

# Resultaten van stadsateliers naar de beleving van veiligheid onder Haagse senioren

## Auteurs

J. van Hoof  
L.M.T. Hulsebosch-Janssen  
R.F.M. van den Hoven  
W.H. van Staalduinen  
S. van der Pas  
J. Dikken

In samenwerking met Kennisplatform  
Seniorvriendelijke Stad Den Haag

Den Haag, april 2022  
Publiekversie

© 2022 De Haagse Hogeschool

De Haagse Hogeschool  
Johanna Westerdijkplein 75  
2521 EN Den Haag  
[www.dehaagsehogeschool.nl](http://www.dehaagsehogeschool.nl)

Auteurs:

J. van Hoof  
L.M.T. Hulsebosch-Janssen  
R.F.M. van den Hoven  
W.H. van Staalduinen  
S. van der Pas  
J. Dikken

In samenwerking met Kennisplatform Seniorvriendelijke Stad Den Haag

Vormgeving: Dienst Onderwijs, Kennis & Communicatie

ISBN 9789083249100

Attribution-NonCommercial-NoDerivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



# INHOUD

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>6</b>
<b>2 Achtergrondliteratuur Ouderen en Veiligheid</b>	<b>10</b>
2.1 Criminaliteit en overlast	11
2.2 Perceptie van criminaliteit	12
2.3 Fysieke veiligheid	14
2.4 Veiligheidsaspecten in de verstrekking van thuiszorg	15
<b>3 Methodologie van veldwerk met ouderen</b>	<b>16</b>
3.1 Opzet	17
3.2 Deelnemers en werving	17
3.3 Locaties en tijdstip van onderzoek	18
3.4 Protocol	19
3.5 Data-analyse	19
<b>4 Resultaten</b>	<b>20</b>
4.1 De eigen ervaren veiligheid	21
4.2 Een classificatie van ervaren veiligheid	22
4.3 Prioriteiten op het gebied van veiligheid	29
4.4 Wat kan men zelf doen?	30
<b>5 Conclusies</b>	<b>34</b>
5.1 Eigen woning	35
5.2 Woonomgeving	35
5.3 Digitale omgeving	35
<b>6 Literatuur</b>	<b>36</b>



# SAMENVATTING

'Ouderen en veiligheid': uit de Haagse Ouderenmonitor van 2020 bleek dit een belangrijk onderwerp te zijn. In dit onderzoek staat de vraag centraal: "Hoe ervaren ouderen hun veiligheid in de stad?". Om deze vraag te beantwoorden hebben de auteurs eerst gekeken wat wetenschappelijke en praktijkgerichte literatuur hierover zegt. Vervolgens zijn in de stad vijf stadsateliers met in totaal 40 respondenten georganiseerd.

De ervaren veiligheid van ouderen kan worden gerangschikt in twee hoofddomeinen: veiligheid beïnvloed door opzettelijke handelingen of nalatigheid (zoals geweld, inbraak) en veiligheid beïnvloed door niet-opzettelijke handelingen (zoals ongevallen, fouten op internet). Beide domeinen kunnen worden onderverdeeld in drie contexten: eigen woning, directe woonomgeving en verkeer en de digitale omgeving. Deze domeinen zijn met de ouderen besproken en in de gesprekken zijn vele waardevolle ervaringen en suggesties voor verbetering opgetekend.

Veel ouderen geven aan dat zij ten aanzien van de eigen woning meer voorlichting en informatie wensen over wat ouderen zelf kunnen doen. In de woonomgeving bestaat de wens tot meer handhaving van de regels en communicatie over wat gangbaar is in de buurt en informatie over de gemeentelijke meldingsapp. De toegang tot de digitale omgeving kan worden verbeterd door te blijven inzetten op het ontwikkelen van digitale vaardigheden van ouderen en digitale informatie begrijpelijk en goed leesbaar te houden.

Het belangrijkste vinden ouderen die meededen aan de stadsateliers:

1. Het oplossen van de onveiligheid op straat die ervaren wordt doordat andere weggebruikers roekeloos zijn, geen rekening houden met ouderen, voetgangers en fietsers door elkaar heen bewegen op straat, onvoldoende verlichting en ongelijke bestrating.
2. Het oplossen van onzekerheid en onveiligheid op digitaal gebied, waardoor ouderen zich buitengesloten voelen en afhankelijk worden.

Ouderen zijn zich bewust van hun kwetsbaarheid (minder snel bewegen, minder snel begrijpen) en vragen aan de gemeente om hen serieus te nemen en samen met hen oplossingen te verkennen en te ontwikkelen. Zij zien die oplossingen in de combinatie van hard en zacht: het stellen en handhaven van regels en tegelijkertijd betere communicatie en mogelijkheden voor ouderen bieden om te blijven leren (trainingen en voorlichting over genoemde thema's).

In het Kennisplatform Seniorvriendelijke Stad Den Haag nemen behalve de Gemeente Den Haag, ook belangenorganisaties, kennisinstellingen en maatschappelijke partners uit de regio Den Haag deel. Het Kennisplatform adviseert over de opzet van de integrale monitor seniorvriendelijkheid en ondersteunt bij de werving van respondenten. Daarnaast brengen partners relevante onderzoeken en andere informatie in het Kennisplatform in, zodat kennis op het gebied van Den Haag seniorvriendelijke stad verder gedeeld en verrijkt wordt.



# 1

## INLEIDING

Het Actieprogramma Seniorvriendelijk Den Haag 2020-2022 voorziet in concrete acties op het gebied van een seniorvriendelijke samenleving in de gemeente. Het Actieprogramma heeft drie thematische gebieden: Meedoen en Leefplezier, Gezond en Veerkrachtig en Prettig wonen in je wijk. Een terugkerend thema is het gevoel van veiligheid en de vele facetten en verschijningsvormen van veiligheid.

De beleving van veiligheid ook terugkerend thema in het concept van seniorvriendelijke steden. Den Haag is lid van de *Global Network for Age-friendly Cities and Communities* van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) dat in 2010 is opgericht. De 'Global Age-Friendly Cities Guide' van de WHO (WHO, 2007) kan door steden worden gebruikt als onderlegger om seniorvriendelijk (ofwel: age-friendly) te worden. In het rapport van de WHO uit 2007 "Global Age-friendly Cities: A Guide" is aandacht voor de beleving van veiligheid in een seniorvriendelijke stad.

*"An age-friendly city encourages active ageing by optimizing opportunities for health, participation and security in order to enhance quality of life as people age."*

De WHO (2007, p.9) onderkent dat met name de buitenruimte en gebouwen, transport (mobiliteit) en huisvesting een grote invloed hebben op veiligheid op het gebied van het voorkomen van ongelukken/ongevallen en het slachtoffer worden van criminaliteit.

Uit de Ouderenmonitor van de Gemeente Den Haag van 2020 bleek dat veiligheid een belangrijk onderwerp was bij het thema publieke ruimte. Haagse ouderen gaven toen gemiddeld een 7,1 als rapportcijfer voor de veiligheid in hun buurt. Niettemin gaf 20% aan dat zij zich wel eens onveilig voelden in de buurt en 2,4% voelde zich vaak onveilig. Een deel van de ouderen (3,2%) liep of reed wel eens om, om onveilige plekken in hun buurt te vermijden. Het aandeel ouderen dat zich 's avonds onveilig voelde op straat is nog iets hoger (5,7%). Ook thuis voelde een klein deel van de ouderen (3,4%) zich 's avonds niet veilig. Zo'n 20% van de ouderen deed 's avonds de deur niet open; dit is hoger dan het Haags gemiddelde van 12%. Ouderen voelden zich in het algemeen minder onveilig in hun eigen buurt dan de gemiddelde Hagenaar. Zij gaven echter wel vaker aan hun deur 's avonds niet open te doen. Door de jaren heen lijkt het onveiligheidsgevoel onder ouderen te zijn afgenomen. Bij nadere analyse van plekken die buiten de eigen buurt liggen bleek dat ouderen zich vooral wel eens onveilig voelden op plekken waar groepen jongeren rondhingen (29,8%), in het centrum van Den Haag (23,2%) en in het openbaar vervoer (22,7%). Dit zijn ook de plekken waar de gemiddelde Hagenaar zich het vaakst onveilig voelde. Het aandeel ouderen dat zich vaak of soms onveilig voelde op de diverse plekken in de stad was in bijna alle gevallen lager dan gemiddeld; alleen in het winkelgebied in de buurt voelen ouderen zich ongeveer even onveilig als alle Hagenaars bij elkaar. Binnen de groep ouderen voelen 65-74-jarigen zich vaker wel eens onveilig dan 75-plussers. Dit geldt voor alle plekken. In de afgelopen decennia lijken ouderen zich in het algemeen veiliger te gaan voelen in Den Haag.

Als er niet alleen gekeken wordt naar de totale groep ouderen en de twee leeftijdsklassen daarbinnen, maar naar meer differentiaties, zoals naar sekse, etniciteit, type huishouden, opleidingsniveau, inkomen en stadsdeel, zijn er verder een aantal punten die opvallen in de Ouderenmonitor 2020:

- Ouderen met een migratieachtergrond voelden zich vaker onveilig, vooral in hun eigen buurt en in het winkelgebied in de eigen buurt.
- Qua veiligheid 'scoorden' theoretisch (ofwel hoogopgeleide) 65-plussers op bijna alle punten beter.
- Ouderen uit Escamp, Centrum en Laak leken zich vaker onveilig te voelen dan ouderen uit de overige stadsdelen.

Ondanks dat er in de literatuur en beleidsstukken veel gesproken wordt over gevoel van veiligheid, is er niet één model of theoretisch raamwerk te vinden dat het concept veiligheid voor ouderen volledig lijkt te omvatten. Zo'n volledig kader ontbreekt al helemaal vanuit het oogpunt van ouderen zelf. Er bestaan wel losse studies die deelelementen nader onderzocht hebben. Daarom is er gestart met een literatuurverkenning omtrent veiligheid. Daarnaast is er veldwerk uitgevoerd om de thematiek van veiligheid in de volle breedte nader te verkennen met Haagse ouderen zelf.

**“ Ouderen voelden zich  
in het algemeen minder onveilig  
in hun eigen buurt dan de gemiddelde  
Hagenaar, maar gaven wel vaker  
aan hun deur 's avonds  
niet open te doen. ”**

In het onderzoek staat een hoofdvraag centraal, namelijk: Hoe ervaren ouderen hun veiligheid in de stad? We doen dit door de wetenschappelijke en praktijkgerichte onderzoeksliteratuur te scannen en de kernpunten hiervan samen te vatten. Hierna onderzoeken we het thema verder in detail met ouderen zelf. Hierbij zijn vier deelvragen onderscheiden:

1. Wat vinden ouderen belangrijk als het gaat om hun veiligheid?
2. Welke aspecten van veiligheid hebben volgens ouderen de grootste prioriteit om verbeterd te worden?
3. Wat kunnen ouderen zelf en samendoen om hun veiligheidsgevoel in de stad te vergroten?
4. Wat en wie hebben ouderen (nog meer) nodig om hun veiligheidsgevoel in de stad te vergroten?



**“ Wij (Marokkanen) wonen hier 30, 40 jaar. Het is ook onze wijk. Wij willen die goed houden, maar anderen maken er een rotzooi van. ”**

**“ Buurtvaders: als wij dat gaan doen, willen wij ook veilig zijn. Je moet een cursus krijgen. ”**



# 2

## **ACHTERGRONDLITERATUUR OUDEREN EN VEILIGHEID**

De studie van veiligheid en ouderen is een veelzijdig onderzoeksdomein met veel facetten en thema's, uiteenlopend van criminaliteit en veiligheid in de eigen woning en in de directe woonomgeving, tot brand-, verkeers- en medicatieveiligheid. De internationale literatuur is dan ook uitgebreid, maar tevens gefragmenteerd, waarbij bepaalde subthema's meer aandacht genieten dan andere thematieken.

In het navolgende gaan we allereerst in op het thema van criminaliteit en overlast en de beschikbare gegevens rond slachtofferschap en veiligheidsbeleving onder ouderen. Daaruit blijkt dat ouderen minder slachtoffer zijn van criminaliteit dan jongere leeftijdscategorieën en zich ook minder vaak onveilig voelen.

Vervolgens wordt ingegaan op percepties van veiligheid en in het bijzonder de verschillende factoren die daarop van invloed zijn. Daarbij spelen zowel persoonlijke factoren zoals een afnemende gezondheid, fysieke kwetsbaarheid of de financiële situatie, een rol, als ook de vormgeving en de sociale en fysieke kwaliteit van de woonomgeving, de aanwezigheid van sociale netwerken en sociale samenhang, en het bredere gevoel van verlies van controle door veranderingen die zich in de leefomgeving voltrekken, zoals veranderingen in de bevolkingssamenstelling en in de sociale of fysieke structuur van de wijk.

Het derde thema betreft de fysieke veiligheid, waarin het met name gaat om het risico op ongevallen in de eigen woning, in de woonomgeving en openbare ruimte, en in het verkeer.

Tenslotte staan we kort stil bij de literatuur rond veiligheidsaspecten in de verstrekking van thuiszorg.

## 2.1 Criminaliteit en overlast

Een eerste thema dat met betrekking tot ouderen en (het gevoel van) veiligheid uit de literatuur naar voren komt, betreft het terrein van criminaliteit en overlast. Organisaties als de KBO-PCOB (2021), het Centrum voor Criminaliteitspreventie (2021) en het Ministerie van Justitie en Veiligheid (2020) hebben in de afgelopen jaren verschillende campagnes gestart met het oog op de bewustwording en voorlichting rond het thema ouderen en veiligheid. Daarin komt een breed scala van onderwerpen aan bod uiteenlopend van woninginbraak en oplichting tot internetfraude en veiligheid op straat.

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (2020) onderscheidt in de *Veiligheidsmonitor 2019* vier verschillende vormen van criminaliteit:

- geweldsdelicten (bedreiging, mishandeling, seksuele delicten);
- vermogensdelicten (inbraak, overval, diefstal, oplichting);
- vandalisme (moedwillige vernieling, beschadiging);
- cybercriminaliteit (identiteitsfraude, koop/verkoopfraude, hacken, phishing, cyberpesten).

Geconstateerd wordt dat zowel slachtofferschap van criminaliteit als de veiligheidsbeleving verschilt naar leeftijd. Zo voelen 15-24 jarigen en 25-44 jarigen zich onveiliger dan 45-64 jarigen en vooral 65-plussers. Ook slachtofferschap van criminaliteit varieert naar leeftijd: jongere leeftijdsgroepen zijn vaker het slachtoffer dan oudere. Zo zijn 15 tot 24-jarigen (17 procent) en 25 tot 44-jarigen (16 procent) twee keer zo vaak slachtoffer van criminaliteit dan 65-plussers (8 procent). Met name bij geweldsdelicten en vermogensdelicten zijn jongere leeftijdsgroepen vaker slachtoffer. Bij vandalisme-delicten geldt dit vooral voor de leeftijdsgroepen tussen de 25 en 64 jaar. Voor alle drie de categorieën geldt echter dat 65-plussers minder vaak slachtoffer zijn. Ook voor cybercrime geldt dat ouderen minder vaak slachtoffer zijn dan de jongere leeftijdsgroepen. Dit geldt zowel voor koop- en verkoopfraude als voor hacken. Alleen bij identiteitsfraude zijn jongeren in de leeftijdsgroep van 15-24 jaar minder vaak slachtoffer.

Vergelijkbare gegevens vinden we in *'De sociale staat van Nederland'* van het Sociaal en Cultureel Planbureau (den Ridder et al., 2020), waarin de ontwikkeling van sociale veiligheid in de periode 2012-2019 wordt beschreven. Geconstateerd wordt dat Nederlanders in de loop van de jaren steeds minder onveiligheid in hun omgeving zijn gaan ervaren en dat het aantal slachtoffers van criminaliteit tussen 2012 en 2019, met uitzondering van cyber-criminaliteit, afneemt. Uitgesplitst naar verschillende leeftijdsgroepen zien we ook hier dat de groep van 65 jaar en ouder door de jaren heen minder slachtoffer is van criminaliteit dan andere leeftijdsgroepen. Dit geldt zowel voor de totale criminaliteitscijfers als voor de verschillende vormen van criminaliteit die onderscheiden worden.

## 2.2 Perceptie van criminaliteit

Wat de perceptie van criminaliteit betreft, zijn ouderen vaker dan jongere leeftijdsgroepen van mening dat criminaliteit een groot probleem is in Nederland en hebben zij vaker het idee dat criminaliteit recentelijk is toegenomen. Dat neemt niet weg dat, zoals ook het Centraal Bureau voor de Statistiek al stelde, ouderen zich minder vaak onveilig voelen dan jongeren (den Ridder et al., 2020).

Wildschut, de Jong en Cremers (2016) wijzen er daarentegen op dat de angst voor slachtofferschap onder ouderen relatief hoog is, terwijl ouderen bij geen enkele vorm van criminaliteit een verhoogd risico op slachtofferschap lopen. Waar het gaat om 'high impact crimes' als bedreiging, mishandeling en woninginbraak zijn ouderen juist minder vaak slachtoffer dan jongere volwassenen. Voor een deel is dit wel het gevolg van risicomijdend gedrag en een andere leefstijl dan jongeren.

Een vergelijkbare constatering vinden we bij Moore (2010) met betrekking tot de situatie in het Verenigd Koninkrijk, de Verenigde Staten en Australië. Ook hier lopen jongeren een veel grotere kans slachtoffer te worden van criminaliteit dan ouderen. Dat neemt niet weg dat, ondanks de beduidend lagere niveaus van slachtofferschap, in zowel het Verenigd Koninkrijk als de Verenigde Staten ouderen vaker bang zijn voor criminaliteit dan jongeren. Moore waarschuwt daarbij wel voor een te simplistische kijk op de relatie tussen leeftijd en (angst voor) criminaliteit. Door de nadruk op leeftijd te leggen, wordt mogelijk onvoldoende aandacht geschonken aan andere belangrijke factoren als geslacht, inkomen, kwetsbaarheid, eenzaamheid en afhankelijkheid van anderen. Daarbij wijst hij op zes factoren die van invloed zijn op de angst voor criminaliteit:

- de eigen kwetsbaarheid;
- omgevingsfactoren;
- de kennis waarover men beschikt met betrekking tot criminaliteit en slachtofferschap;
- vertrouwen in de politie en het justitieel systeem;
- percepties van het eigen, persoonlijk risico;
- de ernst van verschillende misdrijven.

**“ Meer rekening houden met  
ouderen bij ontwerp en inrichting  
van de stad. ”**

Wilschut, de Jong en Cremers (2016) onderscheiden zes categorieën van factoren die te maken hebben met de fysieke en sociale kwaliteit van de leefomgeving en die van invloed zijn op de sociale veiligheid en de veiligheidsbeleving:

- aantrekkelijkheid en leefbaarheid van de buurt (buurtreputatie, aanwezige voorzieningen, woningkwaliteit, woningdichtheid, vegetatie en architectonische kwaliteit van de leefomgeving);
- eenduidig eigenaarschap en gebruik van de ruimte (duidelijkheid van wie deze ruimte is, waar deze voor bedoeld is en wie ervoor verantwoordelijk voor is);
- een schone en hele omgeving (staat van onderhoud, mate van leegstand, vuil op straat);
- toezicht en zichtbaarheid (aanwezigheid van toezicht, formeel en informeel);
- afwezigheid van onbetamelikheden (overlast van jongeren, wangedrag in het verkeer, openbaar dronkenschap en/of drugsgebruik);
- aan- of juist afwezigheid van een buurtgevoel (sociaal contact, goede burens, een herkenbare identiteit van de wijk in de aanwezigheid van 'familiaire' vreemden).

Tevens wijzen zij, waar het de subjectieve veiligheidsbeleving van ouderen betreft, op het belang van integratie in de buurt. Ouderen die minder sociale relaties onderhouden, voelen zich vaak ook onveilig.

De basis van de hierboven genoemde studie van Wilschut en collega's (2016) komt ook terug in een studie uit Australië door Bennetts et al. (2017). Dit onderzoek gaat over het zich veilig en prettig voelen in stedelijke omgevingen, waarbij de theorie van Crime Prevention Through Environmental Design (CPTED) als basis is gebruikt. Hierbij werd uitgegaan van het idee dat goed ontwerp en het effectieve gebruik van de gebouwde omgeving kan leiden tot een verminderde angst en incidentie (voorkomen) van criminaliteit, en kan leiden tot een verbetering van de kwaliteit van leven en de leefbaarheid in een buurt. De studie door Bennetts et al. (2017) haalt tevens een eerdere studie van Cardia (2013) aan, waarin wordt gesteld dat het CPTED-concept van veiligheid breed is en kan bestaan uit:

- Het reële risico slachtoffer te worden van agressie;
- Het gevoel van onbehagen door asociaal gedrag;
- Het gevoel van onbehagen dat voortkomt uit verloedering van de omgeving;
- Het gevoel van onveiligheid dat niet noodzakelijk gekoppeld is aan reëel risico, maar dat afhangt van omgevingsfactoren zoals gebrek aan goede verlichting of onduidelijkheid van routes;
- Angst als een persoonlijk en niet-rationeel gevoel dat losstaat van de plaats waar men zich angstig voelt.

De hierboven genoemde uitgangspunten van CPTED zijn in 2007 ook vastgelegd in een Technical Report van de European Committee for Standardization (CEN) onder de naam TR 14383-2 'Prevention of crime - Urban planning and building design - Part 2: Urban planning'. Hierin staan handreikingen voor het evalueren van de risico's op criminaliteit en maatregelen om deze risico's te verminderen in stedelijke omgevingen. Ontwerpaanbevelingen voor de gebouwde omgeving zijn in dit technische rapport vastgelegd. Ook wordt er stilgestaan bij een stappenplan om diverse stakeholders te betrekken bij het zoeken naar oplossingen, zowel bewoners, als wel de lokale autoriteiten, in zowel nieuwe als bestaande wijken, voor hele steden of voor een beperkt aantal straten. Een voor Nederland bekend voorbeeld van een CPTED-aanpak is het Politiekeurmerk Veilig Wonen (Jongejan en Woldendorp, 2013). Bij deze aanpak wordt gewerkt aan het verminderen van criminaliteit en angst daarvoor, door ontwerpmaatregelen in de gebouwde omgeving.

Cecatto en Bamzar (2016) wijzen op verschillende factoren die van invloed kunnen zijn op de gevoelens van onveiligheid onder ouderen en het verschil tussen enerzijds de objectieve veiligheidsgegevens en anderzijds de subjectieve veiligheidsbeleving. In de eerste plaats zijn daar persoonlijke factoren zoals een afnemende gezondheid, toenemende fysieke kwetsbaarheid en de aanwezigheid van een of meer lichamelijke beperkingen. Maar ook onzekerheid met betrekking tot de eigen situatie, in het bijzonder de financiële situatie, kan van invloed zijn op het gevoel van onveiligheid. Zo voelen arme ouderen zich vaker onveilig dan ouderen met een hoog inkomen. Een tweede punt betreft de kenmerken en kwaliteit van de directe woonomgeving. Omgevingen die gekenmerkt worden door sociaal isolement, een gebrek aan sociale netwerken, onderling vertrouwen en sociale controle, en die signalen vertonen van asociaal gedrag zoals vandalisme en vervuiling, versterken gevoelens van onveiligheid. Net zo spelen fysieke kenmerken van de openbare ruimte een rol in het gevoel van veiligheid zoals een slechte verlichting van ruimtes, achterstallig onderhoud van parken en gebouwen, graffiti, afval, maar ook de aanwezigheid van fysieke veiligheidsmaatregelen als gesloten rolluiken en afgesloten ruimtes. Maar ook kunnen gevoelens van onveiligheid onderdeel uitmaken van een algemener gevoel van onbehagen en verlies aan controle welke het gevolg is van veranderingen in de samenleving als geheel en in de directe omgeving. In dit laatste geval kan het gaan om veranderingen in de fysieke omgeving, maar ook om veranderingen in de bevolkingssamenstelling door de komst van nieuwkomers in de buurt, waardoor deze niet meer als vertrouwd en 'eigen' ervaren wordt. Dit element vinden we ook terug in andere studies (Buffel, Phillipson en Scharf 2013) (Buffel en Phillipson, 2019). Ook deze wijzen er op hoe veranderingen in de fysieke omgeving, de lokale economie, de bevolkingssamenstelling en de sociale structuren van invloed zijn op gevoelens van zich thuis voelen in de wijk en van gemeenschap en veiligheid, met name ook wanneer ouderen niet bij deze veranderingen betrokken worden en zij het gevoel hebben hier geen invloed op uit te kunnen oefenen.

## 2.3 Fysieke veiligheid

Een tweede thema betreft de fysieke veiligheid. Daarbij gaat het om zaken als ongevallen in de eigen woning en in de (semi)openbare ruimte, brand- en verkeersveiligheid en medicatieveiligheid.

Uit de gegevens van VeiligheidNL, kenniscentrum voor letselpreventie, blijkt dat in Nederland in 2020 ouderen, en met name de leeftijdsgroep van 80 jaar en ouder, de groep vormen die veruit de grootste kans loopt om letsel op te lopen dat moet worden behandeld op een spoedeisende-hulpafdeling (SEH).

De belangrijkste oorzaak van spoedeisende hulp onder ouderen vormen valongelukken. Zo zijn in 2020 in totaal 103.000 65-plussers voor spoedeisende hulp behandeld na een valongeval. Het risico op een valincident neemt toe met de leeftijd: zo komt 33% van alle 65-plussers jaarlijks ten val, voor de 85-plussers loopt dit op naar 60%. Vrouwen blijken daarbij veel vaker slachtoffer van een valongeval dan mannen.

Voor zover bekend vindt 44% van de ongevallen plaats in of om de eigen woning, tegenover 8% op straat. Niet in alle gevallen is duidelijk hoe en waar het slachtoffer gevallen is. Zover bekend waren de meeste ouderen gestruikeld (22%), van een trap of ladder gevallen (10%) of uit bed of van een stoel gevallen (9%). Uit de cijfers blijkt ook dat een valongeluk grote gevolgen kan hebben voor de zelfredzaamheid, de kwaliteit van leven en het langer thuis kunnen wonen. Zo liepen 76.800 personen ernstige verwondingen op, werden 36.700 opgenomen in een ziekenhuis en 13.300 tijdelijk of permanent opgenomen in een verpleeghuis.

De afgelopen jaren stijgt het aantal SEH-bezoeken na een valongeval. Verwacht wordt dat onder invloed van ontwikkelingen als de dubbele vergrijzing en een groter aantal thuiswonende ouderen, met meer aandoeningen en een kwetsbare situatie, het aantal valongelukken ook de komende jaren sterk zal stijgen (VeiligheidNL, 2021).

In veruit het grootste deel (67%) van de SEH-bezoeken na een verkeersongeval betrof het een fietsongeval. Ook hier vormen ouderen een speerpunt. In 2020 waren oudere fietsers verantwoordelijk voor 44% van alle SEH-bezoeken na een fietsongeval. (VeiligheidNL, 2021). Kijken we naar de ongevallen waar voetgangers bij betrokken zijn, dan zien we dat, in het geval van ouderen, in 41% van deze gevallen struikelen de reden was,

waarvan, voor zover bekend, ongelijke en losliggende en uitstekende tegels en stoepranden de belangrijkste oorzaken zijn (VeiligheidNL, 2020).

Volgens Williams (2019) vormen vallen, verkeersongelukken, verbranding en vergiftiging de belangrijkste veiligheidsproblemen onder ouderen. Met betrekking tot het voorkomen van veiligheidsproblemen maakt zij een onderscheid tussen interne en externe risicofactoren.

Onder interne factoren wordt verwezen naar fysieke veranderingen zoals een afnemende werking van het gehoor, het gezichtsvermogen, reuk en smaak, verminderde mobiliteit, evenwichtsgevoel, spierkracht en reactievermogen, maar ook cardiovasculaire, musculoskeletale en neurologische stoornissen en aandoeningen, cognitieve en emotionele veranderingen en het gebruik van medicatie. Externe risicofactoren verwijzen naar omgevingsrisico's die zich voordoen in huis, op straat, in openbare ruimtes en gebouwen en gebeurtenissen als brand, deelname aan het verkeer en blootstelling aan extreme temperaturen. Met name de interactie tussen interne en externe factoren maakt dat ouderen grotere risico's lopen dan jongere generaties.

Wennberg, Phillips en Stahl (2018) wijzen, op basis van onderzoek in Zweden en het Verenigd Koninkrijk, op het belang van de directe omgeving, de toegankelijkheid van de buurt en een 'match' tussen de persoon en zijn omgeving voor het welzijn en de mobiliteit van ouderen. Aanpassing van de openbare stedelijke ruimte aan de behoeften en voorkeuren van ouderen vormt een kritische factor waar het de veiligheid van ouderen betreft. De studie wijst op een breed scala aan barrières zoals hoge stoepranden, scheve of ongelijke voetpaden, gevaarlijke oversteekplaatsen, gebrek aan bankjes of andere rustpunten, slechte verlichting, (brom)fietsers die van stoepen en voetpaden gebruik maken, op het voetpad geparkeerde voertuigen en straatmeubilair, die leiden tot onveilige situaties en voor ouderen een bron van zorg en angst vormen. Een inclusieve en barrièrevrije vormgeving van de openbare ruimte met goed doordachte en onderhouden trottoirs en voetpaden, voldoende rustpunten, veilige voetgangersoversteekplaatsen, een duidelijke scheiding van de verschillende soorten weggebruikers, het terugdringen van hoge verkeersvolumes en -snelheden en goed toegankelijk en gebruikersvriendelijk openbaar vervoer vormen dan ook belangrijke elementen van een gebruiksvriendelijke en veilige omgeving.

Terras et al. (2019) bestudeerden door middel van focusgroepen en interviews met een groot aantal stakeholders de uitdagingen die ouderen met dementie hebben ten aanzien van een veilige en inclusieve gemeenschap. Het gevoel van veiligheid kan door een groot aantal maatregelen worden verbeterd, zoals door zogenaamde "Keep Safe Schemes", gericht op het opzetten van netwerken van winkels, bibliotheken en cafés, die er mee instemmen van hun ruimtes een 'Safe place' te maken voor kwetsbare personen, en 'Inclusive Design', dat tot doel heeft belemmeringen en scheidslijnen te verminderen door in het ontwerp rekening te houden met een grote variëteit aan behoeften en capaciteiten.

## 2.4 Veiligheidsaspecten in de verstrekking van thuiszorg

In meerdere studies komt het onderwerp van veiligheid in de thuiszorg en in de relatie tussen cliënt, mantelzorger en zorgprofessional aan de orde. Zo worden in onderzoek van Tong et al. (2016) en Craven et al. (2012) naar veiligheidsaspecten in de thuiszorg vier verschillende soorten veiligheidsproblemen onderscheiden: fysieke, ruimtelijke, interpersoonlijke en tijdsdruk gerelateerde aspecten. Henriksen et al. (2009) bestudeerden de invloed van het ontwerp van de woning en de inzet van zorgtechnologie op de veiligheid van ouderen. In hun model voor veilige zorg aan huis van hoge kwaliteit is aandacht voor verschillende factoren, zoals de fysieke omgeving, de sociale omgeving en de gemeenschap, en karakteristieken van zowel de zorgontvanger als de zorgverlener. Hoewel veiligheid in de thuiszorg dus in meerdere studies terugkomt (Stevenson et al. 2008; 2012), wordt dit echter vooral het perspectief van de zorgprofessional en organisatie belicht en minder dat van ouderen zelf. Daarbij geldt wel dat, zoals Lang et al. (2013) laten zien, de veiligheid van ouderen, mantelzorgers en zorgprofessionals nauw met elkaar verweven zijn.



# 3

## **METHODOLOGIE VAN VELDWERK MET OUDEREN**



### 3.1 Opzet

De uitvoering van het onderzoek (zomer en najaar 2021) bestaat uit het uitvoeren van literatuurstudie, opzet gespreksrichtlijn en organisatie en uitvoering van verdiepende stadsateliers (focusgroepen, kwalitatief onderzoek) met ouderen. De dialogen gaan over wat ouderen belangrijk vinden aangaande veiligheid, welke aspecten positief beleefd worden en in welke aspecten geïnvesteerd zou kunnen worden.

De stadsateliers werken met de participatiemethode Samenkracht (Houben, 2009; Penninx en Hulsebosch, 2021). Hierbij wordt in de groep nagedacht over wat ouderen belangrijk vinden, wat zij zelf en samen kunnen doen, en wie/wat zij daarbij nodig hebben. Dat maakt dat het atelier, naast een onderzoeksmethode, tevens een creatief leerproces is voor de deelnemers.

In een stadsatelier wordt de volgende stappen doorlopen:

- Hoe is mijn situatie: inzicht/bewustzijn;
- Wat vind ik belangrijk;
- Wat kan ik zelf doen, in welk domein wil ik zelf investeren;
- Wat kunnen we samendoen, netwerk activeren;
- Wie hebben we nog meer nodig, verkenning van de bredere omgeving (ondernemers, clubs, overheid, etc.);
- Welk vervolg geef ik, geven wij hieraan, verdere actie.

### 3.2 Deelnemers en werving

De werving van deelnemers gebeurde door het uitnodigen van potentiële deelnemers (o.a. de deelnemers aan eerdere onderzoeken in het kader van Seniorvriendelijk Den Haag) via e-mail. Ook zijn uitnodigingen gestuurd via Ouderen in de Wijk, een samenwerking met bibliotheek Den Haag, via partners in het Kennisplatform Seniorvriendelijke Stad Den Haag, waaronder de Stedelijke Ouderen Commissie en de welzijnsorganisaties van Xtra. Daarnaast zijn publicaties geplaatst in de lokale pers, waaronder: Posthoorn, De Scheveninger, AD, In de Buurt, Den Haag Centraal en heeft RTV Discus (een lokale amateur radio/tv-zender) aandacht aan het onderwerp besteed in een live uitzending. Tenslotte is aandacht gevraagd voor de stadsateliers via partners in het netwerk wonen-zorg-welzijn Woon servicewijken en de Haagse projecten van Dreamlike Neighbourhood.

Om te kunnen worden geïncludeerd bij het onderzoek dienden deelnemers woonachtig te zijn in de gemeente Den Haag en minimaal 65 jaar oud te zijn of zich te identificeren met de doelgroep ouderen. Twee personen die deelnamen aan deze studie waren jonger dan 65 jaar, en een jonger dan 60. Door alle deelnemers is een toestemmingsformulier ingevuld, waarmee zij instemden met deelname aan het onderzoek en het verwerken van data.

Een bijzonderheid bij de uitvoer van dit project was de COVID-19 pandemie, en de maatregelen van de overheid die golden voor het bijeenkomen van groepen. Hoewel de sessies waren georganiseerd met inachtneming van de regels van het RIVM, waren er diverse ouderen die zich af hebben gemeld voor de bijeenkomsten omdat ze zich desondanks niet veilig voelden om deel te nemen aan een stadsatelier.

**Tabel 1. Demografische gegevens participerende ouderen in focusgroepen (n=40).**

<b>Geslacht</b>	
Man	n = 11 (27,5%)
Vrouw	n = 29 (72,5%)
<b>Leeftijd</b>	
Gemiddelde (standaardafwijking)	73.3 (7.6)
<b>Geboorteland</b>	
Nederland	n = 32 (80%)
Suriname/voormalige Nederlandse Antillen	n = 5 (12,5%)
Marokko	n = 2 (5%)
Guyana (Zuid-Amerika)	n = 1 (2,5%)
<b>Type onderwijs gevolgd</b>	
Lagere school	n = 11 (27,5%)
LBO, VMBO, MAVO (LTS, LEAO, LHNO, LAS, Huishoudschool, MULO, ULO, opleiding leerlingwezen, etc)	n = 12 (30%)
Middelbaar beroepsonderwijs (MBO, MEAO, MTS, Politie school, Verpleegstersopleiding, etc)	n = 7 (17,5%)
HAVO, VWO, Atheneum, Lyceum, Gymnasium, HBS, MMS	n = 8 (20%)
Hoger beroepsonderwijs (HBO, HTS, HEAO, PABO, Hogeschool, ALO, Soc. Academie etc)	n = 1 (2,5%)
Universiteit	n = 1 (2,5%)
<b>Aantal jaren wonend in Den Haag</b>	
Gemiddelde (standaardafwijking)	53.3 (20.8)
<b>Type woning</b>	
Koopwoning	n = 13 (32,5%)
Sociale huurwoning	n = 19 (47,5%)
Particuliere huurwoning	n = 7 (17,5%)
<i>Ontbrekend</i>	n = 1
<b>Samenwonend met een partner (%)</b>	n = 14 (35%)
<b>Ontvangt zorg (%)</b>	n = 13 (32,5%)
<b>Leeft met één of meer chronische aandoeningen (%)</b>	n = 20 (50%)
<b>Gebruikt rollator of rolstoel (%)</b>	n = 7 (17,5%)
<b>Rapportcijfer leven (SD)</b>	7.8 (1.9)

### 3.3 Locaties en tijdstip van onderzoek

De stadsateliers zijn gehouden op:

- Donderdag 28 oktober 13.00 -15.00 uur, Bibliotheek Loosduinen.
- Donderdag 28 oktober 17.00 -18.30 uur, Buurthuis Mandelaplein.
- Maandag 1 november 10.00 - 12.00 uur, De Wissel, Laakkwartier.
- Vrijdag 5 november 10.00 - 12.00 uur, Bibliotheek Escamp.
- Woensdag 10 november 10.00 - 12.00 uur, culturele ruimte Bibliotheek Spui.

### 3.4 Protocol

De stadsateliers volgden een protocol. De bijeenkomst, die tussen de anderhalf en twee uur duurde, verliep aan de hand van een scenario en onderzoeksvragen, op de volgende manier:

1. Welkomstwoord en voorstelronde (naam + wijk). Uitleg over het stadsatelier. Vragen of deelnemers het **formulier 'algemene gegevens' en informed consent willen invullen. Uitleg over gespreksregels en bejegening.**

2. **Start inhoudelijk deel:**

**Vraag 1:** Wat vindt u belangrijk als het gaat om veiligheid?

*Iedereen noteert het op een post-it. De moderator verzamelt de post-its en plakt ze op een flip-over vel. Wat past bij elkaar? Categorieën maken (dialoog)*

**Vraag 2: Wat heeft hoge prioriteit voor u? Waar moet echt iets aan verbeteren, vindt u?**

*Dialoog aan de hand van de flip over. Aantekeningen maken op de flip-over bij de post-its.*

**Invullen beslisboom 'Voelt u zich wel eens onveilig' (individueel)**

*Kruisjes zetten door het vak dat van toepassing is. Formulieren innemen.*

Pauze.

*A1-formaat poster ophangen of op tafel leggen met studieschema (bollen). Korte toelichting.*

**Vraag 3:** Zijn op deze plaat onderwerpen die voor u ook belangrijk zijn (maar die u nog niet had genoemd)?

*Doornemen met elkaar. En verdiepen van de thema's. Dialoog.*

**Vraag 4:** Wat kunt u zelf of eventueel samen met anderen doen om uw ervaren veiligheid te verbeteren?

*Dialoog in tweetallen, 8 minuten. Delen van wat er besproken is. Noteren op flip over (co-moderator maakt ook aantekeningen)*

**Vraag 5:** Wie heeft u nog meer nodig om uw ervaren veiligheid te verbeteren?

*Schrijf op post-it. Verzamelen. Samen delen. Dialoog.*

3. **Afsluiting. Mogelijkheid tot laatste aanvullingen door deelnemers.**

### 3.5 Data-analyse

Tijdens de stadsateliers zijn audio-opnamen gemaakt. Deze opnamen zijn verbatim getranscribeerd. Na het transcriberen zijn de data gecodeerd in drie stappen: eerst open codering, dan axiale codering en tenslotte selectieve codering. Bij het open coderen worden de codes (labels) verbonden aan tekstfragmenten die passen onder de thema's die bekend zijn vanuit de literatuur, of ze leiden tot nieuwe thema's. Uit dit proces volgde een initiële codeboom. Bij het axiaal coderen werden codes die bij elkaar hoorden samengevoegd onder overkoepelende codes om enkele hoofdcategorieën te creëren. Hierna vond selectieve codering waarbij gekeken wordt in hoeverre de kwalitatieve data past bij het "raamwerk" dat vanuit de literatuur is opgesteld. Ook is gekeken in hoeverre er variatie en verzadiging is van informatie. Bij het doorlopen van alle stappen is niet alleen gekeken naar de verbatim uitgewerkte transcripten, maar ook naar overige aantekeningen, de flip-over vellen, en andere annotaties die tijdens de stadsateliers zijn verzameld.

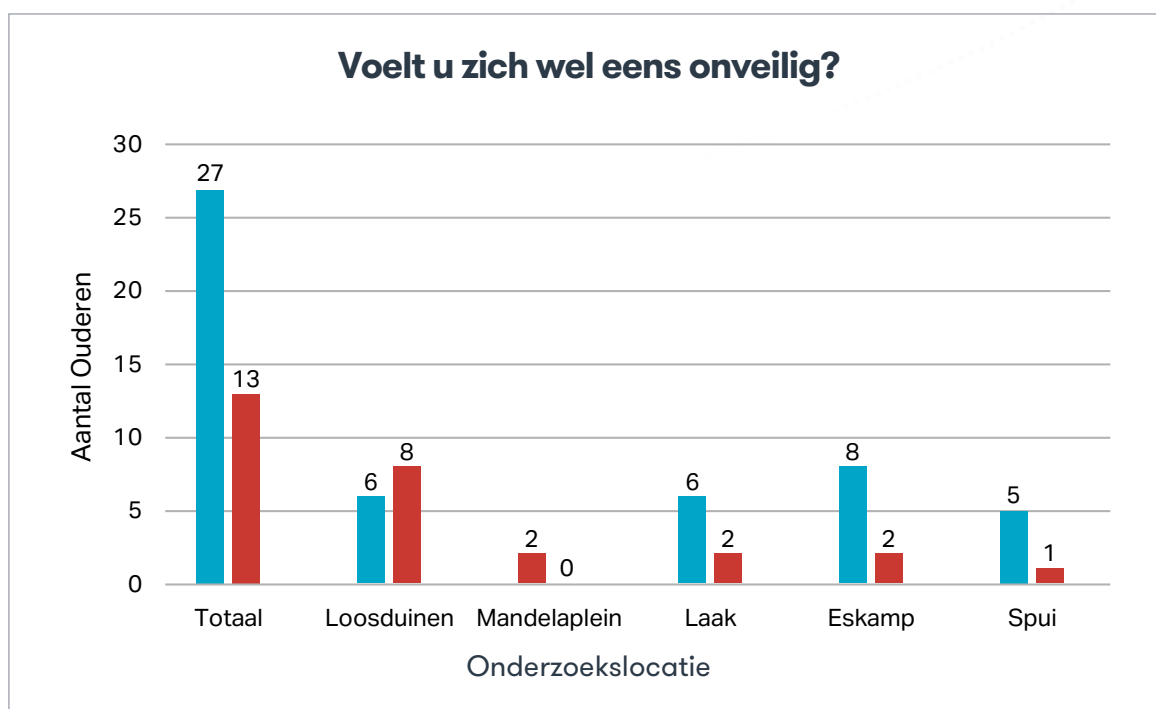


# 4

## RESULTATEN

## 4.1 De eigen ervaren veiligheid

Tijdens de vijf stadsateliers is aan deelnemers gevraagd of zij zich wel eens onveilig voelden? Hiertoe kon men antwoorden aanvinken op een stroomschema, met een ja/nee-antwoordcategorie, en bij een ja als antwoord ook iets over intensiteit en locatie/moment. Mensen vonden 'ja, voornamelijk' lastig. Er was geen mogelijkheid voor 'soms'. Als men 'soms' bedoelde is 'ja' ingevuld. Mensen vullen soms 'nee' in, met de opmerking dat ze 's avonds niet meer buiten komen, en dat ze alerter zijn. De verdeling van de deelnemers bestond uit twee derde deel ouderen die zich wel eens onveilig voelden, en een derde deel niet. Hiermee hebben we op het gebied van veiligheidsbeleving een diverse groep ouderen bereikt voor de stadsateliers.



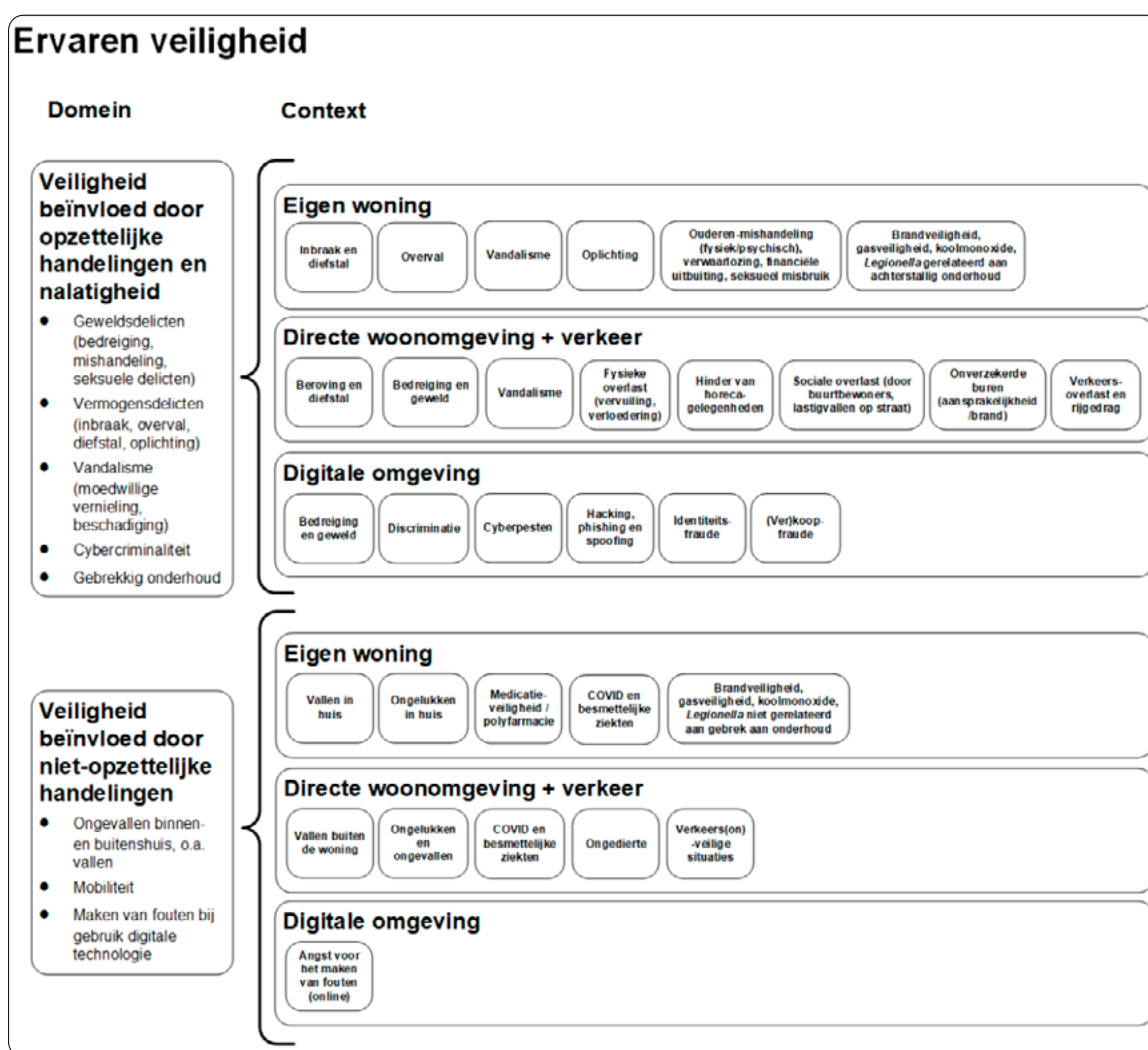
**Figuur 1.**

**Tabel 2.**

Antwoorden op vraag: Voelt u zich wel eens onveilig?				
	Ja	Nee	Weet niet, niet beantwoord	Totaal
Loosduinen (Loosduinen)	6	8	0	14
Transvaalkwartier (Centrum)	2	0	0	2
Laakkwartier en Spoorwijk (Laak)	6	2	0	8
Morgenstond (Escamp)	8	2	0	10
Centrum (Centrum)	5	1	0	6
Totaal	27	13	0	40

## 4.2 Een classificatie van ervaren veiligheid

Op basis van de uitkomsten van de stadsateliers is een synthese gemaakt van de eerdere bevindingen uit het literatuuroverzicht en de opmerkingen van deelnemers ten aanzien van de aspecten die bijdragen aan de door hen ervaren veiligheid. Binnen deze classificatie (Figuur 2) valt deze ervaren veiligheid uiteen in twee hoofddomeinen. Het eerste domein bestaat uit aspecten van veiligheid die worden beïnvloed door opzettelijke handelingen door anderen (iemand iets al dan niet bewust aandoen) en nalatigheid. Dit laatste zit hem met name in slecht onderhoud van de eigen woning. Het tweede domein bestaat uit aspecten van veiligheid die beïnvloed worden door niet-opzettelijke handelingen (iemand overkomt iets, er vindt een ongeluk of iets per ongeluk plaats). Hierin wijkt de huidige classificatie af van bestaande indelingen in externe en interne factoren. Er zit geen hiërarchie in de classificatie genoemde elementen, waarbij de volgorde willekeurig en niet-geprioriteerd is.



Figuur 2. Model van ervaren veiligheid door Haagse ouderen.

Deze twee domeinen kunnen op dezelfde wijze worden onderverdeeld naar drie contexten, namelijk de plaatsen waar deze veiligheidsaspecten zich manifesteren. Deze contexten kenmerken zich door concrete veiligheidsrisico's en zaken waarover men bezorgd is. Deze drie contexten zijn de eigen woning (de binnenruimte), de directe woonomgeving -ofwel de (semi-)openbare ruimte in de stad- en het verkeer, en de digitale (online) omgeving dat samenhangt met het gebruik van computers en technologie door ouderen. Al deze contexten kennen een eigen, specifieke set aan factoren die invloed hebben op de beleving van veiligheid. Deze factoren zorgen ervoor dat men zich veilig of onveilig voelt.

*“Veiligheid is dat mijn belangen ook gezien worden en ik niet overruled word of met agressie benaderd wordt (mond dicht).”*

*“Veiligheid is vrij kunnen zijn, jezelf kunnen zijn, zorgeloos kunnen zijn.”*

In de komende alinea's worden voor beide domeinen de drie contexten beschreven met de factoren die van invloed zijn. Het opzettelijke dan wel niet-opzettelijke karakter van deze veiligheidsaspecten blijken van invloed op de oplossingsrichtingen om het gevoel van veiligheid te verbeteren. De beschrijving van de domeinen en de contexten zijn een combinatie van zaken gevonden in de literatuur en in de focusgroepen. De voorbeelden op contextniveau en de bijgevoegde citaties zijn afkomstig van de focusgroepen met Haagse ouderen.

#### 4.2.1 Aspecten van veiligheid die worden beïnvloed door opzettelijke handelingen en nalatigheid

Onder de noemer aspecten van veiligheid die worden beïnvloed door opzettelijke handelingen vallen zaken zoals geweldsdelicten (bedreiging, mishandeling en seksuele delicten), zaken als vermogensdelicten (inbraak, overvallen, diefstal en oplichting), en cybercriminaliteit. De rode draad bij deze aspecten is dat derden moedwillig dan wel opzettelijk deze handelingen uitvoeren ten aanzien van ouderen, en dat ouderen die dit overkomt hooguit maatregelen kunnen nemen om deze zaken te voorkomen. Ook nalatigheid (veelal door huisbazen) door slecht onderhoud aan de woning hoort tot deze categorie, wat invloed kan hebben op de brand- en gasveiligheid (explosierisico), maar ook een mogelijke koolmonoxidevergiftiging. De aspecten die onder dit domein worden genoemd manifesteren zich in drie contexten.

**“ Een huishoudelijke hulp in witte jas aan de deur die zei dat ze van een organisatie was. ‘Ga maar even een luchtje scheppen, dan doe ik het huis’. Toen ze terugkwam waren familie sieraden meegenomen. ”**

#### 4.2.1.1 Eigen woning

In de eigen woning kunnen ouderen geconfronteerd worden met zaken als inbraak, diefstal (al dan niet via babbeltruc), overvallen, vandalisme, oplichting, en ouderenmishandeling. De laatste categorie valt uiteen in zowel fysieke als psychische mishandeling, met uitingen als verwaarlozing, financiële uitbuiting en seksueel misbruik. Sommigen zijn al slachtoffer geworden van een van deze voorvallen, anderen nemen maatregelen ertegen, met name tegen inbraak.

Als we kijken naar de factoren die van invloed zijn op de beleving van veiligheid binnen deze context en wat maakt dat ouderen zich (on)veilig voelen, dan worden de volgende zaken door de ouderen in de stadsateliers genoemd:

- De kwaliteit van de woning (degelijke bouw, goede materialen voor deuren en kozijnen, brandveilig), plus overzicht vanuit de woning (zicht op straat en wie er voor de deur staat), spelen een positieve rol bij het bevorderen van het gevoel van veiligheid.
- De aanwezigheid van preventieve maatregelen met betrekking tot inbraak, zoals goede sloten en een alarmeringssysteem (of het hebben van alleen de sticker van een alarmeringsdienst) wordt aanbevolen. Men kan een woning inclusief de tuin (groenonderhoud) zo aanpassen dat inbrekers worden ontmoedigd.
- Een goed contact met de burens wordt genoemd als preventieve maatregel. Bij sociale controle en sociale cohesie (in de buurt en in wooncomplexen) is er winst te behalen ten aanzien van de ervaren veiligheid (samen opletten, samen zorgen voor het openen/afsluiten van de poort naar een binnenterrein). Anderzijds hebben ouderen soms ook last van burens (geluidsoverlast, ruzies, rommel in portiek achterlaten).
- Het is belangrijk een vangnet om je heen te hebben, dat je ergens terecht kan als er iets gebeurt. Ouderen noemen de huisarts.
- Fysieke ouderenmishandeling komt in de stadsateliers niet terug als onderwerp.
- Het op peil houden van een sociaal leven met mensen die voor je van betekenis zijn wordt soms moeilijk. Mensen om je heen overliden, je moet bewust moeite doen om nieuwe contacten op te bouwen. Dat vraagt veerkracht en handelen, terwijl je eigen vaardigheden en conditie achteruitgaat.
- Bij migrantenouderen is er soms sprake van een schaamtecultuur die van invloed kan zijn bij veiligheidsaspecten. Zo kan er angst bestaan voor het doen van aangifte wegens taboes/er (er gebeurt iets waar iemand bij aanwezig is die volgens de norm niet aanwezig diende te zijn). Soms bestaat er de angst om tijdens of na de aangifte herkend te worden door een dader die men kent uit de eigen wijk. Er bestaat dan ook behoefte bij migrantenouderen aan meer kennisuitwisseling omtrent culturele verschillen bij de veiligheidsbeleving.
- Tevens bestaat er een alomtegenwoordige angst om je grenzen aan te geven, onder andere bij overlast van de burens.

*"In mijn straat wordt volop verbouwd. Er wordt geen rekening gehouden met de veiligheid van omwonenden. Denk aan fijnstof, bouwafval, ondeugdelijke verbouw."*

*"Let meer op veiligheid van gebouwen extern en intern, kijk wat er kan gebeuren bij de brand in de Wouwermanstraat."*

*"Een huishoudelijke hulp in witte jas aan de deur die zei dat ze van een organisatie was. 'Ga maar even een luchtje scheppen, dan doe ik het huis'. Toen ze terugkwam waren familie sieraden meegenomen."*

*"Ik heb een nieuw huis, met een brandmelder. Ik moet nog zien wat de woningcorporatie gaat doen. Koolmonoxidemelders zijn verplicht maar lang niet iedereen heeft die."*

*"Mensen zijn bang om te bellen. Je wordt gezien als verrader. Geef meer voorlichting over anoniem aangifte doen."*



#### 4.2.1.2 Woonomgeving en verkeer

In de woonomgeving en in het verkeer kunnen ouderen geconfronteerd worden met zaken als beroving en diefstal, bedreiging en geweld. Deze zaken kunnen zich op straat voordoen en vormen een bron van zorg. Daarnaast is er vandalisme, overlast van horecagelegenheden, en fysieke overlast (waaronder vervuiling en verloedering) waar men mee geconfronteerd kan worden. Op sociaal gebied is er sociale overlast door buurtbewoners of door lastig gevallen te worden op straat in allerlei vormen, en de risico's van onverzekerde burens (aansprakelijkheid/brand) waar men zich zorgen over maakt. In het verkeer wordt op allerlei manieren verkeersoverlast ervaren, deels door het rijgedrag van anderen. Dit is niet per se alleen het gedrag van automobilisten, maar ook van fietsen en zelfs scootmobielgebruikers.

Als we kijken naar de factoren die van invloed zijn op de beleving van veiligheid binnen deze context, en wat maakt dat ouderen zich (on)veilig voelen, dan worden de volgende zaken door de deelnemers aan de stadsateliers genoemd:

- Als eerste is er de buurtreputatie, die van invloed is op het beleven van veiligheid. De sociale cohesie in de buurt, de sociale netwerken, en de omgangsvormen in de wijk kunnen het verschil maken.
- De algehele kwaliteit, inrichting en onderhoud van de openbare ruimte spelen een rol bij de ervaren veiligheid van ouderen. Hierbij spelen aspecten van goede openbare verlichting en de overzichtelijkheid van de ruimte een rol.
- Bij fysieke verloedering (leegstand, vervuiling, achterstallig onderhoud, vervallen straatmeubilair) gaat het gevoel van veiligheid achteruit.
- Van negatieve invloed op de ervaren veiligheid zijn openbaar dronkenschap en drugsgebruik op straat, rondhangende jongeren en loslopende honden.
- Ouderen passen bewust hun gedrag aan. Zo zijn er ouderen die geen handtas meenemen naar de markt, 's avonds niet op straat komen en goed opletten bij het pinnen buiten op straat of in een ander gebouw.
- Er is behoefte aan aanwezigheid, zichtbaarheid, en bereikbaarheid van formeel en informeel toezicht, waaronder politie. Dit laat veelal te wensen over.
- Er zijn zorgen over burens die onvoldoende verzekerd zijn, indien zij schade berokkenen, zoals bij brand. Dit is verergerd door recente incidenten in Den Haag met grote branden in dichtbevolkte straten.
- Er zijn zorgen over agressief gedrag en ander wangedrag in het verkeer, inclusief foutparkeren op trottoirs. Dit foutparkeren is niet alleen een probleem dat door automobilisten wordt veroorzaakt, maar ook door fietsen, scootmobielgebruikers en anderen.
- Belangrijk voor het gevoel van veiligheid is respect in de openbare ruimte. Deelnemers ervaren toenemend gebrek aan respect, aan vriendelijkheid, op straat, in het verkeer, in het openbaar vervoer.

*"De LED-verlichting op straat is verblindend. Ik moet continu mijn handen voor ogen houden."*

*"De zebra's zijn niet doorgetrokken op de fietspaden. Levensgevaarlijk voor voetgangers, bijvoorbeeld bij Goeverneurlaan."*

*"Scooters rijden te hard en gevaarlijk, bijvoorbeeld op de Vaillantlaan."*

*"Scooters en e-bikes rijden te hard, vooral op rotondes."*

*"Er zou een wijkrechter moeten komen om te bemiddelen."*

*"Geef senioren een verplichte scootmobieltraining."*

*"Er lopen hier rare mensen op straat. Met drank en drugs. De auto van mijn buurman is kapot gemaakt door een dronken man. Oplossing is handhaving. Buurtvaders misschien, maar die moeten zich ook veilig voelen."*

*"Wij (Marokkanen) wonen hier 30, 40 jaar. Het is ook onze wijk. Wij willen die goed houden, maar anderen maken er een rotzooi van."*

*"Buurtvaders: als wij dat gaan doen, willen wij ook veilig zijn. Je moet een cursus krijgen."*

*"Wat ik frustrerend vind: er rijden veel schoonmaakwagens rond maar ze doen niks. [...] Daar zijn ze niet voor. Bij de gemeente hebben ze vakjes. Ieder heeft zijn eigen taak, ze doen niet wat hen opvalt."*

*"Er zijn agressieve bedelaars bij ons in de wijk. De politie weet dat. Het is in de gemeenteraad besproken, maar ze zeggen dat er geen registratie is door de politie. De politie handhaaft niet."*

#### 4.2.1.3 Digitale omgeving

In de digitale omgeving worden zaken genoemd als bedreiging en geweld, discriminatie en cyberpesten. Daarnaast zijn er zaken die meer te maken hebben met oplichting, zoals het zogenaamde hacking, phishing & spoofing, identiteitsfraude en (ver)koopfraude.

Als we kijken naar de factoren die van invloed zijn op de beleving van veiligheid binnen deze context, en wat maakt dat ouderen zich (on)veilig voelen, dan worden de volgende zaken in de stadsateliers door de Haagse ouderen genoemd:

- Er leven brede zorgen over de toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en overzichtelijkheid van diensten en voorzieningen. Met name als deze ooit fysiek werden aangeboden en nu worden gedigitaliseerd. Er is een brede behoefte aan het hebben van fysieke alternatieven voor digitale dienstverlening.
- Er is behoefte aan betere informatieverschaffing, waarbij de informatie niet slechts digitaal te verkrijgen is, maar ook persoonlijk, bijvoorbeeld in buurthuizen of bij de gemeente.
- Ouderen hebben behoefte aan het verwerven van digitale vaardigheden waar zij deze nog onvoldoende zelf bezitten. Weinig ouderen zijn bekend met de mogelijkheden voor het leren van digitale vaardigheden of mogelijkheden voor technologie in het dagelijks leven, waar zij informatie daarover kunnen vinden.
- Er bestaan significante verschillen in etniciteit bij wel of niet online actief zijn. Ouderen met een migratieachtergrond zijn terughoudend om geldzaken te doen via internet. Ook communicatie met (semi) overheid via internet wordt door velen als moeilijk en onveilig ervaren (aangifte doen, zorgverzekering, gemeentezaken).
- Kinderen (indien aanwezig) worden vaak ingezet ter ondersteuning bij digitale activiteiten. Vooral bij onlinezaken als bankieren, formulieren invullen en online aankopen doen (van belang ten tijde van COVID-19). Ouderen willen liever niet afhankelijk zijn, ook niet van hun kinderen.
- Het in toenemende mate ontvangen van misleidende mails, telefoontjes, enz. Fishing is een groot thema bij ervaren onveiligheid.

*"Als het over geld gaat doe ik dat niet digitaal."*

*"Mijn zoon zegt: 'Papa je moet het zelf leren!' En dat wil ik ook."*

*"Gemeente neemt veiligheid weg door alles te digitaliseren."*

*"Echt oudere mensen, die niet met digitale middelen kunnen werken. Ze kunnen letterlijk nergens terecht, zijn kwetsbaar voor oplichting."*

*“Er komen informatiepunten digitale overheid in bibliotheken. Maar wat als mensen daar fysiek niet zelf naar toe kunnen?”*

*“Oudere mensen raken in een isolement zeker als je geen kinderen hebt of kinderen die ver weg wonen. Niet iedereen heeft een helper die te vertrouwen is.”*

## 4.2.2 Aspecten van veiligheid die worden beïnvloed door niet-opzettelijke handelingen

Onder de noemer aspecten van veiligheid die worden beïnvloed door niet-opzettelijke handelingen vallen zaken als ongevallen binnen- en buitenshuis, waaronder vallen, zaken rondom mobiliteit, en het maken van fouten bij gebruik digitale technologie. De rode draad bij deze aspecten is dat ouderen door pech of door niet-opzettelijk handelingen iets overkomt wat invloed heeft op hun veiligheid. De aspecten die onder dit domein worden genoemd manifesteren zich in drie contexten.

### 4.2.2.1 Eigen woning

In de eigen woning kunnen ouderen geconfronteerd worden met zaken als vallen en ongelukken/incidenten in huis, en ongelukken op het gebied van medicatieveiligheid (polyfarmacie) waarbij medicijnen verkeerd worden ingenomen. Daarnaast zijn er zaken als brandveiligheid en koolmonoxidevergiftiging in de eigen woning die niet voortkomen uit nalatigheid en slecht onderhoud.

Als we kijken naar de factoren die van invloed zijn op de beleving van veiligheid binnen deze context, en wat maakt dat ouderen zich (on)veilig voelen, dan worden de volgende zaken in de stadsateliers genoemd:

- De fysieke kwaliteit van de woning is van belang, zoals het hebben van wel of geen drempels in de woning. Deze worden als gevaarlijk beschouwd in verband met vallen. Ook kan men kritisch kijken naar de inrichting van de woning (zoals het weghalen van matjes, kleedjes, snoeren en dergelijke) en naar het onderhoud van de woning.
- De aanwezigheid van alarmerings- en signaleringssystemen, en het hebben van toegang tot een telefooncirkel gelden als positief ten aanzien van de ervaren veiligheid.
- De eigen fysieke en geestelijke gesteldheid worden gezien als beschermende factoren en dragen bij aan de beleving van veiligheid.
- Toezicht op medicatie-inname en -verstrekking worden ten aanzien van medicatieveiligheid als bevorderende factor gezien.
- Het installeren van brand- en rookmelders, zowel bij zichzelf als bij burens.
- Buurtgericht preventieteam instellen als preventieve maatregel die het gevoel van veiligheid doet verhogen.

*“Ik hoop dat er aanpassingen in huis kunnen komen van de gemeente. Er wordt ook misbruik van gemaakt. Er moet goede voorlichting over zijn.”*

*“Zorg dat je fit blijft, je balans kunt houden, fysiek sterk bent. Neem zelf het initiatief, begroet mensen, treed zelf mensen actief, op een positieve manier, tegemoet.”*

*“Het sociale leven verandert als je bang bent. Hoe krijg je meer zelfvertrouwen? Jezelf uitdagen? Maar wat doe je als er drie mensen voor je staan? Al ben je nog zo sterk.”*

*“Met het ouder worden overlijden mensen om je heen. Het gedeeld verleden valt weg. Hoe moet ik dat weer opbouwen?”*

*“Als we het hebben over sociaal leven, bij mij gaan ze dus allemaal dood.”*

*“We zouden het fijn vinden om ervaringen uit te wisselen met leeftijdgenoten uit andere wijken.”*

#### 4.2.2.2 Woonomgeving en verkeer

In de woonomgeving en in het verkeer kunnen ouderen geconfronteerd worden met zaken als vallen buiten de woning (waaronder op straat), andere ongelukken en ongevallen, ongedierte en verkeers(on)veilige situaties.

Als we kijken naar de factoren die van invloed zijn op de beleving van veiligheid binnen deze context, en wat maakt dat ouderen zich (on)veilig voelen, dan worden de volgende zaken door de ouderen in de stadsateliers genoemd:

- De algehele inrichting en onderhoud van de openbare ruimte en openbaar groen zijn van invloed op de ervaren veiligheid, zoals de kwaliteit van het trottoir en eventuele losliggende tegels. Een goed onderhouden en schone straat komt het gevoel van veiligheid ten goede.
- Goede verlichting is van belang voor de ervaren veiligheid. Men komt niet graag in donkere straten, stegen en hoekjes.
- Bij het ontwerp en de aanleg van infrastructuur dient rekening te worden gehouden met aspecten van veiligheid en het gedrag van anderen in het verkeer. Onoverzichtelijke en onveilige situaties in het verkeer kunnen leiden tot een algeheel gevoel van onveiligheid in het verkeer. Hierbij hoort ook aandacht voor het correct parkeren van voertuigen, waaronder auto's en elektrische (deel)voertuigen die op trottoirs worden geparkeerd en daarmee de doorgang belemmeren.
- Ook de eigen rijvaardigheid en rijgedrag worden genoemd als beperkende factoren.

### “ Een goed onderhouden en schone straat komt het gevoel van veiligheid ten goede. ”

*“Mensen komen heel dicht bij je staan (bij geldmaat), gaan meekijken. Ik heb er wat van gezegd. Je hebt argwaan, voelt je niet veilig.”*

*“De mix van voetgangers, fietsers, scootmobielen, elektrische fietsen, bakfietsen, door elkaar heen, met verschillende snelheden, die je bovendien niet altijd aan hoort komen.”*

*“Het heeft ook wel wat; stadse drukte.”*

*“Zelf heb je met het ouder worden soms minder zicht en je overziet situaties soms minder gemakkelijk.”*

*“In Grote Marktstraat schuine overgangen naar trottoir. Goed bedoeld, maar je ziet het dan niet, je schopt ertegenaan en valt.”*

*“Ik heb last van duizelingen, als de straat niet vlak is, is de straat voor mij gevaarlijk, zeker 's avonds in het donker.”*

*“Ik kom er nu achter dat ik me veiliger voel dan ik zelf dacht. Ik ben eigenlijk alleen alert 's avonds. Verder voel ik me veilig.”*

### 4.2.2.3 Digitale omgeving

In de digitale omgeving worden met name zaken genoemd die te maken hebben met de angst voor het maken van fouten in de online omgeving en daarmee samenhangend het voorzichtig opereren bij het uitvoeren van digitale handelingen. In relatie hiertoe worden de volgende zaken door de deelnemers in de stadsateliers genoemd:

- Er leven brede zorgen over de toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid en overzichtelijkheid van diensten en voorzieningen. Met name als deze ooit fysiek werden aangeboden en nu worden gedigitaliseerd qua aanbod. Er is een brede behoefte aan het hebben van fysieke alternatieven voor digitale dienstverlening.
- Er is behoefte aan betere informatieverschaffing, waarbij de informatie niet slechts digitaal te verkrijgen is.
- Ouderen hebben behoefte aan het verwerven van digitale vaardigheden waar zij deze nog onvoldoende zelf bezitten.
- Onveiligheid op het werk door mindere productiviteit, het moeten mantelzorgen voor ouders op gevorderde leeftijd, of niet voldoende mee kunnen met digitalisering.

*“Ouderen zouden een rechtsbijstandsverzekering moeten hebben voor als het fout gaat op het werk.”*

*“Er zijn veel ouderen (met name als ze minder digitaal zijn) die een probleem hebben, omdat ze informatie missen. Wijkkrantjes zijn er niet, een toegankelijke kaart met wat er te doen is in de wijk evenmin.”*

## 4.3 Prioriteiten op het gebied van veiligheid

Uit de stadsateliers kwam naar voren dat ouderen zich minder vaak slachtoffer van zogenaamde ‘high impact crimes’ voelen, maar dat zij wel angst voor bijvoorbeeld woninginbraak ervaren. Zij wapenen zichzelf tegen inbraak (alarmering, hang- en sluitwerk, overzicht houden) en vinden dat de gemeente en de woningcorporaties hen hierin moet faciliteren. Verder moet er meer en bij herhaling voorlichting worden gegeven over (anoniem) aangifte doen.

Ouderen vinden een gebiedsgerichte aanpak met probleemgerichte inzet in wijken en straten een prioriteit. Zij kunnen concreet buurten en straten aanwijzen waar een cumulatie van problemen is (vuilnis op straat, slecht onderhoud, ongedierte, bedelarij, overlast, onveilige (verkeers)situaties). Ouderen vinden het ook een prioriteit dat zij zelf betrokken worden bij de analyse en oplossingen van de problemen (bijvoorbeeld door gezamenlijke wijkwandeling).

Oplossingen zien ouderen meestal in de combinatie van handhaving, optreden, concreet ingrijpen en het verbeteren van communicatie (uitwisseling van normen en waarden) met en tussen bewoners. Maar veel ouderen hebben het gevoel dat zij geen invloed hebben op het handelen van de gemeente en andere instanties, bijvoorbeeld op gebied van verbeteringen in het verkeer (zebrapad doortrekken op het fietspad of het uit elkaar halen van snel en langzaam verkeer) en aanpassingen in de openbare ruimte (stoepen, verlichting). Het niet betrokken worden bij veranderingen (bijvoorbeeld digitalisering) geeft hen een gevoel van onveiligheid, van niet erkend worden. Hierdoor kunnen ongelukken gebeuren (vallen, digitale ‘ongelukken’). Prioriteit is daarom het betrekken van ouderen bij het zoeken naar oplossingen.

Tenslotte zijn veel ouderen bang voor vallen en andere ongelukken (ook digitaal), soms door verminderd zicht of gehoor. Voor ouderen is het prioriteit dat zij daarin erkend worden en dat er aandacht aan besteed wordt.

Hetgeen door ouderen is genoemd in de stadsateliers, wijkt af van de uitkomsten van het veiligheidsplan van de gemeente. Voor dit Veiligheidsplan 2019-2022 van de Gemeente Den Haag is een analyse gemaakt van de veiligheidssituatie in Den Haag door middel van een online enquête onder 3.286 inwoners van de gemeente (Gemeente Den Haag, 2018). Daarbij zijn objectieve, subjectieve, kwalitatieve en kwantitatieve gegevens betrokken. Dit leverde een beeld op van de veiligheidssituatie in Den Haag, die in het plan is omschreven. Hieruit bleek dat de veiligheidssituatie in het afgelopen decennium aanzienlijk is verbeterd. Dit is voor het College van B&W reden om door te gaan op de ingeslagen weg.

Op basis van de analyse zijn prioriteiten en ambities bepaald voor de komende beleidsperiode en is in het achterliggende plan uitgewerkt hoe dit beleid concreet vorm krijgt. Daarbij is gekozen voor de voortzetting van de Haagse veiligheidsbenadering langs de drie sporen van het afgelopen decennium:

- Aanpak van high impact crimes (overval, straatroof, woninginbraak en geweld);
- Gebiedsgerichte aanpak met een probleemgerichte inzet in wijken en buurten;
- Aanpak van ondermijning, niet alleen strafrechtelijk maar ook bestuurlijk, met daarbinnen als belangrijkste speerpunten:
- Versterking van de weerbaarheid van de stad, zowel voor radicalisering en polarisatie als terrorisme en cybercrime;
- De aanpak van huiselijk geweld;
- De aanpak van ondermijning;
- De aanpak van overlast en gevaarlijke situaties door personen met verward gedrag.

#### 4.4 Wat kan men zelf doen?

Als het gaat om het vergroten van het veiligheidsgevoel in de stad, zijn er zaken die ouderen zelf en samen met (directe) anderen kunnen doen. Hier werden diverse voorbeelden van in de focusgroepen genoemd. Daarnaast kan het zijn dat ze dit niet alleen kunnen en hulp nodig hebben van hun omgeving (en anderen) om hun veiligheidsgevoel te vergroten. Onderstaande punten zijn afkomstig uit de focusgroepen.

##### 4.4.1 Wat kunnen ouderen zelf en samen doen om hun veiligheidsgevoel in de stad te vergroten?

Als we kijken naar wat ouderen zelf en samen met anderen kunnen doen om hun veiligheidsgevoel te vergroten, dan worden de volgende zaken genoemd in de stadsateliers:

- Belangrijk om een goed sociaal leven te hebben; zorg voor goede sociale contacten.
- Neem zelf het initiatief, begroet mensen, treed zelf mensen actief, op een positieve manier tegemoet.
- Steun van kinderen. Kinderen helpen met dingen (zoals internet, en van sommige deelnemers hebben kinderen de sleutel).
- Vertrouwen in jezelf (houding).
- Bewuster in het nu leven.

*"We zouden het fijn vinden om ervaringen uit te wisselen met leeftijdgenoten uit andere wijken."*

*"Melden is wel belangrijk anders gebeurt er zeker niks."*

*"Ouder zijn is een heerlijke tijd van leven, als je je zelf dynamisch kunt aanpassen en je omgeving dat ook doet. Rekening houden met elkaar."*

Naast deze sociale en psychische aspecten van ouderen zelf worden ook een aantal fysieke aspecten genoemd:

- Het op peil houden van fysieke gesteldheid: zorgen dat je fit blijft, je balans kunt houden, fysiek sterk bent.
- Aanpassen aan wat je zelf nog kan, maar ook proberen zaken te veranderen.

*"Ik fiets niet meer omdat ik mezelf niet vertrouw."*

Er worden ook voorbeelden genoemd van preventief en vermijdend gedrag. Deze richten zich enerzijds op de eigen woning:

- Je huis zo inrichten dat je minder risico hebt om te vallen: zorgen dat je weinig obstakels in huis hebt (snoeren, kledjes), steun voor douche en toilet. Preventief zou men de trap kunnen bekleden, antislipvloer in de badkamer, en handgrepen kunnen plaatsen.
- Zelf vermijden van gebruik van trappen of ladders.
- Het gebruik van persoonlijk alarmeringssysteem.
- Van gas naar inductie koken.
- Rookmelder/koolmonoxidemelder, deze laten installeren door woningbouw.

*"Dat het huis goed beveiligd is, zodat je goed kunt slapen. Als je kinderen het huis uit zijn."*

Anderzijds werden ook voorbeelden genoemd gericht op de woonomgeving en verkeer:

- 's Avonds niet meer over straat en niet zomaar 's avonds de deur opendoen. Een voorbeeld dat hier genoemd werd is een signaal afspreken met bekenden (bijvoorbeeld drie keer bellen), of de sleutel aan familieleden geven. Een ander voorbeeld is stickers op de deur met "ik doe niet zomaar open".
- Mijden van het verkeer op bepaalde tijdstippen.
- Boodschappen op een rustig tijdstip doen.
- Tegen criminaliteit: goed opletten als je naar buiten gaat, bijvoorbeeld tas thuislaten als je naar de markt gaat).

*"Ik zit bij het buurtinterventieteam om bijvoorbeeld aan te geven welke lantaarnpalen kapot zijn. We (buurtinterventieteam) lopen altijd met z'n tweeën, man en vrouw. Soms samen met handhavers."*

*"Tips: 'Buiten Beter' app en 'CleanCity' app. Of 14070 bellen."*

*"De meeste mensen in deze groep kennen dit, maar sommigen hebben de ervaring dat melden niet opgepakt worden door de gemeente."*

*"Ik word kriegel van de vragen of wij oplossingen hebben wat de overheid kan doen terwijl diezelfde overheid de veiligheid wegneemt door alles te digitaliseren."*

**“ Kennismaken met de mensen die daar zitten, er zijn nu al tweemaal per week koffie ochtenden voor omwonenden. Niet iedereen die dakloos is, is verslaafd of veroorzaakt overlast. ”**

#### 4.4.2 Wat en wie hebben ouderen (nog meer) nodig om hun veiligheidsgevoel in de stad te vergroten?

Als we kijken naar wat en wie ouderen nodig hebben om hun veiligheidsgevoel in de stad te vergroten, dan worden de volgende zaken genoemd als het gaat om de eigen woning:

- Steun voor douche en toilet, hier ook budget voor krijgen.
- Kijkgaatje in deur/of camera zodat je ziet wie er voor de deur staat.
- Rookmelder en koolmonoxide via woningbouwcorporaties.

Ook worden er voorbeelden genoemd gericht op de omgeving en verkeer:

- Binnenstad meer toegankelijk maken voor voetgangers. Hierbij fietsers meer omleiden, duidelijk gescheiden van voetgangers.
- Oversteektijd verlengen.
- Zebrapad bij (o.a.) de Gouverneurlaan verlengen tot over het fietspad.
- Beter onderhoud van trottoirs, schoonhouden van de openbare ruimte en betere verlichting.
- Afsluiten van (semi-)openbare ruimtes na een bepaald tijdstip.
- Beter toezicht, meer handhaving door politie en cameratoezicht.
- Wijkagent meer zichtbaar.

*"Waarom geen afgesloten binnenstad, alleen toegankelijk voor voetgangers. In andere steden zijn hier goede voorbeelden van te vinden."*

*"We willen meer handhaving en controle op straat, meer boetes."*

*"Een buurtpreventieteam, kleinschalig, met vergoeding."*

Er worden ook specifiek een aantal oplossingen genoemd voor criminaliteit. Meerdere deelnemers hebben direct of indirect te maken gehad met inbraak en diefstal. Een aantal voorbeelden die de deelnemers noemen als oplossing zijn:

- Alarmsysteem installeren.
- Op slot draaien van de deur bij thuiskomst.
- Sensorlamp gericht op beweging buiten de woning.

Een ander voorbeeld van een oplossing bij de pinautomaat:

*"Handhaver bij het apparaat zetten, om het de mensen te leren hoe ze het moeten doen."*

*"Bij de automaten strepen van 1,5 meter zetten. Dat is de afstand die je moet bewaren. Dat is veilig. Een streep is concreet."*

*"Ik ging 500 euro ergens anders pinnen voor het slachtfeest. Je wilt niet dat iemand het ziet."*

Samenhangigheid in de wijk creëren:

*"Kennismaken met de mensen die daar zitten, er zijn nu al tweemaal per week koffie ochtenden voor omwonenden. Niet iedereen die dakloos is, is verslaafd of veroorzaakt overlast."*

*"Begeleiding van mensen die nooit een woning hebben gehad. Zoals vroeger het Zomerhofje bij Moerwijk."*

*"Ik wil daar wel cursus geven", zegt [naam] spontaan.*



Een aantal deelnemers geven voorbeelden van behoefte aan meer voorlichting rond zaken als digitale veiligheid, ouderenmisleiding (pinpasmisbruik), levenstestament, mogelijke aanpassingen in huis, hulpmiddelen, moderne technologie. Hierbij wordt ook het belang van meer bewustwording bevorderen over ouderen in de samenleving genoemd, vooral bij jongvolwassenen. En dan niet alleen ouderen als 'object van zorg'.

*"Ouders van hangjongeren meer betrekken in het oplossen van de problematiek rondom overlast."*

*"De politie zou meer informatie moeten geven over anoniem aangifte doen, zodat mensen leren hoe ze aangifte moeten doen en het wel durven."*

*"Meer voorlichting over anoniem aangifte doen."*

*"Een campagne voor 70-plussers met voorlichting over veiligheid"*

*"Meer rekening houden met ouderen bij ontwerp en inrichting van de stad."*

**“ Waaronder geen  
afgesloten binnenstad,  
alleen toegankelijk voor voetgangers.  
In andere steden zijn hier goede  
voorbeelden van te vinden. ”**



# 5

## CONCLUSIES

Veel van de mogelijke oplossingsrichtingen om het gevoel van veiligheid van ouderen te verbeteren of te ondersteunen zijn het domein van ouderen zelf, van een woningcorporatie, of van de overheid. Hieronder volgt een korte uiteenzetting van de belangrijkste bevindingen.

### 5.1 Eigen woning

Veel ouderen zijn op de hoogte van wat zij zelf kunnen doen om de woning veiliger te maken, zowel op gebied van inbraakbeveiliging als op gebied van voorkomen van vallen. Aanvullende en blijvende voorlichting en informatie is nodig over anoniem aangifte doen, hulpmiddelen (ook technologisch) in en om het huis, en babbeltrucs. Handhaving is nodig bij verbouwingen aan de woning en de gevolgen daarvan voor burens, zodat overlast en vervuiling van de omgeving tot een minimum beperkt blijft.

### 5.2 Woonomgeving

Hoe langer men in een buurt woont, des te veiliger ouderen zich daar voelen. Zeker als ze actief zijn in de buurt en de jongeren van nu hebben zien opgroeien en min of meer kennen. Als er een groep nieuwkomers is (arbeidsmigranten, opvang van daklozen) vinden ouderen het belangrijk dat zij kunnen kennis maken en omgekeerd dat de nieuwkomers zich houden aan de gangbare normen in de buurt. Handhaving en communicatie zijn allebei relevante thema's waarbij valt te denken aan zichtbaarheid van de handhaving op straat, en op het gebied van communicatie het houden van groepsdialogen met bewoners samen toezichthouders. Verder zou er meer voorlichting en informatie over de gemeentelijke meldingsapp moeten zijn. Deze app was minder bekend onder deelnemers aan focusgroepen met een lagere opleiding. Als laatste wordt ook potentieel struikelgevaar genoemd door de deelnemers aan de stadsateliers, door losliggende stoeptegels (door verzakking, na wegwerkzaamheden, door wortelgroei van bomen).

### 5.3 Digitale omgeving

Ouderen zijn bedachtzaam dat zij te afhankelijk worden van kinderen of anderen om mee te kunnen blijven doen. Digitale vaardigheden moeten veel meer en op maat, laagdrempelig en toegepast op het dagelijks leven, worden aangeboden. Vooral dat laatste is belangrijk: het concreet kunnen begrijpen en leren van dagelijks en actueel benodigde vaardigheden, bijvoorbeeld DigiD, QR-codes, spraakgestuurde berichten en websites, 'mijn omgevingen' van instanties, aangifte doen, gemeentelijke apps, telefoon/mobiel instellingen en gebruik. De rol van de bibliotheek met hun loket Digitale Overheid kan verder worden gepromoot zodat ouderen weten welke informatie en praktische ondersteuning er voor hen beschikbaar is. De websites van gemeentelijke en gesubsidieerde organisaties moeten duidelijk zijn en spraakgestuurd en voorleesbaar zijn, bij voorkeur in meerdere talen. Er dient aandacht te zijn voor laaggeletterden.

Ouderen laten mantelzorgers soms boodschappen doen met hun pinpas. De verleiding van financieel misbruik is aanwezig.

## Naschrift

Het is goed te melden dat bepaalde veiligheidselementen geen rol speelden in de Stadsateliers, zoals het veilig kunnen werken als thuiszorgmedewerker (ARBO en materiaalveiligheid) of bij het verlenen van mantelzorg, de veiligheid in een zorgrelatie, dataveiligheid, en voedselveiligheid. Dit betekent wellicht dat er bij ouderen bepaalde denkbeelden en prioriteiten bestaan in het ervaren van en nadenken over (on)veiligheid. Het onderwerp ouderenmishandeling is in al zijn facetten terloops ter sprake geweest, waarbij de vraag dient te worden gesteld of dit een onderwerp is dat zich leent voor plenaire bespreking. In vervolgonderzoek zouden deze onderwerpen wel aan de orde kunnen komen.



# 6

## LITERATUUR

- Actieprogramma Seniorvriendelijke Stad Den Haag 2020-2022. Gemeente Den Haag, Den Haag, 2020
- Bennetts, H.; Soebarto, V.; Oakley, S.; Babie, P. (2017) Feeling safe and comfortable in the urban environment, *Journal of Urbanism* 10(4):401-421. doi:10.1080/17549175.2017.1310746
- Buffel, T.; Phillipson, C. (2019) Ageing in a gentrifying neighbourhood: Experiences of community change in later life. *Sociology* 53(6): 987-1004. doi:10.1177/0038038519836848
- Buffel, T.; Phillipson, C.; Scharf, T. (2013) Ageing in urban environments: Developing 'age-friendly' cities. *Critical Social Policy* 32(4):597-617. doi:10.1177/0261018311430457
- Cardia, C. (2013) The European Standard for Crime Prevention through Environmental Design. *Built Environment* 39(1):49-73. doi:10.2148/benv.39.1.49.
- Cecatto, V.; Bamzar, R. (2016) Elderly victimization and fear of crime in public spaces. *International Criminal Justice Review*, 26(2): 115-133. doi:10.1177/1057567716639096
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2020) Veiligheidsmonitor 2019. Den Haag: CBS.
- Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid, (2019) Senioren en veiligheid. Leer wat u zelf aan veiligheid kan doen. [https://hetccv.nl/fileadmin/Bestanden/Bestellen/PKVW/Seniorenbrochure\\_05012021\\_digitaal.pdf](https://hetccv.nl/fileadmin/Bestanden/Bestellen/PKVW/Seniorenbrochure_05012021_digitaal.pdf)
- CEN/TR 14383-2:2007. Prevention of crime - Urban planning and building design - Part 2: Urban planning.
- Craven, C.; Burne, K.; Sims-Gould, J.; Martin-Matthews, A. (2012) Types and patterns of safety concerns in home care: staff perspectives. *International Journal for Quality in Health Care*, 24(5):525-531.
- Gemeente Den Haag (2018) Integraal Veiligheidsplan Den Haag 2019-2022. Integraal Veiligheidsplan Den Haag ([raadsinformatie.nl](https://raadsinformatie.nl))
- Boer, A., Willemsen, K. (2018) Den Haag: een veilige thuisbasis. Essentie van het onderzoek naar prioriteiten en ervaringen van inwoners op het gebied van veiligheid. EMMA - Experts in Media en Maatschappij, Den Haag.
- Henriksen, K., H.; Joseph, A.; Zayas-Cabán, T. The Human Factors of Home Health Care. A Conceptual Model for Examining Safety and Quality Concerns. *Journal of Patient Safety* 2009;5(4):229-236. doi: 10.1097/PTS.0b013e3181bd1c2a
- Houben, P.P.J. (2009) Interactief levensloopbeleid - Vensters en gereedschap om de tweede levenshelft vorm te geven. 1e druk. Uitgeverij SWP, Amsterdam-Duivendrecht. ISBN 9789066659780
- Jongejan, A., Woldendorp, T. (2013) A Successful CPTED Approach: The Dutch 'Police Label Secure Housing'. *Built Environment* 39(1): 31-48 <https://doi.org/10.2148/benv.39.1.31>
- KBO-PCOB, <https://www.kbo-pcob.nl/speerpunten/veiligheid/>
- KBO-PCOB (2021) Pas op voor digitale criminelen. Magazine van KBO-PCOB, april 2021: 41-46.
- Lang, A.; Macdonald, M.; Storch, J. et al. (2014) Researching triads in home care: perceptions of safety from home care clients, their caregivers, and providers. *Home Health Care Management and Practice* 26(2):59-71. doi:10.1177/1084822313501077
- Ministerie van Justitie en Veiligheid, (2021). Senioren en Veiligheid. (brochure), <https://www.maakhetzeniettemakkelijk.nl/senioren-en-veiligheid>
- Moore, S. (2010) Older people, fear and crime: problems and new directions. *Working with Older People* 14(4):16-24. <https://doi.org/10.5042/wwop.2010.0679>
- Penninx, K., Hulsebosch, L.M.T., Atelier Samenkracht, Handreiking, augustus 2021
- den Ridder, J., Josten, E., Boelhouwer, J., van Campen, C. (2020). De sociale staat van Nederland 2020. Den Haag: Sociaal en Cultureel Planbureau. ISBN 9789037709537.
- Stevenson, L.; Lang A.; Macdonald, M. et al. (2012) Safety in home care: thinking outside the hospital box. *Healthcare Quarterly* 15:68-72. doi:10.12927/hcq.2012.22838
- Stevenson L.; McRae C.; Mughal, W. (2008) Moving to a culture of safety in community home health care. *Journal of Health Services Research & Policy* 13:20-4. <https://doi.org/10.1258/jhsrp.2007.007016>
- Terras, M.M.; Hendry, G.; Jarret, D. (2019) The Challenges of Safety and Community Integration for Vulnerable Individuals. *Safety* 5(4):85. <https://doi.org/10.3390/safety5040085>

- Tong, C.; Sims-Gould, J.; Martin-Matthews, A. (2016) Types and patterns of safety concerns in home care: client and family caregiver perspectives. *International Journal for Quality in Health Care*, 28(2):214–220, <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzw006>
- VeiligheidNL (2020) Ongevallen met voetgangers: een analyse van SEH-bezoeken 2019. Amsterdam: VeiligheidNL, kenniscentrum letselpreventie.
- VeiligheidNL (2021) Letsels 2020: Kerncijfers LIS. Amsterdam: VeiligheidNL, Kenniscentrum letselpreventie.
- van der Velden, A., Dieben, A. (2020). Ouderenmonitor 2020. De positie van ouderen in kaart gebracht. Gemeente Den Haag. Dienst Onderwijs, Cultuur en Welzijn, Ondersteuning en Kwaliteit, Processen en Besturing, Den Haag.
- Wennberg, H.; Phillips J.; Stahl, A. (2018) How older people as pedestrians perceive the outdoor environment –methodological issues derived from studies in two European countries, *Ageing & Society* 38(12): 2435-2467. <https://doi.org/10.1017/S0144686X17000666>
- Wildschut, E.; de Jong, J.; Cremers, A. (2016) Sociale veiligheid voor ouderen met ICT. *Tijdschrift voor Human Factors*, 41(2):5-10.
- Williams, P. (2019) *Basic Geriatric Nursing*. 7e druk, Elsevier. ISBN 9780323554558.
- World Health Organization (2007). *Global age-friendly cities: A guide*. Geneve: WHO.

**“Ouder zijn is een heerlijke tijd van leven, als je je zelf dynamisch kunt aanpassen en je omgeving dat ook doet. Rekening houden met elkaar.” ”**

## Adresgegevens



Johanna Westerdijkplein 75  
2521 EN Den Haag