



De werkzaamheid van WhatsApp- buurtpreventie verbeteren

Verslag van een experiment

Jossian Zoutendijk
Krista Schram
Marnix Eysink Smeets



Gemeente
Rotterdam

holland
hogeschool

De werkzaamheid van WhatsApp-buurtpreventie verbeteren

Verslag van een experiment

Auteurs	Jossian Zoutendijk, Krista Schram & Marnix Eysink Smeets
Onderzoekslijn	Publiek Vertrouwen in Veiligheid
Datum	10 mei 2022

Onze dank gaat uit naar dr. Karin Wittebrood, die ons adviseerde met betrekking tot de opzet en uitvoering van dit experiment.

In opdracht van

Gemeente Rotterdam

Kenniswerkplaats Leefbare Wijken

Kenniswerkplaats Leefbare Wijken is een samenwerkingsverband tussen de gemeente Rotterdam en de Erasmus Universiteit Rotterdam in samenwerking met andere kennisinstellingen, met als tweeledig doel: a) het ontwikkelen van beleids- en praktijkrelevante kennis op het gebied van leefbaarheid in stadswijken en b) bij dragen aan de uitwisseling en toepassing van deze kennis in het Rotterdamse beleid.

Afbeelding omslag

WhatsApp-buurtpreventiebord in Lombardijen, Jossian Zoutendijk

Dit rapport is in licentie gegeven volgens een Creative Commons Naamsvermelding-GelijkDelen 4.0 Internationaal-licentie 2021 Hogeschool Inholland

Inhoud

Samenvatting	5
1. Inleiding	6
1.1 Een experiment	6
1.2 WhatsApp-buurtpreventie, beleidstheorie en succesfactoren	6
2. Opzet van het experiment	9
2.1 Voorgestelde interventies	9
2.2 De groepen	11
2.3 Reconstructie van de uitvoering van interventies	13
2.4 Voor- en nameting	14
3. Bevindingen	16
3.1 De voormeting	16
3.2 Uitvoering interventies	17
3.3 De nameting	20
4. Conclusie	23
5. Discussie en aanbevelingen	25
Referenties	28
Bijlage: vragenlijst	30

Samenvatting

In het experiment WhatsApp-buurtpreventie is de hypothese onderzocht dat de werkzaamheid van WhatsApp-buurtpreventiegroepen op het gebied van de door burgers ervaren veiligheid, de meldingsbereidheid en de ervaren nabijheid van de overheid verbeterd kan worden door gericht te werken aan het versterken van succesfactoren.

Hiervoor zijn elf interventies voorgesteld, gebaseerd op bekende succesfactoren en de beleidstheorie over de werking van WhatsApp-buurtpreventie. In twee experimentele groepen zijn beheerders met de interventies aan de slag gegaan: Lombardijen, waar de gemeente Rotterdam WhatsApp-groepen in eigen beheer heeft, en de Essenburgbuurt, een buurt met een zelfstandige WhatsApp-groep. Controlegroepen bestonden uit bewoners die niet in deelnamen aan de WhatsApp-groepen. Om te zien hoe de voorgestelde interventies in de praktijk zijn gebracht en of de succesfactoren substantieel zijn versterkt, zijn de chatgeschiedenissen bestudeerd en zijn gesprekken gevoerd met de beheerders. Met enquêtes zijn vooraf en achteraf metingen gedaan om te zien of het versterken van succesfactoren voor verbetering van de werkzaamheid van de groepen leidde.

De interventies bleken in beperkte mate te zijn uitgevoerd en leidden in de praktijk tot weinig substantiële versterking van succesfactoren. Uit de enquêtes bleek dat op drie van de gemeten indicatoren een kleine verandering in de beoogde richting zichtbaar was. Dit betrof de meldingsbereidheid in Lombardijen, het rapportcijfer voor veiligheid in de buurt in de Essenburgbuurt en de sociale cohesie in de Essenburgbuurt. Geen van de indicatoren veranderde in beide wijken. Omdat de veranderingen klein en niet eenduidig waren, zijn ze niet toe te schrijven aan de interventies. De hypothese die aan het experiment ten grondslag lag kunnen we dus niet bevestigen.

Desondanks bevat het experiment veel lessen. Het is de eerste kwantitatieve studie waarin de veiligheidsperceptie van deelnemers is onderzocht. De uitkomst hiervan is erg interessant: deelnemers bleken een lagere veiligheidsperceptie te hebben dan niet-deelnemers. In beide wijken zagen deelnemers significant meer verdachte of onveilige situaties, voelden ze zich vaker onveilig in hun eigen buurt en gaven ze een lager rapportcijfer voor hun eigen buurt. De auteurs benadrukken daarom het belang van het beheren van de veiligheidsbeleving in WhatsApp-buurtpreventiegroepen.

Het experiment maakt duidelijk dat het verbeteren van de werking van WhatsApp-buurtpreventie geen sinecure is. Het vergt aandacht en inspanning, ook van deelnemende professionals. Er is niet één simpele oplossing aan te wijzen om WhatsApp-buurtpreventie beter te laten functioneren – er is eerder een pakket aan maatregelen nodig dat met de nodige aandacht wordt uitgevoerd. Gelet op de benodigde aandacht en inspanning en het belang van de veiligheidspsychologische dimensie in het beheer is de persoon van de beheerder erg belangrijk.

Dit heeft implicaties voor beleidsmakers. De inzet van WhatsApp-buurtpreventie vergt een doordachte aanpak met voldoende inzet. Verwachte positieve effecten zijn niet gegarandeerd en negatieve en averechtse effecten liggen op de loer. De auteurs bevelen dan ook aan om WhatsApp-buurtpreventie selectief en doelbewust in te zetten.

1. Inleiding

In Rotterdam wordt elke twee jaar in kaart gebracht hoe alle wijken er voor staan op sociaal en fysiek gebied en op het gebied van veiligheid. De uitkomsten worden weergegeven in het [wijkprofiel](#), dat op die manier functioneert als thermometer voor de stad. Het wijkprofiel van 2020 vormde de aanleiding voor dit experiment. De uitkomsten daarvan laten zien dat de veiligheid in iets meer dan de helft van de veertien gebieden die de gemeente onderscheidt, vooruit is gegaan. Opvallend is echter dat met name de subjectieve veiligheid in een aantal wijken (sterk) daalde. Burgemeester Aboutaleb gaf in een reactie aan dat de overheid zich in sommige wijken te veel en te snel heeft teruggetrokken en dat het noodzakelijk is dit tijt te keren. Gewerkt zou vooral moeten worden aan kortere lijnen tussen bewoners en overheid, waarbij bewoners ook merken dat de overheid (veiligheids-)problemen concreet aanpakt.

Digitale buurtpreventie zou hierbij mogelijk een ondersteunende rol kunnen spelen. Recent onderzoek naar de werking van digitale buurtpreventie in Rotterdam laat immers zien dat digitale buurtpreventie bij kan dragen aan kortere lijnen tussen overheid en burgers, net als aan een hogere meldingsbereidheid van burgers (Eysink Smeets et al., 2019). Daarnaast kan digitale buurtpreventie – onder specifieke voorwaarden – leiden tot het verminderen van criminaliteit (objectieve veiligheid) en het verbeteren van veiligheidsbeleving (subjectieve veiligheid). Hetzelfde onderzoek gaf ook aanleiding te veronderstellen dat specifieke ‘succesfactoren’ de kans vergroten dat dergelijke effecten daadwerkelijk worden gesorteerd.

1.1 Een experiment

De Directie Veilig van de gemeente Rotterdam nam daarom het initiatief tot een experiment om te zien of het effect van WhatsApp-buurtpreventie kan worden vergroot door actief aan deze succesfactoren te werken. Onze hulp werd gevraagd om de succesfactoren te vertalen naar suggesties voor concrete interventies voor beheerders van WhatsApp-buurtpreventiegroepen en om vervolgens te meten of het in praktijk brengen van die interventies het gewenste effect zouden hebben. In dit rapport doen we verslag van dit experiment.

De hypothese die ten grondslag ligt aan dit experiment is dat we verwachten dat wanneer beheerders van WhatsApp-buurtpreventiegroepen gericht inhoud geven aan het versterken van de succesfactoren voor de werkzaamheid van WhatsApp-buurtpreventie, de door burgers ervaren veiligheid, hun meldingsbereidheid en de ervaren nabijheid van de overheid toenemen.

Om deze hypothese te toetsen, kent het experiment drie deelvragen:

1. Hoe is het gesteld met de door deelnemers van WhatsApp-buurtpreventie ervaren veiligheid, hun meldingsbereidheid en de ervaren nabijheid van de overheid bij aanvang van het experiment?
2. In hoeverre hebben de aangereikte suggesties in de experimentperiode geleid tot substantiële verbetering van de succesfactoren voor de werkzaamheid van WhatsApp-buurtpreventiegroepen?
3. Hoe is het gesteld met de door deelnemers van WhatsApp-buurtpreventie ervaren veiligheid, hun meldingsbereidheid en de ervaren nabijheid van de overheid na de experimentperiode?

Voordat we in de volgende hoofdstukken ingaan op hoe het experiment is opgezet, wat het opleverde en welke conclusies we daaruit kunnen trekken, lichten we eerst kort toe wat we tot nu toe weten over de werking van WhatsApp-buurtpreventie.

1.2 WhatsApp-buurtpreventie, beleidstheorie en succesfactoren

Wat is WhatsApp-buurtpreventie?

In WhatsApp-buurtpreventiegroepen bundelen bewoners van een huizenblok, straat of buurt hun krachten om de wijk veiliger te maken. Dit doen ze door te letten op verdachte situaties en daar op te reageren. Bijvoorbeeld door elkaar te waarschuwen, de politie te bellen, informatie te delen in de app

of door zelf in te grijpen. Vaak wordt het zogenaamde SAAR-protocol gebruikt voor de volgorde van acties die deelnemers moeten aanhouden bij een verdachte situatie: Signaleren, Alarmeren, Appen en Reageren.

De WhatsApp-groepen worden doorgaans door bewoners zelf opgericht. In andere gevallen neemt een ambtenaar van de gemeente of (wijk-)professional daartoe het initiatief. Soms nemen professionals als een wijkagent of een wijknetwerker ook deel aan de groep. De beheerder speelt vaak een belangrijke rol; een goede en gemotiveerde beheerder is een belangrijke succesfactor (zie bijvoorbeeld de beheerder in [deze reportage van Omroep Brabant \(2018\)](#)).

WhatsApp-buurtpreventiegroepen komen veel voor in Nederland. Het is niet bekend hoeveel groepen er precies zijn, maar bij landelijk platform WABP hebben zich ongeveer 9.250 appgroepen gemeld (december 2021). Aan de buitenwereld laten appgroepen vaak zien dat ze er zijn door middel van borden. Deze borden met teksten als 'Attentie, WhatsApp-buurtpreventie' staan inmiddels door heel Nederland.

De beleidstheorie achter WhatsApp-buurtpreventie

In ons onderzoek 'Alerte burgers, meer veiligheid?' (Eysink Smeets et al., 2019) reconstrueerden we de beleidstheorie die aan (het stimuleren van) Whatsapp-buurtpreventie in de gemeente Rotterdam ten grondslag lag; de verzamelde gedachten over de werking van digitale buurtpreventie. Het onderstaande kader van dit samen.

De beleidstheorie

Een veiligere buurt met minder criminaliteit is doorgaans het primaire doel van WhatsApp-buurtpreventiegroepen. Dat is ook wat deelnemers verwachten, blijkt uit enquêtes (Schreurs et al., 2020). Het idee is dat leden van de appgroep alerter worden op verdachte en onveilige situaties én beter weten hoe en waar zij deze moeten melden. Daardoor zouden dergelijke situaties eerder gesignaleerd en aan de politie gemeld worden. Ingrijpen van de politie zou de criminaliteit dan verminderen.

Een tweede veronderstelling is dat deelnemers aan WhatsApp-buurtpreventiegroepen meer contact hebben met burens en een lagere drempel ervaren om burens aan te spreken (al dan niet via de app). Daardoor zouden zij elkaar eerder waarschuwen bij situaties die tot criminaliteit kunnen leiden, net als dat zij eerder geneigd zouden zijn om gezamenlijk of individueel in te grijpen om verdachte situaties te verstoren. Bijvoorbeeld door gezamenlijk de hond uit te laten als er potentiële fietsendieven gesignaleerd worden. Ook dit zou criminaliteit moeten verminderen.

Vervolgens vergeleken we deze veronderstelde werking met de praktijk in tien digitale buurtpreventiegroepen. Daarbij zagen we dat de digitale buurtpreventie lang niet altijd de beoogde effecten liet zien. Ingrijpen door de politie en aanhoudingen op heterdaad bleven uit (Eysink Smeets et al., 2019). Ook in andere onderzoeken bleek het effect op criminaliteit moeilijk aan te tonen, zo blijkt uit een overzichtsstudie naar WhatsApp-buurtpreventie (Van Steden & Mehlbaum, 2021). Daarom achten wij de werking van het tweede mechanisme uit de beleidstheorie plausibeler (Zoutendijk & Schram, 2020).

Daarnaast is bekend dat WhatsApp-buurtpreventie een duaal effect heeft op hoe deelnemers de veiligheid beleven: hun veiligheidsbeleving kan zowel verbeteren als verslechteren (Eysink Smeets et

al., 2019; Pridmore et al., 2019). Via de appgroep worden deelnemers geconfronteerd met risico's, wat een negatieve invloed kan hebben op de veiligheidsbeleving. Maar mensen maken bij een dreiging niet alleen een inschatting van het risico, maar ook van de mate waarin ze risico's kunnen controleren (Eysink Smeets, 2021, p. 68). Als de WhatsApp-buurtpreventiegroep het vertrouwen vergroot dat deelnemers een risico het hoofd kunnen bieden, kan de appgroep dus ook een positieve invloed hebben op de veiligheidsbeleving. Bijvoorbeeld als er ingegrepen wordt in een verdachte situatie. Of doordat deelnemers zich gesteund weten door mededeelnemers of professionals in de appgroep.

Succesfactoren

WhatsApp-buurtpreventie heeft dus niet altijd de beoogde uitwerking, maar er zijn factoren die dat positief kunnen beïnvloeden, zo blijkt uit eerder onderzoek (Eysink Smeets et al., 2019). Beheerders, deelnemers en professionals gaven aan dat een digitale buurtpreventiegroep het best functioneert met een actieve beheerder uit de eigen buurt. Het gebied dat de appgroep beslaat moet niet te groot zijn en ook een hoge dekkingsgraad (veel bewoners die binnen het gebied deelnemen) wordt genoemd als succesfactor. Er moeten heldere regels zijn, maar die moeten niet zo strak zijn dat sociale interactie verhinderd wordt, want dat is juist belangrijk voor het functioneren van de groep. Deelname van professionals, met name de wijkagent, draagt volgens geïnterviewde betrokkenen eveneens bij aan het succes van de groep.

2. Opzet van het experiment

Het experiment bestaat uit elf voorgestelde interventies om de succesfactoren van WhatsApp-buurtpreventie te versterken, zodat de door burgers ervaren veiligheid, de meldingsbereidheid en de ervaren nabijheid van de overheid verbeteren. In dit hoofdstuk lichten we de interventies toe, evenals de groepen waarin ze werden toegepasten. Ook zetten we uiteen hoe we het resultaat daarvan onderzocht hebben.

2.1 Voorgestelde interventies

Op basis van de beleidstheorie, onze kennis over de werking van WhatsApp-buurtpreventie en bekende succesfactoren hebben wij elf interventies voorgesteld om de succesfactoren te versterken.

1. *Frequenter terugkoppelen van acties en resultaat*

In zowel 'Alerte burgers, meer veiligheid?' als het onderzoek van Mehlbaum et al. (2018) gaven respondenten aan dat er weinig terugkoppeling was op meldingen. Als er wel terugkoppeling plaatsvond, werd dat erg gewaardeerd, zo bleek uit de chatgeschiedenis. Om de meldingsbereidheid te vergroten is het belangrijk dat appdeelnemers zien dat hun melding aankomt en dat er actie op wordt genomen. Dit vergroot tegelijkertijd het vertrouwen in de overheid en laat zien dat de overheid nabij is, wat goed is voor de veiligheidsbeleving.

2. *Werven van nieuwe deelnemers*

In ons vorige onderzoek brachten meerdere betrokkenen naar voren dat digitale buurtpreventiegroepen het best functioneren als zij betrekking hebben op een klein geografisch gebied in combinatie met een hoge dekkingsgraad (veel bewoners binnen het gebied die deelnemen). Dit zorgt ervoor dat er meldingen geplaatst worden, meer reacties komen en meer actie kan worden ondernomen. Een actieve appgroep motiveert deelnemers om lid te blijven en te (blijven) melden. Door nieuwe deelnemers te werven binnen het bestaande gebied kan dit bereikt worden.

3. *Laagdrempelige, offline ontmoetingsbijeenkomsten organiseren*

Uit onderzoek naar samenwerking tussen politie en burgers (Lub & Leeuw, 2019) blijkt dat voor een succesvolle samenwerking voldoende sociaal kapitaal aanwezig moet zijn. Uit gevalstudies blijkt ook dat de meer succesvolle groepen meer sociale cohesie hebben. Deelnemers van minder succesvolle groepen gaven aan dat een bijeenkomst om elkaar te leren kennen zou helpen om de groep beter te laten functioneren (Eysink Smeets et al., 2019). De sociale cohesie die daardoor ontstaat helpt zowel bij het verminderen van criminaliteit als bij de veiligheidsbeleving (zie kader 'Beleidstheorie')

4. *Doel van de app en meldprotocol benoemen*

Uit ons vorige onderzoek blijkt dat in sommige appgroepen niet voor iedereen duidelijk is wat wel en niet gemeld mag worden, en waar gemeld kan worden (Eysink Smeets et al., 2019). Dit geeft reacties als "hier is de app niet voor bedoeld". Ook hoe de afgesproken meldprocedure in zijn werk gaat (de eerder genoemde SAAR-methode) is onder deelnemers soms niet bekend of onduidelijk. Door hierin duidelijkheid te scheppen stimuleer je de meldingsbereidheid.

5. *Trainingen gericht op het volgen van meldprotocol en het herkennen van verdachte situaties*

Uit 'Alerte burgers, meer veiligheid?' blijkt dat onder deelnemers niet altijd duidelijk is wanneer een situatie verdacht is en waarvoor je bijvoorbeeld 112 mag bellen. Trainingen kunnen dit probleem verhelpen, zoals het spel 'Boef in de wijk' van het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. Hierbij kan in navolging van de vorige interventie meteen geoefend worden met de meldprocedure.

6. *Naast berichten over onveiligheid ook positieve berichten plaatsen*

Uit onderzoek weten we dat de veiligheidsbeleving zowel kan verbeteren als verslechteren als gevolg van WhatsApp-buurtpreventie (zie kader 'Beleidstheorie'). Het is belangrijk om te zorgen dat de

veiligheidsbeleving niet alleen negatief wordt beïnvloed door de meldingen van criminaliteit, maar ook positief. Berichten over bijvoorbeeld behaalde successen in de wijk of over positief nieuws kunnen hieraan bijdragen.

7. Deelnemers van de appgroep consequent aanspreken op onfatsoenlijk gedrag

Uit de beleidstheorie weten we dat steun van buurtgenoten een positieve invloed heeft op de veiligheidsbeleving. We weten ook dat ruzie, stigmatisering en discriminatie in WhatsApp-buurtpreventiegroepen op de loer ligt (Eysink Smeets et al., 2019; Lub & Leeuw, 2019; Mehlbaum et al., 2018; Mols & Pridmore, 2019). Daardoor ervaren deelnemers het tegenovergestelde van steun. Om de veiligheidsbeleving te verbeteren is het dus belangrijk om dergelijk onfatsoenlijk gedrag te corrigeren.

8. Duiding geven bij gemelde en niet gemelde incidenten

Een andere interventie om de veiligheidsbeleving positief te beïnvloeden is het geven van duiding incidenten. Mensen maken bij een dreiging niet alleen een inschatting van het risico, maar ook van de mate waarin het risico gecontroleerd wordt of kan worden (Eysink Smeets, 2021, p. 68). Duiding geven, uitleggen wat er gebeurt en waarom iets gebeurt, helpt met die afweging. Als je bijvoorbeeld laat weten dat de politie ermee bezig is (en ook wát de politie ermee doet) geeft signalen van controle af en heeft op die manier een positieve invloed op de veiligheidsbeleving. Dit kan bij elk onrustbarend incident of nieuwsbericht.

9. Duidelijk communiceren welke verwachtingen deelnemers van professionals mogen hebben

Deelnemers van WhatsApp-buurtpreventie waarderen het als professionals deelnemen aan de groep. De aanwezigheid van professionals kan een positieve uitwerking hebben op de veiligheidsbeleving (zie kader 'Beleidstheorie'). Ook voor professionals zelf kan het nuttig zijn om deel te nemen aan WhatsApp-buurtpreventiegroepen, zeggen experts bij de politie (Mehlbaum et al., 2018). Toch blijkt dat veiligheidsprofessionals terughoudend zijn om deel te nemen, omdat ze bang zijn verkeerde verwachtingen te scheppen (Eysink Smeets et al., 2019). Duidelijk communiceren wat professionals wel en niet doen in de app is daarom erg belangrijk, zodat professionals met een gerust hart binnen kaders kunnen deelnemen en daarmee bijdragen aan de veiligheidsbeleving van deelnemers.

10. Realiseren dat professionals zich gedragen conform deze verwachtingen

In navolging van de vorige interventie is het belangrijk dat als professionals een bepaalde rol hebben in de WhatsApp-groep, zij zich zo gedragen en dat ook laten merken aan de deelnemers. Als deelnemers dat niet merken, erodeert het vertrouwen in professionals, hebben zij minder de indruk dat risico's gecontroleerd kunnen worden en daalt de veiligheidsbeleving. Het moet niet zo zijn dat een wijkagent meeleeft, maar nooit iets van zich laat horen (tenzij dat zo is afgesproken). Als professionals zich echter wel gedragen conform de afgesproken verwachtingen, kan dat juist een positieve werking op de veiligheidsbeleving hebben.

11. Ruimte laten voor sociale interactie

In het rapport 'Alerte burgers, meer veiligheid' zien we dat veel beheerders de balans zoeken tussen het strikt toestaan van alleen meldingen van verdachte situaties en het ruimte laten voor andersoortige meldingen of niet noodzakelijke reacties. Om de sociale cohesie te versterken is het goed om ook ruimte te laten voor sociale interactie. Uit de beleidstheorie blijkt dat sociale cohesie zowel helpt bij het verminderen van criminaliteit als bij het verbeteren van de veiligheidsbeleving.

Toepassing van de interventies

Deze interventies zijn voorafgaand aan het experiment aan de beheerders en professionals die meewerken aan de WhatsApp-buurtpreventiegroepen gepresenteerd. Zij hebben samen gekeken hoe zij de interventies konden toepassen in de context van hun groep. De beheerders van de WhatsApp-buurtpreventiegroepen waren uiteindelijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de interventies.

2.2 De groepen

Het experiment is uitgevoerd in twee gebieden: Lombardijen en de Essenburgbuurt. De gemeente wilde het experiment graag uitvoeren in de WhatsApp-groepen die door ambtenaren van Directie Veilig worden beheerd in Lombardijen. In overleg is daar een groep aan toegevoegd die – zoals de meeste WhatsAppbuurt-preventiegroepen – door bewoners zelf is opgericht en beheerd wordt. Dit is de groep in de Essenburgbuurt geworden, omdat uit eerder onderzoek is gebleken dat deze een actieve beheerder kent en tegelijkertijd vergelijkbare kenmerken vertoont als de groepen in Lombardijen. Zo hebben ze dezelfde doelstelling (het melden van verdachte situaties) en hanteren ze hetzelfde meldprotocol (ze hanteren beide de zogenaamde SAAR-methode). Ook opereren ze in een stedelijke context en voltrokken zich in beide gebieden de afgelopen jaren relatief veel heftige incidenten, onder meer met vuurwapengeweld.¹

Door twee verschillende soorten appgroepen op te nemen in het experiment, kon de uitwerking van de interventies in de context van een door de gemeente opgerichte en beheerde appgroepen vergeleken worden met die van een door bewoners opgerichte en beheerde appgroep. Hieronder lichten we de experimentele groepen in Lombardijen en de Essenburgbuurt achtereenvolgens toe.

De experimentele groep in Lombardijen

De gemeente Rotterdam heeft WhatsApp-buurtpreventiegroepen opgericht in (onder meer) Lombardijen. De WhatsApp-buurtpreventiegroepen in Lombardijen zijn in 2017 opgericht door de gemeente in hotspotgebieden van High Impact Crime. Ze worden beheerd door ambtenaren van de Directie Veilig van de gemeente. Ook de wijknetwerker, handhaving en politie nemen deel aan de appgroepen. Buurtbewoners zijn oorspronkelijk per brief uitgenodigd voor deelname.

Omdat deze appgroepen in Lombardijen gelijktijdig zijn opgericht en op eenzelfde manier door dezelfde professionals beheerd worden, is ervoor gekozen om de respondenten uit drie appgroepen als één experimentele groep te zien. Bij aanvang van het experiment telden de groepen respectievelijk 77, 68 en 44 deelnemers, in totaal dus 189.

De experimentele groep in de Essenburgbuurt

In tegenstelling tot de WhatsAppgroepen in Lombardijen is de groep in de Essenburgbuurt niet door de gemeente opgericht, maar door bewoners zelf, zoals de meeste WhatsApp-buurtpreventiegroepen in Rotterdam. Bovendien was de beheerder bereid en gemotiveerd om mee te doen aan het experiment. Ernstige vormen van criminaliteit zoals drugshandel en een aantal schietincidenten vormden in februari 2016 de aanleiding. Via bestaande gremia als 'Buurt Bestuurt', het buurtpreventieteam en de pluktuinen zijn deelnemers voor de WhatsApp-groep geworven. Daarnaast zijn flyers uitgedeeld in de buurt en is een oproep gedaan via Facebook. Bij aanvang van het experiment telde de groep 107 deelnemers.

Werving van respondenten

De werving van respondenten vond in beide experimentele groepen op dezelfde manier plaats. De beheerders van de WhatsApp-buurtpreventiegroepen plaatsten een link naar de online vragenlijst en vroegen deelnemers om mee te doen aan het onderzoek. Daarbij vermeldden zij dat het onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van de gemeente en dat het was bedoeld om te verkennen hoe beter gewerkt kan worden aan de veiligheid in de buurt. Dit leverde een respons op van 82 deelnemers (43,4% van het totale aantal appdeelnemers) in Lombardijen en 66 deelnemers in de Essenburgbuurt (61,9% van het totale aantal appdeelnemers).

Controlegroepen

De controlegroepen bestonden uit buurtgenoten die niet aan de WhatsApp-groepen deelnamen. Zij zijn bij de voormeting in juni 2020 huis aan huis benaderd door 34 studenten Integrale Veiligheidskunde van hogeschool Inholland. De studenten kregen vooraf een training in het afnemen van vragenlijsten en werkten in koppels in hun eigen postcodegebied. Elk koppel had ongeveer evenveel adressen. De

¹ Zie bijvoorbeeld de artikelen op Rijnmond [Loco-burgemeester Wijbenga over de vele schietpartijen in Rotterdam: 'Dit is te gek'](#) van 11 juni 2019 en [Opnieuw burenruzie in Rotterdamse Dantestraat: man neergeschoten](#) van 17 september 2021.

instructie luidde om per straat willekeurig een of meerdere huisnummers te kiezen om aan te bellen en om bij geen gehoor drie adressen over te slaan. Ze gebruikten dezelfde inleiding als die op de digitale vragenlijst. De studenten namen de vragenlijsten met de bewoners door en vulden de antwoorden in op een tablet. Dit leidde tot een respons van 237 bewoners in Lombardijen en 55 bewoners in de Essenburgbuurt. Het gebied dat appgroepen volgens de beheerders beslaan telt in Lombardijen 6343 woonadressen en in de Essenburgbuurt 1383 woonadressen.²

Nieuwe steekproeven

In eerste instantie was het de bedoeling om alléén respondenten die zowel aan de voormeting als aan de nameting meededen, op te nemen in het experiment. Daarom probeerden we zoveel mogelijk respondenten die aan voormeting meededen, ook voor de nameting te benaderen. Respondenten konden aan het einde van de vragenlijst aangeven of zij instemden om opnieuw benaderd te worden voor de nameting een jaar later. Vervolgens konden zij hun contactgegevens achterlaten. Dit deden 216 van de 440 respondenten bij de voormeting. Een groot aantal respondenten (159) konden we onlangs herhaalde pogingen (telefonisch, per e-mail en aan de deur) niet bereiken of wilde niet opnieuw meedoen. Het aantal respondenten dat uiteindelijk een tweede keer meedeed (57), zou resulteren in twee experimentele groepen en twee controlegroepen met dermate kleine aantallen, dat het moeilijk wordt om daar betrouwbare conclusies aan te verbinden.³

Omdat was voorzien dat mogelijk onvoldoende respondenten beide keren zouden meewerken, zijn bij de nameting ook nieuwe steekproeven getrokken. Op dezelfde wijze als bij de voormeting hebben de beheerders een link naar de vragenlijst uitgezet in de appgroepen en zijn studenten Integrale Veiligheidskunde langs de deuren gegaan. Zoals te zien in tabel 2, leverde dit vergelijkbare aantallen respondenten op als de voormeting.

		Lombardijen	Essenburgbuurt
Appdeelnemers		189	107
Experimentele groep	voormeting	82	66
<i>Deelnemers aan de WhatsApp-buurtpreventiegroepen.</i>	nameting	61	38
Controlegroep	voormeting	237	55
<i>Buurtgenoten die niet deelnemen aan de appgroepen.</i>	nameting	228	67

Tabel 1: aantal appdeelnemers en respondenten (N) in de groepen

Demografische kenmerken

We hebben respondenten gevraagd naar hun geslacht, leeftijd en gezinssituatie (zie tabel 2 en 3). Bij het geslacht valt op dat we in beide experimentele groepen bij zowel de voor- als de nameting meer vrouwelijke dan mannelijke respondenten aantreffen. Dit verschil was in de Essenburgbuurt het grootst: 68% vrouwen bij de voormeting en 76% bij de nameting. Mogelijk is het aandeel vrouwen in WhatsApp-buurtpreventiegroepen groter, of staan zij welwillender ten opzichte van enquêtes.

Bij de leeftijd valt op dat er bijna geen 75+'ers aan de appgroepen deelnemen. De gemiddelde leeftijd van appdeelnemers is desondanks net iets hoger is dan die van niet-deelnemers. Dit geldt in beide buurten, bij beide metingen. De leeftijd van respondenten is gevat in categorieën. In Lombardijen ligt de gemiddelde leeftijd in beide groepen het dichtst bij de categorie 46-55 jaar. In de Essenburgbuurt is het gemiddelde lager en komt het bij de voormeting dicht bij categorie 36-45 jaar.

In de gezinssituatie valt weinig op. Er zijn enkele kleine verschillen, maar in alle groepen woonde het merendeel van de respondenten samen en had het merendeel geen inwonende kinderen.

² Via de website postcodebijadres.nl zijn we tot deze aantallen gekomen door de adressen met woonfunctie binnen de aangegeven gebieden op te tellen.

³ Om precies te zijn: twee experimentele groepen met 9 deelnemers, een controlegroep van 28 buurtgenoten in Lombardijen en een met 11 buurtgenoten in de Essenburgbuurt.

	Experimenteel L		Controle L		Experimenteel E		Controle E	
Man	33	40,7%	109	47,6%	21	32,8%	28	52,8%
Vrouw	48	59,3%	120	52,4%	45	68,2%	25	47,2%
Alleenstaand	30	37%	100	44,1%	18	27,3%	20	37,7%
Samenwonend	51	63%	127	55,9%	48	72,7%	33	62,3%
Geen inwonende kinderen	49	60,5%	142	62,6%	34	51,5%	33	62,3%
Inwonende kinderen	32	39,5%	85	37,4%	32	48,5%	20	37,7%
Gemiddelde leeftijdscategorie	3,01		2,82		2,36		2,33	

Tabel 2: demografische kenmerken respondenten voormeting; L=Lombardijen, E=Essenburgbuurt

	Experimenteel L		Controle L		Experimenteel E		Controle E	
Man	32	53,3%	93	41%	9	23,7%	33	52,4%
Vrouw	28	46,7%	134	59%	29	76,3%	30	47,6%
Alleenstaand	18	30%	113	49,8%	17	44,7%	31	49,2%
Samenwonend	42	70%	114	50,2%	21	55,3%	32	50,8%
Geen inwonende kinderen	38	63,3%	136	59,9%	27	71,1%	46	73,0%
Inwonende kinderen	32	36,7%	91	40,1%	11	28,9%	17	27,0%
Gemiddelde leeftijdscategorie	3,08		2,93		2,81		2,56	

Tabel 3: demografische kenmerken respondenten nameting; L=Lombardijen, E=Essenburgbuurt

2.3 Reconstructie van de uitvoering van interventies

Om de tweede deelvraag te beantwoorden – In hoeverre hebben de aangereikte suggesties in de experimentperiode geleid tot substantiële verbetering van de succesfactoren voor de werkzaamheid van WhatsApp-buurtpreventiegroepen? – hebben we kwalitatief onderzoek gedaan. We analyseerden de chatgeschiedenis van de WhatsApp-groepen voerden gesprekken met de beheerders van de WhatsApp-groepen.

Chatgeschiedenissen geanalyseerd en besproken

De chatgeschiedenissen van de betrokken WhatsAppgroepen zijn gecodeerd en geanalyseerd met behulp van MAXQDA, een kwalitatief analyseprogramma. Dit betrof de periode van het experiment: van 1 september 2020 tot 1 september 2021. Het coderingsschema bestond uit de elf interventies, waarbij we zowel codeerden als een interventie zich voordeed, als wanneer we een tegenovergesteld effect zagen.

Tussentijdse evaluatie

Tussentijds zijn de resultaten van de analyse van de chatgeschiedenis zowel in Lombardijen als in de Essenburgbuurt gepresenteerd en besproken met de beheerders. Dit vond plaats in mei 2021. Het doel hiervan was om de beheerders extra handvatten te geven en om hen aan te sporen de laatste maanden de interventies goed uit te voeren. Na het evaluatiegesprek hebben we hen op basis van de analyse en de gesprekken een adviesnotitie overhandigd. Hiermee konden ze de laatste maanden van de looptijd, tot september 2021, nog extra stappen nemen.

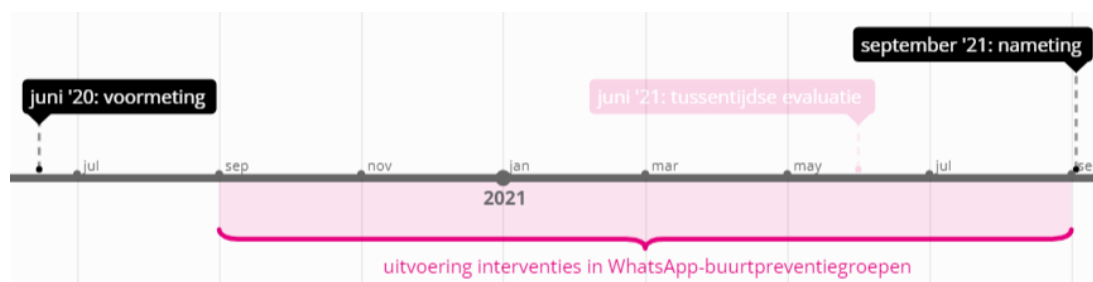
Intersubjectieve beoordeling

Op basis van de chatgeschiedenissen en de tussentijdse evaluatie is beschreven hoe de interventies zijn uitgevoerd en is beoordeeld of dat tot substantiële verbetering van de succesfactoren heeft geleid. Deze beoordeling heeft intersubjectief plaatsgevonden; als eerste heeft een ervaren onderzoeker die al voor het experiment in de WhatsApp-groepen zat, beoordeeld in hoeverre er verbeteringen plaats

hadden gevonden ten aanzien van voor de experimentperiode en dat is vervolgens voorgelegd aan en besproken met de betreffende beheerders.

2.4 Voor- en nameting

De looptijd van het experiment bedroeg twaalf maanden. Aan het begin en aan het einde van deze twaalf maanden is een vragenlijst afgenomen in de experimentele groepen en de controlegroepen. Hiermee kon onderzocht worden hoe het gesteld was met de door burgers ervaren veiligheid, de meldingsbereidheid en de ervaren nabijheid van de overheid. De uitkomsten van de voor- en nameting onder de deelnemers aan de WhatsApp-groepen (de experimentele groepen) zijn vergeleken met de uitkomsten van bewoners die niet in de WhatsApp-groepen zaten, maar wel wonen in de buurten waarin de WhatsApp-groepen actief zijn (de controlegroepen). Samen met de reconstructie van de uitvoering van de interventies konden we zodoende de hypothese testen die aan het experiment ten grondslag lag. Het experiment vond plaats van september 2020 tot september 2021 (zie figuur 1).



Figuur 1: tijdslijn van het experiment

De vragenlijst

De vragen zijn opgesteld om indicatoren voor de door burgers ervaren veiligheid, meldingsbereidheid en de ervaren nabijheid van de overheid te meten. Als indicatoren gebruikten we de belangrijkste begrippen uit de beleidstheorie (zie hoofdstuk 1), hieronder opgesomd. Zodoende konden we meten of de beoogde verandering in werking trad.

- alertheid;
- meldingsbereidheid;
- onveiligheidsgevoel;
- rapportcijfer voor veiligheid;
- sociale controle;
- sociale cohesie;
- nabijheid van de gemeente;
- nabijheid van de politie.

Hieronder lichten we de indicatoren kort toe en zetten we uiteen welke vragen we gebruikten om deze indicatoren te meten. We gebruikten zoveel mogelijk de vraagstellingen die ook in de Veiligheidsmonitor van het CBS gebruikt worden. De volledige vragenlijst is als bijlage toegevoegd aan dit rapport. De software van SurveyMonkey is gebruikt om de antwoorden op de vragenlijst te verzamelen. Het invullen van de vragenlijst duurde tussen de vijf en tien minuten.

Alertheid en meldingsbereidheid

Omdat de Veiligheidsmonitor alertheid en meldingsbereidheid niet meet, hebben wij zelf de vraagstelling gemaakt. We vroegen hoe vaak respondenten verdachte of onveilige situaties in de afgelopen 6 maanden hadden gezien om de alertheid te meten en vroegen ook of zij die situaties gemeld hadden bij een officiële instantie om de meldingsbereidheid te meten.

Onveiligheidsgevoel en rapportcijfer

Zowel het onveiligheidsgevoel in de buurt als het rapportcijfer dat mensen geven aan de veiligheid in de buurt, zijn indicatoren voor hoe de veiligheid ervaren wordt. We hanteerden dezelfde vraagstelling als de Veiligheidsmonitor. Het onveiligheidsgevoel maten we door te vragen of en hoe vaak mensen

zich onveilig voelden in de eigen buurt (vaak, soms, zelden of nooit) en het rapportcijfer kon variëren van 1 t/m 10.

Sociale cohesie, sociale controle en ervaren nabijheid van de overheid

Om de concepten sociale cohesie, nabijheid van de gemeente en nabijheid van de politie te meten hebben wij voor elk zes stellingen uit de Veiligheidsmonitor gebruikt. Antwoorden konden worden gegeven op een 5-punten Likert-schaal van 'mee eens', 'deels mee eens', 'weet ik niet', 'deel mee oneens' tot 'mee oneens'. Vervolgens hebben we voor elke respondent een schaalscore berekend: het gemiddelde van de stellingen. Met de resultaten van de voormeting hebben we een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd, om te toetsen of de stellingen inderdaad één schaal mogen vormen om een van de drie concepten te meten. Hieruit volgde dat de gecreëerde schalen betrouwbaar zijn.⁴ Sociale controle is gemeten met de stelling: 'De mensen in de buurt durven elkaar aan te spreken op onveilig of ongewenst gedrag' – ook uit de Veiligheidsmonitor.

⁴ Hiervoor berekenden we Cronbach's alpha (α), die respectievelijk .77, .85 en .84 bedroeg. De vuistregel is dat $\alpha > .7$, wat betekent dat de gecreëerde schalen betrouwbaar zijn.

3. Bevindingen

Dit hoofdstuk beschrijft de bevindingen uit ons onderzoek en is opgedeeld in drie delen. Het eerste deel beschrijft de bevindingen uit de voormeting. Het tweede deel vertelt hoe de interventies zijn uitgevoerd tijdens het experiment. Als laatste komt de nameting aan de orde en de daarbij geconstateerde verschillen met de voormeting.

3.1 De voormeting

De voormeting vormt de *base-line* van het experiment: wat zijn de scores op de relevante indicatoren voordat de interventies werden uitgevoerd? We hebben daarbij nadrukkelijk gecontroleerd of de uitgangssituatie voor de experimentele groepen en de controlegroepen hetzelfde was. Met andere woorden: verschilden de scores van de appdeelnemers bij voorbaat met die van de niet-deelnemende buurtgenoten? We vergeleken daarvoor de gemiddelden van de experimentele groepen met die van de controlegroepen. Met de onafhankelijk t-toets hebben we vervolgens gekeken of er significante verschillen te zien waren. De uitkomsten staan opgesomd in de onderstaande tabel.

		Experimentele groep			Controlegroep			t-toets
		N	M	SD	N	M	SD	
Alertheid <i>Schaal 1-4</i>	Lombardijen	82	2,91	,77	230	2,47	,99	<,001
	Essenburgbuurt	66	3,17	,76	54	2,37	,76	<,001
Meldingsbereidheid <i>Schaal 0-1</i>	Lombardijen	79	,42	,50	183	,37	,48	n.s.
	Essenburgbuurt	65	,57	,50	47	,26	,44	,001
Onveilig voelen in eigen buurt <i>Schaal 1-4</i>	Lombardijen	79	2,23	1,14	228	1,89	1,16	,026
	Essenburgbuurt	66	2,44	1,11	54	1,54	,99	<,001
Rapportcijfer veiligheid <i>Schaal 1-10</i>	Lombardijen	82	6,10	1,58	233	6,76	1,51	,001
	Essenburgbuurt	65	5,25	1,51	54	6,61	1,20	<,001
Sociale controle <i>Schaal 1-5</i>	Lombardijen	82	3,12	1,49	231	3,31	1,51	n.s.
	Essenburgbuurt	66	2,52	1,32	54	2,96	1,52	n.s.
Sociale cohesie <i>Schaal 1-5</i>	Lombardijen	82	3,61	1,07	234	3,52	,97	n.s.
	Essenburgbuurt	66	3,53	,85	54	3,80	,97	n.s.
Nabijheid gemeente <i>Schaal 1-5</i>	Lombardijen	82	2,99	1,03	230	2,97	1,07	n.s.
	Essenburgbuurt	66	3,25	1,10	53	3,38	1,09	n.s.
Nabijheid politie <i>Schaal 1-5</i>	Lombardijen	82	3,22	,99	229	3,39	,98	n.s.
	Essenburgbuurt	66	3,54	1,02	53	3,39	1,02	n.s.

Tabel 4: gemiddelden bij de voormeting met N = aantal respondenten, M = gemiddelde, SD = standaarddeviatie, n.s. = niet significant.

Opvallend is dat zowel in Lombardijen als de Essenburgbuurt de appdeelnemers in de uitgangssituatie op drie variabelen significant verschillen van buurtgenoten die niet deelnemen aan de WhatsApp-buurtpreventiegroepen, ook wanneer gecontroleerd wordt voor leeftijd en geslacht. Deelnemers aan WhatsAppbuurtpreventiegroepen zijn alerter op onveilige en verdachte situaties, voelen zich onveiliger in hun buurt en geven hun buurt een lager rapportcijfer op het gebied van veiligheid dan niet-deelnemende buurtgenoten.

Daarnaast hebben deelnemers aan WhatsApp-buurtpreventie in de Essenburgbuurt een significant hogere meldingsbereidheid dan niet-deelnemers. In Lombardijen werd geen significant verschil in meldingsbereidheid gevonden.

In de Essenburgbuurt zijn de verschillen tussen deelnemers aan de appgroepen en niet-deelnemers groter en significanter dan in Lombardijen. Zo is het gemiddeld rapportcijfer dat appdeelnemers de

veiligheid in hun buurt geven 1,36 punten lager dan dat van niet-deelnemers en komt het zelfs uit op een onvoldoende (5,2. Op een schaal van 1-10). In Lombardijen is het rapportcijfer van appdeelnemers nog voldoende – een 6,1 – en gemiddeld slechts 0,66 punten lager dan dat van niet-deelnemers. Dit geldt ook voor de variabelen alertheid en onveilig voelen in eigen buurt.

Op de variabelen sociale controle, sociale cohesie, nabijheid gemeente en nabijheid politie zijn geen significante verschillen gevonden. De deelnemers en niet-deelnemers verschillen daarin niet van elkaar.

Tussenconclusie

De voormeting laat verschillen zien tussen deelnemers en niet-deelnemers. Deelnemers zijn alerter op verdachte en onveilige situaties, voelen zich vaker onveilig en geven de veiligheid in de buurt een lager rapportcijfer. In de Essenburgbuurt zijn deze verschillen groter en bestaat er ook een verschil in meldingsbereidheid: deelnemers geven aan meer te melden dan niet-deelnemers.

3.2 Uitvoering interventies

Na de voormeting hebben de beheerders een jaar lang de tijd gehad om interventies uit te voeren op een manier die zij passend vonden voor hun groep. In deze paragraaf schetsen wij het verloop daarvan en lichten we toe of de succesfactoren daarmee substantieel versterkt zijn.

Interventies in Lombardijen: laat op gang

In Lombardijen kwamen aan het begin van het experiment alle betrokken professionals bij elkaar om de interventies vorm en structuur te geven. Zoals te zien in tabel 4 (volgende pagina) leidde dit deels ook tot toepassing in de praktijk. Terugkoppeling, het benoemen van het meldprotocol, positieve berichten, onfatsoenlijk gedrag corrigeren, duiding geven en ruimte laten voor sociale interactie (1, 4, 6, 7, 8 en 11) zagen we terug in de chatgeschiedenis. We kregen echter niet de indruk dat de professionals bijzonder op gefocust waren op de interventies; als interventies werden uitgevoerd, leek dit niet vaak 'met voorbedachte rade'. Aan het begin van het experiment is met de beheerder gesproken over het opstellen van een 'interventiekalender' zodat interventies gestructureerd en intensief toegepast zouden worden. Dat idee is echter niet uitgevoerd en de uitvoering van interventies leek enigszins willekeurig. Er werd bijvoorbeeld op één melding teruggekoppeld, maar op de andere niet. Daardoor was het verschil ten opzichte van voor het experiment soms niet zo groot en kunnen we niet spreken van een substantiële versterking van een succesfactor.

Alleen bij de interventies 'duiding geven' en 'ruimte laten voor sociale interactie' (8 en 11) zagen we een substantiële versterking van succesfactoren.

- Terugkoppeling (interventie 1) zagen we wel, maar vooral als directe reactie van een professional op het moment dat er iets gebeurde. Het resultaat van een melding werd achteraf vaak niet gedeeld.
- Stagelopende studenten hebben een middag geflyerd om nieuwe leden te werven (interventie 2), maar het nettoresultaat was niet positief.
- De interventie 'het doel en meldprotocol benoemen' (interventie 4) vond tijdens het experiment slechts eenmaal plaats in de vorm van een filmpje.
- Incidenteel zagen we positieve berichten (interventie 6) in de chatgeschiedenis. Of het effect op de ervaren veiligheid positief was, valt te betwijfelen. Sommige berichten zouden de risicoperceptie van bewoners juist kunnen vergroten.
- De aan professionals gerelateerde interventies (9 en 10) zijn niet uitgevoerd.

Een aantal interventies in de appgroepen in Lombardijen kwam na de zomer van 2021 pas echt op gang, maar helaas was dat al na de onderzoeksperiode. Het filmpje met het meldprotocol is onderdeel van een reeks filmpjes die namens de gemeente zijn gemaakt voor WhatsApp-buurtpreventiegroepen. Andere filmpjes behandelen wat wel en niet verdacht is (interventie 5) en welke professionals in de app zitten en waarom (interventie 9). Deze zijn in oktober 2021 verspreid, dus niet tijdens de experimentperiode. De gemeente Rotterdam had met betrekking tot filmpjes andere prioriteiten,

waardoor de filmpjes voor WhatsApp-buurtpreventie moesten wachten. Ook zijn bewoners uitgenodigd voor laagdrempelige ontmoetingen (interventie 3), maar net buiten de experimentperiode (oktober en november 2021). Los van de interventies lijkt in de 'levendigheid' van de apps een stijgende lijn zichtbaar, die alleen pas laat op gang kwam. De handhavers en wijknetwerker berichtten bijvoorbeeld over gedane acties en de komst van een mobiele toezichtbus en bewoners reageerden en deden zelf meldingen.

Essenburgbuurt: veel al gangbare praktijk

Met de beheerder van de WhatsAppgroep in de Essenburgbuurt is vooraf afgesproken dat hij zich zou inzetten voor de interventies 2 t/m 6 en interventie 11 (zie tabel 4). De overige interventies waren al gangbare praktijk (1, 7 en 8) of niet van toepassing omdat er geen professionals deelnamen (9 en 10). De interventies die al gangbare praktijk waren zouden worden voortgezet.

Uit de chatgeschiedenis en gesprekken met de beheerder maken we op dat het voortzetten inderdaad gebeurd is. Terugkoppelen en duiding geven zagen we terug in de chatgeschiedenis. Onfatsoenlijk gedrag corrigeren bleek niet nodig. Over het inbrengen van positieve berichten (interventie 6) zou invulling gegeven worden door de beheerder, maar in tweede instantie vond de beheerder de positieve berichten die hij sowieso al wel eens plaatste toch voldoende. Andersoortige, minder aan veiligheid gerelateerde positieve berichten over de buurt worden al in een andere app geplaatst. Lopende het experiment zijn professionals toch gaan deelnemen aan de appgroep: de wijkagent en de wijknetwerker. De betreffende interventies (9 en 10) zijn niet alsnog toegepast, maar de deelname van professionals is op zichzelf al een verandering die de uitkomsten van het experiment mogelijk kan beïnvloeden.

Van de afgesproken interventies die nog geen gangbare praktijk waren, zijn 2 en 11 uitgevoerd. De meest substantiële versterking van een succesfactor kwam voort uit interventie 2; het werven van nieuwe deelnemers. Dit leidde tot een toename met 21 deelnemers. Het ruimte laten voor sociale interactie (interventie 11) zorgde voor minder versterking. Reacties werden minder snel afgekapt, maar er kwamen ook niet veel reacties, wellicht omdat die sociale interactie tot dan toe niet gebruikelijk was.

Het doel en meldprotocol benoemen (interventie 4) is niet gebeurd; de beheerder vond dit al duidelijk genoeg. De chatgeschiedenis bestuderend kregen wij ook niet de indruk dat hierover verwarring bestond. Het invulling geven aan interventie 3 en 5 - het organiseren van bijeenkomsten en trainingen – werd bemoeilijkt door de Covid-pandemie.

Samenvattende tabel

In de onderstaande tabel zetten we samenvattend per interventie op een rijtje hoe die is uitgevoerd en of die in dusdanige mate is uitgevoerd dat een succesfactor versterkt werd. In de tabel krijgt elke interventie een symbool volgens onderstaande legenda.

- ✓ Uitgevoerd, substantiële versterking van succesfactor.
- = Voortgezet, was al gangbare praktijk en dus geen substantiële versterking
- ~ (Deels) uitgevoerd, maar weinig verandering en dus geen substantiële versterking
- X Niet uitgevoerd, geen substantiële versterking van succesfactor

Interventie	Uitvoering Lombardijen	Uitvoering Essenburgbuurt
1. Frequenter terugkoppelen van acties en resultaat.	~ <i>Terugkoppelen gebeurde vooral tijdens het gemelde voorval door beheerders van de gemeente, handhaving of politie, maar terugkoppeling achteraf van ondernomen acties kwam zelden voor.</i>	= <i>Werd al actief gedaan voor het experiment en is tijdens het experiment doorgezet. De beheerder doet dit zelf; hij heeft contact met professionals en koppelt dat terug in de app.</i>

2. Werven van nieuwe deelnemers.	~ <i>Studenten hebben een flyeractie gedaan. Per saldo heeft dit geen nieuwe deelnemers opgeleverd omdat ook deelnemers de appgroepen verlieten.</i>	✓ <i>De beheerder heeft met een deelnemers en studenten een flyeractie gedaan en wierf ook zelf bij contacten met buurtgenoten. Dit heeft 21 extra deelnemers opgeleverd.</i>
3. Laagdrempelige, offline ontmoetingsbijeenkomsten organiseren met de appgroep als startpunt.	X <i>Niet uitgevoerd tijdens experiment.</i>	X <i>Niet uitgevoerd. Er zijn wel andere ontmoetingen geweest waarbij appdeelnemers uitgenodigd werden: een buurtschouw (wandeling) en Buurt Bestuurt.</i>
4. Het doel van de app en het meldprotocol benoemen.	~ <i>Er is eenmaal een filmpje verspreid over wat deelnemers waar kunnen melden.</i>	= <i>Het doel wordt nergens officieel benoemd, maar is voor deelnemers erg duidelijk: verdachte situaties melden. De duidelijkheid komt vooral door de reacties van de actieve beheerder waaruit precies blijkt wat wel en niet de bedoeling is.</i>
5. Trainingen gericht op het volgen van het meldprotocol en het herkennen van verdachte situaties.	X <i>Niet uitgevoerd.</i>	X <i>Niet uitgevoerd.</i>
6. Naast berichten over onveiligheid ook positieve berichten plaatsen.	~ <i>Deels uitgevoerd, niet met regelmaat. De positieve berichten betroffen bijvoorbeeld zaken als extra toezicht, burgemeester spreekt reischoppers aan en aangehouden jongeren voor vuurwerkbom. Sommige van deze berichten kunnen de veiligheidsbeleving ook verminderen in plaats van verbeteren.</i>	= <i>Op het gebied van veiligheid worden successen gedeeld, zoals de komst van camera's. Andersoortige successen in de buurt worden wel in een andere buurtapp geplaatst, maar niet in de onderzochte app. Werd al actief gedaan en is tijdens experiment voortgezet</i>
7. Deelnemers consequent aanspreken op onfatsoenlijk gedrag.	= <i>Weinig onfatsoenlijk gedrag gezien in de chatgeschiedenis; waar het gebeurde werd opgetreden door een beheerder van de gemeente.</i>	= <i>Werd al actief gedaan voor het experiment en is tijdens het experiment doorgezet. Geen onfatsoenlijk gedrag gezien. Wel zijn deelnemers aangesproken i.v.m. privacy of politieke kwesties.</i>
8. Duiding geven bij gemelde en niet gemeld incidenten.	✓ <i>Zowel beheerders van de gemeente, wijkagent als handhaving gaven geregeld duiding, soms als antwoord op vragen van bewoners, maar ook op eigen initiatief.</i>	= <i>Werd al actief gedaan voor het experiment en is tijdens het experiment doorgezet. De beheerder doet dit zelf; hij heeft contact met professionals.</i>
9. Duidelijk communiceren welke verwachtingen deelnemers van	X <i>Verschillende professionals nemen deel aan de appgroepen, maar tijdens</i>	X <i>Bij aanvang communiceerde de beheerder met professionals buiten de</i>

professionals mogen hebben.	<i>het experiment is niet gecommuniceerd wat hun rol is en wat er van hen verwacht kan worden. Het was niet altijd duidelijk dat een bericht van professional afkomstig is.</i>	<i>app om. Tijdens het experiment zijn er toch professionals in de app gekomen. Wie dat precies zijn, met welk doel ze in de app zitten en waarvoor ze wel en niet te bereiken zijn, is niet duidelijk gecommuniceerd.</i>
10. Realiseren dat professionals zich gedragen conform deze verwachtingen.	X <i>Wat deelnemers van professionals mogen verwachten is niet gecommuniceerd, dus consequent daarnaar gedragen was niet mogelijk.</i>	X <i>Wat deelnemers van professionals mogen verwachten is niet gecommuniceerd, dus consequent daarnaar gedragen was niet mogelijk.</i>
11. Ruimte laten voor sociale interactie	✓ <i>Er is ruimte gelaten voor sociale interactie in de appgroepen, ook voor meldingen die niet direct een verdachte situatie betroffen..</i>	~ <i>De beheerder gaf tijdens het experiment meer ruimte en stond bijvoorbeeld meer duimpjes toe dan voorheen. Meldingen werden wel afgekapt als ze al bekend waren. Berichten met sociaal karakter kwamen bijna niet voor, maar berichten gingen wel soms verder dan verdachte situaties; bijvoorbeeld verloren sleutels.</i>

Tabel 5: uitvoering van de interventies.

Tussenconclusie

In Lombardijen zagen we sporen van interventies terug in de chatgeschiedenis, zoals terugkoppeling op een melding of een filmpje met het meldprotocol. We zagen echter ook dat dit in de praktijk meestal niet tot substantiële versterking van succesfactoren leidde. Met het oog op de mate van uitvoering van de interventies zouden we in Lombardijen weinig verschil verwachten tussen de voor- en nameting op de gemeten indicatoren.

In de Essenburgbuurt is gedurende het experiment weinig veranderd ten opzichte van voor het experiment. Deels omdat een aantal voorgestelde interventies al uitgevoerd werden voordat het experiment van start ging en deels omdat een aantal interventies niet van toepassing was of niet uitgevoerd werd. De enige substantiële versterking van een succesfactor bestond uit het toetreden van nieuwe deelnemers. Door de beheerder is ruimte gelaten voor sociale interactie, maar veel sociale interactie ontstond er niet. Met het oog op de mate waarin de interventies zijn uitgevoerd, zouden we in de Essenburgbuurt weinig verschil tussen de voor- en nameting verwachten op de gemeten indicatoren – hooguit op het gebied van sociale cohesie als gevolg van interventies 'deelnemers werven' en 'ruimte laten voor sociale interactie' (2 en 11).

3.3 De nameting

De nameting maakt het mogelijk om te zien of er veranderingen zijn opgetreden op de gemeten indicatoren. Hiervoor kijken we of de gemiddelden van de respondenten in de vier groepen tussen de voor- en nameting van elkaar verschillen. Dit geschiedde aan de hand van een onafhankelijke *t*-test, waarvan de uitkomsten in tabel 5 zijn opgesomd.

		Voormeting			Nameting			t-test
		N	M	SD	N	M	SD	
Alertheid <i>Schaal 1-4</i>	Lombardijen-E	82	2,91	,77	61	2,93	,95	n.s.
	Lombardijen-C	230	2,47	,99	225	2,57	1,05	n.s.
	Essenburgbuurt-E	66	3,17	,76	38	2,95	,84	n.s.
	Essenburgbuurt-C	54	2,37	,76	66	2,50	,95	n.s.
Meldingsbereidheid <i>Schaal 0-1</i>	Lombardijen-E	79	,42	,50	56	,46	,50	n.s.
	Lombardijen-C	183	,37	,48	177	,27	,45	,041
	Essenburgbuurt-E	65	,57	,50	35	,66	,48	n.s.
	Essenburgbuurt-C	47	,26	,44	57	,21	,41	n.s.
Onveilig voelen in eigen buurt <i>Schaal 1-4</i>	Lombardijen-E	79	2,23	1,14	59	2,08	1,21	n.s.
	Lombardijen-C	228	1,89	1,16	223	2,03	1,22	n.s.
	Essenburgbuurt-E	66	2,44	1,11	36	2,47	,97	n.s.
	Essenburgbuurt-C	54	1,54	,99	65	1,75	,94	n.s.
Rapportcijfer veiligheid <i>Schaal 1-10</i>	Lombardijen-E	82	6,10	1,58	61	6,03	1,84	n.s.
	Lombardijen-C	233	6,76	1,51	224	6,46	1,85	n.s.
	Essenburgbuurt-E	65	5,25	1,51	38	5,92	1,73	,041
	Essenburgbuurt-C	54	6,61	1,20	67	6,49	1,49	n.s.
Sociale controle <i>Schaal 1-5</i>	Lombardijen-E	82	3,12	1,49	61	2,98	1,45	n.s.
	Lombardijen-C	231	3,31	1,51	224	3,29	1,52	n.s.
	Essenburgbuurt-E	66	2,52	1,32	38	2,79	1,51	n.s.
	Essenburgbuurt-C	54	2,96	1,52	64	2,86	1,58	n.s.
Sociale cohesie <i>Schaal 1-5</i>	Lombardijen-E	82	3,61	1,07	61	3,63	1,05	n.s.
	Lombardijen-C	234	3,52	,97	227	3,44	1,01	n.s.
	Essenburgbuurt-E	66	3,53	,85	38	3,46	,98	n.s.
	Essenburgbuurt-C	54	3,80	,97	67	3,43	,94	,039
Nabijheid gemeente <i>Schaal 1-5</i>	Lombardijen-E	82	2,99	1,03	61	2,98	1,17	n.s.
	Lombardijen-C	230	2,97	1,07	225	3,04	,98	n.s.
	Essenburgbuurt-E	66	3,25	1,10	38	2,93	1,13	n.s.
	Essenburgbuurt-C	53	3,38	1,09	66	3,01	1,06	n.s.
Nabijheid politie <i>Schaal 1-5</i>	Lombardijen-E	82	3,22	,99	61	3,20	1,09	n.s.
	Lombardijen-C	229	3,39	,98	226	3,33	,94	n.s.
	Essenburgbuurt-E	66	3,54	1,02	38	3,38	1,12	n.s.
	Essenburgbuurt-C	53	3,39	1,02	63	3,23	,92	n.s.

Tabel 6: t-test met gemiddelden van de experimentele- (E) en controlegroepen (C) met N = aantal respondenten, M = gemiddelde, SD = standaarddeviatie, n.s. = niet significant.

Er zijn in Lombardijen nauwelijks significante verschillen waarneembaar tussen de voor- en nametingen in de experimentele groep en de controlegroep. De enige significante verandering zien we in de controlegroep. De meldingsbereidheid was daar afgenomen. Het verschil is weliswaar klein⁵, maar significant.

⁵ Dit hebben we gemeten met Cohen's *d*, een bekende index om iets te zeggen over de effectgrootte. Met een *d* = .22 is het effect te classificeren als klein.

In de Essenburgbuurt zien we in de experimentele groep een significante toename in het rapportcijfer voor de veiligheid in de buurt; die is gemiddeld gestegen van een 5,25 naar een 5,92. Daarnaast zien we een geringe⁶ significante afname in de ervaren sociale cohesie in de controlegroep, terwijl de experimentele groep gelijk bleef.

Tussenconclusie

De gemiddelde scores van de respondenten van de nameting verschillen nauwelijks van die van de voormeting. We signaleren drie geringe (maar wel significante) verschillen tussen voor- en nameting in de gewenste richting; hetzij een toename waar de controlegroep gelijk blijft, hetzij gelijkblijvend waar de controlegroep een afname laat zien. Dit betreft de meldingsbereidheid in Lombardijen en het rapportcijfers voor de veiligheid en de sociale cohesie in de Essenburgbuurt.

⁶ De Cohen's d (zie vorige voetnoot) = .38.

4. Conclusie

In het experiment WhatsApp-buurtpreventie is gezien in hoeverre het gericht werken aan het versterken van succesfactoren voor de werking van WhatsApp-buurtpreventiegroepen leidt tot verbeteringen op het gebied van de door burgers ervaren veiligheid, de meldingsbereidheid of de ervaren nabijheid van de overheid.

Weinig versterking van succesfactoren

In de door de gemeente beheerde WhatsApp-groepen in Lombardijen zijn de voorgestelde interventies om de succesfactoren te versterken deels uitgevoerd en deels niet. Sommige interventies leken in geringe mate te worden uitgevoerd; slechts eenmalig, enigszins willekeurig of zonder de voorgenomen structuur. Daardoor hebben deze interventies slechts voor weinig versterking van de succesfactoren gezorgd. Slechts het duiding geven bij gemelde en niet gemelde incidenten en het ruimte laten voor sociale interactie zorgden voor een substantiële versterking van succesfactoren.

In de door een bewoner beheerde Essenburgbuurtgroep waren een aantal interventies al gangbare praktijk en dus niks nieuws. Sommige interventies achtte de beheerder niet van toepassing op de specifieke situatie in deze groep en sommigen zijn niet uitgevoerd. Alleen het werven van nieuwe deelnemers zorgde voor een substantiële versterking van een succesfactor. Ook is meer ruimte gelaten voor sociale interactie, dit echter zonder dat die sociale interactie daarmee merkbaar toenam.

Al met al kunnen we in antwoord op de tweede deelvraag concluderen dat de voorgestelde interventies in beperkte mate zijn uitgevoerd en slechts in een paar gevallen tot een substantiële versterking van succesfactoren hebben geleid.

Is er verandering te zien op de gemeten indicatoren?

De eerste en derde deelvraag zien op hoe het gesteld is met de ervaren veiligheid, de meldingsbereidheid en de ervaren nabijheid van de overheid voor en na de experimentperiode. Hiervoor hebben we een voor- en nameting gedaan met een vragenlijst waarin verschillende indicatoren gemeten werden.

Ondanks de beperkte mate waarin succesfactoren zijn versterkt, hebben wij in totaal op drie indicatoren een kleine verandering in de gewenste richting gezien: op meldingsbereidheid in Lombardijen en op het rapportcijfer voor de veiligheid en de sociale cohesie in de Essenburgbuurt. We zagen dus op geen van de indicatoren verandering in beide buurten. De verandering op deze drie indicatoren was echter klein en geen van de veranderingen trad in beide buurten op.

Leidde het experiment tot verbetering?

Met de antwoorden op deelvragen komen we toe aan de hypothese. Leidt het gericht versterken van succesfactoren tot een verbetering van de werkzaamheid van WhatsApp-buurtpreventiegroepen op het gebied van de objectieve veiligheid, de subjectieve veiligheid en een nabije overheid?

De geconstateerde verschillen op indicatoren tussen de voor- en nameting hebben betrekking op twee van de drie componenten uit de hypothese: de meldingsbereidheid en de door burgers ervaren veiligheid. De sociale cohesie kan volgens de beleidstheorie namelijk een indicator zijn voor de door burgers ervaren veiligheid, net als het rapportcijfer voor veiligheid. Voor de derde component, de ervaren nabijheid van de overheid, zagen we geen veranderingen op de gemeten indicatoren.

De volgende vraag is of de veranderingen op deze drie indicatoren zijn toe te schrijven aan de versterkte succesfactoren. De beperkte mate waarin de succesfactoren zijn versterkt maakt dit niet waarschijnlijk. Het ligt niet voor de hand dat de verandering in meldingsbereidheid in Lombardijen een direct gevolg is van het geven van meer duiding of het ruimte laten voor sociale interactie. De verandering in sociale cohesie in de Essenburgbuurt zou het gevolg kunnen zijn van de extra deelnemers die geworven zijn. Het is echter nog maar de vraag of extra deelnemers op zichzelf,

zonder andere interventies die de sociale cohesie kunnen bevorderen, tot de beoogde verandering hebben geleid. Voor de beoogde verandering in het rapportcijfer voor de veiligheid in de Essenburgbuurt zien we niet direct een versterkte succesfactor die hieraan ten grondslag zou kunnen liggen. Een verklaring zou kunnen zijn dat de nieuwe deelnemers een rooskleuriger beeld van de veiligheid hadden, en daarmee het gemiddelde omhoog haalden. Of dat de verandering in sociale cohesie ook doorwerkt in het rapportcijfer voor de veiligheid. Deze verklaringen zijn echter speculatief, we kunnen ze niet staven met data uit dit onderzoek.

Het is dus moeilijk om de beoogde veranderingen toe te schrijven aan versterkte succesfactoren. De interventies zijn in beperkte mate uitgevoerd en de veranderingen op indicatoren zijn klein en niet eenduidig. We achten het daarom even plausibel dat de beoogde kleine veranderingen niet het gevolg zijn van de interventies, maar van toeval. We kunnen de hypothese die aan het experiment ten grondslag ligt dan ook niet bevestigen.

Deelnemers verschillen van niet-deelnemers

Een onverwachte conclusie waar we niet naar op zoek waren, is dat de deelnemers aan WhatsApp-buurtpreventiegroepen in de uitgangssituatie al verschilden van niet-deelnemers. In de voormeting zagen we dat zowel in Lombardijen als in de Essenburgbuurt deelnemers alerter waren op verdachte en onveilige situaties, zich vaker onveilig voelden in hun eigen buurt en de buurt een lager rapportcijfer gaven op het gebied van veiligheid in vergelijking met bewoners die niet deelnamen aan WhatsApp-buurtpreventie. In de Essenburgbuurt lieten deelnemers ook nog een significant hogere meldingsbereidheid zien dan niet-deelnemers. Verschillen tussen deelnemers en niet-deelnemers was niet de insteek van dit onderzoek, maar deze 'bijvangst' is wel mateloos interessant. In de discussie komen we hierop terug.

5. Discussie en aanbevelingen

Het experiment en de conclusies die daaruit voorkwamen geven aanleiding tot discussie. In dit hoofdstuk reflecteren we op het experiment en op WhatsApp-buurtpreventie als fenomeen. Ook doen we enkele aanbevelingen.

Beperkingen van het onderzoek

Het is niet mogelijk om helemaal uit te sluiten dat verschillen tussen de voor- en nameting alleen door iets anders dan de interventies zijn veroorzaakt. Er kunnen niet gemeten factoren in het spel zijn waar appdeelnemers anders op reageren dan niet-deelnemers. De resultaten moeten ook met enige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden omdat er sprake is van losse steekproeven bij de voor- en nameting. Dit geldt sterker voor de controlegroepen dan voor de experimentele groepen, omdat de experimentele groepen van WhatsApp-deelnemers een groot percentage van de totale populatie bevatten en dus eerder representatief zijn dan de controlegroepen. De controlegroepen vertegenwoordigen een veel grotere populatie, namelijk alle buurtbewoners die niet deelnemen aan de WhatsApp-buurtpreventiegroep. Qua betrouwbaarheid zou het experiment nog sterker zijn als alle respondenten aan beide metingen hadden deelgenomen, maar dat leverde een te kleine N op.

Procesevaluatie

Ondanks herhaald aandringen, een tussentijdse evaluatie en de beschikking over studenten, is het versterken van de succesfactoren in Lombardijen in geringe mate uitgevoerd en kwamen sommige interventies laat van de grond. Het zou goed zijn om te achterhalen waardoor dit komt en hoe het beter zou kunnen.

Aanbeveling: evalueer het proces van interventies uitvoeren in Lombardijen.

Nog een meting

De uitvoering van de interventies in Lombardijen leek steeds meer op gang te komen naarmate het einde van het experiment naderde. Professionals leken steeds meer gewend te zijn om de WhatsApp-buurtpreventiegroepen te gebruiken. Op dit moment waarop wij het rapport schrijven zien wij dat interventies worden uitgevoerd; zo koppelt een politieagent bijvoorbeeld terug wat voor actie is ondernomen en wat die actie uiteindelijk heeft opgeleverd. Het doel van het experiment zou alsnog gehaald kunnen worden na een doorstart – een periode van enkele maanden met hernieuwde focus op het versterken van de succesfactoren, gevolgd door een derde meting. In principe staat niks in de weg om een derde meting uit te voeren op dezelfde manier als de eerste twee metingen, in dezelfde experimentele- en controlegroepen.

Aanbeveling: overweeg een doorstart met derde meting om alsnog de werkzaamheid van WhatsApp-buurtpreventiegroepen te verbeteren.

Het verbeteren van de werking van WhatsApp-buurtpreventiegroepen

Dit experiment maakt duidelijk dat het verbeteren van de werking van WhatsApp-buurtpreventie geen sinecure is. Het vergt aandacht en inspanning, ook van deelnemende professionals. Het is niet iets wat je er gemakkelijk bij doet en er is niet één simpele oplossing aan te wijzen om WhatsApp-buurtpreventie beter te laten functioneren – er is eerder een pakket aan maatregelen nodig dat met de nodige aandacht wordt uitgevoerd.

Aanbeveling: zorg voor voldoende capaciteit bij de inzet van WhatsApp-buurtpreventie. Trap niet in de valkuil om het er 'wel even bij te doen'.

Dit beeld wordt onderstreept door het succes in Tilburg, waar woninginbraken in 2014 en 2015 met 40% zijn teruggedrongen als gevolg van WhatsApp-buurtpreventiegroepen die in 35 buurten werden opgericht en tot nog toe de enige casus waarvan onderzoek heeft aangetoond dat WhatsApp-buurtpreventie criminaliteit kan verminderen (Akkermans & Vollaard, 2015). De aanpak in Tilburg

kenmerkte zich door focus op één probleem (woninginbraken) met meerdere parallelle interventies en concrete afspraken tussen bewoners, beheerders, de politie en de gemeente.

De veiligheidspercepties van deelnemers

We concludeerden dat deelnemers aan WhatsApp-buurtpreventiegroepen in dit experiment significant verschilden van niet-deelnemende buurtgenoten op de variabelen alertheid, rapportcijfer voor veiligheid in de buurt en onveiligheidsgevoelens. Het lijkt er dus op dat deelnemers de veiligheid negatiever percipiëren dan niet-deelnemers. De veronderstelling dat WhatsApp-buurtpreventie de buurt veiliger maakt, lijkt dus paradoxaal genoeg niet zo te worden beleefd door deelnemers.

De grote vraag die dit verschil in veiligheidspercepties oproept, is waardoor ze worden veroorzaakt. Is er een causaal verband met wat er in een WhatsApp-buurtpreventiegroep gebeurt? Worden deelnemers gevormd gedurende hun lidmaatschap van WhatsApp-buurtpreventiegroepen, of waren de gevonden verschillen er al vóórdat ze deelnamen en besloten ze deel te nemen aan de appgroep juist omdat ze vonden dat het met de veiligheid in de buurt de verkeerde kant opging? Trekken WhatsApp-buurtpreventiegroepen vooral bepaalde typen mensen aan? Het antwoord op deze vragen valt buiten de reikwijdte van dit rapport, maar is zeker de moeite van vervolgonderzoek waard.

Aanbeveling: onderzoek of de gevonden lagere veiligheidspercepties onder deelnemers gerelateerd zijn aan deelname aan WhatsApp-buurtpreventie.

Beheer ook de veiligheidsbeleving

Als we dit experiment en eerder onderzoek in ogenschouw nemen, lijkt het erop dat de psychologische dimensie in WhatsApp-buurtpreventiegroepen soms onderbelicht is. De appgroepen zijn gericht op het verbeteren van de veiligheid in de buurt, maar de perceptie daarvan is in de ogen van deelnemers juist negatiever dan in de ogen van niet-deelnemers. Om dat te verbeteren zijn veiligheidspsychologische inzichten nodig. Bijvoorbeeld dat je naast negatieve berichten ook positieve berichten moet stellen, maar ook dat je moet nadenken over de manier van omgang tussen bewoners. Het beheer van de groep is in die zin niet alleen iets technisch, maar ook iets psychologisch. De mindset van beheerders en professionals is hierin erg belangrijk.

Aanbeveling: heb aandacht voor de veiligheidsbeleving bij het beheer van WhatsApp-buurtpreventiegroepen.

Een goed voorbeeld van een dergelijke mindset staat in ons vorige rapport 'Alerte burgers, meer veiligheid?'; de gevalstudie van de WhatsApp-groep in de Tidemanstraat in Rotterdam-West (Eysink Smeets et al., 2019, p. 84). Deze beheerder was vooral gericht op het contact en de omgang tussen buurtbewoners. Hij ging bijvoorbeeld langs de deur bij nieuwe deelnemers om zich voor te stellen en organiseerde straatfeesten. De algemene sfeer in deze appgroep was bijzonder goed en hoewel deze groep niet per sé gericht was op de veiligheid, sorteerde van de tien groepen die we onderzochten juist deze groep het meeste effect, onder meer op de veiligheidsbeleving.

Het beheer van WhatsApp-buurtpreventiegroepen

De hiervoor genoemde conclusies en reflecties vragen nogal wat van beheerders en van professionals in de app. Veel aandacht, inspanning en focus zijn nodig om de werkzaamheid van WhatsApp-buurtpreventiegroepen te vergroten en daarnaast is het belangrijk om de groep ook veiligheidspsychologisch te beheren. De persoon van de beheerder(s) is dus erg belangrijk.

Aanbeveling: overdenk of de beheerder in de positie is en de tijd heeft om tegemoet te komen aan de eisen voor goed beheer.

Krediet opbouwen bij bewoners, bij herhaling bewijzen dat je het beste met hen voorhebt, helpt bij het uitvoeren van de taken van een beheerder. Weinig vertrouwen betekent dat je achterstaat. In de Essenburgbuurt zagen we dat de beheerder dit krediet had. Dit leek bijvoorbeeld tot uiting te komen in de respons op de verspreiding van de vragenlijst in de WhatsAppgroep; die was bijna 50% hoger dan in Lombardijen.

WhatsApp-buurtpreventie goed voor de veiligheid?

Bovenstaande conclusies en reflecties doen de vraag opdringen of WhatsApp-buurtpreventie wel zo goed is voor de veiligheid als vaak wordt verondersteld. Studies vonden tot nog toe geen bewijs dat WhatsApp-buurtpreventie criminaliteit vermindert (Eysink Smeets et al., 2019; Mehlbaum et al., 2018), tenzij dit gepaard ging met een veelomvattend pakket aan maatregelen in een gefocuste context; de eerdergenoemde casus in Tilburg (Akkermans & Vollaard, 2015). Geen enkele studie laat echter zien dat WhatsApp-buurtpreventie tot meer aanhoudingen of 112-meldingen leidt. Als WhatsApp-buurtpreventie criminaliteit vermindert, komt dat waarschijnlijk doordat deelnemers zelf ingrijpen en verdachte situaties voorkomen of verstoren (Zoutendijk & Schram, 2020).

Als we naar percepties van veiligheid kijken, oftewel de subjectieve veiligheid, zien we dat in eerdere studies een duaal effect werd gevonden: men kan zich zowel veiliger als onveiliger gaan voelen (Eysink Smeets et al., 2019; Pridmore et al., 2019). Dit experiment is echter het eerste kwantitatieve onderzoek dat de veiligheidsbeleving van deelnemers vergeleek met die van niet-deelnemers en hieruit ontstaat het beeld dat deelnemers de veiligheid minder goed ervaren. Voor zowel de objectieve als subjectieve veiligheid geldt dus dat het twijfelachtig is of WhatsApp-buurtpreventie daaraan bijdraagt. Op de subjectieve veiligheid kan het zelfs een averechts effect hebben.

Aanbeveling: wees ervan bewust dat positieve effecten niet gegarandeerd zijn en dat het reëel is dat negatieve of averechtse effecten optreden.

Als een positieve bijdrage aan de veiligheid niet evident is, is het des te belangrijker om ook naar de keerzijden van WhatsApp-buurtpreventie te kijken. De laatste jaren zijn er verschillende gesignaleerd. Er zijn zorgen over de privacy: is het verkeer van data via WhatsApp wel in goede handen bij Meta, het bedrijf achter WhatsApp? In het magazine Binnenlands Bestuur werd daarom vorig jaar gepleit voor het vervangen van WhatsApp door de app Signal, die privacy-vriendelijker zou zijn (van Trigt, 2021). Dat burgers elkaar in de gaten houden kan ook leiden tot doorgeschoten en ongewenste sociale controle (Lub, 2019). Het kan leiden tot stigmatisering en racisme (Lub & Leeuw, 2019; Pridmore et al., 2019). Larsson (2017) onderzocht wat iets 'verdachts' melden nu werkelijk inhoudt en redeneert dat initiatieven die daarop gebaseerd zijn, wantrouwen normaliseren. In een evaluerende overzichtsstudie naar WhatsApp-buurtpreventie in Nederland concluderen Mehlbaum en Van Steden (2021) daarom dat "digitally mediated watches seem to cause more problems than they solve".

Dit heeft implicaties voor beleidsmakers. Op de automatische piloot WhatsApp-buurtpreventie faciliteren en instrumentaliseren – wat veel gemeenten doen volgens onderzoek van Lub (2019) – is niet verstandig met deze kennis. De inzet van WhatsApp-buurtpreventie vergt een doordachte aanpak met voldoende inzet.

Aanbeveling: wees selectief en doelbewust bij de inzet van WhatsApp-buurtpreventie.

Hierbij is het van belang dat het doel van een WhatsApp-buurtpreventiegroep congruent is met de problemen die bewoners ervaren. Als bewoners veel overlast ervaren, maar meldingen daarover niet zijn toegestaan omdat de WhatsApp-buurtpreventiegroep zich uitsluitend richt op (andere) 112-situaties, is de kans groot dat bewoners het vertrouwen in app verliezen. De appgroep moet er zijn voor een probleem dat deelnemers echt voelen.

Referenties

- Akkermans, M., & Vollaard, B. (2015). *Effect van het WhatsApp-project in Tilburg op het aantal woninginbraken – een evaluatie* [Masterscriptie, Tilburg University].
https://hetccv.nl/fileadmin/Bestanden/Onderwerpen/Woninginbraak/Documenten/Effect_van_het_WhatsApp-project_in_Tilburg_op_het_aantal_woninginbraken/tilburg-whatsapp_191015.pdf
- Eysink Smeets, M. (2021). *Fear drop and fear change* [Dissertation]. Cardiff University.
- Eysink Smeets, M., Schram, K., Elzinga, A., & Zoutendijk, J. (2019). *Alerte burgers, meer veiligheid?* (p. 58).
- Larsson, S. (2017). A First Line of Defence? Vigilant surveillance, participatory policing and the reporting of 'suspicious' activity. *Surveillance & Society*, 15(1), 94–107.
<https://doi.org/10.24908/ss.v15i1.5342>
- Lub, V. (2019). *De burger kijkt mee. De groei van buurtpreventie en gemeentelijk veiligheidsbeleid*. CCV.
https://hetccv.nl/fileadmin/Bestanden/Nieuws/2019/De_burger_kijkt_mee__JH09.04.2019__DEF.pdf
- Lub, V., & Leeuw, T. de. (2019). *Politie en actief burgerschap: Een veilig verbond? Een onderzoek naar samenwerking, controle en (neven)effecten*.
- Mehlbaum, S., Steden, R. van, & Dijk, M. van. (2018). *Doe-het-zelfsurveillance: Een onderzoek naar de werking en effecten van WhatsApp-buurtgroepen*.
- Mols, A., & Pridmore, J. (2019). When Citizens Are “Actually Doing Police Work”: The Blurring of Boundaries in WhatsApp Neighbourhood Crime Prevention Groups in The Netherlands. *Surveillance & Society*, 17(3/4), 272–287. <https://doi.org/10.24908/ss.v17i3/4.8664>
- Omroep Brabant. (2018, november 19). *Buurtpreventie via Whatsapp en Facebook succesvol? In Tilburg wel!* https://www.youtube.com/watch?v=_KuZjBO0Vvo
- Pridmore, J., Mols, A., Wang, Y., & Holleman, F. (2019). Keeping an eye on the neighbours: Police, citizens, and communication within mobile neighbourhood crime prevention groups. *The Police Journal*, 92(2), 97–120. <https://doi.org/10.1177/0032258X18768397>
- Schreurs, W., Franjkić, N., Kerstholt, J. H., De Vries, P. W., & Giebels, E. (2020). Why do citizens become a member of an online neighbourhood watch? A case study in The Netherlands.

Police Practice and Research, 21(6), 687–701.

<https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1712202>

Van Steden, R., & Mehlbaum, S. (2021). Do-it-yourself surveillance: The practices and effects of WhatsApp Neighbourhood Crime Prevention groups. *Crime Media Culture*, 18.

van Trigt, M. (2021, mei 31). *WEG MET DE WHATSAPP-BUURTPREVENTIE-BORDEN*.

<https://www.binnenlandsbestuur.nl/digitaal/nieuws/weg-met-de-whatsapp-buurtpreventie-borden.17144564.lynkx>

Zoutendijk, J., & Schram, K. (2020). Is digitale buurtpreventie een goed instrument voor burgeropsporing? *Tijdschrift voor Veiligheid*, 19(2–3), 109–122.

<https://doi.org/10.5553/TvV/187279482020019203008>

Bijlage: vragenlijst

Onderzoek naar de veiligheid in uw buurt

De gemeente Rotterdam vindt het belangrijk dat uw buurt veilig is en wil daarover graag uw mening horen. De gemeente heeft daarom de Hogeschool Inholland gevraagd hier onderzoek naar te doen.

Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 5-8 minuten.

Belangrijk om vooraf te weten: wij zijn geïnteresseerd in UW mening en ervaringen. Er zijn dus geen goede of foute antwoorden. De antwoorden die u geeft zijn vertrouwelijk. De gemeente Rotterdam krijgt geen informatie over individuele bewoners.

1. In welke buurt woont u?

- Molièrebuurt
- Homerusbuurt
- Smeetsland of Karl Marx buurt
- Essenburgbuurt
- Andere buurt in Rotterdam (→ *diskwalificatie*)

2. Voelt u zich weleens onveilig in uw eigen buurt?

- Ja
- Nee (→ *verder naar vraag 4*)
- Weet ik niet (→ *verder naar vraag 4*)

3. Hoe vaak voelt u zich onveilig in eigen buurt?

- Vaak
- Soms
- Zelden
- Weet ik niet

4. Hoe vaak ziet u situaties in uw buurt die u als onveilig ervaart?

- Vaak
- Soms
- Zelden
- Nooit (→ *verder naar vraag 8*)
- Weet ik niet (→ *verder naar vraag 8*)

5. Wat waren dat voor situaties? Meerdere antwoorden zijn mogelijk.

- Criminaliteit - inbraak, diefstal, geweld, drugs, vernieling
- Overlast - overlast door jongeren of burens
- Vuil - straatvuil, plaatsing van huisvuil naast containers
- Verkeer - parkeeroverlast, te hard rijden, onveilige verkeerssituatie

6. Heeft u zo'n situatie de afgelopen 6 maanden wel eens besproken met uw burens?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

7. Heeft u zo'n situatie de afgelopen 6 maanden wel eens gemeld bij een officiële instantie?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

8. Als u de veiligheid in uw buurt een rapportcijfer zou mogen geven van 1 tot en met 10, welk rapportcijfer dat dan zijn?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- Weet ik niet

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

1. De mensen in de buurt kennen elkaar nauwelijks.
2. De mensen in de buurt gaan op een prettige manier met elkaar om.
3. Ik heb veel contact met andere buurtbewoners.
4. Ik woon in een buurt waar mensen elkaar helpen.
5. Ik voel me thuis bij de mensen die in de buurt wonen.
6. Als ik op vakantie zou gaan of langere tijd afwezig zou zijn, zou ik mijn huissleutel aan de burens durven geven.
7. In de buurt durven mensen elkaar aan te spreken op ongewenst of onveilig gedrag.

Antwoordmogelijkheden per uitspraak:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Weet ik niet
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

10. Kunt voor de volgende uitspraken over het functioneren van de gemeente in uw buurt aangeven in hoeverre u het ermee eens of oneens bent?

1. De gemeente wil contact hebben met bewoners.
2. De gemeente is makkelijk te benaderen.
3. De gemeente houdt rekening met de wensen van bewoners.
4. De gemeente heeft aandacht voor het verbeteren van de veiligheid in de buurt.
5. De gemeente informeert bewoners over de aanpak van de veiligheid in de buurt.
6. De gemeente betreft buurtbewoners bij de aanpak van veiligheid in de buurt.

Antwoordmogelijkheden per uitspraak:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Weet ik niet
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

11. Kunt voor de volgende uitspraken over het functioneren van de politie in uw buurt aangeven in hoeverre u het ermee eens of oneens bent?

1. De politie wil contact hebben met bewoners.
2. De politie houdt rekening met de wensen van bewoners.

3. De politie is makkelijk te benaderen.
4. De politie werkt goed samen met bewoners.
5. De politie informeert bewoners.
6. Als het er echt om gaat, zal de politie het uiterste doen om je te helpen.

Antwoordmogelijkheden per uitspraak:

- Helemaal mee eens
- Mee eens
- Weet ik niet
- Mee oneens
- Helemaal mee oneens

12. Zit u in een app-groep met bewoners uit uw buurt?

- Ja
- Nee (→ verder naar vraag 18)
- Weet ik niet

13. Neemt u deel aan een app-groep die is bedoeld om de veiligheid in uw buurt te verbeteren?

- Ja
- Nee (→ verder naar vraag 18)

14. Aan welke app-groep neemt u deel? U kunt meerdere groepen aangeven.

- Buurtapp Zenobuurt
- Buurtapp Smeets&Karlmarx
- Buurtapp Molièrebuurt
- Buurt Preventie Essenburg

15. Hoe lang bent u lid van deze WhatsApp-groep Buurtpreventie?

- minder dan 2 jaar
- 2 tot 4 jaar
- Langer dan 4 jaar

16. Hoe vaak leest u berichten in de WhatsApp-groep Buurtpreventie?

- dagelijks
- wekelijks
- maandelijks
- vrijwel nooit

17. Hoe vaak plaatst u zelf berichten in de WhatsApp-groep Buurtpreventie?

- vaak
- soms
- zelden
- Nooit

Tenslotte zouden we graag nog een aantal persoonlijke gegevens van u willen weten.

18. Bent u?

- Man
- Vrouw

19. Tot welke leeftijdscategorie behoort u?

- 18-25 jaar

- 26-35 jaar
- 36-45 jaar
- 46-55 jaar
- 56-65 jaar
- 66-75 jaar
- Ouder dan 75 jaar

20. Wat is uw gezinssamenstelling?

- Alleenstaand zonder inwonende kinderen
- Alleenstaand met inwonende kinderen
- Samenwonend zonder inwonende kinderen
- Samenwonend met inwonende kinderen

Dit is het einde van de vragenlijst. We willen u hartelijk danken voor uw medewerking. De gemeente Rotterdam wil de ontwikkelingen in uw buurt blijven volgen. Wij zouden daarom graag in 2021 opnieuw van u willen weten hoe u aankijkt tegen de veiligheid in uw buurt.

21. Zouden wij u dan opnieuw mogen benaderen? U kunt op dat moment bepalen of u opnieuw mee wil werken.

- Ja
- Nee (→ *einde*)

Om u opnieuw te kunnen benaderen, hebben we enkele aanvullende gegevens nodig.

Wat gebeurt er met deze gegevens?

Deze gegevens worden alleen gebruikt om u opnieuw te benaderen en worden dus niet gekoppeld aan uw antwoorden. Ze zijn niet in te zien voor de gemeente, maar alleen voor de onderzoekers van Inholland.

Wanneer worden de gegevens verwijderd?

Direct na afloop van het onderzoek in 2021 worden de gegevens verwijderd.

22. Uw naam:

23. Uw adres:

24. Uw emailadres:

25. Uw telefoonnummer: