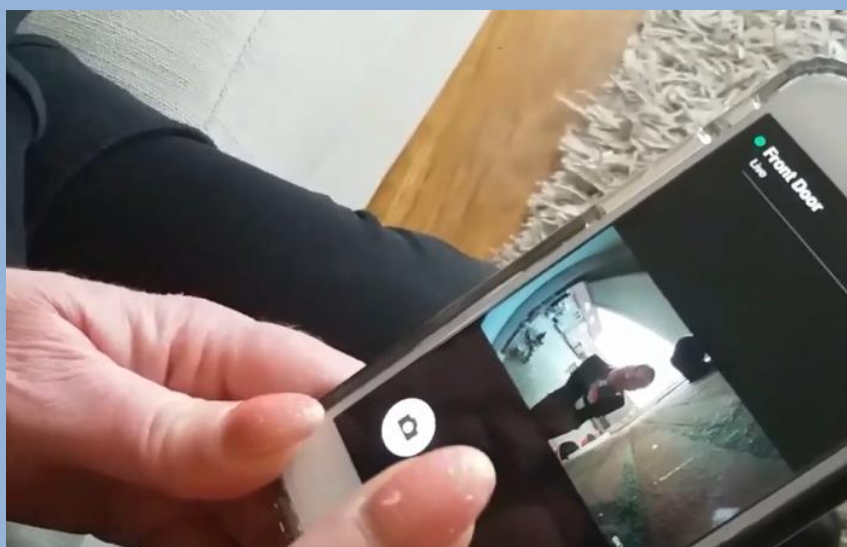


Rapportage

Evaluatie pilot Digitale Deurbel Almere

2018



Ministerie van Justitie
en Veiligheid



centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid



Inhoud

Samenvatting.....	3
1. Inleiding en onderzoeksvragen	5
2. Objectieve veiligheid	6
2.1 Ontwikkeling aantal misdrijven	6
2.2 Preventie van misdrijven.....	10
2.3 Bijdrage aan opsporing	11
3. Subjectieve veiligheid	12
4. Gebruikerservaring	13
5. Conclusies en aanbevelingen	16

Via onderstaande link is een filmpje te zien met meer informatie over de Pilot Digitale Deurbel in Almere.



<https://www.youtube.com/watch?v=-cbtHfKfEk>

Samenvatting

In 2018 werd in Almere de Pilot Digitale Deurbel uitgevoerd in samenwerking tussen de gemeente Almere, het ministerie van Justitie en Veiligheid, de politie, het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) en twee Almeerse installatiebedrijven. Er werden 96 digitale deurbellen geïnstalleerd in Stedenwijk, een wijk waar in de periode daarvoor relatief veel woninginbraken in grondgebonden woningen via de voordeur plaatsvonden. Een digitale deurbel is een deurbel met camera die beelden opneemt als er wordt aangebeld en/of als er beweging wordt gedetecteerd bij de voordeur. Op het moment van aanbellen en/of opnemen stuurt de deurbel een melding naar een bijbehorende app die is geïnstalleerd op de smartphone of tablet van de bewoner.

Doel van de pilot

Het doel van de pilot was het onderzoeken in hoeverre de digitale deurbel een bijdrage kan leveren aan de preventie en de opsporing van criminaliteit, met name woninginbraken, en daarnaast aan het verbeteren van het veiligheidsgevoel van bewoners. Bij positieve resultaten kan de digitale deurbel opgenomen worden in het preventieadvies tegen woninginbraken door de gemeente en wordt door het CCV bekeken of het wenselijk is de deurbel toe te voegen aan de voorwaarden voor het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW).

Onderzoek

Ten behoeve van het onderzoek hebben we de criminaliteitscijfers in 2018 gemonitord en vergeleken met voorgaande jaren en vergelijkingsgebieden. Daarnaast hebben de deelnemende bewoners drie keer een vragenlijst ingevuld over hun ervaringen met de digitale deurbel. Naast vragen over het veiligheidsgevoel waren ook vragen opgenomen over het gebruik(sgemak) van de digitale deurbel. Op een enkeling na hebben alle deelnemers de drie vragenlijsten ingevuld.

Effect op objectieve veiligheid

Om de objectieve veiligheid in beeld te brengen hebben we de ontwikkeling van de aantallen woninginbraken, auto-inbraken, overige vermogensdelicten ((brom)fietsdiefstal, diefstal motorvoertuigen, inbraak box/garage/schuur) en vernielingen onderzocht.

In Stedenwijk vonden in 2018 76 woninginbraken plaats op 4.192 woningen, wat een aanzienlijke daling is ten opzichte van 2017, toen dit er 111 waren. Omdat een nagenoeg even grote daling in vergelijkingswijk Muziekwijk Zuid plaatsvond, kunnen we deze daling niet toeschrijven aan de digitale deurbellen. Dit is ook het geval voor de afname van de overige vermogensdelicten (daalden sterker in vergelijkingswijk Tussen de Vaarten) en de afname van vernielingen (daalden sterker in Muziekwijk Zuid). De auto-inbraken lieten in 2018 in Stedenwijk een stijging zien, dus voor dit delict kan op wijkniveau ook geen positief effect van de digitale deurbellen geconstateerd worden.

Omdat de hele wijk (ruim 4.000 woningen) waarschijnlijk een te grote schaal is om een effect van 96 digitale deurbellen vast te stellen, hebben we ook op straatniveau het aantal misdrijven bekeken. Hiervoor hebben we de 45 straten met digitale deurbellen (gemiddeld 2,1 bel per straat) vergeleken met 42 vergelijkbare straten in dezelfde wijk. In de pilotstraten daalden de woninginbraken in 2018 met -48% ten opzichte van 2017. Deze daling was veel sterker dan in de controlestraten (-5%). Het aantal auto-inbraken bleef stabiel in de pilotstraten, terwijl deze sterk stegen in de controlestraten. Door het verschil met de ontwikkeling in de controlestraten kunnen we op straatniveau een positief effect vaststellen van de digitale deurbel op het aantal woninginbraken en auto-inbraken. Bij de overige vermogensdelicten en vernielingen kunnen we dit effect niet vaststellen.

Tot slot hebben we gekeken naar het effect van de digitale deurbel op het aantal woninginbraken op woningniveau. Van de 96 pilotwoningen is in één woning ingebroken in 2018¹. Dit inbraakpercentage van 1,0% wijkt niet significant af van het inbraakpercentage in de wijk als geheel (1,8%) of in Almere als geheel (1,2%). Alleen als er helemaal geen woninginbraken hadden plaatsgevonden, of als het aantal digitale deurbellen in de pilot veel groter was geweest zou het een significant verschil betreffen. Gezien het relatief kleine aantal deurbellen (kleine n) hebben we op woningniveau geen effect van de digitale deurbel op het aantal woninginbraken kunnen vaststellen.

Preventieve werking

Door middel van enkele vragen in de deelnemersenquête hebben we de preventieve werking van de digitale deurbel onderzocht. Het betrof vragen in hoeverre verdachte situaties gefilmd zijn, die door toedoen van het filmen niet hebben geleid tot een misdrijf. Aangezien veel deelnemers niet alle opgenomen beelden daadwerkelijk bekijken en omdat maar een klein deel van de deurbellen verdachte situaties had gefilmd, bleek het lastig om een preventieve werking vast te stellen. Een substantieel deel van de deelnemers aan de pilot (38%) is er wel van overtuigd dat de digitale deurbel criminaliteit in en om het huis voorkomt.

Opsporing

De digitale deurbellen die zijn geplaatst in het kader van de pilot hebben in geringe mate bijgedragen aan de opsporing van misdrijven. De politie heeft in 2018 twaalf keer beelden geraadpleegd van de digitale deurbellen. Dit was zowel op initiatief van de politie zelf, als van bewoners en omwonenden tijdens buurtonderzoeken door de politie nadat delicten hadden plaatsgevonden. Bij twee woninginbraken hebben de beelden bijgedragen aan opsporingsonderzoeken, maar hebben (nog) niet geleid tot opheldering.

Effect op subjectieve veiligheid

De deelnemers aan de pilot voelen zich aan het einde van de pilotperiode aanzienlijk veiliger dan aan het begin. In december 2017 voelde 40% van de respondenten zich wel eens onveilig in de eigen woning, tegenover 23% in december 2018. Ook de onveiligheidsgevoelens in de buurt zijn afgenomen en het gemiddelde rapportcijfer dat de deelnemers geven aan de veiligheid in de buurt steeg van 5,9 naar 6,5. Vier op de vijf deelnemers schrijft het toegenomen veiligheidsgevoel in de woning toe aan de digitale deurbel. Daarnaast heeft 85% van de respondenten een veiliger gevoel over de woning als men niet thuis is, door toedoen van de digitale deurbel. Het aandeel pilotdeelnemers dat van mening is dat er veel criminaliteit plaatsvindt in de buurt is bovendien meer dan gehalveerd van 69% aan het begin van de pilotperiode tot 33% aan het einde. De kans om slachtoffer te worden van een woninginbraak wordt aan het einde van de pilot dan ook aanzienlijk lager ingeschat.

Gebruikerservaring digitale deurbel

Een meerderheid van 76% vindt aan het einde van de pilotperiode dat de digitale deurbel gemakkelijk is in het gebruik. Een iets kleiner aandeel (64%) is tevreden over het gebruiksgemak van de bijbehorende app. Over enkele aspecten van de digitale deurbel zijn de deelnemers minder positief. Zo zijn meerdere respondenten ontevreden over vertraging tussen het moment van aanbellen of detecteren van beweging en het moment dat de melding daarover binnenkomt op de app. Ook wordt niet altijd alles opgenomen of opgeslagen en werkt de deurbel bij updates van de software tijdelijk niet. Daarnaast vinden veel deelnemers het maximum volume van de deurbel te laag. Ondanks deze kritische geluiden zijn de meeste pilotdeelnemers (83%) alles bij elkaar genomen tevreden of zeer tevreden over de digitale deurbel. Een groot deel van de respondenten zou de bel dan ook aanbevelen aan burens of familie.

¹ Dit is veel minder dan in 2017 (24). Echter omdat een deel van de deelnemers juist is geselecteerd op basis van het slachtofferschap van woninginbraken in 2017, geeft het aantal inbraken in pilotwoningen in dat jaar geen representatief beeld. Het is daarom beter het inbraakpercentage in 2018 in de betreffende woningen te vergelijken met het inbraakpercentage in een vergelijkingsgebied.

1. Inleiding en onderzoeksvragen

In 2018 werd in Almere, in samenwerking met het Ministerie van Justitie en Veiligheid, de politie en het Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV) de pilot Digitale Deurbel uitgevoerd door de gemeente Almere. In een wijk waar relatief veel is ingebroken in de jaren 2016 en 2017 werd begin 2018 bij 96 woningen een digitale deurbel geïnstalleerd door twee Almeerse installatiebedrijven². In deze pilot hebben de deurbellen tot doel een bijdrage te leveren aan de preventie en de opsporing van criminaliteit, met name woninginbraken, in en om het huis. In deze rapportage worden de resultaten van de pilot beschreven. De resultaten worden gebruikt door het CCV om te bekijken of het wenselijk is om de voorwaarden voor het Politiekeurmerk Veilig Wonen uit te breiden met het installeren van een digitale deurbel. Daarnaast worden de resultaten gebruikt door de preventieadviseurs van de gemeente in hun gratis preventieadviezen met betrekking tot woninginbraken aan bewoners.

Als locatie voor de pilot is gekozen voor de wijk Stedenwijk in Almere Stad West. De wijk is geselecteerd op basis van het aantal woninginbraken die in 2017 hebben plaatsgevonden in grondgebonden woningen (dus niet in appartementen³) via de voordeur.

Ten behoeve van de selectie van deelnemers aan de pilot zijn twee steekproeven getrokken uit alle grondgebonden woningen in straten waar in de tweede helft van 2016 of 2017 woninginbraken voorkwamen. Eén steekproef betrof slachtoffers van woninginbraken in die periode en de andere steekproef betrof niet-slachtoffers. De adressen uit de steekproeven werden aangeschreven met het aanbod van deelname aan de pilot digitale deurbel. Niet iedereen reageerde op het aanbod. Van de uiteindelijke groep deelnemers was bij 40 van de 96 ingebroken in 2016 of 2017 en bij 56 niet.

Eén van de voorwaarden voor deelname aan de pilot voor bewoners was dat ze drie keer een digitale vragenlijst over hun ervaringen zouden invullen. De eerste vragenlijst (0-meting) is afgenomen voorafgaand aan de pilot in december 2017 en januari 2018. De tweede vragenlijst (1-meting) is eind juni – begin juli 2018 afgenomen. De laatste enquête is aan het einde van de pilot in december 2018 afgenomen. In deze rapportage ligt de focus op de vergelijking van de laatste meting (2-meting) aan het einde van de pilot met de 0-meting aan het begin van de pilot. Waar relevant zal ook de 1-meting aan bod komen, maar hier zullen we niet teveel aandacht aan besteden aangezien hierover een aparte rapportage is gemaakt.

Van de 96 deelnemers aan de pilot hebben uiteindelijk 95 deelnemers de derde vragenlijst ingevuld. Deze respons van 99% is vergelijkbaar met de respons op de eerste en tweede vragenlijst.

Een **digitale deurbel** is een bel met camera, die via internet verbonden is met een app op de smartphone en/of tablet van de bewoner. De camera begint met opnemen als er wordt aangebeld en/of als er met een sensor beweging wordt opgemerkt bij de voordeur. Als de camera opneemt krijgt de bewoner een melding op smartphone of tablet en kan hij/zij het beeld bekijken en spreken met de persoon die voor de deur staat, ook als de bewoner zelf niet thuis is.

Voor de pilot in Almere hebben we gekozen voor de Skybell, aangezien voor het gebruik van de bijbehorende app geen abonnement afgesloten diende te worden, wat bij andere merken wel het geval was.

² HBC Almere en Roest Beveiliging

³ Appartementen zijn uitgesloten van de pilot omdat bij dit woningtype de voordeur zich meestal niet aan de straat bevindt, waardoor de camera's niets van de omgeving, zoals voorbijgangers, zouden filmen. Daarnaast vinden er in appartementen naar verhouding minder woninginbraken plaats dan in grondgebonden woningen.

De onderzoeksvragen die in deze rapportage worden beantwoord luiden als volgt:

1. Wat is het effect van de digitale deurbellen op de objectieve veiligheid in de woningen waar de deurbel is geïnstalleerd en in de buurt?
 - a. Hoe hebben de aantallen misdrijven en pogingen daartoe zich ontwikkeld?
 - b. In hoeverre hebben de digitale deurbellen criminaliteit kunnen voorkomen?
 - c. In hoeverre hebben de digitale deurbellen (camerabeelden) bijgedragen aan de opsporing van gepleegde delicten?
2. Wat is het effect van de digitale deurbellen op de subjectieve veiligheid (veiligheidsgevoel) bij de bewoners waar de deurbel is geïnstalleerd?
3. Hoe ervaren de bewoners het gebruik van de digitale deurbel?

2. Objectieve veiligheid

In dit hoofdstuk proberen we de vraag te beantwoorden wat het effect is van de digitale deurbel op de objectieve veiligheid.

2.1 Ontwikkeling aantal misdrijven

Om de objectieve veiligheid in beeld te brengen hebben we de volgende delicten gemonitord in de periode 2016 - 2017- 2018:

- Woninginbraken
- Auto-inbraken
- Overige vermogensdelicten: (brom)fietsdiefstal, diefstal motorvoertuigen, inbraak box/garage/schuur
- Vernielingen

De keuze van deze delicten is gebaseerd op het veelal voorkomen in de woonomgeving.

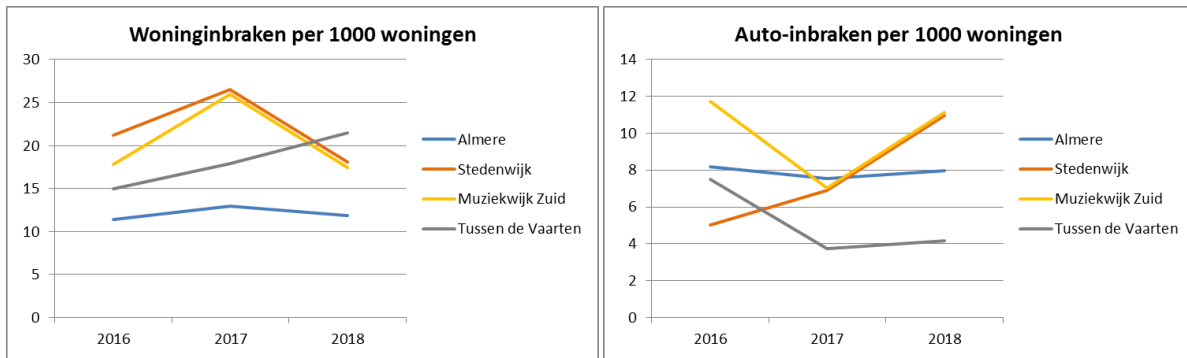
Om het effect op wijkniveau te onderzoeken vergelijken we de wijk waarin de pilot plaatsvindt met twee controlewijken: Tussen de Vaarten en Muziekwijk Zuid. Tussen de Vaarten is gekozen als vergelijkingswijk omdat dit een wijk is waar in 2016 en 2017 ook relatief veel woninginbraken plaatsvonden. Muziekwijk Zuid is gekozen als vergelijkingswijk omdat de wijk naast Stedenwijk ligt en daar in sommige opzichten (bijvoorbeeld woningvoorraad) op lijkt.

Voor het effect op straatniveau vergelijken we de straten waarin deelnemers aan de pilot wonen (pilotstraten) met vergelijkbare straten uit de wijk waar geen digitale deurbellen zijn geïnstalleerd (controlestraten). Qua woningvoorraad lijken deze straten zoveel mogelijk op de straten uit de pilot.

Ook bekijken we het effect op het niveau van de woningen van deelnemers aan de pilot. Dit doen we zowel door het aantal geregistreerde woninginbraken te bekijken, als het door de deelnemers in de enquête zelfgerapporteerde slachtofferschap.

Objectieve veiligheid wijkniveau

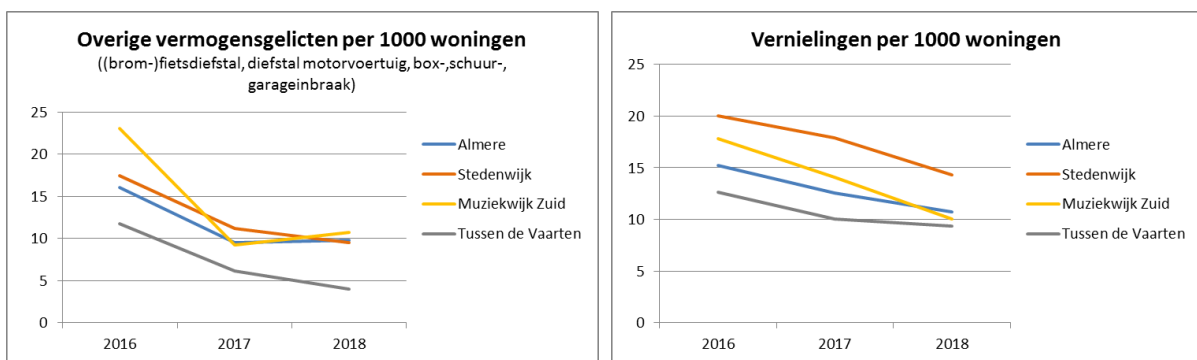
In Stedenwijk vonden in 2018 76 woninginbraken plaats, wat een aanzienlijke daling is ten opzichte van 2017, toen dit er 111 waren. Twee derde van de woninginbraken in Stedenwijk vond in de tweede helft van het jaar plaats. De daling tussen 2017 en 2018 bedraagt -32%, een fors sterkere daling dan gemiddeld in Almere, waar dit -5% was. Echter dezelfde daling vond ook in de naastgelegen controlewijk Muziekwijk Zuid plaats. De andere controlewijk Tussen de Vaarten laat een geheel tegengestelde trend zien; hier stegen de woninginbraken met 23%.



Bron: Politie Midden-Nederland

Het aantal auto-inbraken laat in Stedenwijk een andere ontwikkeling zien dan het aantal woninginbraken. Auto-inbraken komen in 2018 meer voor dan in 2017. Van 29 auto-inbraken in 2017 naar 46 in 2018 betekent een stijging van +59%. In Muziekwijk Zuid is de stijging nagenoeg even groot, terwijl deze in Almere als geheel +10% bedraagt. In Tussen de Vaarten is de stijging ook kleiner: +14%.

De overige vermogensdelicten en vernielingen laten een verdergaande daling zien tussen 2017 en 2018 in Stedenwijk. Bij de vernielingen is deze daling ook sterker dan in Almere als geheel en dan in controlewijk Tussen de Vaarten. In Muziekwijk Zuid is de daling nog sterker dan in Stedenwijk. De overige vermogensdelicten zijn in deze controlewijk juist gestegen, net als in Almere totaal, terwijl ze in de andere controlewijk, Tussen de Vaarten, sterker zijn gedaald dan in Stedenwijk.



Bron: Politie Midden-Nederland

Dat de daling in woninginbraken in Stedenwijk in 2018 veroorzaakt wordt door de 96 digitale deurbellen van de pilot is niet aan te tonen. De daling is wel sterker dan gemiddeld, maar in vergelijkingswijk Muziekwijk Zuid vindt een even sterke daling plaats, terwijl hier geen bellen zijn geplaatst. Dit is ook het geval bij de overige vermogensdelicten (daalden sterker in vergelijkingswijk Tussen de Vaarten) en vernielingen (daalden sterker in Muziekwijk Zuid). Gezien de stijging van de auto-inbraken in Stedenwijk kan op dit delict ook geen positief effect van de digitale deurbellen geconstateerd worden. Op wijkniveau is dus geen effect gevonden van de digitale deurbellen. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de omvang van de wijk, die uit ruim 4.000 woningen bestaat, een aantal dat niet in verhouding staat tot de 96 woningen die uitgerust zijn met een digitale deurbel. Daarom bekijken we in de volgende paragrafen het effect op straat- en woningniveau.

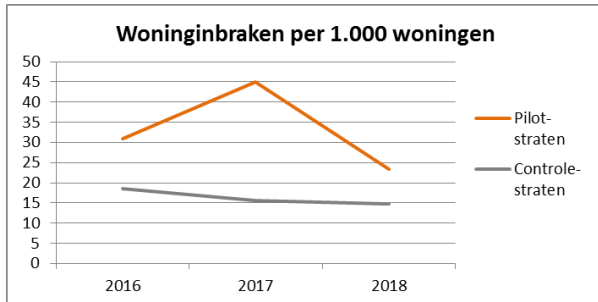
Objectieve veiligheid straatniveau

Voor het vaststellen van het effect op straatniveau hebben we een onderscheid gemaakt tussen pilotstraten, de straten waarin één of meerdere digitale deurbellen zijn geïnstalleerd (in totaal 45 straten met gemiddeld 2,1 digitale deurbellen per straat) en controlestraten (42 straten met een vergelijkbare woningvoorraad⁴ als de

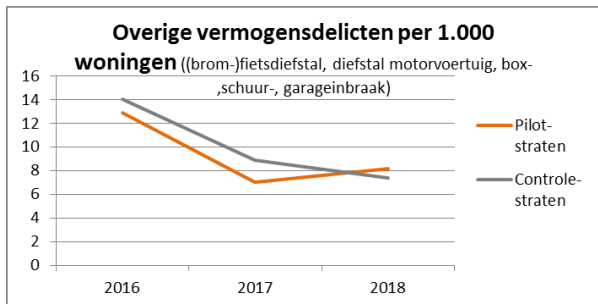
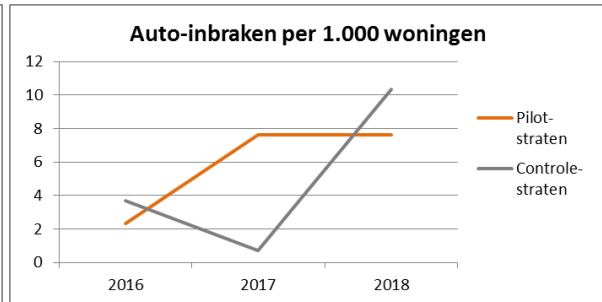
⁴ In termen van de verhouding tussen koopwoningen en huurwoningen en tussen grondgebonden woningen en appartementen.

pilotstraten, zonder digitale deurbellen). De overige 29 straten met woningen in Stedenwijk zijn buiten beschouwing gelaten.

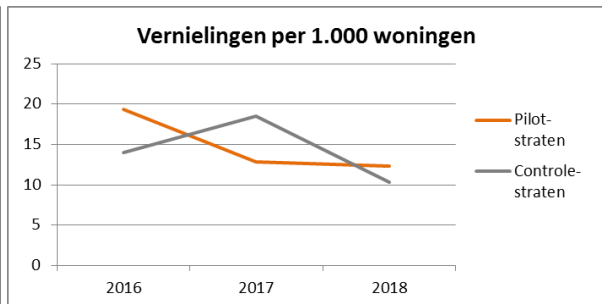
Op het niveau van de pilotstraten is ten opzichte van 2017 een sterke daling (-48%) van de woninginbraken te zien in 2018, terwijl deze daling in de controlestraten veel minder sterk is (-5%). Het aantal auto-inbraken is stabiel tussen 2017 en 2018 in de pilotstraten, terwijl dit in de controlestraten sterk gestegen is. Overige vermogensdelicten en vernielingen laten in de pilotstraten een minder gunstige ontwikkeling zien dan in de controlestraten.



Bron: Politie Midden-Nederland



Bron: Politie Midden-Nederland



De daling van de woninginbraken in de pilotstraten en de stabilisering van de auto-inbraken, terwijl deze delicten in de controlestraten stabiel bleven respectievelijk stegen, duiden op een positief effect van de digitale deurbellen op het aantal woninginbraken en auto-inbraken op straatniveau. Bij overige vermogensdelicten en vernielingen is dit effect niet vast te stellen.

Objectieve veiligheid woningniveau

Om ook het effect van de digitale deurbellen op woningniveau te onderzoeken kijken we naar de ontwikkeling van het aantal woninginbraken bij de deelnemers van de pilot. Dit is het enige delict dat we op adresniveau kunnen bekijken aangezien we niet beschikken over de andere delicten op adresniveau.

Van de 96 woningen die meededen aan de pilot is in één woning ingebroken in 2018. Dit is veel minder dan in 2017 en 2016. Echter omdat een deel van de deelnemers juist is geselecteerd op basis van het slachtofferschap van woninginbraken in die jaren geven de aantallen van 2016 en 2017 geen representatief beeld. Het is daarom beter het inbraakpercentage in 2018 in de betreffende woningen te vergelijken met het inbraakpercentage in een vergelijkingsgebied.



Bron: Politie Midden-Nederland

In 2018 is in één van de pilotwoningen ingebroken, wat neerkomt op een inbraakpercentage van afgerond 1,0%. Dit is lager dan het inbraakpercentage in heel Almere (1,2%) of heel Stedenwijk (1,8%). Het is echter geen

significant verschil. Aangezien de pilotwoningen alleen eengezinswoningen oftewel grondgebonden woningen zijn kijken we ook naar het inbraakpercentage van alleen grondgebonden woningen. Die percentages liggen in Almere (1,4%) en Stedenwijk (2,1%) iets hoger dan de totale inbraakpercentages. Maar ook deze percentages zijn niet significant hoger dan het inbraakpercentage van de pilotwoningen. We kunnen op woningniveau dus geen positief effect vaststellen van de digitale deurbel op het risico op woninginbraken.

Bij één woning is de digitale deurbel zelf ontvreemd. Daarnaast geven twee deelnemers aan dat hun bel van de muur werd getrokken. In deze drie gevallen bleken geen bruikbare beelden opgenomen te zijn.

	Inbraakpercentage alle woningen 2018	Inbraakpercentage grondgebonden woningen 2018
Almere	1,2%	1,4%
Stedenwijk	1,8%	2,1%
Muziekwijk Zuid	1,7%	1,8%
Tussen de Vaarten	2,1%	2,6%
Pilotstraten	2,3%	2,4%
Controlestraten	1,5%	1,3%
Pilotwoningen	1,0%	1,0%

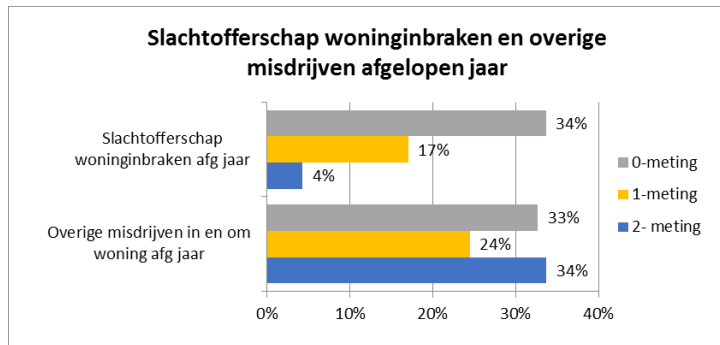
Wat opvalt bij het bekijken van de geregistreerde woninginbraken is dat er behoorlijk grote variaties tussen de inbraakcijfers over de verschillende jaren te zien zijn. Naast het effect van de digitale deurbel spelen er dus nog andere factoren een rol, waardoor het geenszins uitgesloten is dat in het komende jaar weer meer woninginbraken voorkomen.

Zelfgerapporteerd slachtofferschap

Behalve uit het geregistreerde aantal woninginbraken door de politie, blijkt ook uit de enquête onder de deelnemers dat het slachtofferschap van woninginbraken is afgenomen. Bij de 0-meting was er bij 34% van de deelnemers in het afgelopen jaar ingebroken, terwijl dit bij de 1-meting was gedaald tot 17%. In het jaar dat de pilot heeft gedraaid (2018) is volgens de deelnemers bij vier van hen een (poging) tot woninginbraak geweest, waardoor het percentage aan het einde van de pilot is gedaald tot 4%. In één woning heeft een geslaagde woninginbraak plaatsgevonden en bij de overige drie deelnemers betrof het een poging. Deze pogingen zijn echter niet aangegeven bij de politie, waardoor deze niet terug te zien zijn in het aantal door de politie geregistreerde inbraken (paragrafen hiervoor⁵). Zoals in de vorige alinea ook al aangegeven kunnen we de daling van het slachtofferschap van woninginbraken niet toeschrijven aan de digitale deurbellen aangezien de deelnemers geen representatieve groep vormen (ze werden geselecteerd op basis van het slachtofferschap in de voorgaande jaren).

Het aandeel inwoners dat aangeeft dat er in en om hun woning in het afgelopen jaar andere misdrijven plaatsvonden was bij de 2-meting in december 2018 met 34% ongeveer gelijk aan het aandeel in december 2017 (33%). Hieruit blijkt geen effect van de digitale deurbel op overige misdrijven.

⁵ We tellen deze pogingen niet mee bij het bekijken van de ontwikkeling van het aantal misdrijven, aangezien ze niet aangegeven zijn. Dit zou ten koste gaan van de vergelijkbaarheid met andere gebieden of periodes (waarschijnlijk is daar in min of meer dezelfde mate sprake van pogingen tot woninginbraken die niet werden aangegeven).

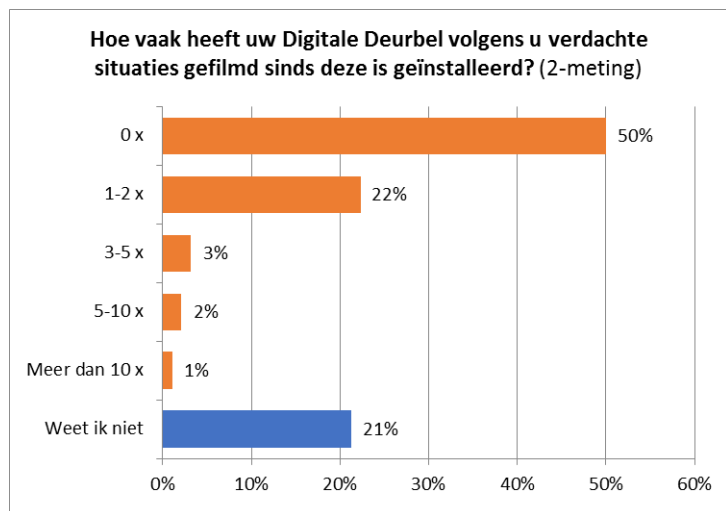


Uit de open vraag welke andere misdrijven in en om de woning men heeft ervaren bleek dat de respondenten hieronder ook inbraken bij andere woningen in de buurt verstonden. Daarnaast werden auto-inbraken, vandalisme en andere vermogensdelicten vaak genoemd.

2.2 Preventie van misdrijven

De vraag in hoeverre de digitale deurbellen criminaliteit hebben kunnen voorkomen hebben we geprobeerd te beantwoorden door middel van enkele vragen in de deelnemersenquête. Het betreft vragen in hoeverre verdachte situaties gefilmd zijn die door toedoen van het filmen, niet hebben geleid tot een misdrijf.

Bij de 2-meting aan het einde van de pilotperiode geeft de helft van de respondenten (47 deelnemers) aan dat hun digitale deurbel nog nooit verdachte situaties heeft gefilmd. Bijna een kwart geeft aan dat dit één of twee keer is gebeurd en bij 6% van de deelnemers is dit vaker dan twee keer gebeurd. Daarnaast geeft nog 21% van de deelnemers aan niet te weten of hun camera een verdachte situatie heeft gefilmd aangezien men niet altijd alle opgenomen beelden bekijkt.



Op de vraag wat men doet als de camera verdachte situaties filmt geeft twee derde van de respondenten die hier ervaring mee hebben aan dat ze dan de politie waarschuwen. Daarnaast zegt een derde van deze respondenten (ook) de beelden op te slaan en kleinere groepen deelnemers zeggen de buurt dan extra in de gaten te houden, al dan niet via hun camera (12%) en/of de burens te waarschuwen (7%).

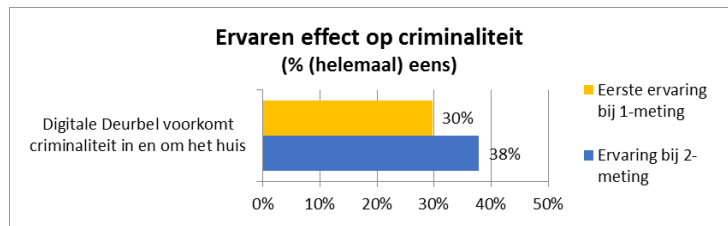
Van de 27 deelnemers aan de pilot waarvan de digitale deurbel verdachte situaties heeft gefilmd geven vijf mensen aan dat deze verdachte situaties ook echt misdrijven bleken te zijn, en acht personen gaven aan niet te weten of dit ook echt misdrijven waren. Zeven deelnemers hebben melding of aangifte gedaan bij de politie van incidenten die gefilmd zijn door hun digitale deurbel. Bij vier gevallen betrof het verdacht gedrag in het kader van woninginbraken, twee keer betrof het een verdachte collecte (in één van deze gevallen mogelijk een poging tot babbeltruc) en één keer ging het om bedreiging.

Ruim de helft (52%) van de 27 respondenten waarvan de deurbel verdachte situaties heeft gefilmd geeft aan dat de situaties uiteindelijk geen misdrijven werden of bleken te zijn. Of dit daadwerkelijk het gevolg is geweest van de preventieve werking van de digitale deurbel is moeilijk vast te stellen. Enkele respondenten zijn hier wel van overtuigd:

- “Na een verdachte situatie kijk ik elke dag even of ik ze dan weer zie. Ik merk dan dat ze de bel gaan mijden. Het werkt dus wel.”

- “Het schrikt mensen met verkeerde ideeën toch af als ze door hebben dat ze gefilmd worden.”

Aan het einde van de pilot geven bijna vier op de tien respondenten aan het idee te hebben dat de digitale deurbel criminaliteit in en om het huis voorkomt. Slechts 6% van de deelnemers denkt niet dat de digitale deurbel misdrijven voorkomt. Ruim de helft (55%) van de respondenten geeft aan geen antwoord te kunnen geven op deze stelling, wat gezien de moeilijke aantoonbaarheid van de preventieve werking niet verwonderlijk is.



2.3 Bijdrage aan opsporing

Hieronder wordt de vraag beantwoord in hoeverre de digitale deurbellen (camerabeelden) hebben bijgedragen aan de opsporing van gepleegde delicten.

Deelnemers

Het aanmelden van de digitale deurbel bij Camera in Beeld was één van de voorwaarden voor bewoners om mee te doen aan de pilot. Een meerderheid van 89% van de respondenten geeft bij de 2-meting in december 2018 aan dat ze dit ook daadwerkelijk gedaan hebben.

Negen respondenten geven aan het einde van de pilotperiode aan dat de politie beelden bij hen heeft opgevraagd. Bij enkele deelnemers is dit ook meerdere keren gebeurd.

Politie

De politie geeft aan dat gedurende het pilotjaar 2018 twaalf keer beelden zijn bekeken van digitale deurbellen in Stedenwijk. Dit was zowel op initiatief van de politie zelf, als van bewoners en omwonenden tijdens buurtonderzoeken door de politie nadat delicten hadden plaatsgevonden.

Camera in Beeld is een politiesysteem, dat alle (particuliere en overheids-) camera's op een kaart weergeeft. Zo heeft de politie overzicht van welke camera's waar hangen en waar zij opnames van maken. Mocht er bijvoorbeeld een inbraak zijn gepleegd in een buurt, dan kan de politie in het systeem kijken waar er camera's hangen waar mogelijk iets op te zien is en kan vervolgens contact opnemen met de eigenaren van die camera's. De politie kijkt dus niet live mee met de beelden.

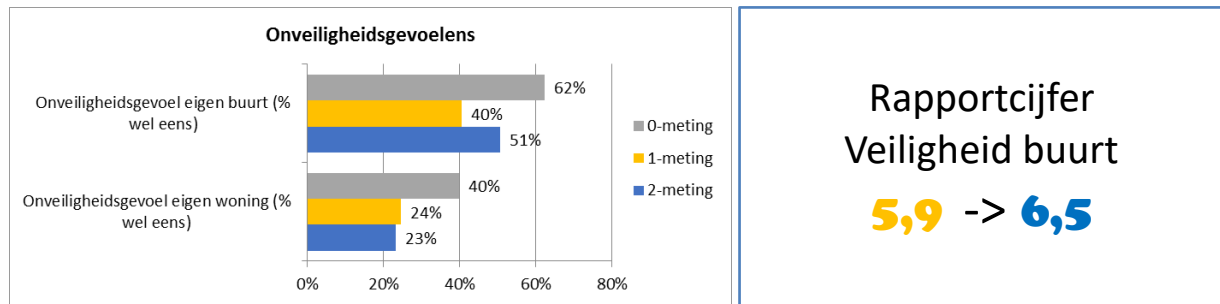
De beelden die zijn geraadpleegd door de politie werden gebruikt voor de opsporing van woninginbraken en pogingen tot woninginbraken. De opgevraagde beelden van de digitale deurbellen hebben niet geleid tot het oplossen van deze delicten. In tien gevallen bleken op de beelden geen (herkenbare) personen voor te komen die in verband konden worden gebracht met de gepleegde (pogingen tot) woninginbraken. In twee gevallen was dit wel het geval en zijn de beelden gebruikt in de opsporingsonderzoeken. De beelden hebben echter (nog) niet tot oplossing van de deze delicten geleid.

Buiten het pilotgebied hebben de beelden van een digitale deurbel in Tussen de Vaarten, aangebracht op initiatief en kosten van de bewoners zelf, wel geleid tot het oplossen van een woninginbraak in 2018.

3. Subjectieve veiligheid

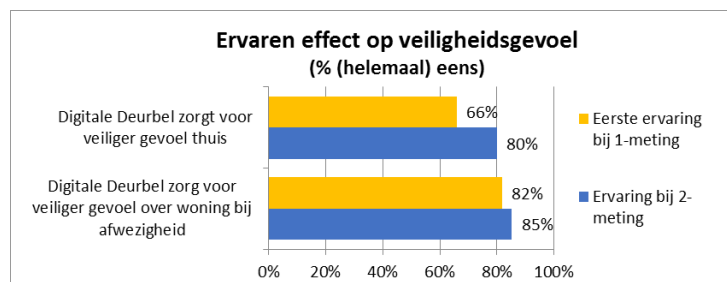
Veiligheidsgevoel

Aan het einde van de pilotperiode in december 2018 (2-meting) voelt 51% van de deelnemers zich wel eens onveilig in de eigen buurt. Dit is significant minder dan bij de nulmeting in december 2017, maar meer dan bij de tussenmeting in juni 2018. Bijna een kwart voelt zich bij de 2-meting wel eens onveilig in de eigen woning, wat een lager aandeel is dan een jaar geleden, maar evenveel als bij de tussenmeting. Ten opzichte van voor de pilot is het veiligheidsgevoel aan het einde van de pilot aanzienlijk verbeterd.



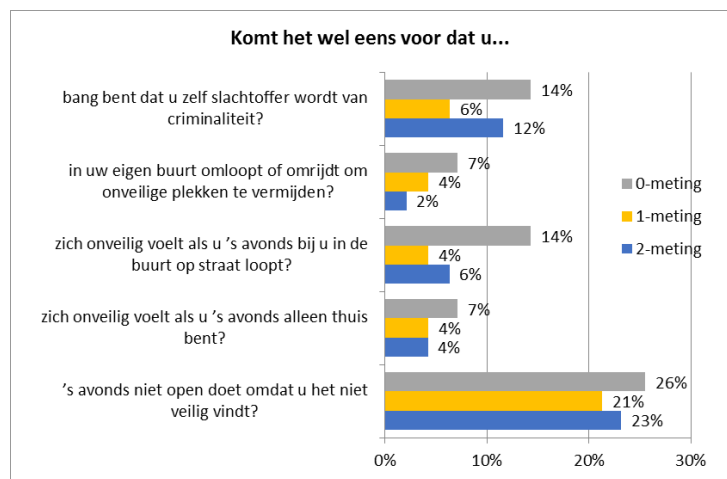
Het gemiddelde rapportcijfer dat de deelnemers aan de pilot geven voor de veiligheid in de buurt is significant toegenomen van een 5,9 bij de 0-meting vooraf aan de pilot tot een 6,5 bij de 1-meting. Ook aan het einde van de pilot wordt de veiligheid in de buurt met een gemiddeld rapportcijfer van 6,5 beoordeeld.

Eind 2018 geeft 80% van de respondenten aan zich thuis veiliger te voelen sinds de digitale deurbel is geïnstalleerd. Dit is meer dan bij de eerdere meting halverwege de pilotperiode, toen dit 66% was. Maar liefst 85% van de respondenten voelt zich door toedoen van de digitale deurbel ook veiliger als men niet thuis is.



Vermijdingsgedrag en risicoperceptie

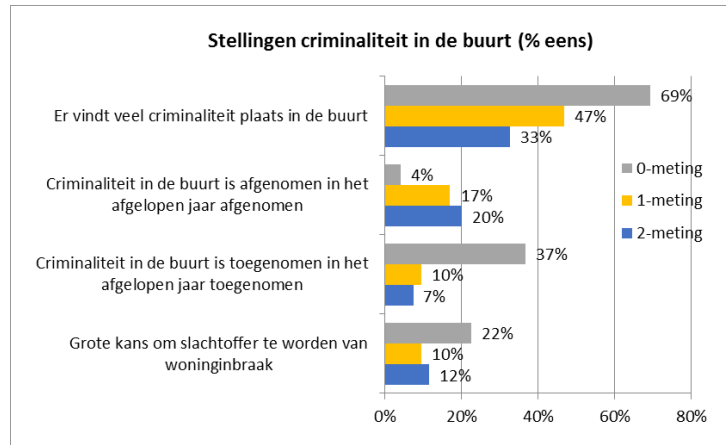
In december 2018 is 12% van de deelnemers bang om zelf slachtoffer te worden van criminaliteit, tegenover 14% in december 2017, wat geen significant verschil is. Ook het aandeel respondenten dat zich onveilig voelt als men 's avonds alleen thuis is, is niet significant gedaald. De hoeveelheid respondenten die omlopen of omrijden om onveilige plekken te vermijden in de buurt is aan het einde van de pilot wel kleiner dan aan het begin van de pilotperiode. Dit geldt ook voor het aandeel mensen dat zich onveilig voelt als men 's avonds in de buurt op straat loopt. Eén op de vier respondenten zegt bij de 2-meting 's avonds de deur niet open te doen omdat men het onveilig vindt. Dit aandeel is niet significant veranderd ten opzichte van de eerdere metingen.



Perceptie criminaliteit in de buurt

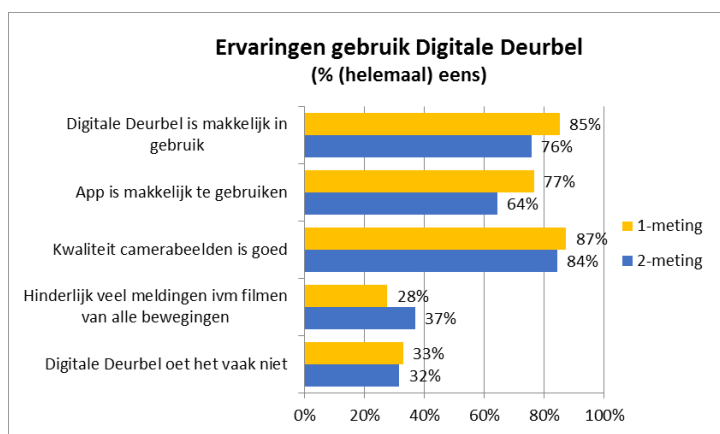
In december 2018 vindt een derde van de respondenten dat er veel criminaliteit in de buurt plaatsvindt. Voor aanvang van de pilot was dit aandeel met 69% beduidend groter. Ook bij de 1-meting halverwege de pilot was dit aandeel groter (47%). Het percentage deelnemers aan de pilot dat het gevoel heeft dat de criminaliteit is afgenomen is in een jaar tijd gestegen van 4% naar 20%. Het percentage dat denkt dat de criminaliteit is toegenomen is gedaald van 37% naar 7%. Van de

respondenten schat aan het einde van de pilot 12% in dat de kans om slachtoffer te worden van een woninginbraak groot is. Dit aandeel is aanzienlijk kleiner dan bij de 0-meting, toen dit 22% was.



4. Gebruikerservaring

Na de pilotperiode van een jaar is drie op de vier respondenten het (helemaal) eens met de stelling dat de digitale deurbel gemakkelijk in het gebruik is. Daarnaast vindt bijna twee derde de app op smartphone of tablet die bij de digitale deurbel hoort gemakkelijk te gebruiken. Een grote meerderheid (84%) van de deelnemers aan de pilot vindt de kwaliteit van de camerabeelden goed. Wel geeft bijna een derde aan dat de digitale deurbel het vaak niet doet en daarnaast vindt 37% van de deelnemers het hinderlijk dat ze van alle gefilmde bewegingen een melding krijgen via de app. Ten opzichte van de 1-meting halverwege de pilot zijn deze gebruikerservaringen niet significant veranderd.



Net Promotor Score Digitale Deurbel

De Net promotor score die de Digitale Deurbel krijgt van de deelnemers aan de pilot was in juni 2018 20 (36% promotors - 16% critcasters) en in december 2018 21 (35% promotors - 14% critcasters). Dit is geen significante toename.

Aangezien een positieve NPS (>0) als goed wordt beschouwd kan een NPS van 21 als zeer goed beschouwd worden. Er zijn veel deelnemers die aangeven de digitale deurbel aan te raden aan burens of familie.

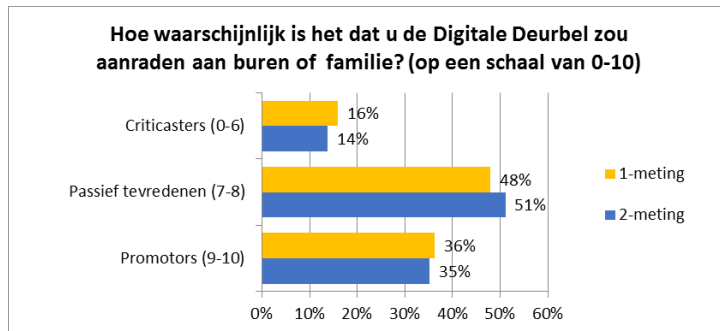
De **Net Promotor Score (NPS)** is een belangrijke indicator voor klanttevredenheid en klantloyaliteit. Hoe hoger deze **score**, hoe meer tevreden en loyaal klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het merk of product zouden aanbevelen aan anderen. Naargelang de score die gegeven wordt op de Net Promotor-vraag onderscheidt men **3 categorieën** mensen:

- **Promotors** = respondenten die een 9 of 10 geven

- **Passief Tevredenen** = respondenten die een 7 of 8 geven

- **Critcasters** = respondenten die een 0 tot 6 geven

De NPS wordt berekend door het aandeel critcasters in mindering te brengen van het aandeel promotors. Een **positieve NPS** (>0) wordt meestal als goed beschouwd.



Gemiste functionaliteiten

Twee op de vijf deelnemers (39%) aan de pilot digitale deurbel geven aan het einde van de pilotperiode aan geen functionaliteiten aan de bel te missen. De overige 61% heeft in totaal 75 opmerkingen bij de vraag over gemiste functionaliteiten. Iets meer dan de helft, namelijk 41, van deze opmerkingen betreft eigenlijk klachten over het niet goed functioneren van (onderdelen) van de digitale deurbel.

De meest genoemde klacht (11x) is de vertraging in het signaal dat naar de app gestuurd wordt bij aanbellen en detecteren van beweging door de camera. Bij aanbellen is de bezoeker dan vaak al weg als men de deur wil opendoen. Daarnaast hebben 10 respondenten klachten over het te lage volume van de bel. Dit was bij de meting halverwege de pilot de meest genoemde klacht. Vervolgens worden vier verschillende klachten elk drie keer genoemd:

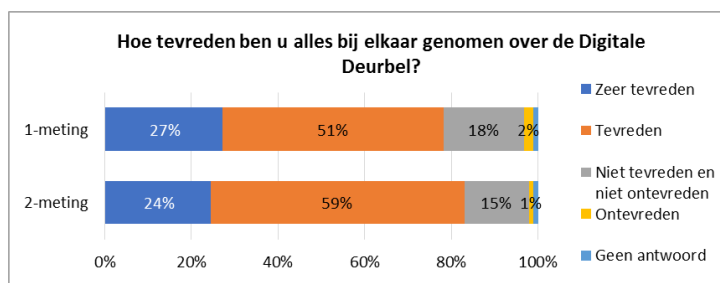
- niet alles wat voor de deur gebeurt wordt opgenomen en/of niet alle opnames wordt opgeslagen;
- opnames worden te kort opgeslagen;
- bij updates van de app werkt de deurbel tijdelijk niet;
- beeldkwaliteit van de opnames is niet goed, de beelden zou scherper moeten zijn.

Van de 34 opmerkingen die worden gemaakt over functionaliteiten die echt gemist worden zijn de volgende drie de meest geuite:

- mogelijkheid tot inzoomen bij opgeslagen beelden (5x);
- grotere reikwijdte van het camerabeeld (5x);
- koppeling van de deurbel en/of app met andere domotica, bijvoorbeeld andere camera's, verlichting of een alarmsysteem (4x);

Algemene tevredenheid

Een grote meerderheid van 83% van de deelnemers aan de pilot is in december 2018 alles bij elkaar genomen tevreden of zeer tevreden over de digitale deurbel. Slechts 1% van de deelnemers is (zeer) ontevreden. Dit oordeel wijkt niet significant af van het oordeel in juni 2018.



Overig

Bij de vraag of men nog overige ervaringen heeft met de deurbel die voor de evaluatie van de pilot van belang kunnen zijn hebben 28 van de 95 respondenten bij de 2-meting een opmerking. Zeven van de 28 geuite opmerkingen zijn positief. Men is tevreden over het effect van de bel op het veiligheidsgevoel, de preventieve werking die van de digitale deurbel uitgaat, en van het nut van de beelden voor de opsporing:

- *“Het geeft mij een veiliger gevoel dat ik eerst kan kijken en vragen stellen als er voor mij onbekende voor de deur staat.”*
- *“De digitale deurbel is een handig middel om inbraken tegen te gaan of op zijn minst de dader van een inbraak te filmen.”*
- *“Bij een poging tot inbraak bij de burens kon ik wel aangeven dat de dader niet langs mijn deur is gelopen/gerend. Toen konden ze verder gaan zoeken bij anderen ook met de digitale deurbel”.*

Bijna twee derde (18) van de opmerkingen betreft feitelijk klachten. Deze gaan met name over vertraging tussen de opname en het signaal via de app, het haperen van de deurbel en de app door een niet goed functionerende wifi en over het niet leverbaar zijn van onderdelen of een vervangende bel wanneer deze stuk is gegaan.

- *“Dat ie het vaak niet doet is wel vervelend. Mensen bellen aan en soms dan hoor ik de bel niet. Denk dat het signaal niet doorkomt. Ook als ze aan de deur staan krijg ik pas wat later een melding, ipv meteen.”*
- *“Als internet wegvalt, werkt de deurbel niet. Ik vind het een nadeel. Dit jaar is het 3 keer gebeurd dat ik geen melding kreeg door mijn provider. Zonde van de techniek. Misschien beter op satellieten koppelen.”*
- *“Wanneer er geen wifi verbinding is, gaat de deurbel oranje knipperen. Iedereen in de straat kan dan zien dat de camera niet werkt. Dat kan een risico zijn”.*
- *“We kregen te horen dat de leverancier problemen heeft met verkrijgen onderdelen, en alsmede nieuwe digitale deurbel. Dus had ook niet genoeg in voorraad?”*

Ervaring van de installatiebedrijven

De digitale deurbellen werden in januari 2018 door de installatiebedrijven HBC Almere en Roest Beveiliging geplaatst bij de deelnemers van de pilot. Daarnaast konden bewoners bij storingen of defecte deurbellen de bedrijven inschakelen. Bewoners moesten zelf voor een goed functionerende wifi-verbinding zorgen.

Na afloop van de pilot heeft een evaluatiegesprek plaatsgevonden met de twee bedrijven. De bedrijven gaven aan dat de pilot over het algemeen goed is verlopen, maar dat een klein deel van de bewoners moeite had met de moeilijkheidsgraad van de digitale deurbel en de bijbehorende app. Veel van de storingen waarvoor de bedrijven werden ingeschakeld bleken te worden veroorzaakt door een haperende wifi-verbinding of een router die (door de bewoners) was vervangen. Bewoners hadden dit zelf dan vaak niet door.

Daarnaast was het vervelend voor zowel de bedrijven als de bewoners dat de app soms updates kreeg waarvan men niet op de hoogte was gesteld. Door de updates deed de bel het niet meer en moest de app opnieuw geïnstalleerd worden. Een ander knelpunt dat werd ervaren door de installatiebedrijven was dat de leverancier van de Skybell gedurende 2018 geen vervangende bellen kon leveren (voor een paar deurbellen die defect of gestolen waren) en ook onderdelen voor de reparatie van de deurbellen bleken niet leverbaar. Deelnemers aan de pilot hadden hier weinig begrip voor.

De bedrijven gaven tot slot aan dat ze veel meer werk hebben gehad aan de afhandeling van meldingen van deelnemers aan de pilot dan ze van tevoren ingeschat hadden.

5. Conclusies en aanbevelingen

De pilot Digitale Deurbel die heeft plaatsgevonden in 2018 in Almere heeft positieve resultaten opgeleverd. Op straatniveau hebben de deurbellen geleid tot een afname van de woninginbraken en een stabilisering van het aantal auto-inbraken. Daarnaast is het veiligheidsgevoel van de deelnemende bewoners door toedoen van de digitale deurbel aanzienlijk verbeterd en hebben ze aan het einde van de pilotperiode een positiever beeld over de veiligheid in hun buurt. De bijdrage van de digitale deurbellen aan de opsporing van misdrijven in de buurt bleek gering.

Hieronder worden de antwoorden op de onderzoeksvragen samengevat en op basis van de uitkomsten aanbevelingen gedaan voor het vervolg.

1. Wat is het effect van de digitale deurbellen op de objectieve veiligheid in de woningen waar de deurbel is geïnstalleerd en in de buurt?

a. Hoe hebben de aantallen misdrijven en pogingen daartoe zich ontwikkeld?

Het aantal woninginbraken is gedaald in Stedenwijk. Zowel in de wijk als geheel, als in de pilotstraten (straten waar één of meer digitale deurbellen zijn geïnstalleerd), als in de woningen waar de digitale deurbel is geplaatst. Op straatniveau kunnen we deze daling toeschrijven aan de aanwezigheid van de digitale deurbellen, aangezien de controlestraten een afwijkende trend laten zien. Dit is ook het geval voor auto-inbraken. Dit delict is in aantal stabiel gebleven in de pilotstraten in tegenstelling tot een sterke stijging in de controlestraten en in de wijk als geheel.

b. In hoeverre hebben de digitale deurbellen criminaliteit kunnen voorkomen?

De preventieve werking van de digitale deurbel op verschillende vormen van criminaliteit is moeilijk vast te stellen. Een substantieel deel van de deelnemers aan de pilot (38%) is er wel van overtuigd dat de digitale deurbel criminaliteit in en om het huis voorkomt.

c. In hoeverre hebben de digitale deurbellen (camerabeelden) bijgedragen aan de opsporing van gepleegde delicten?

De politie heeft in 2018 twaalf keer beelden geraadpleegd van de digitale deurbellen die in het kader van de pilot zijn geplaatst. In twee gevallen hebben de beelden bijgedragen aan opsporingsonderzoeken van woninginbraken, maar hebben (nog) niet geleid tot opheldering.

2. Wat is het effect van de digitale deurbellen op de subjectieve veiligheid (veiligheidsgevoel) bij de bewoners waar de deurbel is geïnstalleerd?

Het veiligheidsgevoel in buurt en woning is onder de deelnemers aanzienlijk verbeterd gedurende de looptijd van de pilot. Een groot deel van de respondenten geeft aan dat dit door toedoen van de digitale deurbel is. Daarnaast hebben bewoners ook het idee dat er aan het einde van de pilot minder criminaliteit voorkomt in de buurt dan aan het begin.

3. Hoe ervaren de bewoners het gebruik van de digitale deurbel?

Ruim acht op de tien deelnemers aan de pilot zijn positief over de gebruiksvriendelijkheid van de digitale deurbel. Veel deelnemers zouden de deurbel dan ook aanraden aan familie of vrienden. Toch zegt ook een derde van de deelnemers dat de digitale deurbel het vaak niet doet en worden ook klachten over de bijbehorende app geuit.

Aanbevelingen

Aangezien we op woningniveau geen preventief effect van de digitale deurbel ten aanzien van woninginbraken hebben kunnen vaststellen, is het niet aan te raden de digitale deurbel als voorwaarde voor het verkrijgen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen toe te voegen. Een van de redenen voor het niet kunnen vaststellen van het effect op woningniveau was het kleine aantal deurbellen dat is geïnstalleerd in het kader van de pilot. Het is raadzaam om op grotere schaal en/of op meerdere plekken dergelijke experimenten uit te voeren, zodat de aantallen bij elkaar opgeteld kunnen worden en daarmee wel onderzocht kan worden of er op woningniveau een preventief effect van de digitale deurbel uit gaat. Vervolgens kan nogmaals bekeken worden of de digitale deurbel een mogelijke voorwaarde voor het Politiekeurmerk kan worden.

Wel hebben we kunnen vaststellen dat de digitale deurbellen op straatniveau tot een daling van de woninginbraken hebben geleid. Bij het gratis preventieadvies dat de gemeente verstrekt aan bewoners kan aangegeven worden dat het installeren van een digitale deurbel een positief effect heeft op het aantal woninginbraken in de straat, met name als er meerdere digitale deurbellen in de straat voorkomen. Daarnaast kan aangegeven worden dat is gebleken dat bewoners zich door de digitale deurbel vaak veiliger voelen, zowel in hun woning, als wanneer ze niet thuis zijn.

Gemeente Almere

Onderzoek en rapportage

Gemeente Almere / BVLS

www.veilig.almere.nl

Maart 2019

Contactgegevens

Gemeente Almere

Postbus 200

1300 AE Almere

Tel: 14 036

www.almere.nl



Ministerie van Justitie
en Veiligheid



POLITIE

CCV

centrum voor
criminaliteitspreventie en
veiligheid

