

06. Sociale Veiligheid

Geen wijzigingen januari 2019

Sociale veiligheid is onderdeel van de totale veiligheid van een omgeving. Een sociaal veilige omgeving is een omgeving zonder dreiging van geweld of confrontatie met geweld. Het gaat daarbij om ongewenst gedrag door mensen en om zowel de feitelijke criminaliteit als de onveiligheidsgevoelens. Aandacht voor sociale veiligheid richt zich op het beperken van de kans dat mensen slachtoffer worden van een asociale daad en op het verminderen of wegnemen van angstgevoelens bij mensen dat dit zou kunnen gebeuren.

De informatie in dit item komt hoofdzakelijk uit het *Handboek Veilig ontwerp en beheer* (Luten, 2008/2011).

Bij sociale veiligheid gaat het altijd om bescherming tegen door mensen veroorzaakte bedreigingen en criminaliteit. Voorbeelden, **gerelateerd aan de gebouwde omgeving**, zijn:

- > agressie/geweld (verbaal, fysiek, seksueel), terrorisme (is een vorm van geweld)
- > beroving
- > brandstichting
- > diefstal
- > graffiti
- > inbraak
- > intimidatie
- > onbedoeld gebruik (rondhangen)
- > vandalisme
- > verval en vervuiling.

De gevolgen van sociale bedreigingen kunnen overigens fysiek van aard zijn, zoals bij brandstichting en terrorisme.

In objectieve zin betekent sociale veiligheid dat de omgeving vrij is van de genoemde bedreigingen en criminaliteit. In subjectieve zin betekent sociale veiligheid dat mensen zich veilig voelen.

Hoe dieper hoe gevoeliger

Ondergrondse ruimtes hebben een ander risicoprofiel dan bovengrondse ruimtes. Ze zijn bijvoorbeeld aantrekkelijk om in 'rond te hangen', omdat het er warm en droog is. En mensen zijn ondergronds sneller bang, zeker als de openheid of overzichtelijkheid gering is. Het is dan ook niet verwonderlijk dat een ondergrondse ruimte vaak hoog scoort wat betreft de risicoperceptie van mensen: ondergronds heeft het imago van 'donker', 'eng' en 'benauwd'. Daarom is het zeker in ondergrondse

ruimten heel belangrijk sociale bedreigingen te voorkomen, te signaleren, te beheersen en te beperken.

Denken als een crimineel, ontwerpen als een gebruiker

Om een idee te krijgen hoe de vormgeving en inrichting van de gebouwde omgeving van invloed kan zijn op criminaliteit wordt wel eens gesteld dat het goed is om als een 'crimineel' te denken. Potentiële daders houden bijvoorbeeld van plekken buiten het zicht van anderen en van makkelijke toegangen aan de achterkant van gebouwen en woningen, van zo veel mogelijk toegangswegen en daarmee meerdere vluchtroutes, et cetera. In aanvulling daarop is het natuurlijk ook goed om bij het ontwerpen als toekomstige gebruiker naar het ontwerp te kijken: hoe zou het zijn om er te wonen, te reizen, te werken, uit te gaan, te leren, et cetera.

Liever veilig dan beveiligd

Sociaal veilig ontwerp en beheer wordt nogal eens geassocieerd met beveiliging door middel van toegangssystemen, camerabewaking, alarminstallaties, persoons- en objectbeveiliging. Aanwezigheid van dergelijke systemen kan een dubbel, tegenstrijdig signaal geven. Enerzijds: "het is hier goed beveiligd", anderzijds: "kennelijk is hier veel beveiliging nodig".

De vraag die ontwerpers, bouwers en beheerders zich elke keer zouden moeten stellen is hoe sociale veiligheid op een voor gebruikers zo onopvallend mogelijke manier kan worden bereikt. De nadruk zou daarbij moeten liggen op het toepassen van stedenbouwkundige, landschappelijke en architectonische maatregelen, zo nodig aangevuld met technische maatregelen. Technologische beveiliging kan aanvullend noodzakelijk zijn in situaties waar de mogelijkheden voor ruimtelijke maatregelen beperkt zijn, als het 'ontwerp' niet goed is of als risico's extreem hoog zijn (in winkels, op bedrijventerreinen, in drukke publieke ruimtes bijvoorbeeld). Waarschijnlijk voelen mensen zich liever veilig dan beveiligd.

Vuistregels voor sociale veiligheid

Sociale veiligheid kan relatief makkelijk worden beïnvloed door ontwerp, bouw, inrichting en beheer, door een beperkt aantal richtlijnen in samenhang met elkaar te hanteren.

Die richtlijnen zijn:

1. zorg voor overzichtelijkheid en zichtbaarheid
2. zorg voor een eenduidige en duidelijke zonering van territoria
3. zorg voor toegankelijkheid of juist ontoegankelijkheid
4. zorg voor een aantrekkelijke omgeving.

Deze richtlijnen zijn telkens weer anders te hanteren, afhankelijk van het doel:

- > in een programma van eisen voor nieuwbouw, verbouw, herstructurering e.d. zijn de richtlijnen als prestatie-eisen op te nemen
- > in de planvorming zijn ze te gebruiken als ontwerpstrategie
- > bij het beoordelen van plannen of bestaande situaties zijn het toetsingscriteria

- > in gebruik en beheer van een bestaande situatie zijn het beheerstrategieën om het gebruik en de waardering van een omgeving te beïnvloeden.

De richtlijnen worden 'vuistregels' genoemd met de volgende kernwoorden (ZETA):

- > zichtbaarheid
- > eenduidigheid
- > toegankelijkheid
- > aantrekkelijkheid.

Zichtbaarheid

Zichtbaarheid gaat om 'zien en gezien worden'. Mensen willen zien en weten wat er in hun omgeving gebeurt en willen erop vertrouwen dat ook anderen dat zien en weten. Zichtbaarheid wordt voor een groot deel bepaald door overzichtelijkheid, zichtlijnen en verlichting, maar ook door aanwezigheid van mensen en toezicht. Zien en gezien worden moet breed worden opgevat. Het gaat ook om 'horen en gehoord worden' en niet in het minst om 'kennen en gekend worden'. Dit betekent dat voldoende mensen aanwezig moeten zijn om te kunnen zien en horen en dat ook een bepaalde kleinschaligheid nodig is om de omgeving en de mensen daarin te kennen en gekend te worden.

Toezicht houden kan op verschillende manieren:

- > formeel (door politie en/of beveiligers, bewakers, toezichthouders, stadswachten)
- > semiformeel (door conciërges, huismeesters, conducteurs en/of andere functionarissen die niet als eerste taak het toezichthouden hebben)
- > informeel (door omwonenden, passanten).

De vraag is wanneer toezicht wel of niet tot effectieve sociale controle leidt. In dit verband wordt ook wel de term 'publieke familiariteit' genoemd: als er vertrouwen is dat wordt ingegrepen en dat dit goed uitpakt (Blokland, 2009). Of ergens voldoende informeel toezicht is, hangt af van de aanwezigheid van mensen en van de functie(s) van een bepaalde plek en het gebruik van die functie(s).

Monofunctioneel ruimtegebruik (zoals op een bedrijventerrein) betekent vaak dat op bepaalde tijden veel of juist geen mensen aanwezig zijn. Bij multifunctioneel ruimtegebruik is de kans op aanwezigheid van mensen gedurende meerdere dagdelen groter. Als menselijk toezicht door omstandigheden niet voldoende aanwezig is kan toezicht ook door middel van camera's worden gehouden.

Het toepassen van de vuistregel 'zichtbaarheid' moet verstandig worden gedaan. Overwegingen daarbij zijn:

- > Schijnveiligheid. Een park volledig verlichten vanwege de zichtbaarheid biedt letterlijk schijnveiligheid. Gebruikers kunnen denken dat het park veilig is vanwege de verlichting, maar dat hoeft niet zo te zijn. Verlichting kan als zelfstandige grootheid geen veiligheid bieden, daarvoor is meer nodig zoals informeel toezicht vanuit de omgeving (woningen en voorzieningen aan de rand van en in het park) en de aanwezigheid van voldoende andere mensen die in staat en bereid zijn om in te grijpen als dit nodig is. Figuurlijke schijnveiligheid kan ontstaan als bij cameratoezicht geen adequate opvolging is geregeld.

- > Overdaad. Te veel transparantie met de bedoeling de overzichtelijkheid te vergroten kan verkeerd uitpakken. Transparante loopbruggen, trappen, liften e.d. bieden te veel zichtbaarheid voor velen, zoals voor mensen met hoogtevrees en vrouwen die rokken dragen.
- > Recht op anonimiteit en privacy. Mensen moeten de mogelijkheid hebben op plekken te verblijven waar ze niet gezien kunnen worden en niet herkend worden. Spannende plekken in parken, privacy in achtertuinen, afgesloten toiletten, besloten werkplekken: het is allemaal nodig.
- > Handig voor daders. In een overzichtelijke situatie hebben daders ook een goed overzicht van mogelijke doelwitten en vluchtwegen.

Eenduidigheid

Eenduidigheid en duidelijkheid in de zonering en markering van ruimten betekent dat zowel voor gebruikers als voor beheerders duidelijk moet zijn welke status en functie een gebied heeft (privé, semi-privé, semi-openbaar of openbaar) en wie voor het beheer verantwoordelijk is. Motto: alles is van iemand en niets is van niemand. Goede grenzen geven de mogelijkheid de omgeving te kunnen 'begrijpen', en daarmee een gevoel van controle en veiligheid. "*Good fences make good neighbours.*" Een wereld zonder grenzen is niemandsland zonder sociale cohesie (Habraken 2004).

De functie van een plek moet eenduidig en duidelijk zijn door vorm en inrichting. Zo is het niet handig in drukke verkeersruimten verblijfsplekken te maken die het verkeer hinderen, zoals bankjes die in looproutes staan. Of andersom: het is ook niet handig door ruimten, die zijn bedoeld voor verblijf te veel routes te laten lopen.

Semi-private en semi-openbare ruimten leveren in gebruik en beheer vrijwel altijd problemen op als niet duidelijk is voor wie en voor wat die ruimten bestemd zijn en wie ze beheren. Meestal spreekt het gebruik voor zich: een winkel, een terras, een parkeerplaats. Soms is het lastig om de functie te (her)kennen zoals dat is bij onbestemde gebieden, opslagplaatsen en overgangsgebieden tussen binnen en buiten. Dergelijke gebieden kunnen als 'niemandsland' worden beschouwd, waarvoor niemand zich verantwoordelijk voelt. Openbare ruimte kan in particulier eigendom zijn. De eigenaar kan dan eisen stellen aan het gebruik en (on)toegankelijkheid en ook de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) geldt daar. Een APV is een regeling die geldt voor iedereen binnen de gemeente. Als een eigenaar eigen eisen stelt aan het gebruik kan dat onduidelijke situaties geven.

Een duidelijke en eenduidige routing met goede oriëntatiemogelijkheden is belangrijk voor een positieve beleving. Het is voor gebruikers belangrijk zich goed te kunnen oriënteren. De structuur (wegen/paden/gangen) moet duidelijk en logisch zijn met goede oriëntatiemogelijkheden. Dat geldt vooral voor gebruikers die niet bekend zijn met de situatie ter plaatse, wat overigens in alle situaties zo kan zijn: altijd en overal zijn en komen mensen wel eens ergens voor het eerst. Gebruikers moeten weten waar ze zijn, in één oogopslag begrijpen welke kant ze op moeten, mogen niet kunnen verdwalen en moeten weten hoe ze bij gevaar een veiliger heenkomen kunnen vinden. Een eenduidige en duidelijke routing geeft bovendien een bundeling van voetgangersstromen, waardoor mensen zich veiliger voelen. Decoratieve elementen en kleur kunnen goed als oriëntatie- en identificatiemiddel dienen. Informatie en bewegwijzering tenslotte moeten eenduidig, duidelijk en redundant zijn. Als dat niet zo is kan dat bij gebruikers verwarring en onzekerheid geven, waardoor onveiligheidsgevoelens ontstaan.

Toegankelijkheid

De gebouwde omgeving moet voor gewenst en bedoeld gebruik en voor hulpdiensten goed toegankelijk zijn, terwijl ze waar nodig ontoegankelijk moet zijn voor ongewenst en onbedoeld gebruik. Een definitie van toegankelijkheid is:

Toegankelijkheid van de gebouwde omgeving is de eigenschap van buitenruimten, gebouwen en woningen die maakt dat mensen er kunnen doen wat zij er volgens de bestemming moeten kunnen doen (Wijk, 2008).

Toegankelijkheid wordt grotendeels bouwkundig geregeld. Het gaat om het gemak waarmee de ruimte kan worden bereikt, gebruikt, en weer verlaten (vluchten), rekening houdend met de diversiteit aan gebruikersgroepen en hun fysieke en mentale mogelijkheden en beperkingen. Buitenruimten, gebouwen en woningen moeten daarbij ook goed toegankelijk en bereikbaar zijn voor hulpdiensten. Hekken en paaltjes kunnen deze toegankelijkheid ernstig belemmeren.

Ontoegankelijkheid wordt zowel fysiek als organisatorisch geregeld. Fysiek kan dit door afsluiting (deuren, hekken, poortjes e.d.), organisatorisch door toezicht en handhaving. Op stille uren kunnen toegangen en delen van een gebouw worden afgesloten, om zodoende de rest van de verkeersstromen te bundelen (*voidmanagement*). Op drukke uren is *crowdmanagement* nodig voor het goed organiseren van de mensenstromen, vooral ook tijdens het vluchten.

Het voordeel van toegankelijkheid voor bedoeld gebruik is evident. Dit is echter tegelijkertijd een nadeel: potentiële daders hebben ook baat bij toegankelijke vluchtroutes.

Aantrekkelijkheid

Sociale veiligheid is gebaat bij een omgeving waaraan zichtbaar zorg en aandacht is besteed. Zichtbaarheid, toegankelijkheid en eenduidigheid (de voorgaande drie vuistregels) zijn de eerste voorwaarden voor een aantrekkelijke omgeving. Daarnaast gaat het om zes andere voorwaarden:

1. Esthetische kwaliteit

Mensen kunnen vorm, afmetingen, textuur, decor, kleur, akoestiek, geur en muziek individueel verschillend waarderen, maar voelen zich onbehaaglijk als vorm en inrichting niet passen bij hun culturele verwachtingen en persoonlijke identiteit. Daarbij gelden een aantal universele waarden: zo is 'natuur' (groen, water, zon, luwte) meestal aantrekkelijk en zijn grootschalige omgevingen minder aantrekkelijk, bijvoorbeeld omgevingen als La Défense te Parijs, de Uithof te Utrecht en de Bijlmer. Mensen kunnen zich daar nietig voelen en daardoor onveilig. Een goed voorbeeld is de belevingskwaliteit van het nieuwe metrostation Souterrain Den Haag.

2. Een aantrekkelijk functieaanbod

Voor aantrekkelijkheid moeten faciliteiten worden geboden waar gebruikersgroepen behoefte aan hebben. Er moet een reden zijn om ergens te willen komen. De grootste attractie van de publieke ruimte en de stad bijvoorbeeld blijkt het kijken naar andere mensen (Gehl et al, 2006). Een veronderstelling dat gebruikers aan bepaalde faciliteiten behoefte hebben hoeft niet altijd te kloppen. Het komt voor dat (bijvoorbeeld) een hangplek voor jongeren wordt ontwikkeld, waar deze geen gebruik van willen maken. Overleg met toekomstige gebruikers helpt zulke missers te vermijden.

3. Onderhoud en beheer

Onderhoud en beheer bepalen sterk de aantrekkelijkheid van een ruimte. Schoon en heel is aantrekkelijker dan vuil, kapot, stinkend en verwaarloosd. Leegstand, bouwterreinen en braakliggende gebieden vormen zwakke plekken waar verval vaak begint. Gebieden die niet meer worden gebruikt en van niemand meer zijn, worden overgeleverd aan ongewenst gebruik. Dat is vaak zichtbaar door verwaarlozing, vernielingen, onkruid en vuilnis. Met als effect dat mensen de omgeving gaan mijden (Van Gemerden en Staats, 2006). Aan de andere kant, het streven mag ook niet een optimaal onderhouden plek zijn (schoon en heel), waar niemand gebruik van maakt (Deben en Brunt 2001). Het zijn de veel gebruikte en geliefde plekken die het meest slijten en om vervanging en reparatie vragen. Levendig gebruik brengt een zekere rommeligheid met zich mee.

4. Esthetische duurzaamheid

Een bijzonder aandachtspunt is de esthetische 'houdbaarheid'. Als de verschijningsvorm van een gebouw sterk aan mode onderhevig is kan de esthetische aantrekkelijkheid snel verouderd raken. Buitenruimten, gebouwen en woningen moeten kunnen worden aangepast aan functiewijzigingen en aanpassingen aan de eisen van nieuwe tijden. Bekend is dat daarvoor een zekere mate van overdimensionering in ruimte nodig is.

5. Technische duurzaamheid

De inrichting (materialen, objecten) moet een zekere mate van robuustheid hebben, om bijvoorbeeld intensief gebruik te kunnen weerstaan en vandalismebestendig te zijn. 'Hufferproof' en 'targethardening' (technische maatregelen voor het voorkomen van delicten en de gevolgen daarvan) worden in dit verband vaak genoemd. In sommige situaties is dat nodig, zoals in drukke publieksruimten, hoewel er ook een opvatting is dat een mooie vormgeving en subtiel materiaalgebruik vandalisme juist tegengaat.

6. Sociale duurzaamheid

Veiligheidsgevoelens zijn sterk gerelateerd aan de sociale cohesie in de buurt (o.a. Blokland, 2009). De saamhorigheid tussen bewoners onderling heet sociale duurzaamheid. Als bewoners bereid zijn zich actief voor de buurt in te zetten, elkaar te helpen, elkaar kennen en samen dingen ondernemen voelt de buurt veiliger. Veranderingen, zeker snelle veranderingen in een buurt verminderen het gevoel van sociaal vertrouwen en herkenbaarheid. Overigens is het voor sociale veiligheid niet nodig dat mensen vaste, sterke banden hebben in de buurt. Daarvoor zijn zwakke en losse verbindingen voldoende (Lucassen en Wilems, 2007). In de directe woonomgeving is het voldoende als mensen weten dat ze terug kunnen vallen op buurtgenoten (o.a. Blokland, 2009).