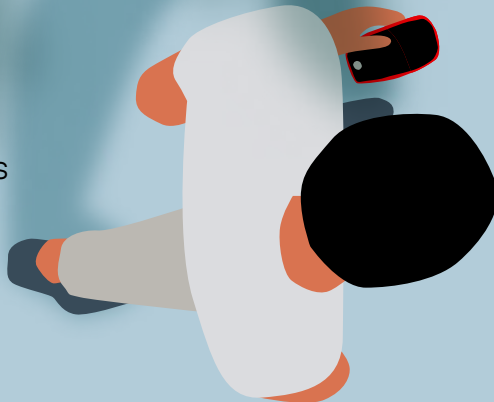


Alerte burgers, meer veiligheid?

De werking van
digitale buurtpreventie
in Rotterdam.

Marnix Eysink Smeets
Krista Schram
Anne Elzinga
Jossian Zoutendijk



Deze studie werd uitgevoerd door het lectoraat Publiek Vertrouwen in Veiligheid, deel van de onderzoeksgroep Recht en Veiligheid van Hogeschool Inholland, Rotterdam.

De Kenniswerkplaats Leefbare Wijken is de opdrachtgever van deze studie. De kenniswerkplaats (KWP) is een samenwerkingsverband tussen de gemeente Rotterdam, de Erasmus Universiteit Rotterdam en enkele andere kennisinstellingen. De KWP heeft meerdere doelen: ten eerste het ontwikkelen van beleids- en praktijkrelevante kennis op het gebied van leefbaarheid in stadswijken en ten tweede bij te dragen aan de uitwisseling en toepassing van deze kennis in het Rotterdamse beleid.

Het onderzoek wordt in Rotterdam uitgevoerd. Daarnaast organiseert de KWP lezingen en masterclasses. Alle publicaties en activiteiten zijn te vinden op: www.kenniswerkplaats-leefbarewijken.nl

© 2019, Onderzoeksgroep Recht & Veiligheid

Alerte burgers, meer veiligheid?

De werking van
digitale buurtpreventie
in Rotterdam.

Marnix Eysink Smeets
Krista Schram
Anne Elzinga
Jossian Zoutendijk



Inhoudsopgave

Samenvatting	4
Hoofdstuk 1	
Inleiding: digitale buurtpreventie in Rotterdam	6
Hoofdstuk 2	
Eerder onderzoek	8
Hoofdstuk 3	
Probleemstelling, vraagstelling en werkwijze	14
3.1 Probleem- en doelstelling	15
3.2 Onderzoeksvragen	15
3.3 Onderzoeksdesign en werkwijze	16
3.4 Onderzoekperiode	17
3.5 Begeleidingscommissie	17
Hoofdstuk 4	
Digitale buurtpreventiegroepen in Rotterdam	18
4.1 WhatsApp-buurtpreventiegroepen	19
4.2 Veiligebuurt-groepen	21
4.3 HIC-groepen	23
4.4 De drie typen samengevat	24
Hoofdstuk 5	
Beleid en beleidslogica	26
5.1 Het formele beleid	27
5.2 Het informele beleid: doelen en verwachtingen van professionals	28
5.3 Alles overziend	31
Hoofdstuk 6	
Digitale buurtpreventie in de Rotterdamse praktijk	32
6.1 Tien casestudies	33
6.2 De tien B's van elke casestudy	35
6.3 Bevindingen	36
6.3.1 Buurt	36
6.3.2 Begin	36
6.3.3 Burgers	37
6.3.4 Berichten	38

6.3.5 Beheer	40
6.3.6 Betrokken professionals	41
6.3.7 (Beleving van) mechanismen	41
6.3.8 (Beleving van) bereikte effecten	42
6.3.9 Bijeffecten	42
6.3.10 Bevorderende en belemmerende factoren	42
6.4 <i>Balans</i> : de casestudies overziend	43

Hoofdstuk 7	
Analyse en conclusies	44

Hoofdstuk 8	
Discussie en aanbevelingen	52
8.1 Beperkingen van het onderzoek	53
8.2 Aanbevelingen voor beleid en praktijk	53
8.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	56

Geraadpleegde literatuur	58
--------------------------	----

Bijlage A: Verantwoording werkwijze	59
A1 De beleidsreconstructie	59
A2 (Aanzoeken van) casestudies	62
A3 Casestudies: de uitvoering	65
A4 Operationalisering gebruikte begrippen	70

Bijlage B Samenstelling begeleidingscommissie	72
--	-----------

Bijlage C: Casestudies	73
Casestudy 1: BloemenbuurtOost Veilig (WABP)	73
Casestudy 2: Borchsate/Bosch (WABP)	76
Casestudy 3: Essenburgbuurt (WABP)	80
Casestudy 4: Tidemanstraat (zelfstandig)	84
Casestudy 5: Bloemhof (HIC)	88
Casestudy 6: Pendrecht (HIC)	91
Casestudy 7: Verschoorbuurt (HIC)	96
Casestudy 8: Landbouwbuur (HIC/VB)	100
Casestudy 9: Heijplaat (VB)	103
Casestudy 10: Zevenkamp (VB)	106
De casestudybevindingen in één schema	110

Samenvatting

In Rotterdam, net als in veel andere Nederlandse gemeenten, doen burgers steeds vaker aan digitale buurtpreventie. In buurtveiligheidsgroepen, zoals een zelf opgerichte WhatsAppgroep of een buurtgroep in de Veilige Buurtapp werken zij samen aan de veiligheid in de buurt. De gemeente Rotterdam kent geen beleid ten aanzien van deze groepen, maar stimuleert en faciliteert de totstandkoming van dergelijke groepen wel. Soms ook door deze zelf te initiëren, zoals de zogenaamde HIC-groepen in concentratiegebieden van *high impact crime*. Daarmee kent de gemeente wellicht *formeel* geen beleid ten aanzien van deze vormen van buurtpreventie, maar is daar in *materiële* zin de facto wel sprake van.

In deze studie naar de effecten van digitale buurtpreventie in Rotterdam reconstrueerden wij – aan de hand van beleidsstukken en interviews – eerst de aan dit materiële beleid ten grondslag liggende *beleidslogica*. Die gaat er vanuit digitale buurtpreventie leidt tot een verbetering van de veiligheid, veiligheidsbeleving en leefbaarheid in een deelnemende buurt. Dat zou bereikt worden doordat deelnemers alerter worden op verdachte situaties, elkaar én de politie sneller waarschuwen, waarop (vooral) de politie adequater in kan grijpen (het zogenaamde vergroten van 'heterdaadkracht'). Tegelijkertijd zou digitale buurtpreventie de sociale cohesie en sociale controle in een buurt versterken en zouden 'kortere lijntjes' ontstaan tussen burgers en (wijk) professionals, waardoor overheidsvertegenwoordigers eerder kennisnemen van (dreigende) problemen en daarop actie kunnen ondernemen. Het bovenstaande is dus het beoogde effect van digitale buurtpreventie, maar wordt dat effect in de Rotterdamse praktijk ook bereikt?

Om die vraag te beantwoorden voerden wij casestudies uit naar tien buurtpreventiegroepen in Rotterdam. Die betroffen groepen met een uiteenlopend karakter (WhatsAppgroepen, Veilige Buurt-groepen, HIC-groepen), die actief waren in uiteenlopende buurten (verspreid over de stad en verschillend wat betreft fysieke, sociale en veiligheidssituatie). De casestudies omvatten interviews en focusgroepen met beheerders, deelnemers, niet-deelnemers en (wijk)professionals. Tevens werd de chatgeschiedenis van elke groep geanalyseerd.

In geen van de groepen vonden wij aanwijzingen voor een verbetering van de veiligheid door toedoen van de digitale buurtpreventie. Aanwijzingen voor een verbetering van de veiligheidsbeleving of leefbaarheid vonden wij slechts in een enkele groep. Daarmee vonden wij in dit onderzoek dus in acht van de tien groepen in de casestudies géén aanwijzingen voor het realiseren van de

beoogde eindeffecten. Het beeld wordt iets positiever wanneer we kijken naar de beoogde tussendoelen c.q. de mechanismen waarlangs de eindeffecten zouden moeten worden bereikt. In de helft van de groepen is het plausibel dat de 'oog en oor'-functie van de groep daadwerkelijk is toegenomen, net als de sociale controle. In twee tot drie groepen zien wij signalen die erop wijzen dat de digitale buurtpreventie heeft bijgedragen aan toename van sociale cohesie en aan kortere lijntjes tussen (deelnemende) burgers en overheid. Al met al lijkt de beleidslogica die ten grondslag ligt aan het *materiële* beleid ten aanzien van digitale buurtpreventie in Rotterdam wat te optimistisch te zijn: de gewenste eindeffecten worden niet of nauwelijks behaald, de tussengelegen effecten maar in beperkte mate. Mede op basis van andere recente onderzoeken lijkt het effect van digitale buurtpreventie op de veiligheidsbeleving daarnaast dual van karakter: soms versterkend, soms verslechterend. Voor de deelnemende burgers is deelname desalniettemin niet zinloos, omdat deze deelname voor hen deels ook andere doelen dient, zoals beter te weten wat er in de buurt speelt. Daarnaast werpt dit onderzoek de vraag op of het dominante *instrumentele perspectief* ('meer ogen en oren leidt tot meer meldingen, dus tot sneller optreden van –vooral– de politie, dus tot minder criminaliteit') de waarde van digitale buurtpreventie voor burgers wel recht doet. Het is goed denkbaar dat de waarde minstens zozeer bezien moet worden vanuit een *expressief* perspectief: waarin deelname aan digitale buurtpreventiegroepen voor burgers vooral uiting geeft aan een behoefte om samen met elkaar én met instituties te werken aan een betere buurt. Dat verschil oogt subtiel, maar is desalniettemin wezenlijk.

De bevindingen uit dit onderzoek zijn afwijkend van het (Tilburgse) onderzoek dat digitale buurtpreventie de laatste jaren zo'n veelbelovend aanzien heeft gegeven, maar zijn wel geheel in lijn met de bevindingen van diverse onderzoeken van zeer recente datum. Daarmee is er voldoende aanleiding om de aannamen die aan het Rotterdamse *materiële* beleid ten grondslag liggen nog eens tegen het licht te houden. Het onderzoek doet hiertoe ook concrete aanbevelingen.

Inleiding: digitale buurtpreventie in Rotterdam

Nederlandse burgers worden steeds actiever waar het gaat om de veiligheid in de eigen buurt. Dat wordt door de overheid ook toegejuicht: burgerparticipatie wordt als een essentieel onderdeel gezien van een effectief veiligheidsbeleid. De opkomst van smartphones en social media heeft nieuwe kanalen geschapen waarlangs burgers aan die participatie inhoud kunnen geven. Aanvankelijk in de vorm van deelname aan alerteringssystemen als *Burgernet* of *Amberalert*, al snel gevolgd door uiteenlopende vormen van 'digitale buurtpreventie', waarmee buurtbewoners elkaar en de politie kunnen waarschuwen voor onraad. De smartphone fungeert daarbij als state-of-the-art spionnetje; het spiegeltje waarmee mensen vroeger hun straat en portiek in de gaten hielden.

De bekendste vorm van deze digitale buurtpreventie is de WhatsApp-buurtpreventiegroep, waarbij de deelnemers elkaar berichten sturen via WhatsApp. Er bestaat inmiddels een landelijke stichting WABP die dergelijke groepen ondersteunt. Hierbij hebben zich per februari 2019 meer dan 9.000 groepen geregistreerd, met per groep gemiddeld 70 leden¹. Volgens de stichting komen er over het hele land wekelijks zo'n dertig groepen bij. En dat is nog maar het topje van de ijsberg. Er bestaan immers ook tal van buurtgroepen die zich niet hebben aangemeld bij de stichting, daarnaast wordt door burgers ook gebruikgemaakt van andere apps. Soms zijn die expliciet gericht op veiligheid (bijvoorbeeld *Veiligebuurt*, *Lokaal Alarm Systeem*), soms hebben ze een breder doel (zoals *Nextdoor*, *Buurtapp*).

De situatie in Rotterdam

Ook in Rotterdam schieten digitale buurtpreventiegroepen als paddenstoelen uit de grond. Volgens de Stichting WABP waren in maart 2018 in Rotterdam 120 WhatsApp-buurtpreventiegroepen actief. Zo'n 400 groepen zouden op dat moment gebruikmaken van een andere tool, de app *Veiligebuurt*. De gemeente zelf initieerde in 2015 voor de bestrijding van woninginbraken in hotspotgebieden zogenaamde HIC-groepen², waarvan er inmiddels een kleine twintig bestaan. Deze varianten bij elkaar omvatten dus al meer dan 500 groepen. En dan zijn er nog talloze groepen die ofwel van een minder bekende app gebruikmaken en/of bij geen enkele instantie zijn aangesloten. Naar het precieze aantal daarvan is het slechts gissen, maar het zal waarschijnlijk in de tien- zo niet honderdtallen lopen. Dat betekent dat een substantieel deel van de inwoners van Rotterdam betrokken is bij het op digitale wijze veilig houden van hun buurt.

Populair... maar werkt het ook?

Digitale buurtpreventie lijkt dus populair bij burgers en wordt als effectieve vorm van burgerparticipatie gepropageerd door bestuurders en professionals. Het zou de veiligheid in de buurt verbeteren en het veiligheidsgevoel van burgers doen toenemen. Maar is dat ook zo? Aanbieders van buurtveiligheids-apps geven aan dat met digitale buurtpreventie een vermindering van het aantal woninginbraken tot zo'n 50% kan worden bereikt, zo leerde een scan van onze onderzoeksgroep in 2018. Daarnaast gevraagd wijzen zij dan meestal naar één onderzoek waarin een dergelijk effect in één specifieke situatie is aangetoond: het onderzoek van Akkermans & Volvaard (2015) in Tilburg (waarbij overigens geen reductie van 50%, maar van 40% werd gemeten).

Een onderzoek

Onderzoek naar de daadwerkelijke werking en effecten van digitale buurtpreventie in Nederland is tot op heden schaars, over de Rotterdamse situatie is zo mogelijk nog minder bekend. Wat gebeurt er nu precies in die groepen? Hoe werken ze? Leidt het bestaan van zo'n groep inderdaad tot een verbetering van de veiligheid en leefbaarheid in de buurt? Zijn er ook andere effecten, zowel positief als negatief? Het antwoord op deze vragen is van belang om te kunnen beoordelen of digitale burgerparticipatie in wijkveiligheid bijdraagt aan een veiliger Rotterdam en aan een veiliger beleving van Rotterdammers. De Rotterdamse Kenniswerkplaats Leefbare Wijken heeft de onderzoeksgroep Recht & Veiligheid van hogeschool Inholland daarom opdracht gegeven tot het uitvoeren van een effectevaluatie van digitale buurtpreventiegroepen in Rotterdam. Deze rapportage geeft de bevindingen van dit onderzoek.

² De afkorting HIC verwijst naar *High Impact Crime*.

Eerder onderzoek

Hiervoor gaven wij al aan dat wetenschappelijk onderzoek naar (de effecten van) digitale buurtpreventie tot nu toe schaars is. Dat betekent echter niet: non-existent. In dit hoofdstuk vatten wij de belangrijkste inzichten uit de tot op heden beschikbare studies samen. We beginnen daarbij bij de eerste (en inmiddels meest bekende) studies. Vervolgens voegen we daar de inzichten aan toe die met name het afgelopen jaar uit nieuwe studies naar voren zijn gekomen.

Terugdringen woninginbraken

Het onderzoek dat tot op heden de meeste aandacht heeft gekregen in het veiligheidsveld is dat van Akkermans & Vollaard (2015). Zij constateerden dat na de start van buurtwhatsappgroepen in Tilburg het aantal woninginbraken met ongeveer 40 procent afnam, terwijl het aantal 112-meldingen van verdachte situaties en gewelds- en vermogensdelicten met zo'n 20 procent steeg (Vollaard, 2016). Akkermans & Vollaard (2015) suggereren dat drie mogelijke mechanismen daaraan ten grondslag kunnen hebben gelegen: een afschrikwekkend effect voor inbrekers, een verhoogde alertheid en meldingsbereidheid en een toename van preventiemaatregelen. Voor een goed begrip van de effecten wijzen Mehlbaum & Van Steden (2018) er overigens op dat Tilburgse buurtwhatsappgroepen onderdeel waren van een veelomvattender pakket aan maatregelen: 'De (gepercipieerde) invloed van whatsappgroepen doet zich in Tilburg dus gelden binnen een breder offensief tegen criminaliteitsproblemen' (Mehlbaum & Van Steden, 2018, p. 54). Het gemeten effect gaat echter in de tijd gezien gelijk op met de introductie van de buurtwhatsappgroepen (Akkermans & Vollaard, 2015).

Kort voor het hiervoor beschreven onderzoek publiceerde Bervoets (2014) een studie naar (fysieke) buurtpreventie in de gemeente Ede, waarin hij zijdelings ook aandacht besteedde aan buurtpreventie via whatsappgroepen. De eerste resultaten daarvan zouden gunstig zijn: WhatsApp-buurtpreventie zou tot meer (opsporings-)informatie leiden, net als tot een toename van sociale controle, aanhoudingen en 'ronde' strafzaken. Boven alles zou het echter inbraken voorkomen door burgers extra alert te maken en te houden.

Eerder een preventief, dan een repressief effect?

Vanaf het moment dat ons onderzoek in Rotterdam van start ging, in de zomer van 2018, zien opeens meer onderzoeken naar digitale buurtpreventie het licht. Mehlbaum & Van Steden (2018) publiceren een onderzoek naar de effecten van zes buurtwhatsappgroepen in vier gemeenten in de Amsterdamse regio. De beoogde werking van deze groepen is dat burgers alerter zijn op verdachte situaties in hun omgeving en de waarneming daarvan meteen delen met politie en buurtgenoten, waardoor de politie sneller en gericht kan optreden. Deze werking is wel beschreven als het vergroten van de *heterdaadkracht* (Baardewijk, Van Os, & Van den Brink, 2007). De onderzoekers constateren echter dat het aantal verdachte situaties die in de groepen gerapporteerd worden beperkt is en dat de actie die – bij dat op zichzelf dus al geringe aantal gevallen – wordt ondernomen meestal beperkt blijft tot het delen daarvan in de groep, zonder de politie te waarschuwen of anderszins actie te ondernemen). 'Het aantal keer dat politie-inzet leidde tot het aanhouden van verdachte personen is minimaal' constateren Mehlbaum & Van Steden

(2018, p. 49) daarom. Als er al actie heeft plaatsgevonden horen deelnemers daar weinig van: terugkoppeling van de resultaten blijft meestal uit. De onderzoekers constateren al met al dat áls er al sprake zou zijn van een relatie tussen het functioneren van de whatsappgroepen en het criminaliteitsniveau in de buurt, dit eerder gezocht moet worden in een preventief effect, in plaats van in het beoogde *repressief* effect. Mehlbaum en Van Steden (2018) zien daarnaast aanwijzingen voor een versterking van sociale cohesie en sociale controle als gevolg van de buurtwhatsappgroepen, maar geen aanwijzingen voor verandering van de veiligheidsbeleving³. Ongewenste neveneffecten, zoals in de vorm van stigmatisering of discriminatie van bepaalde publieksgroepen, 'overreageren' of eigenrichting troffen de onderzoekers niet in enige mate aan.

Beter zicht op wat er in de buurt speelt, maar niet minder criminaliteit?

Kokkeler, Van der Minne, Suijkerbuijk, Gailliaert, & De Beer (2018) voerden een verkennende studie uit naar een 'naast familielid' van de buurtwhatsapp: de Veiligebuurt-app. Zij onderzochten het effect daarvan op sociale veiligheid en de veiligheidsbeleving van de gebruikers. Het onderzoek schetst, mede aan de hand van een survey, een beeld van de drijfveren, verwachtingen, intenties en ervaringen van de deelnemers. Bijna driekwart van de respondenten in de survey zegt door het gebruik van de app voortaan sneller te gaan melden⁴, ruim de helft van de deelnemers zegt nu een beter beeld te hebben van wat er in de buurt gebeurt, slechts een klein deel van de gebruikers denkt echter dat er door de app minder criminaliteit in de buurt is. Deelnemers denken niet of nauwelijks dat zij zich door de informatie in de app onveiliger (zijn) gaan voelen. Van meer onderlinge bekendheid tussen buurtbewoners lijkt nauwelijks sprake: minder dan 1% van de respondenten zegt nu meer contact met andere buurtbewoners te hebben. Bij de bevindingen uit dit onderzoek dient aangetekend te worden dat dat een substantieel deel van de respondenten nog maar zeer beperkte ervaring met de app heeft⁵.

³ De onderzoekers constateren daarbij echter dat de door hen gehanteerde onderzoeksmethodiek eigenlijk geen verantwoorde uitspraken ten aanzien van de veiligheidsbeleving toelaat.

⁴ Uit onderzoek is echter bekend dat er een groot verschil kan bestaan tussen de opgegeven gedragsintentie en het feitelijk gedrag in de praktijk

⁵ Bijna de helft van de respondenten in een prominent onderdeel van het onderzoek, de publiekssurvey, heeft twee weken tot maximaal twee maanden ervaring met de app.

Een paradoxaal effect op veiligheidsbeleving?

De hierboven beschreven onderzoeken besteden slechts zijdelings aandacht aan de (effecten op) veiligheidsbeleving. Visser, Brander, Hitzert, & Moerman (2018) voerden echter voor het Fries Sociaal Planbureau een meting uit van de (on)veiligheidsbeleving van de Friese bevolking, waarbij zij ook aandacht besteden aan de invloed van whatsappgroepen. Zij constateren allereerst dat 'dat mensen die lid zijn van een online groep ter bevordering van de veiligheid (zoals een WhatsApp-buurtpreventiegroep) zich vaker onveilig voelen dan mensen die hier niet lid van zijn' (Visser et al., 2018, p. 4). Dat zegt op zichzelf echter nog niets over het effect van dergelijke groepen op de veiligheidsbeleving⁶. De onderzoekers vroegen echter ook of deelnemers aan zo'n groep zich hierdoor veiliger voelden. Ruim een derde (35%) van de respondenten bevestigde dat, bijna de helft (46%) antwoordde neutraal een kleine 1 op de 5 (19%) was het hiermee oneens, en voelde zich kennelijk onveiliger. Bijvoorbeeld doordat men nu meer wist over wat in de buurt speelt (Visser et al., 2018, p. 10).

Een onderzoek van Pridmore, Mols, Wang, & Holleman (2018) sluit min of meer aan op de Friese bevindingen. Pridmore et al. deden onderzoek naar de ervaring van burgers met WhatsApp-buurtpreventie in zes Rotterdamse buurten. Aan de hand van interviews met professionals, groepsbeheerders en deelnemers, gecombineerd met een survey onder deelnemers, constateren de onderzoekers allereerst dat deelnemers hun deelname zien als een invulling van actief burgerschap en als bijdrage aan de (sociale) kwaliteit van de buurt. Waar het gaat om de veiligheidsbeleving van de deelnemers constateren zij een duaal effect: deelname kan zowel de veiligheidsbeleving versterken áls verzwakken. Het eerste vooral naarmate de whatsappgroep als effectief wordt gezien en er sprake is van een groter vertrouwen in de politie, het laatste vooral doordat zij door deelname meer bedreigingen waarnemen en zich hier ook bewuster van worden.

Deze bevindingen zijn in lijn met wat Eijk (2013) eerder vond bij fysieke buurtpreventie (buurtwachten), waar het actieve burgerschap naast tot positieve effecten op de veiligheidsbeleving ook tot negatieve effecten bleek te leiden, doordat men bekender raakte met wat zich zoal in de buurt voordoet en daar de aandacht ook scherper op richtte. Smulders (2015) vond een soortgelijk effect van twitterberichten van wijkagenten: hoewel deze het vertrouwen in de politie vergrootten ging de perceptie van de buurt bij twitter-volgende buurtbewoners achteruit. Dit 'duale' verschijnsel is door Eysink Smeets (2015) wel beschreven als de *preventie- of participatieparadox*.

⁶ Het is immers ook mogelijk dat mensen die zich al wat onveiliger voelen sneller geneigd zijn lid te worden van zo'n digitale preventiegroep.

Karakter buurt doorslaggevend?

Het laatste onderzoek is dat van Lub & De Leeuw (2019) die een onderzoek deden naar burgerparticipatie en politiezorg in twee sociaal sterke en veilige Nederlandse wijken en in twee minder sociaal sterke en veilige Nederlandse wijken. In elk van deze wijken vormden buurtveiligheidsapps een belangrijk instrument voor de burgerparticipatie. Lub & De Leeuw constateren dat de uitgangssituatie van de wijk (zowel op het gebied van het aanwezig sociaal kapitaal als waar het gaat om de veiligheidssituatie) een allesbepalende rol speelt in werking van burgerparticipatie en de samenwerking met de politie. Zij beschrijven daarbij 'de paradoxale situatie dat de buurten die in deze studie te maken hebben met beperkte criminaliteit, enorm goed georganiseerd zijn wat betreft burgerinzet, terwijl wijken of buurten die een stuk onveiliger zijn die goede organisatie juist ontberen' (Lub & De Leeuw, 2019, p. 73). Burgerinzet bij veiligheid dient in de niet-veilige wijken een breder doel dan alleen het signaleren en melden van criminaliteit, overlast en leefbaarheidsproblemen, zo stellen de onderzoekers. Het stimuleren van actief burgerschap vormt hier een essentieel onderdeel van het vergroten van de sociale cohesie en sociale weerbaarheid. Dat wordt in de ogen van de onderzoekers echter bemoeilijkt door de 'botsende werelden' van burgers en professionals, 'mede door verschillen in referentiekaders, opleidingsniveau en de in het algemeen kritische afstand die bewoners tot de politie hebben' (Lub & De Leeuw, 2019, p. 74). Daardoor bestaat uiteindelijk de kans dat de verschillen tussen veilige en niet-veilige wijken alleen maar verder toenemen. Lub & De Leeuw constateren tevens dat er een risico bestaat op het ontstaan van sociale spanningen tussen actieve en niet-actieve burgers. 'Met name wanneer niet voor iedereen duidelijk is wat die actieve burgers precies mogen en wat er met hun meldingen gebeurt, is er een risico op negatieve effecten op het sociaal leefklimaat in de buurt' (Lub & De Leeuw, 2019).

Nood aan visie en beleid?

In aansluiting op het voorgaande constateren Lub & De Leeuw (2019) dat – zeker in minder sterke en veilige wijken – een goed doordachte visie nodig is op de manier waarop burgerparticipatie in veiligheid wordt vormgegeven. De onderzoekers constateren dat deze visie in de praktijk nogal eens ontbreekt en burgerparticipatie wordt gestimuleerd vanuit een politiek-opportunistische keuze en/of de gedachte 'baat het niet, dan schaadt het niet'. Dat geldt ook digitale buurtpreventie: van een doordacht en duidelijk beleid ten aanzien daarvan is meestal geen sprake. Bij een dergelijke handelswijze moet er volgens de onderzoekers echter rekening mee worden gehouden dat het middel op de langere termijn ernstiger zal blijken te zijn dan de kwaal.

Alles overziend

Er is één – vroeg – onderzoek dat een aansprekend effect van digitale buurtpreventie op de objectieve veiligheid (het aantal inbraken) laat zien, enkele onderzoeken daarna geven redenen om aan zo'n effect weer te twijfelen. Twee onderzoeken wijzen wellicht niet op een verbetering van de veiligheidsbeleving als gevolg van digitale buurtpreventie, maar laten ook geen aantasting daarvan zien. Beide onderzoeken zijn op het gebied van veiligheidsbeleving niet heel stevig. Twee andere, op dit punt stevigere onderzoeken beschrijven echter een divers of duaal effect, dat ook in lijn is met waarnemingen uit ander onderzoek (en de theorie). De onderzoeken wijzen in wisselende mate op versterking van sociale cohesie of sociale controle door toedoen van de appgroepen. Eén onderzoek wijst daarbij ook op mogelijke gevaren van digitale buurtpreventie op langere termijn. Dit laatste onderzoek wijst ook op het belang van de context waarin digitale buurtpreventie tot ontwikkeling komt en op de noodzaak om tot een doordachte(r) visie en beleid ten aanzien van (deze vorm van) buurtpreventie te komen.

Probleemstelling, vraagstelling en werkwijze

3.1 Probleem- en doelstelling

De gemeente Rotterdam ziet burgerparticipatie als een essentieel onderdeel van de veiligheidsaanpak en het veiligheidsbeleid in de stad. Deze participatie krijgt in toenemende mate op digitale wijze gestalte, digitale buurtpreventiegroepen vormen daarvan een prominent voorbeeld. De gemeente en haar institutionele partners moedigen de vorming van dergelijke groepen soms impliciet, soms expliciet aan en nemen bij de vorming van dergelijke groepen meer dan eens ook een initiërende rol. Van de groepen wordt een positief effect verwacht op de veiligheid, veiligheidsbeleving en leefbaarheid. In hoeverre deze verwachting in de praktijk ook wordt waargemaakt is echter nog minder duidelijk. Ook bestaat nog weinig zicht op de omstandigheden waarin en voorwaarden waaronder deze groepen optimaal tot effect komen (en zonder ongewenste neveneffecten).

Doel van het onderzoek is daarom inzicht te krijgen in het functioneren van de groepen en in de effecten daarvan op de veiligheid, de veiligheidsbeleving en de leefbaarheid van Rotterdamse buurten en bewoners. Het onderzoek dient daarnaast informatie op te leveren over de succes- en faalfactoren van digitale buurtpreventie en over de mogelijke rol van de gemeente en andere instituties daarin.

3.2 Onderzoeksvragen

De centrale onderzoeksvraagstelling is als volgt geformuleerd:

'In hoeverre en op welke wijze dragen digitale buurtpreventiegroepen in Rotterdam bij aan het vergroten van de (objectieve en subjectieve) veiligheid en leefbaarheid van de straat/buurt?'

Een operationalisering van de gebruikte begrippen is opgenomen als Bijlage A4.

Om centrale vraag te kunnen beantwoorden, is een aantal deelvragen geformuleerd:

1. Wat zijn de belangrijkste verschijningsvormen van digitale buurtpreventie in Rotterdam?
2. Wat zijn de – al dan niet expliciet geformuleerde – doelstellingen ten aanzien van digitale buurtpreventiegroepen, zowel op gemeentelijk als op groepsniveau?
3. Op welke wijzen en met welke middelen kunnen deze doelstellingen in de ogen van de gemeente en volgens de wetenschappelijke literatuur worden bereikt?
4. Hoe functioneren de groepen in de praktijk (initiatiefnemer, startdatum, werkgebied, organisatie, aantal en achtergronden deelnemers, regels/afspraken, aantal en aard meldingen, ontwikkelingen)?
5. In hoeverre en op welke wijze dragen de groepen bij aan het vergroten van de (beleefde) veiligheid en leefbaarheid van de buurt?
6. Welke succes- en faalfactoren spelen daarbij een rol?
7. Welke neveneffecten kunnen daarbij optreden?
8. Hoe kan de effectiviteit van Rotterdamse digitale buurtpreventiegroepen worden verbeterd?

3.3 Onderzoeksdesign en werkwijze

Het onderzoek beoogt (kwalitatief) inzicht te bieden in de doelen, werkwijzen, effecten en succes- en faalfactoren van de belangrijkste typen digitale buurtpreventie die medio 2018 binnen de gemeente Rotterdam actief zijn.

Daartoe is eerst een verkenning gedaan van de bestaande digitale buurtpreventiegroepen in Rotterdam. In overleg met de begeleidingscommissie (zie par. 3.5.) is de keuze gemaakt op, in dit onderzoek nader in te zoomen, drie typen groepen: WhatsApp-buurtpreventie, HIC-groepen en Veiligebuurt-groepen (deelvraag 1).

Er is een reconstructie gemaakt van het beleid van de gemeente met betrekking tot (digitale) buurtpreventie en van de daaraan ten grondslag liggende beleidslogica (deelvraag 2 en 3).

Om zicht te krijgen op de praktijk van de digitale buurtpreventie zijn vervolgens tien groepen geselecteerd voor nader onderzoek. Deze selectie werd gedaan aan de hand van een combinatie van criteria, waarvan aard van de gebruikte tool, initiator van en regie over de groep, alsmede het karakter en de bevolkingssamenstelling van de buurt de belangrijkste waren. Vervolgens is een casestudy uitgevoerd van elk van de geselecteerde groepen. Zie voor een overzicht van de geselecteerde groepen hoofdstuk 6.

Elke casestudy bestond uit interviews met een of meer betrokken professionals, met de beheerder, focusgroepen (of interviews) met een selectie van deelnemers en met een selectie van niet-deelnemers, en tenslotte uit reconstructie en analyse van de apphitorie. Het werven van deelnemers aan de focusgroepen of voor interviews bleek niet overal eenvoudig, uiteindelijk is het vinden van tenminste twee deelnemers per groep wel gelukt.

In totaal is in het kader van dit onderzoek gesproken met 71 direct en indirect betrokkenen bij digitale buurtpreventie: 8 beheerders van 9 groepen, 53 deelnemers en niet-deelnemers, 10 professionals en experts. Een gedetailleerdere beschrijving en verantwoording van de gevolgde werkwijze is opgenomen als bijlage A.

3.4 Onderzoekperiode

Het onderzoek nam een aanvang in juni 2018. Interviews en casestudies (veldwerk) besloegen het gehele najaar van 2018. Analyse en rapportage vond plaats in het voorjaar van 2019.

3.5 Begeleidingscommissie

Het onderzoek vond plaats onder supervisie van een begeleidingscommissie, met daarin vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam en de Kenniswerkplaats Leefbare Wijken. Zie voor de samenstelling van de begeleidingscommissie bijlage B.

Digitale buurtpreventiegroepen in Rotterdam

Zoals al aangestipt in hoofdstuk 1 komen digitale Buurtpreventiegroepen in Nederland in verschillende soorten en maten voor. Uiteenlopend van door burgers zelf opgerichte groepen die gebruikmaken van een zelfgecreëerde, verder niet gereguleerde whatsappgroep, tot door politie of gemeenten geïnitieerde groepen die aan een strikt protocol onderworpen zijn. En van groepen die louter bedoeld zijn voor het snel alerteren bij verdachte situaties tot groepen die een bredere sociale functie in de buurt hebben, maar daarbij ook aandacht besteden aan veiligheid. Het aantal *tools* waar burgers daarbij gebruik van kunnen maken is eveneens groot: variërend van reguliere berichtenapps zoals WhatsApp en Telegram, tot apps die speciaal voor de buurtfunctie ontwikkeld zijn, zoals Veiligebuurt of Nextdoor.

De verkenning van digitale buurtpreventiegroepen in Rotterdam maakte een vergelijkbare verscheidenheid zichtbaar als hiervoor beschreven. Gekozen is om het onderzoek alleen te richten op de groepen die veiligheid als primair aandachtsveld of primaire aanleiding hebben. Daarmee vielen de groepen met (primair) een bredere sociale functie, zoals in het geval van Nextdoor, af. Van de specifieke veiligheidsgroepen bleken vooral twee typen wijdverbreid: groepen die gebruikmaken van de Veiligebuurt-app en WhatsApp-buurtpreventiegroepen. De laatste kunnen nog eens onderverdeeld worden in groepen die zijn aangesloten bij de landelijk Stichting WABP en groepen die dit niet zijn. De eerste zijn dus bekend bij deze stichting en derhalve makkelijk traceerbaar, het traceren van groepen van het tweede type is een stuk lastiger.

Het merendeel van de whatsappgroepen is ontstaan op initiatief van buurtbewoners zelf. Sommige groepen zijn echter geïnitieerd door de gemeente in het kader van de aanpak van *High Impact Crimes* (in hotspotgebieden van woninginbraken). Gelet op de beleidsrelevantie van deze groepen zijn ook deze zogenaamde *HIC-groepen* aan het onderzoek toegevoegd. Daarmee heeft het voorliggende onderzoek uiteindelijk betrekking op de navolgende digitale buurtpreventiegroepen:

- a. (Al dan niet bij de Stichting WABP aangesloten) WhatsApp-buurtpreventiegroepen
- b. Veiligebuurt-groepen
- c. HIC-groepen

In het navolgende geven wij een korte schets van de aard en werking van deze groepen.

4.1 WhatsApp-buurtpreventiegroepen

Bij WhatsApp-buurtpreventie wordt gebruik gemaakt van de groepsfunctie in de (door Facebook gecontroleerde) app WhatsApp op de smartphone. Dat is gebruiksvriendelijk: de meeste smartphonebezitters hebben WhatsApp al op hun toestel: een aparte app downloaden is daarmee niet nodig.

Zoals eerder reeds aangegeven ontstaan WhatsApp-buurtpreventiegroepen meestal vanuit buurtbewoners zelf. Op initiatief van één of meer van hen groeperen burens zich in een appgroep: in die zin is WhatsApp-buurtpreventie dus te zien als een *grassroots* beweging. De groep bepaalt zelf waarvoor de appgroep wel en niet gebruikt wordt. Vaak is het hoofddoel echter buurtpreventie: de meeste groepen richten zich – eventueel naast een buurtchatfunctie – (ook) op het vergroten van de sociale veiligheid, leefbaarheid en de veiligheidsgevoelens in de buurt. Dat geldt zeker voor de groepen die

zich hebben geregistreerd bij de Stichting WABP. De hoofdfunctie van een WABP-groep is elkaar te attenderen 'op verdachte en alarmerende situaties in de buurt'.⁷ Een beheerder⁸ vormt de spil van het netwerk. Deze bepaalt hoe de groep wordt ingericht en beheerd, bepaalt omvang en werkgebied, modereert, stelt regels en zorgt dat de communicatie goed verloopt. Hoewel groepen in principe hun eigen (omgangs-) regels kunnen vaststellen, wordt in de praktijk vaak aangehaakt bij de richtlijnen van de WABP. Deze hebben betrekking op de deelnemerssamenstelling (minimaal 18 jaar, woonachtig in het werkgebied van de groep), de omgangsvormen (correct taalgebruik, niet vloeken, schelden et cetera, geen eigen rechter spelen), de inhoud (geen privé-berichten) en de wijze van melden (alleen foto's indien noodzakelijk, zoveel mogelijk informatie). Voor de bij de stichting WABP aangesloten groepen geldt de zogenaamde SAAR-methode als richtlijn voor het melden (zie kader).

De SAAR-methode:

S: Signaleer

A: Alarmeer 112 (en laat elkaar via de app weten dat 112 gebeld is)

A: App om de waarneming bekend te maken aan anderen

R: Reageer, door bijvoorbeeld – mits het veilig is – naar buiten te gaan en contact te maken met de persoon

Conform de oorsprong als burgerinitiatief nemen gemeente en politie niet automatisch deel aan de appgroepen. Toch gebeurt dat soms wel degelijk, bijvoorbeeld door deelname van een actieve wijkagent. De politie wil echter voorkomen dat burgers de indruk krijgen dat de wijkagent via de app altijd bereikbaar is, ook in zijn vrije tijd (Mehlbaum et al., 2018).

⁷ Wabp.nl/wat-wabp

⁸ Beheerders zijn volgens de Stichting WABP nogal eens gepensioneerd die het prettig vinden op deze manier hun steentje bij te dragen aan het veilig en/of leefbaar houden van hun buurt.

Alarmeren: 112 of 0900-8844?

In Rotterdam (en elders) circuleren verschillende versies van de (huis-) regels van WABP-groepen. In oudere versies – die echter nog wel gebruikt worden – wordt groepen aangeraden bij verdachte situaties 112 te bellen alvorens een bericht in de app te plaatsen. Verdacht gedrag is gedrag dat afwijkt van wat 'normaal' is in de wijk. 'Wanneer u het zogenoemde onderbuikgevoel heeft dat er iets niet klopt, kunt u 1-1-2 bellen.' Na Alarmeren en Appen kunnen bewoners samen reageren, bijvoorbeeld door naar buiten te gaan en contact te maken. Bedoeling is zo de plannen van de verdachte persoon te verstoren ('zaak stuk maken'). Ook een brief van de gemeente Rotterdam aan deelnemers van HIC-whatsappgroepen wijst op alarmeren via 112.

De huidige versie van de WABP-huisregels én de Voorbeeld Huisregels WhatsApp Buurtpreventie op de website van de gemeente Rotterdam maken een onderscheid tussen urgente en niet-urgente verdachte situaties. Advies is bij spoed te alarmeren via 112 en wanneer er geen spoed is via 0900-8844. Volgens een woordvoerder van WABP heeft dat te maken met het onderscheid tussen alarmgroepen en chatgroepen. Sinds 2017 adviseert WABP aangesloten appgroepen om naast een alarmgroep ook een chatgroep op te richten. In de eerste groep gaat het om urgente 112-situaties; in de tweede groep – naast eventuele sociale meldingen – om niet-urgente 0900-8844 situaties. De A van Alarmeer slaat sindsdien niet meer alleen op 112, maar ook op 0900-8844. In de praktijk blijkt deze tweedeling echter voor heel wat verwarring te zorgen.

4.2 Veiligebuurt-groepen

In 2015 verscheen de Veiligebuurt-app. Vanuit de gedachte dat iedereen zich veilig moet voelen in zijn eigen huis, zouden buurtbewoners met de app informatie over de veiligheid kunnen delen, makkelijker met elkaar kunnen communiceren en eenvoudiger belangrijke zaken kunnen melden. Groepen worden door de app automatisch gevormd aan de hand van de postcode van de deelnemers. Deelnemers kunnen melding doen van verdachte, onveilige situaties die zijn onderverdeeld in tien categorieën. Vier daarvan hebben specifiek betrekking op de sociale veiligheid (geweld, diefstal & inbraak, oplichting & fraude en vandalisme) en twee hebben daarop deels betrekking (personen en overlast). In de overige categorieën gaat het om leefbaarheidskwesties of om brand, ongevallen of dieren. De app helpt een melding te voorzien van de juiste informatie, zoals een locatie of een signalement. Als deelnemers een melding van anderen ontvangen kunnen zij aangeven of ze nadere berichten daarover wel of niet willen volgen.

Veiligebuurt: meldregels

Onder de algemene voorwaarden op de site van [Veiligebuurt.nl](https://veiligebuurt.nl)⁹ is een aantal hoofdregels voor het plaatsen van berichten opgenomen: ¹

1. Behandel iedereen met respect.
2. Deel nuttige informatie
3. Presenteer jezelf eerlijk, zoals jij wil.
4. Communiceer zoals je in persoon ook zou doen.
5. Gebruik je gezond verstand en doe geen dingen die je normaal ook niet doet.

Op de site wordt niet gesproken over de SAAR-methode. Indirect is uit de site-informatie wel af te leiden dat het de bedoeling is een incident niet alleen in de app te melden, maar ook de politie te bellen: 'Help een heterdaadje te pakken en deel een signalement of een vluchtrichting zodat de politie de dader snel te weet te vangen.'¹⁰

De categorie 'Nieuws' bevat ook berichten van gemeentelijke veiligheidspartners (politie, brandweer) of van andere veiligheidsapps (Amber Alert, Burgernet) over relevante gebeurtenissen in andere delen van de gemeente. Een wijkagent kan meedoen in de app: door zelf een melding doen of mee te kijken met meldingen in de groep.

De Veiligebuurt-app beoogt een aantal nadelen van WhatsApp te ondervangen. Telefoonnummers zijn niet zichtbaar en anonieme deelname is mogelijk, waardoor de privacy van gebruikers volgens de oprichters beter gewaarborgd zou zijn dan in gewone appgroepen. Gebruikersnamen als 'Mama' of simpelweg 'A' zijn dan ook geen uitzondering. De Veiligebuurt-app werkt verder zonder beheerder per groep. Het is mogelijk om deel te nemen aan groepen in meerdere buurten, biedt ruimte voor het opzetten van subgroepen, om meldingen in specifieke subcategorieën aan of uit te zetten en om meldingen automatisch door te zetten naar de gemeente.

De Veiligebuurt-organisatie maakt als start-up onderdeel uit van het Startup-in-Residenceprogramma van het ministerie van Justitie en Veiligheid. De organisatie ontving daarnaast in 2015 subsidie van het CityLab010-programma van de gemeente Rotterdam.

⁹ <https://veiligebuurt.nl/algemene-voorwaarden/>

¹⁰ <https://veiligebuurt.nl/>

4.3 HIC-groepen

De HIC-groepen zijn buurtpreventiegroepen die op initiatief van de gemeente (i.c. de stadsmarinier *High Impact Crimes*) zijn opgezet in hotspotgebieden van *High Impact Crimes*. De groepen zijn primair bedoeld als oren en ogen van de wijk bij het tegengaan/verminderen van HIC-delicten (zoals woninginbraken, straatroven en overvallen). Maar ook andere urgente of minder urgente verdachte situaties kunnen in de groep worden gemeld, zaken 'waarbij u een "redelijk" vermoeden hebt dat personen of situaties uw veiligheid en leefbaarheid beïnvloeden en niet 'normaal' zijn in het alledaagse straatbeeld'¹¹.

Vertegenwoordigers van de directie Veiligheid van de gemeente Rotterdam voeren de regie over de HIC-groepen. Elke groep kent daarnaast één of meer coördinatoren. De coördinator is een volwaardig lid van de appgroep. Op één uitzondering na maken alle wijkagenten van de betreffende buurten deel uit van de HIC-groepen.

De HIC-groepen functioneren in grote lijnen op dezelfde manier als de WhatsApp-buurtpreventiegroepen¹². Er mogen alleen veiligheids- en leefbaarheidszaken in de groepen worden gemeld. Ook hier vormt de SAAR-methode daarbij de leidraad. Bewoners wordt op het hart gedrukt het signalement van eventuele dader(s) goed in zich op te nemen en zoveel mogelijk feitelijke informatie door te geven over bijvoorbeeld een locatie, voertuig of vluchtroute. Direct daarna dient de melder 112 te bellen. Men wordt gewaarschuwd niet zelf op te treden ('hang niet de held uit'). De berichtenstroom mag nooit langer duren dan 10 minuten en stopt weer 'zodra er geen verdachte omstandigheden meer plaatsvinden'. De gemeentelijke regievoerders zien erop toe dat deze regels gevolgd worden en grijpen zo nodig in door irrelevante berichten te verwijderen of leden van de groep per mail aan te spreken. In het uiterste geval worden deelnemers uit de groep gezet.

In de groep wordt door gemeente of politie ook actief informatie gedeeld met de bewoners. Over bijzondere situaties in de buurt bijvoorbeeld of over preventiemogelijkheden. Geïnterviewde regievoerders zien deze informatie- en preventiefunctie als een belangrijke meerwaarde van de HIC-groepen.

¹¹ Uit de richtlijnen van de gemeente Rotterdam voor deelnemers aan HIC-groepen (SAAR).

¹² Bijna alle Rotterdamse HIC-groepen werken met WhatsApp. Alleen HIC-groep Vreewijk koos uit angst voor stalkers voor de Veilige Buurtapp waarbij de deelnemers geen telefoonnummers hoeven uit te wisselen.

4.4 De drie typen samengevat

Voor het overzicht hebben we in onderstaand schema de belangrijkste kenmerken van de drie soorten groepen nog even naast elkaar gezet.

	WhatsApp	HIC	Veiligebuurt
Initiatiefnemer	Bewoner(s)	Gemeente	Individuele bewoners
Beheerder	Bewoner	Gemeente	Geen
Overkoepelende organisatie	Indien aldaar geregistreerd: stichting WABP	Gemeente	Veiligebuurt
Regels	WABP- en/of eigen regels	WABP-regels + enkele nadere uitwerkingen	Voorwaarden op Veiligebuurt.nl

Beleid en beleidslogica

Burgerparticipatie vormt een essentieel onderdeel van het veiligheidsbeleid van de gemeente Rotterdam. Dat is niet nieuw: het Vijfjarenactieprogramma Veiligheid Rotterdam 2010-2014 benadrukte bijvoorbeeld al dat een actieve inbreng van Rotterdammers nodig is om de doelstelling van het veiligheidsbeleid te behalen: een veilige en leefbare stad, waar Rotterdammers zich veilig voelen. Die denk- en doellijn is de afgelopen jaren alleen maar doorgezet: eerst in #Veilig010 (het programma Veiligheid voor de periode 2014-2018) en onlangs weer in het nieuwste programma Veilig@Rotterdam 2018-2023:

‘Op allerlei terreinen wordt een groter beroep gedaan op participatie en de creativiteit van inwoners en ondernemers, omdat de complexe opgaven niet langer door één partij alleen kunnen worden opgepakt. Die tendens, gecombineerd met de ontwikkelingen rond sociale media, zorgt voor nieuwe kansen en mogelijkheden op het gebied van participatie.’ (p.17)

Digitale buurtpreventie is zo'n mogelijkheid om met behulp van social media invulling te geven aan participatie van inwoners en ondernemers. Hoofdstuk 4 liet daarbij zien dat de gemeente Rotterdam voor zichzelf daarbij kennelijk (tenminste) een stimulerende rol ziet. Door het initiëren van de HIC-groepen bijvoorbeeld, door huisregels voor buurtpreventie-groepen op haar website te plaatsen en door het geven van subsidie aan de Veiligebuurt-organisatie.

Maar is er ook sprake van een concreet *beleid* ten aanzien van digitale buurtpreventie? Van concrete doelen die daarbij moeten worden gerealiseerd? Van een duidelijk beeld ten aanzien van de manier waarop die doelen kunnen worden behaald? En van de voorwaarden waaronder dat dan het beste kan gebeuren? Die vraag is des te pregnanter nu het voorliggende onderzoek zich richt op de *effecten* van digitale buurtpreventie. Dan helpt het duidelijk voor ogen te hebben welke effecten (ook) de gemeente Rotterdam met het stimuleren van digitale buurtpreventie wil sorteren. En welke *beleidslogica* aan haar beleid ten grondslag ligt. Is deze plausibel?

Daarom gingen we eerst op zoek naar stukken die iets zouden kunnen zeggen over dat beleid. Kortom: we gingen op zoek naar het *formeel* beleid. Toen dat weinig bleek op te leveren gingen we in gesprek met sleutelpersonen uit de bestuurlijke en ambtelijke organisatie. Wat is in hun ogen het beleid? Welke effecten hebben zij met (het stimuleren van) digitale buurtpreventie voor ogen? En via welke mechanismen denken zij dat deze effecten gesorteerd kunnen worden? Anders gezegd: we gingen op zoek naar het *informeel* beleid. Wat dat opleverde schetsen wij in de navolgende paragrafen.

5.1 Het formele beleid

Digitale buurtpreventie is een relatief nieuw fenomeen, ook in Rotterdam. In beleidsstukken van de gemeente Rotterdam wordt dan ook nauwelijks aandacht besteed aan digitale buurtpreventie – in tegenstelling tot aan fysieke buurtpreventie. Slechts in twee officiële documenten komen we aandacht voor digitale buurtpreventie tegen en dan in één geval nog alleen maar zijdelings¹³. Het is vooral het *wijkveiligheidsactieprogramma 'Schoon. Heel. Veilig'* dat expliciet aandacht besteed aan digitale buurtpreventie:

¹³ In het geval van het Collegeakkoord 2018-2022 Nieuwe Energie voor Rotterdam, dat aangeeft: 'Voor bewoners maken we het makkelijker om zich actief in te zetten voor veiligheidspreventie in hun eigen buurt. Bijvoorbeeld met behulp van WhatsApp groepen, Buurtpreventie apps en gebruik Burgernet. Ook ondersteunen wij Buurtpreventieteams.'

'De BuurtWhatsApp richt zich op het signaleren van verdachte situaties in een bepaalde wijk of buurt. De whatsappgroep kan gebruikt worden door een buurtpreventieteam of door bewoners. Deze bewoners staan nauw met elkaar in contact en waarschuwen elkaar voor verdachte situaties in hun woonomgeving. Ook hiermee hebben we meer ogen en oren voor de politie en stadswachten in de wijk.' (Wijkveiligheidsactieprogramma, p. 12).

'Bewoners nemen het heft steeds meer in eigen hand om de wijkveiligheid in hun buurt te vergroten. Doordat bewoners zich organiseren en initiatieven nemen, neemt de sociale controle in de wijken toe en dat helpt.' (Wijkveiligheidsactieprogramma, p. 10).

'Extra oplettendheid door bewoners via onder meer WhatsApp zien we in steeds meer buurten ontstaan en dat juichen we toe.' (Wijkveiligheidsactieprogramma, p. 10).

In het programma valt te lezen dat de gemeente daarbij voor zichzelf een stimulerende rol ziet: door buurtwhatsappsgroepen actief onder de aandacht van de Rotterdammers te brengen, bewoners in bepaalde wijken uit te nodigen te participeren in een whatsappgroep (waarbij de gemeente voor een coördinator zorgt), of door zelf aan te sluiten bij bestaande groepen (p. 12). Gestart wordt in de hotspotgebieden van woninginbraken. Dit beleidsvoornemen markeert het begin van de zogenaamde HIC-groepen. Zoals in voorgaand hoofdstuk beschreven, worden deze whatsappgroepen ingezet als oren en ogen van de wijk, als onderdeel van het beleid ten aanzien van *High Impact Crimes* (HIC). Het algemene doel van dit beleid is het tegengaan/verminderen van HIC-delicten zoals woninginbraken, straatroven en overvallen. Concretere doelstellingen aanzien van het instellen van de HIC-appgroepen zijn in de officiële stukken verder niet te vinden.

5.2 Het informele beleid: doelen en verwachtingen van professionals

Zou het onderzoek zich voor de reconstructie van het beleid alleen baseren op formele beleidsstukken, dan zou het na voorgaande paragraaf stoppen. 'Dus jullie komen beleid onderzoeken dat niet bestaat?', reageerde een ambtenaar die bij het onderzoek betrokken was dan ook. 'De gemeente is volgend in plaats van sturend', aldus drie andere respondenten. 'Er zijn geen instrumenten ontwikkeld of (meetbare) doelstellingen vastgesteld'. En de voormalig wethouder die gezien wordt als aanjager van de Rotterdamse buurtpreventie gaf aan dat de gemeente 'geen doelstelling, geen beleid en geen zicht op de whatsappgroepen' heeft. Maar diezelfde gemeente onderneemt, zoals we hierboven zagen, wel stimulerende, ondersteunende en zelfs initiërende

activiteiten. Waarom dan en met welke verwachtingen? Om daar meer zicht op te krijgen voerden wij een zestal gesprekken met (zeven) sleutelpersonen uit de ambtelijke en bestuurlijke organisatie die op uiteenlopende manieren bemoeienis hadden met digitale buurtpreventie. De bevindingen daaruit schetsen wij in het navolgende kort.

Doel: vergroting veiligheid, veiligheidsbeleving en leefbaarheid

Alle respondenten zien vergroting van de veiligheid, leefbaarheid en het veiligheidsgevoel als het uiteindelijk doel van digitale buurtpreventie, net zoals dat het geval is bij 'gewone' buurtpreventie. 'Het is goed voor de preventie van bijvoorbeeld inbraak en voor het gevoel van veiligheid,' aldus een van de respondenten. Soortgelijke doelen worden genoemd in bijvoorbeeld de welkomstbrief van de directie Veiligheid aan nieuwe deelnemers van de HIC-groepen, of bij de subsidietoekenning aan de makers van de Veiligebuurt-app: het zou zowel de objectieve als de subjectieve veiligheid moeten verbeteren, waaraan nogal eens ook de leefbaarheid in de buurt wordt toegevoegd.

Respondenten onderscheiden desgevraagd verschillende mechanismen waarlangs deze doelen volgens hen (kunnen) worden gerealiseerd.

Verondersteld mechanisme 1: meer sociale cohesie

Bijna alle geïnterviewde ambtenaren van de gemeente Rotterdam noemen een toegenomen verbondenheid tussen buurtbewoners als effect van digitale buurtpreventie. Die saamhorigheid is het gevolg van het feit dat burens onderling meer contact met elkaar hebben. 'De werkzaamheid zit 'm in het feit dat bewoners elkaar weer bereiken, ze hebben weer contact met elkaar,' aldus een van de respondenten. Doordat bewoners zich bij elkaar en hun wijk betrokken voelen, zouden ze zich ook verantwoordelijker voelen voor de veiligheid en de leefbaarheid in hun buurt. Overigens denkt een van de respondenten dat het bestaan van een appgroep de sociale cohesie tussen wijkbewoners misschien kan versterken, maar dat er al wel een bepaald niveau van binding moet bestaan voordat er een whatsappgroep wordt gestart. Zij vermoedt dat het niet werkt als de gemeente een wijk een appgroep 'oplegt', terwijl de bewoners daar weinig zin in hebben. Zij moeten intrinsiek gemotiveerd zijn om aan zo'n groep deel te nemen.

Verondersteld mechanisme 2: meer 'ogen en oren'

Een tweede mechanisme dat veel wordt genoemd zijn de *extra ogen en oren* die door digitale buurtpreventie zouden ontstaan. Deelname aan een buurt-whatsappgroep maakt bewoners alert(er) en zorgt ervoor dat ze verdachte anderszins ongewenste situaties sneller (kunnen) melden. Het is als het ware een voorwaardelijk mechanisme voor de drie andere mechanismen die hierna worden beschreven: meer heterdaadkracht, meer sociale controle en meer preventief/proactief optreden van (ook) de overheid.

Verondersteld mechanisme 3: meer 'heterdaadkracht'

Wanneer burgers alerter zijn op hun omgeving en verdachte situaties via 112 aan de politie melden, kan de politie sneller en gericht optreden, waardoor (potentiële) daders vaker kunnen worden aangehouden. In het ideale geval houden buurtbewoners de politie daarbij *real time* op de hoogte van de activiteiten en verplaatsingen van verdachte personen, waardoor zij sneller in hun kraag gevat kunnen worden. In deze betekenis komen de extra ogen en oren dus een efficiënte opsporing ten goede.

Verondersteld mechanisme 4: meer sociale controle

Het samen deelnemen aan een appgroep zou volgens een aantal respondenten leiden tot meer sociale controle. Dat maakt een buurt weerbaarder tegen criminaliteit en onveiligheid. Mensen leren elkaar kennen, waarschuwen elkaar bij verdachte situaties en gaan er soms samen op uit. Volgens een voormalig wethouder van de Gemeente Rotterdam kunnen bewoners op deze manier zaken met elkaar oplossen. 'Samen sta je sterk. Daar geloof ik in,' aldus de oud-wethouder.

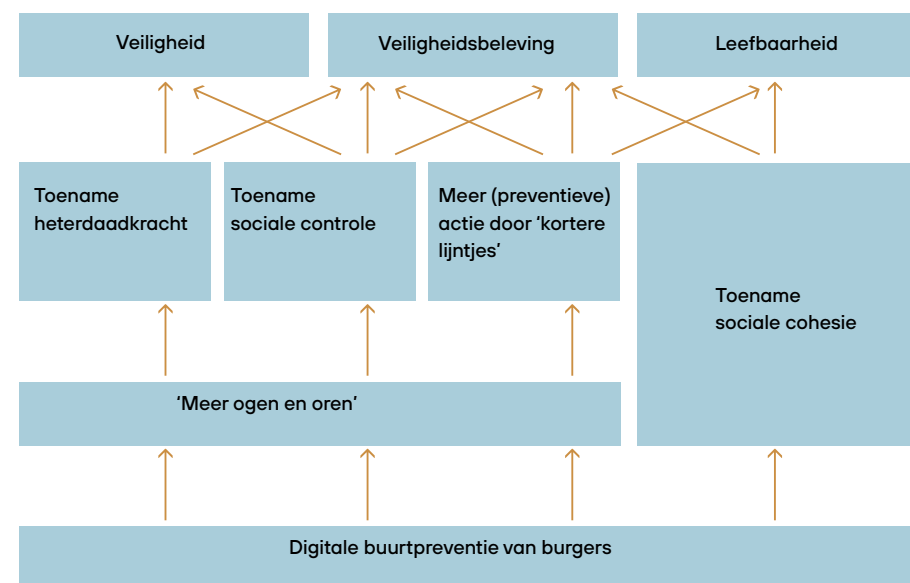
Verondersteld mechanisme 5: meer preventief/proactief optreden (door 'korte lijntjes')

Het contact dat de gemeente door digitale buurtpreventie heeft met haar bewoners – zeker in het geval van buurtpreventiegroepen waar de gemeente zelf aan deelneemt – wordt door de ambtenaren als zeer waardevol beschouwd. Pluspunt is onder meer dat zij zo informatie kunnen delen met de bewoners, die als gevolg daarvan bijvoorbeeld preventieve maatregelen tegen inbraak kunnen nemen. Wanneer ook de wijkagent deelneemt, kunnen bewoners snel met hem of haar in contact komen, waardoor de politie beter kan inspelen op wat er leeft. Ook de oud-wethouder benadrukt een dergelijk effect; met behulp van waakzame burgers kun je situaties die de leefbaarheid of veiligheid bedreigen bij de kiem aanpakken: 'Aan de achterkant ben je er te laat bij omdat iets al heel lang sluimert. Dan is het al te ver gegaan. Buurtapps

zijn sneller in staat om de gemeente te waarschuwen. Dat scheelt de gemeente tijd en geld'. Kortom: gemeente en politie zijn sneller op de hoogte van eventueel opkomende buurtproblemen, waarop zij dan al kunnen inspelen voordat die problemen gro(o)t(er) zijn geworden.

5.3 Alles overziend

Een expliciet, formeel beleid ten aanzien van digitale buurtpreventie in Rotterdam hebben wij niet aangetroffen. Kijkend naar gedragingen, intenties en verwachtingen op zowel bestuurlijk als ambtelijk niveau kan wel gesproken worden van een impliciet, informeel beleid, waarin digitale buurtpreventie als wenselijk wordt gezien en wordt toegejuicht, gestimuleerd en soms direct geïnitieerd. Digitale buurtpreventie moet daarbij volgens betrokkenen bijdragen aan meer veiligheid en leefbaarheid van de buurt en een betere veiligheidsbeleving van de buurtbewoners. Deze effecten zouden worden bereikt door een toename van 'heterdaadkracht', een grotere sociale cohesie en sociale controle, alsmede door een verbeterde informatiepositie van gemeente, politie en burgers zelf, waardoor sneller en adequater (vooral) preventieve maatregelen kunnen worden genomen. De impliciete beleidstheorie kan daarmee worden samengevat als in onderstaande afbeelding.



Afb. 5.3. De impliciete beleidstheorie van de gemeente Rotterdam t.a.v. digitale buurtpreventie

Digitale buurtpreventie in de Rotterdamse praktijk

6.1 Tien casestudies

In dit hoofdstuk bekijken we hoe digitale buurtpreventie in de Rotterdamse praktijk vorm krijgt. Dat doen we aan de hand van casestudies: korte, verdiepende studies van het functioneren en de effecten van digitale buurtpreventiegroepen.

Voor deze casestudies werden, volgens de in hoofdstuk 3 beschreven methode, tien groepen geselecteerd, met een grote verscheidenheid in initiatiefnemer, doel, type tool en type buurt waarin de groep opereert. In de onderstaande matrix staan de tien geselecteerde groepen kort samengevat naar type groep, gebruikte tool en buurtnaam.

Type	WABP (Aangesloten bij Stichting WABP)			Onafhankelijk	HIC-groep			Veiligebuurt		
Tool	WhatsApp							Veiligebuurt-app		
Buurt	1. Bloemenbuurt Oost-Veilig	2. Borchsate/Bosch	3. Essenburgbuurt	4. Tidemanstraat	5. Bloemhof	6. Pendrecht 2	7. Verschoorbuurt	8. Landbouw-buurt	9. Heijlplaat	10. Zevenkamp

Tabel 6.1.1. De tien geselecteerde buurtpreventiegroepen naar type groep, gebruikte tool en buurt- of groepsnaam.

In de op de volgende pagina gegeven afbeelding 6.1.2. is de verdeling van de casestudies over de stad weergegeven. De nummers op de kaart corresponderen met de nummers van de digitale preventiegroepen in bovenstaande matrix.



Afb. 6.1.2. Kaart van Rotterdam met daarin de locatie van de cases aangegeven.

6.2 De tien B's van elke casestudy

Op de manier zoals beschreven in hoofdstuk 3 brachten wij de kenmerken, het functioneren en de (gepercipieerde) effecten van elke geselecteerde buurtpreventiegroepen in kaart. Daarbij 'vertaalden' wij de onderzoeksvragen als het ware in tien clusters van aandachtspunten, die wij in de beschrijving van de onderzoeksresultaten samenvatten in de tien B's van digitale buurtpreventie:

- **Buurt.** De kenmerken van de buurt waarin de groep actief is, waarbij ook de veiligheidsindex 2018 is gegeven voor de wijk waarin de buurt gelegen is.
- **Begin.** De aanleiding tot het oprichten van de groep, inclusief de partij die daartoe het initiatief nam.
- **Betrokken bewoners.** Het aantal deelnemers en hun kenmerken.
- **Beheer.** De manier waarop het beheer van de groep is ingericht, met een belangrijke rol voor de beheerder.
- **Berichten.** In elke groep kregen wij – vanzelfsprekend onder garanties van anonimiteit van de deelnemers – toegang tot de chatgeschiedenis. Op basis hiervan kon een goed beeld worden gevormd van het aantal en type berichten dat in de groep rondging.
- **Betrokken professionals.** Hier keken wij naar de deelname van lokale professionals (gemeente, politie) aan de groep.
- **(Beleefde) mechanismen en effecten.** Hier keken wij naar de mate waarin het plausibel is dat de groep – ook in de ogen van betrokkenen zelf – heeft geleid tot een verbetering van de veiligheid en/of leefbaarheid van de buurt en aan een verbetering van de veiligheidsbeleving van de buurtbewoners. Daarbij bezien we ook in hoeverre het plausibel is dat de mechanismen die – zie de beleidslogica in het voorgaande hoofdstuk – hiertoe zouden moeten leiden zich daadwerkelijk hebben voorgedaan, dus de versterking van sociale cohesie, meer ogen en oren, meer sociale controle, meer heterdaadkracht en meer preventieve/proactieve actie door kortere lijntjes (zie bijlage C voor de manier waarop wij deze begrippen in het onderzoek hebben geoperationaliseerd).
- **Bijeffecten.** In het onderzoek hebben wij ook een open oog gehouden voor eventuele ongewenste neveneffecten zoals deze uit eerder onderzoek naar voren kwamen (zie hoofdstuk 2), zoals stigmatisering of discriminatie van 'anderen', overreactie of eigenrichting, spanning tussen actieve en niet actieve burgers.
- **Bevorderende en belemmerende factoren.** Bij elke groep bezagen wij ook in hoeverre, mede in de ogen van de betrokken burgers, beheerders en professionals, sprake was van opvallende succes- en faalfactoren voor het functioneren en de effecten van de groep.
- **Balans.** Tenslotte maakten we van elke groep de balans op: wat valt met name op wanneer we het functioneren en de effecten van de groep overzien?

6.3 Bevindingen

Omwille van de leesbaarheid van de rapportage zijn de bevindingen per individuele casestudy – weergegeven langs de lijnen van de bovenstaande B's – opgenomen als bijlage C. In deze paragraaf schetsen wij de bevindingen op het niveau van de tien casestudies gezamenlijk. Welk beeld wordt dan zichtbaar? Ook hier volgen wij bij het bespreken van de bevindingen wederom de lijnen van de hiervoor beschreven tien B's.

6.3.1 Buurt

Dat de kenmerken van de buurten waarin de digitale buurtpreventiegroepen uit de casestudies functioneren variëren hoeft geen verbazing te wekken: een dergelijke variëteit was immers ook een criterium bij de selectie van de casestudies. De buurten waarin de groepen functioneren vertonen dan ook aanmerkelijke verschillen waar het gaat om bijvoorbeeld de omvang van de buurt, de bevolkingssamenstelling en de veiligheidssituatie en sociale cohesie bij aanvang. Zo beslaat de Essenburgbuurt-groep een gebied van ruim 3000 inwoners, terwijl de whatsappgroep Tidemanstraat slechts enkele straten bestrijkt met in totaal 250 adressen. Verder variëren de buurten sterk op het gebied van veiligheid. Vier groepen functioneren in buurten die volgens de veiligheidsindex (ver) boven het gemiddelde van Rotterdam scoren, vier buurten liggen (ver) onder het gemiddelde. De andere twee groepen functioneren in buurten c.q. wijken die volgens de veiligheidsindex gemiddeld scoren.

Tot slot verschillen de buurten in de mate waarin sprake is van sociale cohesie. Voor drie van de tien groepen geldt dat betrokkenen de buurt omschrijven in termen van 'een dorpje' en 'een ons kent ons sfeer'. Over de buurten waar de andere zeven groepen functioneren wordt vooral gemeld dat er sprake is van een grote mate van anonimiteit tussen bewoners.

In de casestudies zijn geen aanwijzingen gevonden voor een verband tussen de mate van sociale cohesie in een buurt c.q. de score op de veiligheidsindex en de mate waarin bewoners positieve effecten ervaren of tevreden zijn over het functioneren van de groep.

6.3.2 Begin

Alle groepen die zijn betrokken in het onderzoek bestaan inmiddels tenminste twee jaar. De manier waarop de digitale buurtpreventiegroepen tot stand zijn gekomen is ruwweg in drie typen te onderscheiden: *grassroots* of *bottom-up* (de gewone whatsappgroepen), *top-down* (de HIC-groepen) en een *middenvariant* (in het geval van Veilige Buurtgroepen: met de centrale creatie van het platform en de autonome aansluiting – en daarmee ook groepsvorming – van burgers zelf).

Voor twee whatsappgroepen is een ernstig incident of toenemende criminaliteit in de buurt aanleiding geweest om een groep te starten. Ook de HIC-groepen vonden hun aanleiding in het criminaliteitsniveau: het relatief grote aantal HIC-delicten (veelal woninginbraken) dat in betreffende buurten wordt gepleegd. Voor het opstarten van de andere groepen is geen concrete aanleiding aanwijsbaar.

Het merendeel van de groepen is primair bedoeld voor het melden van 'urgente verdachte situaties' of wel '112-situaties'¹⁴. De bevindingen laten echter zien dat deze doelstelling in de loop van de tijd vaak verbreedt naar veiligheid in het algemeen (dus ook naar niet-urgente verdachte situaties), ook is de neiging zichtbaar meer sociaal georiënteerde meldingen in de groep te doen. In sommige gevallen is ervoor gekozen om voor dergelijke 'andere' berichten een extra app-groep op te richten. Zo kan de oorspronkelijke doelstelling van de groep gehandhaafd blijven, terwijl deelnemers meldingen die daarbij niet passen, zoals over sociale activiteiten in de buurt, toch met elkaar kunnen delen.

6.3.3 Burgers

Het aantal deelnemers varieert sterk: van 19 voor de kleinste tot 347 voor de grootste groep. Het lijkt echter minstens zo zinnig te kijken naar de penetratiegraad van de groep in de buurt: de verhouding tussen het aantal deelnemers en het aantal adressen of bewoners in de buurt. Ook hier is een grote verscheidenheid zichtbaar. Wanneer we de penetratiegraad uitdrukken als de verhouding tussen het aantal deelnemers en het aantal adressen, benadert de Borchsate/Bosch-groep de honderd procent: het aantal van 80 deelnemers is immers ongeveer gelijk aan het aantal woningen in het gebied. Van de Tidemanstraat-groep is dat inmiddels ongeveer een kwart, terwijl in andere groepen zoals die in de Essenburgbuurt, Bloemhof en de Verschoorbuurt maar een fractie van het aantal bewoners of adressen vertegenwoordigd is.

Verder valt op dat voor alle groepen geldt dat de etnische samenstelling van de groep ruwweg overeenkomt met die in de buurt. Groepen in mono-etnische buurten zijn overwegend mono-etnisch van samenstelling, terwijl groepen in gemengde buurten gemengd zijn samengesteld. Dit betekent overigens niet dat groepen in alle opzichten representatief zijn voor de hele buurt. Zo merkten betrokkenen bij Bloemenbuurt-Oost op dat Poolse expats en Litouwers uit de buurt niet deelnemen aan de groep.

¹⁴ Dat hoeft natuurlijk geen verbazing te wekken: selectiecriteria voor de casestudies was dat de groep gericht is op de veiligheid of dat aanleiding tot de oprichting daarin gelegen was.

6.3.4 Berichten

Het aantal primaire meldingen dat in de groepen vanaf het moment van oprichting is gedaan varieert van minder dan één tot negen per maand. Met 'primaire melding' bedoelen we dan het eerste bericht dat over een bepaalde situatie of specifiek onderwerp is geplaatst. Het is opvallend dat slechts een kleine minderheid van die meldingen betrekking heeft op urgente verdachte situaties; slechts 30 van de in totaal 362 meldingen die wij over alle groepen telden, behoren tot deze categorie. Meldingen hebben vooral betrekking op 'niet-urgente verdachte situaties' (57) en leefbaarheid (94). Daarnaast is er een brede categorie 'overig' waartoe meldingen behoren over vermiste katten, maar ook aankondigingen van buurtfeesten, doorgestuurde Facebook- en nieuwsberichten met nieuwtjes over de buurt, verzoeken van deelnemers om een buurtbewoner toe te voegen aan de groep en vragen van bewoners over gebeurtenissen in de buurt. Zie hiervoor navolgende tabel 6.3.4.

Case	Periode (begin-eind)	Aantal maanden	Urgent verdacht		Niet- urgent verdacht		Leefbaar- heid		Overige berichten		Totaal	
			Aantal	Gemiddeld	Aantal	Gemiddeld	Aantal	Gemiddeld	Aantal	Gemiddeld	Aantal	Gemiddeld
BBO	5 sept 2017 11 okt 2018	13	4	0,31	4	0,31	0	0,00	10	0,77	18	1,38
B/B	25 feb 2018 12 nov 2018	8,5	9	1,06	13	1,53	1	0,12	27	3,18	50	5,88
Ess	1 jan 2018 25 okt 2018	11	0	0,00	16	1,45	20	1,82	64	5,82	100	9,09
Tide*	16 mei 2016 10 dec 2018	31	1	0,03	5	0,16	19	0,61	n.b.	n.b.	25	0,81
Bloem	17 feb 2018 26 nov 2018	9,5	2	0,21	1	0,11	6	0,63	3	0,32	12	1,26
Pen	30 okt 2017 4 nov 2018	12	10	0,83	10	0,83	21	1,75	48	4,00	89	7,42
Vsch	13 dec 2017 17 dec 2018	12	2	0,17	1	0,08	8	0,67	26	2,17	37	3,08
Landb	30 aug 2017 31 dec 2018	16	0	0,00	1	0,06	18	1,13	1	0,06	20	1,25
Heij	1 okt 2017 1 dec 2018	14	2	0,14	2	0,14	1	0,07	1	0,07	6	0,43
Zvk	12 okt 2018 31 dec 2018	2,5	0	0,00	4	1,60	0	0,00	1	0,40	5	2,00
Totaal			30		57		94		181		362	

Tabel 6.3.4.: berichten uit onderzochte apphistorie per casus. Met twee kolommen per type bericht: in de eerste kolom is het absolute aantal primaire berichten van dit type gegeven, in de tweede kolom het gemiddeld aantal berichten van dit type per maand.

* Een aantal meldingen in de Tidemanapp is om privacy-redenen afgeschermd. De hier gegeven aantallen zijn dan ook niet vergelijkbaar.

In hoeverre urgente meldingen binnen de appgroep ook geleid hebben tot doormelding aan de politie is – ook voor beheerder en deelnemers – nogal eens niet duidelijk. Wel komt uit interviews met deelnemende bewoners en professionals frequent naar voren dat voor veel bewoners niet duidelijk is in welke situaties zij 112 of het algemenere politienummer 0900-8844 moeten bellen.

6.3.5 Beheer

Acht van de tien groepen die in het onderzoek zijn betrokken hebben een beheerder. Van vier whatsappgroepen wordt het beheer gedaan door een bewoner die ook initiatiefnemer was ten tijde van de oprichting van de groep. Bij de HIC-groepen zijn vertegenwoordigers van de gemeente beheerder, hoewel daarbij in een enkel geval onderscheid gemaakt moet tussen formeel en informeel beheer. De Landbouwbuurt-groep in Vreewijk bijvoorbeeld wordt formeel beheerd door de gemeente, maar in de praktijk heeft de wijkagent deze taak op zich genomen. In de meeste groepen is naar voren gebracht dat een actieve beheerder essentieel is voor het goed functioneren van de groep.

Er bestaat brede consensus over wat tot de taken van de beheerder behoort. De belangrijkste taak is erop toezien dat de regels binnen de groep worden nageleefd. Daarbij gaat het er in de eerste plaats om dat in de groep alleen meldingen worden geplaatst die passen bij de doelstelling van de groep. Beheerders spreken deelnemers aan wanneer zij berichten plaatsen die daar niet aan voldoen. Sommigen doen dat in de groep zelf, anderen kiezen ervoor diegenen een persoonlijk bericht te sturen. Bij groepen die werken volgens de SAAR-methode is het de taak van de beheerder om deelnemers waar nodig daarop te wijzen, omdat meldingen anders niet de gewenste opvolging (zouden kunnen) krijgen. Meerdere beheerders en professionals stellen echter dat het in de praktijk lastig is deelnemers te bewegen deze methode consequent te hanteren. Wij constateerden ook nogal eens dat deelnemers van de SAAR-methode in het geheel niet op de hoogte waren. Een derde taak van de beheerder is het aanspreken van deelnemers als zij andere deelnemers onheus bejegenen, onfatsoenlijk taalgebruik bezigen of als zij de groep overbelasten met irrelevante meldingen. Als een deelnemer bij herhaling ongewenst gedrag vertoont, leidt dit er in een enkel geval toe dat de beheerder hem of haar uit de groep verwijdt.

6.3.6 Betrokken professionals

Aan vier van de tien groepen nemen alleen buurtbewoners deel. Bij de andere groepen zijn ook één of meerdere professionals aangehaakt. In die gevallen is dat in ieder geval de wijkagent, soms aangevuld met professionals van de gemeente, de woningcorporatie, stadstoezicht of welzijnswerk. Bewoners zien over het algemeen graag dat de wijkagent deelneemt aan de groep. Niet omdat zij op iedere melding direct (re)actie verwachten, maar vooral omdat interactie met de wijkagent in de groep het vertrouwen versterkt dat de politie weet wat er speelt in de buurt. Binnen de politieorganisatie is echter terughoudendheid zichtbaar: beducht voor het scheppen van verwachtingen van bewoners (reageren op meldingen, actie ondernemen, terugkoppelen) waar men niet aan tegemoet kan of wil komen. De uiteindelijke keuze al dan niet deel te nemen is een individuele afweging van de wijkagent.

6.3.7 (Beleving van) mechanismen

Drie van de vier whatsappgroepen die door bewoners worden beheerd, hebben er volgens betrokkenen toe geleid dat bewoners verdachte situaties frequenter melden. Hetzelfde geldt voor de HIC-groepen in Pendrecht en de HIC-groep Landbouwbuurt. In de andere vijf groepen is dat effect niet zichtbaar. Opvallend is dat wij in geen van de groepen daarbij ook aanwijzingen hebben gevonden voor een toegenomen heterdaadkracht in de buurt. Kennelijk leidt het frequenter melden er niet toe dat de politie ook frequenter plegers van misdrijven ter plaatse kan aanhouden, gekoppeld aan de bevinding dat zelfs als er *frequenter* wordt gemeld uit de apphistories valt af te leiden dat het aantal meldingen in absolute zin nog steeds laag is.

Voor vijf van de tien groepen geldt dat de groep volgens betrokkenen bijdraagt aan de sociale controle in de buurt. Deels in overlap met de hierboven besproken punten merken zij dat deelnemers alerter zijn op onveilige en verdachte situaties en eerder geneigd zijn dit te melden en actie te ondernemen.

Voor acht van de tien groepen geldt dat de appgroep niet heeft bijgedragen aan de sociale cohesie in de buurt. In twee van de whatsappgroepen is dat volgens betrokkenen wel het geval. Sinds de oprichting van de groep zouden er meer sociale activiteiten plaatsvinden waaraan ook meer buurtbewoners deelnemen.

Voor drie van de whatsappgroepen geldt dat de lijntjes tussen bewoners en de overheid in de ogen van betrokkenen korter zijn geworden. Hetzelfde geldt voor de HIC-groep Landbouwbuurt. In drie van deze vier groepen gaat het dan primair om de korte lijn met de wijkagent. In één groep is daarnaast ook een korte lijn ontstaan met de wijk conciërge die in dienst is van de gemeente.

Het sterkste effect op het mechanisme 'korte lijntjes' is te zien in deze laatste whatsappgroep waarin naast de wijkagent ook de wijkconciërge reageert op meldingen van bewoners en acties terugkoppelt. Die terugkoppeling wordt gegevens via de app of – als dat om privacy redenen niet kan – 'offline' tijdens buurtbijeenkomsten.

6.3.8 (Beleving van) bereikte effecten

Geen van de tien digitale buurtpreventiegroepen geeft aanleiding te veronderstellen dat de groep heeft geleid tot minder criminaliteit in de buurt. In twee whatsappgroepen is volgens betrokkenen wel sprake van een verbetering van de veiligheidsbeleving. Uit de casestudies is verder gebleken dat alleen de whatsappgroep die zich concreet het verbeteren van de binding tussen buurtbewoners ten doel stelt, volgens betrokkenen een duidelijk effect heeft op de leefbaarheid. De omgangsvormen tussen burens zijn volgens betrokkenen verbeterd en meldingen over leefbaarheidsproblemen worden merkbaar opgepakt door professionals. Hoewel ook in andere groepen relatief veel leefbaarheidsmeldingen worden geplaatst, blijft een merkbaar effect op de leefbaarheid uit (of kunnen we daar – in één geval – geen uitspraken over doen).

6.3.9 Bijeffecten

In geen van de groepen zijn aanwijzingen gevonden dat meldingen tot eigenrichting leiden. Wel wordt in twee groepen gesignaleerd dat discriminatie op de loer ligt, doordat jongens van andere etnische afkomst bijvoorbeeld sneller als 'verdacht' worden gemeld in de appgroep. Daarnaast is in een aantal groepen sprake geweest van onenigheid tussen deelnemers of van irritatie over de aard of hoeveelheid meldingen in de groep. In incidentele gevallen heeft dat tot uittreding van een deelnemer geleid. Overigens is ook een ander negatief effect een aantal keren genoemd: dat deelname het negatieve beeld van de buurtveiligheid versterkt en daardoor het veiligheidsgevoel negatief beïnvloedt.

6.3.10 Bevorderende en belemmerende factoren

In de casestudies brengen betrokkenen een aantal duidelijke succesfactoren naar voren. Een digitale buurtpreventiegroep zou het best functioneren als zij betrekking heeft op een klein geografisch gebied; een hoge dekkingsgraad (veel bewoners die binnen het gebied deelnemen) wordt daarbij ook naar voren gebracht. Verder wordt in alle casestudies een actieve beheerder als succesfactor genoemd. Deelname van professionals, met name de wijkagent, draagt volgens betrokkenen eveneens bij aan het succes van de groep.

6.4 Balans: de casestudies overziend

In slechts een beperkt deel van de groepen in de casestudies vinden wij aanwijzingen voor (de beoogde) effecten op veiligheid, veiligheidsbeleving of leefbaarheid. Het beeld wordt iets positiever wanneer we inzoomen op mechanismen die daartoe zouden moeten leiden. Zo spreken betrokkenen in de helft van de cases over een positieve invloed op de sociale controle in de buurt en zouden bewoners verdachte situaties ook frequenter melden bij overheidsinstanties. In hoeverre dat ook daadwerkelijk gebeurt hebben wij op basis van de berichtenhistorie of anderszins niet kunnen controleren. In vier van de tien groepen melden betrokkenen verder dat de lijntjes tussen bewoners en overheidsprofessionals korter zijn geworden. Betrokkenen zeggen daarbij de (zichtbare) deelname van professionals aan de appgroep te waarderen wanneer deze in de groep advies geven en vooral als ze regelmatig acties terugkoppelen die naar aanleiding van meldingen zijn gedaan. Het terugkoppelen wordt tegelijkertijd vaak als verbeterpunt genoemd. De zichtbare deelname van professionals geeft bewoners het gevoel dat professionals weten wat er speelt in de buurt, wat volgens sommige deelnemers – indirect – zou kunnen bijdragen aan de veiligheidsbeleving.

Het valt daarnaast op dat de whatsappgroep die – als enige van de *grass-roots* groepen – niet is aangesloten bij WABP en 'breed' wordt gebruikt voor veiligheid, leefbaarheid en sociale doeleinden in de ogen van betrokkenen de meeste resultaten boekt. Deze groep voldoet ook in belangrijke mate aan de hiervoor beschreven succesfactoren als de aanwezigheid van een actieve beheerder, een klein geografisch gebied, een hoge dekkingsgraad en deelname van professionals die reageren op meldingen en acties terugkoppelen. Helemaal aan de andere kant van de schaal zien we de Veiligebuurt-groepen zonder beheerder die geen enkel positief resultaat laten zien: niet op het niveau van effecten en ook niet op het niveau van mechanismen. Bij deze groepen valt op dat hier ook geen sprake is van de genoemde succesfactoren.

In de casestudies is geen verband zichtbaar tussen de score op de veiligheidsindex of de mate van sociale cohesie in de buurt en de mate waarin bewoners positieve effecten ervaren en/of tevreden zijn over het functioneren van de groep.

Analyse en conclusies

In dit hoofdstuk keren wij weer terug naar de hoofdvraag van dit onderzoek:

'In hoeverre en op welke wijze dragen digitale buurtpreventie-groepen in Rotterdam bij aan het vergroten van de (objectieve en subjectieve) veiligheid en leefbaarheid van de straat/buurt?'

Om die vraag te beantwoorden hebben wij eerst de bevindingen op een rij gezet uit eerder wetenschappelijk (empirisch) onderzoek naar digitale buurtpreventiegroepen (hoofdstuk 2). Vervolgens deden wij een korte scan van in Rotterdam bestaande vormen van digitale buurtpreventie (hoofdstuk 4), gevolgd door een verkenning van het gemeentelijk beleid ten aanzien van deze groepen en de daaraan ten grondslag liggende beleidslogica (hoofdstuk 5). Ten slotte onderzochten wij in tien verdiepende casestudies de werking en effectiviteit van de groepen in de praktijk (hoofdstuk 6).

Aan de hand van de bevindingen van deze verschillende onderdelen beantwoorden wij in het navolgende eerst de zeven deelvragen van het onderzoek, om vervolgens terug te keren bij de hoofdvraag.

1. Wat zijn de belangrijkste verschijningsvormen van digitale buurtpreventie in Rotterdam?

De scan van bestaande digitale buurtpreventiegroepen levert een bont palet aan verschijningsvormen op: van door burgers opgerichte, al dan niet bij een landelijke stichting aangesloten whatsappgroepen, tot door de gemeente geïnitieerde zogenaamde HIC-groepen (ter bestrijding van zogenaamde in *High Impact Crimes* in hotspotgebieden) en van groepen die gebruikmaken van de 'algemene' communicatieapp WhatsApp tot groepen die een speciaal voor de buurtfunctie ontwikkelde app als Veiligebuurt of Nextdoor gebruiken. Ten slotte is een belangrijk onderscheid zichtbaar in het hoofddoel van de groep: is dat primair de veiligheid van de eigen buurt of is dit gericht op het bredere – vooral sociale – functioneren van de buurt (zoals het geval bij Nextdoor). Deze studie richt zich op drie in Rotterdam veel voorkomende verschijningsvormen van digitale buurtpreventie met veiligheid als hoofddoel (of aanleiding): WhatsApp-buurtpreventiegroepen, HIC-groepen en Veiligebuurt-groepen.

2. Wat zijn de – al dan niet expliciet geformuleerde – doelstellingen ten aanzien van digitale buurtpreventiegroepen, zowel op gemeentelijk als op groepsniveau?

Partijen die de totstandkoming van digitale buurtpreventiegroepen in Rotterdam actief ondersteunen (de gemeente Rotterdam, de landelijke stichting WABP, de Veiligebuurt-organisatie) geven aan dat digitale buurtpreventiegroepen de criminaliteit in hun buurt kunnen terugdringen en het veiligheidsgevoel van burgers vergroten. Ook zouden de groepen de leefbaarheid van de buurt kunnen helpen vergroten.

Een duidelijk geformuleerd beleid ten aanzien van digitale buurtpreventie – waaruit dergelijke doelstellingen direct kunnen worden afgeleid – hebben wij in de gemeente Rotterdam niet aangetroffen. De situatie in Rotterdam lijkt daarmee niet af te wijken van dat in veel andere gemeenten: zo constateren Lub & De Leeuw (2019) die in veel gemeenten een duidelijke visie op en beleid ten aanzien van (ook digitale) buurtpreventie ontbreekt. Ook zonder dat sprake is van expliciet geformuleerd beleid ondernemen vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam echter uiteenlopende ondersteunende, faciliterende en – zoals in het geval van de HIC-groepen – initiërende activiteiten op het gebied van digitale buurtpreventie. Gesproken zou daarmee wel kunnen worden van *informeel* Rotterdams beleid, waaraan de verwachting ten grondslag ligt dat digitale buurtpreventiegroepen een bijdrage leveren aan de veiligheid, veiligheidsbeleving en leefbaarheid in de buurt.

Deelnemers aan de digitale buurtpreventiegroepen zelf hebben deels lagere, deels ook andere verwachtingen, waarbij 'weten wat er in de buurt speelt' nogal eens werd gehoord. We gaan hier onder deelvraag 4 uitgebreider op in.

3. Op welke wijzen en met welke middelen worden deze doelstellingen in de ogen van de gemeente en volgens de wetenschappelijke literatuur bereikt?

Aan digitale buurtpreventie lag oorspronkelijk de simpele gedachte ten grondslag dat alertere buurtbewoners verdachte situaties in hun buurt zouden signaleren, deze vervolgens aan elkaar en aan de politie zouden doorgeven, waarna (vooral) de politie sneller en effectiever bij dergelijke verdachte situaties zou kunnen ingrijpen. Deze causale keten werd wel aangeduid als het *vergroten van heterdaadkracht*.

Door de tijd heen evolueerde het denken over zowel werkzame mechanismen als over de te behalen effecten van digitale buurtpreventie. De reconstructie van de informele beleidstheorie van Rotterdamse professionals laat dan ook niet alleen meer verwachte effecten zien (naast *verbetering van veiligheid* ook *verbetering van veiligheidsbeleving en leefbaarheid*), maar laat eveneens verfijndere gedachten zien over de manier waarop die effecten zouden kunnen worden bereikt. Digitale buurtpreventie zou leiden tot meer ogen en oren voor gemeente, politie en andere instituties, waardoor men niet alleen beter en sneller repressief zou kunnen ingrijpen, maar ook *preventief/proactief* aan opkomende problemen in de buurt zou kunnen werken. Het samenwerken van buurtbewoners in digitale buurtpreventiegroepen zou ook andere werkzame mechanismen in gang zetten: het ontstaan van meer sociale cohesie (doordat buurtbewoners elkaar leren kennen) en meer *sociale controle*.

Wetenschappelijk onderzoek ten aanzien van de werking en effecten van digitale buurtpreventie begint pas sinds kort op gang te komen. In 2016 verscheen het onderzoek van Akkermans en Vollaard dat aannemelijk maakte dat digitale buurtpreventie inderdaad een substantieel effect kan hebben op de veiligheid (in de vorm van een substantiële reductie van inbraken). Naar dit onderzoek wordt dan ook vaak verwezen om het effect van digitale buurtpreventie te onderbouwen. In de afgelopen tijd zijn echter meerdere nieuwe onderzoeken verschenen, die geen, aanzienlijk minder en/of andere effecten vonden. Terwijl zij het ook nog eens wezen op een risico op minder wenselijke bijeffecten. Zo leveren meerdere onderzoeken aanwijzingen op dat digitale buurtpreventie de veiligheidsbeleving wellicht kan versterken, maar óók kan verslechteren, een verschijnsel dat ook ondersteund wordt door de beschikbare theorie en door onderzoek op flankerende terreinen. Een dergelijk duaal effect op de veiligheidsbeleving is daarmee aanzienlijk plausibeler dan een effect van

louter verbetering. De recent verschenen onderzoeken doen ook vragen rijzen ten aanzien van de werking van digitale buurtpreventie door het ontstaan van meer ogen en oren en de veronderstelde toename van heterdaadkracht, sociale cohesie en sociale controle. Eén onderzoek vestigt daarbij nog eens extra de aandacht op het belang van de uitgangssituatie in de buurt, zowel waar het gaat om de veiligheidssituatie als waar het gaat om het in de buurt reeds aanwezige sociaal kapitaal: er zou sprake zijn van de paradoxale situatie dat digitale buurtpreventie het best zou functioneren in buurten die het minste nodig zouden hebben (en omgekeerd). Tot slot vestigen enkele recente onderzoeken de aandacht op mogelijke ongewenste bijeffecten zoals discriminatie, stigmatisering en spanningen tussen actieve en minder actieve burgers.

4. Hoe functioneren de groepen in de praktijk (initiatiefnemer, startdatum, werkgebied, organisatie, aantal en achtergronden deelnemers, regels/afspraken, aantal en aard meldingen, ontwikkelingen)?

Het functioneren van de digitale buurtpreventiegroepen in de casestudies laat een grote variëteit zien. Zij ontstonden soms bottom-up (WhatsApp-buurtpreventie), soms top-down (HIC-groepen), terwijl de Veilige Buurtgroepen als een tussenvariant kunnen worden gezien. Ze functioneren in zowel veilige als minder veilige, in homogene en heterogene buurten en in buurten die (soms) al een sterke sociale cohesie kennen, maar (vaak) ook minder sociale cohesie kennen. Er bestaan kleine groepen van nog geen twintig deelnemers, maar ook groepen met enkele honderden deelnemers. De penetratiegraad verschilt sterk: van bijna evenveel deelnemers als er adressen in de betreffende buurt zijn tot groepen met slechts een fractie daarvan.

Meer overeenkomsten zijn er waar het gaat om het beheer van groepen. De meeste groepen kennen een specifieke beheerder, het belang daarvan wordt breeduit onderkend. De groepen kennen ook altijd gedrags- en meldregels, waarvan de – door de landelijke stichting WABP gepropageerde – SAAR-methode het meest wordt gehanteerd. Deze methode blijkt echter niet bij alle deelnemers van een groep die daarmee werkt bekend te zijn. Een derde overeenkomst is zichtbaar in de meldingen die feitelijk in de groep worden gedaan. Kijkend naar de doelstelling en werkwijzen van de meeste groepen zou men verwachten dat het merendeel van de primaire meldingen wordt gevormd door meldingen over 'urgente verdachte situaties', meldingen waarover de melder tegelijkertijd een telefoontje zou moeten plegen naar 112. De apphystorie van de groepen laat echter zien dat dergelijke meldingen relatief weinig voorkomen, zowel in absolute zin als wanneer we kijken naar het aandeel van deze meldingen in het totale aantal primaire meldingen (nog geen 10%). Het merendeel van de (primaire) meldingen gaat over leefbaarheidsissues,

niet-urgente onveilige situaties en overige zaken in de buurt. Er zijn weinig aanwijzingen dat de urgente meldingen in de groep ook daadwerkelijk geleid hebben tot een melding aan de politie, aan de hand waarvan de politie vervolgens slagvaardig heeft kunnen optreden. Gevallen waarbij buurtbewoners ook *real time* de politie op de hoogte hebben gehouden van waar een verdachte zich ophield, hebben wij geheel niet aangetroffen. Die constateringen komen in grote lijnen overeen met de bevindingen van Mehlbaum & Van Steden (2018). Op het gebied van melden is in de casestudies ten slotte een vrij algemeen ervaren onduidelijkheid zichtbaar over het verschil tussen de politienummers 112 en 0900-8844, en ervaren deelnemers een gebrek aan terugkoppeling wanneer er tóch gemeld is.

5. In hoeverre en op welke wijze dragen de groepen bij aan het vergroten van de (beleefde) veiligheid en leefbaarheid van de buurt?

In geen van de door ons onderzochte cases vonden wij aanwijzingen voor een daadwerkelijk effect van de digitale buurtpreventiegroep op het criminaliteitsniveau in de buurt. Ook is de mate waarin de veiligheidsbeleving van buurtbewoners toeneemt als gevolg van de app beperkt: de bevindingen zijn eerder in lijn met het hiervoor beschreven *duaal* effect op de veiligheidsbeleving. Daarbij draagt deelname aan digitale buurtpreventie dus deels bij aan verbetering van de veiligheidsbeleving door een groter gevoel van controle, maar werkt het ook verslechterend door een toegenomen bewustzijn van wat zich in de buurt afspeelt. Dat effect kan van persoon tot persoon verschillen. Bij de meeste digitale buurtpreventiegroepen vonden wij ook geen aanwijzingen van een substantiële bijdrage aan de leefbaarheid in de buurt. Bij tenminste één groep was hiervan wel sprake. Hier werd door betrokkenen gesproken van zowel een adequaat inspelen door instituties op gemelde leefbaarheidsproblemen als van een (verdere) toename van sociale cohesie als gevolg van de digitale buurtpreventiegroep.

6. Welke succes- en faalfactoren spelen daarbij een rol?

Een beperkte schaal van de buurt waarin de groep opereert, een tenminste redelijke deelnamegraad van buurtbewoners en de aanwezigheid van een actieve beheerder lijken belangrijke succesfactoren, net als deelname van professionals (niet het minst de wijkagent) en actieve terugkoppeling op meldingen. Ook geven de casestudies voorzichtige aanleiding te veronderstellen dat de groepen die bottom-up ontstaan zijn succesvoller functioneren dan de groepen die dat niet zijn en dat een ál te strak vasthouden aan het louter melden van urgente veiligheidssituaties via het SAAR-protocol het functioneren van een groep eerder belemmert dan bevordert. Het valt daarbij op dat de groep die het meest succesvol lijkt te functioneren een groep is die niet

(meer) louter op veiligheid gericht is en ook de SAAR-methode niet hanteert. Voorzichtigheid is echter geboden: door het beperkte aantal cases in de casestudies kunnen de bevindingen immers wél aanzetten tot reflectie, maar zijn zij niet klakkeloos te generaliseren.

7. Welke neveneffecten kunnen daarbij optreden?

Een verdeling is hier nodig in gewenste en ongewenste neveneffecten. Waar het gaat om de ongewenste neveneffecten: in enkele van de casestudies werden (beperkte) signalen opgetekend van ongewenst gedrag van deelnemers, zoals in de vorm van stigmatisering van onbekenden in de buurt. In meerdere cases hoorden wij dat ofwel een deelnemer zelf het lidmaatschap van de groep beëindigde door een dergelijke gebeurtenis ofwel dat een deelnemer na onheuse uitlatingen (en na herhaalde pogingen tot bijsturing daarvan door de beheerder) uit een groep werd verwijderd. Wat vaker wordt gerept van irritatie tussen deelnemers als gevolg van meldingen of reacties daarop die volgens andere deelnemers niet in de groep thuishoren. Het onderzoek geeft geen aanleiding te veronderstellen dat dergelijke gebeurtenissen van zodanige zwaarte en frequentie zijn dat deze het functioneren van de groepen ernstig belemmeren. Door Lub & De Leeuw (2019) is wel gewezen op het gevaar van het optreden van spanningen tussen actieve en niet-actieve buurtbewoners. Hiervan hebben wij in de onderzochte cases geen indicaties gekregen.

Waar het gaat om mogelijk *gewenste* bijeffecten valt op dat de meeste digitale buurtpreventiegroepen weliswaar weinig overtuigende effecten laten zien op de gebieden waarop zij verondersteld worden werkzaam te zijn (veiligheid, veiligheidsbeleving, leefbaarheid), maar dat de deelname aan de groepen desalniettemin toch als door veel van de respondenten als zinvol werd ervaren. Dit valt vermoedelijk deels te verklaren met het feit dat deelnemers nogal eens aangaven dat een belangrijke opbrengst voor hen was beter te weten wat er in de buurt speelt. Het is niet uit te sluiten dat – zoals ook gevonden door Kokkeler c.s. (2018) – digitale buurtpreventie voor deelnemers ook een middel vormt om invulling te geven aan burgerschap, het gevoel te hebben ook 'iets' te doen voor de eigen buurt. In ieder geval gaven enkele beheerders zo'n drijfveer achter hun werk aan. In die zin zouden *buurtbeeld* en *burgerschap* nog wel eens minstens zo belangrijke beoogde effecten kunnen hebben als veiligheid, veiligheidsbeleving en leefbaarheid 'sec'.

Met deze bevindingen tezamen beantwoorden wij vervolgens de hoofdvraag:

'In hoeverre en op welke wijze dragen digitale buurtpreventiegroepen in Rotterdam bij aan het vergroten van de (objectieve en subjectieve) veiligheid en leefbaarheid van de straat/buurt?'

De bijdrage van de meeste groepen in deze studie aan de veiligheid, veiligheidsbeleving en leefbaarheid in de eigen buurt blijft relatief beperkt. Dat is anders dan in het land nogal eens wordt aangenomen en ook anders dan in de beleidslogica onder het informele beleid van de gemeente Rotterdam besloten ligt. De bevindingen staan echter niet geheel op zichzelf: studies die het afgelopen jaar zijn verschenen bevatten immers al signalen dat de effectiviteit van digitale buurtpreventie wel eens kleiner, diverser of complexer zou kunnen zijn dan de initiële studies deden vermoeden. Op de 'tussengelegen' doelen, de mechanismen die aan het realiseren van de beoogde effecten zouden moeten bijdragen is een gemengd, wat rooskleuriger beeld zichtbaar: er zijn weliswaar geen indicaties gevonden van een verhoogde *heterdaadkracht*, maar in meerdere groepen is wel sprake van *meer ogen en oren* en een toename van *meldingsbereidheid*, in iets minder dan de helft van de groepen ook van een ervaring van *kortere lijntjes* met de overheid en van mogelijk wat toegenomen *sociale controle*. Er zijn daarnaast voldoende signalen om aan te nemen dat *'weten wat er in de buurt speelt'* voor deelnemers een belangrijk eigenstandig doel vormt, net als dat digitale buurtpreventie voor sommigen een middel kan zijn waarmee men invulling geeft aan de behoefte 'ook een steentje bij te dragen'. De vraag dringt zich daarbij op of deelname van buurtbewoners aan digitale buurtpreventie alleen door een instrumentele bril moet worden gezien (waarbij de daadwerkelijke bijdrage van de groepen aan veiligheid, veiligheidsbeleving en leefbaarheid dan vooralsnog als vrij beperkt moet worden beschouwd), of ook bekeken moet worden vanuit een expressief perspectief, waarbij buurtbewoners door deelname óók uiting geven aan hun behoefte om met elkaar, maar zeker ook samen met de overheid aan behoud of verbetering van hun buurt te willen werken.

Tenslotte blijft nog één deelvraag te beantwoorden:

Hoe kan de effectiviteit van Rotterdamse digitale buurtpreventiegroepen worden verbeterd?

Daarop gaan wij in hoofdstuk 8 nader in.

Discussie en aanbevelingen

In dit laatste hoofdstuk staan wij naar goed onderzoeksgebruik eerst even stil bij de beperkingen van het onderzoek (par. 8.1.). Daarna gaan wij in op de betekenis van het onderzoek: welke aanbevelingen zijn op basis van het onderzoek te formuleren, zowel voor de Rotterdamse veiligheidspraktijk (par. 8.2.), als voor eventueel vervolgonderzoek (par. 8.3.).

8.1 Beperkingen van het onderzoek

Dit onderzoek is een kwalitatief onderzoek van een relatief beperkte omvang. Waar het gaat om de bestudeerde effecten, mechanismen, succes- en faalfactoren zijn vooral de *percepties daarvan* onder betrokken professionals en burgers in kaart gebracht (ondersteund door een kwantitatieve analyse van de apphistories). Zoals eerder al opgemerkt: de bevindingen daaruit mogen aanleiding vormen voor reflectie, maar zijn niet zonder meer generaliseerbaar. Dat geldt eens te meer waar het constatering betreft over één specifiek type tool of werkwijze. Op een breder sociaal doel gerichte buurtapps, zoals Nextdoor, waren bijvoorbeeld niet in het onderzoek betrokken. Daarnaast omvatten de casestudies maar één whatsappgroep die niet was aangesloten bij de stichting WABP.

8.2 Aanbevelingen voor beleid en praktijk

Ondanks de hiervoor aangegeven beperkingen zijn op basis van het onderzoek, zeker in combinatie met de bevindingen uit eerder onderzoek en theorie, wel degelijk aanbevelingen te doen voor het omgaan met digitale buurtpreventie in de Rotterdamse veiligheidspraktijk.

Beleid?

Een eerste vraag die zich daarbij opdringt is de vraag of de gemeente Rotterdam wel beleid zou moeten voeren ten aanzien van digitale buurtpreventie. Formeel is dat er immers niet, waarbij Lub & De Leeuw (2019) onlangs overigens lieten zien dat Rotterdam daarmee in 'gemeenteland' zeker geen uitzondering is. We hebben echter ook geconstateerd dat er in *materiële* zin eigenlijk wel degelijk van beleid¹⁵ sprake is: de gemeente Rotterdam onderneemt immers uiteenlopende activiteiten om digitale buurtpreventie mogelijk te maken, te faciliteren of zelfs regelrecht te initiëren. Maar – wederom net zoals Lub & De Leeuw in hun onderzoek naar buurtpreventie elders ook al constateerden – dat beleid lijkt niet heel doordacht te zijn, wat meer op wensdenken te zijn gebaseerd dan op een zorgvuldige, precieze kijk op oorzaak-en-gevolgrelaties in burgerparticipatie. De beleidslogica die aan het Rotterdamse materiële beleid ten grondslag ligt, is daarmee op meerdere punten vatbaar voor discussie. De beoogde doelen van *veiligheid, veiligheidsheidsbeleving en leefbaarheid* worden

¹⁵ Zie ook bijv. Hoogerwerfs klassieke definitie van beleid: het nastreven van bepaalde doelen met bepaalde middelen in een bepaalde tijdsvolgorde (Hoogerwerf & Herweijer, 1998)

bijvoorbeeld niet zo vanzelfsprekend behaald als vaak wordt aangenomen. Datzelfde is zichtbaar, zij het in wat mindere mate, voor de mechanismen die tot deze doelen zouden moeten leiden. Van een gedegen inzicht in de rol van de specifieke context van een buurt en/of van de rol van specifieke succesfactoren daarbij lijkt ook nog geen sprake. Ten slotte werpt ons onderzoek de vraag op of het zinvol is om digitale buurtpreventie louter te bezien (en te stimuleren) vanuit een *instrumenteel perspectief* (alerte burgers worden alerter op verdachte situaties, gaan meer melden, waardoor sneller wordt ingegrepen en criminaliteit wordt teruggedrongen) of dat de waarde van digitale buurtpreventie niet tenminste óók bezien moet worden vanuit een *expressief perspectief*, waarin deelname door burgers vooral moet worden gezien als een uiting van hun behoefte om zich – zowel met elkaar als met instituties – gezamenlijk in te spannen voor een betere buurt. Dat verschil oogt wellicht subtiel, maar is desalniettemin wezenlijk.

De onvolkomenheden in de beleidslogica zijn overigens best begrijpelijk. Digitale buurtpreventie is immers nieuw, innovatie gaat met vallen en opstaan. Het is ook nog eens een heel sympathiek middel, met een hoge politiek-bestuurlijke aantrekkelijkheid. Dat maakt het – wederom zoals ook geconstateerd door Lub & De Leeuw (2019) – verleidelijk om maar even niet al te kritisch te zijn. Inmiddels beginnen echter – ook met dit onderzoek – voldoende inzichten beschikbaar te komen om dat wél te zijn. Zodat digitale buurtpreventie niet alleen sympathiek oogt, maar de doelen en belangen van zowel veiligheidsbeleid als van burgers optimaal uit de verf doet komen. Tijd voor *digitale buurtpreventie 2.0*?

Het is niet aan ons om te bepalen of dit betekent dat de gemeente Rotterdam ook *formeel* tot expliciet beleid moet komen ten aanzien van digitale buurtpreventie. Maar het lijkt ons wel verstandig om de bevindingen uit ons onderzoek een vertaling te geven in het *materiële* beleid. In het handelen dus van alledag van gemeentelijk vertegenwoordigers ten aanzien van digitale buurtpreventie, zoals dat ook nu immers al dag-in-dag-uit zichtbaar is.

Van onderzoek naar praktijk

Een onderzoeksrapport als het nu voorliggende heeft maar een beperkt bereik, waarbij de ene professional (of bestuurder) de bevindingen weer heel anders zal interpreteren dan de andere. Om de hierboven bedoelde vertaalslag van de onderzoeksbevindingen naar het *materiële beleid* daarom optimaal mogelijk te maken, lijkt het ons verstandig om de bevindingen van dit onderzoek in een of meer *praktijksessie(s)* met een selectie van relevante Rotterdamse professionals om te zetten in *vuistregels* voor de Rotterdamse praktijk. Professionals hebben immers te maken met complexe opgaven, waarin uiteenlopende

belangen en (on)mogelijkheden een rol spelen: een werkbare vertaling van de opgedane inzichten is dan gebaat bij een constructieve botsing van de opinies, inzichten en ervaringen van de onderzoekers én de professionals. Een *transdisciplinaire* manier van werken dus, zoals dat tegenwoordig wel wordt genoemd.

Punten van overweging

De onderzoeksbevindingen geven aanleiding onder meer op de navolgende punten de huidige aanpak nog eens te heroverwegen.

- Digitale buurtpreventie is in principe een burgerinitiatief: een initiatief van actieve buurtbewoners. Het verdient aanbeveling in buurten waar voldoende sociaal kapitaal aanwezig is om dit zelf te organiseren dat initiatief ook nadrukkelijk daar te laten. Maar wat is de aangewezen weg in buurten waar dit niet het geval is?
- Ondersteuning van digitale buurtpreventie kan in eerste instantie bestaan uit het delen van inzichten over de succesfactoren daarvan: een beperkte schaalgrootte, voldoende penetratiegraad, een actieve beheerder. Wees daarbij voorzichtig met het actief pushen van strakke meldprotocollen: de praktijk laat immers zien dat de meldings- en communicatiebehoefte van deelnemers breder is dan louter 112-situaties.
- Het lijkt verstandig voorzichtig te zijn met het voorspiegelen van de effecten van digitale buurtpreventie in termen van veiligheid, veiligheidsbeleving en leefbaarheid: dit is immers niet het eerste onderzoek waaruit blijkt dat die effecten toch minder gegarandeerd zijn dan vaak wordt gezegd. Heb daarbij ook oog voor:
 - de 'andere' doelen die veel deelnemers met deelname nastreven (waaronder weten wat er in de buurt gebeurt);
 - de 'duale' werking van digitale buurtpreventie op de veiligheidsbeleving (waardoor de veiligheidsbeleving verbeterd én verslechterd kan worden);
 - het voorkomen van ongewenste neveneffecten.
- Besef dat buurtbewoners ook nadrukkelijk aansluiting willen op een *responsieve* en *ondersteunende* overheid. Deelname van een of meer (buurtgebonden) professional(s) wordt door veel deelnemers gewaardeerd. Het is daarbij tegelijkertijd begrijpelijk dat professionals daarin voorzichtig zijn, om geen verwachtingen te wekken die zij niet kunnen waarmaken. Wij denken echter dat het haalbaar is om werkwijzen te ontwikkelen die het mogelijk maken wél deel te nemen (en een vinger aan de pols te houden

in de buurt), zónder de verwachting te wekken meteen op elke melding te reageren en/of 24/7 bereikbaar en aanspreekbaar zijn.

- Digitale buurtpreventiegroepen laten zien te kunnen leiden tot de gewenste *meer ogen en oren*, de mate waarin dat ook daadwerkelijk leidt tot (tijdige) meldingen op het juiste 'adres' blijft vooralsnog deels in nevelen gehuld. Terwijl het onderzoek ook laat zien dat er bij buurtbewoners bijvoorbeeld nog onduidelijkheid bestaat rond de politiemeldnummers 112 en 0900-8844, en dat terugkoppeling op meldingen node wordt gemist. Op het gebied van laagdrempelige en duidelijke meldmogelijkheden valt dus nog winst te boeken, net als op het punt van terugkoppeling.
- Het lijkt ons verstandig bij het ontwikkelen van eventuele nieuwe systemen of werkwijzen (zoals centraal ontwikkelde apps) grondig(er) te doordenken hoe de werking in de praktijk zal zijn: neem niet te snel aan dat bepaalde mechanismen, tussengelegen doelen of einddoelen 'natuurlijk wel' zullen worden gerealiseerd. De praktijk van de buurtbewoner is vaak toch wat anders dan op het eerste gezicht wordt aangenomen.
- De huidige dominante manier van denken is dat digitale buurtpreventiegroepen 'natuurlijk niet' gebruikt mogen worden voor meer sociaal georiënteerde meldingen en uitwisselingen. Maar zou het zo kunnen zijn dat juist apps of appgroepen met een breder sociaal doel bijdragen aan de beoogde tussengelegen doelen (zoals sociale cohesie en sociale controle)? Waardoor uiteindelijk ook de beoogde veiligheidsdoelen sneller dichterbij komen dan met een app die louter op veiligheid is gericht? Dat punt verdient naar onze mening nadere verkenning, mogelijk ook nader onderzoek, waarop in de navolgende paragraaf wordt ingegaan.

8.3 Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

Zoals in paragraaf 8.1 al aangegeven was dit onderzoek gericht op digitale buurtgroepen die primair op de veiligheid zijn gericht en bevatten de casestudies slechts één whatsappgroep die niet bij de Stichting WABP is aangesloten. Het lijkt ons verstandig in mogelijk vervolgonderzoek nog meer aandacht te besteden aan niet-aangesloten groepen en aan de veiligheidseffecten van digitale buurtgroepen met een breder sociaal doel.

Daarnaast kan ook meer kwantitatief onderzoek op het gebied van mechanismen en effecten aanvullend inzicht bieden. Is er bij de politie in kwantitatief opzicht een samenhang zichtbaar tussen de aanwezigheid van digitale buurtpreventiegroepen en het aantal meldingen van urgente verdachte situaties? En met het aantal aanhoudingen op heterdaad bij (poging tot)

woninginbraak? Het is opvallend dat in de jaren dat het aantal digitale buurtpreventiegroepen exponentieel groeide, het oplossingspercentage voor woninginbraak níét groeide (wat men bij substantieel meer aanhoudingen op heterdaad zou mogen verwachten), maar juist daalde. Als er inderdaad meer gemeld wordt, waar leidt dat dan toe?

Een vergelijkbare insteek voor vervolgonderzoek is het vergelijken van de trends in (bijvoorbeeld) criminaliteit in buurten met en zonder digitale buurtpreventiegroepen. Zijn dan – rekening houdend met mogelijke andere aanvangsverschillen – substantiële verschillen in de trends zichtbaar?

Geraadpleegde literatuur

- Akkermans, M., & Vollaard, B. (2015). *Effect van het WhatsApp-project in Tilburg op het aantal woninginbraken – een evaluatie*. Tilburg University, Tilburg.
- Baardewijk, J. K., Van Os, P., & Van den Brink, G. (2007). *Meer heterdaadkracht 'Aanhoudend in de buurt' – Onderzoeksrapport over de rol van burgers bij directe opsporing*. Apeldoorn.
- Bervoets, E. (2014). *Een oogje in het zeil ... Buurtpreventie in Ede: onderzoek en gefundeerd advies*. Amersfoort: Bureau Bervoets.
- Eijk, G. van. (2013). Veiliger door de buurtwacht? *Tijdschrift Voor Veiligheid*, 12(3), 20–33.
- Eysink Smeets, M. (2015). *De preventie- of participatieparadox. Paper t.b.v. jaarcongres Nederlandse Vereniging voor Criminologie 2015*. Leiden.
- Hoogerwerf, A., & Herweijer, M. (1998). *Overheidsbeleid: een inleiding in de beleidswetenschap*. Alphen aan den Rijn: Samson.
- Kokkeler, B. J. M., Van der Minne, S. M., Suijkerbuijk, K., Gailliaert, C., & De Beer, R. (2018). *Digitale buurtpreventie. Een verkennende studie naar veiligebuurt.nl*.
- Lub, V. (2016). *Burger op wacht. Het fenomeen 'buurtpreventie' onderzocht*. Rotterdam: Kenniswerkplaats Leefbare Wijken.
- Lub, V. & De Leeuw, T. (2019). *Politie en actief burgerschap: een veilig verbond? Een onderzoek naar samenwerking, controle en (neven)effecten*. Den Haag: Politie en Wetenschap.
- Mehlbaum, S., & Van Steden, R. (2018). *Doe-het-zelfsurveillance. Een onderzoek naar de werking en effecten van Whatsapp-buurtgroepen*. Den Haag: Sdu.
- Pridmore, J., Mols, A., Wang, Y., & Holleman, F. (2018). Keeping an eye on the neighbours: Police, citizens, and communication within mobile neighbourhood crime prevention groups. *Police Journal: Theory, Practise and Principles*, 1–24.
- Smulders, I. (2015). *Twitterende wijkagenten. Over de invloed van gain en loss frames in tweets van wijkagenten op de veiligheidsperceptie van burgers*. Radboud Universiteit Nijmegen.
- Visser, M., Brander, A., Hitzert, J., & Moerman, S. (2018). *Veilig(heid) in Fryslân*.
- Vollaard, B. (2016). Private bijdragen aan publieke veiligheid: effecten van Buurt-WhatsApp. *Justitiële Verkenningen*, 42(5), 59–68. <https://doi.org/10.5553/JV/016758502016042005005>

Bijlage A: Verantwoording werkwijze

A1 De beleidsreconstructie

Een klassieke, kwantitatieve effectevaluatie ligt in onderzoek naar een maatschappelijk verschijnsel als lokale appgroepen niet voor de hand. Het is hier immers niet mogelijk om het effect van een beleidsinstrument of maatregel te meten aan de hand van een voor- (nul)meting en een of meer nametingen die cijfermatig zicht geven op ontwikkelingen sinds de start van de interventie. Om toch uitspraken te kunnen doen over de doeltreffendheid van digitale buurtpreventie is in dit onderzoek gekozen voor een werkwijze die sterk geïnspireerd is door het concept van *Realistic Evaluation*, zoals geformuleerd door Pawson & Tilley (2004). Deze benadering heft een aantal nadelen van de klassieke evaluatie op, omdat niet alleen gekeken wordt naar de uitkomsten van beleid maar ook naar ideeën en verwachtingen van beleidsmakers (de 'black box'). Eventuele veranderingen op tevoren vastgestelde indicatoren worden niet klakkeloos gemeten, maar eerst wordt een reconstructie gemaakt van de beleidstheorie (het 'verhaal' achter het beleid). Drie begrippen staan in de realistische evaluatie centraal: (werkzame) mechanismen, context en doelbereik. De mechanismen of stappen die geacht worden het beoogde effect te bereiken worden in kaart gebracht. Vervolgens wordt bekeken of die werking op basis van de bestaande wetenschappelijke inzichten daadwerkelijk te verwachten is en of deze mechanismen/stappen in de praktijk ook zodanig worden toegepast en verwezenlijkt dat te verwachten is dat het effect ook daadwerkelijk wordt gerealiseerd. Dat gebeurt met ruime aandacht voor het proces waarlangs en de context waarin de interventie wordt uitgevoerd; het is immers goed denkbaar dat wat in de ene context subliem werkt, in de andere geen enkel resultaat heeft. Op basis hiervan wordt tenslotte gekeken naar het doelbereik, waarbij een onderscheid wordt gemaakt tussen de directe resultaten (output) en de verderstreckende effecten (outcome). In de kern geeft zo'n realistische evaluatie niet zozeer antwoord op de klassieke evaluatievraag 'werkt het?', maar op de vraag 'wat werkt voor wie in welke omstandigheden?'

Het verhaal achter het Rotterdamse digitale buurtpreventiebeleid is daarom gereconstrueerd op basis van (landelijke en gemeentelijke) beleidsdocumenten met betrekking tot (digitale) buurtpreventie, overige Rotterdamse documenten over appgroepen en gesprekken met vertegenwoordigers van de gemeente Rotterdam die betrokken zijn bij digitale buurtpreventie. Op basis van een analyse van relevante onderzoeken naar (digitale) buurtpreventie is vervolgens gekeken of de beleidstheorie wordt ondersteund door bestaande empirische en theoretische kennis.

Documentstudie

Via een zogenaamd trichtermodel is gezocht naar beleidsinformatie omtrent digitale buurtpreventie: van een uitgebreide search met behulp van een aantal zoektermen naar een selectie van relevante documenten. Om inzicht te krijgen in de achtergronden van het (digitale) buurtpreventiebeleid is allereerst een aantal landelijke beleids- en visiedocumenten bestudeerd. Gezocht is op zoektermen 'digitaal/digitale', 'buurtpreventie', 'burgerparticipatie' en 'high impact crimes'. Vervolgens zijn gemeentelijke documenten bezien. Het accent lag daarin op bestudering van het wijkveiligheidsprogramma Schoon, Heel, Veilig en de veiligheidsprogramma's 2010-2014 (Vertrouwen in veiligheid. Meedoen in de Stad), 2014-2018 (Veilig#010) en 2018-2023 (Veilig@Rotterdam) met hun bijbehorende aanbiedingsbrieven. Ook de coalitieakkoorden over de betreffende perioden werden in de documentstudie betrokken. Daarnaast werden schriftelijke 'uitvoeringsstukken' bekeken, zoals brieven, folders, gidsen en flyers waarin de gemeente burgers informeert over verschillende aspecten van deelname aan (digitale) buurtpreventiegroepen.

Gesprekken met sleutelinformanten

Tijdens het inventariseren en bestuderen van de voorhanden schriftelijke bronnen werd duidelijk dat het geschreven materiaal te weinig informatie bood om een solide beleidstheorie te kunnen formuleren: uit de diverse stukken kon geen consistent beeld worden afgeleid van de aannamen die aan het gebruik van digitale buurtpreventie ten grondslag liggen (beoogde effecten en de stappen waarlangs deze effecten behaald zouden kunnen worden). Besloten werd daarom de literatuurzoektocht te staken. Wij besloten de benodigde informatie te zoeken 'in de hoofden' van degenen die vanuit de gemeente betrokken zijn of waren bij de appgroepen. De opvattingen van sleutelfiguren over doelstellingen, functioneren, (beoogde) effecten, tot nu toe behaalde resultaten, succesfactoren en knelpunten van appgroepen zijn immers belangrijke indicatoren voor het ongeschreven, informele digitale buurtpreventiebeleid. In dat kader hebben we gesproken met zes beleidsambtenaren van

de gemeentelijke Directie Veiligheid en een voormalig wethouder die (digitale) buurtpreventie in hun portefeuille hebben of hadden.

Aan de hand van de beschikbare beleidsdocumenten en de informatie uit de interviews met sleutelinformanten is tenslotte een reconstructie van de beleidslogica achter de Rotterdamse WhatsApp-buurtpreventie gemaakt. Deze reconstructie verloopt via een model waarbij de in beleid of praktijk onderscheiden doelen worden gerelateerd aan de beoogde/verwachte effecten en de mechanismen/stappen waarlangs deze moeten worden bereikt:

Wetenschappelijke bronnenstudie

De laatste stap in de beleidsreconstructie behelsde het toetsen van de opgestelde beleidstheorie aan de kennis en inzichten uit de beschikbare wetenschappelijke literatuur. Startpunt vormde daarbij onze eigen omvangrijke database met (inter)nationale publicaties op het gebied van veiligheidspercepties en burgerparticipatie, uit zowel de wetenschappelijke als 'grijze' literatuur, de bevindingen hieruit werd aangevuld met een aanvullende zoekslag in academische databases en in Nederlandstalige databases met 'grijze' literatuur.

A2 (Aanvragen van) casestudies

Om te kunnen vaststellen hoe digitale buurtpreventie uitwerkt in de praktijk – en zo dus ook te zien in hoeverre de beleidstheorie in de alledaagse Rotterdamse werkelijkheid wordt bevestigd of gefalsificeerd – zijn casestudies uitgevoerd. In overleg met de begeleidingscommissie werden hiervoor tien appgroepen geselecteerd¹⁶.

Selectie

Primair selectiecriteria was de *bevolkingssamenstelling* van de betrokken wijk/buurt. In eerder onderzoek komt immers naar voren dat buurtpreventie-groepen vooral worden gevormd door 'witte', hoger opgeleide buurtbewoners uit het hogere sociaaleconomische segment (zie bijvoorbeeld Lub (2016) en Mehlbaum et al. (2018)). Gezien de mogelijke verschillen in functioneren en effectiviteit van dergelijke burgerinitiatieven naar etnische samenstelling van de wijk/groep werd onderscheid gemaakt tussen groepen uit overwegend niet-westers allochtone, overwegend autochtone of uit gemengde buurten.

De aard van de gehanteerde digitale tool vormde het tweede primaire selectiecriteria. Of groepsleden met elkaar communiceren via het alom bekende WhatsApp of via de speciaal gedownloade app van Veiligebuurt, zou verschil kunnen maken in de mate waarin en manier waarop de veiligheidsdoelstellingen worden bereikt.

Tijdens de gesprekken met beleidsbetrokkenen bleek het zinvol ook onderscheid te maken naar *initiatiefnemer en regievoerder/beheerder* van de groepen: particuliere bewoners dan wel de gemeente. Bij een Veiligebuurt-groep melden bewoners zich individueel aan; doorgaans is er geen beheerder. Whatsappgroepen ontstaan op initiatief van buurtbewoners en worden beheerd door een van hen; de HIC-groepen zijn geïnitieerd en worden geregistreerd door de gemeente Rotterdam.

¹⁶ Oorspronkelijk zou eerst een grove selectie worden gemaakt van 20 cases. In een telefoongesprek met de beheerder zou een aantal objectieve gegevens rond deze 20 groepen worden verzameld. De uiteindelijke selectie zou op deze voorselectie worden gebaseerd. Om drie redenen is – in overleg met de begeleidingscommissie – afgezien van de voorselectie. Ten eerste vergde de beleidsreconstructie aanzienlijk meer tijd dan gepland omdat relevante documenten – ook na een intensieve fysieke en digitale zoektocht – niet voorhanden bleken te zijn. Om toch aan de benodigde informatie te komen werd besloten de informatie aan te vullen middels – niet geplande – gesprekken met sleutelinformanten. Deze gesprekken leverden voldoende informatie op om een verantwoorde selectie te kunnen maken. Bovendien bleek het 'random' benaderen van appgroepen al snel weinig efficiënt: een up-to-datelijst van actieve groepen was niet voorhanden en NAW-gegevens en mailadressen waren niet bekend of bleken verouderd.

Geen primair selectiecriteria, maar wel een aandachtspunt bij de selectie vormde de mate waarin de groepen zijn *aangesloten bij regievoerende, ondersteunende en/of faciliterende platforms* (WABP, VB of HIC).

Tenslotte werd bij selectie van de Veiligebuurt-groepen ook gelet op het aantal deelnemers. Veiligebuurt-groepen worden automatisch gegenereerd als bewoners zich op postcode registreren bij veiligebuurt.nl. Om te voorkomen dat er binnen een groep in het onderzoek onvoldoende respondenten en informatie voorhanden zouden zijn, hanteerden we een minimum van 30 deelnemers. Daarnaast werd gecontroleerd op activiteit: waren er ook in 2018 nog meldingen gedaan in de Veiligebuurt-groep?

Werving

Volgens de hiervoor beschreven criteria werd samen met de begeleidingscommissie een eerste selectie van cases gemaakt (zie bijlage 3). Vervolgens werden de geselecteerde groepen benaderd voor deelname. Dat bleek echter moeizamer te verlopen dan gedacht. Van de oorspronkelijk geselecteerde WABP-groepen vielen er twee af omdat ze niet meer actief bleken of omdat participanten – ook na herhaalde oproepen door de beheerder – geen interesse hadden in medewerking aan het onderzoek. Van twee van de geselecteerde Veiligebuurt-groepen bleek geen enkele deelnemer bereid mee te werken. Voor deze vier groepen werden alternatieven gezocht. De uiteindelijke selectie heeft daardoor deels het karakter van een *convenience sample*. Een aantal cases is geselecteerd op basis van beschikbaarheid van respondenten (bereidheid om deel te nemen aan het onderzoek) en van informatie (toestemming tot het inzien van groepsinformatie). Wel is daarbij gelet op een goede verdeling over de primaire selectiecriteria.

Definitieve casestudies

Uiteindelijk zijn drie groepen uit een overwegend autochtone buurt, twee groepen uit een overwegend allochtone buurt en vijf groepen uit een gemengde buurt in het onderzoek betrokken. Zeven van de tien geselecteerde groepen maken gebruik van WhatsApp, drie van de Veiligebuurt-tool. Vier HIC-groepen worden door de gemeente aangestuurd.

In onderstaand schema is aangegeven welke groepen in het onderzoek zijn betrokken:

Naam groep/ werkgebied	Soort groep	Bevolkingssamenstelling	Gehanteerde tool
BloemenbuurtOost Veilig	WABP	overwegend autochtoon	WhatsApp
Borchsate/Bosch	WABP	overwegend autochtoon	WhatsApp
Essenburg	WABP	gemengd	WhatsApp
Tidemanstraat	zelfstandig	overwegend allochtoon	WhatsApp
Bloemhof	HIC	overwegend allochtoon	WhatsApp
Pendrecht-2	HIC	gemengd	WhatsApp
Verschoorbuurt	HIC	gemengd	WhatsApp
Landbouwbuurt	HIC/VB	gemengd	Veiligebuurt
Heijplaat	VB	overwegend autochtoon	Veiligebuurt
Zevenkamp	VB	gemengd	Veiligebuurt

Tabel A2.1: selectiecriteria casestudies

A3 Casestudies: de uitvoering

Diepte-interviews met beheerders

Startpunt van de gevalsstudies vormde een gesprek met de beheerder van de groep. Hij of zij is de spin in het web van de appgroep en heeft het beste zicht op het reilen en zeilen van de groep. Alle WABP- en HIC-groepen kennen zo'n beheerder. Een Veiligebuurt-groep heeft in principe geen beheerder, tenzij een van de deelnemers zich als zodanig opwerpt zoals in Zevenkamp gebeurde.

Beheerders van whatsappgroepen werden op hun bij de WABP-organisatie bekende mailadres of via tussenpersonen benaderd met een verzoek om medewerking. Op basis van de beleidsreconstructie en de literatuurstudie werd een checklist opgesteld die als leidraad in de gesprekken is gebruikt. In een diepte-interview van zo'n twee uur kwamen verschillende aspecten van het functioneren van de groep aan de orde. Daarnaast konden respondenten hun eigen thema's inbrengen. Hoofdthema's waren de samenstelling en (voor-)geschiedenis van de groep, ontwikkelingen, succes- en faalfactoren, het (oordeel over het) contact met politie/gemeente, de bijdrage van de groep aan (vergroting van) de sociale cohesie/sociale controle en aan de mate van alertheid en meldingsbereidheid van de deelnemers en tot slot de effecten op de veiligheid en leefbaarheid van de buurt. De gesprekken werden opgenomen en later uitgewerkt.

Documentanalyse

Om nader zicht te krijgen op de werkwijze binnen de groepen, de wijze van communiceren (buiten de meldingen in de appgroep) en de gehanteerde regels is zoveel mogelijk schriftelijke informatie bij de beheerder opgevraagd. De diverse mailwisselingen, brieven naar deelnemers en wervingsteksten geven antwoord op vragen als: welke doelstellingen hanteert de groep? Welke afspraken zijn er binnen de groepen gemaakt? Welke regels gelden er voor het melden van verdachte situaties? Hoe worden eventuele conflicten binnen de groep opgelost?

Diepte-interviews met professionals

In de beheerdersgesprekken werd ook nagegaan welke professional bij de groep betrokken was. De informatie van professionals is onontbeerlijk om een volledig beeld te krijgen van het functioneren van een appgroep. Een evaluatie over de opbrengsten en effecten van een groep kan immers niet alleen worden gebaseerd op de meningen en ervaringen van deelnemers. Het oordeel van de in de wijk actieve veiligheidsexperts is daarvoor eveneens van belang. Niet in alle gevallen maakte een professional deel uit van de groep. Als een speciale contactpersoon ontbrak, is contact gezocht met de professional die verantwoordelijk is voor de betreffende buurt of wijk. Ook deze interviews werden afgenomen aan de hand van een vooraf opgestelde checklist. In deze gesprekken kwamen dezelfde hoofdthema's aan de orde als in de gesprekken met de beheerders. Waar relevant werd ook gevraagd naar de reactie van de professional op door de beheerder gesignaleerde knelpunten in of wensen ten aanzien van de relatie appgroep-politie/gemeente. In bijna alle gevallen werd met de wijkagent gesproken; in één geval met de gebiedsnetwerken. Daarnaast werd soms een gesprek gevoerd met wijkagenten operationeel expert (WOE).

(Focus-)gesprekken met deelnemers

In focusbijeenkomsten stonden de ervaringen en meningen van deelnemers aan de appgroepen centraal. Gekozen is voor een groepsgesprek omdat dat respondenten de gelegenheid geeft op elkaar te reageren waardoor ketens van associaties, gedachten en persoonlijke ervaringen ontstaan. Op deze wijze wordt een onderwerp in de breedte en van verschillende kanten belicht. Voor de focusgesprekken werd een handleiding ontwikkeld. Aan de hand van een aantal vragen werden respondenten uitgenodigd hun licht over de betrokken thema's te laten schijnen en met elkaar daarover in discussie te gaan. Ter introductie werd de gesprekspartners gevraagd naar de reden van hun deelname aan de appgroep, hun idee van een veilige buurt en hun mening over de mate waarin de appgroep bijdraagt aan (meer) veiligheid en leefbaarheid. Vier kernvragen gingen dieper in op de mate waarin buurtbewoners betrokken zijn bij het veilig/leefbaar houden van de buurt, de mate waarin het contact tussen buurtbewoners door of sinds het bestaan van de appgroep is verbeterd, de alertheid en meldingsbereidheid bij onveilige situaties, verloedering of verwaarlozing en het oordeel over de reactie van politie/gemeente op meldingen en signaleringen vanuit de appgroep. In een laatste slotminuut kregen de respondenten de gelegenheid te zeggen wat een appgroep juist wel of juist niet nodig heeft om te zorgen dat de buurt veiliger en leefbaarder wordt. De focusgesprekken (gemiddeld 2 ½ uur) werden door twee onderzoekers gevoerd: een gespreksleider en een verslaglegger.

Gestreefd werd drie groepsdeelnemers in het focusgesprek te betrekken, die samen een zo goed mogelijke weerspiegeling vormden van de totaal aan groepsdeelnemers. In de WABP-groepen is dat aantal gehaald: de beheerder fungeerde hier als tussenpersoon en motivator¹⁷. In de HIC-groepen, waar de beheerder op afstand is, lukte het niet drie deelnemers bereid te vinden, ondanks diverse pogingen en oproepen in de groepen. Soms meldde niemand zich aan, soms haakten mensen uiteindelijk toch weer af. Ook in de geselecteerde Veiligebuurt-groepen verliep de werving moeizaam vanwege het ontbreken van een persoonlijk betrokken en actieve beheerder. De onderzoekers moesten daarom de deelnemers zelf benaderen door een bericht in de Veiligebuurt-app te plaatsen. In een laatste poging het quotum te halen besloten we VVV-bonnen (ter waarde van €10,-) beschikbaar te stellen als dank voor deelname. Ook toen leverden herhaalde oproepen, privé-berichten en pogingen via aangemelde deelnemers andere gesprekspartners te vinden niet het vereiste aantal deelnemers op (zie tabel 1, paragraaf 3.3). In een aantal gevallen bleek een groepsgesprek tussen deelnemers niet haalbaar, omdat er geen gemeenschappelijk geschikt moment kon worden gevonden of omdat men liever persoonlijk geïnterviewd wilde worden. In die gevallen zijn afzonderlijke gesprekken gevoerd. Aangezien het hier in alle gevallen ging om groepen waarin de deelnemers elkaar niet persoonlijk kennen – en er soms een taalbarrière was –, is het de vraag of een groepsgesprek meerwaarde zou hebben gehad boven een persoonlijk gesprek, omdat de beoogde gedachten-uitwisseling vermoedelijk niet makkelijk was heeft geleid tot informatieverlies.

(Focus-)gesprekken met niet-deelnemers

Om inzicht te krijgen in de mate waarin de appgroep leeft in de wijk en de bijdrage die deze groep in de ogen van niet-participerende wijkbewoners levert aan het realiseren van een veilige buurt, zijn ook niet-deelnemers in het onderzoek betrokken. Ook met hen waren focusgesprekken gepland. Alleen in de Essenburg-groep is het gelukt om binnen de beschikbare tijd een groepsgesprek met niet-deelnemers te plannen. Reden is ook hier dat het veel tijd kostte om geschikte respondenten te vinden: niet-deelnemers zijn moeilijker (op afstand) te traceren dan deelnemers. Bovendien kennen niet-deelnemers elkaar doorgaans niet en zitten ze daarom niet direct te springen om bijeen te komen. Daarom werd besloten semi-gestructureerde interviews af te nemen. Niet-deelnemers werden geworven via de deelnemers, de beheerder of door langs huizen of trefpunten in de betreffende buurt te gaan. Uiteindelijk konden op deze manier voor elke groep drie niet-deelnemers worden gevonden.

¹⁷ In een aantal gevallen benaderde de beheerder – door de onderzoekers geselecteerde – respondenten persoonlijk met een vraag om medewerking.

De interviews werden direct afgenomen of op afspraak op een later tijdstip. In de meeste gevallen werden persoonlijke interviews afgenomen in het huis van de respondent of op de ontmoetingsplek; in twee gevallen werden de vragen later telefonisch aan de respondent voorgelegd. Onderwerpen die in deze gesprekken aan de orde kwamen waren: bekendheid met het bestaan van een groep, reden van niet-deelname, voorwaarden/kenmerken van een veilige buurt, oordeel over het veiligheidsniveau van de buurt, eventuele onveiligheidsgevoelens, ervaring met verdachte situaties en reactie daarop en oordeel over de manier waarop de politie omgaat met onveilige situaties. Daarnaast werden respondenten twaalf stellingen voorgelegd waarbij ze konden aangeven in hoeverre ze het met de stelling eens of oneens waren. De stellingen hadden betrekking op de mate van sociale cohesie en sociale controle in de buurt, de relatie met politie/gemeente met betrekking tot veiligheids- en leefbaarheidskwesties en de bijdrage van de appgroep op de veiligheid en leefbaarheid van de buurt. Respondenten werden gevraagd hun antwoorden te motiveren. Tenslotte werden ook niet-deelnemers gevraagd in één minuut te zeggen wat een appgroep juist wel of juist niet nodig heeft om te zorgen dat de buurt veiliger en leefbaarder wordt.

Analyse van de apphistorie

Om zicht te krijgen op het rendement van de digitale buurtpreventie, de samenwerking met politie en gemeente en de meldingsbereidheid naar aard en frequentie is de appgeschiedenis aan een inhoudsanalyse onderworpen. Dat gebeurde aan de hand van een codeerschema waarin de volgende hoofdcategorieën werden onderscheiden:

1. Aard van de melding
2. Melder
3. Opvolging deelnemers
4. Opvolging politie/gemeente
5. Resultaat
6. Terugkoppeling

In alle groepen is de apphistorie beschikbaar voor het onderzoek. Indien mogelijk werd de chatgeschiedenis vanaf het ontstaan van de groep in de analyse meegenomen. In een aantal gevallen was dat niet mogelijk omdat eerdere berichten waren gewist.

Alles overziend

Onderstaand schema biedt per case een overzicht van de in het onderzoek betrokken respondenten en gehanteerde onderzoeksmethodiek.

Naam groep	beheerder	professional	deelnemers	niet-deelnemers
Bloemenbuurt Oost-Veilig	bewoner/ initiator	wijkagent	N=3, focusgroep	N=3, individuele gesprekken
Borchsate/Bosch	bewoner	wijkagent	N=3, focusgroep	N=2, individuele gesprekken
Essenburg	bewoner	wijkagent	N=2, focusgroep, N=1 individueel gesprek	N=3 focusgroep
Tidemanstraat	bewoner	wijkconciërge	N=3, focusgroep	N=3, individuele gesprekken
Bloemhof	gemeente	gebiedsnetwerker	N=3, focusgroep	N=3, individuele gesprekken
Pendrecht-2	gemeente	wijkagent; WOE	N=2, groepsgesprek	N=3, individuele gesprekken
Verschoorbuurt	gemeente	wijkagent	N=2, individuele gesprekken	N=3, individuele gesprekken
Landbouwbuurt	gemeente	wijkagent	N=2, individuele gesprekken	N=3, individuele gesprekken
Heijplaat	n.v.t.	wijkagent; WOE	N=2, focusgroep	N=3, individuele gesprekken
Zevenkamp	bewoner (technisch beheer)	WOE	N=1, individueel gesprek	N=3, individuele gesprekken

Tabel A3.1 overzicht gevoerde gesprekken per casestudy: beheerders, professionals, deelnemers en niet-deelnemers

A4 Operationalisering gebruikte begrippen

De casestudies hebben tot doel de beleidstheorie te toetsen in de praktijk. Gekeken wordt in hoeverre de werkzame mechanismen en verwachte effecten die in de beleidstheorie naar voren zijn gekomen ook in de tien geselecteerde groepen opgeld doen. Om dit systematisch in kaart te kunnen brengen, zijn centrale begrippen uit de beleidstheorie geoperationaliseerd en vertaald naar interviewvragen. Dit ziet er als volgt uit:

Centrale begrippen	Aspecten	Interviewvragen
<p>Sociale controle Bervoets (2014), Van der Land (2014), Lub (2016)</p>	<p>verwijst naar de mate waarin een digitale Buurtpreventiegroep bijdraagt aan informeel toezicht ofwel het toezicht tussen burgers onderling. Van sociale controle is sprake als bewoners alert zijn op onveilige situaties/ gedrag en betrokkenen daarop aanspreken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre heeft deze groep ertoe geleid dat buurtgenoten elkaar sneller en vaker waarschuwen als ze verdachte situatie signaleren? - Hoe worden dit soort situaties opgelost? Zelf of via melding aan professionals? Voorbeelden? - In hoeverre voelen bewoners door de groep zich verantwoordelijker voor de veiligheid / leefbaarheid in hun eigen buurt? Waar blijkt dat uit?
<p>Sociale cohesie Mehlbaum, Van Steden en Van Dijk (2018)</p>	<p>verwijst naar de mate waarin bewoners elkaar via een digitale buurtpreventiegroep (beter) leren kennen en frequenter <i>positieve contacten</i> met elkaar onderhouden. Dit kan uitmonden in digitale en fysieke spin-offs, zoals Facebookgroepen en buurtbarbecues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre is het onderlinge contact tussen bewoners in de buurt verbeterd door de groep? Waarom (niet)? Waarin uit zich dat? - Voelen bewoners zich meer verbonden met de buurt? Waarin uit zich dat?
<p>Korte lijntjes Mehlbaum et al. (2018)</p>	<p>verwijst naar de mate waarin een digitale buurtpreventiegroep in positieve zin bijdraagt aan de verbinding tussen buurtbewoners en de politie (of andere overheidsdiensten) en (daardoor) snelle signalering en opvolging mogelijk maakt.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre is het contact tussen buurtbewoners en de overheid verbeterd: <ol style="list-style-type: none"> Contact met gemeente Contact met politie Contact met andere professionals (gebiedsorganisatie, stadsbeheer, anderen) - In welk opzicht? Waarom wel/niet? - Heeft u het gevoel dat er nu sneller of vaker opgetreden wordt dan voor het bestaan van de groep? Waarom denkt u dat?

<p>Meer ogen en oren Lub (2016)</p>	<p>verwijst naar de mate waarin de digitale buurtpreventiegroep ertoe bijdraagt dat bewoners alert zijn op verdachte / onveilige situaties en consequent relevante informatie doorgeven aan de politie (of andere overheidsdiensten)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - In hoeverre zijn bewoners alerter geworden sinds/door het bestaan van de groep? - In hoeverre worden ongewenste situaties (onveilig, vuil, kapot) nu sneller gesignaleerd en doorgegeven? - Geldt dat alleen voor deelnemers aan de appgroep of ook voor andere bewoners? - Worden dat soort situaties daardoor nu ook sneller opgelost?
--	--	---

<p>Veiligheid Mehlbaum et al. (2018), Pridmore et al. (2018)</p>	<p>verwijst naar de mate waarin een digitale buurtpreventiegroep bijdraagt aan de vermindering van criminaliteit in een buurt en de veiligheidsbeleving onder buurtbewoners.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Is de veiligheid in de buurt door het bestaan van de appgroep volgens u verbeterd? Waarom (niet)? - Zijn buurtbewoners zich veiliger gaan voelen? Waarom (niet)?
---	--	---

<p>Leefbaarheid</p>	<p>verwijst naar de mate waarin bewoners tevreden zijn met de kwaliteit van de woonomgeving. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen fysieke kwaliteit (schoon en heel) en sociale kwaliteit (de manier waarop mensen met elkaar omgaan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Is de leefbaarheid in de buurt door het bestaan van de appgroep volgens u verbeterd? Waarom (niet)? - Wat zou er anders/beter moeten?
----------------------------	--	--

<p>Neveneffecten Mehlbaum et al. (2018), Lub (2016), Van Steden (2017), Eijk (2013)</p>	<p>verwijst naar de mate waarin de digitale buurtpreventiegroep onbedoelde bijeffecten heeft, te weten discriminatie, stigmatisering, disproportionele controle van bepaalde (etnische) groepen, doorgesloten sociale controle, eigenrichting en geweld.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Heeft de groep vervelende, onverwachte neveneffecten? Welke? (buitensluiting? ruzie tussen deelnemers)?
--	---	---

Bijlage B:

Samenstelling begeleidingscommissie

Leden	Functie
Wim van der Zanden	Kenniswerkplaats Leefbare Wijken, Onderzoek en Business Intelligence, gemeente Rotterdam
Maud van Bavel	Team Kennis, directie Veiligheid, gemeente Rotterdam
Hoesein Bouchtaoui (tot oktober 2018)	Accounthouder Veiligheid, directie Veiligheid, gemeente Rotterdam
Annemarie Fongers (vanaf oktober 2018)	Accounthouder Veiligheid, directie Veiligheid, gemeente Rotterdam
Michelle Visser	Beleidsadviseur, directie Veiligheid, gemeente Rotterdam

Bijlage C:

Case studies Casestudy 1: Bloemenbuurt Oost Veilig (WABP)

Buurt De whatsappgroep beslaat drie straten in het Kleiwegkwartier: de Orchi-deestraat, de Violenstraat en de Hagedoornstraat. De straten vormen volgens de beheerder 'een driehoekje binnen een klein dorpje', met een nadrukkelijke 'ons-kent-ons-sfeer'. Het is een grotendeels 'witte' buurtje uit de jaren '30, waar inmiddels een deel van de oorspronkelijke huurhuizen is verkocht. In de koophuizen wonen nieuwe bewoners (veelal hoogopgeleid en bemiddeld), naast de oude bewoners (relatief laagopgeleid, niet heel bemiddeld) in de huurhuizen. Bewoners en wijkagent typeren het buurtje als veilig, al is er wel eens gedoe met hangjongeren, insluipers en fietsendieven. De buurt ligt in een gebied met een relatief sterk indexcijfer voor veiligheid (in 2018 137, versus 108 voor heel Rotterdam) en veiligheidsbeleving (171, versus 120 voor de hele stad).

Begin De groep is opgericht door een sociaal actieve wijkbewoner. Zij vond de buurt veilig, wilde dat graag zo houden en besloot daarom een appgroep te starten. Zij registreerde de groep bij WABP en gooide uitnodigingsformulieren door de brievenbussen. Irrelevante berichten in de app was de reden dat een deelnemer afhaakte: er was teveel gezeur over of berichten thuishoren in de app. Na enkele maanden werd door de beheerder daarom naast de veilig-appgroep ook een burenp-appgroep gestart voor niet-urgente zaken.

Betrokken bewoners Per eind 2018 kende de whatsappgroep 39 deelnemers, op een totaal van 137 adressen in het buurtje (28%). Volgens de beheerder zijn zij goed verdeeld naar geslacht, straat en type bewoner, met uitzondering van de Poolse en Litouwse expats¹⁸. Het deelnemeraantal is redelijk stabiel.

¹⁸ Interessant zou zijn eens te onderzoeken of deze eigen whatsappgroepen hebben.

Beheer *'De buurtapp Veilig heeft een reactief en een preventief doel', 'bedoeld voor meldingen die "112 gerelateerd" zijn'¹⁹; veiligheidszaken 'die argwaan wekken'²⁰. Regel is daarom ook dat deelnemers altijd ook 112 bellen. De beheerder heeft een aantal omgangsregels opgesteld, die neerkomen op een respectvolle bejegening: 'er wordt correct gesproken over burens, bezoekers, overheidsdienaren en handhavers die hun werk doen en verdacht uitziende personen. Het zijn allemaal mensen.'²¹ De beheerder ziet naar eigen zeggen strikt toe op het naleven van de groepsregels. Ook deelnemers zelf wijzen soms op wat wel en niet in de appgroep thuishoort.*

Betrokken professionals Er zijn geen professionals bij deze groep aangesloten. Ook de wijkagent niet, die naar eigen zeggen door zijn teamleiding werd gewaarschuwd voor deelname aan whatsappgroepen, *'omdat mensen je anders voor alles weten te vinden'*. Of dat formeel beleid is, weet hij niet. Deelname zou wel mogen, maar *'je moet dan wel weten wat je je op de hals haalt'*. De wijkagent heeft contact met de beheerder, maar niet in het kader van de appgroep.

Berichten De apphistorie laat over de onderzochte periode 18 primaire meldingen zien (gemiddeld zo'n 1 per maand). 8 daarvan betrof een verdachte situatie, waarvan 4 een urgente. In de overige gevallen ging het om informatieve meldingen van de beheerder, een aangereden huisdier, een verloren knuffel en een waarschuwing om een parkeerbon te voorkomen. Op meldingen volgen vaak tips van andere deelnemers of de beheerder, of helemaal niks. De beheerder beschreef ook een situatie waarin ze mensen opriep de straat op te gaan bij een verdachte situatie: *'Laat vooral nu je hond uit. Hoe meer mensen, hoe beter.'* Het heeft volgens haar diefstal voorkomen.

Beleefde mechanismen en effecten De beheerder denkt dat de groep er toe heeft geleid dat mensen elkaar sneller en vaker waarschuwen als ze verdachte situaties signaleren. Wat er met de meldingen gebeurt is echter niet bekend. Deelnemers hebben niet het idee dat de groep een positief effect heeft op de opsporing van politie. Ze typeren de buurt als een veilige buurt waar sowieso al niet zoveel gebeurt. Eén niet-deelnemer die de appgroep verliet, vertelde dat ze bang werd omdat ze door de app wist wat er allemaal gebeurde in haar 'veilige' wijk.

¹⁹ Mail beheerder aan deelnemers d.d. 9-7-2018

²⁰ Mail beheerder aan deelnemers d.d. 5-9-2017

²¹ Mail beheerder aan deelnemers d.d. 9-7-2018

De appgroep bewerkstelligt geen kortere lijntjes, omdat er geen professionals inzitten. Ook lijkt zij geen invloed te hebben op sociale cohesie.

Geïnterviewde deelnemers zijn actief om de leefbaarheid te bevorderen. Ze maken foto's, gebruiken de BuitenBeter-app en lopen mee met de gemeente. Het gevolg van de aparte Buren-app is dat in de onderzochte periode van de chatgeschiedenis geen enkele leefbaarheidsmelding werd gedaan in de Veilig-app.

Bijeffecten Stigmatisering was de reden dat iemand de groep verliet: *'Dan lopen er bijvoorbeeld twee Marokkaanse jongens door de wijk en dan wordt dat gelijk gemeld in de appgroep. Daar krijg ik jeuk van.'*

Bevorderende en belemmerende factoren De wens om goed contact met de politie te hebben leeft breed onder de deelnemers. Ze zouden graag de wijkagent in de app willen en makkelijker een melding willen kunnen maken bij de politie. De terugkoppeling van meldingen bij gemeente en politie is voor sommige bewoners ook een verbeterpunt; als er een melding gedaan wordt, weten ze niet altijd wat ermee gebeurt.

Zowel deelnemers als niet-deelnemers vinden goed contact met burens erg belangrijk, ook op veiligheidsgebied. De appgroep draagt slechts in beperkte mate bij aan het contact, ook vanwege de anonimiteit die er heerst. Een deelnemer drukte zich zo uit: *'Het is ook belangrijk dat je een goede buurtcultuur hebt. Het is niet alleen iets technologisch'*.

Heldere regels en relevante berichten plaatsen is volgens de beheerder de sleutel tot succes. Ze denkt dat flexibel, niet te rigide maar toch goed beheer daaraan bijdraagt. Ze probeert discussies zoveel mogelijk buiten de app af te handelen.

Balans In de app-groep nemen zowel oude als nieuwe bewoners van de drie straten deel. Deze twee typen bewoners kennen elkaar doorgaans niet. Het besluit van de beheerder om na — soms felle — discussies over het doel van de groep en de aard van de toegestane meldingen een buurtapp-groep te starten pakt goed uit. Hoewel er daarna toch nog wel eens 'niet passende' berichten in de Veiligapp worden geplaatst, lijken groepsgenoten steeds beter te begrijpen waar de groep voor is bedoeld. Mede daardoor is het redelijk rustig op de app. In een veilige buurt zijn niet veel verdachte situaties te melden.

Casestudy 2: Borchsate/Bosch (WABP)

Buurt De appgroep omvat (een deel van) de Borchsatelaan en de Jeroen Boschlaan. Deze straten vallen in het Molenlaankwartier, dat staat bekend als een goede buurt. Het grootste gedeelte van de bewoners heeft geen migratieachtergrond. Er wonen relatief veel 65-plussers, maar volgens de respondenten trekt de buurt ook steeds meer starters. De bewoners hebben gemiddeld hoge inkomens en de meeste woningen betreffen koopwoningen met een hoge WOZ-waarde. Geïnterviewde bewoners zijn het erover eens dat er veel woninginbraken en autodiefstallen plaatsvinden. *'We stonden als een hele veilige buurt bekend, omdat bijna niemand aangifte deed'*, denkt de beheerder. Volgens de wijkagent is er in deze buurt voor inbrekers behoorlijk wat te halen, ook door professionele inbrekers die in het hele land actief zijn. Toch scoort de wijk erg hoog op zowel veiligheid (indexcijfer 140) als op veiligheidsbeleving (indexcijfer 171).

Begin De beheerder kreeg het idee een 'calamiteiten-' appgroep te starten naar aanleiding van de diefstal van haar auto. Ze wilde 'in actie komen' en richtte haar eigen groep op en gaandeweg nog vijftien andere groepen in de nabije omgeving, elk met eigen sub-beheerder. Ze ging zelf langs de deuren om mensen te werven.

Betrokken bewoners Ongeveer 60-70 bewoners participeren in de appgroep Borchsate/Bosch. Dat zijn bijna alle mensen die in die betreffende straten wonen; een erg hoge dekkingsgraad. Volgens de beheerder zitten meer vrouwen dan mannen in de groep en hebben deelnemers verschillende nationaliteiten, maar zijn ze overwegend Westers. Er is weinig beweging in de groep: het aantal deelnemers is stabiel. Nieuwe bewoners wordt gevraagd of ze lid willen worden.

Beheer Met de appgroep wil de beheerder bereiken dat buurtbewoners informatie makkelijker met elkaar kunnen delen. De beheerder hanteert de SAAR-methode. In een infobrief voegt ze daar in eigen woorden een aantal huisregels aan toe: geen gezelligheidspraatjes en altijd privé terug reageren. Als mensen berichten plaatsen die volgens haar niet in de groep thuishoren grijpt ze in. Dat doet ze niet via de groepsapp, maar ze stuurt de 'daders' dan een persoonlijk berichtje.

Betrokken professionals De wijkagent is geen lid van de whatsappgroep. In zijn wijk opereren zo'n 18 groepen: het zou hem te veel tijd kosten om in al die groepen zitting te nemen. Hij heeft wel regelmatig contact met de beheerders. Er zijn geen speciale contactmomenten; het initiatief gaat van beide kanten uit. Af en toe geeft hij informatie aan haar door om in de whatsappgroepen te delen.

Berichten De onderzoekers hadden beschikking over de apphistorie vanaf februari 2018: door waterschade aan haar telefoon is de beheerder alle berichten voor die datum kwijt. Er zijn in die tijd in totaal 50 meldingen gedaan, waarvan 22 betrekking hadden op een verdachte situatie, 9 urgent (babbeltruc, vermist kind, verdachte personen) en 13 niet-urgent (meestal woning- en auto-inbraken). Hiernaast deelt de beheerder verschillende keren informatie die ze van de wijkagent heeft gekregen. Een melding betreft een leefbaarheidskwestie: parkeerproblemen. Hoewel de appgroep expliciet is opgericht voor het melden van calamiteiten gaat meer dan de helft van de meldingen niet over veiligheid, maar over zaken als vermiste huisdieren of verloren/gevonden sleutels:

[26-06-18 11:51] – [deelnemer]: **Beste buurtbewoners, ik weet dat deze app niet bedoeld is voor dit bericht, maar toch even vragen mijn kat 'Panteras' sinds vrijdag vermist, willen jullie garage/ schuur ruimte controleren, misschien zit die daar, alvast bedankt**

Op bovenstaand bericht wordt door verschillende deelnemers gereageerd, waarop een van de bewoners voorstelt een tweede whatsappgroep te maken voor niet-noodzakelijke zaken en deze vervolgens zelf opricht:

[26-06-18 11:51] – [deelnemer]: **Door bovenstaande link te volgen kom je in de 'geen nood' app! Auto's die verkeerd staan, katten die kwijt zijn etc kunnen daar allemaal in! Dan blijft deze app een echte nood app!!!!**

Beleefde mechanismen en effecten De wijkagent heeft het gevoel dat er meer meldingen komen door het bestaan van de whatsappgroep en dat er dus meer ogen en oren zijn in de buurt. Hij wordt op de hoogte gesteld van relevante zaken door de beheerder, dikwijls direct. Hij probeert daar altijd op te reageren, ook als hij vrij is. Hij vindt het belangrijk om te laten weten dat hij betrokken is. Informele sociale controle neemt wellicht toe door de whatsappgroep. De beheerder denkt dat buurtgenoten elkaar sneller en vaker waarschuwen door de whatsappgroep, omdat mensen ervan bewust zijn dat het ertoe doet wat ze doen. Ze beschrijft het voorbeeld van een meisje met psychiatrische problemen dat was weggelopen waarbij vele buurtbewoners de straat op gingen om

haar te zoeken: *'... als het moet, gaan we wel allemaal de buurt in'*. Ze vindt het belangrijk dat ouderen die niet in de appgroep zitten wel van relevante meldingen (bijvoorbeeld over een babbeltruc) op de hoogte worden gehouden. In zo'n geval vraagt ze deelnemers hun oudere burens te waarschuwen.

'Door de appgroepen is de verbondenheid in de groep toegenomen', aldus de beheerder. Ze noemt het een positief neveneffect dat balletjes sneller gaan rollen in de buurt omdat mensen elkaar beter kennen. Zo komt het verduurzamen van de buurt nu veel sneller van de grond. Ze merkt dat bewoners elkaar meer aanspreken op straat en ook zijn allerlei andere appgroepen geïnitieerd, zoals gezelligheidsapps. Volgens de drie deelnemers uit de focusgroep verschilt het per straatgedeelte hoeveel er samen wordt gedaan door de buurtbewoners. Er zijn bijvoorbeeld wandel- en fietsclubjes en er zijn bewoners die samen Halloween vieren, maar alle drie de deelnemers denken niet dat de whatsappgroep hierop van invloed was. Ze noemen de buurt al redelijk sociaal van zichzelf: *'wij hadden op een gegeven moment een picknicktafel in de voortuin, dan nam iedereen een fles wijn mee terwijl de kinderen op straat speelden'*.

Er is sprake van een korter lijntje tussen de deelnemers en de wijkagent, met beheerder als doorgeefluik. Het contact tussen de beheerder en de wijkagent is erg verbeterd sinds de start van de whatsappgroep. Ze weet nu pas voor hoeveel zaken je 112 mag bellen. Ook in de groep begint volgens haar het besef door te dringen dat je echt direct 112 mag bellen als je iets verdachts hoort of ziet: *'echt niet alleen wanneer er iemand bijna doodbloedt'*. De wijkagent heeft het idee dat het contact met de wijkbewoners verbeterd is. Hij koppelt zoveel mogelijk terug om bewoners enthousiast en betrokken te houden. De deelnemers uit de focusgroep bevestigen dat beeld: ze zijn tevreden met de opvolging van de politie. Ze hebben het gevoel dat de politie iets doet als er gemeld wordt.

'Schoon, heel'-zaken worden niet via de app besproken. Slechts één bericht betreft leefbaarheidsproblematiek: parkeerproblemen. Hier werd een speciale appgroep voor opgericht. Dit komt overeen met de doelstelling van de appgroep: informatie delen bij calamiteiten. Deelnemers bevestigen dat meldingen over verzakte stoeptegels via andere kanalen dat de whatsappgroep worden doorgegeven en dat die goed worden opgevolgd. De appgroep heeft geen directe invloed heeft op de leefbaarheid in de buurt.

De groep heeft mogelijk een positieve uitwerking op de veiligheidsbeleving. De beheerder heeft een veilig gevoel omdat ze weet dat als er iets is, je direct kunt appen en dat iedereen dan actief wordt. Twee van de drie geïnterviewde deelnemers herkennen dat beeld, de derde voelt zich eerder meer verbonden

met de buurt dan dat ze zich veiliger voelt — ze voelt zich sowieso nooit onveilig. Of de buurt echt veiliger wordt door de appgroep, durven de deelnemers en de wijkagent niet te zeggen.

Bevorderende en belemmerende factoren Wat aan de werking van de appgroep heeft bijgedragen is de sociale cohesie in de wijk. Goede samenwerking tussen bewoners, maar ook tussen bewoners en politie is nodig, aldus de wijkagent. Het gebied dat de appgroep beslaat, moet niet te groot zijn, vinden twee deelnemers. De beheerder denkt dat het nodig is dat alleen relevante berichten worden geplaatst, en dat er streng moet worden toegezien op wat wel en niet mag. Ook deelnemers vinden een goede beheerder die structuur brengt en grenzen aangeeft, belangrijk. Een niet-deelnemer stapte uit de whatsappgroep omdat hij het teveel op een 'babbelbox' vond lijken. Hij wil dat de groep zich strikter aan de regels houdt en dat deelnemers uitsluitend onveilige situaties melden.

Balans De buurt kent al een grote mate van sociale cohesie en controle. Deelnemers en de wijkagent weten niet of de buurt substantieel veiliger wordt door de appgroep, maar het geeft hen in elk geval een gevoel van veiligheid en verbondenheid met elkaar.

Casestudy 3: Essenburgbuurt (WABP)

Buurt De Essenburgbuurt ligt in het noordelijke gedeelte van de wijk Het Nieuwe Westen. Het is een sociaaleconomisch en etnisch gemengde buurt. Straten met (overwegend) sociale woningbouw en (duurdere) koopwoningen wisselen elkaar af. De respondenten voelen zich over het algemeen veilig in de buurt en stellen dat de buurt in de loop der jaren veiliger is geworden. Dat is in hun ogen te danken aan de geïntensiveerde inzet van de gemeente, politie en stadstoezicht. Desondanks merkt de beheerder op dat de overheid zich de laatste tijd steeds meer lijkt terug te trekken waardoor het risico bestaat dat de veiligheid opnieuw onder druk komt te staan. Het indexcijfer veiligheid ligt rond het gemiddelde (106 t.o.v. 108), dat van veiligheidsbeleving beneden het gemiddelde (105 t.o.v. 120).

Begin Volgens de beheerder was de groep een gezamenlijk initiatief van de toenmalige wijkagent en hemzelf. Ernstige vormen van criminaliteit zoals drugshandel en een aantal schietincidenten vormden de aanleiding. Communicatie met bewoners daarover was noodzakelijk om problemen aan te pakken en het veiligheidsgevoel te beïnvloeden. Via bestaande gremia als 'Buurt Bestuurt', het 'Buurtpreventieteam' en de 'Pluktuinen' zijn deelnemers geworven. Daarnaast zijn flyers uitgedeeld in de buurt en is een oproep via Facebook geplaatst.

Betrokken bewoners In totaal nemen 57 bewoners uit de Essenburgbuurt deel. De groep is sinds de start gemengd qua sekse, leeftijd en etniciteit. In de loop der tijd zijn afsplitsingen van de groep ontstaan. In de buurt zijn meerdere whatsappgroepen actief op straatniveau (o.a. Beukelsdijk, Van Citterstraat, Schelfplein) en op thema (bijvoorbeeld fietsendiefstal).

Beheer De beheerder zegt deelnemers de doelstelling, regels en afspraken te hebben gestuurd; de voorbeeld-huisregels die gemeente Rotterdam heeft opgesteld en de regels die de landelijke stichting WABP hanteert. Daarin wordt benadrukt dat de Whatsappgroep bedoeld is voor 112-situaties en dat deelnemers de SAAR-methode moeten hanteren bij het plaatsen van meldingen. Als een melding te ver afstaat van de veiligheidsdoelstelling van de appgroep grijpt de beheerder in. Twee keer heeft hij een deelnemer verwijderd. Opmerkelijk is dat de deelnemers zeggen niet bekend te zijn met de doelstelling en ook de SAAR-methode niet kennen. Zij verwijzen naar de Essenburggroep als een 'veiligheidsapp' waar berichten over veiligheid thuishoren.

Betrokken professionals De wijkagent is vanaf het begin aangesloten bij de groep. Ook de gebiedsnetwerker van de gemeente en een vertegenwoordiger van Stadsbeheer nemen deel aan de groep.

Berichten In de Essenburgbuurt-groep zijn in een periode van twaalf maanden 58 meldingen geplaatst waarvan het merendeel betrekking heeft op niet-urgente verdachte situaties (16) en leefbaarheid (20). Andere meldingen gaan over buurtactiviteiten zoals een bijeenkomst Buurt Bestuurt, een wijkschouw en huisbezoeken tegen eenzaamheid. Daarnaast plaatste de wijkagent in die periode berichten (8) over politieacties naar aanleiding van bewonersklachten, waaronder bijvoorbeeld een actie tegen fietsers die spook- of door rood licht rijden.

Beleefde mechanismen en effecten Betrokkenen hebben de indruk dat de whatsappgroep niet zorgt voor meer onderling contact, terwijl dat voor sommige deelnemers wel een belangrijk motief was om zich aan te sluiten bij de groep. Een van hen zegt hierover: '*... dat heb ik altijd gemist in Rotterdam sinds ik hier vanwege mijn studie naartoe ben verhuisd vanuit Brabant. Maar ik ken nog steeds evenveel, of liever gezegd, even weinig mensen als voorheen. Inmiddels vind ik dat ook wel logisch. Van de mensen in de app-groep weet je immers niet hoe ze eruitzien. Dus elkaar herkennen op straat is er niet bij.*'

[22-11-2018 12:46] - [deelnemer 3]: **Freek heeft gekeken. De balkondeur is alweer dicht.**

Door middel van de whatsappgroep wordt soms sociale controle uitgeoefend in de Essenburgbuurt, zoals onderstaand voorbeeld laat zien.

[22-11-2018 12:29] - [deelnemer 1]: **[foto van open balkondeur]**

[22-11-2018 12:29] - [deelnemer 1]: **Staat sinds gisteren als open**

[22-11-2018 12:30] - [deelnemer 1]: **Ik mail de wijkagent**

[22-11-2018 12:31] - [deelnemer 2]:

[22-11-2018 12:35] - [deelnemer 3]: **Ik heb buurman Freek gebeld. Hij gaat even kijken.**

[22-11-2018 12:39] - [beheerder]: **Top**

[22-11-2018 12:40] - [beheerder]: **Of 0900 8844 bellen**

[22-11-2018 12:46] - [deelnemer 3]: **Freek heeft gekeken. De balkondeur is alweer dicht.**

De groep heeft nauwelijks effect op de opsporing en heterdaadkracht, zo blijkt uit de berichtenhistorie en het interview met de beheerder. De laatste verklaart dit uit het feit dat het doel '10 paar ogen per straat' bij lange na niet wordt gehaald. Een andere verklaring wordt gezocht in het feit dat deelnemers de SAAR-methode niet hanteren. Daardoor kan de opvolging van meldingen niet juist en niet tijdig plaatsvinden. De beheerder zegt hierover: *'er zijn deelnemers die 112 niet willen bellen. Dat zijn vaak ouderen, mensen die weinig vertrouwen hebben dat er iets met de melding gebeurt of mensen die niet willen bellen omdat de meldkamer dan veel vragen stelt. Soms vraagt de deelnemer dan aan de beheerder of hij wil bellen. Maar met 'indirecte' meldingen kan de meldkamer vaak niets. De meldkamer wil informatie van iemand die zelf daadwerkelijk iets ziet.'*

Over de opvolging van meldingen zijn deelnemers over het algemeen positief, met name over die van de wijkagent. Zijn adviezen naar aanleiding van meldingen, het doorspelen van informatie aan collega's en de berichten over politieacties naar aanleiding van bewonersklachten worden gewaardeerd. Een deelnemer verwoordt het zo: *'ik vind het prettig dat de wijkagent deelneemt aan de whatsappgroep. Dan weet ik dat de politie al van een bepaalde situatie op de hoogte is en kan ik erop vertrouwen dat de politie weet wat er speelt in de buurt.'* De wijkagent vindt het zelf ook belangrijk aangesloten te zijn op de whatsappgroep, zodat hij weet wat er speelt en er korte lijnen zijn met burgers. Dat laatste is ook in zijn eigen belang, omdat het hem in staat stelt snel contact te leggen met burgers en hen om medewerking te vragen.

De beheerder en de wijkagent denken dat de whatsappgroep vanwege de geringe dekking uiteindelijk nauwelijks effect heeft op het veiligheidsgevoel. Uitspraken van geïnterviewde deelnemers geven de indruk dat deelname aan de groep daar weldegelijk (enig) effect op heeft: *'ik had aanvankelijk weinig ideeën over wat zo'n appgroep precies zou doen, maar ik wilde graag weten wat er speelt in de buurt. Ik ben een actieve lezer die heel soms op een bericht reageert. Soms ga ik naar aanleiding van een berichtje in de app over een incident op onderzoek uit. Ik Google dan wat er precies gebeurd is. Dat geeft me het gevoel dat ik 'grip' heb.'*

De groep lijkt nauwelijks effect te hebben op de leefbaarheid in de buurt. *'Doordat deelnemers meldingen over naast plaatsingen en parkeeroverlast niet doorgeven aan de gemeente via 14010 kunnen zij niet (via de app) wordt opgelost'*, aldus de beheerder. Een aantal betrokkenen geeft verder aan dat een leefbare buurt vooral een buurt is waar mensen elkaar groeten en helpen. Ook daaraan heeft de app niet bijgedragen. *'Mensen leven in deze buurt nog steeds vooral op en voor zichzelf,'* stellen betrokkenen.

Bevorderende en belemmerende factoren Betrokkenen zijn het erover eens dat met de whatsappgroep meer bereikt kan worden, onder andere op het terrein van sociale cohesie, als zij betrekking zou hebben op een klein, afgebaand geografisch gebied. De beheerder stelt: *'... als een groep per straat wordt opgezet, zoals bijvoorbeeld de Van Citterstraat waar ik ook lid van ben, dan zie je sneller dat mensen elkaar beter gaan leren kennen.'* De actieve beheerder en de betrokkenheid van de wijkagent dragen in positieve zin bij aan het functioneren van de groep.

Balans In de whatsappgroep Essenburgbuurt zijn betrokkenen vooral positief waar het gaat om de bijdrage die de app levert aan hun beeld van de buurtveiligheid en de korte lijnen met de wijkagent. Een merkbaar effect op de veiligheid en leefbaarheid blijft uit. Dat lijkt vooral terug te voeren op de lage dekkingsgraad en de geringe mate waarin deelnemers meldingen doen bij overheidsinstanties.

Casestudy 4: Tidemanstraat (zelfstandig)

Buurt De buurt is divers op meerdere vlakken. Volgens het wijkprofiel wonen er in het Nieuwe Westen (waarbinnen de straten liggen) veel mensen met een niet-westerse migratieachtergrond en zijn de inkomens er wat lager dan gemiddeld. De bewoners hebben volgens de beheerder onderling wel contact met elkaar, maar niet heel intens. Er zijn zo'n 8 bewoners die zich actief inzetten voor de buurt. De buurt heeft volgens betrokkenen te maken met woninginbraak, fietsendiefstal en drugsoverlast. Het indexcijfer veiligheid ligt rond het gemiddelde (106 t.o.v. 108), dat van veiligheidsbeleving beneden het gemiddelde (105 t.o.v. 120).

Begin De whatsappgroep Tidemanstraat is in mei 2016 in het leven geroepen door een buurtbewoner. Het werkgebied van de groep beslaat – naast de Tidemanstraat – ook de Van Oosterzeestraat, Meineszstraat en een stukje van de Gerrit van de Lindestraat (circa 250 adressen). Deze appgroep wordt niet alleen voor buurtpreventie gebruikt, maar ook voor sociale doeleinden. Een anti-terreuractie in de straat die onder bewoners tot veel onrust leidde, vormde de directe aanleiding voor het oprichten van de groep.

Betrokken bewoners Aan de appgroep nemen 63 buurtbewoners deel, ongeveer een kwart van het totale aantal bewoners uit de betrokken straten. De deelnemersgroep is divers naar etnische afkomst en opleidingsniveau. Niet alle leden beheersen de Nederlandse taal even goed. Volgens de beheerder wordt de groep steeds groter en actiever.

Beheer De beheerder bestempelt zichzelf als het geweten van de groep. Ingrijpen als het misgaat ziet hij als zijn belangrijkste taak. Hij waarschuwt als er te lange discussies dreigen, als de persoonlijke integriteit van bewoners in het geding komt of als de groep teveel wordt gebruikt als verkoopplatform. Hij zet in op een zo goed mogelijke afspiegeling van de buurt in achtergrond en leeftijd. Hij heeft geen regels opgesteld waaraan deelnemers zich moeten houden. Wel heeft hij twee keer iemand uit de groep verwijderd. Een keer omdat een deelnemer irrelevante plaatjes bleef posten. Een andere keer omdat een deelnemer een politiek getint geweldsfilmpje op de app plaatste dat de beheerder onacceptabel vond. Naar de mening van de beheerder is

gaandeweg steeds duidelijker geworden waar de groep wel en niet voor is bedoeld. Hij hoeft steeds minder in te grijpen: 'de groep is zelfsturend geworden'. Het beheer kost hem nu zo'n kwartier per week.

Betrokken professionals Aanvankelijk was de beheerder wat huiverig om professionals toe te voegen aan de appgroep, omdat hij iedereen de kans wou geven deelnemer te worden, ook mensen die wellicht wat op hun kerfstok zouden hebben. Gaandeweg zijn vanuit diverse gremia professionals aangehaakt: de wijkagent, vertegenwoordigers van een welzijnsorganisatie, de school in de buurt, het buurthuis, de wijkconciërge en de buurtwerker.

Berichten Deze appgroep is niet puur gericht op buurtpreventie, maar wordt veel breder gebruikt voor sociale doeleinden en om informatie te verspreiden over Buurt Bestuurt. Zes berichten hebben betrekking op veiligheid. Dat zijn niet zozeer meldingen, maar eerder informatieve vragen. Zo wordt bijvoorbeeld een vraag gesteld over jongens die zich zouden bevinden in een pand dat is afgesloten door de politie waarop tientallen reactie volgen. Uiteindelijk vraagt de beheerder opheldering bij de wijkagent en deelt deze informatie in de appgroep. Veel van de berichten hebben betrekking op leefbaarheid en dan met name afval op straat. Een aantal maanden na de start van de appgroep wordt de wijkconciërge toegevoegd en het is duidelijk terug te lezen dat hij zaken die hij leest in de app, zelf oppakt. Ook deelt hij informatie over bijvoorbeeld opruimacties die hij heeft gehouden, waarop positieve reacties komen van de buurtbewoners. Ook de wijkagent stuurt af en toe berichten dat ze heeft meegelezen in de appgroep en dat ze met de situatie aan de slag gaat. Opvallend is de positieve toon in praktisch alle berichten. Zo wensen bewoners elkaar een gelukkig nieuwjaar of een fijn Suikerfeest (ook niet-moslims) en delen ze hun vreugde over het straatfeest.

[06-07-16 07:51:23] [deelnemer 1]: Goedemorgen voor alle burens die het vieren, een fijn Suikerfeest. Eid Mubarak! Ik wens jullie veel geluk, liefde en voorspoed

[06-07-16 08:56:27] [deelnemer 2]: Een hele goedemorgen!

Hartstikke bedankt. Allah ie barak feek! Dat wens ik ook voor jou! Nogmaals bedankt

Liefs, [REDACTED]

[06-07-16 08:56:36] [deelnemer 3]: Wat attent! Na een maand vasten is het nu tijd om feest te vieren. Hartelijk dank voor dit mooie bericht. Groetjes buurman en familie van de [REDACTED]

[06-07-16 08:59:21] [deelnemer 4]: Ook namens [REDACTED] en mij een hele mooie tijd gewenst voor alle lieve burens die het Suikerfeest vieren!

[06-07-16 09:00:28] [deelnemer 5]: Eid Mubarak voor iedereen die het viert en meeviert!

[06-07-16 09:06:07] [deelnemer 3]: Heel erg bedankt lieve burenen!

[06-07-16 09:24:17] [deelnemer 6]: Eid Mubarak!

[06-07-16 10:54:18] [deelnemer 7]: Eid Mubarak buurtjes

Beleefde mechanismen en effecten In de appgroep is ruimte om te berichten over sociale activiteiten. Het lijkt erop dat de appgroep als katalysator werkt voor het jaarlijkse straatfeest. Via de appgroep leren bewoners elkaar kennen. De appgroep lijkt daarmee bij te dragen aan de sociale cohesie tussen bewoners en het gevoel van veiligheid.

In deze groep zagen wij hoe een app een belangrijke informatiebron kan zijn voor professionals. De wijkconciërge leest bijvoorbeeld mee en treedt op aan de hand van wat hij leest. Ook de wijkagent stuurt af en toe berichten dat ze heeft meegelezen in de appgroep en dat ze met de situatie aan de slag gaat.

Deelnemers die wij spraken gaven aan het fijn te vinden om te weten wie wat doet in de buurt. Ze noemen de appgroep ook wel een '*sociale hulplijn*' omdat het veel voorkomt dat deelnemers in de app op de juiste instantie worden gewezen om iets te melden en dat is in deze buurt van toegevoegde waarde, omdat niet alle bewoners weten waar ze met welk type meldingen terecht kunnen.

In de whatsappgroep Tidemanstraat hebben veruit de meeste meldingen betrekking op leefbaarheid (19 van de in totaal 25 meldingen), waaronder jongeren- en parkeeroverlast, vuil en hondenpoep. Uit de chatgeschiedenis valt op te maken dat de wijk conciërge opvolging geeft aan leefbaarheidsmeldingen en acties terugkoppelt. Deelnemers valt verder op dat in de buurt 'schoon en heel'-acties worden gedaan, hoewel zij niet zeker weten of de appgroep daar iets mee te maken heeft. De beheerder merkt dat de leefbaarheid is verbeterd doordat mensen elkaar vaker te hulp schieten en ondersteunen.

Bevorderende en belemmerende factoren De beheerder een essentiële rol. Hij onderhoudt goede contacten met deelnemers, voorkomt dat chatsessie onnodig lang duren en grijpt in als deelnemers irrelevante berichten plaatsen. Een andere belangrijke succesfactor is de responsiviteit van de professionals, met name de wijkagent en wijk conciërge, die zijn aangehaakt bij de groep. Een derde succesfactor is de informatieve functie van de groep. Via de app worden situaties geduid waarover deelnemers zich zorgen maken en worden deelnemers geholpen de weg naar instanties te vinden.

Balans In de whatsappgroep Tidemanstraat is vooral de positieve toon van veel berichten opmerkelijk die daadwerkelijk lijkt bij te dragen aan de doelstelling de binding tussen bewoners te versterken. De responsiviteit van professionals draagt er mede toe bij dat ook op leefbaarheid effect wordt gesorteerd.

Casestudy 5: Bloemhof (HIC)

Buurt Uit het wijkprofiel blijkt dat er in Bloemhof relatief veel mensen met een migratieachtergrond wonen en dat de inkomens in de wijk niet hoog liggen. Er zijn veel (sociale) huurwoningen met gemiddeld lage WOZ-waardes. Op veiligheidsgebied scoort de buurt niet hoog: 76 t.o.v. het gemiddelde van 108 en voor veiligheidsbeleving 55 t.o.v. het gemiddelde van 120 in 2018. De whatsappgroep bestrijkt het blok dat ligt binnen de straten Putsebocht, Violierstraat, Lange Hilleweg en Hillevliet. Het gaat in totaal om 15 straten.

Begin De Bloemhof-groep is een HIC-groep, die geïnitieerd is door de gemeente Rotterdam (directie Veiligheid). De beoogde deelnemers zijn uitgenodigd door de gemeente en geselecteerd 'op basis van de strategische ligging van de woning'²².

Betrokken bewoners In december 2018 nemen 19 bewoners deel aan. Dat is slechts een fractie van het totale aantal bewoners in de buurt. Af en toe stappen mensen uit de groep en komen er nieuwe mensen bij, maar in het algemeen is het redelijk rustig in de groep – in alle opzichten.

Beheer De gemeente Rotterdam voert het beheer en de regie over de HIC-groepen. Deze groepen zijn uitdrukkelijk bedoeld voor het melden van verdachte situaties: '*situaties waarbij u een "redelijk" vermoeden hebt dat personen of situaties uw veiligheid en leefbaarheid beïnvloeden en niet 'normaal' zijn in het alledaagse straatbeeld.*' Deelnemers dienen volgens de SAAR-methode te handelen. De whatsappconversatie duurt nooit langer dan 10 minuten en uitsluitend relevante informatie mag worden gedeeld (over bijvoorbeeld uiterlijke kenmerken, reden van verdenking) '*om de heterdaadkracht van de verdachte omstandigheid aan te pakken*'. Gewaarschuwd wordt niet de held uit te hangen, maar 112 te bellen en de observatie via de WhatsApp te registreren²³.

De beheerder handhaaft deze regels zoveel mogelijk, ook omdat bewoners anders afhaken. Af en toe worden ook andere berichten toegestaan: er is zo wel contact met de bewoners. '*Het is altijd schipperen of je er bovenop moet zitten als het niet gaat over verdachte situaties of het even moet laten gaan*', aldus de (voormalige) beheerder. Er bestaan volgens haar geen duidelijke

²² Mail gemeente aan aangemelde deelnemers

²³ Regels uit 'werkwijze whatsapp-groep', gemeente Rotterdam

richtlijnen omtrent wel of niet acceptabele meldingen. Zij en haar collega's houden zich daarom vast aan het algemene Rotterdamse beleid ten aanzien van sociale media: gebruik je gezond verstand en denk na voor je iets plaatst.

Betrokken professionals Naast de In HIC-groep Bloemhof participeert de gebiedsnetwerker, die sinds de oprichting bij de groep betrokken is. Ze plaatst zelf geen berichten in de groep, maar leest wel mee. Ze werkt met verschillende andere professionals samen, zoals Stadsbeheer en woningbouwcorporaties.

Berichten De onderzoekers hadden beschikking over de apphistorie vanaf februari 2018: de meldingen op de telefoon van de aanleverende deelnemer gingen niet verder terug. Er zijn vanaf die tijd 12 meldingen gedaan, waarvan er 3 betrekking hadden op een verdachte situatie. Dit betrof een niet-urgente voltooide woninginbraak en twee keer een urgent bericht over verdachte personen. Alle drie de meldingen zijn van dezelfde deelnemer afkomstig en vonden plaats binnen een maand. Zes berichten gaan over betaald parkeren. Andere leefbaarheidszaken komen niet aan bod.

Beleefde mechanismen en effecten De appgroep leidt (nog) niet tot meer ogen en oren voor de politie. Op de vraag van de beheerder of een melder ook 112 heeft gebeld bij het zien van verdachte personen, ontstaat wat verwarring onder de deelnemers: ze hebben toch nog geen strafbare feiten gepleegd en wat is dan eigenlijk het telefoonnummer van de wijkagent?

De deelnemers voelen zich wel alerter, maar melden weinig en merken dat anderen ook weinig melden. Eén deelnemer noemt bijvoorbeeld het voorval dat mensen babyvoeder in een auto laadden. Ze vond dit wel raar en verdacht, maar heeft het niet in de appgroep gemeld en ook niet de politie gebeld. In het groepsinterview met deelnemers werd ook de situatie besproken van een jongen die al twee dagen op een bankje lag te slapen. Hij zou door zijn ouders uit huis gezet zijn. '*Bij dat soort situaties ziet iedereen het wel, maar doet niemand iets*', aldus een van de deelnemers. Van toegenomen sociale controle vonden wij geen tekenen. '*Iedereen is hier voor zichzelf verantwoordelijk*', aldus een van de deelnemers.

Er is weinig sociale cohesie in Bloemhof volgens de deelnemers en de gebiedsnetwerker. Ze denken niet dat de whatsappgroep daar effect op heeft. Ook worden geen kortere lijntjes bewerkstelligd. De politie neemt niet deel en de gebiedsnetwerker leest alleen mee.

Op de berichten over betaald parkeren wordt niet altijd positief op gereageerd:

03-07-18 14:25 — [deelnemer]: Vraag het dan prive aan degene en niet met heel de groep in copy. Betaald parkeren is ingevoerd en hoef ik ook niet op te reageren. Daar gaat gemeente rotterdam over

03-07-18 14:29 — [deelnemer]: Nogmaals!!! Reageer op iedereen die hier praat over zaken waarvoor deze app zijn en niet alleen tegen mij. Houdt anders liever je mond.

Hoewel een deelnemer aangaf de app graag wat breder te willen gebruiken dan sec voor veiligheid, gebeurt dat niet. De berichten over betaald parkeren betreffen alleen besprekingen, geen meldingen. Het effect van deze groep op leefbaarheid in de buurt is daarom nihil.

Geen van de respondenten denkt dat de whatsappgroep veel invloed heeft op de veiligheid en het veiligheidsgevoel van de bewoners, omdat er nauwelijks berichten geplaatst worden

Bevorderende en belemmerende factoren De gebiedsnetwerker denkt dat communicatie van professionals richting burgers het meeste bijdraagt aan het succes van een appgroep. Een van de gevaren die op de loer ligt bij whatsappgroepen is miscommunicatie. Je kan makkelijk verkeerd begrepen worden met onenigheid als gevolg, aldus de gebiedsnetwerker. Ook denkt ze dat het belangrijk is dat burgers het initiatief 'dragen'. Het moet niet van bovenaf door de gemeente worden opgelegd: *'... dan begint het van onderop, van binnenuit, en dan is het misschien wel actiever en meer gedragen door bewoners zelf.* Verder moet het gebied niet te groot zijn: *'... als je iets wil doen en invloed wil hebben op het betrekken van bewoners of de onderlinge samenhang tussen bewoners, dan moet je het echt op minimale geografische oppervlakten doen.'*

Twee deelnemers vinden dat er te weinig deelnemers zijn om een succesvolle appgroep te hebben. Ze denken dat sommige bewoners van Bloemhof niet deelnemen omdat ze slecht Nederlands spreken, en als ze wel deelnemen veel berichten niet begrijpen of er niet op kunnen reageren. Ze denken verder dat de appgroep beter zou werken als professionals van politie en handhaving deelnemen.

Deelnemers noemen ook dat het voor alle deelnemers duidelijk moet zijn hoe de appgroep werkt, wat ze moeten doen en hoe ze ermee om moeten gaan. Een goede beheerder die ingrijpt als het misgaat en ieder betrokken houdt is hierbij belangrijk.

Balans De groep in Bloemhof lijkt zijn doel te missen doordat zij slechts 19 weinig actieve deelnemers telt. Wij vonden geen signalen van de veronderstelde mechanismen.

Casestudy 6: Pendrecht (HIC)

Buurt Gelegen onder het Zuiderpark, is Pendrecht een wijk met een diverse bevolking. Het merendeel is van niet-westers allochtone afkomst. Er wonen relatief veel kinderen (0-14 jaar)²⁴. De laatste jaren is geïnvesteerd in kindvriendelijke routes door de wijk en heeft nogal wat nieuwbouw plaatsgevonden. Gelet op inkomens en WOZ-waarden scoort Pendrecht onder het gemiddelde van Rotterdam. De appgroep omvat een gedeelte onder de Slinge en de omgeving Wemeldingenstraat/Sliedrechtstraat en alles wat daaronder ligt. Op veiligheidsgebied heeft Pendrecht geen goede naam (indexcijfer veiligheid 95, veiligheidsbeleving 62). Niet iedereen herkent zich in het onveilige beeld; sommige niet-deelnemers zagen vooral de rommel op straat als grootste probleem.

Begin De groep is een van de HIC-groepen die door de gemeente op Zuid in februari 2017 zijn geïnitieerd in het kader van het beleid ten aanzien van *High Impact Crime*. De groep begon als één groep, maar is later in twee groepen opgesplitst. Wij bestudeerden de tweede groep. Bewoners zijn door middel van een brief van de gemeente uitgenodigd om deel te nemen.

Betrokken bewoners De wijk Pendrecht telt 12.000 inwoners en 2 HIC-appgroepen. Vijfentachtig inwoners doen mee in deze appgroep.

Beheer Net als bij de andere HIC-groepen voert de gemeente Rotterdam het beheer en de regie over Pendrecht-2. Ze voegt deelnemers toe, informeren bewoners waar ze kunnen melden en fungeren ze als scheidsrechter als er onenigheid ontstaat tussen deelnemers. Behalve de veiligheidsapp kent Pendrecht ook de app Pendrecht Algemeen voor de 'minder serieuze, meer alledaagse dingen.' In de nabijheid functioneren ook andere HIC-groepen en zijn bewoners ook actief in gezelligheidsapps, hardloopapps en fietsapps. Deelnemers kunnen verdachte situaties melden volgens de SAAR-methode. Bij aanmelding worden ze op de hoogte gesteld van de geldende regels. Uit de apphistorie blijkt dat die geregeld nog even in herinnering moeten worden gebracht:

²⁴ Wijkprofiel Rotterdam

[31-08-2018 14:53] - [gemeente]: Bedankt voor de melding, ! Ik heb het doorgegeven aan Stadsbeheer.

Toch wil vragen om dit soort meldingen te doen met de buiten beter-app. Dat gaat sneller en daar is de app ook voor gemaakt. En weet u ook zeker dat het bij de juiste afdeling komt.

Deze whatsapp-groep is opgericht voor het melden van verdachte situaties. Ziet u iets verdachts bel dan 112 en meld het in deze groep zodat uw burens kunnen meekijken.

Als ik in de groep dit soort meldingen zie, zet ik het uiteraard door. Maar het kan dan dus zijn dat er iets tussendoor glipt. Dus daarom nogmaals:

- ziet u iets verdachts, bel 112 en meld het in deze groep;
- heeft u meldingen over dingen in de buitenruimte (kapotte stoep, kapotte verlichting, fietswrakken, overvolle containers etc) meldt dat via de buiten beter-app of bel 14010.

Voor vragen kunt u mij een privé-bericht sturen.

Met vriendelijke groet,

██████████
Gemeente Rotterdam

Betrokken professionals Naast een vertegenwoordiger van de Directie Veiligheid van de gemeente Rotterdam zijn ook de wijkagent, de wijkagent operationeel expert en de ambulante jongerenwerker van JOZ-STW aan de groep verbonden.

Berichten Wij analyseerden de chatgeschiedenis van het eerste jaar dat een deelnemer in de app zat: van 30 oktober 2017 tot en met 4 november 2018. In deze periode werden in totaal 89 primaire berichten geplaatst. In tien gevallen ging het om een urgente verdachte situatie en in 10 andere gevallen betrof het een niet-urgente verdachte situatie – variërend van een poging tot inbraak en een vechtpartij tussen jongeren tot meldingen over voltooide delicten. Eenentwintig meldingen hebben betrekking op leefbaarheidsproblemen als geluidsoverlast, foutgeparkeerde auto's, kapotte verlichting et cetera. Verder zijn er overige berichten, bijvoorbeeld gedeelde socialmedia-berichten, vragen aan professionals, verloren katten, beheerberichten en plaatsen professionals regelmatig berichten in de app met informatie hoe bewoners criminaliteit kunnen voorkomen.

Beleefde mechanismen en effecten De wijkagent operationeel expert denkt niet dat de appgroep bijdraagt aan de heterdaadkracht van de politie: '... nee, dan zouden we het net als Burgernet moeten gebruiken: live meekijken. En dan zie je weer dat dit in stedelijke gebieden lastiger is – daar ben je sneller weg.'

Een van de deelnemers hoopt dat de app zo werkt dat je elkaar stukjes informatie geeft, die als puzzelstukjes in elkaar vallen. Een mooie omschrijving van het principe 'meer ogen en oren'. Onderstaand voorbeeld uit de chatgeschiedenis laat zien dat de whatsappgroep Pendrecht-2 soms inderdaad zo werkt.

- 27-02-18 13:45 - [deelnemer 1]: Grote groep jongens op het schoolplein van over de Slinge. 2 in gevecht en rest kijkt toe. Groep van 12 man. Blijven uitdagen en ruzie maken.
- 27-02-18 13:46 - [deelnemer 2]: Lijkt mij 112 waardig.
- 27-02-18 13:47 - [deelnemer 1]: Lopen nu het schoolplein af lopen richting en voorbij de Beatrixschool. Heb er geen zicht meer op nu
- 27-02-18 13:48 - [deelnemer 3]: Mag hopen dat de school dit meldt bij de politie
- 27-02-18 13:49 - [deelnemer 1]: School is dicht ivm vakantie.
- 27-02-18 13:49 - [deelnemer 4]: het is vakantie...
- 27-02-18 13:50 - [deelnemer 5]: Welke richting op?
- 27-02-18 13:50 - [deelnemer 3]: Gaat lekker weer. Thomas neemt jongerenoverlast toe?
- 27-02-18 13:50 - [deelnemer 1]: Ik kon t niet verder zien als dat ze langs de Beatrix liepen richting nieuwbouw
- 27-02-18 13:51 - [deelnemer 3]: Foto gemaakt voor politie?
- 27-02-18 13:51 - [deelnemer 5]: Richting de dijk dus
- 27-02-18 13:52 - [deelnemer 1]: Heb t geprobeerd, maar door de felle zon op mijn raam, lukte dit niet helaas durfde niet pontificaal op het balkon te gaan staan als u begrijpt wat ik bedoel...
- 27-02-18 13:52 - [deelnemer 6]: Begrijpelijk!
- 27-02-18 13:53 - [deelnemer 1]: Ja maar of ze tussendoor zijn afgeslagen tussen de huizen door, weet ik natuurlijk niet.
- 27-02-18 13:58 - [deelnemer 3]: Heel begrijpelijk
- 27-02-18 14:05 - [directie Veiligheid]: Is er politie gebeld?
- 27-02-18 14:06 - [wijkagent]: Hoe is het op dit moment?
- 27-02-18 14:06 - [wijkagent]: ██████████ ik probeerde je te bellen

De wijkagent operationeel expert denken dat mensen vanzelf sociale controle aanleren als ze eens in de zoveel tijd een berichtje voorbij zien komen in hun veiligheidsappgroep. De deelnemers uit het groepsinterview denken niet dat de appgroep zorgt voor meer sociale controle, maar dat mensen elkaar altijd al waarschuwen. Door de app zie je het ook, aldus een deelnemer: '... nou ja, het is zichtbaarder. Mensen waren denk ik al wel alert, maar je merkt het nu ook.'

Toenemende sociale cohesie lijkt niet het gevolg te zijn van deze app. Deelnemers gaven aan goed contact te hebben met burens uit de straat, maar zijn niet nader tot elkaar gekomen door de app. Een deelnemer gaf aan dat het vooral

dezelfde mensen zijn die reageren in de app. De reacties op meldingen vindt ze tegenvallen: *'... er wordt wel gesproken, maar als er echt iets aan de hand is, laten we kansen liggen.'*

Soms komt in de app ook ruzie voor, bijvoorbeeld over hondenpoep. Een deelnemer noemt het een gevoelig onderwerp, waar je discussies van krijgt die nergens toe leiden. Een niet-deelnemer gaf aan dat haar man om die reden de whatsappgroep verlaten had. De wijkagent operationeel expert ziet sociale cohesie vooral in appgroepen die bewoners zelf zijn gestart; dan wordt er bijvoorbeeld een iftar gehouden met de hele straat. Dit ziet hij niet vaak gebeuren in groepen die puur op veiligheid zijn gericht. De appgeschiedenis van Pendrecht-2 liet inderdaad geen sociale activiteiten zien.

De geïnterviewde deelnemers ervaren geen kortere lijntjes met professionals. Ze zien de wijkagent niet zo vaak in de app, alhoewel een van de deelnemers wel tevreden is met hoe de politie zich in de app manifesteert en zich een positief voorval herinnert: *'... van de zomer na inbraak hadden wijkagenten heel snel iemand aangehouden en foto's daarvan in de app geplaatst.'*

Chatgeschiedenis laat inderdaad zien dat de wijkagent sporadisch reageert – de wijkagent operationeel expert wat vaker. Diezelfde wijkagent operationeel expert ziet appgroepen als een informatiebron voor professionals, waaruit je signalen kan ontvangen om mensen eens op te zoeken. Professionals kunnen volgens hem appgroepen niet alleen goed gebruiken om informatie te ontvangen, maar ook om te informatie te zenden. Hij noemt het voorbeeld van de Dassenwachters, een lokaal initiatief om kinderen met de politie te laten kennismaken. In de chat volgens soms positieve reacties:

14-02-18 11:45 – [deelnemer]: DAS is boos! en dan een lachende das wel super leuk initiatief!

Er zijn veel leefbaarheidsmeldingen (een kwart van het totaal) voor een app die erop gericht is de 'harde' veiligheid te verbeteren. De deelnemers lijken zich er echter niet aan te storen, blijkt uit de chatgeschiedenis. Ze adviseren elkaar bij welke instantie ze het beste kunnen melden en negatieve reacties komen zelden voor. Soms volgt een vriendelijk verzoek van een ambtenaar van directie Veiligheid om dat soort zaken op een andere manier te melden en de app voor veiligheidszaken te houden.

Of de buurt daadwerkelijk leefbaarder wordt door de app weten respondenten niet, maar deelnemers merken wel dat de appgroep zelf leefbaarder is geworden; de omgangsvormen zijn beter. Er wordt minder snel een snauw gegeven en mensen plaatsen eerder goede berichten.

De deelnemers voelen zich niet per sé veiliger door de app, maar vinden het wel fijn om op de hoogte te zijn van wat er gebeurt in hun omgeving.

Bijeffecten Een deelnemers gaf aan dat stigmatisering op basis van afkomst voorkwam in de appgroep: *'... toen er over buitenlanders geklaagd werd in app, heb ik wel gereageerd met: joh, ga het gesprek aan. Misschien kan je elkaar wat leren, in plaats van alleen klagen.'*

Bevorderende en belemmerende factoren Volgens deelnemers kan het nog beter als professionals dichtbij staan en veel communiceren. Ze weten ook wel hoe: af en toe een complimentje, regelmatig evalueren door middel van enquêtes, succesverhalen in het buurtkrantje, dan kan de wijkagent zich daar ook meteen voorstellen. Ook zouden ze een bijeenkomst waar deelnemers elkaar kunnen ontmoeten op prijs stellen: *'... het maakt de app toegankelijk, en je weet dat je melding in goede handen is'*

Een wijkagent noemt terugkoppeling van professionals enorm belangrijk. Uit de chatgeschiedenis blijkt dat deelnemers daar soms ook op hopen:

03-04-18 11:34 – [deelnemer]: Gaat lekker maar niet heus. Hopelijk krijgen we hier een update.

De wijkagent operationeel expert die in veel apps zit merkt dat het eens in de zoveel tijd direct iets doen met een melding uit de app veel waardering oplevert. Zo maakte hij bijvoorbeeld een filmpje op een parkeerplaats: *'jullie zitten altijd te klagen over jeugdoverlast, ben ik al 2x geweest, en ik heb natuurlijk weer niks'*. Daarop kreeg hij veel duimpjes en andere positieve reacties. *'... het gaat mensen er niet om dat je 100 bekeuringen schrijft, ze willen gewoon dat je wat doet.'*

Hij ziet ook dat appgroepen die bewoners zelf starten succesvoller zijn; daar gaat bijna niemand uit. Dergelijke groepen creëren een eigen standaard van gedrag waar ze zichzelf aan houden.

Kleinschaligheid vindt de wijkagent operationeel expert ook belangrijk: *'hoe lokaler hoe beter'*. Als mensen veel melding krijgen van zaken die hen niet aangaan, haken ze af. Hun eigen rijtje is interessant, hun straat ook, maar daarbuiten wordt het al snel minder, is zijn mening.

Balans In vergelijking met andere groepen wordt er veel gemeld in Pendrecht-2. Het deelnemersaantal en de grote gebied zullen hier deels verantwoordelijk voor zijn. Deelnemers lijken de verbreding van de doelstelling met 'leefbaar' en 'sociaal' niet erg te vinden – het bericht dat een verloren kat gevonden is wordt met opluchting onthaald.

Casestudy 7:

Verschoorbuurt (HIC)

Buurt De Verschoorbuurt beslaat de Pleinweg en uit de Verschoorstraat, Bonaventurastraat, Den Hertigstraat en alle straten hiertussen. Het is een cultureel zeer diverse buurt. Op crimineel gebied gebeurt er nogal wat, zoals ook blijkt uit de verhalen van respondenten. De echtgenoot van een van hen verbergt uit voorzorg zijn gouden kettingen als hij de hond uitlaat en neemt op advies van de politie een extra hondenketting mee, zodat hij van zich af kan slaan. Anderen hadden vervelende ervaringen met agressieve automobilisten of opdringerige mannen. Toch zien mensen ook de inzet van politie: zo signaleren zij dat het probleem met hangjongeren sinds de plaatsing van camera's minder erg is dan vroeger. De indexcijfers zijn laag: 73 voor veiligheid (gemiddeld 108 in Rotterdam) en 40 voor veiligheidsbeleving (gemiddeld 120 in Rotterdam).

Begin Eind 2017 werd de appgroep opgericht, als één van de digitale buurtpreventiegroepen die werden geïntroduceerd tegen *high impact crime* in een aantal wijken in Rotterdam-Zuid. Bewoners werden middels een brief uitgenodigd.

Bewonersparticipatie De appgroep telt 42 deelnemers en is in aantal stabiel. De deelnemersgroep is redelijk stabiel.

Beheer De appgroep is gericht op het melden van verdachte situaties. Zoals in alle HIC-groepen berust ook hier het beheer bij de gemeente. De beheerder zet meldingen (meestal) door en handhaaft de SAAR-regels. Zeker in het begin heeft zij de handen vol om deelnemers duidelijk te maken waar de groep wel en niet voor is bedoeld. Een aantal malen herhaalt ze dat het hier alleen gaat om verdachte situaties:

[26-1-2018 10:14] [beheerder gemeente]: Beste bewoners, deze discussie is nu afgesloten. Deze app is inderdaad bedoeld voor verdachte situaties. Ziet u iets verdachts bel 112 en laat het ook weten in deze app zodat u burens mee kunnen kijken. Alle andere meldingen en/of klachten voor gemeente kunnen gemeld worden via 14010, de buiten beterrapp of via internet.

De grootste ruziemaker wordt uit de groep verwijderd. Hij plaatste berichten als:

[26-1-2018 10:25] - [deelnemer]: Zeg dat ook ff persoonlijk twgen mensen zoals [REDACTED] beetje duidelijk waarom ze er zo tegeningaat ze heeft al.een hond als profiel foto zij zal ook wel 1 van die wijkvervuilers zijn die de stont niet ooruimt van haar eigen hond **MAAK VAN JOU ZORG NIET ANDERMANS PROBLEEM!!**

De boodschap lijkt doorgedrongen te zijn: hierna worden hoofdzakelijk relevante meldingen gedaan.

Betrokken professionals De gemeente is met verschillende personen in de groep vertegenwoordigd. De wijkagent zit niet in de app. Hij wil niet dat zijn deelname een irreëel gevoel van veiligheid creëert en verkeerde verwachtingen scheidt bij bewoners.

Berichten Vanaf 13 december 2017 tot 17 december 2018 zijn in totaal 37 primaire meldingen gedaan door bewoners en beheerders. Slechts drie daarvan betreffen een verdachte situatie (1x een bijtincident, 1x verdachte personen, 1x een bedreiging). 8 van de 37 primaire berichten betreffen leefbaarheidskwesties als hondenpoep, rochels op straat en ratten bij afvalcontainers. In de overige meerderheid van de gevallen gaat het om informatieverstrekking – bijvoorbeeld over het doel van de groep – of om preventietips. Beheerders reageren doorgaans op meldingen: ze zetten berichten door, verwijzen naar bijvoorbeeld de BuitenBeter-app of informeren of zaken al zijn opgelost.

Beleefde mechanismen en effecten Er zijn geen aanwijzingen dat de politie beter of sneller kan optreden door de whatsappgroep. Wel is uit de apphistorie op te maken dat professionals een aantal keer in actie komen naar aanleiding van een bericht dat is doorgezet door een ambtenaar van directie Veiligheid. Zo controleerde de politie op dubbelparkeerders en heeft de gemeente met voorrang een zinkgat gerepareerd nadat een bewoner gemeld had daarin gevallen te zijn. In de whatsappgroep ontstaan dus soms korte lijntjes, alhoewel niet elke vraag richting professionals beantwoord wordt.

De korte lijntjes worden soms door ambtenaren van directie Veiligheid benut om preventieve filmpjes te versturen of maatregelen te promoten. Of mensen daar ook daadwerkelijk iets mee doen is niet op te maken uit de chatgeschiedenis. Behalve bij het aanbieden van gratis alarmsysteem Homies; daarop volgden een aantal positieve reacties.

Een deelnemer merkt op dat leefbaarheidsmeldingen vaak voor onenigheid in de app zorgen. Sommige deelnemers hechten aan een app die strikt over 'harde' veiligheid gaat. Dit blijkt ook als we de appgeschiedenis bekijken:

[14:28, 25-1-2018] [deelnemer]: Kunnen we stoppen met dit gezeik. Ben et zat iedere keer die app meldingen over alles en nog wat behalve waar deze app voor bedoeld is!

Omdat de app gericht is op verdachte situaties, stuurt de beheerder regelmatig bij. Vaak wordt verwezen naar de BuitenBeter-app of naar 14010. In hoeverre daar daadwerkelijk gemeld wordt, en of dat zonder de app niet zou gebeuren, blijft de vraag.

Er zijn geen aanwijzingen dat deelnemers op sociaal gebied naar elkaar toegroeien. Door ruzietjes lijkt het omgekeerde eerder het geval. Er zijn ook bewoners die vinden dat de regels te strikt zijn, omdat ze niks sociaals toelaten. Een deelnemer verwoorde het zo: *'... als mensen het gevoel hebben: ik ken haar, dan gaan mensen een klein beetje om elkaar geven. Dat gevoel kan snel ontstaan binnen een appgroep, maar dat help je niet als je alleen filmpjes deelt met 'ramen dicht.'*

Opmerkelijk is dat in de door een deelnemer opgerichte 'sociale' app een 112-situatie wel besproken werd, die in de HIC-app niet aan bod kwam. Deze deelnemer merkt dat in de 'social' app meer waarschuwingen gegeven worden dan in de HIC-app. Ook op WhatsApp liet een deelnemer zich uit over het sociale aspect van veiligheid:

[25-1-2018 14:00] – [deelnemer]: Wanneer we veiligheid zien als een sociaal iets zal er ook iets sociaals in deze app dienen te zijn. Als daar nooit ruimte voor is zal het initiatief nooit (gaan) werken

Het lijkt er niet op dat de veiligheidsbeleving verbetert door de app. De wijkagent denkt wel dat het succes in de beleving zóu moeten zitten, dat mensen zich door het melden en praten veiliger voelen. Een geïnterviewde deelnemer redeneert wel dat ze zich veiliger voelt doordat ze in de app zit: *'... je hebt 42 paar ogen, dus je hebt altijd wel dat er beter opgelet wordt'*. Later in het gesprek blijkt echter dat ze het 'op je gelet worden' niet bemerkt in de Ver-schoorbuurt, in tegenstelling tot de andere plaatsen waar ze gewoond heeft: *'... daar [in andere plaatsen] wordt echt op je gelet. Hier let niemand op je'*.

Bevorderende en belemmerende factoren De wijkagent – die niet in de app zit – denkt dat de app een middel kan zijn om het contact tussen professionals en bewoners te verbeteren, mits de professional goed terugkoppelt.

Uit gesprekken met niet-deelnemers blijkt dat taal een belemmering kan vormen voor whatsappgroepen. Een vrouw sprak geen Nederlands maar Engels en een andere vrouw die voor haar moeder het woord voerde, zei: *'... wij weten wel dat er appgroepen zijn, maar mijn moeder zou bijvoorbeeld niet gaan appen'*

Een deelnemer denkt juist dat Nederlanders zich sneller buitengesloten voelen dan multiculturele bewoners, juist omdat de buurt zo multicultureel is.

Een bericht uit chatgeschiedenis wekt de indruk dat een grootte en/of indeling van het gebied dat de whatsappgroep beslaat een succesfactor is:

[10:04, 21-2-2018] [deelnemer]: Wat is de bedoeling van deze app? Alleen Bas Jungeriusstraat? Ik zie de toegevoegde waarde niet voor mij als bewoner van de Pleinweg. Daarbij voegen verhalen over bekraste auto's en burenruzies vrij weinig toe, hoe vervelend het ook is.

Balans In deze appgroep wordt niet veel gemeld. De onduidelijk over welke meldingen wel of niet thuishoren in de app is weggenomen; de groep richt zich alleen op verdachte situaties. Effecten op de onderzochte mechanismen blijven echter uit.

Casestudy 8: Landbouwbuurt (HIC/VB)

Buurt De Landbouwbuurt ligt in de wijk Vreewijk, een groene wijk in het zuiden van gebied Feijenoord. Vreewijk is het enige tuindorp in Rotterdam. Hoogbouw komt er amper voor. Veel bewoners blijven er voor langere periode wonen, vaak zelfs hun hele leven. Het inkomens- en opleidingsniveau is erg divers. Het is een etnisch gemengde wijk waarin iets meer autochtonen wonen dan gemiddeld in Rotterdam. Op het gebied van veiligheid valt met name het hoge aantal geregistreerde woninginbraken, vandalisme en overlast op, hoewel daar in 2018 ten opzichte van 2016 en 2014 wel verbetering in is gekomen. De veiligheidsbeleving had 87 indexpunten in 2018; een stuk minder dan de 120 indexpunten voor Rotterdam als geheel. Op veiligheid zelf scoort de wijk iets beter: 93 t.o.v. 108.

Begin De Landbouwbuurt-groep is – net als Bloemhof, Pendrecht-2 en de Verschoorbuurt – een HIC-groep, maar is wel een vreemde eend in de bijt. Als enige maakte deze groep namelijk geen gebruik van WhatsApp maar van de Veiligebuurt-tool. Daarvoor is gekozen, omdat deelnemers belang hechten aan anonimiteit. De groep bestaat sinds 2017 en heeft betrekking op de Landbouwbuurt in Vreewijk. In Vreewijk zijn meerdere Veiligebuurt-groepen en whatsappgroepen actief. Eén daarvan heeft betrekking heeft op de hele wijk.

Betrokken bewoners Sinds de oprichting van de groep in 2017 hebben zich 43 deelnemers aangesloten. In hoeverre dat buurtbewoners zijn, is niet vast te stellen. Ook buitenstaanders kunnen zich aansluiten bij de groep. De achtergrond van de deelnemers is vanwege de anonieme deelname onbekend.

Beheer Formeel heeft de groep geen beheerder, maar gaandeweg heeft de wijkagent die rol op zich genomen. In een welkomstbericht in de app staan de algemeen geldende regels vermeld die Veiligebuurt hanteert: 'Wees beleefd en blijf on topic.' De wijkagent pleegt interventies wanneer mensen berichten plaatsen die er niet thuishoren, anderen onheus bejegenen of grove taal gebruiken.

Betrokken professionals Naast de wijkagent is ook de wijknetwerker van de gemeente bij de groep aangesloten, maar niet (meer) actief in de groep.

Berichten Op het beginscherm van de Landbouwbuurt-app staat dat in totaal vijf meldingen zijn geplaatst in de groep. Wanneer verder wordt ingezoomd op de meldingen wordt duidelijk dat veel meer meldingen zijn gedaan, maar als 'reactie' in de app terecht zijn gekomen. In totaal zijn 20 primaire meldingen te vinden in de groep. Geen van de meldingen betreffen een urgente verdachte situatie. Een melding betreft een niet urgente veiligheidsmelding (voltooide auto inbraak). Vrijwel alle meldingen hebben betrekking op leefbaarheid (18 van de 20). Vijf meldingen gaan over vuil in de openbare ruimte en rond vuilcontainers. Daarnaast zijn er meldingen over het plaatsen en functioneren van buitenlampen en verkeersoverlast:

29 juni 2018, 18:57 [deelnemer]: Iedere keer is het wel feest knallende uitlaten enorme rook, hard rijden. Soms ook s avonds laat/s nachts je schrikt je eigen rot. Van mij mogen deze bestuurders een flinke prent krijgen.

Uit de appgeschiedenis is af te leiden dat de berichten doorgaans door alle leden worden gelezen.

Beleefde mechanismen en effecten Hoewel de groep oorspronkelijk was bedoeld voor het melden van verdachte situaties, worden leefbaarheidsmeldingen binnen de groep geaccepteerd. De wijkagent reageert meestal op dergelijke meldingen met te wijzen naar 14010. Zij en een deelnemer vinden het in goede banen leiden van meldingen een functie van de app. De apphistorie laat zien dat melders meerdere keren klagen dat het bellen van 14010 niet altijd opvolging krijgt. Het blijft echter onduidelijk of de groep daadwerkelijk effect heeft op de leefbaarheid in de buurt.

Een deelnemer stelt dat door de groep buurtbewoners beter op elkaar en elkaars bezit zijn gaan letten. Anderen geven daar geen blijk van. Uit gesprekken met deelnemers en de berichtenhistorie blijkt dat de groep heeft geleid tot kortere lijnen met de wijkagent: '*...Ik zie dat de wijkagent berichten post en reageert op meldingen van deelnemers. Vaak houdt de wijkagent de boot af. Ze reageert bijvoorbeeld met: "de wijkagent is ook weleens vrij" of geeft advies over waar deelnemers met hun meldingen terecht kunnen. Dat de wijkagent de boot af houdt, begrijp ik wel. Dat ze advies geeft, vind ik goed en handig. Voorheen had ik nog nooit een wijkagent gezien, wist ik niet wie het was. Nu weet ik dat tenminste en weet ik ook waar ik met welke melding terecht kan.'* En: '*...Ik vind het goed dat de wijkagent ook berichten post en meeleeft. Het bevestigt immers dat de lijntjes kort zijn.'*

Wij vonden geen signalen dat de groep invloed heeft op de veiligheid en de beleving daarvan.

Bevorderende en belemmerende factoren Uit interviews met niet-deelnemers is naar voren gekomen dat deze groep niet succesvol kan zijn, vanwege het wantrouwen tussen bewoners en jegens de overheid: *'... deelname aan de Veiligebuurt-groep Landbouwbuurt is te riskant. Privacy is nooit gegarandeerd. Niet bekend is wie allemaal aangesloten zijn. Ik ben alleen betrokken bij whatsappgroepen die we als bewoners zelf opzetten en waarvan ik alle deelnemers ken en vertrouw.'*

Balans De groep wordt niet gebruikt waar deze oorspronkelijk voor is opgericht (het vergroten van heterdaadkracht rond woninginbraken). De app zorgt wel voor kortere lijnen met de wijkagent rond leefbaarheidskwesties.

Casestudy 9: Heijplaat (VB)

Buurt Vrijwel geheel omringd door water ligt Heijplaat als een schiereiland te midden van haven en industrie. Met de Nieuwe Maas in het noorden en Eemhaven en Waalhaven aan weerszijden, is de enige toegang over land de Waalhavenweg. Voor de veiligheid betekent dit dat Heijplaat te maken heeft havencriminaliteit, maar de indexcijfers zijn hoog: 155 voor veiligheid en 167 voor veiligheidsbeleving. Van oudsher is Heijplaat een arbeiderswijk met vooroorlogse woningen, maar momenteel is een groot nieuwbouwproject gaande. Naar Rotterdamse maatstaven wonen er bovengemiddeld veel autochtonen, in bovengemiddeld veel sociale huur. De wijk wordt door bewoners omschreven als een dorpje, ons kent ons.

Begin De eerste deelnemers zijn van oktober 2017. Eén deelnemer geeft aan dat ze 'opeens in de groep zat.' Ze kan zich niet herinneren dat ze zich heeft aangemeld. De groep is vermoedelijk flink in deelnemers gaan groeien na een door de gemeente georganiseerde bijeenkomst over Heijplaat. Bewoners konden aangeven of ze mee wilden doen en werden toen op postcode in de Heijplaat-groep geplaatst.

Betrokken bewoners Eind 2018 zitten 115 Heijplaters in de Veiligebuurt-groep; in januari 2019 heeft zich nog één nieuw lid aangemeld. Dat is zo'n 8 procent van het totale aantal bewoners van de wijk (ca. 1400 in januari 2019²⁵). De groep groei: in 2018 hebben zestien nieuwe participanten zich aangemeld. Behalve deze groep kent Heijplaat een florerende Facebook-community met twee platforms: Heijplaat 100 jaar en Heijplaat online.

Beheer De groep Heijplaat heeft geen beheerder, uitgesproken doel of regels. Op de website van Veiligebuurt staan ergens wel regels, maar die moet je echt opzoeken. Als gewone appgebruiker kom je die niet tegen.

Betrokken professionals Er nemen geen professionals deel aan deze groep. De geïnterviewde wijkagent is niet bekend met deze groep.

²⁵ Bron: <https://allecijfers.nl/buurt/heijplaat-rotterdam/>

Berichten In de app zijn in totaal zes meldingen gedaan in de periode van oktober 2017 tot en met december 2018. In twee gevallen gaat het om een urgente verdachte situatie. Begin vorig jaar probeerde een collectant volgens een melder 'geld voor zichzelf' op te halen. Op 4 september 2018 worden rotjes afgestoken op Heijplaat:

4 september 2018, 23:36 [deelnemer]: Er worden op dit moment rotjes afgestoken op Heijplaat. Nu moet ook het bushokje op de courzandse weg opgeblazen.

De melder geeft een signalement van de daders. Het bericht wordt door 115 mensen gelezen, slechts één iemand geeft aan 'alert' te zijn. De overige meldingen hebben betrekking op een overlastsituatie en een voltooide vernieling. Twee keer waarschuwen leden hun medebewoners voor inbrekers:

11 april 2018, 23:39 [deelnemer]: Verse voetsporen aangetroffen in afgesloten achtertuin. 's Nachts geregend, de dag ervoor onkruid gewied. Opletten dus!

Slechts op één melding kwam een reactie, en wel het weinigzeggende 'oh, oh!!'.

Beleefde mechanismen en effecten Het is onbekend of er iets met de 6 meldingen gedaan is. Eén van de twee deelnemers die wij te spreken kregen, gaf aan dat ze alerter is geworden door deelname aan Veiligebuurt. De andere deelnemer was sowieso al alert. *'... ja, ik ben alerter. Bij een melding ga ik beter opletten; dat zit dan in mijn achterhoofd. Toen hier bijvoorbeeld alle huurwoningen opnieuw geleverd werden, stonden er overal steigers. Er was een melding dat er bij iemand was ingebroken.'*

Een deel van de meldingen heeft een waarschuwend karakter. Mensen geven in de app aan 'alert' te zijn. Wij vonden geen aanwijzingen dat dat zich vertaalt in het aanspreken van anderen (sociale controle) of het melden bij de politie (meer ogen en oren), laat staan dat het de heterdaadkracht vergroot. Eén melding betrof een leefbaarheidsmelding; scooterrijders die 'stoer' gedrag vertoonden bij een speeltuintje. In Veiligebuurt-groepen staat het bewoners in principe vrij om leefbaarheidsmeldingen te plaatsen. Er is geen gezamenlijk doel. Net als op de andere meldingen kwam ook hierop geen inhoudelijke reactie. Het lijkt er niet op dat de VB-groep invloed heeft op de leefbaarheid. Ook vonden wij geen aanwijzingen dat de Veiligebuurt-groep enig effect heeft op de sociale cohesie op Heijplaat. De groep zorgt niet voor kortere lijntjes met professionals en lijkt geen invloed te hebben op de veiligheidsbeleving.

Bevorderende en belemmerende factoren De wijkagent – die de groep niet kent – denkt dat appgroepen gebaat zijn bij een beheerder die duidelijke regels handhaaft, bij korte, relevante berichten en bij goede terugkoppeling door professionals. Dat laatste vindt ze het allerbelangrijkst; in appgroepen waar ze wel in zit doet ze dat zoveel mogelijk. Verder stelt de wijkagent dat de problematiek moet leven onder mensen, omdat ze anders snel afhaken. Als het leeft denkt ze dat apps wel een goede manier zijn om mensen te betrekken bij hun buurt: *'... verantwoordelijkheid geven maakt dat mensen zich ook verantwoordelijk gedragen'*. Deelnemers gaven aan dat de app meer bekendheid, publiciteit en deelnemers moet krijgen, zodat er meer activiteit ontstaat.

Balans De Veiligebuurt-groep Heijplaat breidt zich uit in aantal deelnemers. Het aantal meldingen is weliswaar gering, maar in een relatief veilige buurt is dat niet verbazingwekkend. Kenmerkend is dat de meldingen op één na allemaal over 'harde' veiligheid gaan. Wij vonden echter geen bereikte effecten op onderzochte mechanismen.

Casestudy 10: Zevenkamp (VB)

Buurt 'Een hele gewone wijk uit de jaren '80 aan de oostelijke kant van Rotterdam, vlakbij de Zevenhuizerplas', zo omschrijven de makers van de recente TV-serie 'Typisch Zevenkamp' (BNNVARA, november 2018) de buurt. Zevenkamp is een multiculturele wijk. Ruim de helft van de bewoners is van autochtone afkomst, een derde is een niet-westerse migrant. Jong en oud zijn redelijk evenredig verdeeld over de wijk. Ze wonen in hoge of lage flats en eengezinswoningen; in een klein deel staan grote woningen. Volgens enkele geïnterviewde Zevenkampers kent de wijk veel armoede: een flink aantal wijkbewoners kan maar moeilijk rondkomen. Het gemiddeld jaarinkomen per bewoner is € 21.900,-²⁶. Qua veiligheid scoort Zevenkamp net iets boven het gemiddelde van Rotterdam. In maart 2018 kwam de wijk negatief in het nieuws; een aantal jongetjes van 8 tot 12 jaar terroriseerden winkeliers. De wijk scoort rond het gemiddelde op de veiligheidsindex: 117 t.o.v. 108 voor heel Rotterdam; op beleving 122 t.o.v. 120. De Veiligebuurt-groep Zevenkamp beslaat postcodegebieden 3068 en 3069, tussen het Wollefoppenweg in het noorden, het Schout Bonentenbalpad in het westen, Roer/de Swalm in het zuiden en de Jacques de Graafweg in het oosten.

Begin In de deelnemerslijst wordt 1 oktober 2017 vermeld als datum waarop de oudste deelnemers lid werden. Volgens de beheerder is dit echter niet de dag waarop de groep gevormd werd, maar de datum waarop de Veiligebuurt-organisatie een nieuwe versie van de applicatie introduceerde. Deze 126 leden hebben zich blijkbaar vóór 1 oktober 2017 aangemeld. In ruim een jaar tijd zijn er 219 leden bijgekomen.

Betrokken bewoners Per januari 2019 telt de groep 347 deelnemers. De nieuwste deelnemer meldde zich op 9 januari 2019 aan. De achtergrond van de deelnemers is niet bekend. De meeste deelnemers hebben zich ingeschreven onder voornaam, initiaal of bijnaam als IBH, Zzz of Olliebolle57.

Beheer In principe kunnen Veiligebuurt-groepen zonder beheerder functioneren. Voor de Veiligebuurt-groep Zevenkamp heeft een gepensioneerde bewoner zich echter als beheerder opgeworpen. Eerder al had hij zich aangemeld

als beheerder voor Veiligebuurt-groep Ommoord, waar hij woont. Als ex-ICT'er vond hij het leuk zich met deze applicatie bezig te houden. Voor zijn eigen wijk heeft hij op eigen initiatief op basis van postcodes twintig buurtgroepen geformeerd, waarbij hij aanpalende straten heeft samengevoegd. Door het systeem worden deelnemers alleen in een wijk- en in een straatgroep ingedeeld. 'Maar wat er gebeurt in een straat achter of voor je kan ook relevant zijn, bijvoorbeeld als straten een achterpad delen,' aldus de beheerder. Inmiddels heeft hij – naast Zevenkamp – ook een aantal andere groepen uit nabijgelegen wijken in beheer (onder meer Nesselande, Oosterflank, Prins Alexander). Als beheerder verwijderd hij soms verouderde of ongepaste berichten. Hij houdt zich aan de regels van Veiligebuurt; zelf heeft hij geen aanvullende regels opgesteld. Af en toe plaatst hij een veiligheidsmelding uit andere media door in zijn groepen. En soms gooit hij er een 'gezellige' melding in, zoals een aankondiging van een uitje van de Zevenkampse scootmobielclub De Blijde Rijders. Hij heeft geen persoonlijk contact met de deelnemers.

Betrokken professionals De wijkagent-expert voor Zevenkamp, Ommoord en Nesselande zegt het onomwonden: zijn wijkagenten hebben 'geen enkele bemoeienis met of betrokkenheid bij appgroepen'. Hij verwijst naar landelijk politiebeleid waarin wijk- of buurtagenten wordt geadviseerd niet te participeren. De politie is immers altijd via de geëigende kanalen bereikbaar: normaal gesproken via 0900-8844. Deelname aan een appgroep kan deelnemers de indruk geven dat de wijkagent 24/7 benaderbaar is. Bovendien hebben zijn wijkagenten het al druk genoeg. Mocht een wijkagent echter merken dat hij vaak moet acteren als gevolg van een melding uit een bepaalde appgroep, dan is er volgens de wijkagent-expert 'geen wijkagent die niet zal zeggen: ik zal eens contact opnemen. De appgroep gaat dan zichzelf verkopen. Dat is belangrijk'.

Berichten De apphistorie is te zien vanaf oktober 2018. Berichten voor die tijd zijn door de beheerder verwijderd. De beheerder weet niet hoeveel dat er waren, maar volgens hem wordt er zelden iets gemeld. In de app zijn sinds 12 oktober 2018 vijf keer iets gemeld:

- de beheerder plaatste een bericht van de wijkagent over een woninginbraak
- de beheerder plaatste een bericht uit de Facebookgroep Zevenkamp over een woninginbraak
- de beheerder berichtte over de tv-serie Typisch Zevenkamp
- een door een deelnemer doorgeplaatste politietweet over een overval en beroving in de Huslystraat
- een bericht van een deelnemer over een overval op een woning. Deze melding is als reactie ónder het bovenstaande bericht geplaatst:

²⁶ <https://allecijfers.nl/buurt/zevenkamp-rotterdam/>

12 december 2018, 20:17 [deelnemer]: Tegelijk ook een overval op een woning. Moermanspad Rotterdam heeft een overval plaatsgevonden. Verdachten, 2 man en 1 vrouw zijn gevlucht met donkere tassen ri. sportpark Schenkel. De overvallers waren gewapend.

In totaal gaat het om vier verdachte situaties, alle vier niet urgent. Alleen op het laatste bericht komen (11) reacties van (6) deelnemers. Er ontstaat een discussie over de exacte locatie van de overval: geen woning, maar een winkel. En niet in Zevenkamp, maar in Oosterflank.

Beleefde mechanismen en effecten Elke melding wordt door ongeveer 1/3 van de groep gezien. Dit zou betekenen dat er extra ogen en oren zijn, maar ook hiervoor geldt: in hoeverre mensen daadwerkelijk alerter zijn, valt nog te bezien. Weinig deelnemers maken gebruik van de functie in de app waarmee je kan aangeven 'alert' te zijn: het aantal varieert van 7 tot 16 deelnemers bij de berichten over verdachte situaties. Een deelnemer die wij spraken gebruikt de app vooral om zich te informeren over wat zich op veiligheidsgebied afspeelt in de wijken om hem heen. Hij geeft aan alerter te zijn wanneer in omliggende wijken verontrustende voorvallen als woninginbraken plaatsvinden. Wij vonden geen aanwijzingen dat de Veiligebuurt-groep bijdraagt aan sociale controle en sociale cohesie in Zevenkamp. De beheerder hoopt dat zijn 'sociale' meldingen zoals zijn bericht over een uitje van scootmobielclub 'De Blijde Rijders', bijdragen aan het buurtgevoel. Wij vonden hier echter geen bevestiging van.

Er zijn geen meldingen geplaatst die met leefbaarheid te maken hebben. Het ligt daarom niet in de lijn der verwachting dat er enige invloed is op de leefbaarheid in de buurt. Professionals nemen geen deel aan de Veiligebuurt-groep Zevenkamp, voor zover wij weten. Van kortere lijntjes tussen bewoners en professionals is geen sprake. De invloed van de groep op de veiligheid en de beleving daarvan lijkt zeer beperkt.

Bevorderende en belemmerende factoren De beheerder noemt met zijn ICT-achtergrond vooral aspecten van de app die verbeterd zouden kunnen worden voor de gebruiksvriendelijkheid. Zo noemt hij dat je bij een melding geen foto's kan bijvoegen, alleen als reactie. Als er dan gereageerd wordt, zakt de foto naar beneden en verliest die op den duur de link met het moederbericht.

Ten tweede vindt hij de geografische indeling problematisch. De bestaande straatgroepen zouden per buurt samengevoegd moeten kunnen worden, zodat bewoners op de hoogte zijn van wat er in omliggende straten gebeurt. De app voorziet daar niet in. Grote postcodegebieden knipt hij juist op, want

anders kan je niks met een melding: '*... het kan hierachter zijn gebeurd of aan de andere kant van de wijk*'.

Wat de beheerder wel goed vindt is de anonimiteit die Veiligebuurt biedt; hij zou niet met naam en toenaam in een groep willen. Hij zou het verder op prijs stellen als professionals aanhaken, meelesen en reageren. Een niet-deelnemer gelooft niet in anonimiteit en zou juist eerder een verbod op fakenamen willen. De wijkagent-expert ten slotte vindt het belangrijk dat meldingen opgevolgd worden, en niet onopgelost blijven. Dat zorgt voor onveiligheidsgevoelens. Er moet voortdurend teruggekoppeld worden en ook aan het einde van het jaar. Dit in combinatie met een goede beheerder zorgt er volgens hem voor dat niet mensen afhaken.

Balans De Veiligebuurt-groep Zevenkamp is er een op wijkniveau en heeft derhalve veel deelnemers. Deelnemers kunnen communiceren met elkaar over een verdachte situatie, maar echte effecten lijken niet bereikt te worden.

Casestudy	BBO	B/B	Ess	Tide	Bloe	Pen	Vsch	Land	Heij	Zvk	
Tool	WA	WA	WA	WA	WA	WA	WA	VB	VB	VB	
Overkoepelende organisatie	WA BP	WA BP	WA BP	-	Gem	Gem	Gem	G/VB	VB	VB	
Buurt	Geografische grootte	klein	klein	groot	klein	groot	groot	groot	klein	groot	groot
	Index veiligheid 2018	137	140	106	106	76	95	73	93	155	117
	Index veiligheids-beleving 2018	171	171	105	105	55	62	40	87	167	122
	Sociale cohesie	sterk	sterk	zwak	zwak	zwak	zwak	zwak	zwak	sterk	zwak
Begin	Oprichting	04/17	?/16	?/15	5/16	2/17	2/17	12/17	?/17	12/17	10/17
	Initiatief (bewoner, wijkagent, gemeente)	bew	bew	bew/ wijken	bew	gem	gem	gem	gem	-	-
Bewoners	Aantal deelnemers	39	60-70	57	63	19	85	42	43	115	347
	Dekkingsgraad (+ erg laag, ++++ erg hoog)	+++	++++	+	+++	+	++	+	++	++	++
Beheer	Beheerder	Bew	Bew	Bew	Bew	Gem	Gem	Gem	Gem	-	-
	Voor welke situaties?	112	112	112	breed	112	112	112	112	veilig	veilig
Betrokken professionals	Professionals (wijkagent, gemeente)	-	W	W, G	W, G	G	W, G	-	W, G	-	-
	Per jaar	16,6	70,6	109,1	9,7*	15,2	89	37	15	5,1	24
Berichten	% veiligheid	44%	44%	16%	24%	25%	22%	8%	7%	67%	80%
(Beleefde) mechanismen	Meer ogen & oren (melden)	✓	✓	x	✓	x	✓	x	✓	x	x
	Heterdaadkracht	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Sociale controle	✓	✓	✓	✓	x	✓	x	?	x	x
	Sociale cohesie	x	✓	x	✓	x	x	x	x	x	x
	Kortere lijntjes	x	✓	✓	✓	x	x	x	✓	x	x
(Beleefde) effecten	Kent de buurt minder criminaliteit?	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Verbeterde veiligheids-beleving?	x	✓	x	✓	x	x	x	x	x	x
	Verbeterde leefbaarheid?	x	x	x	✓	x	x	x	x	x	x
Bijeffecten	Stigmatisering gemeld?	ja	nee	nee	nee	nee	ja	nee	nee	nee	nee
	Eigenrichting?	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee	nee

* Een aantal meldingen in de Tidemanapp is om privacy-redenen afgeschermd. Dit aantal is dan ook niet vergelijkbaar.

Alerte burgers, meer veiligheid?

De werking van digitale buurtpreventie in Rotterdam.

© 2019 Onderzoeksgroep Recht & Veiligheid

Grafisch ontwerp: Karin ter Laak

