

PINPOINTCOMMUNICATIE

Een onderzoek naar de effecten van gerichte informatie bij het ruimen van hennepkwekerijen

Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Utrecht, april 2014

INHOUDSOPGAVE

Onderzoek
Pinpointcommunicatie
pagina 2/22

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding en achtergrond	3
1.2	Pinpointcommunicatie bij de oprol van hennepplantages	3
1.3	Leeswijzer	4
2	Opzet pilot	5
2.1	Doelstelling	5
2.2	Onderzoeksvragen	5
2.3	Pinpointcommunicatie nader toegelicht	5
2.4	Methode en interventies	5
3	Uitvoering	8
3.1	De casus	8
3.2	Respondenten per categorie	9
3.3	Brief	10
4	Resultaten & bevindingen	11
4.1	Oordelen en beleving in de buurten	11
4.2	Resultaat probleembesef en informatiediffusie	12
4.3	Effecten van voorkennis op beleving	13
4.4	Effecten van voorkennis op stigmatisering	13
5	Conclusies en aanbevelingen	15

Bijlagen:

Bijlage 1 'Pinpointbrief'

Bijlage 2 'Vragenlijst'

1.1 AANLEIDING EN ACHTERGROND

In het kader van het Innovatieproject '*Perceptie van Overlast en verloedering*' van het Ministerie van Veiligheid en Justitie heeft Het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (Het CCV) een aantal pilots uitgevoerd waarbij is gekeken naar de effecten van overheidscommunicatie op overlastbeleving. Deze rapportage is de weerslag van de pilot waarbij het concept van 'pinpointcommunicatie' bij de oprol van hennepplantages centraal staat.

Aanleiding voor dit onderzoek naar de uitwerking van pinpointcommunicatie is de vraag die bij veel gemeenten (met name de afdelingen communicatie en veiligheid) leeft over wat het informeren over problemen eigenlijk doet met de veiligheids-, de overlastbeleving en de stigmatisering van buurten. Die vraag is relevant omdat overheden - bestuurders - vaak de neiging hebben zo veel mogelijk te laten zien wat ze doen en welke resultaten ze boeken in de strijd tegen overlast. Zichtbaarheid zou immers het vertrouwen in de overheid moeten vergroten en potentiële overlastgevers en criminelen moeten afschrikken. Binnen de verschillende benaderingen lijkt het vaak lastig om te komen tot een gecoördineerde (ook tussen overheden) en afgewogen communicatieaanpak. Met deze pilot proberen we inzicht te krijgen in de werking van verschillende communicatie-uitingen op de overlastbeleving en het vertrouwen in de overheid. De pinpointcommunicatie, zoals de regio Zuidwest-Brabant toepast bij het oprollen van hennepplantages, is daarbij een mooi voorbeeld van hoe het anders kan.

1.2 PINPOINTCOMMUNICATIE BIJ HET OPROLLEN VAN HENNEPPLANTAGES

In Zuid-Brabant en de pinpointcommunicatie zien we hoe gemeente ('Team Courage') en politie samen optrekken in het voeren van één communicatiebeleid op de hennep-aanpak. Doel van dit beleid is om niet onnodig onveiligheids- of overlastbeleving of buurtstigmatisering teweeg te brengen.

Het idee van pinpointcommunicatie is simpel. Direct na ruiming van een hennepkwekerij informeert de politie uitsluitend bewoners in de directe omgeving van een ruimpand per brief over de ontmantelingsactie. Het gaat daarbij om slechts enkele brieven per keer. Daarmee wijken de gemeente en de politie af van de eerdere werkwijze, namelijk het actief en breed communiceren over ruimacties middels persberichten via de (regionale) media. Wat deze werkwijze nu bijzonder maakt is niet zo zeer wat er wordt gecommuniceerd over de ruimactie, als wel wat er NIET wordt gecommuniceerd.

Ondersteuning voor het door Zuid-Brabant gevoerde beleid vinden we in de beleidstheorie van Eysink Smeets e.a.¹. Hierin benoemt Eysink Smeets dat je alleen moet communiceren over een aanpak als er een probleembesef is. Wanneer er geen probleembesef is, bestaat de kans op een onnodige toename van overlastbeleving of onveiligheidsgevoelens. Onderstaande tabel (Eysink Smeets, Moors en Baetens, 2009, p.60) geeft dit mooi weer.

¹ Smeets, Moors en Baetens (2009); Schaken op verschillende borden, Evidence-based strategieën voor communicatie over overlast en verloedering, maatschappelijke onrust, polarisatie en radicalisering; IVA, Politiek Online

Figuur: congruentiematrix

		Zichtbaarheid van de aanpak	
		Laag	Hoog
Probleembesef onder het publiek	Laag	Geen probleem	Kans op toename van gepercipieerde overlast of verloedering
	Hoog	Aantasting vertrouwen in overheid: heeft geen aandacht voor ons probleem	Geen probleem

Congruentiematrix

Met deze aanpak willen gemeente en politie onnodige onrust onder bewoners zonder probleembesef voorkomen en bewoners met probleembesef geruststellen. Hiermee kiezen de gemeente en de politie voor maatwerk in hun communicatiestrategie, in tegenstelling tot een breed en ongedifferentieerd mediaoffensief. Werkt deze aanpak ook in de praktijk? Het CCV heeft een studie uitgevoerd naar deze aanpak om inzicht te krijgen in de uitwerking van de pinpointaanpak in de praktijk.

1.3 LEESWIJZER

Het rapport bestaat in totaal vijf hoofdstukken, inclusief deze inleiding. In hoofdstuk 2 vindt u een beschrijving van de onderzoeksopzet. In het derde hoofdstuk is de casus van de toepassing van pinpointcommunicatie in de gemeente Bergen op Zoom beschreven. In hoofdstuk 4 en 5 vindt u tot slot een overzicht met respectievelijk de resultaten en conclusies. Het rapport bevat tevens een tweetal bijlagen waaronder een weergave van een pinpointbrief die de gemeente Bergen op Zoom heeft verstuurd en de vragenlijst die is toegepast.

2.1 DOELSTELLING

Het CCV heeft onderzocht of de veronderstelde aannamen van de toepassing van pinpointcommunicatie in de praktijk inderdaad uitwerkt zoals de theorie beschrijft. Daarbij heeft het CCV bekeken of de veronderstelling gerechtvaardigd is, dat er een relatie is tussen fysieke nabijheid en probleembesef. Immers 'nieuws' volgt soms vreemde routes. Aansluitend is het CCV nagegaan wat de effecten zijn van het niet informeren over een 'overlastsituatie' op het oordeel over de buurt, de overlastbeleving, het vertrouwen in de politie en de risicoperceptie.

2.2 ONDERZOEKSVRAGEN

De hoofdvraag luidt: *is pinpointing een geschikte methodiek om overlastbeleving en onveiligheidsgevoelens van burgers te verminderen en het vertrouwen in de overheid te vergroten?*

De drie belangrijkste deelvragen van het onderzoek zijn:

1. Corresponderen de vastgestelde pinpointadressen met het feitelijke probleembesef in de buurt? Probleembesef is gedefinieerd als: de mensen die op een of andere wijze op de hoogte (waarneming) zijn van de ruiming en daar ook aanstoot aan nemen (betekenisgeving).
2. Wat is het effect op de bewoners van het wel of niet geïnformeerd worden over de ruiming op de overlastbeleving, het vertrouwen in de politie en de risicoperceptie?
3. Wat is het effect op de bewoners van het wel of niet geïnformeerd worden over de ruiming op het oordeel over de eigen/andere buurt? Daarbij is ook gekeken naar het oordeel van de aanliggende buurt op de buurt waar een ruiming heeft plaatsgevonden. Kortom, werkt berichtgeving stigmatiserend?

Beperking: in het onderzoek zijn de effecten van pinpointcommunicatie op de potentiële overlastgever/crimineel (de afschrikwekkende werking van communicatie) niet meegenomen.

2.3 PINPOINTCOMMUNICATIE NADER TOEGELICHT

Een korte toelichting op hoe Pinpoint werkt: het idee achter pinpoint is dat, anders dan in een gangbare situatie, er geen media-aandacht wordt gegenereerd over specifieke ruimacties. Alleen bewoners die binnen een kleine straal van het ruim pand wonen, ontvangen na de ruimactie een brief van de gemeente (door het Team Courage) met informatie over de inval. De selectie van bewoners binnen het 'pinpointgebied' verschilt per situatie. Bij het selecteren van het gebied (op de kaart) oordelen gemeente en politie welke bewoners potentieel iets van de ruimactie meegekregen kunnen hebben. In veel gevallen betreft het enkele bewoners links en rechts van het ontruimde pand. In de onderstaande casus betrof het bijvoorbeeld circa 10 huishoudens. De informatiebrief (deze is opgenomen in deze rapportage als 'Bijlage 1') staat niet op naam en bevat algemene informatie over de inval en de aanpak van Team Courage. Het adres van het ruim pand is niet vermeld in de brief.

2.4 METHODE EN INTERVENTIES

De gemeenten Bergen op Zoom en Roosendaal hebben pinpointcommunicatie toegepast bij een ruimactie. In overleg met deze gemeenten heeft het CCV, binnen een week na een ruimactie een meting uitgevoerd. Daarbij is een enkelvoudige vergelijking uitgevoerd middels interviews bij drie verschillende groepen bewoners die woonachtig zijn rond het 'plaats delict'.

Het betreft de groepen:

- A. pinpointadressen (bewoners die de brief over de ruimactie hebben ontvangen);
- B. huishoudens in dezelfde buurt (bewoners die geen brief hebben ontvangen over de ruimactie);
- C. huishoudens in een aanliggende buurt (ook deze bewoners hebben geen brief ontvangen over de ruimactie en zijn niet woonachtig nabij het ruimpand).

Exploratieve gestructureerde interviews

Er is bij dit onderzoek gekozen voor een exploratieve onderzoeksvorm. Hierbij is data verzameld aan de hand van semigestructureerde kwalitatieve interviews. Voor deze vorm is gekozen, omdat het aantal pinpointadressen (ca. 10 huishoudens) dermate klein is dat de casus zich niet leent voor kwantitatief onderzoek. Ook was het niet mogelijk om op voorhand metingen te kunnen doen, omdat de locatie geheim moest blijven tot de ruiming. Een andere belangrijke reden om te kiezen voor kwalitatief onderzoek is dat het CCV ook inzicht wilde krijgen in hoe communicatielijnen binnen een buurt lopen, dat vraagt om inzicht in de context. Het voordeel van deze aanpak is dat het veel inzicht geeft in de specifieke kenmerken van een buurt, wat voor bewoners belangrijk is en hoe de communicatie (niet) verloopt. Het nadeel is dat resultaten moeilijker zijn te veralgemeniseren naar andere situaties.

Vaste vragenlijst op basis van de Integrale Veiligheidsmonitor (IVM)

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een gestructureerde vragenlijst, die is ontleend aan de IVM. Deze vragenlijst is in deze rapportage opgenomen als 'Bijlage 2'. De uitkomsten van de enquête zijn gebruikt om de inhoud van de gesprekken te ondersteunen. De kenmerken die in de vragenlijst zijn onderzocht, zijn:

- betrokkenheid met de buurt;
- veiligheidsgevoelens en leefbaarheid;
- vertrouwen in de politie en in de gemeente;
- overlastbeleving;
- risicoperceptie.

Het onderdeel over het imago van de buurt is onderzocht middels drie vragen waarbij ook een toelichting is gevraagd op de beoordeling van de eigen buurt en van de andere buurt.

Aanvullende manipulatie: voorinformatie brief geven

Tijdens het afnemen van de vragenlijst is bij de helft van de bewoners die geen brief hadden ontvangen over de ruimactie gekeken of kennis over de ruimactie invloed heeft op het imago van de eigen buurt en het imago van de andere buurt. Daarnaast heeft het CCV bij alle bewoners die aan het onderzoek hebben deelgenomen geïnformeerd naar de informatiebehoefte.

Op basis van deze vragen zijn bewoners onder te verdelen in een vijftal categorieën.

Groepen	Communicatie	
	1. Brief	2. Geen brief
A) Pinpointadressen	A pinpointadressen brief ontvangen	
B) In de directe omgeving	B1 directe omgeving brief voorgelegd	B2 directe omgeving; geen informatie ontvangen over de ruimactie
C) Aangrenzende buurt	C1 aangrenzende buurt brief voorgelegd	C2 aangrenzende buurt; geen informatie ontvangen over de ruimactie

3 UITVOERING

3.1 DE CASUS

Op 25 september 2013 heeft de politie van de gemeente Bergen op Zoom een hennepkwekerij geruimd in de buurt die bekend staat als de 'Ronde Dakenbuurt' op de Kamillelaan. De buurt is een traditionele arbeidersbuurt en dateert van rond 1960. De huren zijn laag; de huurprijzen liggen rond de € 320 - € 350 p/m.

Het deel van Kamillelaan waar de ruimactie plaatsvond is plm. 100 meter lang met zestien woonhuizen. Het ruimpand bevond zich in het midden van de straat. Tien bewoners hebben vanuit het project Courage een 'pinpointbrief' ontvangen. Hiervan heeft het CCV zeven bewoners geïnterviewd. Twee waren niet thuis en één gezin sprak geen Nederlands. De omliggende straten bestaan uit dezelfde bebouwing en herbergen eveneens verschillende nationaliteiten.

De Rooseveltlaan ligt nabij de Kamillelaan in de 'Ronde Dakenbuurt'. In deze buurt heeft het CCV onderzocht welk beeld de bewoners hebben over de 'Ronde Dakenbuurt'. De huizen in deze buurt worden 'De Blokkendozen' genoemd. Tijdens de interviews hebben bewoners meerdere keren benoemd dat deze buurt vroeger als zeer slecht bekend stond; er was sprake van vechtpartijen, dronkenschap en drugsoverlast. Zo'n vijf jaar geleden is een deel van de buurt gesloopt en zijn er huurhuizen gebouwd in een hoger huursegment; €550 - €650 p/m. De oudere huizen liggen in hetzelfde huursegment als de Ronde Dakenbuurt, €300 - €400 p/m. In beide buurten heeft een aantal geïnterviewde bewoners gemeld dat zij kennissen of familie in de andere buurt hebben of dat zijzelf in de andere buurt hebben gewoond.

In de omgeving zijn drie groepen onderscheiden:

- A. De pinpointadressen: huishoudens in de nabijheid van een drugsgerelateerde overlast gevende situatie die door het project Courage op de hoogte worden gebracht van de aanpak van de overlast (met een brief)
- B. De directe omgeving (Ronde Dakenbuurt): huishoudens die verder -maar wel in dezelfde buurt- wonen van de overlast gevende situatie en op de hoogte zijn gebracht van de aanpak.
- C. Een aanliggende buurt (Blokkendozenbuurt): in de aangrenzende buurt.

Figuur: buurten die zijn onderzocht



Pinpointadressen en directe omgeving (A + B) "Ronde Daken buurt"	Aangrenzende buurt (C) "Blokkendozenbuurt"
	
- Goedkope huurwoningen - In de wijk wonen zowel werkenden als niet-werkenden (arbeidsongeschikt, huisvrouw). - De huizen worden overwegend door gezinnen bewoond. Het is een kinderrijke buurt. - Er wonen mensen met verschillende nationaliteiten in deze wijk (Marokkanen, Turken, Polen, Bulgaren).	- In deze wijk bevinden zich zowel goedkope als duurdere huurwoningen. De bewoners van de duurdere woningen wonen er sinds de oplevering 4,5 jr. geleden. - In de wijk wonen zowel werkenden als werklozen (arbeidsongeschikt, huisvrouw). De bewoners woonachtig in het duurdere segment huurwoningen zijn actief in het arbeidsleven. - De huizen worden overwegend door gezinnen bewoond. - Er wonen mensen met verschillende nationaliteiten in deze wijk (Turken, Marokkanen, in mindere mate Polen, Bulgaren).

3.2 RESPONDENTEN PER CATEGORIE

Het onderzoek vond plaats binnen een week na de inval en de ruimactie. Op twee dagen heeft het CCV huis aan huis interviews afgenomen. In totaal zijn 55 bewoners ondervraagd. In beide buurten zijn de helft van het aantal ondervraagde bewoners geïnformeerd over de ruimactie (door het tonen van de informatiebrief die de gemeente heeft verspreid). De tweede groep bewoners heeft deze informatie niet gekregen. Hieronder een overzicht van het aantal geïnterviewde huishoudens/personen per respondentencategorie.

Tabel: geïnterviewde personen per gebied

Groepen	Communicatie	
	1. Huishoudens met brief	2. Huishoudens zonder informatie
A. Pinpointadressen	10 (brief ontvangen)	
B. In de directe omgeving (Ronde daken buurt)	10 (brief voorgelegd)	15
C. Aangrenzende buurt (Blokkenendozenbuurt)	10 (brief voorgelegd)	10
Totaal huishoudens	30	25

3.3 BRIEF

Tien bewoners hebben vanuit het project Courage een ‘pinpointbrief’ ontvangen. Deze brief is door de gemeente opgesteld en aangeboden. De brief is opgenomen in deze rapportage als ‘Bijlage 1’.

4 RESULTATEN & BEVINDINGEN

Onderzoek
Pinpointcommunicatie
pagina 11/22

4.1 OORDELEN EN BELEVING IN DE BUURTEN

Het onderzoek vond plaats in twee buurten in de gemeente Bergen op Zoom. In de twee buurten heeft het CCV onderzocht wat het oordeel is van bewoners ten aanzien van de veiligheid, leefbaarheid in de wijk en het vertrouwen in de overheid. De uitkomsten waren nagenoeg vergelijkbaar op de meeste punten.

Veiligheidsgevoelens en risicoperceptie

- Over het algemeen is de veiligheid goed (7 van 10) beoordeeld. De spreiding van de gevoelens van (on)veiligheid is wel groot. Men kon een score geven van 1 tot 10 en de scores lopen van 4,5 tot 10. Bewoners die met een (poging tot) inbraak te maken hebben gehad hebben een lagere score gegeven dan bewoners die dit niet hebben meegemaakt. Een aantal bewoners heeft gemeld dat er de laatste tijd een inbraakgolf is geweest. Sommige bewoners zijn zelf slachtoffer van een inbraak geweest en andere bewoners hadden via burens uit de omgeving berichten over woninginbraken vernomen.
- De kans dat mensen denken slachtoffer te worden van criminaliteit kon worden ingevuld met een score van 1 (heel klein) tot 7 (heel groot). De meeste respondenten hebben deze kans als 'zeer klein' beoordeeld. Uitzondering daarop vormde de kans op inbraak. Dit valt te verklaren uit een recente reeks van inbraken in de buurt waarbij een aantal respondenten zelf slachtoffer is geweest van inbraak.

Overlast en overlastbeleving en leefbaarheid

- Aan bewoners is gevraagd welke vormen van en hoeveel overlast ze beleven. Bewoners lijken over het algemeen niet zoveel overlast te beleven van de situaties die in de vragenlijst genoemd worden (buren, hondenpoep, jongeren, zwerfvuil, drugsoverlast). Bewoners gaven aan zich vooral zorgen te maken om hardrijders en agressieve automobilisten in hun buurt. Een aantal bewoners gaf aan dat er overlast van jongeren is op specifieke plekken in de directe omgeving. Andere bewoners gaven aan last te hebben van drugsoverlast. De drugsoverlast is in de zomer groter dan in de andere jaargetijden. Dit geldt ook voor de ondervonden overlast van jongeren. Tussen de buurten verschillen de antwoorden weinig.
- De leefbaarheid in beide buurten wordt als een zorgenkindje beschouwd. Bewoners betrekken deze vraag met name op de buitenspeelmogelijkheden voor kinderen en op de onderlinge samenhang in de wijk. Met name bewoners die er al lang wonen (> 5 jaar) zien de buurten veranderen; de Blokkendozenbuurt ten goede, de Ronde Dakenbuurt is er op achteruit gegaan. Veel bewoners (allochtonen en autochtonen) uit de Ronde Dakenbuurt wijten de verslechtering aan de komst van allochtone bewoners met verschillende achtergronden (deels afkomstig uit de Blokkendozenbuurt). De Blokkendozenbuurt heeft sinds enkele jaren nieuwe woningen gekregen. Deze woningen worden nu bewoond door de minder welvarende bewoners afkomstig uit de Blokkendozenbuurt. Nieuwbouwprojecten door de woningcorporatie blijven daar uit. Bewoners zijn zeer wisselend begaan met de directe omgeving. De ervaring van de bewoners is vaak opgehangen aan de ervaring met de directe burens.

Vertrouwen in de politie en in de gemeente

- Gemiddeld zijn bewoners positief over de politie. Het vertrouwen in de politie en de gemeente varieert van "ze doen toch niks" tot "ze doen hun best". Een veelgehoorde klacht die daarmee samen lijkt te hangen is de beleving dat de politie na een melding laat reageert. Vooral bewoners die slachtoffer zijn geweest van woninginbraak hebben dit benoemd. Opmerkelijk is dat veel bewoners, ondanks de benoemde problemen, - over het algemeen genomen zich positief uitspreken over de politie. Bij doorvragen blijkt dat bewoners niet de verwachting hebben dat de politie alle problemen kan en gaat oplossen. Het oordeel over de politie lijkt veelmeer gebaseerd op het beeld van de responsiviteit van de politie, dan op het oplossend vermogen. De beoordeling van de politie laat weinig verschillen zien tussen de buurten.
- Het vertrouwen in de gemeente - waar door bewoners vaak de woningcorporatie ook onder werd geschaard - was in beide buurten vergelijkbaar met het vertrouwen in de politie of scoorde een fractie lager. Het vermoeden is dat buurtbewoners niet altijd een voorstelling hebben van wat de gemeente

doet op buurtniveau. Bewoners refereren dan vaak aan specifieke situaties, bijvoorbeeld de reactie van een gemeente op een aanvraag voor een speeltuin.

Pinpointbuurt (A+B) <i>'ronde daken buurt'</i>	Aangrenzende buurt (C) <i>'blokkendozenbuurt'</i>
- Bewoners geven aan dat de buurt de afgelopen jaren achteruit is gegaan. - Er is ontevredenheid over het hoge percentage allochtonen in de wijk, zowel onder autochtone als onder allochtone bewoners. - De beoordeling veiligheid is gemiddeld tot goed, kans op slachtofferschap is laag. Uitzondering daarop vormt de ervaren kans op woninginbraak. - Overlast is vooral afkomstig van verkeeroverlast. Het is gevaarlijk op straat voor kinderen. De leefbaarheid scoort lager, met name als gevolg van een verslechtering van de sfeer in de buurt als gevolg van de veranderende bevolkingssamenstelling. - Vertrouwen in de politie/gemeente is redelijk tot goed, negatieve beoordelingen houden direct verband met een inbraakgolf, positieve met de respons. - De meeste bewoners weten dat er drugspanden in de wijk aanwezig zijn, maar zien dit ook als iets dat in het verleden is ontstaan.	- Bewoners beoordelen hun buurt positiever dan de 'ronde daken buurt'. Veel bewoners zijn bekend met de geschiedenis van de buurt. - De beoordeling veiligheid is gemiddeld tot goed, kans op slachtofferschap in deze wijk is laag. - Er is beperkt sprake van overlast, vaak individueel bepaald en gerelateerd aan de directe burens. De leefbaarheid is ook deels verbeterd ten opzichte van vroeger door nieuwbouw. - Vertrouwen in de politie/gemeente is redelijk tot goed. - Bewoners in de buurt weten over het algemeen dat er drugspanden zijn.

4.2 RESULTAAT PROBLEEMBESEF EN INFORMATIEDIFFUSIE

In het kader van de vraagstelling van het onderzoek heeft het CCV onderzocht welke bewoners met de ruimactie zijn geconfronteerd (buiten de communicatie door de overheid middels een brief)². In de twee buurten en bij de pinpointadressen is gevraagd of bewoners op de hoogte waren van een ruimactie, of ze die konden duiden en hoe ze aan hun informatie hebben ontvangen. Dat leverde de volgende inzichten op:

Pinpointadressen (A)

- Alle bewoners woonachtig op de pinpointadressen hebben, op één van de geïnterviewden na, de inval zelf gezien. Een aantal bewoners was bekend met de dader. De bewoners waren al op de hoogte van de ruiming alvorens de pinpointbrieven zijn verspreid.
Alle bewoners van de pinpointadressen hadden weet van een brief, tweederde stond nog bij waar de brief over ging, een deel had de inhoud van de brief niet goed meer voor ogen. Bewoners waren bijna allemaal op de hoogte van het project Courage. Over de activiteiten van Courage wist de ene bewoner meer te vertellen dan de andere bewoner.

² Onder 'probleembesef' verstaan we de confrontatie en niet de beleving als gevolg van die confrontatie.

De omgeving (B, C)

- Van de bewoners in de pinpointbuurt (B) die niet tot de pinpoint-adressen behoorden waren slechts zeer weinig bewoners op de hoogte van de inval. Dan hadden de bewoners de ruiming bij toeval gezien.
- Bewoners in de naastgelegen buurt (C) hadden geen weet van de ruiming in het pinpointgebied.
- Veel bewoners krijgen hun informatie over de wijk via de directe burens of de burens in het portiek. Veel verder reikt de informatiestroom vaak niet. Ook zien we dat er bewoners zijn die zich in meer of mindere mate verbonden voelen met hun omgeving, ze zijn daardoor ook meer of minder ontvankelijk voor informatie over de omgeving. Bewoners met kinderen zijn niet alleen alerter op buurtinformatie, ze hebben ook meer contacten in de buurt. Ook bij de lokale snackbar blijkt de eigenaar beter op de hoogte van wat er speelt in de buurt. Tot slot lijken er breuklijnen te lopen tussen de verschillende blokken in de buurt; flats en de rijtjeshuizen zijn gescheiden werelden. De bewoners zoeken ook geen toenadering tot elkaar.

4.3 EFFECTEN VAN VOORKENNIS OP BELEVING

Om inzicht te krijgen in de vraag of het uitmaakt of bewoners weet hebben van de ruiming op de beleving van veiligheid, overlast en vertrouwen is de helft van de bewoners de informatiebrief van de gemeente voorgelegd voor afname van (een deel van) de vragenlijst. Het CCV heeft hiermee onderzocht of bewoners als gevolg van de kennis over de ruiming, een ander oordeel gaven over de situatie in hun buurt.

Geïnformeerd (1) versus niet geïnformeerd (2)

- Bewoners in de pinpointbuurt (B1) die tijdens het interview de brief te zien kregen, waren verbaasd dat er een ruiming had plaatsgevonden, maar waren ook onverschillig ten aanzien van het veiligheidsprobleem. De zorg ging meer uit naar het imago van de buurt dan naar de persoonlijke onveiligheid. Wanneer bewoners aangaven dat de buurt er onveiliger door was geworden, had dat vooral betrekking op de kinderen.
- Een derde van de ondervraagde bewoners had wel graag geïnformeerd te willen worden in tegenstelling tot de overige groep bewoners. Hun motivatie voor informatie had vooral een preventief motief, bijvoorbeeld door hun kinderen daar niet meer te laten spelen. Dit geeft aanleiding om aan te nemen dat een deel van de bewoners wel degelijk een groter risico ervaart bij kennis van de ruimactie. Het betreft dan vooral mensen met kinderen.

Pinpointadressen (A) versus omgeving (B en C)

- Opmerkelijk is dat onder de bewoners van de pinpointadressen het vertrouwen in de gemeente hoger is. Waar de gemiddelde score onder alle andere respondenten (verderaf en in de andere buurt) rond de 3,5 lag op een schaal van 1-7, ligt deze voor bewoners woonachtig in de buurt van het drugspand op 4,5. In de gesprekken is gebleken dat alle direct omwonenden de informatie van de brief positief hebben gewaardeerd, ondanks dat ze de ruimactie zelf hebben waargenomen. Het is mogelijk dat de brief het vertrouwen in de politie vergroot. Gezien de kleine aantallen van personen die de brief van de gemeente hebben ontvangen, kunnen we hier geen harde conclusie uit trekken.

4.4 EFFECTEN VAN VOORKENNIS OP STIGMATISERING

Om inzicht te krijgen in de stigmatiserende werking van de berichtgeving heeft het CCV bewoners gevraagd een beoordeling te geven van hun eigen buurt (Ronde Daken/Blokkendoos) en een beoordeling van de andere buurt (Blokkendoos/Ronde Daken). In een aantal gevallen is de brief vooraf voorgelegd, in andere gevallen niet. Respondenten konden een beoordeling geven van 1 (Positief), 2 (Neutraal) of 3 (Negatief).

Beoordeling van de eigen buurt en de naastgelegen buurt

- De bewoners van beide buurten beoordeelden hun eigen buurt licht positiever dan de naastgelegen buurt.
- Bewoners in de aangrenzende buurt (Blokkendozen) die de informatiebrief te lezen hebben gekregen beoordeelden hun eigen buurt lager dan bewoners die de brief niet te zien hebben gekregen. Hieruit kan het CCV concluderen dat het informeren over het oprollen van een ruimacties mogelijk een negatief effect heeft op de beoordeling van de eigen buurt, ook al is de hennepkwekerij buiten de eigen buurt opgerold. Dit is een interessante constatering en zou een bevestiging kunnen zijn van de veronderstelling dat informatie over criminaliteit aan bewoners die niet met een overlastgevende situatie zijn geconfronteerd, hun gevoelens negatief beïnvloedt.

5 CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

Onderzoek
Pinpointcommunicatie
pagina 15/22

De hoofdvraag luidde: Is pinpointing een geschikte methodiek om onveiligheidsgevoelen van burgers te verminderen en het vertrouwen in de overheid te vergroten?

1. *Correspondeert het vastgestelde pinpointgebied met het probleembesef (waarneming)?*

Ja, uit de interviews blijkt dat de bewoners woonachtig in het pinpointgebied ook daadwerkelijk bijna allemaal zelf de ruimactie hebben gezien. Nog geen halve straat verder - buiten het gezichtsveld - is gebleken dat een groot deel van de bewoners niet van de specifieke ruimactie op de hoogte waren. In de aanpalende wijk waren bewoners in het geheel niet op de hoogte van de ruimactie. Ze refereerden wel aan eerdere ruiming in de eigen buurt.

Uit de interviews is duidelijk geworden dat de beleving van de buurt in sterke mate wordt bepaald door de directe buurman of -vrouw. Ook de kennis over de buurt verloopt via 'het horen zeggen' door naaste burens of bijvoorbeeld mede portiekbewoners. Mensen met kinderen in de schoolgaande leeftijd zijn doorgaans meer gefocust en beter op de hoogte van zaken die in de buurt spelen.

2. Wat is het effect van het wel of niet geïnformeerd worden over de ruiming op de overlastbeleving, het vertrouwen in de politie en de risicoperceptie?

Binnen de beperkingen die dit onderzoek kent, zijn er op overlastbeleving weinig verschillen te constateren tussen de bewoners die wel of niet geïnformeerd zijn over de ruiming. Een deel van de bewoners lijkt redelijk onverschillig tegenover het gehele fenomeen. Er is geen sprake van problematisering.

Bij het deel van de bewoners dat aangeeft voortaan op de hoogte gehouden te willen worden over ruimacties is het achterliggende motief doorgaans preventief. Het gaat hier veelal om bewoners met jonge (schoolgaande) kinderen. Deze bewoners geven aan dat zij hun kind dan niet op straat laten spelen in de omgeving van het ruim pand. Deze conclusie bevestigt dat het informeren van een deel van de bewoners over dit soort zaken leidt tot een toegenomen risicoperceptie/onveiligheidsbeleving.

Ten aanzien van het vertrouwen in gemeente en politie zien we dat vooral de bewoners op de pinpointadressen, die direct zijn geïnformeerd over de ruimactie een verhoogd vertrouwen ervaren, met name in de gemeente. Een verklaring hiervoor kan zijn dat ook zij een informatiebehoefte hebben die goed is ingevuld middels de pinpointbrief. Immers, bij de andere bewoners zien we dit effect niet. Dat neemt echter niet weg dat de zichtbaarheid van Team Courage wel lijkt afgenomen.

3. Wat is het effect van het wel of niet geïnformeerd worden over de ruiming op het stigmatiserend oordeel over de eigen/andere buurt?

Het CCV heeft met dit onderzoek tevens onderzocht of er sprake is van een stigma of vooroordeel bij een aangrenzende buurt over de buurt waar de ruimactie had plaatsgevonden.

Wat betreft het imago van 'de andere' buurt kunnen we geen generaliseerbare conclusies trekken. Angst voor stigmatisering over de eigen buurt was zeker aanwezig bij bewoners. Uit de interviews is wel gebleken dat bewoners hun eigen buurt bijna altijd een fractie beter beoordelen dan de aanliggende buurt. Verder tonen de onderzoeksresultaten aan dat het lezen van berichten over ruiming elders ook een negatief effect kan hebben op de beoordeling van de eigen omgeving. Dat heeft niet direct een stigmatiserend effect door negatieve berichtgeving, maar geeft wel aan dat communiceren over overlast als er geen probleembesef is een averechts effect heeft.

Kortom: Er is goede reden aan te nemen dat de pinpointmethodiek werkt. Een kanttekening die we hierbij plaatsen is dat bewoners hebben aangegeven dat de brief lastig te begrijpen was. Een persoonlijke benadering zou wellicht een nog beter effect hebben gehad.

BIJLAGE 1 PINPOINTBRIEF

Onderzoek
Pinpointcommunicatie
pagina 17/22



Aan de bewoner(s) van dit pand

contactpersoon: team Courage
doorkiesnummer: 0165-579 132

Bergen op Zoom: 25 september 2013

Geachte heer, mevrouw,

Via deze weg willen wij u, als inwoner/omwonende van de Kamillelaan te Bergen op Zoom, informeren over een onderzoek dat Courage en de politie Zeeland- West-Brabant recent hebben uitgevoerd in uw straat.

Onderzoek

Naar aanleiding van meldingen die binnen gekomen zijn via meldpunt drugsoverlast Courage met vermoedens van een hennepkwekerij in een woning aan de Kamillelaan, heeft de politie onderzoek verricht. Hierdoor werd het vermoeden van de aanwezigheid van een hennepkwekerij versterkt en is er overgegaan tot binnentreden van de woning.

Hennepkwekerij

Bij binnentreden van de woning vond de politie een in werking zijnde hennepkwekerij. Deze kwekerij is door de politie ontmanteld en de planten zijn hierbij in beslag genomen. De hennepcultuur wordt door de politie en gemeenten aangepakt omdat er in veel gevallen sprake is van diefstal van elektriciteit, brandgevaar en (stank)overlast. Ook blijkt dat steeds meer zware geweldsdelicten in verband zijn te brengen met hennepkweek en dat de georganiseerde criminaliteit meer invloed krijgt.

Courage

Om soortgelijke acties uit te kunnen voeren is voor Courage informatie, bijvoorbeeld uit meldingen, van groot belang en zeer waardevol. Zonder deze informatie is het vaak niet mogelijk om tot gerichte acties te komen. Drugsgelateerde overlast kunt u altijd melden bij het Meldpunt Drugsoverlast Courage op telefoonnummer 0800-2255888. Meldt u liever anoniem? Dat kan via het meldformulier op www.courage.nu of via Stichting M (Meld Misdad Anoniem) op telefoonnummer 0800-7000. Voor zaken die inzet van de politie vragen kunt u ook altijd 0900-8844 (politie geen spoed) of 112 (politie spoed) bellen.

Wij hopen u voor dit moment voldoende te hebben geïnformeerd. Voor eventuele nadere informatie kunt u contact opnemen met het team Courage. Zij zijn te bereiken op werkdagen via telefoonnummer 0165 - 579 132.

Hoogachtend,
de burgemeester van Bergen op Zoom,
namens deze de Teamleider Veiligheid, Toezicht en Handhaving,

J.J. van Schaik

BIJLAGE 2 VRAGENLIJST

De volgende vragen gaan over overlast en onveiligheid bij u in de buurt.

1. Kunt u voor de volgende uitspraken over uw buurt aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

[illegible]

2. Kunt u voor de volgende uitspraken over uw buurt aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

[illegible]

3. Rapportcijfers

Welk rapportcijfer geeft u de veiligheid in uw buurt?

[illegible]

4. Kunt u voor de volgende uitspraken over uw buurt aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

[illegible]

5. Er volgt nu een aantal vormen van overlast die in uw buurt zouden kunnen voorkomen. Kunt u telkens aangeven of dit in uw buurt voorkomt en zo ja, in welke mate u hier zelf overlast van ervaart?

Komt het volgende weleens voor in uw buurt?		In welke mate ervaart u hier zelf overlast van?				
		Geen overlast	Beetje overlast	Redelijk veel overlast	Veel overlast	Heel veel overlast
Parkeerproblemen (zoals fout geparkeerde auto's of drukte)		☐	☐	☐	☐	☐
Gedrag van buurtbewoners		☐	☐	☐	☐	☐
Rondhangende jeugd		☐	☐	☐	☐	☐
Drugsgebruik of drugshandel, bijvoorbeeld op straat of in coffeeshops.		☐	☐	☐	☐	☐

6. Hoe groot denkt u dat de kans is dat u in de komende 12 maanden zelf slachtoffer wordt van:

[illegible]

7. Kunt u voor de volgende uitspraken aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

[illegible]

Ik heb vertrouwen in mijn deelgemeente.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
---	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

8. Hoe ervaart u uw eigen buurt?

- ☐ Positief
- ☐ Neutraal
- ☐ Negatief

8a. Kunt u uw antwoord toelichten?

.....

9. Kent u de buurt?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

10. Hoe staat deze buurt volgens u bekend?

- ☐ Positief
- ☐ Neutraal
- ☐ Negatief

10a. Kunt u uw antwoord toelichten?

.....

Dan volgt nu een aantal vragen over drugs en/of drugsoverlast.

8. Zijn er hennepkwekerijen/ drugspanden in uw buurt?

- ☐ Ja, dat weet ik zeker
- ☐ Ik weet het niet
- ☐ Nee, ik ben er (vrij) zeker van dat die er niet zijn

9. Weet u of er onlangs een inval is geweest in een hennepkwekerij/ drugspand in uw buurt?

- ☐ Nee
- ☐ Ja

10. In welke straat vond deze inval plaats?

.....

11. Hoe bent u op de hoogte gebracht van deze inval?

- ☐ via een informatiebrief in de brievenbus
- ☐ Anders, namelijk.....

12. Sluit de informatiebrief aan bij wat u wilt weten?

- ☐ Ja
☐ Enigszins
☐ Nee

13. Kunt u hieronder uw antwoord toelichten?

.....
.....

14. Stelt u het op prijs dat u op de hoogte gesteld wordt van een ontmanteling van een hennepkwekerij bij u in de buurt?

- ☐ Ja, zo ja, hoe wilt u op de hoogte worden gesteld? (brief, flyer, anders)
☐ Nee

18. Bent u bekend met de aanpak van hennepkwekerijen/drugspanden in uw gemeente?

- ☐ Nee
☐ Ja → Wat weet u hiervan?
.....
.....

Achtergrondkenmerken

19a. Wat is uw geslacht?

- ☐ Man
☐ Vrouw

19b. Wat is uw leeftijd?

.....jaar

19c. Welke omschrijving past het beste bij u?

- ☐ Werkende met betaald werk / zelfstandige
☐ Werkloos
☐ Vrijwilliger
☐ Arbeidsongeschikt
☐ Scholier of studerende
☐ Huisvader of huisman / huismoeder of huisvrouw
☐ Gepensioneerd of met de VUT
☐ Geen van deze omschrijvingen

COLOFON

Uitgave

Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid
Churchillaan 11, 3527 GV, Utrecht
Postbus 14069, 3508 SC, Utrecht
T(030)7516700
F(030)7516701
Informatiedesk
T(030)7516777
www.hetccv.nl

Projectteam CCV

Marius van de Westeringh
Jorik van Bijlert
Timo Jansen
Marielle Jansen

Copyright

© het CCV, april 2014

Dit onderzoek is gefinancierd door het Ministerie van Veiligheid en Justitie.