

Toezichthouders in de wijk

Hoe ervaren inwoners uit Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Zwijndrecht de aanwezigheid van Toezichthouders?

Hondengerelateerde overlast, rommel op straat, vandalisme en verkeersoverlast, een aantal voorbeelden van overlast die spelen in verschillende gemeenten. Om dit tegen te gaan zijn er Toezichthouders in het leven geroepen. Het is de bedoeling dat zij bijdragen aan een betere leefbaarheid en veiligheid in de wijken. In hoeverre wordt dit ook zo ervaren door de inwoners? Hoe oordelen zij over de Toezichthouders en zijn er misschien dingen die zij anders of beter zouden moeten doen?

Inhoud:

- 1 Conclusies
- 2 Bekendheid
- 3 Effect
- 4 Waardering taken

Toezicht van de gemeente Dordrecht zet in elke wijk van Dordrecht, Zwijndrecht en Hendrik-Ido-Ambacht¹ Toezichthouders in met als doel een betere leefbaarheid en veiligheid. Voorheen waren dit de Stadswachten. In opdracht van het college van Burgemeester en Wethouders geven ze prioriteit aan het tegengaan van overlastgevende groepen en personen, hondengerelateerde overlast, rommel op straat, vandalisme en verkeersoverlast. Daarnaast treden ze op als gastheer/gastvrouw door het publiek te informeren en te verwijzen, verlenen ze hulp bij kleine incidenten, verlenen ze EHBO, treden ze preventief op door mensen te waarschuwen en aan te spreken op (sociaal) hinderlijk gedrag en houden ze toezicht op naleving van gemeentelijke regels. Tot slot geven ze ook misstanden en beschadigingen door aan de betreffende instanties (zoals bijvoorbeeld de Wijklijn).

In deze factsheet bekijken we o.a. hoe bekend inwoners met de Toezichthouders zijn, hoe ze de taken van de Toezichthouders waarderen en of ze zich op de juiste problemen richten.

Respons

Het onderzoek heeft meegelopen in het OCD-omnibusonderzoek in het voorjaar van 2013. We hebben een aselechte steekproef getrokken. Voor dit onderzoek hebben we een selectie gemaakt, en alleen de respondenten van gemeente Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Zwijndrecht meegenomen. In totaal hebben we voor deze gemeenten 3.696 mensen benaderd en hebben 1.102 mensen gereageerd. Dit resulteerde in een respons van 30%. De respons is herwogen naar wijk/gebied en leeftijd, waardoor de resultaten representatief zijn voor alle inwoners van de drie gemeenten van 18 jaar en ouder.

1 Conclusies

Bij helft bekend en zichtbaar

De Toezichthouders in de wijk zijn bij veel inwoners nog onbekend. Meer dan de helft van de inwoners van Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Zwijndrecht weet niet dat er Toezichthouders in hun eigen wijk actief zijn. Zij zijn voor veel inwoners ook niet zichtbaar. Ruim de helft heeft wel eens een Toezichthouder gezien in de eigen wijk, of in een andere wijk.

Effect beperkt

Zelfs als inwoners wel eens een Toezichthouder zien, hebben zij niet altijd een beeld wat hij of zij doet. Op de vraag of Toezichthouders een bijdrage leveren aan de veiligheid, leefbaarheid en het verminderen van de overlast in de wijk, weet het merendeel van de inwoners geen antwoord te geven. Een klein deel van de inwoners ziet een positief effect, maar een even groot aandeel ziet geen effect. Men is het vaakst positief over de bijdrage van Toezichthouders aan de veiligheid in de wijk en het minst vaak over de bijdrage aan het verminderen van overlast.

Krappe voldoende

De inwoners waarderen de Toezichthouders met een krappe voldoende (6,3). Dit geldt voor alle drie de gemeenten. De handhavende rol wordt door Toezichthouders volgens inwoners iets minder goed uitgevoerd dan de rol van gastheer of gastvrouw. Maar ook

¹ De gemeenten Hendrik-Ido-Ambacht en Zwijndrecht huren deze dienst in van de gemeente Dordrecht.

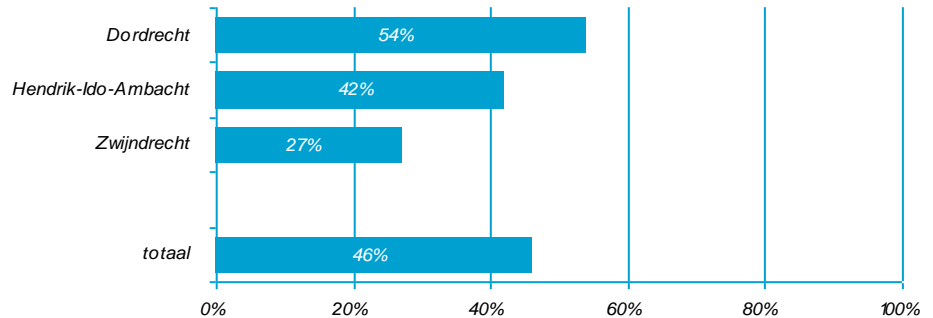
hierover hebben veel inwoners geen oordeel. Van degenen die wel eens een toezichthouder heeft aangesproken, geeft de helft aan niet goed geholpen te zijn. Dit is een aandachtspunt.

2 Bekendheid

Hoe bekend zijn de inwoners van Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Zwijndrecht met de Toezichthouders? En hoe vaak zien ze hen lopen?

Ruim de helft van de inwoners van Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht en Zwijndrecht (54%) weten niet dat er Toezichthouders actief zijn in hun buurt. De rest is hier wel bekend mee (46%). In Dordrecht zijn inwoners bekender met de Toezichthouders dan in de andere gemeenten. Met name Zwijndrecht blijft achter (figuur 1).

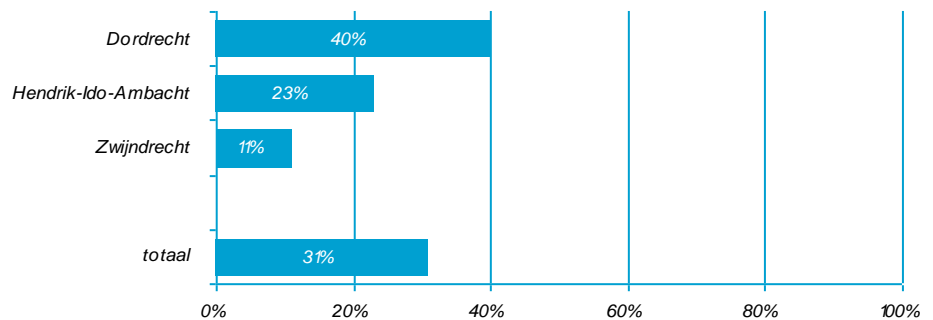
Figuur 1 Bekendheid met Toezichthouders naar gemeente



Zichtbaarheid Toezichthouders

Een derde van de inwoners heeft wel eens een Toezichthouder gezien in de eigen wijk (figuur 2). Dordtenaren hebben het vaakst een Toezichthouder in de eigen wijk gezien (40%) en inwoners uit Zwijndrecht het minst vaak (11%). Dit hangt waarschijnlijk samen met verschillen in inzet van Toezichthouders in de drie gemeenten.

Figuur 2 Zichtbaarheid Toezichthouders naar gemeente

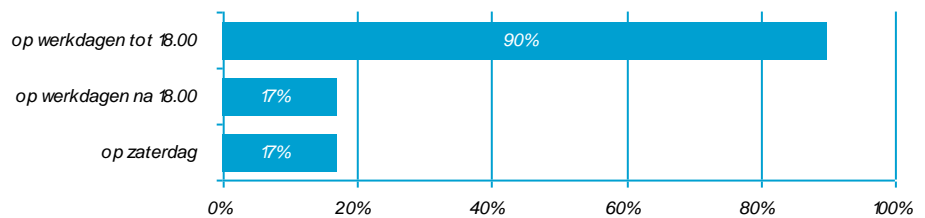


Hoe frequent ziet men een Toezichthouder in de eigen wijk lopen? De meerderheid ziet de Toezichthouders af en toe (60%) en een kwart ziet hen vaker. De rest ziet hen zelden of nooit. Dit verschilt niet voor de drie gemeenten. Wel zien bewoners van Dordt Centrum de Toezichthouders frequenter lopen dan inwoners van de andere twee gebieden in Dordrecht. Ook dat heeft naar verwachting te maken met een grotere inzet van Toezichthouders in dat gebied.

Inwoners zien de Toezichthouders voornamelijk overdag op werkdagen (figuur 3). Dit verschilt niet tussen de drie gemeenten. Alleen in Hendrik-Ido-Ambacht zien inwoners hen 's avonds op werkdagen na 18.00 uur vaker dan gemiddeld (38% zegt hen dan wel eens gezien te hebben).



Figuur 3 Wanneer zien inwoners de Toezichhouders?



Toelichting: Meerdere antwoorden mogelijk; % berekend over groep inwoners die wel eens een Toezichthouder heeft gezien

Hebben inwoners die de Toezichthouders in de eigen wijk niet hebben gezien, hen mogelijk in andere wijken gezien? Ruim een kwart (26%) zegt hen elders te hebben gezien. Van deze groep ziet 60% hen af en toe en twee op de tien hen zelden lopen. De rest ziet hen zelfs regelmatig of vaak.

Uiteindelijk heeft 57% van de totale bevolking wel eens een Toezichthouder gezien, of in de eigen wijk of ergens anders in de eigen gemeente (31% in de eigen wijk en 26% elders). In Dordrecht hebben de meeste inwoners wel eens een Toezichthouder gezien (71%). In de andere twee gemeenten is dat beduidend minder: 39% in Hendrik-Ido-Ambacht en 27% in Zwijndrecht.

Bekendheid melding

Bewoners kunnen een melding over overlast of kapot straatmeubilair bij de Wijklijn doen. Daarnaast bestaat echter de mogelijkheid om dit bij de Toezichthouders te doen. De helft van de bevolking van de drie gemeenten weet van deze mogelijkheid.

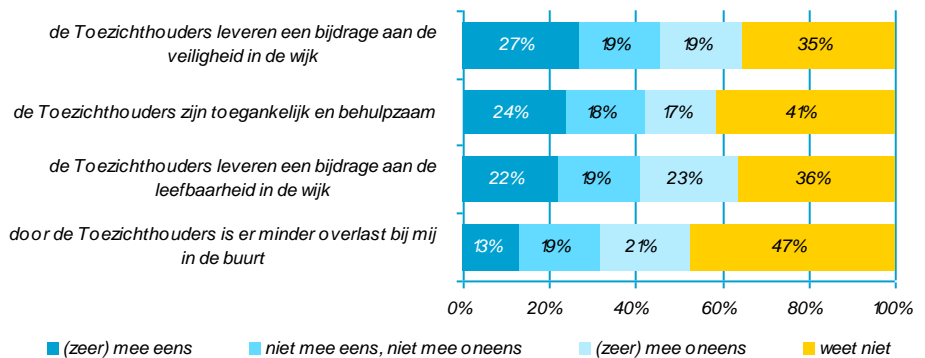
3 Effect

Over het algemeen weet meer dan een derde van de inwoners die de Toezichthouders wel eens hebben gezien, geen oordeel te geven over de effecten van de Toezichthouders, terwijl nog eens een vijfde een neutraal antwoord geeft. De inwoners die over de bijdrage van Toezichthouders wel een uitspraak doen, verschillen van mening (figuur 4). Het meest positief is men over de bijdrage van de Toezichthouders aan de veiligheid in de wijk, het minst positief over de bijdrage aan het verminderen van de overlast.

In het Centrum is men iets positiever over het effect van de Toezichthouders op de leefbaarheid en de afgenomen overlast. In Dordt Oost zien juist minder mensen een positief effect op de leefbaarheid en overlast. In Dordt West is men minder positief over de bijdrage van Toezichthouders aan de veiligheid in de wijk dan in de andere gebieden.

Voor de verschillende gemeenten zijn geen verschillen gevonden.

Figuur 4 Effect Toezichhouders?



Toelichting: % berekend over groep inwoners die wel eens een Toezichthouder heeft gezien





4 Waardering taken

De Toezichthouders hebben twee hoofdtaken. Enerzijds de taak van gastheer of gastvrouw voor inwoners. Dat houdt in dat ze inwoners de weg moeten wijzen en EHBO verlenen etc. Anderzijds hebben ze de taak om te handhaven en om de regels van de gemeente uit te voeren. In deze paragraaf gaan we in op de waardering van beide taken.

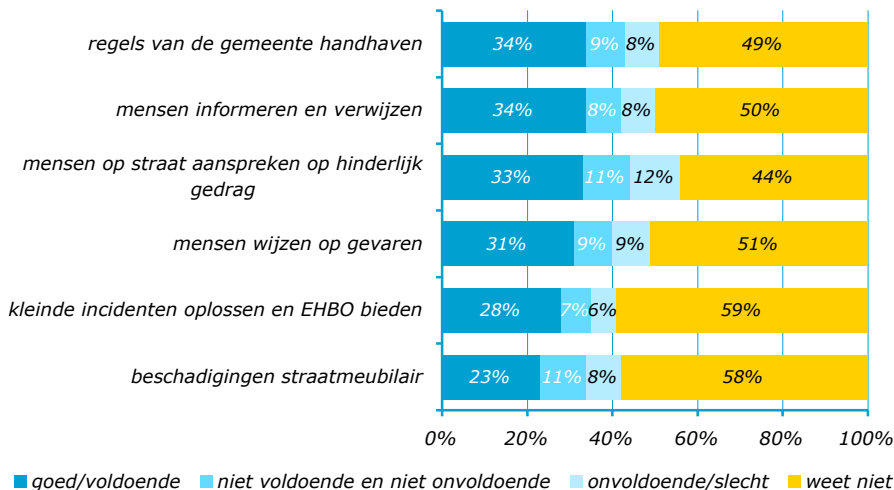
Waardering uitvoering taken

Veel inwoners hebben geen zicht op de uitvoering van de verschillende taken van de Toezichthouders als gastheer/gastvrouw. Het gaat om ruim de helft van de inwoners die de Toezichthouders wel eens gezien hebben (figuur 5). Van degenen die wel een oordeel weten te geven zijn de meesten overwegend positief. Alleen is men iets minder positief over de meldingen aan de gemeente over het straatmeubilair. Dat heeft ook te maken met het grotere aandeel inwoners dat deze vraag niet heeft beantwoord. Maar over het algemeen laten mensen zich vaker positief uit over de uitvoering van de taken als gastheer/gastvrouw dan negatief.

Er zijn geen verschillen tussen de gebieden in Dordrecht. Tussen de gemeenten onderling zijn ook vrijwel geen verschillen. Wel zijn in Zwijndrecht de inwoners minder te spreken over het informeren en verwijzen van mensen door de Toezichthouders (zie bijlage) dan gemiddeld.



Figuur 5 Waardering taken gastheer/gastvrouw



Toelichting: % berekend over groep inwoners die wel eens een Toezichthouder heeft gezien

Het handhaven en optreden tegen overlast laat eveneens een beeld zien van onbekendheid met de taken van de Toezichthouders. We zien ook nu weer dat inwoners lastig kunnen inschatten hoe goed de Toezichthouders handhaven. Degenen die wel een oordeel kunnen geven zijn het meest te spreken over het optreden tegen parkeeroverlast en overlast van personen en groepen (figuur 6). Maar een bijna evenredig deel is ontevreden over de taken en dan vooral over het tegengaan van rommel op straat (28% is ontevreden hierover). Bij parkeeroverlast berust het negatieve oordeel vaak op het feit dat Toezichthouders te snel een bon uitschrijven; één tot vijf minuten te lang parkeren wordt bekeurd volgen inwoners. Echter bijna evenveel mensen zijn positief over het optreden tegen parkeeroverlast.

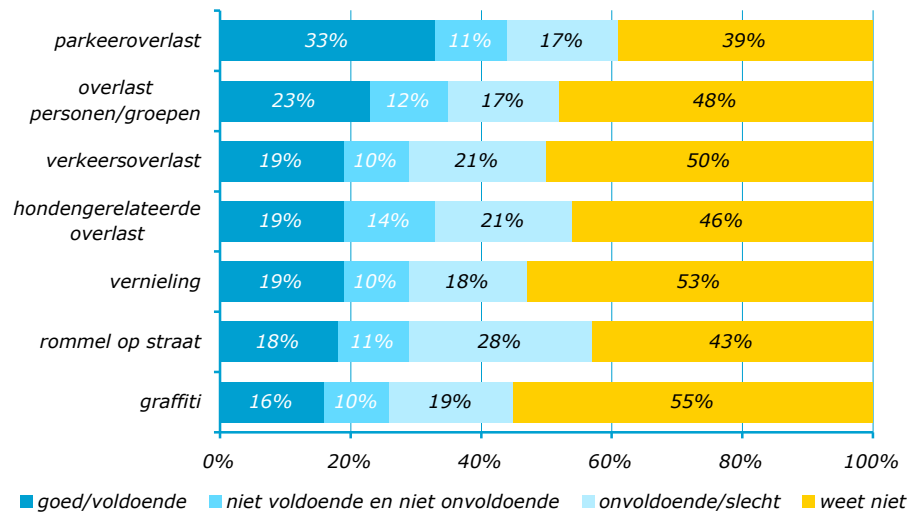
In Dordt Oost is men het minst negatief over de verkeersoverlast in vergelijking met de andere gebieden in Dordrecht. In Dordt West zijn de inwoners minder te spreken over het optreden tegen vernielingen. Maar ze zijn wel wat vaker positief over de aanpak van rommel op straat.

Voor de verschillende gemeenten zijn geen grote verschillen te zien.





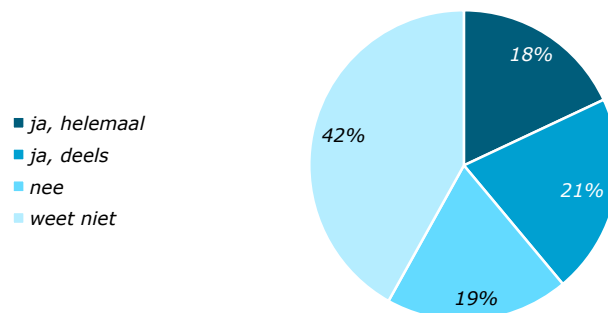
Figuur 6 Waardering handhaven van overlast



Toelichting: parkeerverlast is alleen aan inwoners van Dordrecht gesteld; % berekend over groep inwoners die wel eens een Toezichthouder heeft gezien

Inwoners laten zich niet allemaal positief uit over de uitvoering van de taken. Komt dit mogelijk doordat Toezichthouders zich op de verkeerde problemen richten? Dit wordt ontkend door 18% (figuur 7). Zij zijn van mening dat Toezichthouders zich op de juiste problemen richten. Nog eens een vijfde zegt 'ja deels'. Maar een even groot aandeel is het daar niet mee eens.

Figuur 7 Richten Toezichthouders zich op de juiste problemen?



Toelichting: % berekend over groep inwoners die wel eens een Toezichthouder heeft gezien

Degenen die aangegeven dat Toezichthouders zich niet op de juiste problemen richten komen over het algemeen niet met nieuwe onderwerpen. Zij doen voorstellen voor taken die Toezichthouders al uitvoeren.

Rapportcijfer

Welk rapportcijfer geven mensen, alles bij elkaar genomen, dan voor de Toezichthouders? Gemiddeld krijgen de Toezichthouders (van degenen die ze wel eens gezien hebben) een 6,3, een krappe voldoende. Dit geldt voor zowel Dordrecht, Hendrik-Ido-Ambacht als Zwijndrecht. In Dordrecht zelf verschilt het rapportcijfer wel. Inwoners van Dordt Oost geven het hoogste rapportcijfer, een 7,5. Dordt West geeft met een 5,7 het laagste cijfer. Inwoners van het Centrum van Dordrecht geven gemiddeld een 6,2.

Aanspreken van toezichthouder

Twee op de tien inwoners die bekend zijn met Toezichthouders geven aan wel eens een toezichthouder te hebben aangesproken. Van hen is 27% goed geholpen en 18% deels. Echter, de helft geeft aan dat ze niet goed geholpen zijn.

Van degenen die de Toezichthouders nog niet hebben aangesproken zouden vier op de tien dat zeker wel doen als daar een reden toe is, 37% zou dit waarschijnlijk wel doen, de rest zou het niet doen of weet het niet. De belangrijkste reden voor inwoners om Toezichthouders niet aan te spreken is dat ze denken dat Toezichthouders hen toch niet kunnen helpen. Maar ook vinden ze Toezichthouders niet gemakkelijk benaderbaar.



drs. J.H. van Laarhoven
 drs. I.A.C. Soffers
 november 2013

Postbus 619
 3300 AP Dordrecht
 (078) 770 39 05

ocd@drechtsteden.nl
 www.onderzoekcentrumdrechtsteden.nl



Partner voor beleid

Bijlage: Tabellen

Tabel 1 Effect Toezichthouders naar gebieden in Dordrecht?

categorie	Centrum		Oost		West	
	% eens	% oneens	% eens	% oneens	% eens	% oneens
minder overlast in de buurt	17	14	5	29	14	28
bijdrage aan leefbaarheid in de wijk	33	21	9	28	22	27
bijdrage aan veiligheid in de wijk	30	18	24	15	25	32
toezichthouders zijn toegankelijk en behulpzaam	25	16	16	20	27	23

Toelichting: **vetgedrukte** waarden wijken significant af van het gemiddelde; % berekend over groep inwoners die wel eens een Toezichthouder heeft gezien

Tabel 2 Waardering taken gastheer/gastvrouw naar gebieden in Dordrecht

categorie	Centrum		Oost		West	
	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht
mensen aanspreken op hinderlijk gedrag	30	15	38	14	36	14
kleine incidenten oplossen en EHBO bieden	25	5	33	7	30	11
mensen wijzen op gevaren	22	6	35	13	30	12
mensen informeren en verwijzen	31	9	38	9	38	12
beschadigingen straatmeubilair doorgeven	19	11	25	8	26	7
regels van de gemeente handhaven	35	11	35	9	35	7

Toelichting: **vetgedrukte** waarden wijken significant af van het gemiddelde; % berekend over groep inwoners die wel eens een Toezichthouder heeft gezien

Tabel 3 Waardering taken gastheer/gastvrouw naar gemeenten

categorie	Dordrecht		H-I-A		Zwijndrecht	
	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht
mensen aanspreken op hinderlijk gedrag	34	13	26	12	26	3
kleine incidenten oplossen en EHBO bieden	30	7	24	4	21	2
mensen wijzen op gevaren	30	10	34	9	30	7
mensen informeren en verwijzen	36	9	30	2	19	5
beschadigingen straatmeubilair doorgeven	24	8	21	7	13	10
regels van de gemeente handhaven	36	8	31	7	26	10

Toelichting: **vetgedrukte** waarden wijken significant af van het gemiddelde; % berekend over groep inwoners die wel eens een Toezichthouder heeft gezien

Tabel 4 Waardering handhaven van overlast naar gebieden in Dordrecht

categorie	Centrum		Oost		West	
	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht
overlast personen/groepen	24	18	25	18	25	23
verkeeroverlast	18	27	20	14	22	30
hondengerelateerde overlast	14	23	19	18	25	20
rommel op straat	13	29	13	31	26	29
vernieling	18	18	19	15	22	28
graffiti	12	19	15	19	22	24

Toelichting: **vetgedrukte** waarden wijken significant af van het gemiddelde; % berekend over groep inwoners die wel eens een Toezichthouder heeft gezien

Tabel 5 Waardering handhaven van overlast naar gemeenten

categorie	Dordrecht		H-I-A		Zwijndrecht	
	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht	% goed/voldoende	% onvoldoende/de/slecht
overlast personen/groepen	26	19	15	11	15	5
verkeeroverlast	20	21	13	22	17	9
hondengerelateerde overlast	20	20	14	21	20	23
rommel op straat	18	29	15	24	16	27
vernieling	21	19	13	15	13	13
graffiti	17	19	11	15	13	15

Toelichting: **vetgedrukte** waarden wijken significant af van het gemiddelde; % berekend over groep inwoners die wel eens een Toezichthouder heeft gezien