

Burgernet na één jaar

Hilversum, juni 2005

Inleiding

In deze notitie wordt op hoofdlijnen verslag uitgebracht van de uitkomsten van een drietal enquête-onderzoeken die zijn gehouden in de context van de pilot Burgernet.

De onderzoeken betreffen:

- Een schriftelijke enquête onder de bevolking voorafgaand aan de pilot in 2003;
- Een schriftelijke enquête onder de bevolking in april/mei 2005;
- Een schriftelijke enquête onder de deelnemers aan Burgernet april/mei 2005.

Aan het onderzoek onder de bevolking vóór de pilot hebben 453 respondenten deelgenomen (respons 45%), bij het recente herhalingsonderzoek 319 inwoners van Nieuwegein (respons 32%). Bij het onderzoek onder de deelnemers aan Burgernet hebben 886 participanten de vragenlijst ingevuld (respons 57%). De gerealiseerde steekproeven kunnen in alle gevallen representatief genoemd worden. De daling in de respons onder de bevolking van de eerste naar de tweede meting is geen reden tot zorg. Lettend op de achtergrondkenmerken van de respondenten kent ook de tweede meting een stabiele opbouw.

Centrale doelstelling Burgernet

De centrale doelstelling van Burgernet luidt:

Een gestegen bewustzijn in de samenleving van de eigen mogelijkheden om onveiligheid tegen te gaan

De enquêtes onder de bevolking en het onderzoek onder de deelnemers bevatten een aantal vragen op basis waarvan nagegaan kan worden of Burgernet al na één jaar effecten sorteert op deze centrale doelstelling.

In de enquête onder de bevolking zijn vragen gesteld naar de mate waarin verschillende gremia in de samenleving door de bevolking *verantwoordelijk* worden gehouden voor de veiligheid. Dit kon uitgedrukt worden met een rapportcijfer (10 voor heel verantwoordelijk, 1 voor helemaal niet verantwoordelijk). In tabel 1 staat weergegeven welk percentage een 7 of meer heeft gegeven voor de verschillende geledingen op het eerste en het tweede meetmoment.

Tabel 1: Bevolkingsonderzoek: mate van verantwoordelijkheid (% met een 7 of hoger)

	Eerste meting	Tweede meting
Politie	85	83
Gemeente	82	82
Burgers	72	73
OM	53	46
wooncorporaties	48	50
Scholen	40	38
winkeliersverenigingen	26	27

Tussen beide metingen zijn geen significante veranderingen waarneembaar. Tegelijkertijd kan geconstateerd worden dat het besef dat burgers zelf ook verantwoordelijk zijn voor de veiligheid *al bij de aanvang* van Burgernet zeer hoog was. De bevolking in Nieuwegein ziet en zag drie geledingen primair verantwoordelijk voor de veiligheid: de politie en de gemeente en de burgers zelf. Daarbij valt een tweetal zaken op.

In de eerste plaats dat de gemeente thans klaarblijkelijk gezien wordt als een aan de politie gelijkwaardige partij als het gaat om haar verantwoordelijkheid voor de veiligheid. Dat is opmerkelijk omdat in het verleden vooral de politie werd gezien als primaire verantwoordelijke actor met betrekking tot veiligheid. In de tweede plaats valt op dat burgers zichzelf in een bijna even sterke mate als de politie en de gemeente verantwoordelijk achten voor veiligheid.

Aan de deelnemers is een drietal vragen voorgelegd met betrekking tot de gepercipieerde eigen mogelijkheden in het kader van Burgernet.

- Burgernet geeft mij het gevoel dat ik meer grip heb op de veiligheid bij mij in de buurt.
- Omdat ik deelneem aan Burgernet, is de drempel om contact te zoeken met de politie verlaagd
- Bent u alerter op verdachte situaties geworden sinds de komst van Burgernet?

Bij deze drie vragen is telkens een significant positieve ontwikkeling te constateren. Circa 59% van de deelnemers zegt door Burgernet het gevoel te hebben gekregen meer grip te hebben op de buurtveiligheid, 34% verklaart makkelijker contact met de politie te zoeken en 58% zegt door Burgernet alerter te zijn geworden op verdachte situaties.

Tabel 2 Deelnemersonderzoek: meer grip, makkelijker contact, alerter? (%)

Burgernet geeft mij het gevoel dat ik meer grip heb op de veiligheid bij mij in de buurt.		
	helemaal mee eens	12
	mee eens	47
	neutraal	33
	mee oneens	6
	helemaal mee oneens	1
	geen opgave	1
Omdat ik deelneem aan Burgernet, is de drempel om contact te zoeken met de politie verlaagd.		
	helemaal mee eens	6
	mee eens	28
	neutraal	38
	mee oneens	21
	helemaal mee oneens	5
	geen opgave	3
Bent u alerter op verdachte situaties geworden sinds de komst van Burgernet?		
	Ja	58
	Nee	35

Weet niet	7
geen opgave	1

Aan de deelnemers van Burgernet is gevraagd in hoeverre het wenselijk is als de samenleving en niet alleen de overheid zich meer gaat inzetten voor de veiligheid. Deze vraag is bedoeld om na te gaan wat de praktische ervaring met Burgernet heeft gedaan met de verwachtingen met betrekking tot meer inzet van de samenleving.

Tabel 3 Deelnemersonderzoek: wenselijkheid inbreng samenleving (%)

Het is zeer wenselijk dat de samenleving – en niet alleen de overheid – zich meer gaat inzetten voor de

veiligheid	helemaal mee eens	35
	mee eens	53
	neutraal	9
	mee oneens	2
	helemaal mee oneens	0
	geen opgave	1

De deelname aan Burgernet heeft het geloof in de betekenis van de bijdrage van de samenleving aan de veiligheid klaarblijkelijk niet aangetast: 88% van de deelnemers stemt in met de stelling dat het zeer wenselijk is dat de samenleving – en niet alleen de overheid – zich meer gaat inzetten voor de veiligheid.

Algemeen oordeel over Burgernet

Bij de tweede meting onder de bevolking is gevraagd of men gehoord heeft over Burgernet en – als men er over had gehoord – hoe men oordeelde over Burgernet. In tabel 4 staan de uitkomsten.

Tabel 4 Bevolkingsonderzoek:bekendheid en oordeel over Burgernet (%)

Vorig jaar is Burgernet		
gestart. Heeft u daar wel		
eens van gehoord?	ja	73
	nee	20
	weet niet	6
	geen opgave	1
Hoe beoordeelt u		
Burgernet?	heel positief	20
	positief	44
	niet positief/niet negatief	34
	negatief	1
	zeer negatief	0
	geen opgave	1

De uitkomsten zijn sterk positief. Circa driekwart van de bewoners van Nieuwegein heeft over Burgernet gehoord en 64% van hen oordeelt (heel) positief over Burgernet. Slechts 1% van de bevolking oordeelt negatief.

Bij de meting onder de deelnemers aan Burgernet is gevraagd of zij wel eens met anderen over Burgernet hebben gesproken en hoe die anderen dan reageerden.

Tabel 5 Deelnemersonderzoek: Praten over Burgernet en de reacties daarop (%)

Praat u wel eens met		
anderen over Burgernet?	Ja, redelijk vaak	7
	Ja, soms	55
	Ja, maar zelden	17
	Nee, nooit	21

	geen opgave	1
Hoe reageren andere mensen als u met hen over Burgernet praat, is dat dan meestal overwegend positief, negatief of neutraal?	Overwegend positief	62
	Overwegend negatief	5
	Neutraal	30
	geen opgave	2

Ook hier zijn de uitkomsten eclatant: 62% van de participanten heeft redelijk vaak of soms over Burgernet met anderen gesproken. Als zij daar over spraken reageerden de gesprekspartners in 62% van de gevallen overwegend positief slechts 5% reageerde overwegend negatief. Aan de deelnemers aan Burgernet is tevens gevraagd of zij menen dat Burgernet op veel meer plaatsen in Nederland ingevoerd zou moeten worden.

Tabel 6 Deelnemersonderzoek: Burgernet op meer plaatsen? (%)

Burgernet zou op veel meer plaatsen in Nederland ingevoerd moeten worden	helemaal mee eens	43
	mee eens	48
	neutraal	8
	mee oneens	0
	geen opgave	1

De uitkomsten op deze vraag zijn in lijn met de eerdere bevindingen: 91% van de deelnemers is het (helemaal) eens met de stelling dat Burgernet op veel meer plaatsen in Nederland ingevoerd zou moeten worden.

Mogelijke effecten van Burgernet op (objectieve en subjectieve) veiligheid en buurtkwaliteit

In de enquête onder de bevolking is zowel in de eerste meting als in de tweede gevraagd in hoeverre een reeks vervelende voorvallen en misdrijven in hun buurt voortkomen (zie tabel 7). Bij een drietal voorvallen is sprake van een significante afname tussen de eerste en de tweede meting: dronken mensen op straat, inbraak in woningen en geweldsdelicten. Deze ontwikkelingen mogen niet zonder meer en zeker niet volledig op het conto van Burgernet geschreven worden. Dat er een preventief effect van Burgernet uitgegaan zou kunnen zijn is evenwel – mede gelet op de bekendheid met Burgernet in Nieuwegein – niet onwaarschijnlijk.

Tabel 7 Bevolkingsonderzoek: buurtproblemen (% komt vaak voor)

	Eerste meting	Tweede meting
Fietsdiefstal	11	8
Diefstal uit auto's	9	6
Beschadiging auto's	16	12
Bedreiging	2	1
Bekladding van muren of gebouwen	19	19
Overlast van groepen jongeren	19	18
Dronken mensen op straat	6	2
Vrouwen en mannen die op straat lastig worden gevallen	2	2
Vernieling van straatmeubilair	26	25
Inbraak in woningen	14	5
Geweldsdelicten	2	0
Drugsoverlast	4	4
Tasjesroof	3	2

In de enquêtes onder de bevolking is ook een aantal vragen gesteld naar feitelijk slachtofferschap (in het jaar voorafgaand aan het interview). Bij een viertal delicten is sprake van een significante afname: inbraak, beschadiging van auto's, overige diefstal en overige vernieling).

Tabel 8 Bevolkingsonderzoek: slachtofferschap (%)

	Eerste meting	Tweede meting
Poging tot inbraak	8	6
Inbraak	6	3
Fietsdiefstal	11	8
Portemonneediefstal met geweld	2	2
Portemonneediefstal zonder geweld	5	3
Bedreiging	7	5
Mishandeling	2	3
Diefstal uit auto	11	7
Beschadiging auto's	36	29
Overige diefstal	15	10
Overige beschadiging	20	13

Tevens is gevraagd naar het vóórkomen van onveiligheidsgevoel (zie tabel 9). Tussen de eerste en de tweede meting heeft zich geen significante verandering voorgedaan.

Tabel 9 Bevolkingsonderzoek: onveiligheidsgevoel (%)

		eerste meting	tweede meting
Voelt u zich wel eens onveilig op straat in uw eigen buurt?	ja	26	23
	nee	72	75
	geen opgave	2	2

Via rapportcijfers zijn vragen gesteld over de gepercipieerde buurtkwaliteit op een aantal aspecten. In tabel 10 staat het percentage respondenten dat een 7 of hoger heeft gegeven. Op twee aspecten is spraken van een significante verbetering: de kwaliteit van het voorzieningenniveau en de veiligheid.

Burgernet en het vertrouwen in de overheid

Aan de deelnemers aan Burgernet is een aantal vragen voorgelegd over het effect van de participatie aan Burgernet op het vertrouwen in de politie, de gemeente en de overheid (tabel 12). Het vertrouwenseffect is vooralsnog bescheiden, maar aanwezig. Ongeveer 14% heeft door Burgernet meer vertrouwen in de overheid, 17% heeft meer vertrouwen in de gemeente en 25% heeft meer vertrouwen in de politie gekregen. Anderzijds is 33% het oneens met de stelling over het groeiend vertrouwen in de overheid, 30% het wat dit betreft oneens is met betrekking tot de gemeente en 24% met betrekking tot de politie. Voor de goede orde: dat betekent niet dat Burgernet een negatief effect heeft op het vertrouwen. Dat zou zeer onwaarschijnlijk zijn. De deelnemers aan Burgernet zijn enthousiast over hun participatie. Het zou dan zeer onwaarschijnlijk zijn als dit enthousiasme zou resulteren in een afnemend vertrouwen in de overheid.

Tabel 12 Deelnemersonderzoek: vertrouwen in de politie, de gemeente en de overheid (%)

Ik heb meer vertrouwen in de politie gekregen omdat ik deelneem aan Burgernet	helemaal mee eens	3
	mee eens	22
	neutraal	49
	mee oneens	20
	helemaal mee oneens	4
	geen opgave	2

Ik heb meer vertrouwen in de gemeente gekregen omdat ik deelneem aan Burgernet	helemaal mee eens	3
	mee eens	14
	neutraal	52
	mee oneens	24
	helemaal mee oneens	6
	geen opgave	2

Ik heb meer vertrouwen in de overheid gekregen omdat ik deelneem aan Burgernet	helemaal mee eens	2
	mee eens	12
	neutraal	52
	mee oneens	26
	helemaal mee oneens	7
	geen opgave	2

Burgernet in actie

Aan de deelnemers aan Burgernet is gevraagd bij hoeveel Burgernet-acties zij gebeld zijn. Een klein deel van de deelnemers (15%) verklaart niet één keer te zijn gebeld. De meesten zijn 1 tot 5 keer gebeld.

Tabel 13 Deelnemersonderzoek: deelname acties (%)

Bij hoeveel Burgernet-acties bent u gebeld?	0 keer	15
	1-5 keer	64
	6-10 keer	17
	11-15 keer	3
	16-20 keer	1
	vaker dan 20 keer	0
	geen opgave	0

Circa 90% van de deelnemers achtte de vraag die bij de Burgernet-acties werd gesteld in de regel (erg) duidelijk; 8% spreekt van een (erg) onduidelijke vraagstelling.

Tabel 14 Deelnemersonderzoek: duidelijkheid vraag (%)

Hoe duidelijk vond u doorgaans de vraag die aan u bij die acties werd gesteld?	Erg duidelijk	15
	Duidelijk	75
	Onduidelijk	7
	Erg onduidelijk	1
	geen opgave	1

Meer in algemene zin is het voor is het voor vrijwel iedereen (88%) duidelijk wat er van hen verwacht wordt als er een Burgernet-actie is. Slechts voor 1% is dat niet duidelijk.

Tabel 15 Deelnemersonderzoek: duidelijkheid verwachtingen (%)

Ik ben goed op de hoogte wat er van mij verwacht wordt als er een Burgernet actie is	helemaal mee eens	19
	mee eens	69
	neutraal	9
	mee oneens	1

helemaal mee oneens	0
geen opgave	1

Ongeveer 56% van de deelnemers is wel eens 's nachts gebeld voor een Burgernet-actie. Een relatief grote groep – 39% van alle deelnemers aan Burgernet - vond dit achteraf gezien niet terecht).

Tabel 16 Deelnemersonderzoek: 's nachts bellen (%)

Wanneer u 's nacht bent gebeld vond u dat dan terecht?	Ja	39
	Nee	17
	Niet 's nachts gebeld	42
	geen opgave	2

Veel deelnemers aan Burgernet gaan bij een actie naar buiten om te kijken, slechts 16% van de deelnemers doet dat nooit.

Tabel 17 Deelnemersonderzoek: buiten kijken (%)

Bent u ook buiten gaan kijken toen u gebeld werd?	Ja, altijd	40
	Ja, maar niet in het donker	9
	Soms, hing van melding af	34
	Nee	16
	geen opgave	2

Een minderheid van de deelnemers acht het wenselijk ook via de mobiele telefoon gebeld te worden.

Tabel 18 Deelnemersonderzoek: mobiele telefoon (%)

Zou u het wenselijk vinden als u ook op uw mobiele telefoon gebeld zou kunnen worden?	Ja, wenselijk	27
	Nee, niet wenselijk	60
	Heb geen mobiele telefoon	12
	geen opgave	1

Ongeveer 73% van de deelnemers geeft aan (vrijwel) altijd een afloopbericht te hebben ontvangen, 7% zegt (bijna) nooit een afloopbericht te hebben ontvangen.

Tabel 19 Deelnemersonderzoek: afloopbericht (%)

Hoe vaak heeft u een afloopbericht gekregen?	Altijd	44
	Vrijwel altijd	29
	Vaak	7
	Soms	13
	Bijna nooit	3
	Nooit	4
	geen opgave	0

Circa 95% van de participanten vond het afloopbericht redelijk tot goed verstaanbaar; 5% geeft aan dat het afloopbericht inde regel slecht verstaanbaar was.

Tabel 20 Deelnemersonderzoek: verstaanbaarheid afloopbericht (%)

Hoe verstaanbaar vond u doorgaans het afloopbericht?	Goed verstaanbaar	60
	Redelijk verstaanbaar	35
	Slecht verstaanbaar	5
	geen opgave	0

Met betrekking tot de duidelijkheid van het afloopbericht merkt 91% dat het (erg) duidelijk was; 7% vond het afloopbericht doorgaans onduidelijk.

Tabel 21 Deelnemersonderzoek: Duidelijkheid afloopbericht (%)

Hoe duidelijk vond u het afloopbericht in de regel?	Erg duidelijk	13
	Duidelijk	78
	Onduidelijk	7
	Erg onduidelijk	0
	geen opgave	1

Communicatie

Aan de deelnemers is gevraagd of zij menen dat er voldoende ruchtbaarheid aan Burgernet is gegeven. Een ruime meerderheid van 79% heeft die overtuiging, 20% van hen is het daarmee oneens

Tabel 22 Deelnemersonderzoek: voldoende bekendheid? (%)

Vindt u dat er voldoende bekendheid aan Burgernet is gegeven?		
	Ruim voldoende	10
	Voldoende	69
	Onvoldoende	19
	Ruim onvoldoende	1
	geen opgave	1

De Nieuwsbrief wordt in redelijke mate gelezen.

Tabel 23 Deelnemersonderzoek: lezen van Nieuwsbrief (%)

Hoe vaak heeft u de Nieuwsbrief van Burgernet gelezen?		
	0 keer	1
	1 keer	33
	2 keer	40
	3 keer	20
	4 keer	5
	geen opgave	1

Een grote groep (43%) zou de nieuwsbrief via e-mail willen ontvangen.

Tabel 24 Deelnemersonderzoek: Nieuwsbrief via e-mail? (%)

Zou u een Nieuwsbrief via e-mail willen ontvangen?		
	Ja	43
	Nee	37
	Geen beschikking over e-mail	16
	geen opgave	5

Circa tweederde van de deelnemers vindt de inhoud van de Nieuwsbrief goed,. Niemand vindt de Nieuwsbrief slecht, heel weinigen vinden de Nieuwsbrief matig of heel goed.

Tabel 25 Deelnemersonderzoek: oordeel over de inhoud van de nieuwsbrief (%)

Wat vindt u van de inhoud van de Nieuwsbrief?	Heel goed	3
	Goed	66
	Redelijk	17
	Matig	2
	Slecht	0
	geen opgave	11

Een meerderheid van de deelnemers is tevreden met de huidige frequentie van de Nieuwsbrief.

Tabel 26
Deelnemersonderzoek
Frequentie Nieuwsbrief
(%)

Zou u vaker een Nieuwsbrief willen ontvangen, minder vaak een Nieuwsbrief willen ontvangen, of is het huidige aantal Nieuwsbrieven goed?	Vaker	22
	Minder vaak	5
	Huidige aantal is goed	70
	geen opgave	4

Slechts 15% van de deelnemers heeft de website van Burgernet wel eens bezocht.

Tabel 27 Deelnemersonderzoek Bezoek website (%)

Burgernet heeft een website, www.burgernet.nl. Heeft u die wel eens bezocht en zo ja, hoe vaak?	Nee, niet eerder van de website gehoord	33
	Nee, geen internetmogelijkheid	18
	Nee, niet bezocht maar wel internetmogelijkheid	30
	Ja, één keer bezocht	7
	Ja, twee of drie keer bezocht	6
	Ja, vier keer of vaker bezocht	2
	geen opgave	4

Een meerderheid vindt het gebruik van de website makkelijk.

Tabel 28 Deelnemersonderzoek Gebruiksgemak (%)

Wat vindt u van het gebruiksgemak van deze website?	Makkelijk	59
	Redelijk makkelijk	39

geen opgave 2

Ongeveer 67% vindt de inhoud van de website (heel) belangrijk.

Tabel 29 Deelnemersonderzoek: belang website (%)

Hoe belangrijk is de inhoud van de website voor u?	Heel belangrijk	8
	Belangrijk	59
	Niet belangrijk, niet onbelangrijk	29
	Onbelangrijk	3
	geen opgave	2

Conclusie

Op basis van het enquête-onderzoek onder de bevolking en de deelnemers aan Burgernet kan geconcludeerd worden dat Burgernet kan worden gekarakteriseerd als een instrument met een sterk positieve beleving dat een wezenlijke ondersteuning levert aan het vermogen van de samenleving om een bijdrage te leveren aan meer veiligheid. Burgernet creëert niet zozeer het besef dat veiligheid een verantwoordelijkheid is van de gehele samenleving (tabel1), maar geeft veeleer een mogelijkheid aan de bevolking om een concrete invulling te geven aan het al aanwezige besef dat veiligheid een verantwoordelijkheid van velen is. De deelnemers aan Burgernet hebben door hun participatie het gevoel gekregen meer grip te hebben op de buurtveiligheid, een derde van hen zegt dat Burgernet drempelverlagend heeft gewerkt naar de politie en ongeveer 6 van de 10 deelnemers zegt alerter te zijn (tabel2). Ook bij de inwoners van Nieuwegein wordt Burgernet heel goed ontvangen. Ongeveer 6 van de tien inwoners die van Burgernet gehoord hebben oordelen positief, vrijwel niemand oordeelt negatief (tabel 4).

Met betrekking tot de ontwikkeling van de hoeveelheid buurtproblemen, de criminaliteit c.q. overlast en de gepercipieerde kwaliteit van de buurt (tabellen 7, 8, 10) zijn verschillende significante positieve ontwikkelingen te signaleren. Er is geen enkele significante negatieve trend te constateren. Deze stand van zaken kan niet zonder meer aan Burgernet worden toegeschreven. Ook elders in het land zijn – zonder Burgernet – positieve trends signaleerbaar. Een grote groep deelnemers aan Burgernet (42%) gelooft wel dat Burgernet bijdraagt aan een veiliger woonomgeving, terwijl een veel kleinere groep (10%) het daarmee oneens is (tabel 11).

Het publieke vertrouwenseffect is vooralsnog bescheiden, maar aanwezig. Ongeveer 14% van de deelnemers heeft door Burgernet meer vertrouwen in de overheid, 17% heeft meer vertrouwen in de gemeente en 25% heeft meer vertrouwen in de politie gekregen (tabel 12).

Met betrekking tot de praktijk van Burgernet zijn weinig zorgpunten traceerbaar. Natuurlijk vindt bijvoorbeeld niet iedereen afloopberichten verstaanbaar of duidelijk, maar dat geldt eigenlijk altijd als het gaat om dergelijke uitvoeringstechnische aspecten. Van belang is dat deze groepen telkens klein zijn. Aandacht moet wel uitgaan naar het 's nachts bellen van deelnemers. Ongeveer een derde van de deelnemers die 's nachts gebeld zijn vond dit onterecht.

Ook ten aanzien van de communicatie zijn er geen zorgpunten. Ook hier domineert tevredenheid. Wel valt op dat het gebruik van de website gering is (tabel 27). Dat geringe gebruik van de website lijkt niet te verklaren zijn uit het bedieningsgemak of de relevante van de inhoud van de site: degenen die de website wel bezoeken oordelen positief over deze aspecten (tabellen 28 en 29). Een grote groep (43%) zou de Nieuwsbrief digitaal willen ontvangen (tabel 24). Mogelijk biedt het faciliteren van die mogelijkheid een positieve impuls aan het bezoek aan de website.