggeëbd. Bewoners merken minder van de aanwezigheid van de huidige clientèle dan van die van de vorige bewoners. Incidenteel is er sprake van overlastgevend gedrag van 'bijdrinkers'<sup>5</sup>. De komst van het opvangcentrum is niet samengegaan met een toename aan overlast, criminaliteit of gevoelens van onveiligheid onder omwonenden.

Noot 4 De politie is tijdens de onderzoeksperiode overgegaan op een nieuw registratiesysteem. Gegevens van de 1-meting zijn niet meer rechtstreeks te vergelijken met gegevens van de 0-meting want er is een nieuwe indeling voor incidenten gehanteerd. Tevens is de kans groot dat verschillen tussen de cijfers mede worden verklaard door 'kinderziektes' van het systeem.

Noot 5 Cliënten krijgen in de opvang alcohol in vooraf vastgestelde maximumhoeveelheden. Voor een aantal cliënten is dit niet genoeg. Zij halen (en drinken) ergens anders buiten de opvang meer alcohol.

*Slotopmerking*

Kleine Haag bevindt zich in de binnenstad van Amersfoort. Het gebied rondom Kleine Haag is een multifunctioneel gebied met een centrumfunctie. Allerlei vormen van overlast en criminaliteit komen hier in veel sterkere mate voor dan in andere delen van de stad.

# 1 Inleiding

## 1.1 Opvangvoorziening dak- en thuisloze alcoholverslaafden Kleine Haag

Aan de Kleine Haag te Amersfoort, op nummer 3, is in oktober 2009 een 24-uurs opvangvoorziening voor dak- en thuisloze alcoholverslaafden geopend. Deze opvang zal hier blijven totdat de definitieve opvang voor dak- en thuisloze alcoholverslaafden aan de Leusderweg 24 gereed is. Vervolgens zal op de locatie aan de Kleine Haag de algemene dagopvang voor dak- en thuislozen worden gevestigd.<sup>6</sup> De opvang van alcoholverslaafden wordt beheerd door Centrum Maliebaan<sup>7</sup>.

In de 24-uurs opvangvoorziening voor alcoholverslaafden kunnen mensen terecht voor de meest elementaire dagelijkse verzorging. De opvang is bedoeld voor dak- en thuisloze alcoholverslaafden die (tijdelijk) niet in staat zijn in hun eigen bestaan te voorzien. Met behulp van professionele hulpverlening in de alcoholopvang wordt getracht perspectief op een normaal bestaan te bewerkstelligen voor de verslaafden. Begeleiders houden toezicht op de dagelijkse gang van zaken en leggen contact met de bezoekers om ze stap voor stap te helpen bij het opnieuw organiseren van hun leven of ze te ondersteunen bij het zoeken naar hulp en een zinvolle dagbesteding. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met andere zorgaanbieders.

De gemeente Amersfoort wil dat de dakloze alcoholverslaafden zo veel mogelijk gebruik maken van de opvangmogelijkheid. Daarom staan ze geregistreerd en zijn ze op naam bekend bij de alcoholopvang. Een veldwerker gaat ook actief naar de doelgroep op zoek om mensen te motiveren om naar de voorziening te komen. Ook bij geconstateerde overlast in de stad of een tijdje niet verschijnen, zoekt de veldwerker de alcoholverslaafden op. Zo kan aan de ene kant zo veel mogelijk de behandeling doorgezet worden en ontstaat er perspectief op een ander leven. Aan de andere wordt op deze manier overlast op straat van drinkende daklozen zo veel mogelijk voorkomen.

## 1.2 Monitor veiligheid en overlast

Om de vinger aan de pols te houden heeft de gemeente besloten een 0- 1- en 2-meting uit te laten voeren naar de stand van zaken en de ontwikkelingen van veiligheid en overlast in de buurt. De resultaten van de monitor bieden aanknopingspunten voor het toevoegen of bijstellen van veiligheids- en beheermaatregelen.

Noot 6 De 24-uurs opvangvoorziening is onderdeel van het project Realisatie van de opvangvoorziening voor dak- en thuislozen in Amersfoort. De gemeente realiseert een opvang voor alcoholverslaafde dak- en thuislozen en een hostel voor harddrugverslaafden. Door deze doelgroepen van elkaar te scheiden kan er betere zorg worden geleverd. En de gemeente verplaatst de huidige, al bestaande dagopvang voor dak- en thuislozen. In totaal worden op twee nieuwe plekken en één tijdelijke plek in Amersfoort opvangvoorzieningen gerealiseerd: naast de Kleine Haag ook aan de Hogeweg (gerealiseerd) en de Leusderweg (nog niet gerealiseerd) en de tijdelijke voorziening aan het Smallepad (gerealiseerd).

Noot 7 <http://www.centrummaliebaan.nl/>.



Door te kijken hoe de stand van zaken is een half jaar na ingebruikname (de 1-meting) en een jaar daarna (de 2-meting), en deze af te zetten tegen de stand van zaken een half jaar voor de vestiging (de 0-meting), kunnen de ontwikkelingen in kaart worden gebracht. In de metingen zijn (worden) zowel subjectieve (overlast- en veiligheidsbeleving buurt) als objectieve (slachtofferschap, politieregistraties) gegevens verzameld.

Bij het trekken van conclusies over de ontwikkelingen dienen de volgende opmerkingen te worden gemaakt:

- In het pand aan de Kleine Haag dat nu dient als alcoholverslaafdenopvang, was voorheen een opvang voor drugsverslaafden gevestigd. De buurt was derhalve in zekere mate gewend aan verslaafden in de omgeving.
- Vanwege het multifunctionele binnenstadkarakter van de omgeving Kleine Haag is het onderscheid tussen (mogelijk overlastgevende) alcoholgebruikers en (mogelijk overlastgevende) andere bezoekers moeilijk te maken. Juist daarom zijn deze voor- en nametingen noodzakelijk.

### 1.3 De 1-meting

Doel van de 1-meting is door vergelijking van de meetresultaten inzicht te krijgen in de effecten van de komst van de voorziening op overlast en (on)veiligheid in de buurt.

De volgende vragen staan in dit onderzoek centraal:

*A Hoe beleven de bewoners de veiligheid en overlast in de buurt?*

- Hebben de bewoners te kampen met overlast?
- Wat vinden de bewoners van de veiligheid in de buurt?

*B Hoe is de objectieve veiligheid in de buurt?*

- In welke mate zijn bewoners slachtoffer van overtredingen en misdrijven?
- Hoeveel aangiften en meldingen van delicten zijn er in die buurt binnengekomen bij de politie?

*C Wat is er veranderd ten opzichte van de 0-meting en hoe is dat te verklaren? Speelt de komst van de 24-uursopvang hierin een rol?*

NB Onder bewoners wordt hier verstaan de bewoners van woningen en de hoofdgebruikers van panden in het onderzoeksgebied.

Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen zijn drie methoden ingezet. De ervaren veiligheid in de buurt en de ontwikkeling daarvan worden gemeten met behulp van een enquête onder bewoners en interviews met sleutelpersonen. De geregistreerde veiligheid en de ontwikkeling daarvan worden bepaald op basis van politiecijfers en interviews met sleutelpersonen.

### *Enquête onder bewoners*

Alle 244 adressen van bewoners binnen het onderzoeksgebied en alle 57 adressen van hoofdgebruikers van panden in het onderzoeksgebied zijn uitgenodigd voor een schriftelijk enquêteonderzoek. Uiteindelijk retournerden 48 bewoners en 13 gebruikers een ingevulde enquête Veiligheid en overlast, een respons van ruim 20 procent.<sup>8</sup>

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode april – mei 2010. (De volledige methodologische verantwoording van de enquête is te vinden in de bijlage C.)

### *Politieregistraties*

Bij de politie zijn gegevens opgevraagd over aangiften vanuit de omgeving Kleine Haag voor de periode mei 2009 tot en met april 2010. Onder aangifte wordt verstaan dat met betrekking tot een voorval dat bij de politie bekend is, ook een schriftelijke verklaring of proces-verbaal is ondertekend. Het bleek door de invoering van het nieuwe registratiesysteem bij de politie technisch niet mogelijk om gegevens over meldingen mee te nemen in de analyse<sup>9</sup>.

Om te bepalen of ontwikkelingen binnen het onderzoeksgebied zich ook buiten het gebied voordoen is gekeken naar referentiecijfers: politiecijfers voor de wijk Stads kern (inclusief Zonnehof) en politiecijfers voor heel Amersfoort.

### *Interviews sleutelpersonen*

Om ontwikkelingen vast te stellen en te duiden zijn interviews gehouden met sleutelpersonen: leden van de buurtbeheergroep (bewoners, winkeliers, wijkprofessionals), politie en de beheerder van de instelling (Centrum Maliebaan). Interviews zijn gehouden in de periode mei-juni 2010.

## **1.4 Onderzoeksgebied: omgeving Kleine Haag**

Het onderzoek richt zich op het volgende gebied:

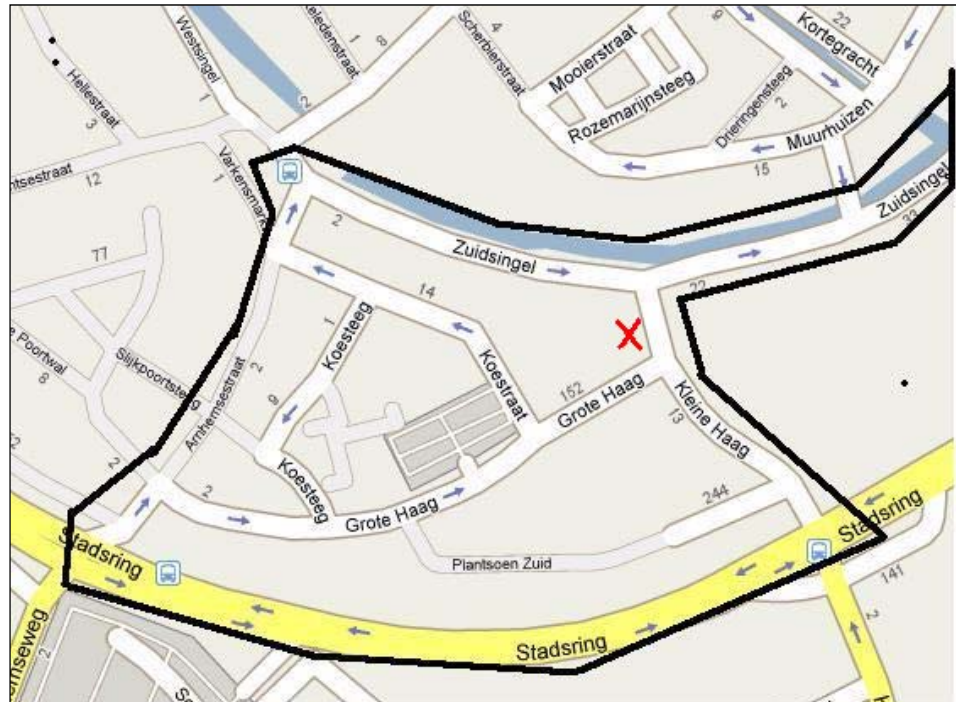
- Arnhemsestraat
- Grote Haag
- Haagplein
- Kleine Haag
- Koesteeg
- Koestraat
- Stadsring (tussen Arnhemse straat en Kleine Haag)
- Zuidsingel (t/m nr. 38)

Het onderzoeksgebied bevindt zich in de binnenstad van Amersfoort.

Noot 8 Bij de 0-meting vonden we een vergelijkbaar responspercentage. De constante maar relatief lage respons van ongeveer 20 procent lijkt er ook nu op te wijzen dat het onderwerp weinig leeft. Dat zou betekenen dat er geen grote overlast is in samenhang met de voorziening.

Noot 9 Ten behoeve van de 0-meting zijn wel meldingen geanalyseerd. Er is sprake van een melding als het voorval door of namens het slachtoffer is gemeld bij de politie.

Figuur 1.1 Onderzoeksgebied Kleine Haag en locatie opvangvoorziening



## 1.5 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van het enquêteonderzoek beschreven, de analyse van de politieregistraties in hoofdstuk 3. In hoofdstuk 4 tot slot worden de uitkomsten van de interviews beschreven.

In de hoofdtekst zijn omvangrijke tabellen met cijfers zo veel mogelijk vermeden en is in plaats daarvan de informatie in staafdiagrammen weergegeven. De achterliggende tabellen zijn te vinden in de bijlagen.

## 2 Enquête onder omwonenden

In dit hoofdstuk zijn de uitkomsten van de enquête onder de omwonenden rondom de 24-uurs opvang beschreven. De resultaten geven inzicht in de stand van zaken tot een half jaar na de opening van de 24-uursopvang. De resultaten zijn afgezet tegen uitkomsten van de 0-meting. Achtereenvolgens komen aan bod: de beleving van buurtproblemen, vervelende voorvallen en delicten, onveilige plekken en onveiligheidsgevoelens, het functioneren van de politie in de omgeving, veranderingen sinds de opening van het opvangcentrum, beheermaatregelen en overige opmerkingen.

### 2.1 Beleving buurtproblemen

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij menen dat een aantal problemen zich in de eigen buurt voordoet. In grafiek 2.1 is het percentage respondenten gepresenteerd dat van mening is dat bepaalde problemen vaak voorkomen in de omgeving Kleine Haag (zie ook tabel A1 in bijlage A).

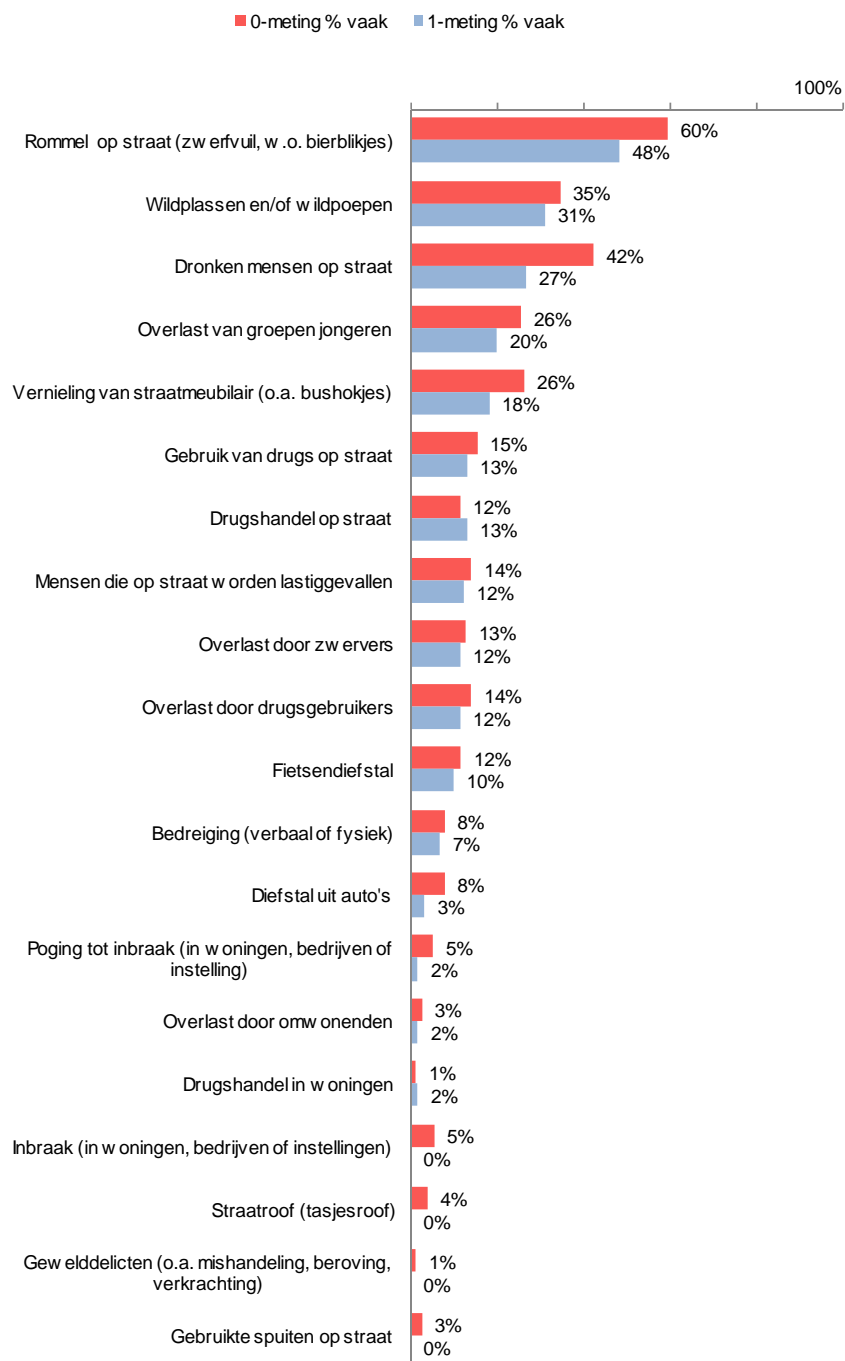
Boven aan de lijst van problemen staan overlastgevende voorvallen, die deels samen hangen met alcoholproblematiek: na rommel op straat (waaronder bierblikjes) zijn wildplassen/-poepen<sup>10</sup> en dronken mensen op straat de meest ervaren problemen in de omgeving Kleine Haag. Ongeveer de helft van de respondenten is van mening dat rommel op straat een vaak voorkomend probleem is (48%); bijna een op de drie is van mening dat wildplassen (31%) en dronken mensen op straat (27%) veel voorkomende problemen zijn.

Ten opzichte van de vorige meting signaleren we twee significante ontwikkelingen: minder respondenten zien rommel op straat als een veel voorkomend probleem en minder respondenten ervaren dronken mensen op straat als een veel voorkomend probleem. Voor wat betreft de overige problemen zijn er geen significante ontwikkelingen vast te stellen: de mate waarin respondenten daarvan overlast ervaren is gelijk gebleven ten opzichte van de voorgaande meting.

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 *ernst* van het probleem zelf. Tasjesroof en drugsoverlast mogen weinig voorkomen, de kleine groep mensen die er mee geconfronteerd wordt ervaart daarvan relatief veel impact.

Noot 10 Wildpoepen wordt vooral gedaan door daklozen en/of verslaafden. Wildpoepen komt in vergelijking tot wildplassen erg weinig voor.

Grafiek 2.1 Hoe vaak doen de volgende buurtproblemen zich in omgeving Kleine Haag naar uw gevoel voor? (% komt vaak voor)



## 2.2 Persoonlijke hinder

Naast de vraag naar gevoelsmatige overlast of onveilige situaties, is de bewoners gevraagd of zij het jaar voorafgaande aan de enquête ook *persoonlijk* hinder ondervonden. Het gaat daarbij om dezelfde voorvallen op het gebied van overlast en onveiligheid (minus de misdrijven, deze komen in de volgende paragraaf aan bod). Wanneer respondenten aangaven dat ze persoonlijk hinder ervoeren is gevraagd naar de frequentie, of er melding is gedaan bij de politie en of ook afgelopen maand hinder werd ondervonden.

In grafiek 2.2 zijn de antwoorden weergegeven (voor frequentie en meldingen: zie tabel A2 in bijlage A<sup>11</sup>).

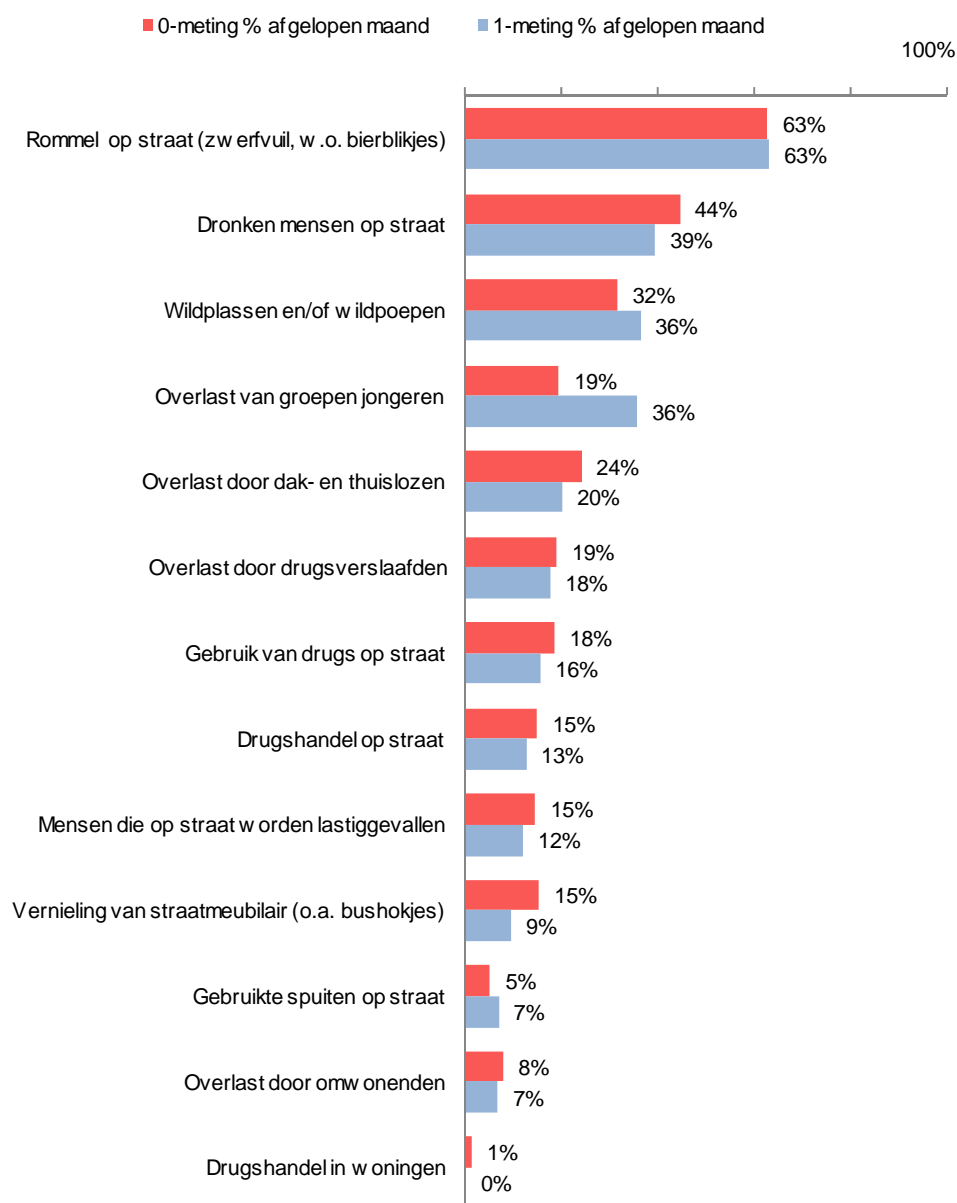
De meeste respondenten ervaren problemen op het gebied van leefbaarheid. Een relatief hoog percentage respondenten ondervindt hinder van rommel op straat (63% afgelopen maand, 79% afgelopen jaar) en hinder van dronken mensen op straat (39% afgelopen maand, 67% afgelopen jaar). Respondenten ondervinden op de derde en vierde plaats vooral hinder van overlast van wildplassen/poepen en van groepen jongeren (36% afgelopen maand). Overige problemen worden ervaren door (minder dan) een vijfde van de respondenten (laatste maand prevalentie).

Ten opzichte van de 0-meting zijn er geen significante ontwikkelingen te zien met betrekking tot het aantal respondenten dat slachtoffer werd van een bepaald probleem. Wel zien we een aantal andere trendontwikkelingen. De respondenten die persoonlijk hinder ervoeren door dronken mensen op straat, ervaren dit minder vaak. Sowieso wordt er gemiddeld minder vaak hinder ervaren.

Opvallend is verder dat veruit de meeste van de respondenten die persoonlijk hinder ondervonden, zo blijkt uit hun antwoorden, daarvan geen melding of aangifte deden. Dit is niet veranderd ten opzichte van de 0-meting.

Noot 11 De rangorde van welke problemen door de meeste mensen worden ervaren, is bepaald op basis van de laatste maand prevalentie en niet op basis van de laatste jaar prevalentie. Reden daarvoor is dat respondenten beter in staat zijn uitspraken te doen over de laatste maand dan over het laatste jaar. De herinneringen zijn nauwkeuriger en als gevolg zijn de schattingen nauwkeuriger.

Grafiek 2.2 Persoonlijk hinder ondervonden van vervelende situaties in omgeving Kleine Haag in de afgelopen maand (%)



### 2.3 Slachtofferschap

In het verlengde van de vragen over persoonlijk ervaren buurtproblemen wordt in de enquête ook gevraagd naar persoonlijk slachtofferschap van overtredingen en misdrijven. Het gaat daarbij om bedreiging, gewelddelicten en de vermogensdelicten. Vervolgens wordt aan de slachtoffers gevraagd hoe vaak dit voorkwam en of zij aangifte deden bij de politie. De antwoorden staan samengevat in grafiek 2.3 (voor frequentie en aangiften: zie tabel A3 in bijlage A).

Bedreiging (verbaal of fysiek) is het misdrijf dat voor de meeste slachtoffers heeft gezorgd. Van de respondenten geeft een op de vijf (22%) aan afgelopen jaar slachtoffer te zijn geweest van bedreiging (!). Ten opzichte van de scores van andere misdrijven is dit een opvallend hoge score, die mogelijk ten dele wordt verklaard door het feit dat ook verbaal geweld onder deze noemer wordt gevat. Dat het hier gaat om 'minder ernstige' delicten blijkt

mogelijk uit het feit dat geen van de slachtoffers hiervan aangifte deed (zie alinea hieronder). Fietsendiefstal staat op nummer twee (10%) en diefstal uit auto's op nummer drie (7%).

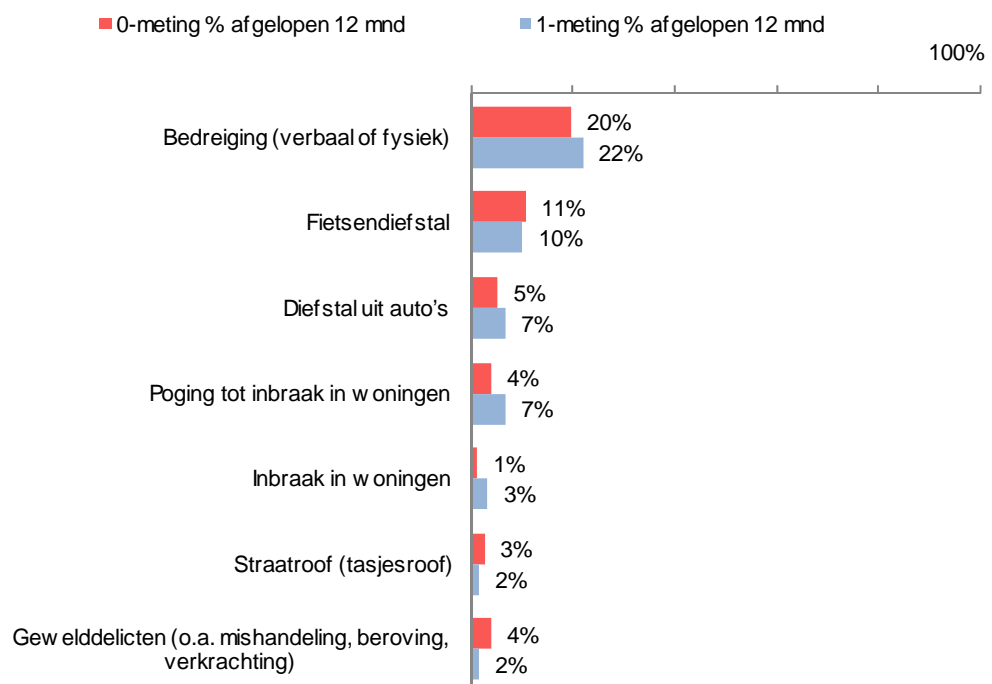
Ten opzichte van de 0-meting zijn er geen significante ontwikkelingen.

In de enquête is ook gevraagd hoe vaak men slachtoffer was. Bij het misdrijf bedreiging geven de slachtoffers aan dat zij daarvan afgelopen jaar gemiddeld twee keer slachtoffer werden. Bij fietsendiefstal en diefstal uit auto was dit één keer per jaar.

Vervolgens is in de enquête aan diegenen die aangeven slachtoffer te zijn geweest, gevraagd of zij daarvan aangifte deden. Van bedreiging deed geen enkele respondent aangifte, van de andere misdrijven is beduidend vaker aangifte gedaan (gemiddeld 0,6 keer per incident).

Het relatief hoge percentage respondenten dat aangeeft slachtoffer te zijn geweest van bedreiging, komt niet terug in de cijfers over de *beleving* van de buurtproblemen en delicten (zie 2.1). Eerder gaven respondenten aan dat zij het idee hebben dat bedreiging naar hun gevoel niet (zo) vaak voorkomt (7% stelt "komt vaak voor").

Grafiek 2.3 Persoonlijk slachtofferschap van misdrijven in omgeving Kleine Haag in het afgelopen jaar (%)

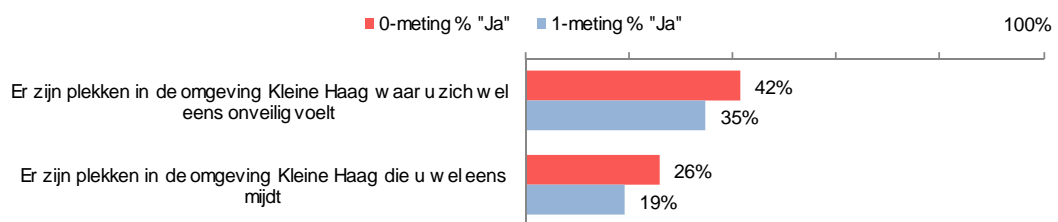


## 2.4 Onveilige plekken en vermijdingsgedrag

Om de onveilige plekken en het vermijdingsgedrag van de bewoners in kaart te brengen is de bewoners in de enquête een aantal stellingen voorgelegd en gevraagd naar de onveilige plekken. In grafiek 2.4 zijn de antwoorden samengevat.



Grafiek 2.4 Prevalentie onveilige plekken en vermijdingsgedrag (%)



Een op de drie respondenten (35%) zegt dat er plekken zijn in de omgeving Kleine Haag waar zij zich wel eens onveilig voelt. Ongeveer een op de vijf van deze respondenten (4 personen) voelt zich daar elke dag of meerdere keren per week onveilig.

Een op de vijf respondenten (19%) zegt: er zijn plekken in de omgeving Kleine Haag die ik mijdt omdat ik me daar onveilig voel. Van deze respondenten mijdt ongeveer een tiende (1 persoon) deze plekken elke dag/meerdere keren per week.

In vergelijking tot de vorige meting zijn er geen significante ontwikkelingen te melden. Wel lijkt er een trendontwikkeling te constateren: beide indicatoren wijzen erop dat respondenten zich iets veiliger voelen dan het jaar daarvoor.

De plekken waar deze respondenten zich onveilig voelen zijn vooral plekken waar "personen rondhangen". Dit zijn ook de plekken die worden gemedend. De volgende plekken zijn meerdere keren genoemd:

- Plantsoenen Zuid (genoemd door 6 respondenten) en Oost (2 respondenten)
- Koesteeg (genoemd door 5 respondenten)
- Grote Haag (genoemd door 5 respondenten)
- (Omgeving van) parkeergarages (aan de Hogeweg, Grote Haag, Koestraat, totaal door 5 respondenten genoemd)

(Slechts) twee (van de 57) respondenten relateert deze onveilige plekken aan verslaafden, en één daarvan aan de opvangvoorziening.

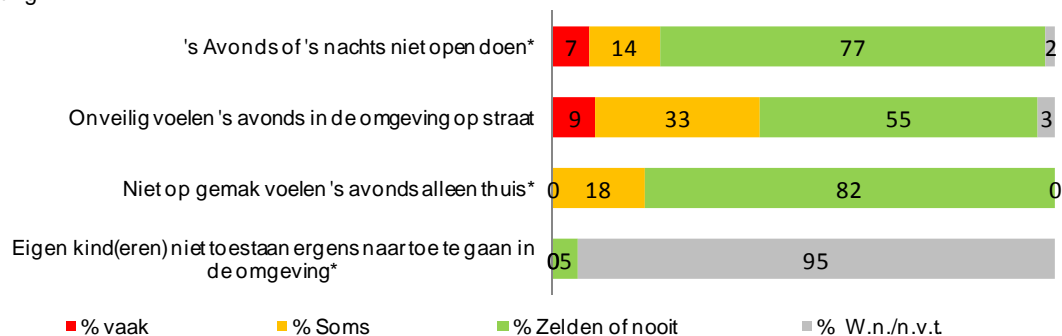
## 2.5 Onveiligheidsgevoelens in bepaalde situaties

Naast stellingen over onveilige plekken en vermijdingsgedrag is bewoners een aantal stellingen voorgelegd over bepaalde situaties waarin mensen zich onveilig kunnen voelen. Respondenten is gevraagd hoe vaak het voorkomt dat zij zich in een bepaalde situatie onveilig voelen. De antwoorden zijn gepresenteerd in grafiek 2.5.

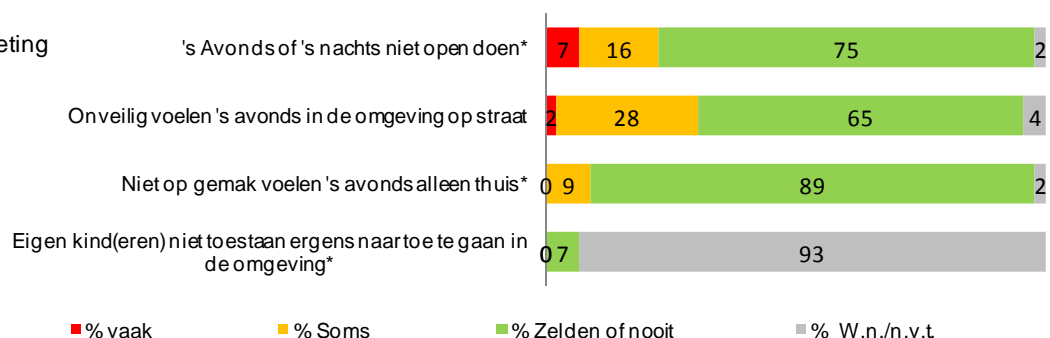
Ongeveer een op de vijftien respondenten geeft aan dat hij/zij vaak de deur 's avonds of 's nachts niet open doet omdat ze dat niet veilig achten (7%), twee keer zoveel mensen doen dat soms (16%). Minder dan een op de twintig respondenten geeft aan zich vaak onveilig te voelen als hij/zij 's avonds in de omgeving Kleine Haag op straat loopt (2%), drie op de tien doen dat soms (28%). Nog minder respondenten geven aan dat zij zich, wanneer zij 's avonds alleen thuis zijn, niet op hun gemak voelen (0% vaak, 9% soms), of hun kinderen niet toestaan ergens naar toe te gaan in de omgeving Kleine Haag (0% vaak, 0% soms).

In vergelijking tot de vorige meting zien we geen significante ontwikkelingen.

Grafiek 2.5 Stellingen over onveiligheidsgevoelens in de omgeving Kleine Haag  
0-meting



1-meting



## 2.6 Functioneren van politie in omgeving Kleine Haag

Om zicht te krijgen op de verhouding tussen politie en burgers is de respondenten een aantal stellingen voorgelegd over het functioneren en optreden van de politie in de omgeving Kleine Haag. Hoewel niet alle burgers daadwerkelijk contact hebben gehad met de politie, hoeft dat niet te betekenen dat zij geen oordeel hebben over de politie. De uitkomsten zijn weergegeven in grafiek 2.6.

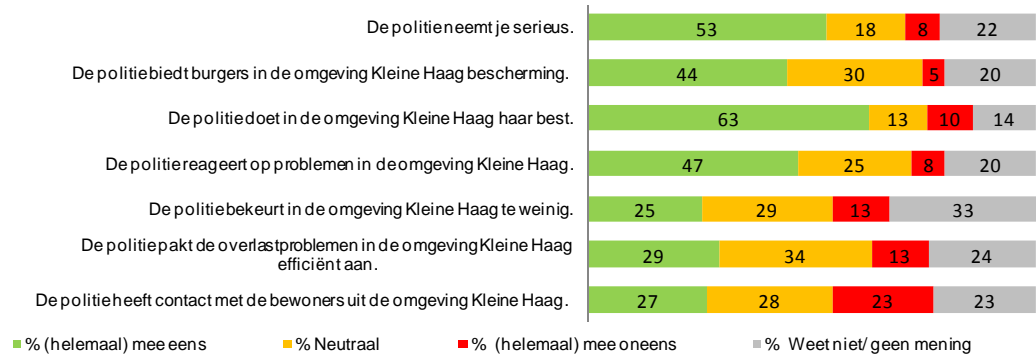
Bijna de helft van de respondenten is het eens met de stelling “de politie neemt je serieus” (45% eens versus 5% oneens). Ook wordt positief gereageerd op de stellingen “de politie biedt burgers in de omgeving Kleine Haag bescherming” (44% eens versus 7% oneens) en “de politie doet in de omgeving Kleine Haag haar best” (43% eens versus 9% oneens) en “de politie reageert op problemen in de omgeving Kleine Haag” (35% eens versus 9% oneens).

Van de mensen die daar überhaupt een mening over hebben wordt overwegend negatief geoordeeld over de mate waarin de politie contact heeft met de bewoners uit de omgeving (22% eens versus 33%: oneens).

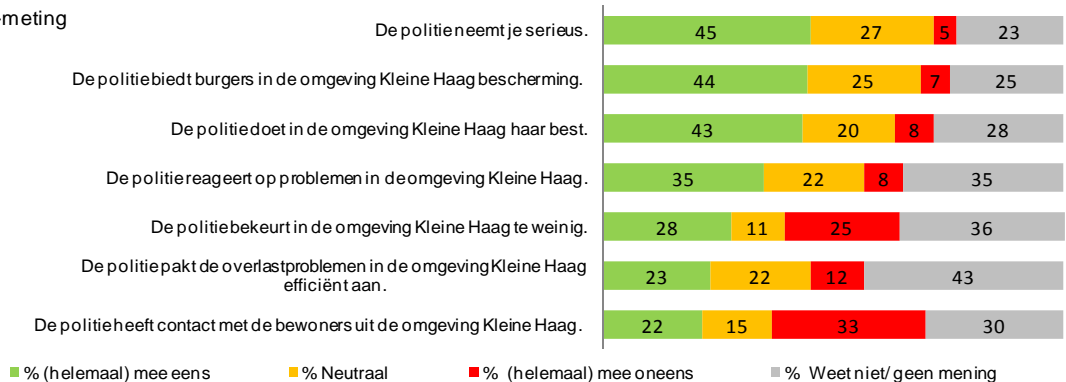
In vergelijking tot de uitkomsten van de vorige meting lijken de respondenten minder positief te oordelen. Met name de inspanning van de politie (“de politie doet haar best”) wordt door minder respondenten positief beoordeeld (van 63% naar 43%).

## Grafiek 2.6 Stellingen over het functioneren van de politie in de omgeving Kleine Haag

0-meting



1-meting

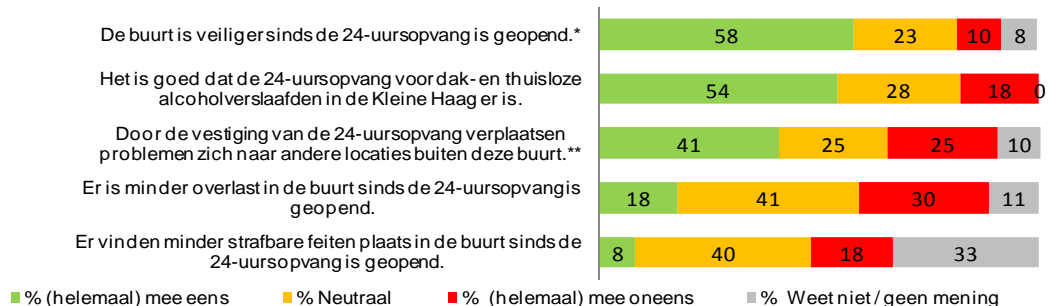


## 2.7 Veranderingen sinds de opening van de 24-uursopvang

Om zicht te krijgen op de veranderingen sinds de opening van de 24-uursopvang is de respondenten een aantal stellingen voorgelegd over mogelijke veranderingen. De uitkomsten zijn weergegeven in grafiek 2.7.

## Grafiek 2.7 Veranderingen sinds de opening van de 24-uursopvang in de omgeving Kleine Haag

1-meting



\* Omgepoold. De originele vraag luidt: "De buurt is *on*veiliger sinds de 24-uursopvang is geopend."

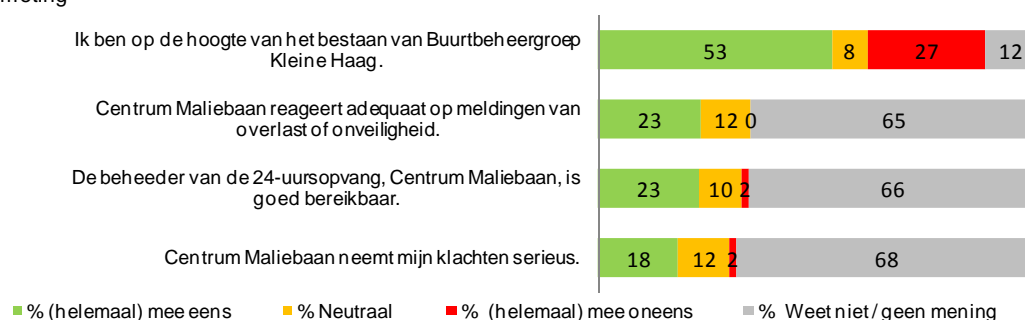
\*\* Omgepoold. De originele vraag luidt: "Door de vestiging van de 24-uursopvang verplaatsen problemen zich *naar* deze buurt."

De meerderheid van de respondenten ervaart dat de buurt veiliger is sinds de opvang is geopend (58% mee eens versus 10% niet mee eens). De meerderheid van de respondenten vindt het ook goed dat de opvang er is (54% mee eens versus 10% niet mee eens). Minder positief is men over de afname van overlast en strafbare feiten (18% mee eens versus 30% mee oneens respectievelijk 8% mee eens versus 18% mee oneens).

## 2.8 Beheermaatregelen

Tenslotte is de respondenten een aantal stellingen voorgelegd over de ingezette beheermaatregelen, de uitkomsten zijn te vinden in grafiek 2.8.

Grafiek 2.8 Stellingen over het functioneren van de politie in de omgeving Kleine Haag 1-meting



Ruim de helft van de respondenten is op de hoogte van het bestaan van de buurtbeheergroep Kleine Haag. Daarentegen weet een kwart van de respondenten niet van haar bestaan.

Het merendeel van de respondenten heeft geen ervaringen met (en geen mening over) de beheermaatregelen van het centrum. Diegenen die dat wel hebben zijn doorgaans positief of, in mindere mate, neutraal.

## 2.9 Overige opmerkingen

Aan het eind van de enquête konden respondenten opmerkingen plaatsen. De uitkomst is een verzameling van uiteenlopende ergernissen en enkele positieve opmerkingen van bewoners en gebruikers van bedrijven en instellingen.

Met betrekking tot de opvangvoorziening en clientèle komen er weinig verontrustende geluiden naar voren. De enige kanttekening die door respondenten wordt gemaakt gaat over geluidsoverlast. Drie bewoners ervaren geluidsoverlast, het betreft overlast van luid pratende cliënten op de binnenplaats of vóór op straat.

*“[ ] samenhangen op bankjes terwijl alcohol gebruikt wordt. [ ] dronkemandiscussies”.*

Maar bewoners uiten voornamelijk hun zorgen en ergernissen over overlast die niet of niet noodzakelijk iets te maken heeft met de opvangvoorziening. Het gaat om parkeeroverlast, overlast van jongeren en overlast van verloeding van de omgeving (graffiti, hondenpoep, zwerfvuil).

*“De laatste tijd ontstaan er meerdere hangplekken voor jongeren die blowen, troep achterlaten en herrie maken rondom Kleine Haag.”*

*“Wel is het zo dat zwerfvuil (flessen en dergelijke) is toegenomen.”*

*“Het is gewoon in orde dat deze mensen met een (alcohol- of drugs)probleem geholpen worden. Maar af en toe desperate toestanden aan te treffen is niet leuk. Overigens denk ik dat de jongeren in het plantsoen wel dealen, drinken en blowen maar niets met de 24-uursopvang te maken hebben. Dit is gewoon hun hangplek.”*

Daarentegen zijn er ook bewoners die weinig overlast ondervinden in de omgeving van Kleine Haag.

*“Het gaat goed met de opvang en de situatie van alcoholverslaafden in het opvangcentrum. Er is geen overlast.”*

Vanuit de bedrijven komt er geen andere problematiek naar voren dan vanuit bewoners. Wel wordt opgemerkt dat:

*“buitenproblemen [zich] onopvallend verplaatsen van buiten naar in de winkel”.*

Een aantal mensen rapporteert (zeer) tevreden te zijn over de politie-inzet in de buurt, hoewel er ook enkele tegengeluiden zijn.

*“Ik vind het prettig dat er regelmatig politie te zien is in de omgeving Kleine Haag”*

In vergelijking tot de vorige meting valt het op dat er niet meer wordt gesproken over overlast van het uitgaanspubliek.

## 3 Politieregistraties

In dit hoofdstuk staan de aangiften (en meldingen) bij de politie van delicten (en overlast) centraal. Hiermee wordt inzicht verkregen in welke delicten en voorvallen zich voordoen en hoe vaak. De resultaten geven inzicht in de stand van zaken in de periode van een half jaar voor tot een half jaar na de opening van de 24-uursopvang. De resultaten zijn afgezet tegen uitkomsten van de 0-meting.

### 3.1 Aangiften (en meldingen)

Van de straten in het onderzoeksgebied zijn bij de politie gegevens opgevraagd over aangiften voor alle voorvallen en misdrijven waarnaar in de enquête gevraagd is (zie tabellen in bijlage B). Onder aangifte wordt verstaan dat van een voorval een schriftelijke verklaring of proces-verbaal is ondertekend. De uitkomsten zijn gepresenteerd in grafiek 2.9 (zie ook tabel B1 in de bijlage).

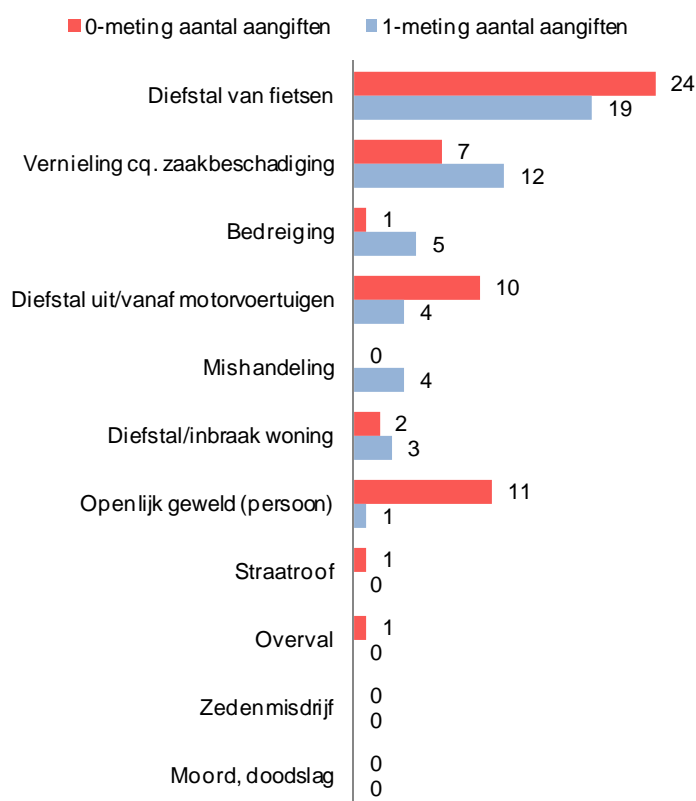
De politie in Amersfoort is tijdens de onderzoeksperiode in december 2009 overgegaan op een nieuw registratiesysteem: Basisvoorziening Handhaving (BVH). Dit heeft gevolgen gehad voor onze monitor.

Bij de analyse van politiegegevens dienen daarom de volgende kanttekeningen te worden geplaatst:

- Voor de 1-meting zijn zowel gegevens uit het oude systeem (BPS) als gegevens uit het nieuwe systeem gebruikt. De indelingen van incidenten in beide systemen zijn niet één op één te vertalen. Wel haken beide indelingen aan bij het zogenaamde Informatiemodel Nederlandse Politie (INP model).<sup>12</sup> Dit is dan ook de indeling die hier in dit rapport verder wordt gebruikt. (Zie ook tabel B4)
- De eerste maanden waarin werd gewerkt met het BVH had het systeem last van kinderziektes. Daarnaast vraagt overgaan op een nieuw registratiesysteem vraagt om gewenning en 'learning by doing'. Het is niet uit te sluiten dat een daling in aangiften (deels) wordt verklaard door de overgang op het nieuwe registratiesysteem.
- De analyse is beperkt ten opzichte van de 0-meting. Door een technisch andere inrichting van het nieuwe systeem en een tot op heden beperktere mogelijkheid om informatie te ontsluiten, is het nu niet mogelijk om de meldingen mee te nemen in de analyse. Dat is jammer want het aantal meldingen is een betere indicator om vervelende voorvallen in kaart te brengen dan het aantal aangiften. Meldingen zijn 'gevoeliger' (er wordt eerder melding gemaakt dan aangifte gedaan) en daarbij kan van een aantal overlastgevendende zaken bij gebrek aan juridisch fundament geen aangifte worden gedaan.

Noot 12 De politie legt alles wat zij doet als organisatie vast in de Basisvoorziening Handhaving (BVH). De politie geeft aan alle gebeurtenissen of voorvallen die zij registreert als een incident een code mee. Dit wordt binnen de politieorganisatie aangeduid als maatschappelijke klassen. Het Informatiemodel Nederlandse Politie (INP) is een ordeningsmodel dat bestaat uit reikwijdten, waaraan vervolgens de maatschappelijke klassen zijn gekoppeld

Grafiek 3.1 Aantal aangiften omgeving Kleine Haag Amersfoort, 0-meting en 1-meting (maart 2008 t/m feb 2009 en mei 2009 t/m april 2010)\*



\* De output voor de 0-meting komt uit BPS en betreft de periode maart 2008 t/m feb. 2009. De output voor de 1-meting komt zowel uit BPS (mei 2009 tot 8 dec. 2010) als uit BVH (8 dec. 2009 t/m april 2010). Bron: Politie Amersfoort

In de onderzochte periode zijn 48 aangiften gedaan voor de omgeving Kleine Haag. Boven aan de lijst geregistreerde delicten staat fietsdiefstal (19 aangiften). Vervolgens zijn er relatief veel aangiften en meldingen voor vernieling (12). Op nummer drie staat bedreiging (5 aangiften)<sup>13</sup>. Voor alle overige typen voorvallen en delicten zijn minder aangiften binnengekomen. Over de ontwikkelingen in de tijd en een mogelijke toename van het aantal aangiften kan alleen worden geconcludeerd dat er nu minder aangiften zijn geteld dan bij de 0-meting. Gezien de genoemde methodologische voorbehouden worden er geen verdere uitspraken gedaan over de afname van het aantal aangiften.

#### *Toelichting wijkagent*

Op basis van een interview met de wijkagent kan meer worden gezegd over de meldingen die zijn gedaan bij de politie. Over de cliënten van de opvang zijn meldingen gedaan. Het ging daarbij vooral om overlast door aanwezigheid en om aandachttrekken, door 'bijdrinkers' en geschorste cliënten. Bij die laatste groep, de geschorste cliënten, zijn ook aanhoudingen verricht.

Noot 13 De respondenten in de enquête die slachtoffer waren van bedreiging gaven aan daarvan zelf geen aangifte te hebben gedaan.

## 3.2 Referentiegegevens

De gegevens over aangiften in de omgeving Kleine Haag krijgen meer betekenis wanneer deze worden vergeleken met gegevens die betrekking hebben op heel Amersfoort. Daarom is een top-drie opgesteld van de meest voorkomende incidenten in zowel omgeving Kleine Haag als heel Amersfoort.

De top drie van aangiften in de omgeving Kleine Haag luidt:

- 1 Diefstal van fietsen
- 2 Vernielingen c.q. zaakbeschadiging
- 3 Bedreiging

Wanneer ter vergelijking wordt gekeken naar dezelfde selectie van incidenten in de wijk waarin de Kleine Haag zich bevindt, de Stadskern (inclusief Zonnehof)<sup>14</sup>, dan ziet de top drie van aangiften er als volgt uit:

- 1 Diefstal van fietsen
- 2 Vernieling c.q. zaakbeschadiging
- 3 Mishandeling

Voor dezelfde selectie van incidenten in heel Amersfoort<sup>15</sup> ten slotte ziet de top drie van aangiften er als volgt uit:

- 1 Diefstal vanaf/uit auto's
- 2 Vernieling c.q. zaakbeschadiging
- 3 Fietsendiefstal

Op basis van deze gegevens kan worden gesteld dat er rond Kleine Haag relatief veel fietsendiefstal en bedreiging plaatsvinden en relatief weinig diefstal van/uit auto's.

Ook kan worden gesteld dat dit beeld niet veel afwijkt van dat in de Stadskern. De omgeving Kleine Haag heeft als onderdeel van de binnenstad een centrumfunctie. Allerlei vormen van overlast komen hier in sterkere mate voor dan in andere delen van de stad. (Zie ook tabellen B2 en B3 in de bijlage.)

Overigens moet worden opgemerkt dat het met betrekking tot omgeving Kleine Haag gaat om een klein aantal aangiften. Een verschil tussen 'positie' één en twee is snel gemaakt.

Noot 14 In dezelfde tijdspanne en met de zelfde methodologische beperkingen. De bevroegde periode ten behoeve van de 1-meting betreft 1 mei 2009 tot en met 30 april 2010. Gegevens zijn afkomstig uit BPS en BVH.

Noot 15 In dezelfde tijdspanne en met de zelfde methodologische beperkingen. De bevroegde periode ten behoeve van de 1-meting betreft 1 mei 2009 tot en met 30 april 2010. Gegevens zijn afkomstig uit BPS en BVH.



## 4 Interviews met sleutelpersonen

In dit hoofdstuk zijn de uitkomsten van de interviews met sleutelpersonen beschreven. Er zijn gesprekken gevoerd met de leden van de buurtbeheergroep (bewoners), de beheerder van de instelling en met de wijkagent. Met de resultaten kunnen ontwikkelingen worden vastgesteld en geduid. Ook geven de resultaten inzicht in de ingezette beheermaatregelen en de samenwerking tussen betrokken partijen.

### 4.1 Veiligheid en overlast

De omgeving Kleine Haag is een binnenstadsgebied met bijbehorende problematiek, aldus de wijkagent. Problemen doen zich voor op het gebied van overlast, niet op het gebied van criminaliteit. Denk hierbij aan overlast van coffeeshopclientèle net buiten het onderzoeksgebied, hangjongeren, overlast van uitgaanspubliek en verkeersoverlast, maar ook aan in het plantsoen drinkende alcoholisten.

De bewonersvertegenwoordiging van de buurtbeheergroep heeft een relatief positief oordeel over de veiligheid van het onderzoeksgebied. De veiligheid is in de afgelopen jaren beter geworden en de laatste tijd stabiel gebleven. Zij bevestigen wel dat er overlast wordt ervaren, vooral met betrekking tot hangjongeren, uitgaanspubliek en vervuiling. Deze situatie is niet veranderd.

#### *Alcoholisten/ Clientèle*

Voor wat betreft overlast door alcoholisten en/of de clientèle is er vooral sprake van overlast door aanwezigheid op straat, aldus de wijkagent. Hoewel het beleid van het centrum is om drinkende cliënten zoveel mogelijk binnen te houden wordt er volgens de wijkagent in de praktijk 'bijgedronken'.

De politie krijgt van de bewoners weinig signalen. De weinige meldingen die de politie krijgt gaan onder andere over geschorste alcoholisten die vernielingen aanbrengen of op andere wijze aandacht vragen, en over hangjongeren op het Haagplein. De horeca in de Koestraat geeft wel eens meldingen door.

Voor de bewonersvertegenwoordiging concentreert overlast door alcoholisten en/of de clientèle zich vooral bij de Plusmarkt buiten het onderzoeksgebied en in het westelijke gedeelte van Plantsoen Zuid. Dit zijn hang- en drinkplekken. Het Plantsoen wordt ook als toilet gebruikt en men treft er regelmatig blikjes en flessen aan (en ander zwerfafval).

### 4.2 Sinds de vestiging

Voorheen was in het pand aan de Kleine Haag een drugsopvang gevestigd. De huidige clientèle van de opvang, bestaande uit alcoholverslaafden, is rustiger dan drugsverslaafden. Daarom is er in de omgeving minder 'geloop van cliënten', zo merken de teamleider van het centrum en de wijkagent op. Met uitzondering van het loopverkeer van cliënten die willen bijdrinken. Bijzondere incidenten bij of in de voorziening, waarbij het optreden van de

politie noodzakelijk was, hebben zich een enkele keer voorgedaan. Incidenteel is er overlast door dronken alcoholisten die aandacht vragen en vernielingen aanrichten. Het gaat dan om alcoholisten die geschorst zijn door het centrum (als sanctie) en die willen worden aangehouden. Respondenten weten niet wat de reden van deze actie is maar vermoedt wordt dat de geschorste alcoholisten willen overnachten op het bureau. Er zou dan ook gezocht moeten worden naar alternatieve sanctionering dan 'buitenzetten'.<sup>16</sup>

De bewoners merken van de aanwezigheid van de alcoholverslaafden minder dan van de drugsverslaafden die voorheen in het pand verbleven, aldus de geïnterviewden van de buurtbeheergroep. Overlast en criminaliteit door schreeuwen, autokraken en fietsendiefstal is aanmerkelijk afgenomen en voor zover in het gebied nog actueel brengen bewoners dit niet met de huidige cliënten van Centrum Maliebaan in verband.

Nu de 24-uurs opvang een feit is is de vroegere angst voor onveiligheid en criminaliteit enorm afgenomen. Ouders durven hun kinderen weer gewoon langs de Kleine Haag te laten gaan en maken zich geen zorgen meer over het gedrag van de cliënten. Er zijn geen ervaringen met vervelend of agressief gedrag van cliënten van het opvangcentrum.

Wel bestaat er zorg bij de bewoners dat overlast in de zomerperiode zal toenemen, als mensen vaker buiten zijn. Gebruik van de buitenruimte van het opvangcentrum heeft volgens een van de omwonenden al eens voor behoorlijke geluidsoverlast gezorgd.

### **4.3 Aanpak vanuit Centrum Maliebaan**

De insteek van Centrum Maliebaan is het zo veel mogelijk binnenhouden van de cliënten door binnen het opvangcentrum alcohol te verkopen en dat gestructureerd en gedoseerd te doen. Zo wordt de overlast voor de omgeving beperkt. Overlast met betrekking tot het gebruik van de buitenruimte wordt beperkt door na 22.00 uur de deur van de buitenruimte dicht te doen.

Onder de overlastgevende groep alcoholisten bij de Plusmarkt bevinden zich (slechts) enkele cliënten van het opvangcentrum. Dit probleem is bekend bij de beheerder. De teamleider van het Centrum Maliebaan merkt verder op dat de vervuiling in de buurt (blikjes, flesjes) al voor de opening van de alcoholopvang aanwezig was.

Sinds de opening van de 24-uurs alcoholopvang zijn er enkele klachten binnengekomen bij het centrum met betrekking tot de cliëntèle. Het betrof geluidsoverlast en een cliënt die ergens overlast veroorzaakte. Daarnaast komen er bij het centrum klachten binnen die betrekking hebben op uitgaansgedrag en overlast door jongeren, zaken die niets te maken hebben met de opvang.

Noot 16 Instellingen onderling proberen wel afspraken te maken over de schorsingen. Zo wordt er gezocht naar een oplossing waarbij iemand, wanneer hij uit een bepaalde instelling wordt verwijderd, terecht kan bij een andere instelling. Op het moment van het interview was die oplossing nog niet succesvol.

#### **4.4 Toezicht en handhaving**

Toezicht en handhaving wordt uitgevoerd door de politie en de stadswacht. Daarnaast loopt de beveiliging van Centrum Maliebaan standaard elk uur een rondje door de buurt. Ook de teamleider zelf loopt regelmatig door de buurt en polst hier en daar wat de beleving van de buurt is. Er is meer toezicht dan voorheen

De geïnterviewde bewoners zijn goed te spreken over het toezicht door Centrum Maliebaan, de politie en de mensen van stadstoezicht. Een melding naar het klachtenmeldpunt van het Centrum, de politie of de gemeente wordt (bijna) altijd goed opgevolgd en afgehandeld, en naar de melder wordt teruggekoppeld welke actie is ondernomen. De stickers met telefoonnummers worden gewaardeerd.

De respondenten zijn tevreden met het cameratoezicht en het is prettig dat de controles door de verschillende toezichthouders zichtbaar zijn. Dat de bewaker van Centrum Maliebaan elk uur zijn rondje door de buurt loopt geeft vertrouwen.

Voor de politie is het gebied goed te surveilleren. Het is overzichtelijk, zeker in vergelijking met het centrum met de vele kleine straatjes. Dit betekent dat de noodhulp relatief eenvoudig goed kan ingaan op een melding. Wat de respondenten van de politie ervaren als lastiger is dat de cliënten van de 24-uurs opvang erg anoniem blijven (dit in tegenstelling tot de drugsverslaafden die voorheen het pand bewoonden).

#### **4.5 Samenwerking**

De samenwerking tussen Centrum Maliebaan en de leden van de buurtbeheergroep is goed, aldus de geïnterviewden. Omdat zich weinig problemen voordoen is de frequentie van de vergaderingen van de buurtbeheergroep teruggebracht. De wijkagent sluit aan bij de vergadering wanneer dat nodig is.

Ook de samenwerking tussen het centrum en de politie is goed. Partijen zijn bereikbaar en weten elkaar te vinden. De geïnterviewde politiebeampte stelt echter vast dat het lastig is dat de partijen van mening verschillen over de beoogde aanpak van het centrum. Het feit dat sommige cliënten bijdrinken is voor de respondent bijvoorbeeld een signaal dat de aanpak nader zou moeten worden beschouwd. Daarnaast is er een spanningsveld tussen zorg en handhaving. Hoewel het personeel van de instelling daarmee verschillend om gaat is de aangiftebereidheid bijvoorbeeld laag. Er is angst vertrouwen met de klant te verliezen en angst voor represailles. De behoefte is groot om anoniem aangifte te doen<sup>17</sup>.

#### **4.6 Tenslotte**

De negatieve stemming in de buurt na het besluit over de vestiging van de 24-uurs opvang is weggeëbd. De wijze waarop het besluit van de gemeente tot stand is gekomen en de late betrokkenheid van de buurt bij de besluitvorming is indertijd niet goed gevallen.

Noot 17 Dit is bij gebrek aan juridisch fundament tot op heden niet mogelijk.

Het probleem dient integraal te worden beschouwd zo benadrukt de geïnterviewde politiebeambte. De groep alcoholisten zwerft verspreid over de hele stad en beweegt. Overlastproblematiek is daarmee niet statisch en onderzoekgebied overschrijdend. Zo wordt er veel gehangen bij de Plusmarkt (buiten het onderzoeksgebied).

## Bijlagen

## Bijlage A Tabellen enquête onder omwonenden

Tabel A1 Percentage respondenten dat stelt dat voorvallen of misdrijven in omgeving Kleine Haag vaak voorkomen; percentage respondenten dat stelt dat voorvallen of misdrijven vaak + percentage respondenten dat stelt dat voorvallen of misdrijven soms voorkomen. 2009

	0-meting			1-meting			Significante toe- of afname
	% vaak	% vaak en soms	n	% vaak	% vaak en soms	n	
Rommel op straat (zwerfvuil, w.o. bierblikjes)	60	91	79	48	87	60	afname
Wildplassen en/of wildpoepen	35	74	78	31	69	61	-
Dronken mensen op straat	42	91	78	27	87	60	afname
Overlast van groepen jongeren	26	74	78	20	72	60	-
Vernieling van straatmeubilair (o.a. bushokjes) of ander	26	57	76	18	67	55	-
Gebruik van drugs op straat	15	51	78	13	46	61	-
Drugshandel op straat	12	40	78	13	33	61	-
Mensen die op straat worden lastiggevalen	14	56	78	12	58	57	-
Overlast door zwervers	13	63	78	12	51	61	-
Overlast door drugsgebruikers	14	59	78	12	49	61	-
Fietsendiefstal	12	51	77	10	38	60	-
Bedreiging (verbaal of fysiek)	8	48	77	7	53	59	-
Diefstal uit auto's	8	31	77	3	30	60	-
Poging tot inbraak (in woningen, bedrijven of instelling)	5	43	77	2	37	59	-
Overlast door omwonenden	3	18	76	2	23	60	-
Drugshandel in woningen	1	5	77	2	7	59	-
Inbraak (in woningen, bedrijven of instellingen)	5	32	74	0	35	60	-
Straatroof (tasjesroof)	4	20	76	0	29	59	-
Gewelddelicten (o.a. mishandeling, beroving, verkrachting)	1	20	77	0	22	60	-
Gebruikte spuiten op straat	3	23	77	0	15	60	-

n = aantal respondenten of waarnemingen waarop de uitkomst is gebaseerd

Tabel A2 Persoonlijk hinder ondervonden van voorvallen of vormen van overlast in omgeving Kleine Haag; laatste jaar (% en aantal respondenten), hoe vaak aangifte (gemiddeld aantal aangiften dat is gedaan door diegenen die persoonlijk hinder ondervonden), laatste maand (% en aantal respondenten) 2009.

	0-meting			0-meting			1-meting			1-meting			significante toe- of afname
	laatste jaar			laatste maand			laatste jaar			laatste maand			
	zelf hinder	hoe vaak	hoe vaak aangifte	zelf hinder	hoe vaak	n	zelf hinder	hoe vaak	hoe vaak aangifte	zelf hinder	hoe vaak	n	
	%	aantal	gemiddeld	%	aantal		%	aantal	gemiddeld	%	aantal		
Rommel op straat (zwerfvuil, w.o. bierblikjes)	89	65	0,0	63	9	80	79	56	0,0	63	8	61	-
Dronken mensen op straat	69	44	0,4	44	6	80	67	18	0,5	39	4	61	-
Wildplassen en/of wildpoepen	58	28	0,1	32	3	80	51	14	0,0	36	3	61	-
Overlast van groepen jongeren	51	25	0,7	19	4	80	54	9	0,2	36	4	61	-
Vernieling van straatmeubilair (o.a. bushokjes)	37	9	0,3	15	3	79	37	2	0,0	9	1	59	-
Overlast door drugsverslaafden	34	27	0,3	19	2	80	34	11	0,1	18	2	59	-
Overlast door dak- en thuislozen	44	34	0,5	24	5	80	32	53	0,6	20	8	59	-
Gebruik van drugs op straat	36	43	0,1	18	6	80	32	8	0,0	16	3	59	-
Mensen die op straat worden lastiggevallen	31	37	0,2	15	4	80	26	7	0,1	12	2	61	-
Drugshandel op straat	30	43	0,1	15	7	80	24	34	0,0	13	6	58	-
Overlast door omwonenden	16	7	0,4	8	2	80	13	7	0,0	7	2	61	-
Gebruikte spuiten op straat	14	18	1,2	5	4	80	15	4	0,1	7	2	60	-
Drugshandel in woningen	1	2	0,0	1	2	80	3	1	0,0	0-		58	-

Tabel A3 Persoonlijk slachtofferschap van misdrijven in omgeving Kleine Haag, laatste jaar (% en aantal respondenten), frequentie en hoe vaak aangifte (gemiddeld aantal aangiften dat is gedaan door diegenen die persoonlijk slachtoffer werden). 2009

	0-meting				1-meting				Significante toe- of afname
	zelf slachtoffer	hoe vaak	hoe vaak aangifte	n	zelf slachtoffer	hoe vaak	hoe vaak aangifte	n	
	%	aantal	gemiddeld	aantal	%	aantal	gemiddeld	aantal	
Bedreiging (verbaal of fysiek)	20	10	0,1	76	22	2	0,0	59	-
Fietsendiefstal	11	3	0,8	75	10	1	0,3	59	-
Diefstal uit auto's	5	2	0,8	75	7	1	0,7	59	-
Poging tot inbraak in woningen	4	1	0,5	75	7	1	0,3	59	-
Inbraak in woningen	1	1	1,0	75	3	1	0,5	59	-
Straatroof (tasjesroof)	3	10	.	75	2	1	1,0	59	-
Gewelddelicten (o.a. mishandeling, beroving, verkrachting)	4	1	1,0	75	2	1	1,0	59	-



## Bijlage B Tabellen aangiften politie

De politie Amersfoort registreert alle meldingen en aangiften met een incidentcode in haar registratiesysteem Basis Voorziening Handhaving (BVH). In overleg met de politie is een selectie gemaakt van alle voorvallen en incidenten die ook in de enquête zijn opgenomen.

Om enige referentie te hebben, zijn naast de cijfers van het onderzoeksgebied de cijfers van de Stadskern (inclusief Zonnehof) en Amersfoort als geheel weergegeven (voor dezelfde incidentcodes).

Onderstaande tabellen geven de absolute aantallen aangiften weer. Tabel B1 geeft de cijfers van het onderzoeksgebied weer voor de 0-meting en de 1-meting, tabel B2 van de Stadskern (inclusief Zonnehof) voor de 1-meting en tabel B3 van Amersfoort als geheel voor de 0-meting en de 1-meting.

Omdat de politie tijdens de onderzoeksperiode (december 2009) is overgegaan van haar oude registratiesysteem BPS naar BVH dient een aantal voorbehouden te worden gemaakt bij de interpretaties van de gegevens. Met name een valide vergelijking in de tijd valt niet goed te maken.

- Voor de 1-meting zijn zowel gegevens uit het oude systeem (BPS) als gegevens uit het nieuwe systeem gebruikt. De indelingen van incidenten van beide systemen zijn vergelijkbaar maar niet één op één te vertalen. Wel haken beide indelingen aan bij het zogenaamde Informatiemodel Nederlandse Politie (INP model).<sup>18</sup>
- De eerste maanden waarin werd gewerkt met het BVH had het systeem last van kinderziektes. Daarnaast vraagt overgaan op een nieuw registratiesysteem vraagt om gewenning en 'learning by doing'. Het is niet uit te sluiten dat een daling in aangiften (deels) wordt verklaard door de overgang op het nieuwe registratiesysteem.
- De analyse is beperkt ten opzichte van de 0-meting. Door een technisch andere inrichting van het nieuwe systeem en een tot op heden beperktere mogelijkheid om informatie te ontsluiten, is het nu niet mogelijk om de meldingen mee te nemen in de analyse. Dat is jammer want het aantal meldingen is een betere indicator om vervelende voorvallen in kaart te brengen dan het aantal aangiften. Meldingen zijn 'gevoeliger' (er wordt eerder melding gemaakt dan aangifte gedaan) en daarbij kan van een aantal overlastgevende zaken bij gebrek aan juridisch fundament geen aangifte worden gedaan.

Noot 18 De politie legt alles wat zij doet als organisatie vast in de Basisvoorziening Handhaving (BVH). De politie geeft aan alle gebeurtenissen of voorvallen die zij registreert als een incident een code mee. Dit wordt binnen de politieorganisatie aangeduid als maatschappelijke klassen. Het Informatiemodel Nederlandse Politie (INP) is een ordeningsmodel dat bestaat uit reikwijdten, waaraan vervolgens de maatschappelijke klassen zijn gekoppeld.

Tabel B1 Aantal aangiften van incidenten in onderzoeksgebied Kleine Haag. Maart 2008 - februari 2009 en mei 2009 – april 2010

	0-meting	1-meting
Diefstal van fietsen	24	19
Vernieling c.q. zaakbeschadiging	7	12
Bedreiging	1	5
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	10	4
Mishandeling	0	4
Diefstal/inbraak woning	2	3
Openlijk geweld (persoon)	11	1
Straatroof	1	0
Overval	1	0
Zedenmisdrijf	0	0
Moord, doodslag	0	0
Drugshandel	0	0
Totaal	57	48

Bron: Politie Amersfoort

Tabel B2 Aantal aangiften van incidenten in Stadskern (inclusief Zonnehof). Mei 2009 – april 2010

	1-meting
Diefstal van fietsen	290
Vernieling c.q. zaakbeschadiging	141
Mishandeling	113
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	56
Diefstal/inbraak woning	37
Bedreiging	36
Straatroof	22
Openlijk geweld (persoon)	15
Zedenmisdrijf	4
Overval	2
Moord, doodslag	0
Drugshandel	0
Totaal	716

Bron: Politie Amersfoort

Tabel B3 Aantal aangiften van incidenten in Amersfoort. Maart 2008 - februari 2009 en mei 2009 – april 2010

	0-meting	1-meting
Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	1998	1552
Vernieling c.q. zaakbeschadiging	1652	1275
Diefstal van fietsen	1695	964
Diefstal/inbraak woning	764	736
Mishandeling	615	459
Bedreiging	273	226
Straatroof	103	112
Openlijk geweld (persoon)	0	66
Zedenmisdrijf	0	26
Overval	17	14
Moord, doodslag	0	5
Drugshandel	2	2
Totaal	7119	5437

Bron: Politie Amersfoort

. = niet opgevraagd ten behoeve van de 0-meting

Tabel B3 Incidentcodes uit BPS en BVH in INP model

Selectie van beschouwde elementen uit INP model		Selectie van beschouwde BPS incidentcodes en BVH incidentcodes	
1.1. Huis	1.1.1. Diefstal/inbraak woning	221 Diefstal uit woning	
		A20 INBRAAK WONING	
		A30 DIEFSTAL IN/UIT WONING (GEEN BRAAK)	
		B20 INBRAAK WONING GEVOLGD DOOR GEWELD	
		B30 DIEFSTAL IN/UIT WONING GEVOLGD DOOR GEWELD (GEEN BRAAK)	
1.2. Straat	1.2.1. Diefstal uit/vanaf motorvoertuigen	214 Diefstal af/uit auto	
		A10 DIEFSTAL (OOK BRAAK) UIT/VANAF PERSONENAUTO	
		B10 DIEFSTAL (OOK BRAAK) UIT/VANAF PERSONENAUTO GEVLGD	
	1.2.3. Diefstal van brom-, snor-, fietsen	201 Diefstal fiets	
		A72 DIEFSTAL VAN FIETS	
		B62 DIEFSTAL VAN FIETS GEVOLGD DOOR GEWELD	
1.4. Lichamelijke integriteit	1.4.1. Zedenmisdrif	331 (Openb) Schennis	
		332 Aanranding	
		333 Verkrachting	
		336 Ontucht minderjarige	
		339 Overige zedenzaken	
		F520 OPENBARE SCHENNIS DER EERBAARHEID	
		F521 VERKRACHTING	
		F522 AANRANDING	
		F523 OVERIGE ZEDENMISDRIJVEN	
		F527 SEXUEEL MISBRUIK KINDEREN (GEEN INCEST)	
	1.4.2. Moord, doodslag		321 Geweld dodelijk zonder wapen
			322 Geweld dodelijk met wapen
			323 Geweld dodelijk met vuurwapen
			F540 DOODSLAG/MOORD
			F542 OVERIGE MISDRIJVEN TEGEN HET LEVEN
	1.4.3. Openlijk geweld (persoon)		325 Openlijk geweld tegen personen
			F12 OPENLIJKE GEWELDPLEGING TEGEN PERSONEN
	1.4.4. Bedreiging		340 Bijzondere inbreuk veiligheid
			342 Bedreiging
			347 Stalking
			348 Ontrekken minderjarige aan ouderlijk gezag
			F530 BEDREIGING
			F531 OVERIGE MISDRIJVEN TEGEN DE PERSOONLIJKE VRIJHEID *
			F533 STALKING
	1.4.5. Mishandeling		300 Geweld zonder letsel
			301 Geweld zonder letsel zonder wapen
			302 Geweld zonder letsel met wapen
			303 Geweld zonder letsel met vuurwapen
			310 Geweld met letsel
			311 Geweld met letsel zonder wapen
			312 Geweld met letsel met wapen
			313 Geweld met letsel met vuurwapen
343 Man/vrouw mishandeling			
E10 SCHIETPARTIJ (ZONDER GEVOLGEN)			
E11 VECHTPARTIJ (ZONDER GEVOLGEN)			
E15 STEEKPARTIJ (ZONDER GEVOLGEN)			
E16 RUZIE/TWIST (ZONDER GEVOLGEN)**			
F550 EENVOUDIGE MISHANDELING			
F551 ZWARE MISHANDELING			
F552 OVERIGEN MISHANDELING			

Vervolg 1.4. Lichamelijke integriteit	1.4.6. Straatroof	242 Beroving (w.o. tasjesroof)
		B40 ZAKKENROLLERIJ/TASSENROLLERIJ GEVOLGD DOOR GEWELD
		B70 STRAATROOF
	1.4.7. Overval	241 Overval (gewapende)
		B72 OVERVAL IN WONING
		B73 OVERVAL OP OVERIGE OBJECTEN
B74 OVERVAL OP GELDINSTELLING/-LOPER		
2.1. Drugs/drank	2.1.1. Drugs/ Drankoverlast	552 Overlast van/door dronkenschap
		553 Overlast van/door drugs/medicijnen
		E38 OVERLAST IVM DRUGS
		F46 AANTREFFEN DRUGS (GEEN VERDACHTE)
		F47 OVERIGE DRUGSDELICTEN
2.2. Openbare ruimte	2.2.1. Vernieling cq. zaakbeschadiging	260 Vernieling/beschadiging
		261 Vernieling auto
		263 Vernieling aan openbare gebouwen
		264 Vandalisme/baldadigheid
		266 Graffiti
		269 Overige vernieling/beschadiging
		326 Openlijk geweld tegen goederen
		C10 Vernieling van/aan auto
		C30 Vernieling van/aan openbaar gebouw
		C40 Vernieling overige objecten***
		C50 Vandalisme/baldadigheid
		F11 Openlijke geweldpleging tegen goederen
2.4. Wonen	2.4.1. Burengerucht (relatieproblemen)	754 Burenruzie
		E12 BURENRUZIE (ZONDER GEVOLGEN)
2.7. Overige leefbaarheid	2.7.1. Overlast	556 Overlast v/d verm.gestoorde/overspan
		562 Overlast van/door jeugd
		E33 OVERLAST DOOR GESTOORD/OVERSPANNEN PERSOON
		E35 MELDING OVERLAST JEUGD
		E41 OVERLAST ZWERVERS
3.1. Illegale handel	3.1.1. Drugshandel	384 Softdrugs
		385 Harddrugs
		F40 BEZIT HARD-DRUGS (LIJST 1)
		F41 BEZIT SOFTDRUGS (LIJST 2)
		F42 HANDEL E.D. HARD-DRUGS (LIJST 1)
		F43 HANDEL E.D. SOFTDRUGS (LIJST 2)

\* Ook onttrekken aan ouderlijk gezag

\*\* Vervanging overige conflicten (burengerucht)

\*\*\* Ook graffiti

\*\*\*\* Niet bevestigd. Het betreft meldingen.

## Bijlage C Methodologische verantwoording enquête

### C.1 Schriftelijke vragenlijst

De vragenlijst is –net als bij de 0-meting- schriftelijk uitgezet onder bewoners en gebruikers (van bedrijven en instellingen) van de omgeving Kleine Haag. De belangrijkste motivatie om de enquête schriftelijk uit te zetten (en niet telefonisch, via internet of face-to-face) is dat bij een schriftelijke onderzoeksmethode *alle* bewoners en gebruikers van het onderzoeksgebied betrokken konden worden.

De schriftelijke vragenlijst Veiligheid en overlast is opgesteld op basis van bestaande vragenlijsten voor soortgelijke metingen. Er is bij de vraagstelling aansluiting gezocht bij de Veiligheidsmonitor en de Leefbaarheidsmonitor Amersfoort.

### C.2 Veldwerk

Het enquêteonderzoek is op dezelfde wijze gedaan als bij de 0-meting in 2009.

Het veldwerk is uitgevoerd in de periode april – mei 2010.

Alle 244 adressen van bewoners en 57 adressen van gebruikers binnen het onderzoeksgebied kregen een mailpack toegestuurd met daarin een vragenlijst en uitnodiging tot deelname. Om de respons te bevorderen waren de brief en enveloppe voorzien van het logo van de gemeente Amersfoort. In de uitnodigingsbrief, niet op naam, werd uitleg gegeven over het nut en doel van het onderzoek. Een antwoordenvolpette was bijgesloten zodat de ingevulde vragenlijst (zonder postzegel) kon worden geretourneerd. Ter bevordering van de respons zijn onder de inzenders drie VVV Irscheques elk ter waarde van € 20,- verdeeld.

Respondenten kregen ruim twee weken de tijd om te reageren. Het veldwerk is verricht in samenwerking met bureau Mediad uit Rotterdam.

### C.3 Respons

Uiteindelijk retourneerden 48 bewoners en 13 gebruikers een ingevulde enquête, een respons van ruim 20 procent. Ondanks de diverse responsbevorderende maatregelen is het responspercentage relatief laag. Het responspercentage is ook lager dan het responspercentage van de 0-meting (27%).

Een mogelijke verklaring voor de relatief lage respons is dat het onderwerp weinig leeft. Dat zou betekenen dat er geen grote overlast is in samenhang met de voorziening. Uit andere onderzoeken blijkt dat de meest genoemde reden waarom mensen niet meedoen aan een enquête is, dat ze geen zin en geen tijd hebben. Deze zin en tijd wogen dus niet op tegen de urgentie van het probleem.

Omdat een lage respons de kans op selectieve respons vergroot, is ter controle de leeftijdsverdeling van de respondenten vergeleken met die van de bewoners. Tevens is gekeken naar de etniciteitsverdeling onder respondenten en bewoners. (zie tabel B1) Doel van deze controle is echter niet om de enquête-uitkomsten te corrigeren met behulp van een wegingsfactor. Dit zou buitensporig gewicht aan enkele respondenten toekennen. Juist met het oog op de vervolgmetingen is het relevant om inzicht te krijgen in de vertekening (bias) van het onderzoek. Als die vertekening er volgende keer ongeveer ook zo uitziet, is er immers wel degelijk een trendontwikkeling uit de data af te leiden.

Ten opzichte van de 0-meting wijkt de responsverdeling niet veel af. Dit betekent dat er op basis van de uitkomsten van de enquête trendontwikkelingen kunnen worden afgeleid.

Tabel C1 Leeftijd en etniciteit van bewoners en respondenten in omgeving Kleine Haag. 0-meting en 1-meting

		populatie*		respons 0-meting		respons 1-meting	
Leeftijd	18-34	136	37%	16	27%	13	27%
	35-49	96	26%	18	30%	14	29%
	50-64	70	19%	21	35%	13	27%
	65-79	45	12%	4	7%	7	15%
	80+	19	5%	1	2%	0	0%
Etniciteit	Nederland	300	81%	53	88%	44	92%
	ov. westerse landen	39	11%	3	5%	2	4%
	Turkije	1	0%	0	0%	0	0%
	Marokko	1	0%	0	0%	0	0%
	Suriname	3	1%	1	2%	0	0%
	Nederl. Antill./Aruba	6	2%	1	2%	0	0%
	ov. niet westerse landen	19	5%	2	3%	1	2%
	(onbekend)					1	2%
Totaal		369		60		48	

\* Bron: Bevolkingsadministratie, 1 januari 2008 (bewerkingen O&S)

\*\* Alleen de *bewoners* respondenten; bedrijven en instellingen zijn in dit overzicht buiten beschouwing gelaten

#### C.4 Betrouwbaarheid van de resultaten

Omdat de uitkomsten van de enquête zijn gebaseerd op antwoorden van 61 van de 301 adressen (20%), geldt een bepaalde mate van betrouwbaarheid. Het kan immers gebeuren dat door toevalsfactoren het aangetroffen beeld niet volledig overeenstemt met de werkelijkheid.

De betrouwbaarheid van de uitkomsten is van belang voor het maken van vergelijkingen (bijvoorbeeld tussen verschillende typen delict). Bij elk percentage geldt, gegeven de spreiding in de antwoorden en het aantal onder-vraagde personen, een betrouwbaarheidsmarge. Dit betekent dat de werke-lijke waarde –met een betrouwbaarheid van 95%- tussen de grenzen van die marge zal liggen. Wordt bijvoorbeeld een waarde van 40 gemeten op basis van de enquête, dan zal de uitkomst in werkelijkheid met 95% zekerheid ergens tussen 34 en 46 liggen. De betrouwbaarheidsmarges zijn voor de overzichtelijkheid niet in de tabellen opgenomen.