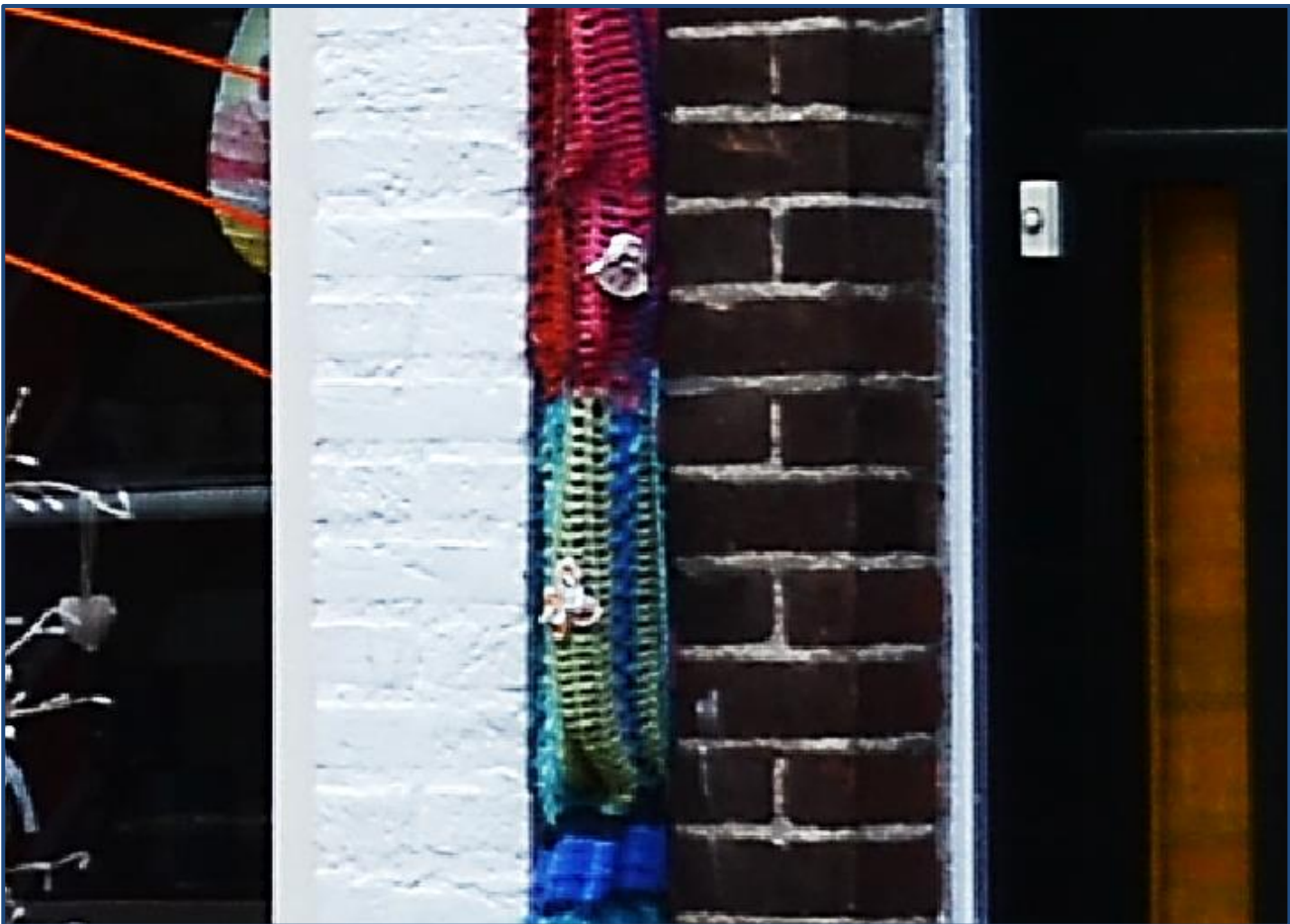


Fragiel vertrouwen, gewaagde relaties

Een etnografisch onderzoek naar ervaringen van
veiligheid



Sjoerd Cratsborn, Mare Knibbe en Klasien Horstman

Universiteit Maastricht

September 2014

Inhoud

1. Een onderzoek naar ervaringen van veiligheid	1
Introductie	1
Geografie en ervaring van Mariaberg	1
Veiligheid en veiligheidsbeleving	2
Methode en ethiek van etnografisch onderzoek	3
Opbouw rapport	3
2. De ene plek is de andere niet	5
Introductie	5
Hondenpoep, nieuwkomers en dealers in Trichterveld en Proosdijveld	5
Scheurende scooters en dunne muren in Blauwdorp	6
Verwevenheid van onder- en bovenwereld	8
Slot	8
H.3. Een archipel van publieke plekken	10
Introductie	10
De huiskamer van Blauwdorp	10
Niet echt van de buurt	11
Stabiliteit achter hoge hekken	12
Verscheidenheid onder particulier beheer	13
Buurtpolitieke zone	14
Slot	15
H.4. Professionals in spagaten	16
Introductie	16
Zichtbaar in de frontlinie	16
Voorspelbaar en betrouwbaar	17
Regels en contexten	18
Culturen van publieke verantwoording	18
Ervaringen van veiligheid van professionals	19
Slot	20
H.5. Een sociale ecologie van veiligheid	21
Weinig kanten op kunnen	21
Wat valt op?	22
Een ecologie van veiligheid	22
Aanbevelingen	25
Referenties	26

1. Een onderzoek naar ervaringen van veiligheid

Introductie

Eind 2012 heeft de kerngroep-Mariaberg, bestaande uit gemeente Maastricht, de woningcorporaties Maasvallei, Servatius en Woonpunt, en het Buurtplatform Mariaberg de opdracht gegeven onderzoek te doen naar veiligheidsbeleving in de wijk Mariaberg. Uit buurtpeilingen blijkt dat mensen uit de wijk Mariaberg al jaren systematisch meer onveiligheidsgevoelens rapporteren dan gemiddeld in Maastricht (Gemeente Maastricht, 2009; 2011). Tegen deze achtergrond is er behoefte aan meer inzicht in de ervaringen van (on)veiligheid in Mariaberg zodat er aangrijpingspunten voor verbetering kunnen worden gevonden. Om die inzichten te verwerven hebben we van 1 januari 2013 tot en met juni 2014 een kwalitatief, etnografisch onderzoek verricht naar de ervaringen van (on)veiligheid in Mariaberg. De centrale vragen van het onderzoek luiden:

- Hoe ervaren bewoners van Mariaberg de (on)veiligheid in hun wijk in de context van het dagelijks leven van die wijk?
- Hoe handelen zij met betrekking tot die ervaren (on)veiligheid?
- Welke aangrijpingspunten zijn er ter verbetering van de veiligheidsbeleving?

Hierbij treft U een korte versie van het onderzoeksverslag aan: voor nadere onderbouwing van het verhaal dat in deze versie wordt verteld, is het hele onderzoeksverslag later dit jaar online beschikbaar. In dit eerste hoofdstuk introduceren we het object van onderzoek (de wijk Mariaberg), schetsen we theoretische benaderingen en concepten, en bespreken we de methodologie en ethiek van etnografisch veldwerk.

Geografie en ervaring van Mariaberg

Mariaberg is een wijk van ca. 4.800 inwoners die is opgedeeld in drie buurtdelen of 'subbuurten', namelijk het dichtbebouwde Blauwdorp in het oosten, het dun bebouwde Trichterveld in het westen en daar tussenin (qua ligging en dichtheid) Proosdijveld (M3V, 2010). Blauwdorp is in de eerste twee decennia van de 20^e eeuw gebouwd als hechte ideologische verankerde arbeiderswijk. Na de oorlog werd vlak daarbij het zogenaamde 'tuindorp' Trichterveld gebouwd en enkele jaren later ontstond tussen deze twee het sluitstuk 'Parochiewijk-Mariaberg' - ofwel subbuurt Proosdijveld. In het onderzoek zal blijken dat, naast de verschillen in bevolkingsdichtheid en bevolkingsamenstelling, ook ervaringen met betrekking tot veiligheid in deze buurten aanzienlijk verschillen.

Veiligheid en veiligheidsbeleving

In het onderzoek naar veiligheid is de laatste decennia steeds nadruk gelegd op het feit dat veiligheid en ervaring van veiligheid twee verschillende zaken zijn. In het verlengde daarvan zijn ervaringen van onveiligheid niet meer alleen geassocieerd met criminaliteit, maar ook met gebrekkige leefbaarheid en sociale cohesie, armoede, en andere sociale verschijnselen. Tegen de achtergrond is het onderzoek geïnspireerd door twee theoretische benaderingen van ervaringen van veiligheid.

De eerste is de theorie van 'broken windows' die in Amerika is ontwikkeld in de jaren '80 van de vorige eeuw. In deze theorie wordt gesteld dat als *signalen van wanorde en onveiligheid* (kapotte ramen, afval en graffiti, maar ook kleine overtredingen) in een buurt niet worden aangepakt, dit de buurt via sociale processen in een neerwaartse spiraal trekt en uiteindelijk zal resulteren in een toename van serieuze criminaliteit (Wilson & Kelly 1982). Een gebroken raam geeft als het ware een signaal dat er niemand om de buurt geeft en dat mensen, onder wie criminelen, hun gang kunnen gaan en normen en waarden aan hun laars kunnen lappen. Op die manier stimuleert 'broken windows' dus ervaringen van onveiligheid in een wijk. Hoewel deze benadering internationaal en ook in Nederland is gebruikt in vormen van zero-tolerance beleid in de openbare orde, valt er volgens verschillende auteurs wel veel op af te dingen. Het is niet bewezen dat de aanpak van kleine signalen van wanorde leidt tot reductie van grote criminaliteit en het is gebleken dat aanpak van kleine signalen van wanorde vaak discriminerend en stigmatiserend uitpakt: zwervers, minderheden, kwetsbare mensen worden gemakkelijk geduid als een symbool van onveiligheid (Harcourt, 1998; Punch, 2006).

De tweede benadering brengt de ervaring van onveiligheid in verband met verschillende soorten sociale verbanden. De ervaring van veiligheid hangt in de eerste plaats af van duurzame sociale verbanden ofwel 'sociaal kapitaal' (Lindström, Merlo & Östergren 2003; Carpiano, 2006). Wie sociale steun ervaart, mogelijkheden heeft om te klimmen op de sociale ladder, woont in een redelijk georganiseerde buurt en participeert, die zal meer veiligheid ervaren dan iemand die dat sociale kapitaal mist. In recent onderzoek komt naar voren dat naast intensieve sociale relaties ook korte oppervlakkige contacten met onbekende anderen belangrijk zijn voor de veiligheidsbeleving (Blokland, 2009). Korte snelle contacten maken onbekende anderen tot 'bekende vreemden' en vergroten het veiligheidsgevoel omdat ze het mogelijk maken om 'inschattingen' van anderen te maken. Ze leiden tot de ontwikkeling van *publieke familiariteit* in een buurt: men weet wat men kan verwachten van anderen in de buurt (Blokland, 2009). Volgens deze benadering zijn publieke plekken die deze contacten mogelijk maken - winkels, pleinen, snackbars, bibliotheek - van groot belang voor de ervaring van veiligheid. Vanuit deze benadering gaat veiligheidsbeleid niet om strenge ordehandhaving maar om inrichting van de publieke ruimte.

Beide theoretische benaderingen zijn belangrijk voor de manier waarop het onderzoek naar veiligheid in Mariaberg is opgezet en uitgevoerd, en voor de interpretatie van de bevindingen.

Methode en ethiek van etnografisch onderzoek

In het onderzoek naar ervaringen van veiligheid hebben we gebruik gemaakt van een etnografische methode. Deze methode is erop gericht om te achterhalen hoe mensen in het alledaagse leven betekenis geven aan veiligheid en onveiligheid. De methodiek wordt vaak toegepast om betekenissen te achterhalen in culturele omgevingen die we niet zo goed kennen. Het gebruik van deze methode houdt in dat er geen gestandaardiseerde vragenlijsten of interviews worden uitgevoerd, maar dat het veld gedurende een lange tijd wordt gevolgd en daarbij open tegemoet wordt getreden.

Bij etnografisch onderzoek is het belangrijk om toegang tot de onderzochten te krijgen. Vertrouwen winnen is daarbij sleutelwoord, en dat gold in dit onderzoek des te meer omdat veiligheidservaringen een gevoelig onderwerp is. Om goed inzicht te krijgen in betekenisgeving van veiligheid in de wijk, heeft de veldonderzoeker gedurende de periode februari 2013 tot en met februari 2014 intensief etnografisch veldwerk verricht. Hij heeft een tijd in de wijk gewoond en deelgenomen aan diverse activiteiten, zoals rondhangen, lunchen op ontmoetingsplekken, bierdrinken 'op café', boksen, kienen (bingo). Ook heeft hij participerende observaties gedaan van vergaderingen van het buurtplatform en het Veilige Buurten Team. Hij heeft meegeholpen bij eenmalige activiteiten zoals het kerstdiner (ouderen) en huttenbouwen (kinderen). Het grootste deel van het veldwerk bestond echter uit informele gesprekken op straat en andere plekken en vertrouwelijke gesprekken. Daarnaast hebben interviews plaatsgevonden. Verder heeft de veldonderzoeker meegelopen met professionals zoals de wijkagent.

In totaal heeft de veldonderzoeker meer dan 500 mensen in de wijk (>10% populatie), vaak meermalig en uitgebreid, gesproken. Daarnaast zijn ook relevante documenten bestudeerd. De data is dan ook divers: beleidsdocumenten, veldnotities van observaties >300uur, (groeps-)interviews met bewoners (2+31) en professionals (17). Na een eerste analyse van het onderzoeksmateriaal door de veldonderzoeker, hebben de volgende fases van de analyse in interactie met de twee medeauteurs plaatsgevonden. Tijdens het onderzoek hebben drie gestructureerde feedbackmomenten plaatsgevonden: twee bij afgevaardigden van de opdrachtgevers (jun. & dec. 2013) en één in een ontmoetingsplek in de buurt (maart 2014). Het eindrapport is in conceptversie door de centrale opdrachtgevers gelezen en waar mogelijk is de feedback verwerkt in het eindrapport.

Etnografisch onderzoek in een wijk roept vragen op over vrijwilligheid van deelname van bewoners aan het onderzoek, risico's van deelname et cetera. Wij volgden bij deze ethische vragen de '*code of ethics*' van de American Anthropological Association (2009).

Opbouw rapport

In deze korte versie van het onderzoeksrapport over veiligheidservaringen in Mariaberg schetsen we in hoofdstuk 2 welke signalen van onveiligheid in de verschillende buurtdelen van Mariaberg naar voren komen en hoe deze betekenis krijgen. Omdat publieke plekken belangrijk zijn voor ervaringen van veiligheid, gaan we in hoofdstuk 3 in op belangrijke

publieke plekken in Mariaberg en op de manier waarop ze ervaring van veiligheid mogelijk maken. Omdat veel professioneel werk in Mariaberg raakt aan veiligheid en leefbaarheid, behandelen we in hoofdstuk 4 hoe publieke ambtelijk en professionele organisaties bijdragen aan ervaringen van veiligheid. In hoofdstuk 5 zetten we de belangrijkste bevindingen nog eens op een rijtje en we besluiten met aanbevelingen.

2. De ene plek is de andere niet

Introductie

In de sociologische literatuur wordt veiligheidsbeleving in verband gebracht met 'broken windows' en andere tekenen van normloosheid of met gebrekkige publieke familiariteit. Allerlei fenomenen kunnen signalen (tekens) worden van (on)veiligheid of voor- of achteruitgang van leefbaarheid in de buurt, en wat mensen in de ene situatie als een signaal van verloedering en onveiligheid ervaren, kan op een andere plek als een signaal van vertrouwen worden gezien. In Mariaberg komen we verschillende signalen van (on)veiligheid tegen.

Hondenpoep, nieuwkomers en dealers in Trichterveld en Proosdijveld

Ervaringen van veiligheid en onveiligheid in Proosdijveld en Trichterveld hebben volgens bewoners sterk te maken met de verminderde sociale cohesie in deze buurtdelen: buurtwinkels zijn verdwenen en er zijn veel 'nieuwkomers' die zich vaak minder intensief bezig houden met het sociale leven in de buurt dan oudere bewoners. De straten fungeren bijna niet als publieke ontmoetingsplek voor bewoners van de buurt. Tegelijkertijd zien bewoners dat de openbare, groene ruimte wel gebruikt wordt door bezoekers van buitenaf. Bewoners klagen bijvoorbeeld over hondenpoep. Hondenpoep is voor velen een signaal dat mensen normen overschrijden, onverschillig zijn over de buurt of zelfs asociaal zijn. Daarbij wijzen ze er op dat veel mensen van buiten de buurt honden uitlaten op grasvelden en in plantsoenen. Daarnaast vormen te hard rijdend verkeer, geluidsoverlast, rotzooi op straat, onverzorgde woningen en tuinen, en de aanwezigheid van hangjongeren en drugsdealers signalen van onveiligheid.

Gelukkig hebben we hier achter een tuin, maar je wilt ze ook op het veldje [aan de overkant] kunnen laten spelen. Maar dan heb je dus het verkeer d'r naast. Laat staan de dealers die we hier zien... Ik durf ze dus niet alleen te laten. De gemeente weet dat al lang ... maar ze hebben andere prioriteiten. ... De Politie zie je soms of kun je bellen, maar doet er ook niks aan ...

Deze signalen krijgen een politieke lading wanneer mensen verwijzen naar in hun ogen onvoldoende optreden door woningcorporatie of gemeente. Signalen worden echter niet altijd op dezelfde manier geïnterpreteerd: zo zien sommige bewoners bewoning door studenten als een teken van verloedering omdat ze niet zorgen voor hun woonomgeving, terwijl anderen bewoning door studenten prefereren boven leegstand en braakliggende terreinen omdat zij dat laatste associëren met overlast en onveiligheid. Omdat bewoners plekken waar ze overlast ervaren, gaan mijden, wordt het gevoel van onveiligheid nog sterker. Zij kunnen geen onderscheid maken tussen dagelijks zichtbare 'hangende' jongvolwassenen uit de eigen wijk en drugsdealers van buiten de wijk of van buiten de stad.

Omgekeerd, de hangjongeren uit de eigen wijk, van wie velen met een migrantenachtergrond, zeggen zich onveilig en gediscrimineerd te voelen in de wijk, in het onderwijs en op de arbeidsmarkt.

In Proosdijveld en Trichterveld speelt het onderscheid tussen 'binnen' en 'buiten' een grote rol in de verhalen van bewoners over de ervaring van (on)veiligheid. Bedreigingen van de veiligheid komen vooral van buiten: van andere (sub)buurten, van hardrijders, van hangjongeren en van dealers die van elders komen. Binnen, in huis en in de eigen tuin is het doorgaans veiliger. Dat betekent niet dat mensen in deze buurten geen onveiligheid ervaren als ze thuis zijn. Vooral oudere mensen in de oude niet-opgeknapte huurhuizen maken zich druk om inbraak, en verwijzen naar de verminderde sociale cohesie en sociale controle in de buurt. Bewoners die de kans hebben gehad om te investeren in hun huurwoning of wonen in nieuwbouw, ervaren meer controle op hun binnenruimte.

De beleving van overlast, hardrijders, verloedering, drugs, hangjongeren en inbraakrisico's krijgen betekenis in de sociale en fysieke samenhang van de buurt. De verminderde vertrouwdheid met de publieke ruimte impliceert dat bewoners niet goed weten wat ze van medebuurtbewoners of jongeren kunnen verwachten. Door signalen in de buurt te interpreteren, door gedrag van anderen te proberen te voorspellen, en door hun verwachtingen en gewoontes aan te passen (bijv. omlopen, sterke sloten op de deur) proberen mensen onveilige situaties te voorkomen.

Scheurende scooters en dunne muren in Blauwdorp

In Blauwdorp is de sociale en fysieke ruimte anders opgebouwd dan in Proosdijveld en Trichterveld. Mensen wonen in kleine rijtjeshuizen, dicht op elkaar met nauwelijks tuin. De fysieke begrenzingen tussen binnen- en buitenruimte zijn doorlaatbaar, zowel straatgeluiden als indringers komen gemakkelijk binnen. Er zijn intensieve contacten tussen buurtgenoten op straat, pal voor de deur. Dit biedt de mogelijkheid om veel met elkaar om te gaan en veel van elkaar te weten te komen, wat op zich een positieve bijdrage aan de veiligheidsbeleving levert: mensen kunnen elkaar gemakkelijk inschatten, weten wat ze van elkaar kunnen verwachten en merken dat er voortdurende sociale controle is. Ook nieuwe bewoners zoals studenten merken dit. Wie de sleutel vergeet en naar binnen wil klimmen via het raam, ontdekt dat van alle kanten buurtbewoners aansnellen om te kijken wat er aan de hand is. Veel Blauwdorpers voelen zich dan ook niet zo snel onveilig ondanks signalen van drugsdealers of overlast verderop in de straat of buurt. Sterker nog, sommigen zeggen stellig: *'mijn achterbuurman dealt ook, maar ik heb geen last van hem.'* De touwtjes die uit de brievenbus hangen getuigen van een bepaalde houding tegenover inbraak en binnendringers in de buurt. In een van de straten, waar tot 's avonds laat bijna constant mensen buiten op de stoep zitten en tot laat in de nacht standaard nog enkele woonruimtes verlicht zijn, is de kans op inbraak volgens de wijkagenten en bewoners zelf bijzonder klein: *'Wij zorgen zelf wel voor de veiligheid hier'*.

Veel mensen ervaren wonen in Blauwdorp als ambigue. Hoewel veel bewoners genieten van de verbondenheid in de buurt, ervaren velen ook stress wegens gebrekkige controle over buiten- en binnenruimte. De verbondenheid komt op diverse manieren tot uitdrukking. Samen op straat zitten en de georganiseerde oranjeversiering voorafgaande aan het WK voetbal laten dat buurtgevoel zien. Veel mensen vertellen ook over wederzijdse steun, sociaal en financieel. Ook al hebben veel mensen het zelf niet gemakkelijk om rond te komen, toch helpen ze elkaar: *'Je helpt elkaar gewoon ... omdat je je goed kunt voorstellen hoe het is, en je weet dat anderen jou ook helpen als je het nodig hebt.'* In deze hulpeconomie voelen mensen zich veilig omdat ze weten dat ze hulp kunnen verwachten van anderen. Een vrijwilligster vertelt dat mensen hulp vragen bij de burens omdat *'mensen zich schamen om hulp te vragen bij familie of een instantie ...'* Ook dragen sommige Blauwdorpers zorg voor kinderen van anderen als ze zien dat die iets nodig hebben of worden verwaarloosd. Een bewoonster vertelt hoe ze hemdje kocht voor buurtkinderen maar ook lange tijd machteloos aanzag hoe instanties tekortschoten bij een drugsverslaafd koppel met verwaarloosde kinderen.

De sociale en materiële inrichting van Blauwdorp heeft ook een andere kant. Veel bewoners hebben zelf te maken met stapeling van problemen, of ze merken dat bij anderen. Sommige bewoners maakten in de afgelopen jaren een hele reeks aan negatieve ervaringen mee door steeds weer nieuwe problematische burens: van verslaafden die over hun dak lopen tot en met indringers in hun huis, en van een pyromaan als buurman tot een gewapende nepagent die langs komt wegens wraakacties. De touwtjes uit de deuren symboliseren dus zowel de positieve kant van sociale controle als de negatieve kant van gebrekkig controle over de privésfeer: lawaai en indringers komen toch binnen. Op deze manier werkt de fysiek doorlaatbare leefomgeving (dunne muren, enkel glas, dicht op elkaar wonen) ook door in de ervaring van (on)veiligheid.

Tijdens het onderzoek stuiten we op verschillende situaties waar bewoners zich, ondanks de sterke sociale samenhang, vaak machteloos voelen *Elke keer worden je de hekken kapotgemaakt. Dan heb je dat jaren laten groeien en dan springen ze daar in of wat ... Dan denk je ook, dan ga ik dat niet meer doen die moeite, dat heeft geen zin. ... Op een gegeven moment wordt je zelf ook steeds asociale, je past je aan.* Bewoners ervaren intimiderend ruimtegebruik van bepaalde mensen (meestal burens): barbecues of zwembadjes op de straat die niet altijd worden weggehaald, hardrijdende scooters of auto's die horen bij de buurt, en in sommige gevallen zelfs het binnendringen van iemands tuin of woning. Op bepaalde plekken zorgen studenten voor ernstige overlast waarop mensen geen controle kunnen uitoefenen door hun grote aantallen en snelle afwisseling. Ook jonge kinderen vormen een bedreiging zagen we tijdens observaties en in de uitleg van bewoners: *...dit is geen spelen meer. Dit is gewoon baldadigheid. ... Ze zeggen dan: 'ga weg ouwe, anders steek ik je tent in de fik'.* Zelfs mensen die gewend zijn aan kinder- en jeugdoverlast, geven aan dat ze zich door de jaren heen machteloos zijn gaan voelen. Veel bewoners spreken dan ook over een sterke achteruitgang van de buurt, waarbij ze wijzen op de

veelheid aan mensen van buiten die *'er tussen zijn gezet'* of op *'plaatsing'* van mensen die eerder elders problemen hebben veroorzaakt.

Verwevenheid van onder- en bovenwereld

De complexiteit van de overlast in Blauwdorp gaat nog een stap verder. Het is publiekelijk bekend dat georganiseerde criminaliteit gebruik maakt van de buurt als uitvalsbasis voor criminele activiteiten zoals heling, wietkweekruimte, opslag, voorbereiding van ramkraken en overvallen. Daarnaast zijn er 'loverboys' actief in de buurt. Buurtbewoners horen en zien echter meer van de onderwereld dan wat de kranten of voorlichtingsbijeenkomsten haalt. Iedereen weet dat er veel zolders met wietplantages zijn en dat gestolen goederen worden verkocht in de buurt, maar aanwijzen van adressen of personen is uit den boze. Als de politie een wietplantage oprolt, voelen burens zich vaak onveilig: de daders kunnen denken dat zij verklikkers zijn. Zelfs tijdens huisbezoeken van wijkagenten merken we dat mensen nauwelijks durven klagen over planten in de tuin van de burens. Ook bij meldingen van jeugdoverlast zijn mensen in de buurt bang voor represailles. De samenhang van schuldenproblemen en armoede enerzijds en afhankelijkheid, sociale druk en intimidatie anderzijds, maakt het moeilijk om niet in deze onderwereldcultuur verzeild te raken. Bewoners vertellen dat zij gevraagd worden of ze *'planten op zolder willen'*. *Mensen kennen elkaar hier in de buurt. ... Veel mensen doen dat omdat ze geldnood hebben. Ze zijn dan gemakkelijker over te halen voor de criminele mensen van de buurt en van buiten.*

Hoewel veel mensen voortdurend te maken hebben met overlast en zelfs bedreiging van burens, helpen lokale kennis en handigheid op veel plekken lange tijd om escalaties te voorkomen. Veel problemen, van overlastgevers tot geldnood en van kleine strafbare feiten tot serieuze (criminele) bedreiging, worden binnen het netwerk van de buurt 'opgelost'. Daarbij speelt ordehandhaving door ex-gedetineerden en crimineel actieven aan de ene kant en door politie en justitie aan de andere kant een rol. Bewoners die de dagelijkse realiteit van verwevenheid van onder- en bovenwereld goed kennen, maken soms handig gebruik van beiden (bijv. ter bescherming tegen loverboys van buitenaf). Ook enkele professionals maken hier handig gebruik van ten behoeve van hun eigen werk. Voor zover bewoners steun zoeken bij politie of professionals, zijn ze gebrand op discretie, want het is moeilijk om te leven in de buurt voor iemand die als verrader te boek staat. Indien iemand wordt gearresteerd wordt in het dossier meteen gekeken wie de getuigen zijn. Hoewel het soms handig is, zorgt concurrerende ordebewaking ook voor intimidatie en stress en zijn de ervaringen van veiligheid die de onderwereld biedt weinig duurzaam.

Slot

Uit de analyse van veiligheidsbeleving in Mariaberg komt naar voren dat 'de ene plek de andere niet is'. Er zijn verschillende 'broken windows', signalen van onverschilligheid of onveiligheid, variërend van hondenpoep en geluidsoverlast tot intimidatie en bedreiging.

Ervaringen van onveiligheid van bewoners in Proosdijveld en Trichterveld hebben vooral te maken met een gebrek aan publieke familiariteit in de publieke ruimte: de publieke ruimte van de buurt wordt teveel gebruikt door bezoekers van buiten die bewoners niet goed kunnen plaatsen. De toename van nieuwe bewoners, verloedering door herstructurering en het gebrek aan publieke ontmoetingsplekken dragen daar aan bij. Omdat de buitenwereld als onveilig wordt ervaren, proberen mensen grip te krijgen op hun veiligheidservaring door de binnenwereld goed te beschermen. Het onderscheid tussen binnen- en buitenruimte biedt mensen de kans om zich ergens veilig te voelen, namelijk thuis.

In Blauwdorp is het onderscheid tussen binnen- en buitenruimte, publieke en privéruimte ingewikkelder. Het sociale buitenleven op stoep en straat draagt bij aan publieke familiariteit, maar de familiariteit kan hier ook beklemmend worden. De binnenruimte wordt lang niet altijd begrepen als een privésfeer waar bewoners controle hebben over hun leven want bewoners worden in hun eigen huis geconfronteerd met beelden, geluiden, (wiet)geuren van de straat en van burens, en soms met indringers. Bovendien ervaren veel buurtbewoners dat ze weinig invloed hebben op hun woonomgeving omdat deze vooral wordt bepaald door publieke instanties zoals de gemeente en woningcorporaties. Achterstallig buurtonderhoud, het uitstellen van herstructurering, lage huren, onderwereldactiviteiten en het gebrek aan spreiding van probleemgezinnen bepalen zowel de fysieke als de sociale samenhang van de buurt. In deze context proberen Blauwdorpers meer grip te krijgen op hun ervaring van veiligheid. Daarbij maken sommigen gebruik van twee soorten ordehandhavers, de politie en invloedrijke buurtgenoten met vaak een criminele achtergrond. Andere mensen weten zich grotendeels te onttrekken aan deze sociale krachten en genieten van de samenhang in de buurt.

H.3. Een archipel van publieke plekken

Introductie

Publieke plekken zijn belangrijk voor de ervaring van veiligheid in een stad. Op publieke ontmoetingsplekken worden meer of minder duurzame verbindingen gemaakt die bij dragen aan onderling vertrouwen en sociale cohesie. Winkels, scholen, bibliotheken, snackbars, parken en andere publieke plekken bieden de mogelijkheid tot herhaaldelijk contact met onbekenden die daardoor ‘bekende vreemden’ worden en zo bijdragen aan de ervaring van veiligheid. Veel publieke of semipublieke plekken worden beheerd door ‘gastheren’ of ‘gastvrouwen’ (van Stokkom, 2009). Zij bewaken de impliciete regels van deze publieke ruimte waardoor mensen zich thuis voelen. De ene (semi) publieke plek is echter de andere niet en mensen maken geen gebruik van alle publieke ontmoetingsruimtes in een stad: ze prefereren sommige boven andere, komen op sommige plekken vaak, op andere nooit. Zo stellen mensen als het ware hun eigen stad samen, hun eigen ‘archipel van publieke plekken’ (Haijer & van Reijndorp, 2001). Op die manier proberen mensen grip te krijgen op hun leefwereld en hun eigen ervaring van veiligheid te beïnvloeden. Plekken die om welke reden dan ook als unheimisch worden ervaren, worden gemedend.

In Mariaberg zijn verschillende publieke plekken waar bewoners elkaar, buitenstaanders en/of professionals en beleidsmakers ontmoeten. We laten in dit hoofdstuk zien hoe bewoners, vrijwilligers en professionals op een verscheidenheid aan ontmoetingsplekken, met de eigen specifieke ongeschreven regels, bijdragen aan publieke familiariteit.

De huiskamer van Blauwdorp

Een voorbeeld van een semipublieke ruimte in de wijk met een ‘huiskamerfunctie’ is de Buurtbrök, een ontmoetingsplek in het hart van Blauwdorp. Vrijwilligers uit de buurt hebben het onder minimale sturing van een professional van de welzijnsorganisatie opgeknapt en zwaaien er de scepter: ze zijn gastvrouwen, regelen de klussendienst en de kringloopwinkel. Terwijl de welzijnsorganisatie voor het functioneren van de Buurtbrök onmisbaar is, vindt deze steun vooral achter de schermen plaats. De vaste professional stelt zich op als een van de medewerkers: *Als collega’s merk je er ook niks van, we zijn allemaal gelijk aan elkaar hier. Daar zorgt G [de professional] ook goed voor, maar eigenlijk gaat dat vanzelf.* De Buurtbrök blijkt voor de meeste mensen een laagdrempelige, open gastvrije zone. De kleurige gehaakte netten om de fietsstanders en de vrouwen die vanaf de straat te zien zijn, nodigen buurtbewoners uit om naar binnen te lopen. Iedereen die binnenkomt wordt verwelkomd door de vrijwilligers en de koffie is gratis. Vrijwilligers en professionals spannen zich ook actief in om mensen binnen te halen die om welke reden dan ook contact nodig hebben. De laagdrempeligheid van deze plek, geldt voor anderen echter juist als drempel: *‘Er komen hier te veel vrouwen en mensen waar iets mee is, daar wordt je niet graag mee gezien.’* Ondanks deze reserves bij sommige buurtbewoners, is de plaats die de Buurtbrök inneemt in de buurt

niet omstreden. De Buurtbrök is van de wijk. Terwijl veel andere semipublieke plekken last hebben van vernielingen en de toegang moeten bewaken, kan de Buurtbrök, mede door de opstelling van de welzijnsorganisatie, haar open inloop karakter behouden.

Het gebruik van de ruimtes in de Buurtbrök drukt uit hoe de sociale orde in deze publieke ruimte wordt gevormd. De huiskamer vormt de centrale ruimte waar mensen elkaar tegenkomen. Hoewel mannen welkom zijn - ze koken, doen klusjes, kappen haar of krijgen hulp - wordt de gastvrijheid in de huiskamer door vrouwen bewaakt. De gastvrijheid komt ook tot uitdrukking in de gesprekken die er worden gevoerd: mensen vertellen er over privé zaken, variërend van ziekte tot huwelijksproblemen, en van financiële schulden tot eenzaamheid en bedreiging door burens. Ze vinden er lotgenoten en steun, en wisselen ervaringen en adviezen uit over zaken zoals hoe rond te komen van vijftig euro per week.

De betekenis van de Buurtbrök voor de veiligheidsbeleving is verbonden met het publieke en toegankelijke karakter waar gasten en vrijwilligers zich uitgenodigd voelen tot het delen van privé zaken. Professionals balanceren hun inbreng en buurtbewoners die zich er niet thuis voelen laten de Buurtbrök met rust waardoor deze gastvrije orde geen onderwerp van strijd is.

Niet echt van de buurt

Een publieke ruimte met een heel ander karakter is het Buurtservicecentrum-Mariaberg, door mensen 'het buurtcentrum' genoemd, dat in 1998 in plaats kwam van het oude buurtcentrum. Het ligt ongeveer in het midden van de wijk, maar drukt een heel ander gebruik uit dan de Buurtbrök. Voor de ramen hangen lamellen waardoor vanaf de straat nauwelijks iets van de binnenruimte te zien is. Het gebouw dat volgens sommigen oogt als een kantorencomplex, heeft meerdere functies: het herbergt het wijkservicepunt, de peuterspeelzaal, kantoren van professionals, en is een locatie voor diverse sociale activiteiten. Het gebouw drukt meerdere sociale ordes uit, waarbij soms professionals de regie hebben, soms bewoners, en soms doen ze het samen.

In het buurtcentrum domineert een professionele gastvrijheid. De geslotenheid van het gebouw en de aanwezigheid van een receptioniste achter de glazen schuiframen en enkele wachtende mensen in de gang, geeft de indruk dat het gebouw in de eerste plaats voor hulp en dienstverlening bedoeld is. Bij het 'wijkservicepunt-spreekuur' kunnen mensen langskomen met vragen over wonen, welzijn, zorg, gezondheid, werk en inkomen, opvoeden en opgroeien. Uit observaties en gesprekken blijkt dat, vergeleken met de omvang van problemen in sommige delen van de wijk, relatief weinig buurtbewoners gebruik maken van het wijkservicepunt. Een professional die in het Buurtcentrum werkt legt uit: *Ik sta hier vaak te roken he. Dan zie je van die mensen haperend hier langs lopen en kijken. ... Zo sprak ik laatst een vrouw aan met 'hallo!' Die vroeg me toen, 'Wat doen jullie hier eigenlijk?' Ik zei: 'In ieder geval niet bijten' [lacht kort]. Een week later kwam ze voor een afspraak. Die liep al maanden rond met allerlei problemen, maar durfde hier niet binnen te komen. ... je hebt hier iemand achter glas. Dat schrikt af.* Waar in de Buurtbrök persoonlijke ervaringen en

problemen worden gedeeld met anderen, wordt in de gang van het buurtcentrum gezwegen. Gesprekken met professionals vinden hier plaats achter gesloten deuren. Het wijkservicepunt als onderdeel van het buurtcentrum biedt bewoners gelegenheid om buiten hun eigen sociale setting over problemen te spreken en naar een oplossing te zoeken. Als de eigen sociale wereld soms onveilig is, kan dat een veilige uitkomst zijn. Veel buurtbewoners met financiële en sociale problemen maken daar echter geen gebruik van.

In het buurtcentrum worden er ook wekelijks activiteiten georganiseerd, zoals een gemengde buurttheatergroep (jong/oud, professional/bewoner), bewegen voor ouderen, handwerk- en kaartclubjes, en jeugd en kinderwerk. Hier wordt de gastvrijheid door professionals en bewoners samen vormgegeven en bewaakt. Mensen die regelmatig komen voelen zich vrijer in het gebruik van het gebouw en ook privé zaken worden met verschillende mensen gedeeld. Toch voelt niet iedereen in de buurt zich uitgenodigd om mee te doen. Uit verhalen komt naar voren dat de geschiedenis van het buurtcentrum en de inmenging van gemeente en de welzijnsorganisatie ook drempels opwerpt. Zij zien het buurtcentrum sindsdien als een plek van de welzijnsorganisatie, als een plek die niet meer van de buurt is maar van professionals.

Enkele keren per jaar staat de sociale orde in het buurtcentrum 'op de kop'. Zo wordt tijdens de jeugdcarnavalsmiddag het buurtcentrum grotendeels overgenomen door buurtbewoners en dan spelen ook informele ordebewakers met een criminele achtergrond een belangrijke rol bij de bewaking van de gastvrije orde. Professionals houden zich op de achtergrond. Tijdens deze activiteiten zijn ook bewoners uit de wijk aanwezig die er anders niet komen, en tijdens het jeugdcarnaval worden ook sociale banden tussen bewoners van Blauwdorp, Trichterveld en Proosdijveld herbevestigd.

Stabiliteit achter hoge hekken

Er is geen school die echt als dé basisschool van Mariaberg wordt beschouwd. De meeste kinderen in Mariaberg gaan naar een basisschool die net buiten de buurtgrenzen ligt en die niet gezien wordt als een school van de buurt. Midden in Mariaberg is een speciaal onderwijs basisschool, maar deze wordt door buurtbewoners niet als een buurtschool gezien. Daar zitten kinderen uit de hele stad terwijl buurtbewoners zelf hun kinderen er liever, wegens het stigma van speciaal onderwijs, niet naar toe brengen.

De beide scholen - in de wijk maar zonder kinderen uit de wijk, en net buiten de wijk met veel kinderen van de wijk - zijn plekken waar buurt en stad elkaar tegenkomen. De ontmoeting tussen Mariaberg en deze scholen verloopt niet zonder strubbelingen. Het idee dat het plein van de speciaal-onderwijs school in de wijk beschikbaar zou zijn voor de wijk, was van korte duur. Op het plein van de school werden vernielingen aangericht door jonge buurtbewoners, en het plein werd gesloten. Bij de school net buiten de wijk wordt de ontmoeting gereguleerd door de toegang tot de school - met hekken en deuren - te controleren. De regels over de toegang tot het schoolplein zijn aangescherpt: *'We horen dan ... : "Er roken ouders joints op het schoolplein".'* Ouders worden daar op aangesproken hier,

die moeten dat voor het hek doen, niet hier.... Binnen de hekken en deuren van de basisschool waar veel kinderen uit de wijk komen, spant de schoolleiding zich eveneens in om de sociale orde te bewaken. Daarbij bindt de school soms strijd aan met de regels en gewoontes die kinderen van huis uit meekrijgen. Schoolleiding en leraren zien dat veel kinderen in Blauwdorp opgroeien in een weinig stabiele omgeving. De directrice legt uit dat ze aan kinderen merken dat ze *'kapot zijn'* van slaapgebrek en dat ze vaak nog niet hebben ontbeten. De school kan voor toch nog wat regelmaat zorgen.

De scholen die met Mariaberg verbonden zijn, krijgen betekenis voor de veiligheidsbeleving door de 'strijd' die ze met de buurt voeren over ruimtegebruik, leefritme en omgangsvormen. In die strijd weten ze binnen de muren en hekken van de school een redelijk stabiele omgeving voor kinderen te creëren. Door deze strijd en door het gebrek aan binding tussen buurt en school lijken kinderen zich tussen twee gescheiden werelden van school en thuis te bewegen. Door de sterke afgrenzing fungeert de ruimte rondom scholen ook nauwelijks als ontmoetingsplek waar mensen blijven hangen voor een praatje.

Verscheidenheid onder particulier beheer

Ondernemers zorgen voor een waaier van ontmoetingsplekken in en nabij de buurt, waarin mensen uit buurt en stad elkaar tegen komen. De afgelopen decennia zijn veel kleine buurtondernemingen in de wijk verdwenen waardoor er alleen nog in Blauwdorp een aantal winkels en cafés zijn. De bestaande plekken trekken elk hun eigen publiek en houden andere groepen uit de buurt buiten de deur door financiële of sociale drempels. Hiermee dragen ondernemers bij aan een verscheidenheid van ontmoetingsplekken. Ouderen die klagen over overlast van studenten die in de buurt wonen, staan bijvoorbeeld in de Aldi samen met hen in de rij voor de kassa.

De vier cafés van de wijk liggen allen in Blauwdorp, verdeeld over twee straten die elkaar kruisen. Deze buurtcafés hebben net als de Buurtbrök een huiskamerkarakter waar een vast gezelschap te vinden is. Ook hier vallen nieuwkomers op en worden ze aan de tand gevoeld. De bareigenaars en stamgasten gaan daarbij anders te werk dan de gastvrouwen en bezoekers in de Buurtbrök.

Binnenkomst bij een van de cafés

Ik ga op een doordeweekse middag een café binnen waar ik regelmatig kom.

De bareigenaar zegt over mij tegen een klant:

Dat is eine van de Belastingdeens

Ik snap dat iemand van de belastingdienst niet te vertrouwen is en zeg:

Bis se gek, de belasting dat deit m'n vrouw

De klant [die ik voor het eerst zie] kijkt naar mij en zegt:

Pik, dien vrouw deit toch auch wel ander dinger hoop iech, he

Niet veel later praat de klant over zijn werkeloosheid nadat hij jaren een zwart bedrijfje heeft geleid. In de cafés komen vooral mannen uit de buurt en enkele stamgasten, of

bijvoorbeeld dartteams uit nabijgelegen buurten. Bij een biertje worden persoonlijke lotgevallen en andere zaken besproken. De vertrouwdheid met de andere (stam)gasten, biedt de groepjes aan tafels voldoende privacy om ook illegale zaken te kunnen bespreken. Op bezoeken van politie na, komen er geen professionals. De reputatie van sommige cafés is schimmig, en enkele cafés werden de laatste 10 jaar ook geassocieerd met afpersing, bedreiging en zelfs moord.

Buurtwinkels vormen in potentie een geschikte plek voor korte contacten tussen mensen uit de buurt waarin buurtbewoners 'bekende vreemden' voor elkaar kunnen worden. Omdat alleen in Blauwdorp nog enkele kleine winkels zijn die velen te duur vinden, gaan de meeste buurtbewoners naar nabijgelegen grote supermarkten buiten de buurt. De Spar is een begrip en wordt wel gezien als echt 'van de buurt', een gezellige plek waar ouderen komen en nieuws uitwisselen over de buurt.

Buurtpolitieke zone

Net als andere wijken in Maastricht, heeft Mariaberg een Buurtplatform: een organisatie van buurtbewoners die door de gemeentelijke overheid in het leven is geroepen en door de gemeente wordt erkend als een gesprekspartner die buurtbelangen behartigt. Een buurtplatform in een stad kan gezien worden als een politieke zone. Het is weliswaar geen formeel politiek orgaan, maar er wordt grote waarde aan gehecht voor de draagkracht van gemeentelijk beleid en de betrokkenheid van burgers bij dat beleid. In het buurtplatform worden veel onderwerpen besproken die politiek relevant en politiek geladen zijn. Dit buurtplatform vergadert maandelijks met zes tot acht vaste leden uit alle buurtdelen. Buurtbewoners, professionals of bestuurders die iets aan willen kaarten bij het buurtplatform kunnen aanschuiven. Veel van de zaken waar het buurtplatform zich mee bezig houdt, zoals verkeersveiligheid of herstructureren, raken aan ervaringen van veiligheid en leefbaarheid.

De relatie tussen het Buurtplatform en gemeente en welzijnswerk loopt soms stroef. Volgens BPF-leden heeft het welzijnswerk veel van die oorspronkelijk activiteiten 'overgenomen', en zijn er nog maar enkele activiteiten 'van het Buurtplatform'. Zij ervaren het welzijnswerk soms als concurrent. Ook de relatie met de gemeente is ingewikkeld. In gesprekken met buurtplatformleden komt naar voren dat de interpretatie van de relatie tussen beiden ook kan verschillen: als de gemeente inspraak organiseert, heeft het buurtplatform het gevoel dat ze niet serieus wordt genomen, en als het buurtplatform wel een probleem signaleert of een advies geeft, ervaart ze dat de gemeente niet reageert. Men heeft ook het gevoel dat de spelregels soms veranderen zonder dat het buurtplatform er in gekend is. Zo stelt een lid van het buurtplatform:

Van het BOP [Buurtontwikkelplan] had je drie versies. Een van de Gemeente, een door de woningcorporaties en een vanuit het BPF. De gemeente heeft die toen samengevat tot een Ambitiedocument. Dat heeft een tijd lang online gestaan. Daar heb ik toen

kritisch commentaar op gegeven o.a. omdat ik niks terug zag van onze inbreng. Vervolgens is er een UP [uitvoeringsprogramma] document 2013-2015 van gemaakt. Het eerste dat me opviel was dat daar het woord Buurtplatform daar niet eens meer in voor kwam. ...

Het buurtplatform laat dus goed zien wat buurtbewoners zelf actief doen om hun ervaringen van veiligheid en leefbaarheid te verbeteren. Als relaties tussen het buurtplatform en de gemeente of professionele instanties echter niet soepel lopen, en er verschillende interpretaties zijn, of onenigheid is over eigenaarschap en verantwoordelijkheid, dan kan deze zone zelf ook een signaal van onveiligheid worden. Als zaken hier niet goed besproken of opgelost kunnen worden, dan wordt dat ervaren als een signaal van onverschilligheid van publieke instanties ten opzichte van de wijk, en dus als een signaal van onveiligheid.

Slot

Burgers maken selectief gebruik van de publieke ruimte en stellen als het ware hun eigen wijk of stad zodanig samen, dat dit bijdraagt aan hun gevoel van veiligheid. Dat geldt ook voor buurtbewoners die zich meer dan gemiddeld machteloos voelen over hun levens-, werk- en woonsituatie. In de archipel van publieke buurtplekken kunnen buurtbewoners een deel van de grip op hun leefomgeving heroveren, die ze verloren hebben in hun eigen straat of woning, door sommige plekken op te zoeken en andere te mijden. Publieke plekken in Mariaberg kennen verschillende soorten eigenaars. Sommige plekken zoals de Spar en Buurtbrök worden gezien als 'van de buurt', andere zoals de scholen zijn 'van de stad', en het buurtcentrum - ooit van de buurt - werd in de ogen van buurtbewoners onteigend door gemeente en welzijnsorganisatie. Elke plek heeft ook sociale drempels die ervoor zorgen dat sommigen komen en anderen wegblijven. De Buurtbrök biedt een ander gezelschap veiligheid dan de cafés. Op publieke plekken waar bewoners zich niet vertrouwd voelen, wordt een deel van de machteloosheid van de directe leefomgeving gereproduceerd.

Het is opvallend dat de archipel van publieke plekken in Mariaberg betrekkelijk weinig variatie biedt en dus ook niet iedereen een publieke ontmoetingsplek biedt om zich thuis voelen. Bedrijvigheid is grotendeels uit de wijk verdwenen, schoolpleinen zijn gesloten, sportaccommodatie is er vrijwel niet, en de cafés en de Buurtbrök trekken een hele specifieke groep van bewoners. Ouders en kinderen die niet aan specifieke jeugd-activiteiten in het buurtcentrum meedoen en jongvolwassenen hebben nauwelijks buurt-ontmoetingsplekken. De archipel van publieke plekken in Mariaberg biedt dus een beperkt repertoire en weinig routes naar ervaringen van veiligheid.

H.4. Professionals in spagaten

Introductie

Professionals hebben een belangrijke positie tussen burgers enerzijds en publieke instanties en overheid anderzijds, maar hun rol is de laatste decennia sterk veranderd. Omdat steeds beter verantwoord moet worden of ze wel efficiënt en goed werk afleveren, is er veel minder vertrouwen in professionals dan vroeger. Dat heeft er toe geleid dat professionals steeds meer ‘gestuurd’ en ‘afgerekend’ worden en autonomie in het alledaagse werk in een wijk hebben verloren, terwijl de administratieve werkdruk is toegenomen. Tegelijkertijd zijn burgers mondiger en veeleisender geworden. Terwijl het werk van professionals voor veel kwetsbare mensen in wijken met stapeling van problemen van groot belang is, zijn professionals steeds meer in een spagaat geraakt tussen publieke organisatie aan de ene kant en burgers aan de andere kant.

In Mariaberg zijn namens diverse (semi) publieke organisaties veel professionals actief wier werk direct of indirect te maken heeft met het vergroten van de (beleving van) veiligheid en leefbaarheid in de wijk. Tegen de achtergrond van literatuur over de veranderende positie van professionals tussen publieke organisatie en burgers, gaan we in op de vraag welke spagaten wij in ons veldwerk observeerden.

Zichtbaar in de frontlinie

Tijdens het veldwerk hebben we meer dan 35 verschillende professionals ontmoet die werkzaam waren bij o.a. de welzijnsorganisatie, handhaving, politie of woningcorporaties. Veel professionals zijn we, als gevolg van onze methodologie van veldwerk, niet tegengekomen, terwijl ze wel degelijk in de wijk werken, zoals gehandicaptenverzorgers. Veel criminaliteitsbestrijding heeft zich ook aan ons zicht onttrokken: researchwerk is bijvoorbeeld onmisbaar voor de veiligheid van de wijk maar speelt zich per definitie niet in de openbaarheid af.

Uit onderzoek blijkt dat zichtbaarheid en presentie van professionals ‘op straat’ belangrijk is voor de ervaring van veiligheid omdat met dit ‘frontliniewerk’ wordt getoond dat publieke organisaties geven om de wijk. In Blauwdorp geven bewoners aan dat ze aanwezigheid van de wijkagent heel belangrijk vinden voor hun gevoel van veiligheid. *Er gebeurt hier gewoon te veel en hij weet er alles van.* In Proosdijveld en Trichterveld zijn professionals minder zichtbaar aanwezig dan in Blauwdorp. Bewoners kennen de wijkagent niet en die bevestigt dat er in veel straten van Trichterveld zelden iets aan de hand is. Ook woonconsulenten van de woningcorporaties zeggen dat ze weinig werk hebben in deze buurtdelen. Ook in deze buurten werkt zichtbaarheid van professionals – woonconsulent, wijkagent of handhaver - wel als een signaal van veiligheid.

Voorspelbaar en betrouwbaar

Zichtbaarheid van professionals in een buurt en nieuwe initiatieven van publieke organisaties met betrekking tot leefbaarheid en veiligheid creëren ook verwachtingen over de oplossingen van problemen. Het eenvoudige feit dat er woonconsulenten zijn die een aanspreekpunt vormen voor leefbaarheid in de buurt, genereert verwachtingen over optreden van de woningcorporatie als er klachten zijn over medebewoners. Woonconsulenten geven echter aan dat ze vaak weinig meer kunnen doen dan bemiddelen tussen bureaus en documentatie aanleggen van problemen.

Een ander voorbeeld van de manier waarop verwachtingen over publieke organisaties deel zijn van de dynamiek van veiligheidservaringen is de Veilige Buurten Aanpak. Nadat deze aanpak in 2010 geïnitieerd is door de gemeente (incl. handhaving), de welzijnsorganisatie, de politie en drie lokale woningcorporaties is in 2013 is ook een Veilige Buurten Team in Mariaberg gestart. De Veilige Buurten benadering richtte zich aanvankelijk, in andere wijken van Maastricht, op veiligheid en leefbaarheid, maar omdat bleek dat de focus op veiligheid verkeerde verwachtingen wekte, heeft in Mariaberg van meet af aan leefbaarheid voorop gestaan. Deze accentverschuiving wordt in gemeentelijke documenten wel genoemd, maar voor bewoners is dat niet helder. Bewoners verwachten op grond van de naam van het team - waarin veiligheid nog steeds prominent genoemd wordt – vooral initiatief op het terrein van veiligheid. Ook politie en handhavingers hebben het moeilijk met leefbaarheid als centrale doelstelling, en vinden het in die context moeilijk om hun reguliere taken af te stemmen met het werk van het Veilige Buurten Team. *Als ik met het VBT binnenkom en ik ruik de verdovende middelen, kan ik dat niet negeren, want dat tast mijn gezag als agent aan.*

Hoewel ook bewonersparticipatie een belangrijke doelstelling is van het Veilige Buurten Team, worstelt het team met de vormgeving ervan. Veel activiteiten worden door het team geïnitieerd. Bij sommige van die activiteiten - verkeersveiligheid en gevaar internet voor kinderen - kwamen amper mensen opdagen, maar 'bomen snoeien' kon wel op belangstelling van bewoners rekenen. Dan bleek echter dat de beloften die in het frontlijnwerk gedaan werden zoals over het snoeien, niet snel werden nagekomen. *Hoe lang wachten we nu al, we zijn nu 3 maanden verder en die bomen zijn nog steeds niet gesnoeid.* Waarom er sprake is van vertraging, is voor velen - bewoners en teamleden - niet duidelijk en er wordt snel gedacht aan bureaucratie en planningsproblemen in de backoffice van organisaties.

Publieke instituties en professionals of ambtenaren hebben een voorbeeldfunctie als het gaat om publieke deugden zoals 'doen wat je belooft'. In de context van woningtoewijzingen aan moeilijke gezinnen en uitgestelde herstructurering in Blauwdorp en van als ongewenst ervaren herstructurering en bezuinigingen in Trichterveld en Proosdijveld, ervaren bewoners in beide wijkdelen vaak dat publieke organisaties gerezen verwachtingen niet waarmaken. Zij hebben daardoor het gevoel dat de lokale overheid en publieke organisaties weinig om de wijk geven. Het niet inlossen van gerezen verwachtingen door

publieke organisaties vergroot de machteloosheid die bewoners door werkloosheid en armoede toch al ervaren en wordt op een goed moment zelf een signaal van onveiligheid.

Regels en contexten

Professionals die werken in de frontlinie doen hun werk binnen regulatieve kaders: wetten, regels en beleidsinstructies. Professionals moeten in de praktijk steeds afwegen hoe ze, in de geest van de regels, zullen handelen. Of het nu gaat om afval op straat, kindermishandeling, huiselijk geweld of schoolverzuim, ze moeten streetwise kunnen handelen. Ze moeten voorspelbaar zijn en niet discrimineren want de regels zijn voor iedereen gelijk, maar ook situationeel handelen. Om zicht te krijgen op de complexiteit van de afstemming van regels en context in een wijk zoals Mariaberg, gaan we in op het werk van handhavers in de wijk.

Voor ervaringen van veiligheid wordt handhaving van ordelijkheid in de fysieke ruime belangrijk geacht. In de gemeente Maastricht is dat onder andere een taak van het 'team handhaving' en de handhavingsstrategie van de gemeente impliceert dat handhavers veel aandacht moeten hebben voor leefbaarheid. Het basis idee is handhaven via overleg en waarschuwing, maar eventueel kan ook de strafrechtelijke weg - boetes - worden genomen.

Hoe ingewikkeld het werk van handhavers op straat is blijkt uit reacties van bewoners die zich erg onrechtvaardig behandeld voelen. Zo vertellen mensen verhalen waarin ze een boete krijgen terwijl ze een op straat gevonden afvalzak wegzetten bij het milieuperron, of ergens alleen maar even kort geparkeerd staan. De BOA's/handhavers geven zelf ook aan dat het niet altijd gemakkelijk is om te bepalen of een uitzondering legitiem is: Is er in de situatie een basis om niet te bekeuren, of is het belangrijker dat ze consequent zijn? De sociale context van de wijk, met veel armoede, maakt bekeuren ook lastig. *Kijk, zo net was er nog iemand hier in de straat die fout parkeerde, dan geef ik daar een waarschuwing voor. Die mensen hebben bijna allemaal geen geld.* Met de dilemma's die handhavers ervaren, hebben vrijwel alle professionals te maken. Er zijn regels voor deelname aan jongerenactiviteiten. Een jongerenwerker kan een jongere die zich daar niet aan houdt wegsturen, maar hij of zij zal normaliter trachten deze jongere zo lang mogelijk binnenboord te houden.

Culturen van publieke verantwoording

Het is de taak van professionals zoals die in Mariaberg om letterlijk en figuurlijk heen en weer te bewegen tussen de eigen organisatie en de wijk. Er is echter een groot verschil tussen de cultuur van de professionele organisaties (hoogopgeleid, ambtelijk, taak- en doel georiënteerd) en de cultuur van de wijk (laagopgeleid, alledaags leven, complex) en professionals in de frontlinie moeten dat verschil steeds overbruggen. Zij moeten in hun organisaties verantwoording afleggen voor hun werk, terwijl ze tevens in de alledaagse praktijk in de wijk door bewoners continue worden geëvalueerd. Het heen en weer bewegen tussen organisatie en wijk kan meer en minder gemakkelijk gaan.

Professionals vertellen dat het voor hun werk belangrijk is dat de ‘moederorganisatie’ weet heeft van de problemen die spelen in Mariaberg en het alledaagse werk van hun eigen professionals. Zo vertelt een wijkverpleegkundige: *... Er zijn politici hier geweest om naar ons werk te kijken, die zijn geschrokken van de situatie ... Ze zouden vaker moeten komen.* En een andere professional stelt dat chefs vooral geïnteresseerd zijn in cijfers en niet in de manier waarop het werk de facto plaats vindt. De specifieke verantwoordingscultuur van een organisatie kan het werk van de professional in de wijk ook sterk beïnvloeden. Terwijl sommige organisaties een strikt kwantitatieve verantwoording kennen – *ik moet een bepaald quotum halen anders moet ik op het matje komen* – geven een andere organisatie een professional veel ruimte. *Ik heb een hele vrije rol. ... ik functioneer heel zelfstandig. ... ik hoef geen uren te verantwoorden. Daardoor kan ik veel meer doen in de wijk. ... als ik via via hoor dat iemand hulp nodig heeft, dan kom ik gewoon.*

Als het gaat om de relatie tussen frontliniewerk en de backoffice van organisaties heeft het Veilige Buurten Team het extra moeilijk. Zij moeten opboksen tegen verwachtingen in de buurt rond het begrip veiligheid en merken soms dat de planning en organisatie van de diverse backoffices niet afgestemd zijn op wat zij met de buurt afspreken. Leden van het team ervaren dat de afstemming tussen het Veilige Buurten beleid en het beleid in de diverse afzonderlijke organisaties niet altijd soepel loopt. Dat geldt ook voor de afstemming tussen de aansturing van het team (hiërarchische lijn tussen team, coördinator, projectgroep en regiegroep) en de aansturing vanuit de organisaties. *In het begin tekenen die organisaties wat. Iedereen tekent er voor dat de teams rechts gaan lopen. Maar als het loopt, dan zijn er politieke veranderingen of er gebeurt iets in een organisatie, en dan wordt opeens gezegd, we gaan nu links de bocht om. Maar dan zit jij wel in een team dat naar rechts gaat ... Daar wringt het.* En een ander lid zegt over de verschillende eisen die vanuit het Veilige Buurten beleid en uit de eigen organisatie gesteld worden: *Ja, ik zit in een spreidstand.*

Ervaringen van veiligheid van professionals

Gezien de riskante relaties in de wijk, de geschiedenissen die opspelen en de verhalen die de ronde doen, is het voor professionals belangrijk dat zij zich zelf veilig voelen. Voor bewoners is onvoorspelbaar handelen van een professionele organisatie een signaal van onveiligheid omdat ze er niet op kunnen vertrouwen dat die organisatie doet wat er van verwacht wordt. Voor professionals is onvoorspelbaar gedrag van hun eigen organisatie - plotselinge, onbegrijpelijke beleidswendingen, gebrekkige communicatie, roddel, autoritair leiding geven – ook een signaal van onveiligheid. Daarnaast ervaren professionals dat wordt onderschat hoe zij zelf dagelijks te maken hebben met kwetsbaarheid en fysieke onveiligheid en welke invloed dat heeft op hun professionele functioneren maar ook op hun persoonlijke levenssfeer. Ook professionals die zeggen zich nooit echt onveilig te hebben gevoeld, merken op: *ze weten waar ik woon.*

Slot

Werken in een wijk met veel vormen van onveiligheid, vraagt om extra voorzichtigheid en veiligheid in de relatie met mensen in de wijk én in de relatie tussen frontlinie-professionals en hun eigen organisatie. Nieuwe initiatieven en samenwerkingsprojecten kunnen openingen en nieuwe kansen creëren, maar ze kunnen door de verschillen tussen backoffice en frontlinie ook zorgen voor onvoorspelbaarheid. In de omgang met veiligheid speelt ook de afstemming van korte en lange termijn belangen van bewoners en publieke organisaties een rol. Publieke organisaties hebben soms omwille van de verantwoordingsplicht snel publiek 'resultaat' nodig om zo kunnen bewijzen dat een nieuwe aanpak werkt. Bewoners en soms ook professionals die in de praktijk ervaren wat een nieuwe aanpak oplevert, kunnen zich over dergelijke publieke resultaten - aantallen deelnemers, succesclaims, gemeten verkeersovertredingen etc. - kritisch of cynisch uitlaten. Uit de analyse van professioneel werk in de frontlinie van Mariaberg blijkt dat afstemming van professionele-, organisatorische-, politiek-ambtelijke- en burger logica's ten behoeve van de bevordering van veiligheidservaringen niet eenvoudig is. Hoewel professionals zich ook buiten Mariaberg begeven, wordt van hen de nodige lenigheid gevraagd om te manoeuvreren in de archipel van veiligheid.

H.5. Een sociale ecologie van veiligheid

Weinig kanten op kunnen

Wat heeft dit onderzoek naar ervaringen van veiligheid in Mariaberg nu geleerd?

In de eerste plaats is duidelijk geworden dat de ene plek de andere niet is. In Proosdijveld en Trichterveld ervaren velen de wereld buiten als relatief onveilig, maar binnen als veilig. Door verminderde sociale samenhang, herstructurering, gebrekkige publieke familiariteit en de ervaring weinig gehoord te worden door publieke organisaties, ervaren bewoners dat ze weinig grip hebben op hun woonomgeving. Maar met goed sluitwerk op ramen en deuren ervaren ze het binnenshuis als veilig. In Blauwdorp ervaren veel mensen dat het zowel binnen als buiten tegelijkertijd veilig en onveilig is. Dat heeft te maken met de inrichting van de buurt en de kwaliteit van woningen - waardoor het fysiek vrijwel onmogelijk is om de privé sfeer af te schermen van de buitenwereld, de woningtoewijzingen aan gezinnen in de buurt die veel zorg vragen, de sterke sociale verbanden, de veelvuldige criminaliteit (wietplantages, heling, loverboys, planning van overvallen) en de verwevenheid van boven- en onderwereld in zowel de publieke ruimte als achter voordeuren. Hoewel dat in dit rapport vaak zijdelings ter sprake komt, lijden veel bewoners aan de stapeling van signalen van onveiligheid: we zijn in de verhalen veel uitdrukkingen tegengekomen van angst, stress, slecht slapen en depressie.

De tweede vraag betrof de manier waarop mensen omgaan met de diverse signalen van onveiligheid? In hoofdstuk drie hebben we beschreven welke publieke plekken in de wijk belangrijk zijn voor de ervaring van veiligheid. Veel wijkbewoners steken tijd en energie in het onderhoud van deze plekken en zo creëren ze als het ware hun eigen veiligheid. Door de wijze waarop bewoners zich bewegen in deze archipel van publieke plekken – Buurtbrök, scholen, cafés, buurtcentrum, buurtplatform, winkels, boksvereniging – proberen ze grip te krijgen op ervaringen van veiligheid en kwaliteit van leven. De laatste decennia is de variatie in publieke plekken sterk afgenomen en voor sommige groepen zijn er weinig publieke plekken beschikbaar. Zij kunnen weinig kanten op.

In de wijk wordt veel frontlinie werk gedaan door professionals. Net als veel bewoners moeten ook publieke organisaties en professionals manoeuvreren in de archipel van publieke plekken. Als publieke organisaties beloften niet nakomen, verwachtingen systematisch niet inlossen, eigenaarschap van bewoners over te nemen of ontkennen - kunnen frontlinie werkers daarbij een signaal van onveiligheid worden: ze vergroten het gevoel van machteloosheid in een wijk. Om dat te voorkomen is het belangrijk dat het beleid en de back office van publieke organisaties afgestemd zijn op de sociale realiteit van de wijk en frontliniewerkers in staat stellen een signaal van veiligheid te worden. Uit het onderzoek komt naar voren dat behalve bewoners ook veel professionals gebrek aan grip en machteloosheid ervaren. Om bewoners adequaat te ondersteunen in de verbetering van hun ervaringen van veiligheid, is het voor professionals belangrijk dat publieke organisaties frontlinie werk adequaat ondersteunen.

Wat valt op?

Het onderzoek heeft door haar methodologie een aantal verrassende inzichten opgeleverd over ervaringen van veiligheid.

In de eerste plaats valt op dat ons onderzoek de tendens om de beleving van onveiligheid los te koppelen van de zogenaamde objectieve ervaring van onveiligheid niet bevestigt. Ervaringen van onveiligheid in een wijk zitten niet tussen de oren van mensen maar worden gestimuleerd door een sociale realiteit waarin mensen weinig tot geen handelingsruimte ervaren, te maken hebben met criminaliteit en intimidatie, en wegens een gebrek aan opleiding, werk en geld als het ware aan de buurt gebonden zijn en niet weg kunnen.

Ten tweede leidt dit onderzoek tot het inzicht dat publieke ruimtes wel belangrijk zijn voor ervaringen van veiligheid, maar dat elke publieke plek een eigen sociale orde heeft en specifieke groepen toelaat en andere uitsluit. Uit ons onderzoek blijkt dat juist variatie in publieke plekken belangrijk is voor ervaringen van veiligheid.

Een derde punt is dat het meeste veiligheidsonderzoek zich richt op de publieke ruimte en er impliciet van uit gaat dat de privé sfeer, de wereld binnenshuis, voor mensen altijd veilig is. In Blauwdorp zien we echter dat bewoners zowel buiten als binnen onveiligheid en veiligheid ervaren. Dat wijst er op dat in wijken waar mensen een grote mate van onveiligheid ervaren ook de privésfeer - het eigen huis - geen enclave van veiligheid kan zijn, en dat zij in nog grotere mate aangewezen zijn op de archipel van publieke plekken.

Ten vierde is in dit onderzoek duidelijk geworden dat publieke organisaties en professionals die werken in de wijk zelf een signaal van veiligheid kunnen worden door gedoseerd zichtbaar aanwezig te zijn, te doen wat wordt beloofd, geen verkeerde verwachtingen te wekken en voorspelbaar op te treden. Indien publieke organisaties op dit vlak veel steken laten vallen of zelf uitdrukking geven aan hun machteloosheid, ('wij gaan daar niet over...', 'dat is de landelijke overheid...') vergroten zij de ervaringen van onveiligheid van bewoners.

Tenslotte valt op dat voor vrijwel alle publieke organisaties participatieve aanpakken relatief nieuw zijn. Bewoners ervaren het echter niet als nieuw om te participeren: ze doen vrijwilligerswerk en burenhulp en participeren in het buurtplatform om de wijk leefbaar te houden. Als ze participeren, ervaren ze dat ze vaak niet gehoord worden. Tegen de achtergrond hebben wijkbewoners een fijne antenne voor discrepanties tussen woorden en daden, vlag en lading, als het gaat om nieuwe participatie idealen van publieke organisaties.

Een ecologie van veiligheid

De bevindingen over veiligheidsbeleving en aanknopingspunten voor verbetering kunnen geplaatst worden in een 'ecologie van veiligheid' in de wijk. De term ecologie lenen we van de biologie om de complexe en dynamische samenhang te kunnen bespreken tussen ervaringen van veiligheid, de leefomgeving in de wijk en de diverse invloeden die daarop inwerken. In een ecologie van veiligheid worden veiligheidservaringen niet

geïndividualiseerd (zoals in verwijzingen naar emotie-management of autonomie van mensen), maar begrepen in relatie tot sociale bronnen van veerkracht die het mogelijk maken dat mensen zich goed ontwikkelen ondanks een omgeving van armoede, criminaliteit, en andere moeilijke levensomstandigheden. Een 'ecologie van veiligheid' bestaat uit meerdere ingrediënten, zoals bronnen van economische en financiële onafhankelijkheid (werk), behulpzame burens, gevarieerde plekken waar iemand zich thuis voelt en waar vreemden 'bekende vreemden' kunnen worden, professionele organisaties die helpen om specifieke problemen aan te pakken en publieke diensten en voorzieningen zoals onderwijs, zorg of jeugdwerk. Maar zoals in de biologie soorten elkaar kunnen verdringen of versterken, zo kan een ecologie van veiligheid door andere ecosystemen bekrachtigd of verdrongen worden. In Mariaberg identificeren we naast de ecologie van veiligheid een onderwereld ecologie en een professioneel-ambtelijke ecologie. Hoe sterk is de ecologie van veiligheid in Mariaberg in relatie tot die andere twee?

In hoofdstuk 2 werd duidelijk dat een beschermde binnenruimte in Trichterveld en Proosdijveld onderdeel van een ecologie van veiligheid is, terwijl buurtbewoners zich in de buitenruimte van hun buurt aanzienlijk onveilig en machteloos voelen. Een deel van de bewoners van Blauwdorp ervaart daarentegen juist geen privéruimte die als bron van veiligheid en grip fungeert. Door de bouw van woningen en door aanwezigheid van een 'onderwereld ecologie' in zowel binnen- als buitenruimte is ook de privésfeer deel geworden van een ecologie van onveiligheid. Door armoede, schulden en andere problemen heeft de onderwereld ecologie bovendien een aanzuigende werking, omdat mensen geen alternatieve oplossingen zien. De 'ecologie van de onderwereld' met haar illegale ordehandhavers vergroot soms het gevoel van veiligheid, maar vergroot tegelijkertijd gevoelens van machteloosheid en onveiligheid en verdringt een ecosysteem dat niet-criminele bronnen van veerkracht biedt. Dit betekent dat de ecologie van veiligheid in Proosdijveld en Trichterveld versterkt kan worden door publieke familiariteit te vergroten, en in Blauwdorp door privésferen te beschermen. Het ontrafelen van onder- en bovenwereld is nodig om de ecologie van veiligheid duurzamer te maken.

In hoofdstuk drie is beschreven hoe plekken die de publieke familiariteit mogelijk maken de veiligheidsbeleving kunnen ondersteunen doordat mensen via deze plekken meer inzicht krijgen in signalen van (on)veiligheid en anderen beter kunnen inschatten. Daarmee zijn publieke plekken belangrijk voor een ecologie van veiligheid. Echter, cafés of andere plekken die publieke familiariteit bieden, kunnen ook onderdeel worden van een 'onderwereld ecologie' waar mensen zich geconfronteerd zien met hun afhankelijkheid en geen veerkracht aan kunnen ontlenen. Ook kan een publieke plek zoals het buurtcentrum, hoewel onmisbaar, zodanig deel worden van een 'professioneel-ambtelijke ecologie' dat ze ambigu en onvoorspelbaar blijft. Uit de analyse blijkt dat de archipel van publieke plekken in Mariaberg geen sterke 'ecologie van veiligheid' is. De archipel is te weinig gevarieerd (geen bedrijvigheid, geen schoolpleinen etc.) en biedt voor veel buurtbewoners (jongeren, mannen, jonge ouders) geen plek. Op belangrijke plekken blijven mensen weg omdat ze

‘onteigend’ zijn, of opgenomen zijn in een onderwereld ecologie of een ‘professioneel-ambtelijke ecologie’.

In hoofdstuk vier is duidelijk geworden dat publieke, ambtelijke en professionele organisaties een cruciale rol spelen, zichtbaar en onzichtbaar, in de ecologie van veiligheid. Deze organisaties hebben een specifieke werkwijze (relatie front linie en back office, culturen van verantwoording en vertrouwen etc.) en die ‘professionele-ambtelijke ecologie’ kan een ‘ecologie van veiligheid’ ondersteunen, omdat daarin belangrijke bronnen van veerkracht te vinden zijn. Een ‘professioneel-ambtelijke ecologie’ kan echter ook onvoorspelbaar en onbestendig zijn, machteloosheid van bewoners versterken, en daarmee een ‘ecologie van veiligheid’ juist ondergraven. Wanneer publieke organisaties verwachtingen creëren en niet inlossen, verdringen ze de ecologie van veiligheid. Wanneer ze eigenaarschap adequaat faciliteren of doen wat ze beloven om de ervaring van onveiligheid te verminderen, versterken ze de ecologie van veiligheid.

Het concept ‘ecologie van veiligheid’ biedt de mogelijkheid de samenhang uit te drukken tussen vele dimensies van veiligheid en de steunende en verdringende dynamiek te laten zien van verschillende ecosystemen. De etnografie van Mariaberg laat zien dat er veel bronnen van veerkracht in de wijk te vinden zijn die ervaringen van veiligheid kunnen voeden. Deze bronnen zijn echter kwetsbaar omdat de sociale ecologie van veiligheid op gespannen voet staat met een onderwereld ecologie en zich ambigue verhoudt tot een ambtelijk-professionele ecologie, beide ecosystemen met krachtige verbindingen en steunpunten buiten de wijk. Het concept ecologie betekent echter ook een afscheid van een denkwijze waarin Grote en Snelle Oplossingen centraal staan. De versterking van een ecologie van veiligheid vraagt om duurzame goede voeding. Een duurzaam integraal veiligheidsbeleid dat in samenwerking tussen bewoners, lokale overheid, (semi)publieke en private organisaties ontwikkeld wordt, is daarvoor cruciaal.

Aanbevelingen

Uitgangspunten

1. Ontwikkel een *duurzaam integraal veiligheidsbeleid*, als coproductie van de buurt, de gemeente, publieke en private organisaties, en zorg dat er tijd en aandacht is om gedeelde betekenissen te creëren voor veiligheid en leefbaarheid. Faciliteer de buurt om in dit proces haar rol goed te kunnen spelen.
2. Maak *eigenaarschap van bewoners* een uitgangspunt bij alle beleidsvoornemens en beleidsuitvoering, en richt publieke en professionele dienstverlening (inclusief professionele werkwijzen en verantwoordingstechnieken, communicatie, monitoring en evaluaties) daar op in. Eigenaarschap draagt bij aan ervaringen van veiligheid.

Kwaliteitsverbetering publieke ruimte en privé sfeer

3. Zorg voor een fysiek veilige privésfeer door *kwaliteitsverbetering van woningen* en openbare ruimte.
4. Ontwikkel meer *gevarieerde publieke plekken* in de wijk voor verschillende doelgroepen (bedrijvigheid, ondernemerschap, sportaccommodatie, schoolplein, kunst).
5. *Denk aan verhuurbeleid* bij moeilijke gezinnen en investeer in 'kwartier maken' bij eventuele nieuwe woningtoewijzingen.

Ontrafelen boven- en onderwereld

6. *Ontvlecht boven en onderwereld*, door duurzaam alternatieve manieren te ontwikkelen om inkomsten te verwerven en door voor wijk-overstijgende (drugs)criminaliteit adequate aanpakken te ontwikkelen.
7. Maak mensen *minder afhankelijk van criminele ordehandhaving* door sterke alternatieven te ontwikkelen. Aanwezigheid van wijkagenten is cruciaal, maar niet voldoende.
8. Investeer in *opleiding en werk van jongeren* door verzuim tegen te gaan, en ouders en scholen beter te verbinden.

Verbeter relaties tussen wijk en stad

9. Maak betere, *innovatieve verbindingen tussen de wijk en de stad* op het terrein van veiligheidsbeleid, economie, onderwijs, kunst. (bijv. Tv-serie puberruil in Maastricht)
10. Zorg voor adequate *afstemming tussen diverse publieke organisaties* die werkzaam zijn in een wijk en in de stad, en goede afstemming tussen frontlinie werk in de wijk en backoffice van organisaties

Referenties

American Anthropological Association. (2009). Code of Ethics of the American Anthropological Association, Approved February 2009. Opgehaald op 25-02-2014, van: <http://www.aaanet.org/issues/policy-advocacy/upload/AAA-Ethics-Code-2009.pdf>

Blokland, T. (2009). *Oog voor elkaar. Veiligheidsbeleving en sociale controle in de grote stad*. Amsterdam: University Press.

Carpiano, R. M. (2006). Toward a neighborhood resource-based theory of social capital for health: Can Bourdieu and sociology help? *Social Science & Medicine*, 62, 165–175.

Harcourt, B. E. (1998). Reflecting on the Subject: A Critique of the Social Influence Conception of Deterrence, the Broken Windows Theory, and Order-Maintenance Policing New York Style. *Michigan Law Review*, 97, 291-389.

Gemeente Maastricht. (2009). Rapport Buurtprofiel Mariaberg-2008. Opgehaald op 09-10-2012, van: <http://www.maastricht.nl/web/Home/Home/Mediaitem-tonenop/Buurtprofielen-Stads-en-buurtpeiling.htm>

Gemeente Maastricht. (2011). Buurtprofielen Maastricht-2010. Opgehaald op 04-09-2012, van: <http://www.maastricht.nl/web/Home/Home/Mediaitem-tonenop/Buurtprofielen-Stads-en-buurtpeiling.htm>

Haijer, M., & Reijndorp, A. (2001). *Op zoek naar het nieuwe publieke domein: Analyse en Strategie*. Rotterdam: NAI Uitgevers

Lindström, M., Merlo, J., & Östergren, P. O. (2003). Social capital and sense of insecurity in the neighbourhood: A population-based multilevel analysis of individual and neighbourhood-level data in Malmö, Sweden. *Social Science & Medicine*, 56, 1111-1120.

Punch, M. (2006). *Van 'alles mag' naar 'zero tolerance': policy transfer en de Nederlandse politie*. Apeldoorn: Politie en Wetenschap.

Rapportage M3V. (2010). Maatschappelijke voorzieningenstructuur voor de wijk Mariaberg. Persoonlijk toegezonden document op 03-10-2012, door Huub Kerstens, Gemeente Maastricht.

Stokkom, B. van (2009) Te gast in (semi-)publieke ruimtes: naar conviviale stedelijke omgangsvormen. *Beleid en Maatschappij*, 36, 202-216.

Wilson, J. Q. & Kelling, G. L. (1982). Broken Windows: the police and neighborhood safety, *Atlantic Monthly*, 249, 29-38.