

**EVALUATIE  
CAMERATOEZICHT  
HEERLEN-CENTRUM**

## COLOFON

© St. INTRAVAL

Postadres:  
Postbus 1781  
9701 BT Groningen  
E-mail [info@intraval.nl](mailto:info@intraval.nl)

[www.intraval.nl](http://www.intraval.nl)

Kantoor Groningen:  
St. Jansstraat 2C  
Telefoon 050 - 313 40 52  
Fax 050 - 312 75 26

Kantoor Rotterdam:  
Goudsesingel 184  
Telefoon 010 - 425 92 12  
Fax 010 - 476 83 76

Juni 2008, 2<sup>e</sup> druk

*Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

Tekst: drs. J. Snippe, A. Beelen MSc., drs. R. Nijkamp, drs. B. Bieleman  
Opmaak: A. Beelen  
Druk: Repro GMW  
Opdrachtgever: Gemeente Heerlen

ISBN 978 90 8874 033 6

# INHOUDSOPGAVE

	Pagina
<b>Hoofdstuk 1</b>	<b>Inleiding</b> <b>1</b>
	1.1 Achtergrond 1
	1.2 Probleemstelling 2
	1.3 Onderzoeksopzet 3
	1.4 Leeswijzer 5
<b>Hoofdstuk 2</b>	<b>Centrum</b> <b>7</b>
	2.1 Veiligheidsbeleving 7
	2.2 Criminaliteit en overlast 9
	2.3 Toezicht 12
	2.4 Ervaring cameratoezicht 13
<b>Hoofdstuk 3</b>	<b>GMS</b> <b>15</b>
	3.1 Veiligheidsbeleving 15
	3.2 Criminaliteit en overlast 16
	3.3 Toezicht 19
	3.4 Ervaring cameratoezicht 21
<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Uitgaansgebied Pancratiusplein</b> <b>23</b>
	4.1 Veiligheidsbeleving 23
	4.2 Criminaliteit en overlast 24
	4.3 Toezicht 27
	4.4 Ervaring cameratoezicht 29
<b>Hoofdstuk 5</b>	<b>Registratiegegevens</b> <b>31</b>
<b>Hoofdstuk 6</b>	<b>Conclusies</b> <b>33</b>
	<b>Geraadpleegde literatuur</b> <b>37</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>Cameragebied GMS</b> <b>39</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Onderzoeksmethode en respons</b> <b>41</b>



# 1. INLEIDING

De gemeente Heerlen is eind 2003 gestart met een proef cameratoezicht in de openbare ruimte op diverse locaties in de gemeente. De locaties zijn in drie gebieden onder te verdelen: Heerlen-Centrum; GMS (Grasbroek, Musschemig en Schandelen); en het uitgaansgebied Centrum/Pancratiusplein. Uit de gemeentelijke nota over het in te voeren cameratoezicht blijkt het cameragebied behorend tot de wijk GMS direct gelegen achter het station te bestaan uit de driehoek Kempkensweg, Willemstraat en Spoorringel (zie ook bijlage 1). Het cameragebied in Heerlen-Centrum heeft betrekking op de hoofdstraten van de binnenstad, met name de Honingmanstraat, Saroleastraat, Oranje Nassaustraat, Promades, Schinkelstraat, Van der Maesenstraat en Dautzenbergstraat. Daarnaast is cameratoezicht in het uitgaansgebied Pancratiusplein, dat eveneens in de binnenstad ligt.

De algemene doelstelling van het cameratoezicht luidt: "door middel van het toezicht houden door gebruik te maken van camera's worden openbare orde problemen voorkomen en vroegtijdig gesignaleerd en kunnen strafbare feiten worden opgelost. Hiermee wordt een bijdrage geleverd aan het terugdringen en voorkomen van onveiligheidsgevoelens in de gemeente Heerlen" (Gemeente Heerlen 2002). Het uiteindelijke doel is de verbetering van de leefbaarheid en veiligheid in het Centrum. Uit een in 2003 gehouden bewonersenquête blijkt dat 51% van de Heerlenaren zich wel eens onveilig voelt, terwijl dit in Heerlen-Centrum zelfs 73% is.<sup>1,2</sup>

Na de invoering van het cameratoezicht wil men de volgende resultaten bereiken: verhogen van de leefbaarheid en veiligheid; verbeteren van de veiligheidsgevoelens van bewoners, ondernemers, werknemers, reizigers en winkelend publiek; terugdringen van het aantal prostituees, prostituanten, drugsrunners en (uitgaans)geweld en drugsgerelateerde incidenten, van de handel in verdovende middelen, van de overlast door hard- en softdrugsgebruikers en dak- en thuislozen, en van overlast als gevolg van de twee coffeeshops; verkrijgen van beelden voor ondersteunend bewijsmateriaal bij opsporingsonderzoek; verhogen van de veiligheidsgevoelens; verminderen van het aantal incidenten en van overlast in het algemeen; en vroegtijdig signaleren van incidenten.

## 1.1 Achtergrond

Het invoeren van het cameratoezicht op de drie locaties komt voort uit de verhoudingsgewijs grote onveiligheidsgevoelens en de overlast door met name de harddrugscene in deze gebieden voor bewoners, ondernemers, werknemers, reizigers en winkelend publiek. Een groep van ongeveer 300 verslaafden, dealers, runners en straatprostituees bepaalt vooral rond het NS-station in belangrijke mate het beeld van het openbare leven (Gemeente Heerlen 2002). Handel en gebruik vinden vaak op straat plaats, er wordt onderling ruzie gemaakt en geweld gebruikt, wat veelal gepaard gaat met geschreeuw en getier. De groepen die zij vormen komen bedreigend over en voorbijgangers worden soms daadwerkelijk lastig gevallen. Verder komen in de binnenstad en delen van GMS

---

<sup>1</sup> [www.parkstad-limburg.nl](http://www.parkstad-limburg.nl)

<sup>2</sup> Uit de tweejaarlijkse metingen van de landelijke Politie-monitor Bevolking blijkt dat in 2003 landelijk ruim een kwart (28%) van de bevolking zich wel eens onveilig voelt (Politie-monitor 2003). Dit percentage ligt significant lager dan in 2001 (29%) en zelfs lager dan ooit in de politie-monitor is gemeten. De daling heeft zich reeds vanaf 1999 ingezet.

geweldszaken voor (geweld op straat en tasjesroof). Uit het burgeronderzoek blijkt dat in 2003 16% van de bewoners van Heerlen-Centrum en 12% van de wijk GMS het slachtoffer is geweest van een geweldsmisdrijf tegenover 7% in de gemeente Heerlen.<sup>3</sup>

Achter het station in Heerlen, in de wijk GMS, liggen enkele straten waar met grote regelmaat straatprostituees, dealers, runners en verslaafden verbleven voor de plaatsing van camera's. De bewoners ondervonden hiervan veel overlast. Uit de burgerenquête 2003 blijkt dat de helft van de bewoners van GMS van mening is dat in hun buurt vaak drugsoverlast voorkomt.<sup>3</sup> Een derde van de bewoners is van mening dat er tevens vaak sprake is van overlast van straatprostituees en een kwart dat er vaak overlast van dealpanden is. In Heerlen-Centrum komt volgens de bewoners vooral drugsoverlast vaak voor (54%). Overlast van straatprostituees (4%) en dealpanden (14%) scoren er lager.

In het kader van Operatie Hartslag is reeds een groot aantal samenhangende maatregelen genomen om de drugsoverlast terug te dringen en de veiligheidsbeleving te verbeteren. Hierbij kan cameratoezicht als een aanvullende maatregel worden beschouwd. Daarnaast is cameratoezicht een maatregel in het kader van de aanpak van uitgaansgeweld binnen het convenant "Veilig uitgaan Heerlen-Centrum". De grootste concentratie van horecabedrijven in Heerlen-Centrum is op het Pancratiusplein en in de Pancratiusstraat. Met name 's avonds worden de vele cafés en restaurants druk bezocht. In dit uitgaansgebied komen uitgaansgeweld, wildplassen en ruzies op de uitgaansavonden en -nachten op donderdag, vrijdag en zaterdag vaak voor. Daarnaast hangen er overdag drugsverslaafden rond.

Het hoofddoel van cameratoezicht is de verbetering van de leefbaarheid en veiligheid in de genoemde delen van de stad. De subdoelstellingen zijn: het verhogen van objectieve en subjectieve veiligheid, het terugdringen van het aantal geweldsdelicten, het verkrijgen van beelden die als ondersteunend bewijsmateriaal bij het opsporingsonderzoek van politie en OM kunnen dienen, het vroegtijdig kunnen signaleren van incidenten waardoor escalatie kan worden voorkomen en waarmee een effectieve inzet van menskracht (politie en toezichhouders) kan worden verkregen en het verminderen van het aantal incidenten door de preventieve werking (Gemeente Heerlen 2008).

Om de resultaten van het cameratoezicht na te gaan, heeft de gemeente voorafgaand aan de proef in het najaar van 2003 een nulmeting laten verrichten. Exact een jaar later, in het najaar van 2004, heeft een vervolgmeting plaatsgevonden om het cameratoezicht te kunnen evalueren. De gemeente Heerlen wil vier jaar na de start meer inzicht in de resultaten van het cameratoezicht. Eind 2007 heeft opnieuw een meting plaatsgevonden. Alle metingen zijn uitgevoerd door onderzoeks- en adviesbureau INTRAVAL. In dit rapport worden de resultaten van de laatste meting besproken en vergeleken met de eerdere metingen.

## 1.2 Probleemstelling

De probleemstelling van het evaluatieonderzoek luidt als volgt:

*Zijn na de invoering van het cameratoezicht de leefbaarheid en de veiligheid in de cameragebieden verbeterd?*

Uit het voorgaande komen de volgende thema's voor de evaluatie van het cameratoezicht naar voren:

---

<sup>3</sup> [www.parkstad-limburg.nl](http://www.parkstad-limburg.nl)

- (on)veiligheidsgevoelens;
- (uitgaans)gewelds- en vermogensdelicten;
- (drugs)overlast;
- werkzaamheden politie en uitvoerders cameratoezicht;
- verwachtingen over en ervaringen met cameratoezicht.

### 1.3 Onderzoeksopzet

Belangrijk bij een goede evaluatie van cameratoezicht is een meting voorafgaande aan de invoering ervan. Deze nulmeting legt de uitgangssituatie vast. Met herhalingsmetingen één jaar en vier jaar na de invoering van cameratoezicht zijn veranderingen vast te stellen. In dit rapport zijn de gevoelens van (on)veiligheid, slachtofferschap, ooggetuige, ervaren overlast en geregistreerde gewelds- en overlastincidenten voor en na de introductie van het cameratoezicht vergeleken. Om na te gaan of hierbij sprake is van daadwerkelijke verschillen is gekeken of de verschillen statistisch significant zijn, dat wil zeggen dat ze niet op toeval berusten. Dit betekent dat in sommige gevallen de percentages tussen beide metingen weliswaar verschillen, maar dat ze te gering zijn om van betrouwbare, daadwerkelijk statistisch significante verschillen te kunnen spreken. Voor het berekenen van de significantie is gebruik gemaakt van chi-kwadraat en t-toetsen.

#### Methoden

Het evaluatieonderzoek bestaat uit enkele samenhangende onderdelen, waarbinnen diverse onderzoeksmethoden en -technieken zijn toegepast. De kern van het onderzoek bestaat uit een herhaalde enquête onder de direct betrokkenen op de volgende locaties:

- Heerlen-Centrum:
  - bezoekers overdag;
  - bewoners;
  - en ondernemers;
- GMS:
  - bezoekers overdag (voorbijgangers);
  - bewoners;
  - en ondernemers;
- Uitgaansgebied Pancratiusplein:
  - bezoekers 's avonds;
  - bewoners;
  - en ondernemers.

De enquêtes onder deze doelgroepen van het beleid zijn aangevuld met registratiegegevens van de politie en het Meldpunt Drugs- en Tippetoverlast. Ten slotte zijn interviews gehouden met medewerkers van politie, gemeente en stadstoezicht.

#### *Enquêtes bezoekers*

Bezoekers van de cameragebieden zijn op aselechte wijze op straat benaderd met het verzoek mee te werken aan het onderzoek. Naam en telefoonnummer zijn genoteerd indien de bezoeker zijn medewerking wilde verlenen, waarna de vragenlijst op een later tijdstip telefonisch is afgenomen. Het ter plekke afnemen van vragenlijsten is, gezien het jaargetijde (najaar) en het feit dat veel bezoekers onderweg zijn, geen goede optie. De respons op de telefonische enquête is alle jaren hoog en bedraagt tenminste 85%.

In 2003 en 2004 is bij 307 aselechte gekozen (dag- en avond-) bezoekers een enquête afgenomen, terwijl in 2007 bij 306 aselechte gekozen (dag- en avond-) bezoekers een enquête is afgenomen. Bij hen is voornamelijk geïnformeerd naar: de gevoelens van veiligheid; overlast; (uitgaans)gewelds- en vermogensdelicten; slachtofferschap; en verwachtingen van c.q. ervaringen met het cameratoezicht.

### *Enquêtes ondernemers*

Voor het cameragebied in het centrum van Heerlen is een steekproef getrokken uit alle adressen van de zich daar gevestigde ondernemers zoals bekend bij de gemeente. In GMS en Pancratius geldt dat het aantal ondernemers te klein is om een aselechte steekproef te trekken. Hier zijn alle ondernemers meegenomen.

De ondernemers zijn door de enquêteurs op de werkplek benaderd, waar ter plekke een vragenlijst is afgenomen. De vragenlijst is beantwoord door de bedrijfsleider, de eigenaar van de zaak of een vaste medewerker. Voor de invoering van het cameratoezicht in 2003 is bij 159 ondernemers een enquête afgenomen, in 2004 zijn 169 ondernemers bevroegd, en in 2007 zijn eveneens 169 ondernemers bevroegd. De respons is alle jaren hoog en bedraagt tenminste 77%. De vragen voor de ondernemers gaan met name in op: ervaringen met het cameratoezicht; de veiligheid in en rondom de zaak; aantallen en soorten (uitgaans)gewelds- en vermogensdelicten; maatregelen die zij hebben genomen ter verbetering van de veiligheid in en rondom hun zaak; het gedrag van de bezoekers; en de sfeer in de zaak en de sfeer op straat.

### *Enquêtes bewoners*

Onder de bewoners in Heerlen-Centrum is een aselechte steekproef getrokken uit alle adressen zoals bekend bij de gemeente. In GMS en Pancratius is het aantal bewoners te klein om een aselechte steekproef te trekken. Hier zijn alle bewoners meegenomen.

De bewoners zijn, voor zover mogelijk, telefonisch benaderd. Indien het telefoonnummer niet bekend is, is bij hen een brief met vragenlijst in de brievenbus gedaan. Daarnaast zijn de enquêteurs bij de bewoners langsgegaan om de vragenlijst ter plekke af te nemen. In totaal zijn in 2003 260 bewoners, in 2004 205 bewoners en in 2007 228 bewoners geënquêteerd. De respons is alle jaren hoog en bedraagt tenminste 65%. De bewoners is voornamelijk gevraagd naar: de veiligheidsbeleving; overlast; (uitgaans)geweld- en vermogensdelicten; slachtofferschap; en verwachtingen van c.q. ervaringen met het camera-toezicht.

### *Registratiegegevens*

Vier jaar na de invoering van het cameratoezicht zijn bij de politie Heerlen cijfers verzameld over incidentmeldingen van diefstallen, geweldsincidenten, vandalisme en overlastincidenten in de cameragebieden. Door een vergelijking met de cijfers van 2002 en 2003, de jaren voorafgaande aan, en 2004 tot en met 2007, de jaren waarin sprake is van cameratoezicht, kunnen ontwikkelingen in criminaliteit en overlastmeldingen worden vastgesteld.

Het meldpunt Drugs- en Tippetoverlast bestaat in 2007 niet meer. De meldingen komen nu bij de politie terecht.

### *Gesprekken sleutelinformanten*

Voor de procesevaluatie over de samenwerking tussen politie, stadstoezicht, VCS International en gemeente zijn vier jaren na invoering van het cameratoezicht gesprekken gevoerd met medewerkers van de betrokken organisaties. Tijdens de gesprekken is ingegaan op ontwikkelingen in criminaliteit, overlast en leefbaarheid, invloed op hun taken en op de daders en slachtoffers van (gewelds)incidenten in de cameragebieden. Daarnaast is aandacht besteed aan de samenwerking tussen de betrokken partijen en de knelpunten die zich hebben voorgedaan.

## **1.4 Leeswijzer**

In het volgende hoofdstuk wordt ingegaan op de resultaten van de enquêtes onder bewoners, bezoekers en ondernemers in Heerlen-Centrum. Er wordt aandacht besteed aan de (on)veiligheidsbeleving, misdrijven waarvan men slachtoffer is geweest, overlast die zij hebben ervaren, de ervaringen met het optreden van de politie en de meningen over het cameratoezicht. In de twee daaropvolgende hoofdstukken wordt hetzelfde gedaan voor het cameragebied GMS en het uitgaansgebied. In hoofdstuk 5 worden de ontwikkelingen in incidentmeldingen bij de politie in de gemeente Heerlen besproken. Tenslotte worden in hoofdstuk 6 de conclusies weergegeven.



## 2. CENTRUM

In dit hoofdstuk worden de resultaten gepresenteerd van de meting onder de bewoners, bezoekers en ondernemers in Heerlen-Centrum voorafgaand aan de invoering van het cameratoezicht, de meting een jaar nadat de camera's zijn geplaatst, en de meting vier jaar na invoering van het cameratoezicht. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de (on)veiligheidsbeleving van de bewoners, bezoekers en ondernemers, misdrijven waarvan zij slachtoffer zijn geweest, de overlast die zij hebben ervaren, de ervaringen met het optreden van de politie, de meningen over het cameratoezicht en de ervaringen met het cameratoezicht.

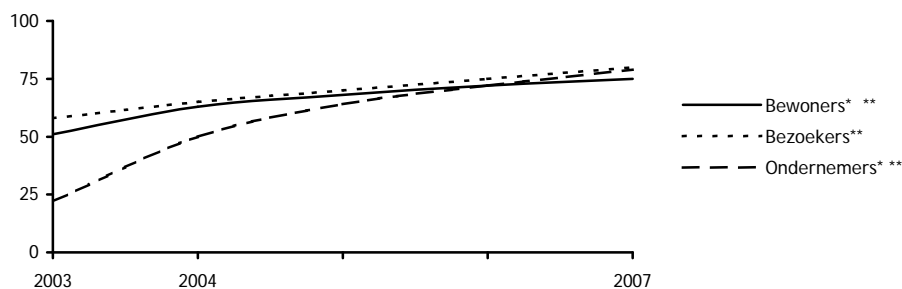
### 2.1 Veiligheidsbeleving

In deze paragraaf worden de gevoelens van veiligheid van de geënquêteerde bewoners, bezoekers en ondernemers in het centrum beschreven. Eveneens is hen gevraagd naar het mijden van plekken in deze omgeving.

#### Centrum

De gevoelens van veiligheid van de geënquêteerde bewoners, de bezoekers en de ondernemers zijn na de invoering van het cameratoezicht toegenomen. De trendlijnen voor bewoners, bezoekers en ondernemers laten voor alle drie een sterke groei in veiligheidsgevoelens zien (zie figuur 2.1). Bij de bewoners is het percentage dat zich veilig voelt gestegen van 51% in 2003 naar 75% in 2007. Met name de ondernemers ervaren een sterke verbetering van de veiligheidsgevoelens na invoering van het cameratoezicht: bij hen voelde in 2003 slechts 22% zich veilig tegenover 79% in 2007. Bij de bezoekers is het percentage dat zich veilig voelt gestegen van 58% in 2003 naar 80% in 2007.

Figuur 2.1 Veilig voelen in Heerlen-Centrum in 2003, 2004 en 2007, in %<sup>1</sup>



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

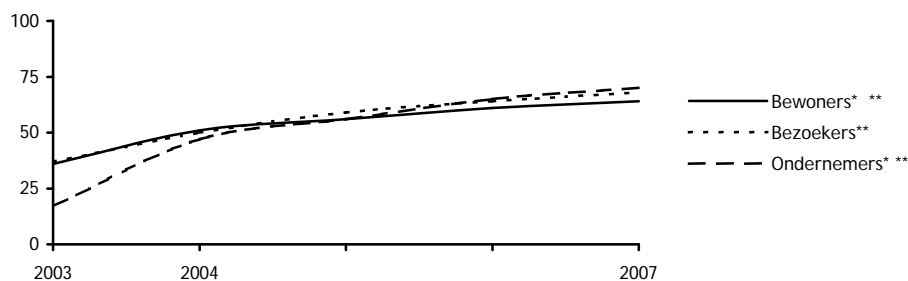
#### Algemeen

Er is tevens gevraagd naar het algemene gevoel van veiligheid, waarbij niet aan een specifieke locatie is gerefereerd. Ook hier geldt weer dat bewoners, bezoekers en

<sup>1</sup> Bij de totstandkoming van deze grafiek en de andere grafieken in dit rapport is gebruik gemaakt van interpolatie. Op basis van de bekende waarden voor 2003, 2004 en 2007 is een schatting gemaakt van de waarden voor 2005 en 2006.

ondernemers zich veiliger zijn gaan voelen. Alle trendlijnen laten een sterke groei in veiligheidsgevoelens zien (figuur 2.2).

Figuur 2.2 Veilig voelen in het algemeen in 2003, 2004 en 2007 in %



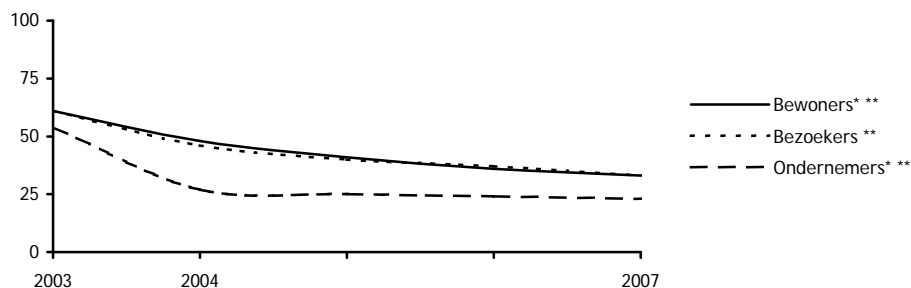
\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

### Mijden plekken

Het percentage bewoners en ondernemers dat aangeeft wel eens plekken te mijden in het centrum is gedaald. Alle trendlijnen laten een sterke afname zien (figuur 2.3). In 2003 geeft 61% van de bewoners aan dat zij wel eens plekken mijden, in 2004 is dit reeds afgenomen tot 48% en in 2007 is dit verder afgenomen tot 33%. Bij de ondernemers is er sprake van een sterke daling van 54% in 2003 naar 27% in 2004. In 2007 daalt het percentage ondernemers dat aangeeft wel eens plekken te mijden verder tot 23%. Bij de bezoekers is eveneens een daling waar te nemen. In 2004 was deze daling nog niet significant<sup>2</sup>, in 2007 is er wel sprake van een significante daling in het percentage dat aangeeft wel eens plekken te mijden.

Figuur 2.3 Mijden van plekken in Heerlen-Centrum in 2003, 2004 en 2007 in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

<sup>2</sup> Bij steekproefonderzoek, waarvan ook in deze evaluatie sprake is, dient te worden nagegaan of de gevonden verschillen ook daadwerkelijk verschillen en niet op toeval berusten. Hierbij is gebruik gemaakt van statistische toetsen (t-toets en chi-kwadraattoetsen). Het kan zijn dat de percentages in beide metingen verschillen, zoals bij de bezoekers het geval is, maar dat dit verschil gering is en niet kan worden uitgesloten dat dit op toeval berust. In dat geval is het verschil te gering om van betrouwbare, daadwerkelijk statistisch significante verschillen te mogen spreken. De verschiltoetsen houden naast de verschillen in percentages ook rekening met de steekproefgrootte. Bij lage aantallen respondenten (< 30 respondenten) moeten de verschillen zeer groot zijn om van een statistisch significant verschil te kunnen spreken, terwijl bij grote steekproeven (> 10.000 respondenten) één procentpunt al tot een statistisch verschil kan leiden, wat ook blijkt uit de landelijke Politie-monitor (zie Hoofdstuk 1: voetnoot 2).

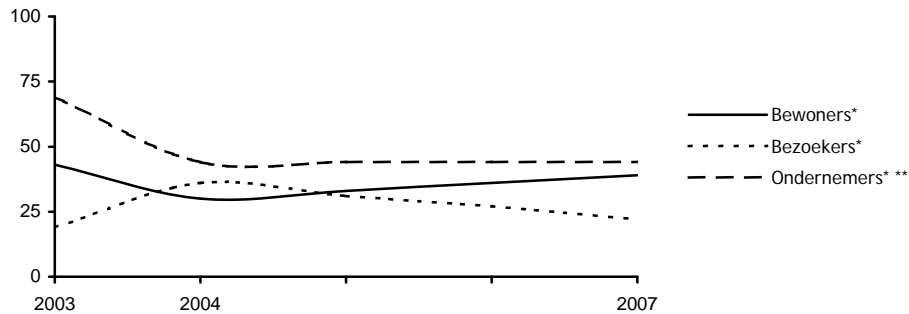
## 2.2 Criminaliteit en overlast

De bewoners, bezoekers en ondernemers is eveneens gevraagd hoe vaak zij in Heerlen-Centrum slachtoffer zijn geweest van vandalisme, geweld of (verbale) agressie en tevens hoe vaak zij dit zelf hebben gezien (ooggetuige van zijn geweest). Indien zij slachtoffer van een misdrijf zijn geweest is vervolgens gevraagd of zij daar ook aangifte van hebben gedaan. Tevens is gevraagd in hoeverre zij overlast hebben ervaren, zowel voorafgaande als na invoering van het cameratoezicht.

### Slachtofferschap

Uit figuur 2.4 blijkt dat het percentage bewoners en bezoekers dat aangeeft in 2007 slachtoffer te zijn geweest van (verbale) agressie of geweld nauwelijks is veranderd ten opzichte van het percentage in 2003. Bij de ondernemers in sprake van een significante daling in het slachtofferschap, van 69% in 2003 naar 44% in 2007. Bij alle drie de respondentengroepen wordt het slachtofferschap voornamelijk bepaald door verbale agressie en vandalisme.

Figuur 2.4 Slachtoffer van voorval of misdrijf in Heerlen-Centrum in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

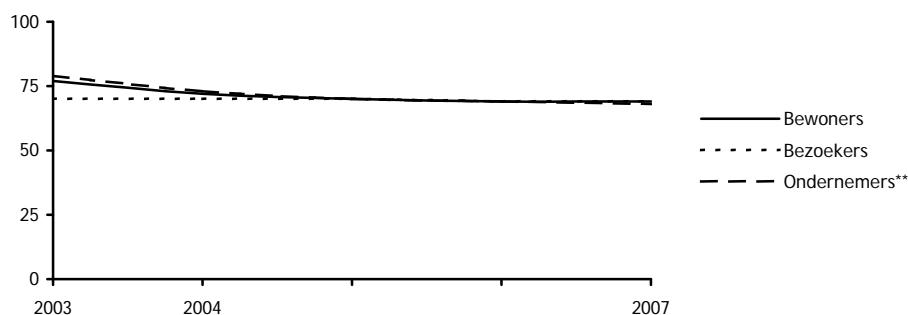
\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

Indien een respondent aangeeft dat hij of zij inderdaad slachtoffer is geweest van agressie, geweld of vandalisme, is de vraag gesteld of hiervan aangifte is gedaan. Het merendeel van de geënquêteerde bewoners (66% in 2007), bezoekers (91% in 2007) en ondernemers (68% in 2007) doet geen aangifte. Bij bezoekers is het percentage dat geen aangifte doet enigszins toegenomen. In 2003 geeft 67% aan geen aangifte te hebben gedaan, terwijl dit percentage in 2007 is gestegen tot 91%. Deze stijging is echter niet significant.

### Ooggetuige

De afzonderlijke totaalpercentages van bewoners en bezoekers die wel eens getuige zijn geweest van een voorval of misdrijf zijn in 2007 niet significant gedaald (figuur 2.5). Bij de ondernemers is het percentage dat aangeeft wel eens getuige te zijn geweest van een voorval of misdrijf in 2007 wel significant afgenomen. Wanneer naar de afzonderlijke voorvallen of misdrijven wordt gekeken blijken zowel verbale als fysieke agressie te zijn afgenomen.

Figuur 2.5 Ooggetuige van voorval of misdrijf in Heerlen-Centrum in 2003, 2004 en 2007, in %



\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

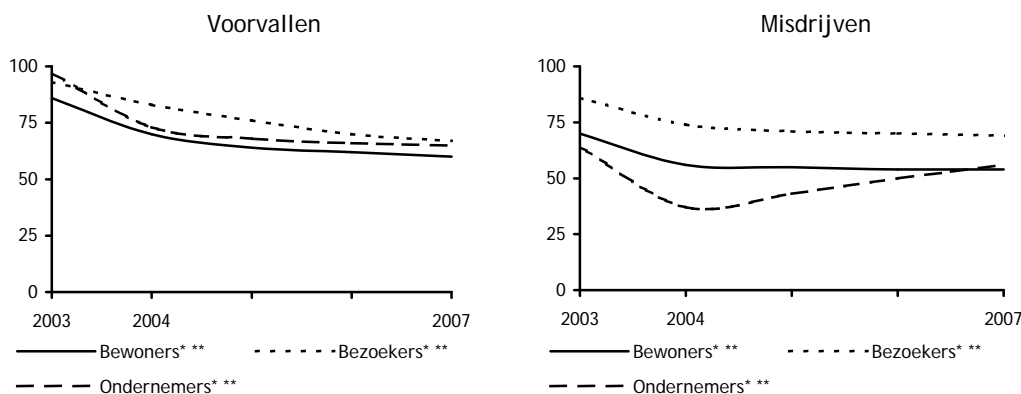
### Voorvallen en misdrijven

De bewoners, bezoekers en ondernemers is verder gevraagd om van verschillende voorvallen (dronken mensen op straat; verbale agressie; gebruik van drugs op straat; handel in drugs; samenscholing jongeren; en mensen die op straat worden lastiggevalen) en misdrijven (fietsendiefstal; diefstal uit auto's; vandalisme; bedreiging; en overige geweldsdelicten) aan te geven of die naar hun mening voorkomen in Heerlen-Centrum.

Volgens de bewoners, bezoekers en ondernemers is er in 2007 sprake van een daling van veel voorkomende voorvallen en misdrijven in Heerlen-Centrum (figuur 2.6). Volgens de bezoekers komen zelfs alle voorvallen en misdrijven in 2007 minder vaak voor dan in 2003. De bewoners zijn eveneens van mening dat voorvallen en misdrijven minder vaak voorkomen dan in 2003. Alleen het voorval dronken mensen op straat is volgens hen niet (significant) afgenomen. De ondernemers zijn van mening dat voorvallen zijn afgenomen in 2003. De volgende misdrijven zijn niet (significant) minder vaak voorgekomen volgens de ondernemers: fietsendiefstal, diefstal uit auto's, beschadiging of vernielingen aan auto's en overige vernielingen.

Met name het gebruik van drugs op straat en handel in drugs komen volgens een groot deel van alle drie de respondentgroepen minder vaak voor. Met name de ondernemers constateren een sterke afname van handel in drugs (91% in 2003 versus 29% in 2007) en gebruik van drugs op straat (93% in 2003 versus 37% in 2007).

Figuur 2.6 Veel voorkomende voorvallen of misdrijven in Heerlen-Centrum in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

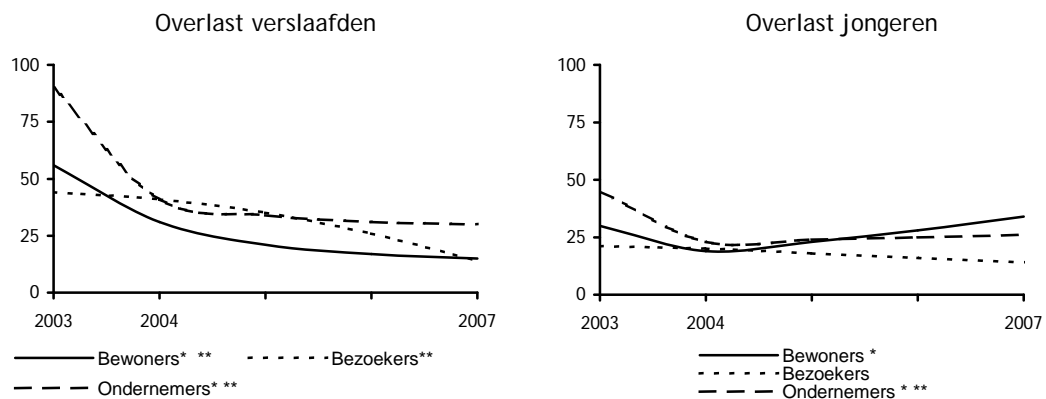
\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

Samenscholingen van groepen jongeren komen na plaatsing van de camera's minder vaak voor volgens, bewoners, bezoekers en ondernemers. Verbale agressie en het lastigvallen van mensen op straat komt volgens alle drie de respondentengroepen minder vaak voor.

### Ervaren hinder

Vervolgens is gevraagd of de respondenten hinder hebben ondervonden van drugsverslaafden en jongeren. Uit de vergelijking van de metingen blijkt dat bewoners, bezoekers en ondernemers significant minder overlast ervaren van verslaafden in het centrum (figuur 2.7). Ze geven aan steeds minder overlast te ervaren van zowel het samenscholen van verslaafden op straat als het ruziemaken of schreeuwen van verslaafden. Ondernemers en bewoners geven aan minder vaak hinderlijk te worden aangesproken door verslaafden sinds de plaatsing van camera's.

Figuur 2.7 Ervaren overlast van gedrag jongeren en verslaafden in Heerlen-Centrum in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004  
 \*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

Na plaatsing van camera's geven de ondernemers aan steeds minder overlast te ervaren van jongeren in het centrum. In 2003 geeft bijna een derde aan (31%) hinder te hebben ervaren van schreeuwende jongeren, in 2007 is dit significant gedaald naar 16%. Bezoekers en bewoners ervaren geen afname van hinderlijk gedrag van jongeren in het centrum. Bewoners geven aan in 2007 (22%) nog net zo vaak last te hebben van samenscholende jongeren als in 2003 (22%).

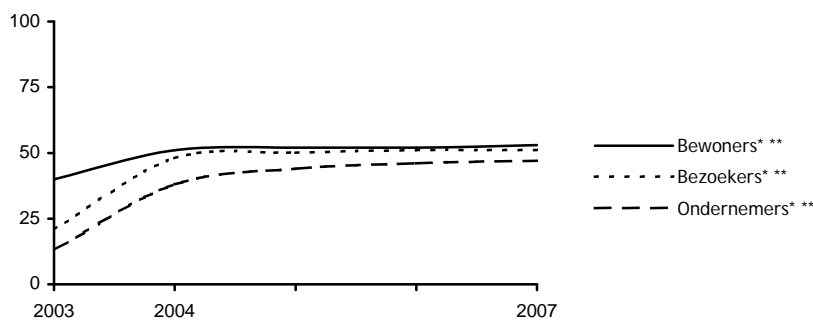
## 2.3 Toezicht

In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de mening van de bewoners, bezoekers en ondernemers over het optreden van politie en toezichthouders in Heerlen-Centrum. Tevens wordt de houding van de respondenten tegenover het cameratoezicht in Heerlen besproken.

### Optreden politie en toezichthouders

De bewoners, bezoekers en ondernemers is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over het optreden van de politie in Heerlen-Centrum. Alle drie respondentengroepen zijn in 2007 meer tevreden over het optreden van de politie dan in 2003 (figuur 2.8). In 2003 was van de geënquêteerde bewoners, bezoekers en ondernemers respectievelijk 40%, 21% en 13% (zeer) tevreden, terwijl dit in 2007 is toegenomen tot respectievelijk 53%, 51% en 47%.

Figuur 2.8 Tevreden over politieoptreden in Heerlen-Centrum in 2003, 2004 en 2007, in %

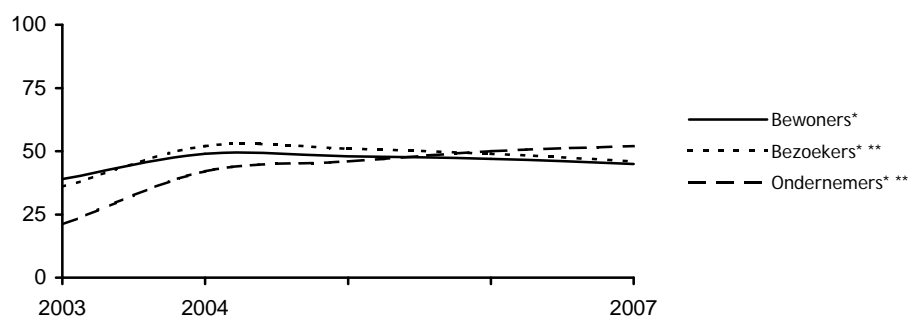


\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

De tevredenheid over het optreden van toezichthouders in Heerlen-Centrum is eveneens toegenomen (figuur 2.9). De ondernemers zijn in 2007 nog meer tevreden over het optreden van toezichthouders dan ze in 2004 al waren (21% in 2003; 42% in 2004 en 52% in 2007). De bezoekers zijn eveneens meer tevreden over het optreden van de toezichthouders in 2007 (46%) ten opzichte van 2003 (36%), maar niet meer tevreden dan ze in 2004 (52%) waren. Het percentage bewoners dat aangeeft (zeer) tevreden te zijn over het optreden van de toezichthouders is niet significant toegenomen (39% in 2003 tegenover 45% in 2007).

Figuur 2.9 Tevreden over optreden toezichthouders in Heerlen-Centrum in 2003, 2004 en 2007, in %



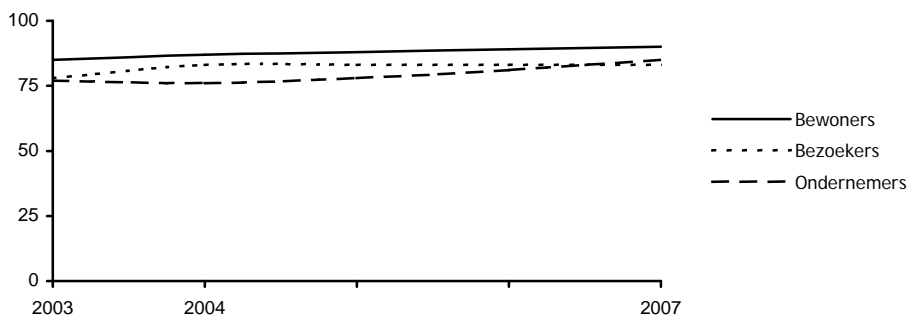
\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

### Cameratoezicht

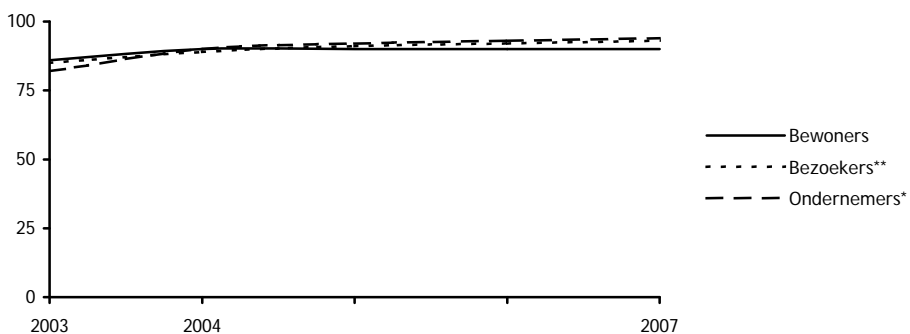
De houding van de bewoners, bezoekers en ondernemers ten opzichte van het cameratoezicht is in 2007 nauwelijks veranderd. Een grote meerderheid van de bewoners, bezoekers en ondernemers (respectievelijk 85%, 78% en 78% in 2003) was voordat de camera's in werking traden al positief gestemd (figuur 2.10). Vier jaar na plaatsing van de camera's is dit eveneens het geval. De lichte stijging die is waar te nemen is niet significant.

Figuur 2.10 Positief over cameratoezicht in Heerlen-Centrum in 2003, 2004 en 2007, in %



Een overgrote meerderheid van de bewoners, bezoekers en ondernemers is van mening dat cameratoezicht geen inbreuk is op de privacy (respectievelijk: 90%, 93% en 94% in 2007). Het percentage bezoekers en ondernemers dat van mening is dat cameratoezicht geen inbreuk is op de privacy is in 2007 toegenomen ten opzichte van 2003.

Figuur 2.11 Cameratoezicht in Heerlen-Centrum geen inbreuk op privacy in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

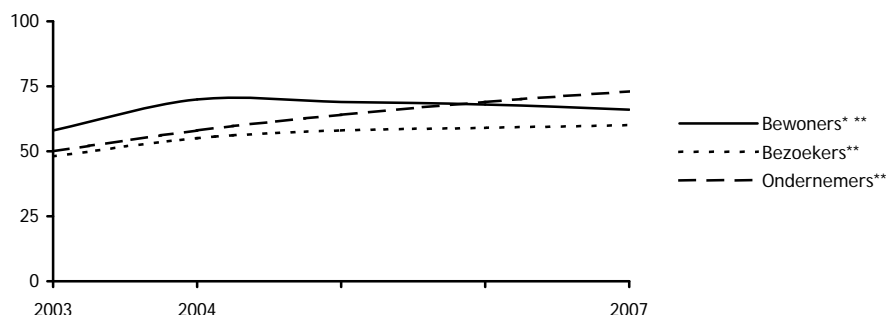
\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

## 2.4 Verwachtingen en ervaringen cameratoezicht

De bewoners, bezoekers en ondernemers is gevraagd naar hun ervaringen met cameratoezicht. Voor de invoering van cameratoezicht is gevraagd aan bewoners, bezoekers en ondernemers naar hun verwachtingen omtrent het cameratoezicht.

De verwachtingen van de bewoners, bezoekers en ondernemers omtrent veiligheidsgevoelens komen niet overeen met de ervaringen (figuur 2.12). Voor het invoeren van cameratoezicht verwacht 58% van de bewoners dat veiligheidsgevoelens (sterk) zullen toenemen, in 2007 geeft 66% van de bewoners aan dat veiligheidsgevoelens (sterk) zijn toegenomen door plaatsing van de camera's.

Figuur 2.12 Verwachting/ervaring: gevoel van veiligheid zal toenemen/is toegenomen door het cameratoezicht in Heerlen-Centrum in 2003/ 2004 en 2007, in %

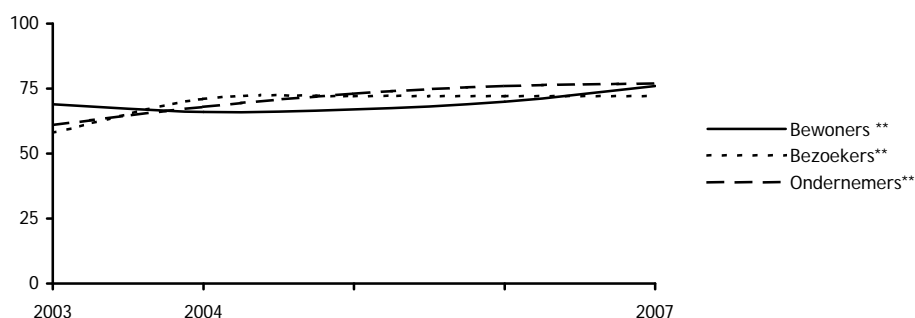


\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

Ook de verwachtingen van de bewoners, bezoekers en ondernemers omtrent de afname van agressie en geweld na plaatsen van camera's komen niet overeen met de ervaringen (figuur 2.13). Voor het invoeren van cameratoezicht verwacht 61% van de ondernemers dat agressie en geweld zal afnemen na plaatsen van camera's, terwijl in 2007 meer dan driekwart (77%) van de ondernemers aangeeft dat agressie en geweld is afgenomen na plaatsing van camera's.

Figuur 2.13 Verwachting/ervaring: agressie en geweld zal afnemen/is afgenomen na plaatsen camera's in Heerlen-Centrum in 2003/ 2004 en 2007, in %



\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

Voor plaatsing van de camera's denkt bijna een kwart (22%) van de bezoekers dat het centrum van Heerlen aantrekkelijk wordt om te bezoeken. De verwachtingen komen overeen met de ervaringen. In 2007 geeft eveneens 22% van de bezoekers aan dat het gebied aantrekkelijker is geworden na het plaatsen van camera's.

### 3. GMS

In dit hoofdstuk worden de resultaten vergeleken van de meting onder de bewoners, bezoekers en ondernemers in het cameragebied GMS voorafgaand aan de invoering van het cameratoezicht, de meting een jaar nadat de camera's zijn geplaatst, en de meting vier jaar na invoering van het cameratoezicht. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de (on)veiligheidsbeleving, criminaliteit en overlast, ervaringen met het toezicht door de politie en de meningen over het cameratoezicht.

#### 3.1 Veiligheidsbeleving

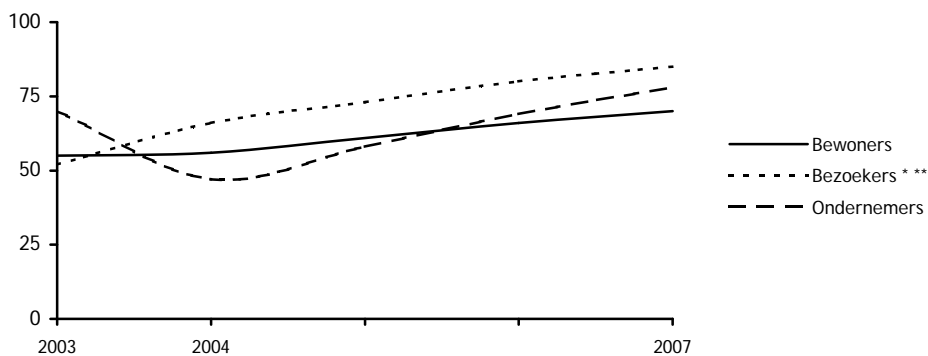
In deze paragraaf worden de gevoelens van veiligheid van de ondervraagde bewoners, bezoekers en ondernemers in cameragebied GMS beschreven. Eveneens is hen gevraagd naar het mijden van plekken in deze omgeving.

##### Cameragebied GMS

De gevoelens van veiligheid van de geënquêteerde bezoekers zijn na invoering van het cameratoezicht significant toegenomen (zie figuur 3.1). In 2003 voelde 52% van de bezoekers zich er veilig, terwijl dit in 2007 is toegenomen tot 85%. Bij de geënquêteerde bewoners zijn de gevoelens van veiligheid juist afgenomen, terwijl die bij de ondernemers licht zijn toegenomen.<sup>1</sup> In beide gevallen is het aantal respondenten relatief gering. De verschillen zijn statistisch niet significant, maar geven wel een tendens weer.

Verder is nagegaan hoe vaak respondenten een gevoel van veiligheid ervaren. De geënquêteerde bewoners laten hierin ten opzichte van de eerste meting nauwelijks veranderingen zien. Het merendeel van de bewoners dat aangeeft zich wel eens onveilig te voelen, voelt dit in beide metingen soms of regelmatig.

Figuur 3.1 Veilig voelen in cameragebied GMS in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

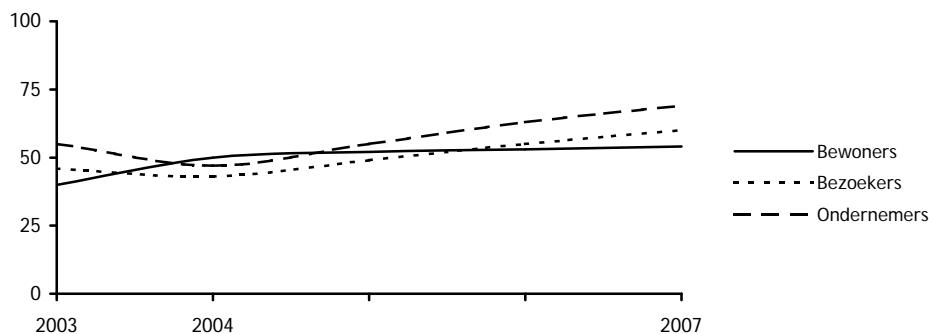
\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

<sup>1</sup> Uit de Monitor Operatie Hartslag Heerlen (meting 2004) blijkt dat onder de bewoners van de buurten Schandelen en Hoppersgraaf, waar in een relatief gering deel van de wijk sprake is van cameratoezicht, de veiligheidsbeleving is toegenomen. Voelde in 2003 75% van de bewoners van Schandelen zich wel eens onveilig, in 2004 is dit gedaald naar 68%. In Hoppersgraaf voelde 71% respectievelijk 58% zich wel een onveilig (Bureau Onderzoek en Statistiek gemeente Heerlen 2004).

### Algemeen

De geënquêteerde personen is tevens gevraagd naar hun algemene gevoel van veiligheid, waarbij niet aan een specifieke locatie is gerefereerd. De gevoelens van veiligheid van de geënquêteerde bewoners, de bezoekers en de ondernemers zijn toegenomen. Deze verschillen zijn onvoldoende groot om van significante verschillen te kunnen spreken.

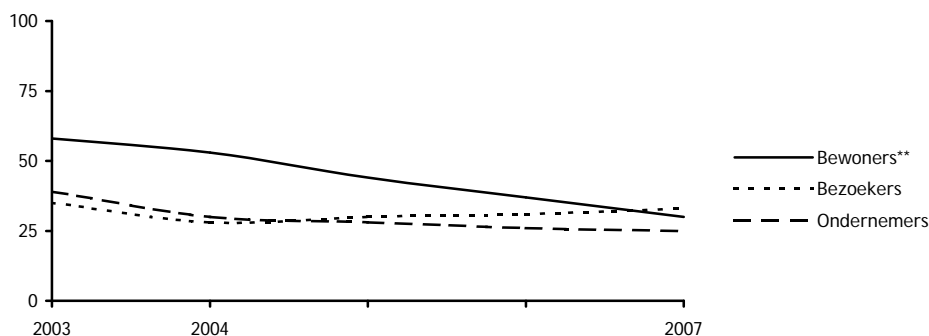
Figuur 3.2 Veilig voelen in het algemeen in 2003, 2004 en 2007, in %



### Mijden plekken

Het percentage bewoners, bezoekers en ondernemers dat aangeeft wel eens plekken in GMS te mijden is enigszins afgenomen (figuur 3.3). In 2003 gaven vooral de bewoners (58%) aan wel eens plekken te mijden. Het percentage bezoekers (35%) en ondernemers (39%) dat wel eens plekken in GMS mijdt is lager. In 2007 is hierin geen significante verandering opgetreden.

Figuur 3.3 Mijden van plekken in GMS in 2003, 2004 en 2007, in %



\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

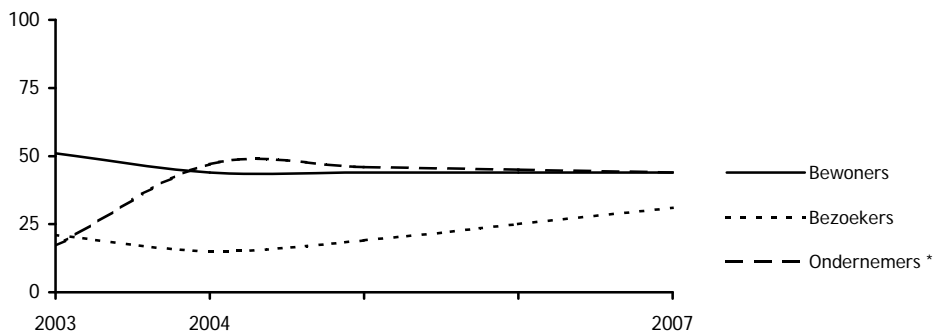
## 3.2 Criminaliteit en overlast

De bewoners, bezoekers en ondernemers is ook gevraagd hoe vaak zij in GMS slachtoffer zijn geweest van vandalisme, geweld of agressie en tevens hoe vaak zij dit zelf hebben gezien (ooggetuige van zijn geweest). Indien zij slachtoffer van een misdrijf zijn geweest is hen eveneens gevraagd of zij hiervan aangifte hebben gedaan. Daarnaast is hen gevraagd in hoeverre zij overlast hebben ervaren.

### Slachtofferschap

Uit figuur 3.4 blijkt dat het percentage bewoners dat aangeeft in 2007 slachtoffer te zijn geweest van (verbale) agressie of geweld licht is gedaald ten opzichte van het percentage in 2003, terwijl bij de bezoekers een lichte stijging in slachtofferschap is waar te nemen. Bij de ondernemers in sprake van een significante stijging in het slachtofferschap, van 17% in 2003 naar 44% in 2007. Deze stijging was ook al zichtbaar in 2004. Deze stijging laat zich niet eenvoudig verklaren. Ook op basis van de overige bronnen (politiecijfers, gegevens cameratoezicht en interviews) is hiervoor geen verklaring te geven. Het kan zijn dat ondernemers vaker het slachtoffer zijn geweest in hun zaak, met name van verbale agressie. De camera's hebben zicht op de openbare ruimte, maar leiden niet tot meer toezicht in de winkels. De ondernemers zijn met name vaker slachtoffer geweest van vandalisme en verbale agressie. Bij alle drie de respondentengroepen wordt slachtofferschap van fysieke agressie niet of nauwelijks genoemd.

Figuur 3.4 Slachtoffer van voorval of misdrijf in GMS in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

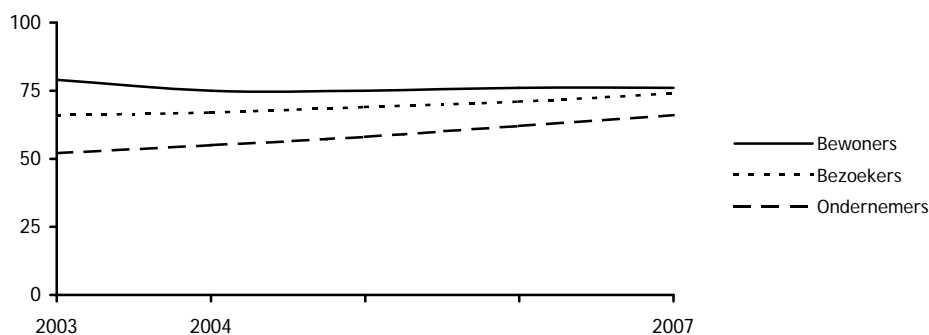
Indien de respondent aangeeft dat hij of zij slachtoffer is geweest van agressie, geweld of vandalisme, is de vraag gesteld of hiervan aangifte is gedaan. Evenals in 2003 heeft het merendeel van de bezoekers (83% in 2003; 88% in 2007), de ondernemers (71% in 2003; 79% in 2004) en de bewoners (56% in 2003; 59% in 2007) geen aangifte gedaan. Bij alle drie de respondentengroepen is het percentage dat geen aangifte doet iets gestegen. Deze stijging is echter onvoldoende groot om van een significant verschil te kunnen spreken.

### Ooggetuige

Het percentage bewoners dat wel eens ooggetuige is geweest van een voorval of misdrijf is ten opzichte van 2003 niet significant gedaald (figuur 3.5). De bezoekers en ondernemers geven daarentegen aan vaker ooggetuige te zijn geweest, maar ook deze verandering is niet significant.

Ook wanneer naar de afzonderlijke voorvallen of misdrijven wordt gekeken, blijken zich geen significante wijzigingen te hebben voorgedaan in het ooggetuige zijn van voorvallen of misdrijven. Ten opzichte van 2003 geeft nagenoeg hetzelfde percentage bewoners, bezoekers en ondernemers aan vandalisme, verbale of fysieke agressie (slaan of schoppen) te hebben gezien.

Figuur 3.5 Ooggetuige van voorval of misdrijf in GMS in 2003, 2004 en 2007, in %

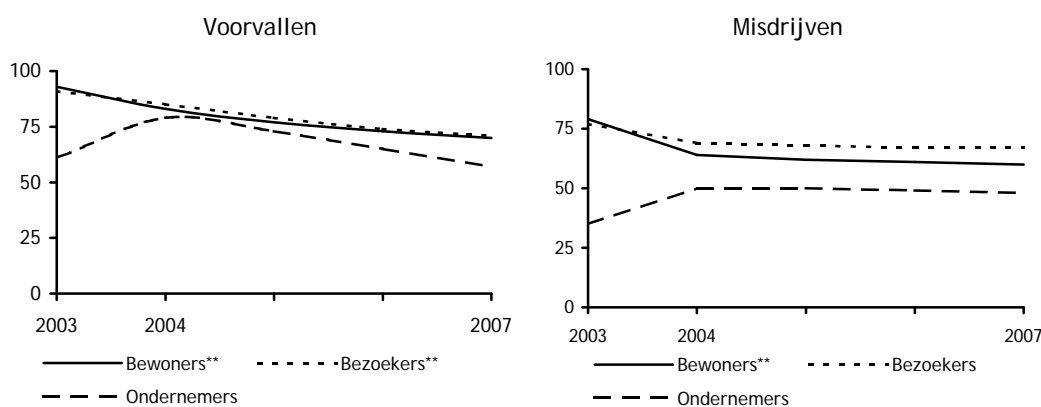


### Voorvallen en misdrijven

De bewoners, bezoekers en de ondernemers is verder gevraagd aan te geven of naar hun mening voorvallen (dronken mensen op straat, verbale agressie, gebruik van drugs op straat, handel in drugs, samenscholing van jongeren en mensen die op straat worden lastiggevallen) en misdrijven (fietsendiefstal, diefstal uit auto's, beschadiging of vernieling van auto's, overige vernielingen of vandalisme, bedreiging en geweldsdelicten) voorkomen in GMS.

De ondervraagde bewoners en bezoekers zijn van mening dat voorvallen en misdrijven na invoering van het cameratoezicht minder vaak voorkomen in cameragebied GMS (figuur 3.6). De ondernemers zijn van mening dat het merendeel van de voorvallen in 2007 enigszins vaker voorkomt dan in 2003. Deze toenames zijn echter gering en derhalve niet significant. Een uitzondering is de handel in en het gebruik van drugs. De ondernemers constateren een sterke afname van handel in drugs (52% in 2003 versus 28% in 2007) en gebruik van drugs op straat (57% in 2003 versus 31% in 2007). Bezoekers en bewoners constateren naast een sterke afname van handel in en gebruik van drugs eveneens een afname in vermogensdelicten. In 2003 was 72% van de bewoners en 71% van de bezoekers van mening dat vermogensdelicten wel eens voorkomen, terwijl in 2007 36% van de bewoners en 55% van de bezoekers vermogensdelicten constateren. Bezoekers constateren eveneens een afname in verbale agressie (46% in 2003 en 31% in 2007) en geweldsdelicten op straat (22% in 2003 en 10% in 2007).

Figuur 3.6 Veel voorkomende voorvallen en misdrijven in GMS in 2003, 2004 en 2007, in %



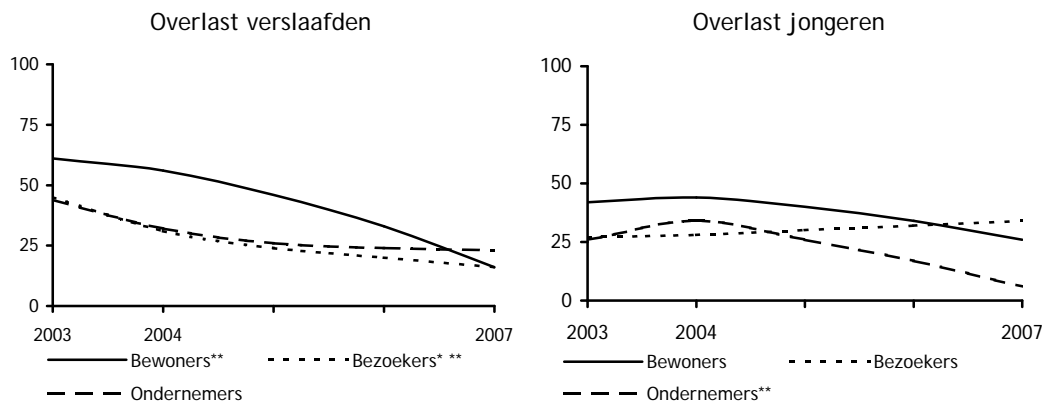
\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

### Ervaren hinder

Vervolgens is bij het ervaren van hinder gevraagd naar overlastgevend gedrag van jongeren en verslaafden in GMS. Zowel het percentage bewoners, bezoekers als ondernemers dat aangeeft overlast te ervaren van verslaafden is gedaald (figuur 3.7). Bij bewoners en bezoekers is er sprake van een significante daling.

Het percentage respondenten dat aangeeft hinder te ondervinden van het gedrag van jongeren is in alle categorieën respondenten enigszins gedaald (figuur 3.7). De daling is alleen significant bij ondernemers. De meeste overlast door jongeren wordt ervaren van schreeuwende jongeren die op weg zijn naar huis na een avond stappen.

Figuur 3.7 Ervaren overlast van gedrag jongeren en verslaafden in GMS in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004  
\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

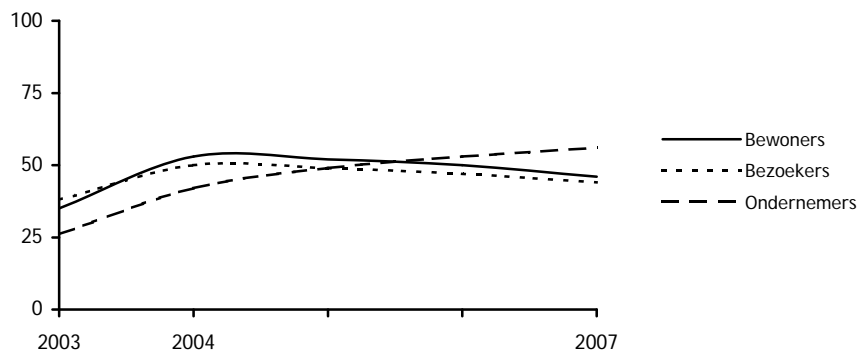
### 3.3 Toezicht

In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de mening van de bewoners en voorbijgangers over het optreden van politie en toezichthouders in GMS. Tevens wordt de houding van de ondervraagden tegenover het cameratoezicht in Heerlen besproken.

#### Optreden politie en toezichthouders

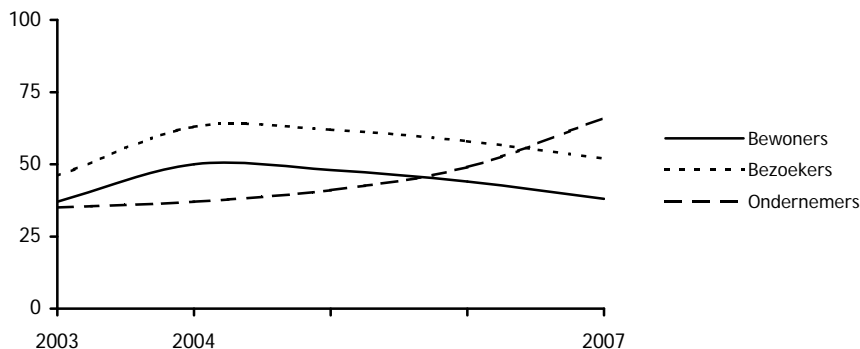
De bewoners, bezoekers en ondernemers is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over het optreden van de politie in GMS. Alle drie respondentengroepen zijn in 2007 meer tevreden over het politieoptreden dan in 2003 (figuur 3.8).

Figuur 3.8 Tevreden over politieoptreden in GMS in 2003, 2004 en 2007, in %



Het percentage bewoners en bezoekers dat tevreden is over het optreden van de toezichthouders is licht toegenomen ten opzichte van 2003, hoewel ze in 2004 nog meer tevreden waren over het optreden van toezichthouders (figuur 3.9). Het percentage bewoners dat neutraal is over het optreden van toezichthouders is significant toegenomen (16% in 2003 versus 38% in 2007). Met name de ondernemers zijn meer tevreden over het politieoptreden (35% in 2003 versus 66% in 2007).

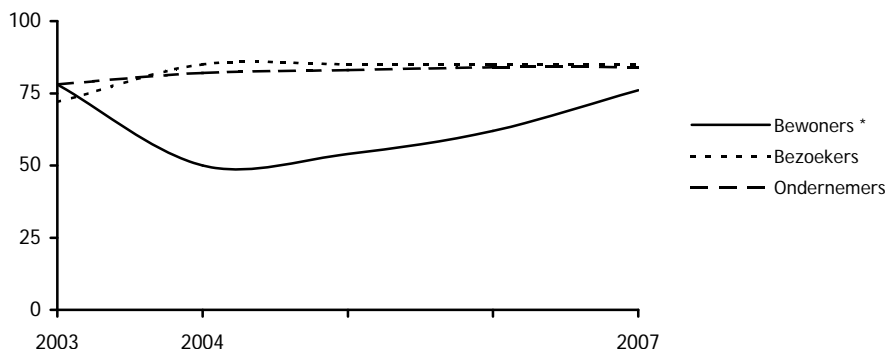
Figuur 3.9 Tevreden over optreden toezichthouders in GMS in 2003, 2004 en 2007, in %



### Cameratoezicht

De houding van de bezoekers en ondernemers ten opzichte van het cameratoezicht is in 2007 weinig veranderd. Een overgrote meerderheid van de bezoekers en ondernemers (respectievelijk 72% en 78% in 2003) was voordat de camera's in werking traden hierover al positief gestemd (figuur 3.10). Vier jaren later is dit nog steeds het geval. Bij de bewoners is de positieve houding licht afgenomen. Was in 2003 78% van de bewoners positief over cameratoezicht, in 2007 is dit percentage gedaald tot 76%.

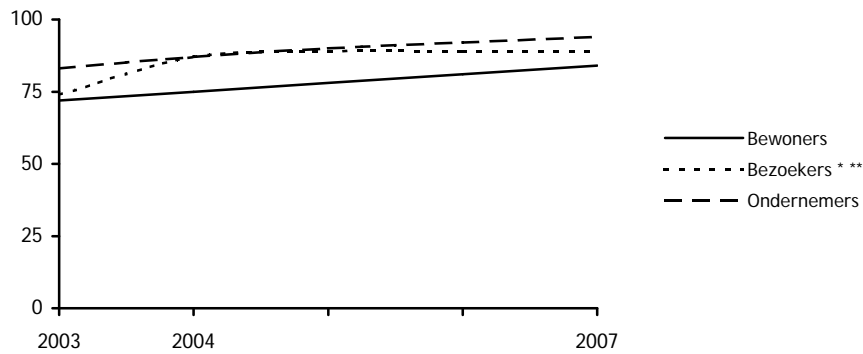
Figuur 3.10 Positief over cameratoezicht in GMS in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

Het percentage bewoners, bezoekers en ondernemers dat van mening is dat cameratoezicht geen inbreuk is op de privacy is in 2007 (licht) toegenomen ten opzichte van 2003 (figuur 3.11). Alleen bij de ondervraagde bezoekers is dit verschil echter significant. Overigens ligt het percentage bij alle groepen en metingen boven de 70%. Met name de ondernemers vinden cameratoezicht geen inbreuk op de privacy (94% in 2007).

Figuur 3.11 Cameratoezicht in GMS geen inbreuk op privacy in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

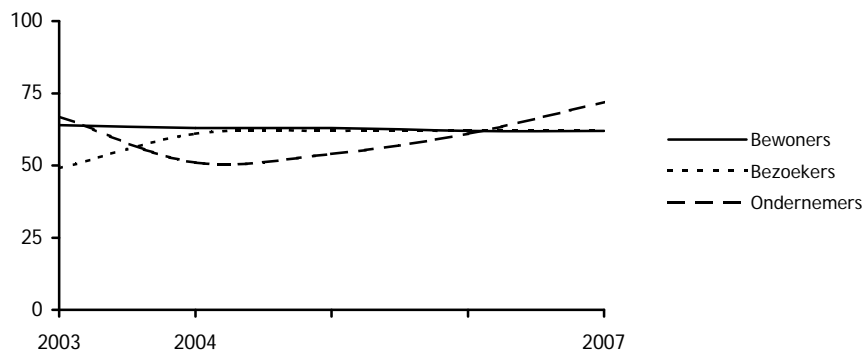
\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

### 3.4 Verwachtingen en ervaringen cameratoezicht

De bewoners, bezoekers en ondernemers is gevraagd naar hun ervaringen met cameratoezicht. Voor de invoering van cameratoezicht is gevraagd aan bewoners, bezoekers en ondernemers naar hun verwachtingen omtrent het cameratoezicht.

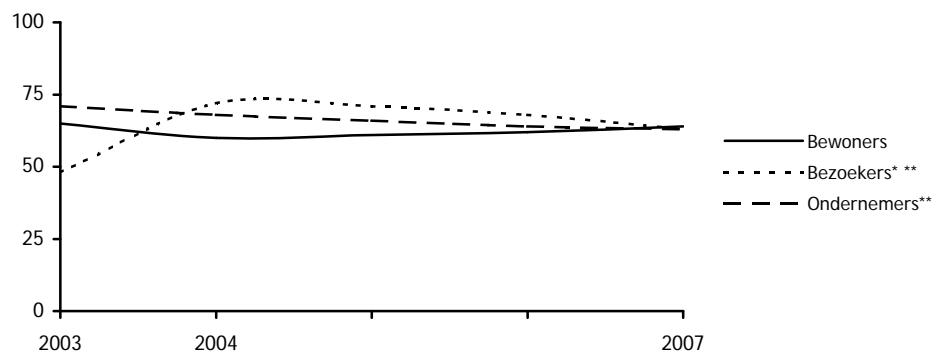
De verwachtingen van de bewoners dat veiligheidsgevoelens zullen toenemen na plaatsing van camera's komen overeen met hun ervaringen (figuur 2.12). De ervaringen van de bezoekers en ondernemers dat veiligheidsgevoelens zijn afgenomen na plaatsing van camera's zijn beter dan ze voor de plaatsing hadden verwacht. Voor het invoeren van cameratoezicht verwacht 49% van de bezoekers dat veiligheidsgevoelens (sterk) zullen toenemen, in 2007 geeft 62% van de bezoekers aan dat veiligheidsgevoelens (sterk) zijn toegenomen door plaatsing van de camera's.

Figuur 3.12 Verwachting/ervaring: gevoel van veiligheid zal toenemen/is toegenomen door het cameratoezicht in GMS in 2003/ 2004 en 2007, in %



Ruim drie vijfde van de bewoners, bezoekers en ondernemers ervaart een afname in agressie en geweld na plaatsing van de camera's (figuur 3.13). De verwachtingen van de ondernemers dat agressie en geweld zal afnemen waren voor plaatsing van de camera's hoger dan deze verwachting van de bezoekers.

Figuur 3.13 Verwachting/ervaring: agressie en geweld zal afnemen/is afgenomen na plaatsen camera's in GMS in 2003/ 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

Voor het plaatsen van de camera's denkt iets meer dan een tiende (13%) van de bezoekers dat het gebied GMS aantrekkelijk wordt om te bezoeken, terwijl in 2007 meer dan een derde (34%) aangeeft dat het gebied aantrekkelijker is om te bezoeken na plaatsing van de camera's.

## 4. UITGAANSGEBIED PANCRATIUSPLEIN

In dit hoofdstuk worden de resultaten vergeleken van de meting onder de bewoners, bezoekers en ondernemers in het uitgaansgebied voorafgaand aan de invoering van het cameratoezicht, de meting een jaar na de plaatsing van de camera's en de meting vier jaar na invoering van het cameratoezicht. Achtereenvolgens wordt ingegaan op de (on)veiligheidsbeleving, criminaliteit en overlast, ervaringen met het toezicht door de politie en de meningen over het cameratoezicht.

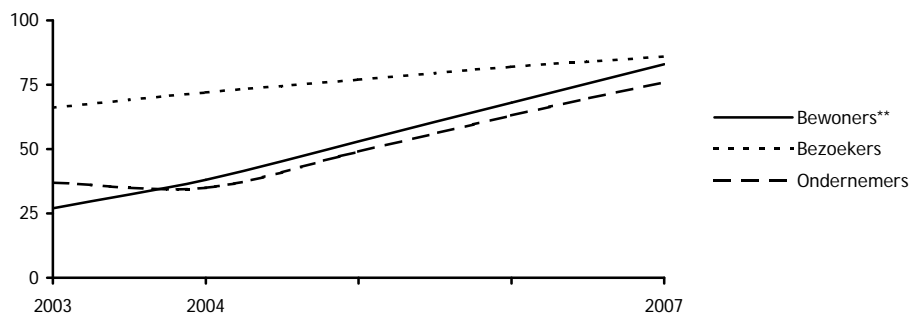
### 4.1 Veiligheidsbeleving

In deze paragraaf worden de gevoelens van veiligheid van de ondervraagde bewoners, bezoekers en ondernemers in het uitgaansgebied beschreven. Eveneens is hen gevraagd naar het mijden van straten in deze omgeving.

#### Uitgaansgebied

De gevoelens van veiligheid van de geënquêteerde bewoners, bezoekers en ondernemers in het uitgaansgebied zijn na de invoering van het cameratoezicht sterk toegenomen (tabel 4.1).

Figuur 4.1 Veilig voelen in uitgaansgebied in 2003, 2004 en 2007, in %



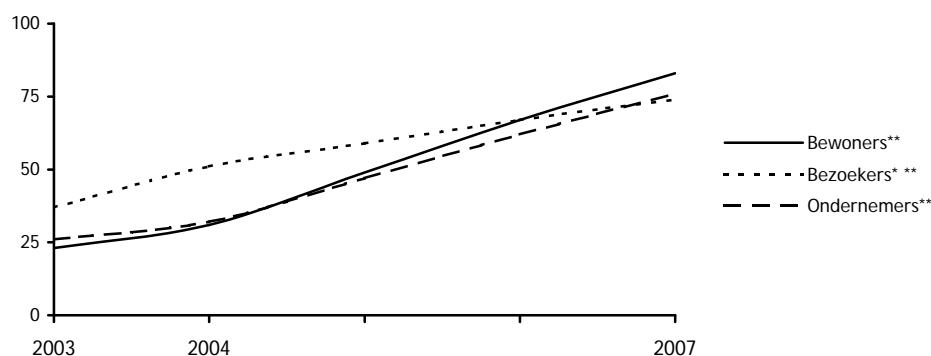
\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

Bij de bewoners is het percentage dat zich veilig voelt significant gestegen van 27% in 2003 naar 83% in 2007. Met name de ondernemers ervaren een sterke verbetering van de veiligheidsgevoelens na invoering van het cameratoezicht: bij hen voelde in 2003 slechts 37% zich veilig tegenover 76% in 2007. Het verschil is niet statistisch significant vanwege het geringe aantal ondernemers dat is geënquêteerd, maar op basis van de interviews is eveneens duidelijk dat de veiligheidsbeleving onder ondernemers in het uitgaansgebied sterk is toegenomen.

#### Algemeen

De geënquêteerde personen is tevens gevraagd naar hun algemene gevoel van veiligheid, waarbij niet aan een specifieke locatie is gerefereerd. Over het algemeen zijn zowel de bewoners, de bezoekers als de ondernemers zich veiliger gaan voelen (figuur 4.2). Voor alle drie de respondentgroepen is dit verschil significant.

Figuur 4.2 Veilig voelen in het algemeen in 2003, 2004 en 2007, in %



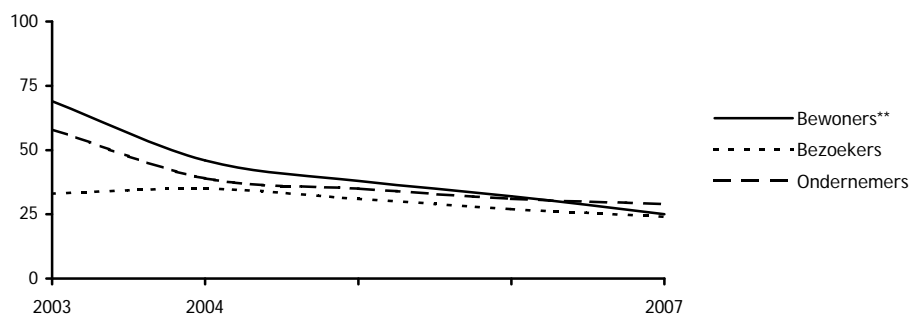
\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

### Mijden plekken

De percentages bewoners, bezoekers en ondernemers die aangeven wel eens plekken in het uitgaansgebied te mijden laten een afname zien. De drie verschillende trendlijnen laten een exponentiële afname zien (figuur 4.3). De afname is echter alleen voor de bewoners significant. In 2003 gaf 69% van de bewoners aan wel eens plekken te mijden, terwijl in 2007 nog maar een kwart (25%) dit aangeeft.

Figuur 4.3 Mijden van plekken in uitgaansgebied in 2003, 2004 en 2007, in %



\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

## 4.2 Criminaliteit en overlast

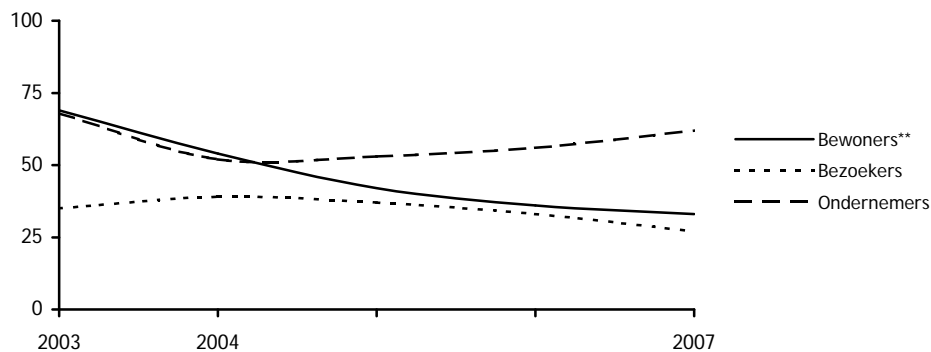
De bewoners, bezoekers en ondernemers is verder gevraagd hoe vaak zij in het uitgaansgebied slachtoffer zijn geweest van vandalisme, geweld of agressie en hoe vaak zij dit zelf hebben gezien (ooggetuige van zijn geweest). Eveneens is hen gevraagd of zij aangifte hebben gedaan indien zij slachtoffer van een misdrijf zijn geweest. Daarnaast is hen gevraagd in hoeverre zij overlast hebben ervaren, zowel voorafgaande als na invoering van het cameratoezicht.

### Slachtofferschap

Uit figuur 4.4 blijkt dat het percentage bezoekers en ondernemers dat aangeeft in 2007 slachtoffer te zijn geweest van een voorval of misdrijf in het uitgaansgebied licht is gedaald ten opzichte van het percentage in 2003. Het verschil is echter te gering om significant te zijn. De afname in slachtofferschap van voorvallen of misdrijven bij bewoners is wel

significant. In 2003 gaf ruim twee derde (69%) aan wel eens slachtoffer te zijn geweest van een voorval of misdrijf, terwijl in 2007 nog maar een derde (33%) dit aangeeft.

Figuur 4.4 Slachtoffer van voorval of misdrijf in uitgaansgebied in 2003, 2004 en 2007, in %



\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

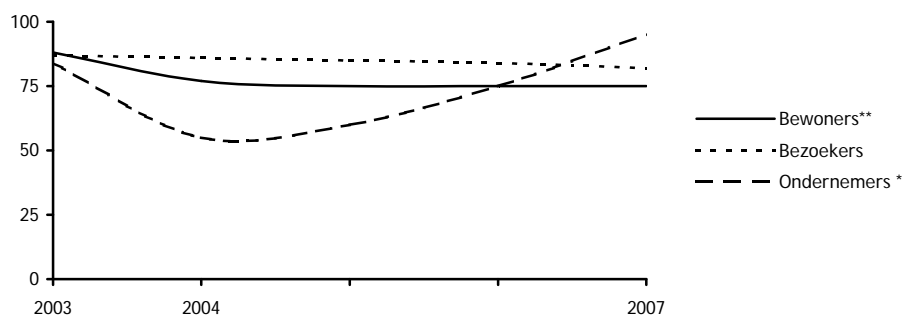
Wanneer naar de afzonderlijke voorvallen wordt gekeken, dan blijkt dat het percentage van de bewoners dat aangeeft wel eens slachtoffer te zijn geweest van fysieke agressie is afgenomen van 12% in 2003 naar 0% in 2007. Bij alle drie de respondentengroepen wordt het slachtofferschap voornamelijk bepaald door verbale agressie en vandalisme.

Indien de respondent aangeeft dat hij of zij slachtoffer is geweest van agressie, geweld of vandalisme, is de vraag gesteld of hiervan aangifte is gedaan. Evenals in 2003 doet het merendeel van de bezoekers geen aangifte (91% in 2003; 93% in 2007). Bij de bewoners en ondernemers is het percentage dat wel aangifte doet afgenomen. In 2003 geeft 60% van de bewoners en 40% van de ondernemers aan dat zij aangifte hebben gedaan van agressie, geweld of vandalisme, terwijl dit percentage in 2007 is gedaald tot respectievelijk 50% en 23%. Deze daling is echter niet significant.

### Ooggetuige

Het percentage bewoners en bezoekers dat wel eens ooggetuige is geweest van een voorval of misdrijf in het uitgaansgebied is sinds de invoering van het cameratoezicht gedaald (figuur 4.5). In 2003 gaf 88% van de bewoners aan getuige te zijn geweest van een voorval of misdrijf, terwijl in 2007 drie kwart (75%) dit aangeeft. Wanneer naar de afzonderlijke voorvallen of misdrijven wordt gekeken, blijkt fysieke agressie te zijn afgenomen. Het percentage ondernemers dat aangeeft ooggetuige te zijn geweest van een voorval of een misdrijf is in 2007 toegenomen. In 2004 was er nog een significante afname te zien. Voor deze daling is geen verklaring te geven.

Figuur 4.5 Ooggetuige van voorval of misdrijf in uitgaansgebied in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

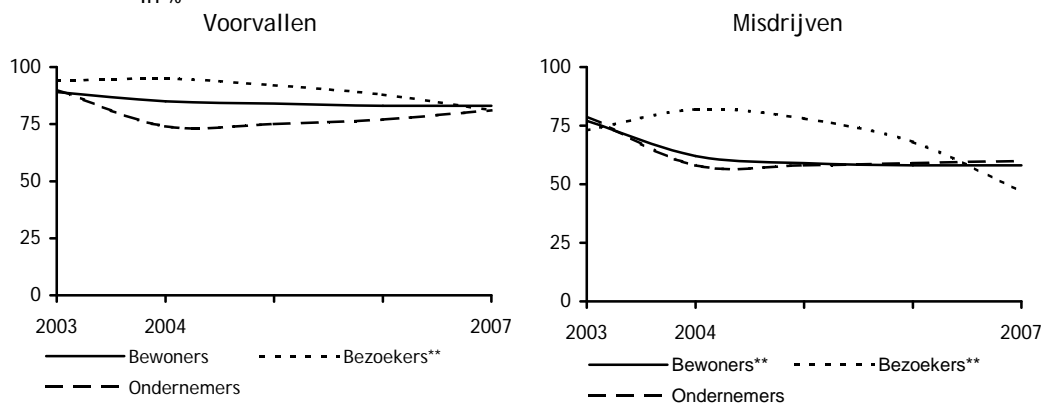
### Voorvallen en misdrijven

De bewoners, bezoekers en de ondernemers is tevens gevraagd aan te geven of naar hun mening voorvallen (dronken mensen op straat, verbale agressie, gebruik van drugs op straat, handel in drugs, samenscholing van jongeren en mensen die op straat worden lastiggevallen) en misdrijven (fietsendiefstal, diefstal uit auto's, beschadiging of vernieling van auto's, overige vernielingen of vandalisme, bedreiging en geweldsdelicten) in het uitgaansgebied.

De bewoners, bezoekers en ondernemers in het uitgaansgebied zijn van mening dat vervelende voorvallen en misdrijven na invoering van het cameratoezicht er minder vaak voorkomen (figuur 4.6). Gebruik van drugs op straat en handel in drugs komen volgens een groot deel van alle drie de respondentgroepen minder vaak voor. Volgens de bewoners (88% in 2003 en 25% in 2007), bezoekers (58% in 2003 en 19% in 2007) en ondernemers (89% in 2003 en 24% in 2007) was de handel in drugs op straat één van de meest voorkomende voorvallen en is dat significant gedaald.

Bewoners, bezoekers en ondernemers constateren eveneens een afname van vermogensdelicten (fietsendiefstal, diefstal uit auto's en beschadiging aan auto's). Voor bezoekers is deze afname significant (60% in 2003 versus 35% in 2007). Daarnaast constateren alle drie de respondentengroepen een afname in verbale agressie in het uitgaansgebied. Bezoekers (28% in 2003 en 15% in 2007) en ondernemers (42% in 2003 en 5% in 2007) zijn van mening dat er minder mensen op straat worden lastiggevallen.

Figuur 4.6 Veel voorkomende voorvallen of misdrijven in uitgaansgebied in 2003, 2004 en 2007, in %

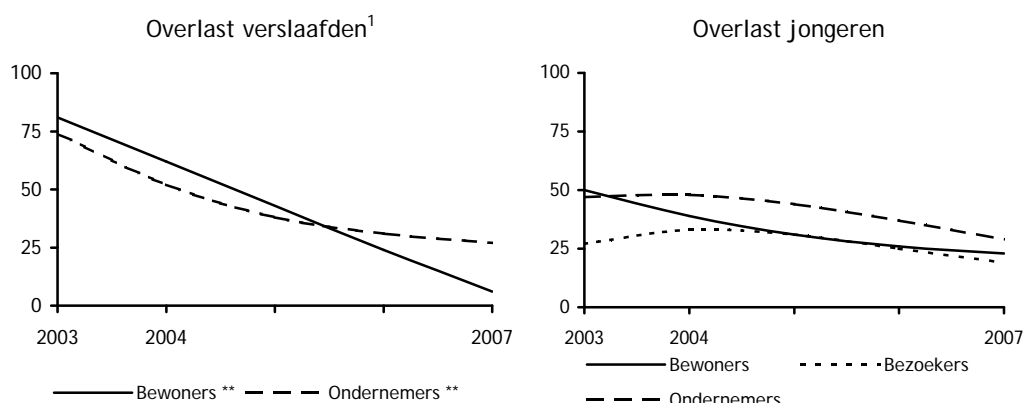


\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

## Ervaren hinder

Vervolgens is bij het ervaren van hinder gevraagd naar overlastgevend gedrag van jongeren en verslaafden in het uitgaansgebied. Uit figuur 4.7 blijkt dat de ondervraagde bewoners en ondernemers na invoering van het cameratoezicht minder hinder ervaren van met name overlastveroorzakende verslaafden. Alledrie de categorieën respondenten geven aan minder overlast te ervaren van samenscholingen van verslaafden op straat, van ruziemakende en schreeuwende verslaafden op straat en van hinderlijk te worden aangesproken of aangeraakt door verslaafden. Bewoners, bezoekers en ondernemers ervaren eveneens minder overlast van jongeren, maar deze verschillen zijn niet significant.

Figuur 4.7 Ervaren overlast van gedrag jongeren en verslaafden in uitgaansgebied in 2003, 2004 en 2007, in %



\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

Voor plaatsing van de camera's ondervond 73% van de bewoners wel eens overlast van ruziemakende of schreeuwende verslaafden op straat. Een aantal jaren later ondervindt slechts 8% van de bewoners hiervan overlast. Bij de ondernemers is deze vorm van overlast eveneens significant afgenomen van 68% in 2003 tot 19% in 2007.

De bewoners ervaren daarnaast tevens minder overlast van jongeren. Met name van samenscholende jongeren hebben zij minder hinder ondervonden. Had in 2003 46% van de bewoners hiervan overlast in 2007 is dit nog 8%. Bewoners en ondernemers ervaren minder hinder van ruziemakende en schreeuwende jongeren. In 2003 ervaart 42% van de bewoners en 47% van de ondernemers hiervan hinder, terwijl dit percentage in 2007 is gedaald tot respectievelijk 17% en 19%. Deze verschillen zijn echter niet significant.

## 4.3 Toezicht

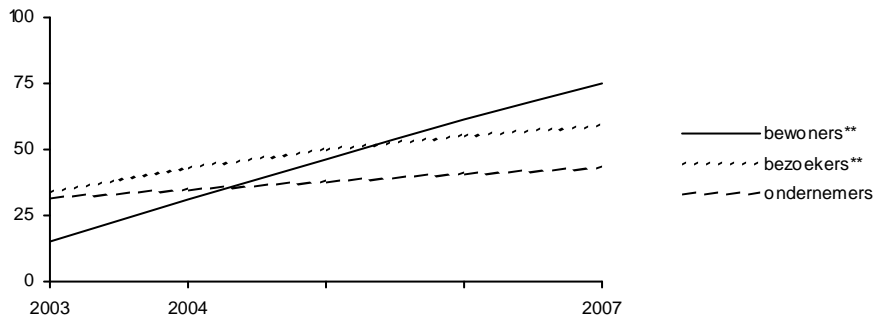
In deze paragraaf wordt nader ingegaan op de mening van de bewoners en voorbijgangers over het optreden van politie en toezichthouders in het uitgaansgebied van Heerlen. Tevens wordt de houding van de ondervraagden tegenover het cameratoezicht in het uitgaansgebied van Heerlen besproken.

<sup>1</sup> De bezoekers die het uitgaansgebied in de avond bezoeken is alleen gevraagd naar gedrag van jongeren, niet naar dat van verslaafden.

### Optreden politie en toezichthouders

De bewoners, bezoekers en ondernemers is gevraagd in hoeverre zij tevreden zijn over het optreden van de politie in het uitgaansgebied van Heerlen. Alle drie categorieën respondenten zijn in 2007 meer tevreden over het optreden van de politie dan in 2003 (figuur 4.8). In 2003 was van de geënquêteerde bewoners, bezoekers en ondernemers respectievelijk 15%, 34% en 32% (zeer) tevreden, terwijl dit in 2007 is toegenomen tot respectievelijk 75%, 59% en 43%. Het verschil bij de ondernemers is te gering om van een significant verschil te kunnen spreken.

Figuur 4.8 Tevreden over politieoptreden in uitgaansgebied in 2003, 2004 en 2007, in %

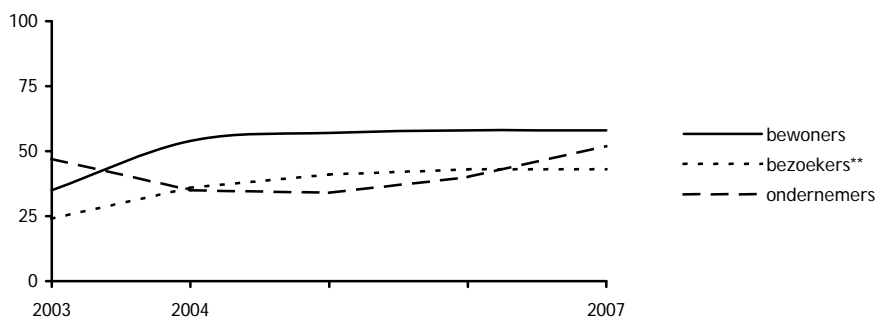


\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

### Optreden toezichthouders

De respondenten is eveneens gevraagd of zij tevreden zijn met het optreden van toezichthouders in het uitgaansgebied. Ook hierover zijn de bewoners, bezoekers en ondernemers in 2007 meer tevreden dan in 2003. De verschillen bij bewoners en ondernemers zijn te gering om te spreken van een significant verschil.

Figuur 4.9 Tevreden over optreden toezichthouders in uitgaansgebied in 2003, 2004 en 2007, in %

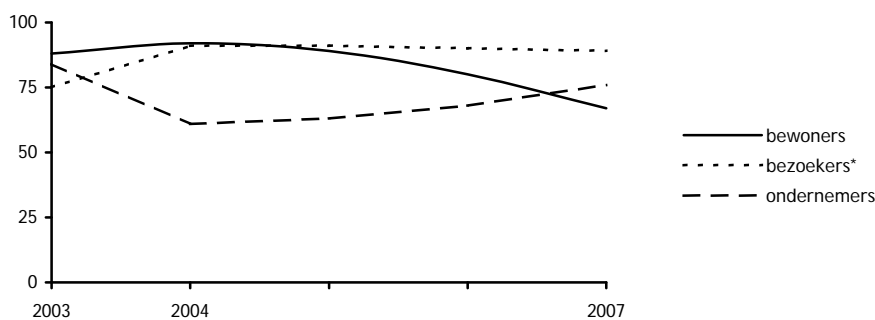


\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

### Cameratoezicht

Een overgrote meerderheid van de bewoners, bezoekers en ondernemers was voordat de camera's in werking traden al positief gestemd (figuur 4.10). Respectievelijk 88%, 75% en 84% had (zeer) positieve verwachtingen van cameratoezicht in 2003. Een aantal jaren later zijn de meningen over cameratoezicht niet veel veranderd. De gevonden verschillen zijn niet significant.

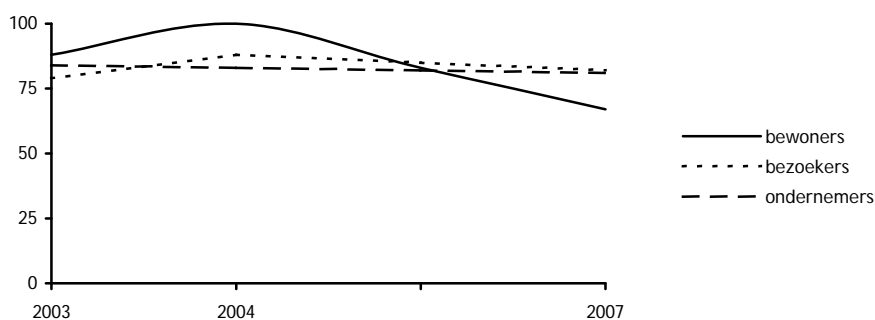
Figuur 4.10 Positief over cameratoezicht in uitgaansgebied in 2003, 2004 en 2007, in %



\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2004

Een zeer ruime meerderheid van de respondenten is van mening dat cameratoezicht geen inbreuk vormt op de privacy (figuur 4.11). Het percentage bewoners en bezoekers dat dit nog steeds vindt, is iets afgenomen. De verschillen ten opzichte van 2003 zijn niet significant.

Figuur 4.11 Cameratoezicht in uitgaansgebied geen inbreuk privacy in 2003, 2004 en 2007, in %

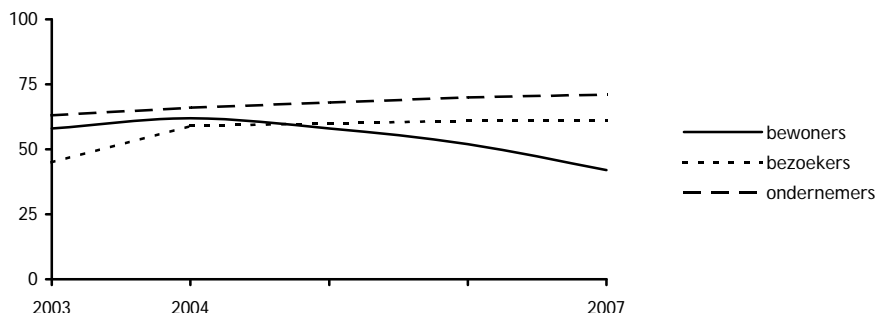


#### 4.4 Verwachtingen en ervaringen cameratoezicht

De bewoners, bezoekers en ondernemers in het uitgaansgebied is gevraagd naar hun ervaringen met cameratoezicht. Voor de invoering van cameratoezicht is gevraagd aan bewoners, bezoekers en ondernemers naar hun verwachtingen omtrent het cameratoezicht.

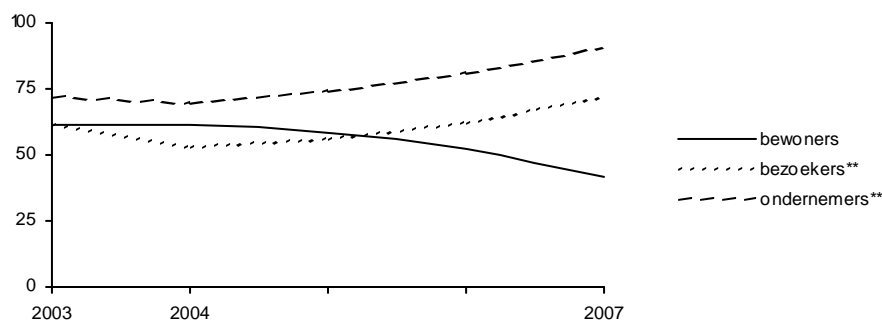
Circa twee derde van de bezoekers (61%) en ondernemers (71%) ervaart een toename in het gevoel van veiligheid na plaatsing van de camera's (figuur 4.12). De verwachtingen van deze respondentengroepen dat het gevoel van veiligheid zal toenemen, waren voor plaatsing van de camera's lager. Bewoners hadden voor plaatsing van camera's juist hogere verwachtingen.

Figuur 4.12 Verwachting/ervaring: gevoel van veiligheid zal toenemen/is toegenomen door het cameratoezicht in het uitgaansgebied in 2003/2004 en 2007, in %



De verwachtingen van de bezoekers en ondernemers omtrent de afname van agressie en geweld na plaatsen van camera's komen niet overeen met de ervaringen (figuur 4.13). Voor het invoeren van cameratoezicht verwacht 61% van de bezoekers en 72% van de ondernemers dat agressie en geweld zal afnemen na plaatsen van camera's, terwijl in 2007 respectievelijk 72% en 91% aangeeft dat agressie en geweld is afgenomen na plaatsing van camera's. Bewoners hadden voor plaatsing van camera's juist hogere verwachtingen, maar dit verschil is niet significant.

Figuur 4.13 Verwachting/ervaring: agressie en geweld zal afnemen/is afgenomen na plaatsen camera's in het uitgaansgebied in 2003/2004 en 2007, in %



\*\* Significant verschil ( $p < 0,05$ ) tussen 2003 en 2007

Voor plaatsing van de camera's denkt een kwart (25%) van de bezoekers dat het uitgaansgebied in Heerlen aantrekkelijk wordt om te bezoeken. De verwachtingen komen redelijk overeen met de ervaringen. In 2007 denkt iets minder dan een kwart (22%) van de bezoekers aan dat het gebied aantrekkelijker is geworden na het plaatsen van camera's.

## 5. REGISTRATIEGEGEVENS

In dit hoofdstuk worden de ontwikkelingen in incidentmeldingen bij de politie in de gemeente Heerlen weergegeven.

De politiegegevens zijn afkomstig uit het bedrijfsprocessensysteem (BPS) van de politie in Heerlen. Bij de incidenten gaat het om voorvallen die ter kennis zijn gekomen van de politie. Hierbij kan het gaan om een melding door de politie zelf, door personen die een incident hebben waargenomen en hiervan de politie op de hoogte stellen of door het doen van een aangifte. Incidenten waarvan geen melding of aangifte is gedaan of op andere wijze ter kennis van de politie zijn gekomen, zijn derhalve niet als incident geregistreerd en niet in de analyses meegenomen.

### Categorieën

Om te kunnen vaststellen of de veiligheid en leefbaarheid is verbeterd na invoering van cameratoezicht zijn op straatniveau cijfers verzameld over (uitgaans)geweld, vermogensmisdrijven en openbare orde problematiek in de cameragebieden.

De incidenten zijn onderverdeeld in de volgende delictcategorieën:

1. *Geweld tegen personen*: straatroof; diefstal van fiets met geweld; diefstal met geweld; overige diefstallen met geweld; openlijke geweldpleging tegen personen; bedreiging; doodslag/moord; overige misdrijven tegen het leven; eenvoudige mishandeling; zware mishandeling; verkrachting; en aanranding;
2. *Geweld tegen objecten*: vernieling aan auto; vernieling aan openbaar gebouw; vernieling overige objecten; en openlijke geweldpleging tegen goederen;
3. *Openbare orde problematiek*: belediging; discriminatie; vechtpartij (zonder gevolgen); ruzie/ twist (zonder gevolgen); overlast ivm drugs; en overige overtredingen/delicten openbare orde;
4. *Vermogensmisdrijven*: diefstal uit auto; diefstal uit/vanaf andere vervoersmiddelen; inbraak woning; inbraak schuur; inbraak winkel; inbraak bedrijf; overige diefstallen met braak; zakkenrollerij; winkeldiefstal; diefstal van (vracht)auto; diefstal van motor; diefstal van (brom)fiets; en overige (eenvoudige) diefstallen.

### Ontwikkelingen

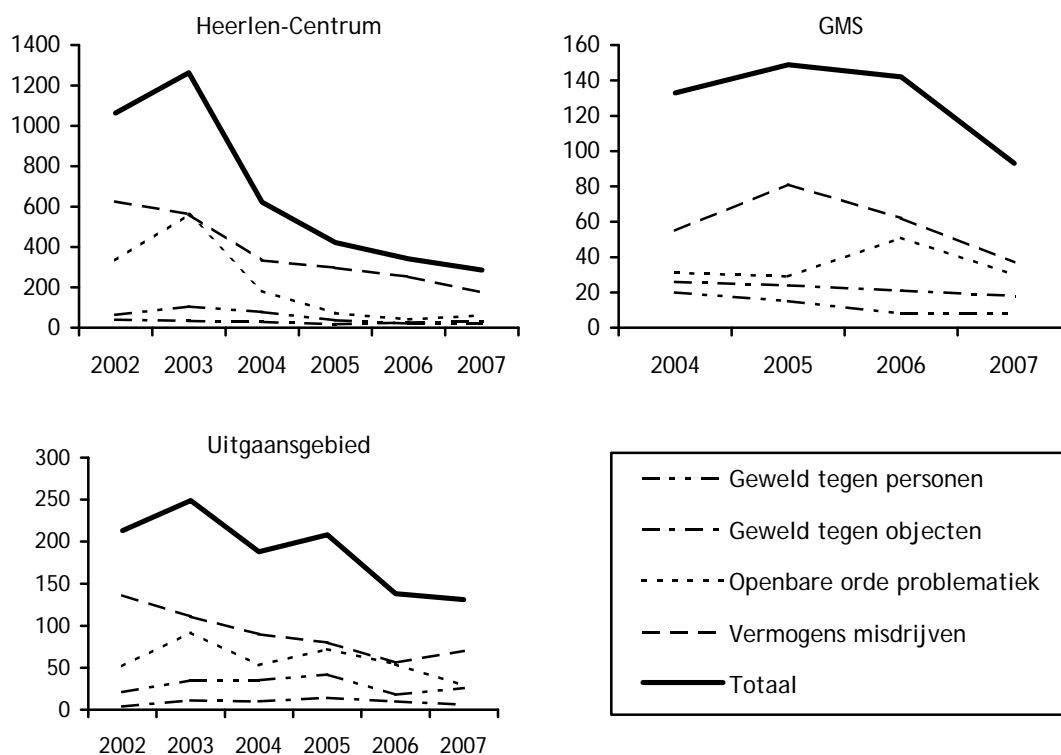
Uit figuur 5.1 blijkt dat het totaal aantal geselecteerde incidenten in zowel het Centrum als GMS als het uitgaansgebied is gedaald.

In het centrum is het totaal aantal incidenten gereduceerd tot bijna een kwart van het aantal incidenten in 2003: 1.064 incidenten in 2003 en 285 incidenten in 2007. Met name de vermogensdelicten en openbare orde problematiek zijn afgenomen. Geweld tegen personen is eveneens sterk afgenomen (63 incidenten in 2003 en 19 incidenten in 2007), terwijl het aantal vernielingen minder sterk is gedaald (40 in 2003 incidenten en 30 incidenten in 2007).

In GMS is het totaal aantal incidenten eveneens sterk gedaald, hoewel de daling minder sterk is als in het centrum. Het totaal aantal incidenten is met 260% afgenomen (1.075 incidenten in 2003 en 414 incidenten in 2007). Met name de vermogensdelicten (226 incidenten in 2003 en 75 incidenten in 2007) en openbare orde problematiek (388 incidenten in 2003 en 142 incidenten in 2007) zijn afgenomen. Geweld tegen personen en objecten is eveneens sterk afgenomen.

In het uitgaansgebied is het totaal aantal incidenten minder sterk gedaald dan in de andere gebieden. Het totaal aantal incidenten is met 38% afgenomen (213 incidenten in 2003 en 131 incidenten in 2007). Vermogensmisdrijven en openbare orde problematiek zijn afgenomen. Geweld tegen personen is niet afgenomen, maar zelfs licht toegenomen (20 incidenten in 2003 en 22 incidenten in 2007).

Tabel 5.1 Aantal incidentmeldingen politie naar soort in gebieden; Heerlen Centrum, GMS, en uitgaansgebied, in 2002-2007



## 6. CONCLUSIES

In dit afsluitende hoofdstuk wordt allereerst een beknopt overzicht gegeven van de belangrijkste verschillen tussen de eindmeting na en de meting voorafgaande aan de invoering van het cameratoezicht aan de hand van de thema's: (on)veiligheidsbeleving, criminaliteit en overlast, toezicht en ervaringen met cameratoezicht. Afgesloten wordt met enkele concluderende opmerkingen.

### **Veiligheidsbeleving**

In alle drie gebieden is de veiligheidssituatie sterk verbeterd. Bewoners, ondernemers en bezoekers voelen zich in 2007 (aanzienlijk) veiliger dan in 2003. Na plaatsing van de camera's eind 2003 is de veiligheidsbeleving met name het eerste jaar sterk verbeterd. De grootste winst in veiligheidsbeleving is in het eerste jaar na de invoering van het cameratoezicht geboekt. De jaren daarna zijn de veiligheidsgevoelens verder gestegen, maar is de toename minder sterk.

In Heerlen-Centrum en op het Pancratiusplein is de toename van de veiligheidsbeleving het grootst. In GMS is de veiligheidsbeleving toegenomen bij de bezoekers, terwijl bij de bewoners en ondernemers sprake is van een positieve tendens in veiligheidsgevoelens, maar niet van significante verschillen.

Wel voelen bewoners in alle drie cameragebieden zich in 2007 veiliger dan gemiddeld in de gemeente Heerlen. In 2003 lag de veiligheidsbeleving in de drie gebieden daarentegen nog ver onder het stedelijk gemiddelde .

### **Criminaliteit en overlast**

De ontwikkelingen in slachtofferschap van (verbale) agressie laten in de drie cameragebieden een wisselend beeld zien. In geen van de gebieden is sprake van een afname van criminaliteit onder zowel bewoners, ondernemers als bezoekers. In Heerlen-centrum zijn de ondernemers wel minder vaak het slachtoffer geweest van (verbale) agressie en geweld. Op het Pancratiusplein zijn het juist de bewoners die hiervan minder vaak slachtoffer zijn geweest. Het slachtofferschap onder bezoekers ligt in alle drie gebieden (aanzienlijk) lager dan dat van bewoners en ondernemers, maar nergens is dit significant gedaald.

In alle cameragebieden is de overlast van drugsverslaafden afgenomen. Sinds de komst van cameratoezicht is volgens de geënquêteerde bewoners, bezoekers en ondernemers de handel in en het gebruik van drugs sterk afgenomen, in zowel Heerlen-Centrum, het Pancratiusplein als in GMS. Vooral de ondernemers in Heerlen-centrum geven in 2007 aan aanzienlijk minder overlast van drugsverslaafden te ervaren dan in 2003.

De overlast van jongeren laat een wisselend beeld zien. Ondernemers in Heerlen-Centrum en GMS ervaren in 2007 minder overlast van jongeren dan in 2003. Bewoners en bezoekers ervaren echter niet minder overlast van jongeren. In het uitgaansgebied rond het Pancratiusplein is de door bewoners, bezoekers en ondernemers de ervaren overlast van jongeren gedaald, maar de verschillen zijn in alle gevallen onvoldoende groot om significant te zijn.

## **Politiecijfers**

Uit de registratie van incidenten blijkt het aantal door de politie geregistreerde misdrijven fors te zijn afgenomen in de cameragebieden. In het Centrum en GMS zijn vermogens- en geweldsmisdrijven en openbare orde problemen met 60 tot 70% afgenomen. Het aantal vernielingen is volgens de politieregistratie in beide cameragebieden eveneens sterk gedaald. Deze sterke daling wordt door geïnterviewden vooral toegeschreven aan de grotendeels uit de cameragebieden verdreven drugsverslaafden en dealers. Zij waren volgens geïnterviewden met name verantwoordelijk voor een fors deel van de criminaliteit en overlast in het Centrum en GMS.

In het uitgaansgebied op en rond het Pancratiusplein is het aantal incidenten eveneens afgenomen. Deze afname is echter minder sterk dan in de beide overige cameragebieden. Met name de vermogensmisdrijven zijn afgenomen, terwijl de geweldsincidenten op en rond het Pancratiusplein niet zijn gedaald. Vergeleken met het jaar voordat er cameratoezicht was is, na een aanvankelijke stijging in de eerste jaren van het cameratoezicht, het aantal geregistreerde geweldsincidenten gestabiliseerd. Meer dan in de twee overige cameragebieden speelt drankgebruik een rol bij de geweldsincidenten in dit uitgaansgebied van Heerlen. Waar in Heerlen-centrum en GMS de criminaliteit en overlast met name het gevolg was van de aanwezigheid van drugsverslaafden en dealers, worden geweldsmisdrijven op en rond het Pancratiusplein vooral gepleegd door uitgaanspubliek. In een uitgaansgebied is het, ondanks de aanwezigheid van camera's, lastig het geweldsniveau verder terug te dringen. Personen die zich in situaties bevinden waarin een rationele afweging wordt beïnvloed door emoties (woede), die ook nog eens worden versterkt door alcohol, laten zich door camera's niet altijd weerhouden van het gebruik van geweld.

## **Toezicht**

Het toezicht in de cameragebieden is verbeterd volgens de geënquêteerde ondernemers, bewoners en bezoekers. Over het optreden van de politie en toezichthouders zijn alle drie groepen meer tevreden dan voor plaatsing van de camera's. Met name onder de ondernemers in Heerlen-Centrum is de tevredenheid over het optreden van politie en toezichthouders sterk toegenomen. De ondernemers waren hierover aanzienlijk minder tevreden in 2003, maar in 2007 is hun tevredenheid vergelijkbaar met die van de bewoners en bezoekers.

## **Ervaringen cameratoezicht**

De verwachtingen over het cameratoezicht in Heerlen-Centrum en het uitgaansgebied zijn volgens de bewoners, bezoekers en ondernemers helemaal ingelost. De veiligheidsgevoelens zijn sterker toegenomen dan van tevoren werd gedacht en de agressie en het geweld zijn sterker afgenomen dan van tevoren werd gedacht. In GMS en op het Pancratiusplein zijn de verwachtingen vooraf grotendeels gelijk gebleken aan de ervaringen.

## **Ten slotte**

Het doel van het cameratoezicht in de drie gebieden grotendeels bereikt. De veiligheidsbeleving is (sterk) verbeterd en de criminaliteit en overlast is gedaald. De sterke verbetering van de leefbaarheid in het centrum van Heerlen wordt door geïnterviewden unaniem toegeschreven aan Operatie Hartslag, een veiligheidsaanpak die van 2002 tot 2005 in Heerlen is uitgevoerd. De aanpak kenmerkt zich door repressie van de veroorzakers van drugoverlast en criminaliteit en tegelijkertijd de opvang en begeleiding van drugsverslaafden. Heerlen is er in geslaagd deze complexe en jarendurende problematiek duurzaam terug te dringen. Cameratoezicht is een van de maatregelen die in het kader van Operatie Hartslag is genomen. Door geïnterviewden wordt er op gewezen het belang van cameratoezicht in de drugsaanpak niet te onderschatten. Hoe groot de exacte bijdrage van

cameratoezicht is aan het succes van Operatie Hartslag en de sterk verbeterde veiligheid in het centrum van Heerlen is echter niet te bepalen.

Ondanks de behaalde successen in het centrum van Heerlen blijkt het terugdringen van agressie en geweld lastig te bereiken. De meest voorkomende vorm van agressief gedrag is verbale agressie. Hierbij moet worden gedacht aan woordenwisselingen, scheldpartijen en bedreigingen. Dergelijk gedrag kan bedreigend overkomen, maar is lang niet altijd strafbaar. Bovendien zal dergelijk gedrag minder snel worden waargenomen met camera's dan fysieke agressie zoals slaan en schoppen. Personen die zich aan verbale agressie schuldig maken zullen ondanks het cameratoezicht vermoedelijk niet vaker dan in gebieden zonder cameratoezicht worden gecorrigeerd door politie en toezichthouders. Zolang de pakkans voor verbale agressie niet wordt vergroot, zal dit gedrag niet afnemen en blijft het slachtofferschap relatief hoog. Dit geldt voor alle drie cameragebieden, maar met name voor het Pancratiusplein. In dit uitgaansgebied heeft het gebruik van drank een ontremmende werking op het gedrag van bezoekers. De camera's weerhouden aangeschoten of dronken bezoekers onvoldoende van agressief gedrag. De preventieve werking van cameratoezicht werkt onder omstandigheden dat er drank (en drugs) in het spel is minder goed. Bij uitgaansgeweld ligt de kracht van de camera's vooral in de mogelijkheid snel te reageren op geweld, het voorkomen dat incidenten verder uit de hand lopen en in het zoveel mogelijk beperken van schade bij slachtoffers.



## GERAADPLEEGDE LITERATUUR

- Bieleman, B., A. Kruize, J. Snippe (2002):  
Evaluatie Cameratoezicht Groningen. St. INTRAVAl, Groningen-Rotterdam.
- Bureau Onderzoek en Statistiek van de Gemeente Heerlen (2004):  
Monitor Operatie Hartslag Heerlen. Meting 2004. Gemeente Heerlen, Heerlen.
- Gemeente Heerlen (2002):  
Cameratoezicht in Heerlen. Gemeente Heerlen, Heerlen.
- Gemeente Heerlen, Politiedistrict Heerlen en VCS (2008):  
Procedure handboek cameratoezicht. Gemeente Heerlen, Heerlen.
- Leeuw, de E., J. Hox (1998):  
Non-respons in Surveys: een overzicht. In: Kwantitatieve Methoden, 19, 31-53.
- Snippe, J. A. Kruize, B. Merkelijn, H. Naayer, B. Bieleman (2003):  
Evaluatie Cameratoezicht Rotterdam. St. INTRAVAl, Groningen-Rotterdam.
- Snippe, J. A. Kruize, C. Ogier, B. Bieleman (2005):  
Evaluatie Cameratoezicht Gouda. St. INTRAVAl, Groningen-Rotterdam.
- Snippe, J. A. Kruize, C. Ogier, B. Bieleman (2005):  
Evaluatie Cameratoezicht Heerlen. St. INTRAVAl, Groningen-Rotterdam.
- Uitvoeringsconsortium Projectbureau Politiemonitor (2003):  
Politiemonitor bevolking 2003. Uitkomsten voor de regio Limburg Zuid. Uitvoeringsconsortium Projectbureau Politiemonitor. Den Haag.
- VCS Observation (2005):  
Coppweb® rapportage. CTR Heerlen 1 juli - 31 december 2004. VCS Observation, Waalwijk.
- [www.parkstad-limburg.nl](http://www.parkstad-limburg.nl)

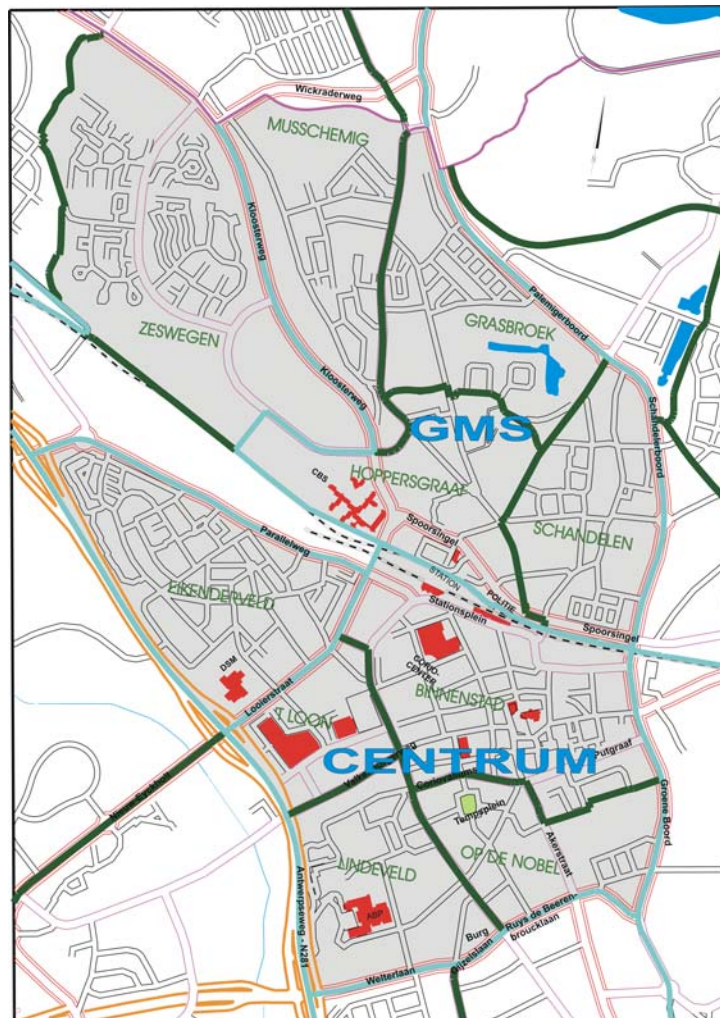


## BIJLAGE 1 CAMERAGEBIED GMS

Het gebied ten noorden van het station waar de camera's hangen, wordt het cameragebied GMS (Grasbroek, Musschemig en Schandelen) genoemd (figuur 1). Feitelijk hangen alle camera's, op drie na, in de buurt Hoppersgraaf. Enkele camera's zijn echter opgehangen in de Willemstraat, de straat die de grens vormt tussen de buurten Hoppersgraaf en Schandelen. Verder staan enkele camera's op straathoeken, zoals de hoek Willemstraat-Meezenbroekerweg en de hoek Willemstraat-Spoorsingel. Ook met deze camera's kan in straten worden gekeken die in de buurt Schandelen liggen.

In de buurten Musschemig en Grasbroek is geen cameratoezicht. Om verwarring in de benaming van het cameragebied met andere rapporten en beleidsnotities te voorkomen, wordt ook in deze evaluatie gesproken van het cameragebied GMS.

Figuur 1 Plattegrond Heerlen-Centrum en de wijk GMS





## **BIJLAGE 2 ONDERZOEKSMETHODEN EN RESPONS**

### **1. Kwantitatieve onderzoeksmethoden**

Kwantitatieve onderzoeksmethoden worden gebruikt om in kaart te brengen hoe meningen, opvattingen of problemen binnen een bepaalde groep verdeeld zijn. Bij deze vorm van onderzoek wordt meestal met (grote) steekproeven gewerkt en worden (veel) mensen tegelijk ondervraagd. De vragenlijsten bestaan vooral uit gesloten vragen: de respondent kan een keuze maken uit vooraf opgestelde antwoorden.

Kwantitatief onderzoek wordt uitgevoerd met behulp van telefonische, schriftelijke of face-to-face enquêtes. Een keuze uit deze methodes wordt gemaakt aan de hand van de samenstelling en grootte van de te onderzoeken groep, de onderzoeksvragen, het tijdspad en de beschikbare middelen.

#### **Telefonische enquêtes**

Telefonisch onderzoek is een goede keuze als een grote groep mensen ondervraagd moet worden en deze mensen ook nog eens verspreid zijn over een groot gebied. Een voorwaarde hierbij is dat de telefoonnummers van de respondenten beschikbaar zijn. Deze vorm van onderzoek is in korte tijd te realiseren en de resultaten zijn snel inzichtelijk.

#### **Schriftelijke enquêtes**

Schriftelijk onderzoek is geschikt als er voldoende tijd is en het van belang is dat respondenten zonder tussenkomst van een interviewer tijd hebben om na te denken over hun antwoorden. Aan de respondenten in de steekproef wordt een schriftelijke vragenlijst met begeleidende brief gestuurd. Er zijn twee belangrijke voorwaarden bij schriftelijk onderzoek: de adressen van de doelgroep moeten beschikbaar zijn; en er moet bij de respondenten een flinke mate van betrokkenheid bij het onderwerp zijn (anders werken mensen niet mee aan het onderzoek en zal de respons relatief laag zijn). Schriftelijke onderzoek kan goedkoper zijn, maar kent een langere doorlooptijd en vaak een lagere respons.

#### **Face-to-face enquêtes**

Face-to-face onderzoek vindt met name plaats bij langere enquêtes, onder moeilijk te bereiken doelgroepen (bijvoorbeeld verslaafden, dak- en thuislozen en hangjongeren) of bij onderwerpen die zich minder goed lenen voor telefonische of schriftelijke enquêtes (bijvoorbeeld slachtoffers van (huiselijk) geweld). Daarnaast wordt face-to-face onderzoek wel toegepast in gebieden met een relatief gering aantal potentiële respondenten en verhoudingsgewijs weinig vaste telefoonaansluitingen. Dit is bijvoorbeeld het geval in de cameragebieden Pancratiusplein en GMS-buurt. Face-to-face onderzoek heeft een aantal voordelen: de interviewer kan de vragen toelichten; de respondenten worden persoonlijk aangesproken; en het is een goede manier om lastig te bereiken groepen te ondervragen. Een nadeel ten opzichte van telefonisch en schriftelijk onderzoek is dat deze methode relatief veel tijd kost en derhalve duurder is.

#### **Respons**

Naast de grootte van de te onderzoeken groep en het tijdspad is ook de respons een belangrijke factor in de keuze voor een onderzoeksmethode. Bij reguliere veldwerkprocedures is een respons van 50% à 60% te verwachten. Niet alleen het veldwerk, maar ook de dataverzameling zelf is van invloed op de respons. Het face-to-face interview levert

gemiddeld de hoogste respons (70%) op, telefonische interviews is een goede tweede met gemiddeld 67% en postenquêtes leveren gemiddeld 61% respons op.<sup>1</sup>

Een combinatie van dataverzamelmethode wordt vaak ingezet om een hogere respons te verkrijgen. Hierbij worden de sterke punten van de gebruikte dataverzamelmethode met elkaar gecombineerd.

## 2. De toegepaste enquêtes

Het afnemen van de enquêtes voor de evaluatie van het cameratoezicht in Heerlen hebben plaatsgevonden in het najaar van 2003, 2004 en 2007. Gekozen is om verschillende benaderingswijze bij de doelgroepen te gebruiken om de respons te maximaliseren.

### **Benaderingswijze**

De ondernemers, bewoners en bezoekers zijn op diverse manieren benaderd. Bij de ondernemers is de vragenlijst face-to-face afgenomen. De bezoekers zijn op straat benaderd door de enquêteurs waar hen is gevraagd mee te werken aan het onderzoek. Indien zij hiertoe bereid waren is het telefoonnummer gevraagd en zijn zij op een later tijdstip door de enquêteur gebeld om telefonisch de vragenlijst af te nemen. Een combinatie van dataverzamelmethode is gebruikt om de bewoners te benaderen. Ten eerste is getracht hen telefonisch te bereiken. Lukte dit niet, dan zijn zij schriftelijk benaderd. Om de respons te verhogen is vervolgens een enquêteur langs de deuren gegaan om de vragenlijst face-to-face af te nemen. Deze handelswijze is conform onze ervaringen met respondenten uit ander onderzoek: de hoogste respons wordt bereikt met behulp van een schriftelijke aankondiging en een persoonlijk bezoek aan huis.

### **Respons**

Om de respons te berekenen wordt voor de ondernemers en bewoners uitgegaan van de oorspronkelijke steekproef van adressen waarbij verkeerde adressen en reeds verhuisde personen niet zijn meegenomen. Tabel 1 laat zien dat voor de totale onderzoeksgroep een respons is bereikt van 76%. Het merendeel (85%) van de aangesproken bezoekers wilde meewerken aan de enquête. Daarnaast wilde meer dan driekwart (77%) van de ondernemers meewerken aan de enquête, terwijl een derde (35%) van de bewoners niet bereikt zijn of niet wilde meewerken.

Het totaal aantal geworven bezoekers wordt gezien als de steekproef, waarbij incorrecte telefoonnummers niet zijn meegenomen. Daarnaast zijn de personen die uiteindelijk niet benaderd zijn, aangezien het vooropgestelde aantal af te nemen enquêtes reeds was behaald evenmin meegenomen. De totale onderzoeksgroep bestaat derhalve in 2003 uit 882 personen, in 2004 uit 854 personen en in 2007 uit 930 personen.

---

<sup>1</sup> Leeuw, de E., J. Hox (1998). Non-respons in Surveys: een overzicht. In: Kwantitatieve methoden, 19, 31-53.

Tabel 1 Overzicht respons naar onderzoeksgroep, 2003, 2004 en 2007

2003	Ondernemers		Bewoners		Bezoekers		Totaal	
	n	%	n	%	n	%	N	%
<b>Steekproef</b>	<b>185</b>		<b>354</b>		<b>362</b>		<b>901</b>	
technische non-respons*	12		0		7		19	
niet benaderd	0		0		0		0	
<b>Onderzoeksgroep</b>	<b>173</b>	<b>100</b>	<b>354</b>	<b>100</b>	<b>355</b>	<b>100</b>	<b>882</b>	<b>100</b>
niet bereikt (binnen onderzoekperiode)	0	0	25	7	46	13	71	8
weigering	14	8	69	20	2	1	85	10
afgenomen interviews	159	92	260	73	307	86	726	82
2004	Ondernemers		Bewoners		Bezoekers		Totaal	
	n	%	n	%	n	%	N	%
<b>Steekproef</b>	<b>222</b>		<b>315</b>		<b>415</b>		<b>952</b>	
technische non-respons*	19		9		10		38	
niet benaderd	0		0		60		60	
<b>Onderzoeksgroep</b>	<b>203</b>	<b>100</b>	<b>306</b>	<b>100</b>	<b>345</b>	<b>100</b>	<b>854</b>	<b>100</b>
niet bereikt (binnen onderzoekperiode)	0	0	50	16	35	10	85	10
weigering	34	17	51	17	3	1	88	10
afgenomen interviews	169	83	205	67	307	89	681	80
2007	Ondernemers		Bewoners		Bezoekers		Totaal	
	n	%	n	%	n	%	N	%
<b>Steekproef</b>	<b>260</b>		<b>362</b>		<b>361</b>		<b>983</b>	
technische non-respons*	41		9		5		55	
niet benaderd	0		0		0		0	
<b>Onderzoeksgroep</b>	<b>219</b>	<b>100</b>	<b>353</b>	<b>100</b>	<b>358</b>		<b>930</b>	<b>100</b>
niet bereikt (binnen onderzoekperiode)	19	9	37	10	30	8	86	9
weigering	31	14	88	25	22	6	141	15
afgenomen interviews	169	77	228	65	306	85	703	76

\* incorrecte telefoonnummers (bezoekers) of zaak gesloten (ondernemers)