



**DSP**

**UNIVERSITY  
OF TWENTE.**

**Lokale veiligheid uitgaansgebieden:  
Case Haarlem  
Rapport**

Universiteit Twente - Mirjam Galetzka, Joris van Hoof, Peter de Vries  
DSP-groep - Manja Abraham, Randy Bloeme, Paul van Soomeren

December 2019

University of Twente, faculty of Behavioural, Management and Social Sciences

Mirjam Galetzka (m.galetzka@utwente.nl)

Joris van Hoof (j.j.vanhoof@utwente.nl)

Peter de Vries (p.w.devries@utwente.nl)

**DSP-groep**

Manja Abraham (mabraham@dsp-groep.nl)

Randy Bloeme (rbloeme@dsp-groep.nl)

Paul van Soomeren (pvansoomeren@dsp-groep.nl)

Dit onderzoek is uitgevoerd door de Universiteit Twente en DSP-groep, in opdracht van het Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC) van het Ministerie van Justitie en Veiligheid. ©2019, WODC, ministerie van Justitie en Veiligheid. Auteursrechten voorbehouden.

# Dankwoord

Dit rapport is het resultaat van een onderzoekstraject dat in de loop van 2018 en 2019 is uitgevoerd door de Universiteit Twente en DSP-groep. Dit rapport presenteert een interventieaanpak speciaal bedoeld voor uitgaansgebieden waar woon- en horecafunctie samenkomen.

Wij zijn de voorzitter en de leden van de begeleidingscommissie erkentelijk voor hun inbreng tijdens onze bijeenkomsten:

Dr. Reint Jan Renes, lector Psychologie voor een Duurzame Stad, Hogeschool van Amsterdam (HvA)

Dr. Marieke Adriaanse, Universiteit van Utrecht – departement Sociale, Gezondheids- en Organisatiepsychologie

Drs. Marjolijn van Hest – Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid (CCV)

Ir. Esther Jägers – Ministerie van Justitie en Veiligheid

Dr. Maureen Turina – Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC)

Dit onderzoek zou niet mogelijk zijn geweest zonder de medewerking van de gemeente Haarlem, de bewoners van de Smedestraat, horecaondernemers KHN, politie en vele anderen.

Enschede/Amsterdam, December 2019

Mirjam Galetzka

Joris van Hoof

Peter de Vries

Manja Abraham

Randy Bloeme

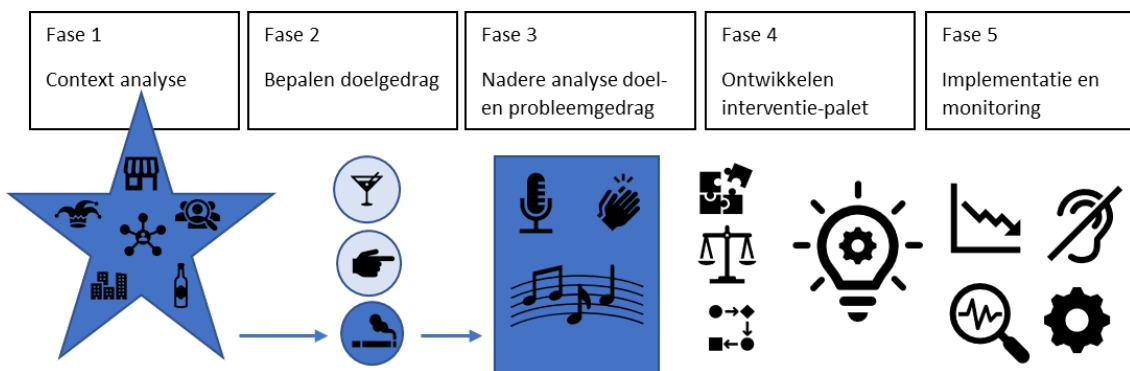
Paul van Soomeren

# Management samenvatting

## Inleiding

Een gezellig uitgaansgebied met een florerende horeca vormt een aantrekkelijke en gastvrije omgeving voor bezoekers die op zoek zijn naar vertier en vermaak. Helaas gaan recreatieve activiteiten in uitgaansgebieden regelmatig gepaard met geluidsoverlast, vandalisme/vernielingen, baldadigheid, drinken op straat en incidenten op straat. Met de invoering van het rookverbod in de horeca is het de verwachting dat dit probleem alleen maar zal toenemen als de rookruimtes in de horeca binnenkort helemaal verboden worden. Het WODC, op aanvraag van de Directie Veiligheid en Bestuur (DVB) van het ministerie van Justitie en Veiligheid heeft de Universiteit Twente gevraagd te komen met een voorstel voor onderzoek naar een of meerdere gedragsinterventies op het gebied van uitgaansoverlast.

Om de geluidsoverlast het hoofd te bieden is een interventieaanpak ontwikkeld waarmee geluidsoverlast in uitgaansgebieden kan worden teruggedrongen. Deze aanpak bestaat uit vijf fasen, namelijk 1) een context- en probleemanalyse, 2) het bepalen van doelgedrag, 3) het nader bepalen van probleem- en doelgedragingen, 4) het ontwikkelen van een specifieke, contextgerichte gedragsinterventie, en tot slot 5) de implementatie en monitoring van eventuele effecten. De eerste vier fasen zijn uitgewerkt aan de hand van een casus, namelijk het uitgaansgebied in de Smedestraat in Haarlem. In het rapport worden de uitkomsten van dit onderzoek op een rij gezet.



## Keuzearchitectuur

De voorgestelde interventieaanpak gaat ervan uit dat gedragsinterventies kunnen worden ontworpen op basis van een keuzearchitectuur. Keuzearchitectuur betreft het design van de omgeving op een manier dat gedragsopties worden aangeboden zodanig dat de meeste mensen voorspelbaar zullen kiezen, zonder dat ze daartoe verplicht worden. Keuzes ontstaan in een context; fysieke en sociale cues in de omgeving waarin keuzes worden gemaakt sturen gedrag. Omdat gedragskeuzes van uitgaanders doorgaans spontaan tot stand komen, ontstaat gevoeligheid voor keuzearchitectuur. Door uitgaanders alternatieve gedragsopties aan te bieden -of nog beter: aantrekkelijker, makkelijker uitvoerbaar, zichtbaar en socialer



te maken- worden ze verleid tot gewenst gedrag. Inzet van keuzearchitectuur in de context van het uitgaan kan zich richten op onderstaande psychologische mechanismen:

- ③ Normactivatie - In de context van uitgaansgebieden kunnen aantrekkelijke afbeeldingen die wijzen op de aanwezigheid van omwonenden de sociale norm activeren om zich minder luidruchtig te gedragen.
- ③ Zelfbewustzijn - Via dit mechanisme kunnen afbeeldingen met projecties van ogen, heldere verlichting, de aanwezigheid van camera's of spiegels leiden tot een verhoogd zelfbewustzijn onder uitgaanders. Dit draagt bij aan rustiger en minder luidruchtig gedrag op straat.
- ③ Sfeerbeïnvloeding - Stemningsverhogende afbeeldingen, geuren en geluid dragen bij aan mentale ontspanning en kunnen daardoor bijdragen aan pro sociaal gedrag.
- ③ Zichtbaar, eenduidig, toegankelijk en aantrekkelijk design - Een overzichtelijke omgeving kan ervoor zorgen dat rokers (en omstanders) ervoor kiezen in het rookgebied te blijven en niet door te lopen naar risicoplekken, zoals donkere steegjes en onverlichte hoeken. Een eenduidige en duidelijke zonering van het rookgebied (eventueel ondersteund door een kleurzonering en bewegwijzering) maakt duidelijk waar wel en waar niet te roken. Een aantrekkelijk design van de rookzone door middel van afbeeldingen zorgt er bovendien voor dat uitgaanders zich ook 'aantrekkelijk' (minder luidruchtig) gedragen.
- ③ 'Embodied cognition' en zintuigbeïnvloeding- Toegepast op de context van uitgaansgebieden, kan de fysieke ervaring van rust geassocieerd worden met mentale rust (een 'chill-modus' in plaats van de 'tetter-modus'). Door een rustgevend design, ofwel een 'stilte-douche' (en eventueel aanvullende rustgevende afbeeldingen) kan worden geprobeerd de uitgelaten 'tettermodus' waarin mensen de club verlaten te verandert naar een 'chill-modus' die gezellig is voor zowel rokers, omstanders en omwonenden.

## Casus Haarlem

Het voorliggende onderzoek is uitgevoerd in de Smedestraat in Haarlem. De Smedestraat ligt in de binnenstad van Haarlem en grenst aan een zijde aan de Grote Markt. In de directe omgeving zijn meerdere horecastraten en pleintjes te vinden, maar de Smedestraat kan met haar horeca aanbod als echte uitgaansstraat worden beschouwd; tegelijkertijd is de Smedestraat ook een straat waar gewoond wordt en juist die combinatie is interessant omdat die zich in Nederland in centrum gebieden eigenlijk bijna overal voordoet.



## Context- en probleemanalyse

In fase 1 van de interventie is door middel van gesprekken met diverse stakeholders (waaronder politie, gemeente, omwonenden en horecaondernemers), bestudering van relevante documenten en literatuur, geluidsmetingen en observaties in het uitgaansgebied inzicht verkregen in de context waarbinnen een interventie zou kunnen worden uitgevoerd in de Smedestraat in Haarlem. Om meer zicht te krijgen op de fysieke en sociale context waarin het probleemgedrag plaatsvindt werden in het najaar van 2018 nachtelijke observaties, passantentellingen, en geluidsmetingen verricht door een team van onderzoekers. Ook werd in kaart gebracht wat de sfeer was op straat. Hieruit werd duidelijk welke actoren zich gedurende de nacht in een uitgaansgebied bevinden, welke indicatoren (en kwetsbare plekken) aan te wijzen zijn voor het ontstaan van uitgaansoverlast en welke gedragingen bijdragen aan het ontstaan van uitgaansoverlast. Er kan worden geconcludeerd dat:

- ⦿ Ondanks een pakket aan maatregelen die in het verleden zijn genomen, vraagt bestrijding van uitgaansoverlast constante aandacht en innovaties blijven welkom.
- ⦿ Vooral geluidsoverlast blijkt een probleem.
- ⦿ Geluidsniveaus variëren van structurele geluidsoverlast (pratende mensen die zich vanuit de clubs op straat begeven en dreunende bastonen die vanuit de clubs buiten goed hoorbaar zijn) tot incidentele geluidsoverlast (geschreeuw, vallende fietsen, glaswerk, taxi's en hulpdiensten).
- ⦿ Het type geluidsoverlast hangt sterk af van de specifieke locatie in het uitgaansgebied.
- ⦿ Uitgaanders komen in een uitgelaten toestand naar buiten en vertonen vooral later in de nacht luidruchtig, baldadig en zelfs agressief gedrag.
- ⦿ Hoewel er meerdere vormen van uitgaansoverlast zijn geconstateerd is geluidsoverlast door pratende en rokende mensen op straat een duidelijk en constant probleem. Dit probleem is verergerd sinds de invoering van het rookverbod in de horeca en zal alleen maar toenemen als de rookruimtes in de horeca binnenkort helemaal verboden worden.

## Bepalen doelgedrag

Het doelgedrag dat geformuleerd is in fase 2, is het volgende:

- ⦿ Uitgaanders die op straat staan minder geluid laten produceren
- ⦿ Roken in de rookzone

Uiteindelijk doel is minder geluidsproductie en minder geluidsoverlast. Bij het nader bepalen van doelgedragingen (fase 3), is het van groot belang te weten hoe het doelgedrag tot stand komt:

- ⦿ Uitgaansoverlast en normoverschrijdend gedrag in het uitgaansleven worden beïnvloed door een combinatie van alcoholgebruik, arousal en sterke emoties. Spontane impulsieve processen ('system 1') spelen hierbij een belangrijke rol (in tegenstelling tot gecontroleerde bewuste processen - 'system 2'). Vooral als cognitieve capaciteiten beperkt zijn (bijvoorbeeld door sociale druk of alcoholgebruik) komt gedrag spontaan of impulsief tot stand.

- ③ In het uitgaansgebied leidt de combinatie van alcoholgebruik, de sociale en de fysieke omgeving dan ook regelmatig tot vrolijkheid en sociaal gedrag, maar tegelijkertijd ook tot baldadigheid en luidruchtig gedrag. Drukke in het uitgaansgebied en de aanwezigheid van rommelige elementen (zoals graffiti en rommel op straat) verhogen de kans op norm-overschrijdend gedrag ('broken windows theory'). Ook minder tastbare elementen zoals zintuiglijke omgevingsstimuli (temperatuur, luide muziek, prikkelende geuren) blijken van invloed. Dergelijke omstandigheden kunnen resulteren in verhoogde fysiologische arousal en zelfs psychologische stress.
- ③ Niet iedereen reageert hetzelfde op een situatie. Persoonlijke kenmerken als geslacht en leeftijd zijn van invloed op het ontstaan uitgaansoverlast. Zo zijn mannelijk adolescenten vaker betrokken bij agressie en geweld en laten jongeren zich sterker beïnvloeden door hun sociale omgeving, waardoor ze sneller risico's nemen.

## Ontwikkeling van een interventie-palet

Fase 4 van de interventie richt zich op het ontwikkelen van specifieke en contextgerichte gedragsinterventies. Er van uit gaande dat alcoholgebruik en de fysieke omgeving via emoties en arousal een belangrijke rol spelen in het ontstaan van geluidsoverlast, stellen wij een interventie voor die inzet op het beperken van luidruchtig gedrag, via een tweetal psychologische mechanismen, het verminderen van arousal-niveaus (door een stilte-douche en andere rustgevendende elementen) en het beïnvloeden van emoties (door afbeeldingen). Het aanpakken van geluidsoverlast vraagt om:

- ③ Een keuzearchitectuur voornamelijk gericht op reductie van incidenteel geluid van rokers en omstanders (o.a. gejoel, schreeuwen). Zij worden door middel van gedragsbeïnvloedende afbeeldingen en een stilte-douche verleid zich minder luidruchtig te gedragen.
- ③ Een technologische aanpak voornamelijk gericht op absorptie van structureel geluid (praten en muziek uit clubs), en afvangen van geluid dat op straat wordt geproduceerd door gebruik te maken van geluidsabsorberende materialen.

De twee aanpakken (reductie en absorptie) kunnen in drie interventievarianten worden gecombineerd:

1. geluidsbeperkende 'zwevende' kunst

Deze variant bestaat uit geluidsabsorberende materialen met daarop aangebrachte rustgevendende foto's die zorgen voor een vermindering van de geluidsoverlast. Naast – of misschien zelfs ook in plaats van – hangende geluidsabsorberende elementen kunnen ook verticale panelen langs/tegen de muren worden toegepast.

2. een geluidsbeperkend poortje

Deze poort, geplaatst voor de ingang van een uitgaansgelegenheid, absorbeert het geluid dat hieruit afkomstig is. De ervaring van relatieve rust (en andere rustgevendende stimuli) die hiervan het gevolg is als bezoekers door de poort naar buiten lopen leidt naar verwachting tot een lager niveau van 'arousal', en minder geluidsproductie.

3. een geluidsbeperkende rookplek.

Dit betreft een gebied dat is afgeschermd met panelen voor absorptie van geluiden uit de clubs/café's en van rokers en omstanders vóór de club. Bovendien treedt hierdoor het effect op dat mensen die het gebied betreden worden geconfronteerd met relatieve rust, met geluidsreductie tot mogelijk gevolg.

Ook hier kunnen aanvullende, 'arousal'-verlagende stimuli.

De uiteindelijke uitwerking van de varianten heeft vanwege praktische (en financiële) redenen in de Smedestraat binnen dit onderzoek niet plaats kunnen vinden.

## Implementatie en monitoring

Op basis van de theoretisch uitgewerkte interventies voor Haarlem is een voorstel gedaan voor implementatie en monitoring (fase 5 van de interventie) voor andere uitgaansgebieden in Nederland. Op dit moment wordt daarover tussen de diverse genoemde betrokkenen ook met andere gemeenten gesproken. Een vervolg van dit project wordt uitgevoerd door De Universiteit Twente en DSP en geadviseerd door het ministerie van Justitie en Veiligheid. Wij stellen een aanpak voor, voortvloeiend uit een keuzearchitectuur, waarmee we gemeentes een effectieve tool bieden om probleemgedrag te kunnen aanpakken. Wel moet het duidelijk zijn dat de specifieke invulling van een gedragsinterventie contextafhankelijk is.

- ③ Het effect zal voor ieder van deze varianten afzonderlijk moeten worden gemonitord. Voorafgaand hieraan zal gedurende twee weken een nulmeting worden verricht waarmee de effecten gevonden in de weken erna vergeleken kunnen worden. Na het testen van de afzonderlijke onderdelen zal het effect van alle onderdelen tezamen worden getest en ingezet.
- ③ Tevens worden, indien mogelijk, metingen verricht op een controlelocatie waar juist geen interventie plaatsvindt (gelijktijdig met de metingen voor, tijdens, en na de interventies).
- ③ Indicatoren om de omvang van het probleem en het doelgedrag te meten zijn behalve objectieve geluidsmetingen (door middel van decibel meters) ook subjectieve geluidsbeleving onder omwonenden. Daarnaast vormen het aantal rokers dat zich naar de rookzone begeeft een indicatie dat de keuzearchitectuur het gewenste effect heeft.
- ③ Gedurende de gehele looptijd (dus inclusief de nulmeting) en zowel op de interventie- en de controlelocatie, worden objectieve geluidsmetingen uitgevoerd.
- ③ Omwonenden worden gevraagd deel te nemen aan een vragenlijstonderzoek waarmee de subjectieve beleving wordt gemeten. Aanvullend worden bij de politie registraties van overlastmeldingen en incidenten opgevraagd, en kunnen met behulp van camerabeelden in het cameratoezichtcentrum van de politie drukmetingen worden uitgevoerd.

Op basis van de casus Haarlem valt een aantal lessen te leren over hoe een dergelijke interventie tot stand komt en kan worden geïmplementeerd en gemonitord.



- ③ Ten eerste is het relevant om te zorgen voor een breed draagvlak voor de interventie met alle betrokken partijen. Verwachtingen dienen helder te zijn en te worden uitgesproken.
- ③ Afspraken dienen schriftelijk te worden vastgelegd. Dit betekent dat er een afspraak moet zijn tussen betrokken gemeenten (bijvoorbeeld OOV) en onderzoekers/ontwikkelaars.
- ③ Er dienen voldoende financiële middelen beschikbaar te zijn voor het realiseren, onderhouden en monitoren van de interventie, in mankracht en productiekosten.
- ③ Om zo goed mogelijk te kunnen achterhalen in hoeverre de interventie is geslaagd is monitoring en evaluatie nodig. De te meten indicatoren dienen betrekking te hebben op de context, het probleemgedrag, implementatie, output (doelgedrag) en – als dat kan – outcome (verminderd ervaren uitgaansoverlast).

## Slotconclusie

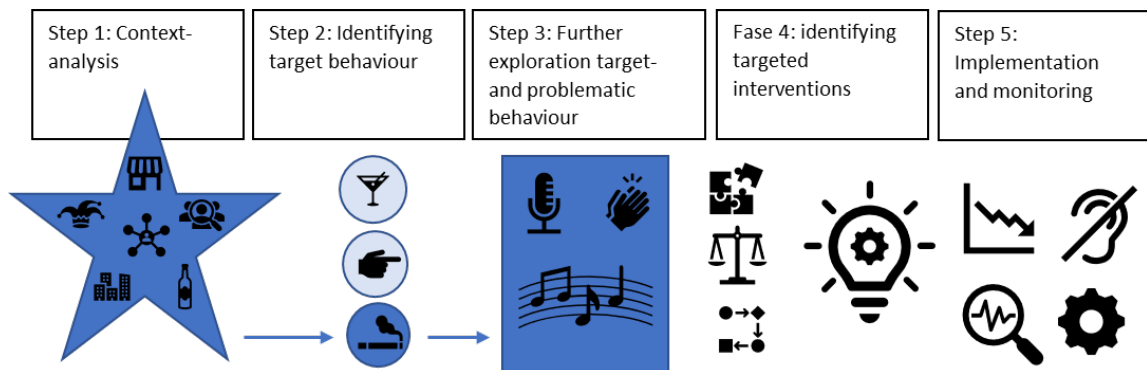
In het rapport is naar voren gekomen dat luidruchtig gedrag van rokers (en omstanders) een probleem is in uitgaansgebieden waar woon- en horecafunctie samenkomen. Met het huidige en toekomstige rookbeleid in Nederland staan gemeenten nog meer dan voorheen voor de uitdaging om gezellig uitgaan te combineren met een toenemend aantal rokers (en omstanders) op straat. *“Rookbeleid heeft voor veel herrie gezorgd”* wordt door een van de bewoners in het uitgaansgebied van Haarlem opgemerkt. Op grond van het onderzoek is een interventieaanpak ontwikkeld speciaal bedoeld voor uitgaansgebieden die geconfronteerd worden met deze problematiek. Daarmee hopen we -in samenwerking met het ministerie van Justitie en Veiligheid- in meer gemeenten verder te kunnen experimenteren om beter te leren wat wel en wat niet werkt en wat veelbelovende aanpakken zijn. Op basis van onderzoek in het uitgaansgebied van Haarlem en bestudering van gedragsliteratuur kan geconcludeerd worden dat deze aanpak kan leiden tot het terugdringen van geluidsoverlast.

# Management summary

## Introduction

Nightlife areas with flourishing nightlife venues offer attractive and hospitable environments for visitors looking for enjoyment and entertainment. Unfortunately nightlife areas are also regularly the scene of nightlife-related nuisances, such as noise, public drinking, littering, public urination to violent incidents. This report focuses on nightlife noise predominantly produced by visitors smoking outside the venues. In the near future, this target group is expected to take an increasing part in noise production because of the recent smoking ban from nightlife venues. The work reported here was commissioned by WODC (Ministry of Justice and Security).

To reduce nightlife noise, University of Twente and DSP-group developed an intervention approach to prevent noise disturbances in nightlife areas. This approach includes 5 steps, i.e., 1) analysis of problem and context, 2) identifying target behavior, 3) further exploration of target and problematic behaviors 4) identifying specific and targeted intervention options, and 5) implementation and monitoring of the intervention effects. This report describes the first steps of the intervention approach based on a case study of the nightlife area of Haarlem in the Netherlands, and presents an overview of the lessons learned for future interventions.



## Choice architecture

Our intervention approach is based on the assumption that human behavior can be changed via choice architecture. Choice architecture refers to the design of the environment in such a manner that the way in which different behavioral options are presented affects choices in a predictable way. The choices people make depend on context; physical and social cues in the context trigger behavioral responses. When it comes to nightlife-related nuisances, many behavioral choices by visitors tend to be made spontaneously. Choice architecture is especially useful for spontaneous decision making. By providing alternative behavioral options in an attractive, salient, accessible and social way, nightlife visitors are seduced to

behave more sociable and to inhibit disruptive nightlife behavior. Choice architecture in the context of preventing nightlife-related nuisances is based on a number of underlying psychological mechanisms:

- ③ Norm activation – In the context of nightlife areas, pictures can be used to make nightlife visitors aware of the presence of local residents. Such pictures activate the social norm to behave less loudly in the street.
- ③ Self-awareness – Projection of eyes, bright lighting, camera's and mirrors make people more aware of themselves. Increased self-awareness triggers target behavior, that is more quiet and less loud behavior on the street.
- ③ Positive atmosphere – Mood inducing pictures, scents and sounds induce mental relaxation. A relaxed atmosphere in turn promotes pro-social behavior.
- ③ Visible, clean, easily accessible and attractive design – A well-defined area that gives a clear and clean overview seduces smokers (and their friends) to move to and stay in a smoking-area, and not move to risk-prone areas such as dark alleys and corners. A well-defined smoking-area (for instance indicated by color coding and signage) communicates where nightlife visitors are supposed to smoke (and where not to smoke). Attractive design of the smokers-area further promotes 'attractive' (i.e., less loud and disruptive) behavior.
- ③ Embodied cognition and sensory design- Applied to the context of nightlife areas, the physical experience of 'quietness' is associated with mental calmness (a 'chill' state as opposed to an 'excited' state of mind). Intervention design with low arousing features, in this case with 'noise-cancelling' materials (and additional relaxing pictures), reverses an excited state of mind while leaving the club to a state of mental calmness; that is, a mental state that is more friendly for smokers, their friends and local residents. Multisensory design may include several sensory modalities:
  - With respect to the sensory modality 'sight' research showed that colors, visuals of smileys, and -in the context of public urination- projected lighting combined with arrows impacted behavioral choices in the nightlife area. Visual feedback on behavior was shown to be effective in the context of traffic behavior.
  - Despite little empirical evidence Eysink Smeets et al. (2012) concluded that the use of 'sounds' can be interesting in the context of public safety in nightlife areas. They also concluded that the effectiveness of this type of interventions strongly depends on context and target groups.
  - Positive effects have been reported on the use of 'scents'. However, one needs to keep in mind that scent easily evaporates in public and outdoor areas. A major advantage of the use of scent is that it is easily deployed with little financial investments.



## Identifying target behavior

The target behaviors formulated in this report are:

- ② Less noise production from nightlife visitors in the street
- ② Move to and stay in the smoking-area

The final objective is lower noise levels and less noise disturbance. Further insight in target behaviors requires a deeper exploration of problematic and target behaviors:

- ② Nightlife-related nuisances and disruptive behaviors in the nightlife area are influenced by a combination of alcohol consumption, arousal seeking (looking for excitement), and strong emotions. Spontaneous decision making ('system 1') plays an important role (as opposed to more reflective conscious decision making – 'system 2'). Especially under conditions of limited cognitive capacity (for instance caused by social peer pressure, insecurity, or alcohol consumption) behavioral choices tend to be based on spontaneous decision making.
- ② In nightlife areas, the social and physical context combined with alcohol intake often results in cheerfulness and social behavior, but at the same time also produces rowdiness and noise. When nightlife areas are crowded and disorderly (caused by graffiti and litter on the street) the likelihood of disruptive behaviors is higher ('broken windows theory'). Also less tangible elements such as sensory influences (temperature, loud music, smell) impact behavioral choices. These elements may cause higher physiological arousal levels and even psychological stress.
- ② Not every nightlife visitor responds in the same way. Personal characteristics such as gender and age influence the occurrence of nightlife-related nuisances. For instance, male adolescents are more often involved in (violent) incidents, and younger people are more easily influenced by the social environment which causes them to engage in risky behavior.

## Identifying targeted options for interventions

Based on the idea that the social and physical context in nightlife areas combined with alcohol intake of visitors influences nightlife-related nuisances via emotions and arousal levels, we propose an intervention that reduces noise via two psychological mechanisms; reduction of arousal levels through the embodied experience of 'quietness' (by means of 'noise-cancelling' materials and additional relaxing elements) and influencing emotions (by means of mood inducing pictures). Such an intervention strategy to reduce noise requires:

- ② Choice architecture that focuses on the reduction of incidental noise (caused by smokers and their friends, e.g. shouting and laughing loud on the street). Mood inducing pictures and 'noise cancelling' materials seduce smokers and friends to be less loud and more sociable.
- ② A technological intervention that absorbs structural noise (people talking, music from the clubs) with noise absorbing materials.

These two approaches (noise reduction and absorption) are combined in three intervention options:



4. Noise reducing 'levitating' art

This option uses noise absorbing materials with mood inducing visuals that aim to reduce noise production from nightlife visitors in the street. This option can be combined with vertical art on outside walls (made of the same noise absorbing materials combined with mood inducing visuals).

5. A noise reducing tunnel

A small tunnel is placed in front of the exit of the club. The tunnel is constructed with noise absorbing materials, thus absorbing the noise from the club. The embodied experience of 'quietness' (silence) combined with additional relaxing pictures lowers arousal levels and reduces noise production from people leaving the club.

6. A noise reducing smoking area

This is an area surrounded by modules made of noise absorbing materials which absorbs noise from the clubs and noise from smokers on the street. This option also triggers an embodied experience of 'quietness (silence) resulting in reduction of noise production from smokers and their friends. In addition, mood inducing pictures can be placed on the modules. Color codes and signage can be applied to further mark the smoking area.

The final implementation of these options was not part of the case study in Haarlem.

## Implementation and monitoring

Based on an evidence-based development of the interventions, we propose an implementation and monitoring trajectory. Successful choice architecture requires creativity and insight in the specific context in which behavioral choices are made. We propose an intervention approach, based on choice architecture, which gives municipalities an effective tool to reduce nightlife nuisances. We need to point out that the specific implementation of a behavioral intervention strongly depends on context.

- ④ The effect of each of the intervention options needs to be monitored. This means that a baseline needs to be assessed two weeks before implementation. Each different element of the intervention needs to be tested separately, but also the combined effects need to be monitored during and after implementation.
- ④ Preferably a control area (with no intervention, but equivalent to the test area) needs to be monitored (before, during and after intervention).
- ④ Testing the effectiveness requires that indicators of problematic and target behaviors are measurable. This means that next to objective sound levels, the subjective experience of noise (as experienced by local residents) needs to be measured as well. Also, the number of smokers moving to and staying in the smoking area needs to be observed (pedestrian movements) to assess to what extent choice architecture is effective.
- ④ Sound levels need to be measured during the entire test period (baseline assessment included), both at the test area and the control area.

- Local residents may be asked to participate in a survey to measure subjective experience of noise. Additionally, the number of police registrations of nightlife nuisances and incidents can be included (on request). Cameras can be used to observe pedestrian movements of (anonymous) smokers (and friends) and levels of crowdedness.

Based on the lessons learned from the case study of Haarlem, conclusions can be drawn for the implementation and monitoring of the behavioral interventions.

- First of all, it is highly relevant to create support and engagement from stakeholders involved in the nightlife area. Clear expectations need to be set explicitly, and made transparent.
- Agreements need to be set and shared in writing. This means that each project requires an initial meeting with the most important stakeholders from the municipalities and the researchers involved.
- The interventions require financial support for development, construction and maintenance of the interventions, and for monitoring the effects, including required manpower and production costs.
- Monitoring and evaluation is required to test the effectiveness of the intervention. This involves assessment of context, problematic behaviors, implementation, output (target behavior), and -if possible- outcome (reduced subjective experience of noise).

## Conclusion

This report shows that noise from smokers (and friends) is a major problem in nightlife areas, for instance when nightlife activities conflict with local residence. The recent (and future) smoking ban from nightlife venues in the Netherlands challenges municipalities to combine a friendly and sociable nightlife with an increasing number of smokers (and their friends) on the street. One of the local residents of the nightlife area in Haarlem comments: *"The smoking ban produced a lot of noise"*. Based on our study, we developed an intervention approach for nightlife areas that face this problem. With this approach it is our objective to further explore and test the effectiveness of the interventions. Based on research in the nightlife area of Haarlem and a review of behavioral literature and reports it can be concluded the intervention approach can successfully reduce noise disturbances in nightlife areas. University of Twente and DSP-group are currently consulting stakeholders of several municipalities in the Netherlands. The next step of the project will be conducted by University of Twente and DSP-group, consulted by the Ministry of Justice and Security.

# Inhoud

Dankwoord

Management samenvatting

Management summary

<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>18</b>
1.1	Aanleiding	18
1.2	Onderzoeksopzet	20
1.3	Aanpak	21
1.4	Casus Haarlem	22
1.5	Leeswijzer	22
<b>2</b>	<b>Gedragliteratuur</b>	<b>23</b>
2.1	Ontstaan van uitgaansgerelateerde geluidsoverlast	23
2.2	Keuzearchitectuur door middel van nudging	25
2.3	Zintuigbeïnvloeding in de praktijk	30
<b>3</b>	<b>Context- en probleemanalyse Haarlem</b>	<b>36</b>
3.1	Wat gebeurt er al in Haarlem	36
3.2	Het probleemgedrag	38
3.3	Fysieke en sociale context Smedestraat	40
3.4	Geluidsoverlast	48
<b>4</b>	<b>UITWERKING GEDRAGSINTERVENTIE</b>	<b>50</b>
4.1	Doelgedrag	50
4.2	De interventie-strategie	50
4.3	Drie varianten	52
<b>5</b>	<b>IMPLEMENTATIE EN MONITORING VELDEXPERIMENT</b>	<b>56</b>
5.1	Stand van zaken casus Haarlem	56
5.2	Lessen voor implementatie	56
5.3	Inrichting veldexperiment	57

<b>6</b>	<b>CONCLUSIE</b>	<b>60</b>
6.1	Een interventieaanpak	60
6.2	Slotconclusie	63
<b>7</b>	<b>REFERENTIES</b>	<b>64</b>
	Bijlage 1 Methode en checklists observatieonderzoek	72
	Bijlage 2 Observatiechecklist	74
	Bijlage 3 Geluidsbeleving	79

# 1 INLEIDING

## 1.1 Aanleiding

Een gezellig uitgaansgebied met een florerende horeca vormt een aantrekkelijke en gastvrije omgeving voor uitgaanders die op zoek zijn naar vertier en vermaak. Helaas gaan recreatieve activiteiten in uitgaansgebieden ook regelmatig gepaard met geluidsoverlast, vandalisme/vernielingen, baldadigheid, drinken op straat en andere incidenten (zie bijv. Van Aalst, Van Dijk, & Loef, 2014; Bloeme & Van Soomeren, 2016, Calafat, Juan, & Duch, 2009; Van Hest, Faes, & Sannen, 2011, Van Liempt & Van Aalst, 2012). Dit is vooral problematisch in uitgaansgebieden waarin naast een horeca-functie het gebied ook een woonfunctie heeft. Met het huidige en toekomstige rookbeleid in Nederland staan gemeenten nog meer dan voorheen voor de uitdaging gezellig uitgaan te combineren met een toenemend aantal rokers (en omstanders) op straat. Preventieve interventies kunnen helpen problemen te voorkomen of te verminderen.

Eerder deden onderzoekers van de Universiteit Twente (Galetzka, Van Hoof, & De Vries, 2016) onderzoek naar de haalbaarheid van beleidsexperimenten gericht op het verminderen van uitgaansoverlast en evalueerden ze wat voor een soort beleidsexperiment het meest kansrijk zou kunnen zijn. Uit dit literatuuronderzoek kwam naar voren dat alcoholgebruik, de sociale - en fysieke omgeving een rol spelen bij het ontstaan van uitgaansoverlast. Bij de aanpak van overlastgevend gedrag van uitgaanders bieden inzichten uit de gedragspsychologie en omgevingsdesign belangrijke aanknopingspunten. In met name Amsterdam deed DSP-groep veel praktisch beleidsgericht onderzoek naar veilig uitgaan en uitgaansoverlast en de aanpak daarvan met behulp van crowd management en veilig ontwerp en beheer (Crime prevention through Environmental Design).

### Casus Amsterdam

#### Pilot Gastvrij en Veilig Rembrandtplein

De gemeente Amsterdam startte op 1 juli 2015 met de pilot 'Gastvrij en veilig Rembrandt- en Thorbeckeplein', met als doel meer kwaliteit en minder uitgaansgeweld in het uitgaansgebied. Met een convenant tussen ondernemers, politie en gemeente Amsterdam is een aanpak ontwikkeld die vervolgens is uitgerold in de uitgaansgebieden Leidseplein en Wallengebied. De aanpak staat ook wel bekend als de festivalbenadering (al zijn met name bewoners niet echt te spreken over dit etiket). Uit deze benadering zijn op basis van praktijk gericht beleidsonderzoek<sup>1</sup> richtlijnen voor een goed functionerend uitgaansgebied te onderscheiden.



<sup>1</sup> Zie de volgende publicaties (allen in opdracht van de gemeente Amsterdam): -Observaties Rembrandtplein: Verkenning van bezoekersstromen en het functioneren van de huidige festivalaanpak in het uitgaansgebied Rembrandtplein (2016). P. van Soomeren en R. Bloeme. -Verkenning uitgaansnacht Leidsebuurt: onderzoek naar uitgaansproblematiek in relatie tot bezoekersstromen en fysieke omgevingskenmerken (2018). R. Bloeme, P. van Soomeren, W. van Soomeren. -De Wallen knelpunten en maatregelen: analyse van de openbare ruimte van het Wallengebied (2019). R. Bloeme, R. Nijboer en P. van Soomeren. -Evaluatie Pilot Gastvrij en Veilig Rembrandt- en Thorbeckeplein (2018). J. Broer, R. van der West en S. Flight. -Inclusieve buurtschouw: zicht op straatintimidatie in de buurt (2018). R. Bloeme. -Schone winkel- en uitgaansgebieden: toolkit Ondernemersparticipatie (2018). R. Bloeme en D. Hofstra. -Monitoring nachtelijke schoonmaak Rembrandtplein (2018). D. Hofstra.



### Een eenvoudig logistiek systeem

Uitgaanders moeten het gebied eenvoudig kunnen bereiken en makkelijk kunnen verlaten. te voet, fietsend en door middel van taxi's en nacht-OV. Hoe sneller dit gaat, hoe minder overlast van hangende/wachtende groepen.

### Voorzieningen

In uitgaansgebieden wordt de openbare ruimte een verblijfs- en ontmoetingsplek. Daar wordt vaak bij gegeten, gedronken en gerookt. Een uitgaansgebied heeft daarom een minimaal aantal voorzieningen nodig zoals openbare toiletten, afvalbakken en rookvoorzieningen. Zichtbaarheid en herkenbaarheid van de voorzieningen zijn belangrijk. Voorzieningen die het logistieke systeem versterken zijn belangrijk, bijvoorbeeld voldoende en slim gepositioneerde fietsparkeerplekken en taxistandplaatsen.

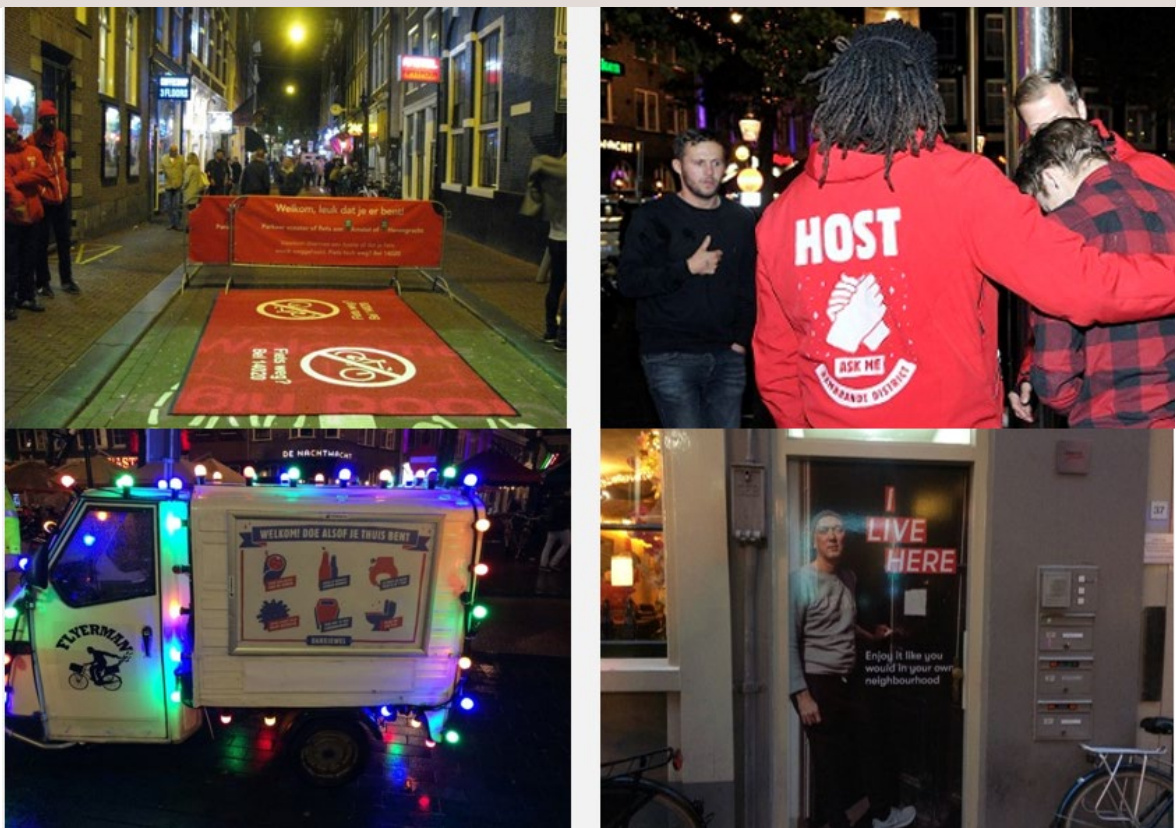
### Verwijzingen en indicaties (routing)

Uitgaanders moeten eenvoudig hun weg kunnen vinden door het gebied. Daarnaast kunnen verwijzingen en indicaties helpen de zichtbaarheid van voorzieningen te vergroten. Markeringen van in- en uitgangen van het uitgaansgebied kunnen helpen de grenzen van het gebied aan te geven om overlast in bewonersgebied te beperken. In uitgaansgebieden met gemengde functies is het belangrijk dat de bewonersfunctie voldoende zichtbaar is.

### Gesloten ketenaanpak

Er is een gesloten ketenaanpak nodig die start met inzet op gastvrijheid (door horeca en portiers, maar bijvoorbeeld ook gastheren/vrouwen op straat) en schoon + heel (ook nachtelijke schoonmaak). Vervolgens is er inzet op veiligheidsgerelateerde zaken door handhavers en politie. Een gesloten communicatiesysteem versterkt de samenwerking tussen deze actoren.

Figuur 1. Voorbeelden festivalbenadering Amsterdam



De overheid kan meer gedragswetenschappelijke kennis benutten om effectiever en efficiënter – samen met andere stakeholders – met de problematiek van uitgaansoverlast om te gaan. Dat is zeker relevant

omdat die problematiek – door het (anti-) rookbeleid van de overheid - eerder toe dan af zal nemen<sup>2</sup>. Om meer te leren over een effectieve aanpak zijn naast onderzoek en het inventariseren van praktijkervaringen ook goed opgezette en degelijk geëvalueerde beleidsexperimenten nodig. De Directie Veiligheid en Bestuur (DVB) van het ministerie van Justitie en Veiligheid gaf in 2017 in dat kader aan interesse te hebben in een beleidsexperiment op het gebied van alcohol- en uitgaansgerelateerde overlast. DVB wilde laten onderzoeken of met behulp van gedragsinzichten alcohol- en uitgaansgerelateerde overlast tegen te gaan is. Het WODC heeft vervolgens de Universiteit Twente gevraagd te komen met een voorstel voor onderzoek naar een of meer gedragsinterventies op het gebied van uitgaansoverlast. Om de uitgaansoverlast aan te pakken is door de Universiteit Twente in samenwerking met DSP-groep een onderzoek uitgevoerd om een gedragsinterventie te ontwikkelen waarmee overlast in uitgaansgebieden kan worden teruggedrongen. Het onderzoek werd uitgevoerd in het uitgaansgebied van Haarlem. Op grond van de bevindingen werd een interventieaanpak ontwikkeld speciaal bedoeld voor uitgaansgebieden waar woon- en horecafunctie samenkomen. Daarmee hopen we in meer gemeenten verder te kunnen experimenteren om beter te leren wat wel en wat niet werkt en wat veelbelovende aanpakken zijn. Op dit moment wordt daarover tussen de diverse genoemde betrokkenen ook met andere gemeenten gesproken.

Universiteit Twente en DSP-groep werden geadviseerd door de begeleidingscommissie met daarin het ministerie van Justitie en Veiligheid en WODC (opdrachtgever), Hogeschool van Amsterdam, Universiteit Utrecht en het CCV. In dit rapport wordt verslag gedaan van het onderzoek, en worden de resultaten van dit onderzoek gepresenteerd: een analysemodel voor uitgaansoverlast en een specifieke gedragsinterventie tegen geluidsoverlast in uitgaansgebieden.

## 1.2 Onderzoeksopzet

Het onderzoek dat staat beschreven in dit rapport, heeft als doelstelling om te komen tot een interventieaanpak – bestaande uit een analysemodel en specifieke interventie(s) - waarmee overlast in uitgaansgebieden kan worden teruggedrongen.

De inhoudelijke ontwikkeling van de gedragsinterventie heeft plaatsgevonden volgens het ontwikkelproces van gedragsinterventies (zie Goosen, Van 't Hof, & Mehra, 2018; Michie, Atkins, & West, 2014). Op hoofdlijnen onderscheidt dit proces de volgende stappen:

Stap 1: het gedrag begrijpen;

Stap 2: de interventiemogelijkheden bepalen;

Stap 3: de inhoud- en implementatieopties bepalen.

---

<sup>2</sup> Sinds 20 mei 2016 wordt door de Nederlandse overheid ingezet op beleid om roken te ontmoedigen, en uiterlijk in 2022 sluiten rookruimten in horeca (Nationaal Preventieakkoord). Dit heeft tot gevolg dat uitgaansgebieden in Nederland geconfronteerd worden met een toenemend aantal rokers (en niet rokende omstanders) op straat. Dit kan problematisch zijn in uitgaansgebieden waarin naast een horeca-functie het uitgaansgebied ook een woonfunctie heeft (zie ook: [zorgnu.avrotros.nl/nieuws/item/sluiten-rookruimtes-zorgt-voor-slapeloze-nachten-omwonenden/](http://zorgnu.avrotros.nl/nieuws/item/sluiten-rookruimtes-zorgt-voor-slapeloze-nachten-omwonenden/)).

Bovenstaande stappen zijn nauw verweven in de huidige onderzoeksopzet die bestaat uit vijf fases met bijbehorende onderzoeksvragen. Deze fases vormen tevens de basis voor de structuur van dit rapport.

<b>Fase 1</b>		<b>Context- en probleemanalyse</b>
1		Wat gebeurt er nu al in Haarlem, specifiek in/rond de Smedestraat gericht op uitgaansoverlast, en hoe effectief is een en ander?
2		Wat is het probleemgedrag volgens omwonenden, horecaondernemers, uitgaanders en politie/handhavers
3a		In welke fysieke en sociale context vindt dit probleemgedrag plaats?
3b		Welke indicatoren kunnen worden gebruikt om het probleemgedrag meetbaar te maken?
<b>Fase 2</b>		<b>Bepalen doelgedrag</b>
4		Wat zou het doelgedrag moeten zijn en welke indicatoren kunnen worden gebruikt om het doelgedrag te meten?
<b>Fase 3</b>		<b>Nadere analyse doel- en probleemgedrag</b>
5a		Welke probleemgedragingen zijn meetbaar met de indicatoren die bij vraag 3 zijn geïdentificeerd?
5b		Wat is het huidige niveau van de probleemgedragingen?
<b>Fase 4</b>		<b>Ontwikkeling interventie-palet</b>
6		Via welke, met literatuur onderbouwde, mechanismen zou een interventie moeten leiden tot het verminderen van uitgaansoverlast?
7		Welke interventie zou kansrijk zijn om uitgaansoverlast te verminderen?
<b>Fase 5</b>		<b>Implementatie en monitoring</b>
8		Welke factoren bepalen een succesvolle implementatie van de gedragsinterventie?
9		Op welke wijze kan een veldexperiment worden ingericht waarin de kansrijke interventie wordt ingezet om het specifieke probleemgedrag te verminderen?
<b>Conclusie</b>		
10		In hoeverre kunnen de gevonden uitkomsten worden gebruikt in toekomstige interventies, eventueel op andere plaatsen, eventueel gericht op ander probleemgedrag?

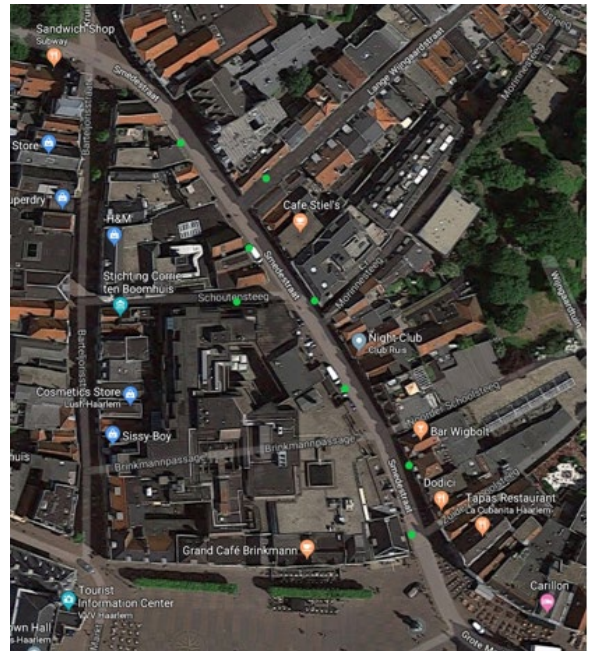
## 1.3 Aanpak

De voorgestelde interventieaanpak gaat uit van keuzearchitectuur. Keuzearchitectuur ('choice architecture') verwijst naar het design-proces waarmee gedragsopties worden aangeboden zodanig dat de meeste uitgaanders voorspelbaar kiezen voor gewenst gedrag zonder dat ze daartoe verplicht worden (Factsheet Keuzearchitectuur, Ministerie JenV; Thaler & Sunstein, 2008). De aanpak in Haarlem is volgens de geschetste stappen opgezet, maar het echte experiment is om diverse praktische redenen van organisatorische, financiële en personele aard niet uitgevoerd. Aangezien 'the proof of the pudding in the eating is' en de 'eating' (nog!) niet heeft plaatsgevonden geeft dit rapport een overzicht van een dergelijk

opgezet - en in theorie ex ante ook effectief - experiment dat echter tot op heden nog niet plaatsvond. Daarover wordt op dit moment overigens met (andere) gemeenten verder gesproken.

## 1.4 Casus Haarlem

Het voorliggende onderzoek is uitgevoerd in de Smedestraat in Haarlem. De Smedestraat ligt in de binnenstad van Haarlem en grenst aan een zijde aan de Grote Markt. In de directe omgeving zijn meerdere horecastraten en pleintjes te vinden, maar de Smedestraat kan met haar horeca aanbod als echte uitgaansstraat worden beschouwd; tegelijkertijd is de Smedestraat ook een straat waar gewoond wordt en juist die combinatie is interessant omdat die zich in Nederland in centrum gebieden eigenlijk bijna overal voordoet. Een verdere beschrijving van de lokale situatie volgt in het onderzoek.



## 1.5 Leeswijzer

De hoofdstukken zijn gestructureerd aan de hand van de fases van de onderzoeksopzet. Bij ieder hoofdstuk wordt expliciet aangegeven welke onderzoeksvragen worden beantwoord. In hoofdstuk 2 wordt aan de hand van een literatuurstudie beschreven hoe probleem-en doelgedrag tot stand komen. Vervolgens wordt beschreven hoe keuzearchitectuur kan worden ingezet om gewenste gedragsveranderingen in het uitgaansgebied te stimuleren. In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op fase 1 uit de voorgestelde interventieaanpak, de contextanalyse. De uitwerking van fase 2 volgt in de hoofdstukken 4 en 5. In hoofdstuk 4 wordt het interventie-palet beschreven, en in hoofdstuk 5 wordt beschreven hoe de effectiviteit van interventies kan worden vastgesteld door middel van monitoring en evaluatie. In het afsluitende hoofdstuk staat vervolgens beschreven welke conclusies kunnen worden getrokken uit de contextanalyse in Haarlem, en wat de vervolgstappen zijn voor een succesvolle interventie in andere gemeentes met een soortgelijke problematiek.

## 2 Gedragliteratuur

### 2.1 Ontstaan van uitgaansgerelateerde geluidsoverlast

Uitgaanders zijn –afhankelijk van het moment in de nacht- op zoek naar zowel ontspanning ('ruststand') als vertier ('tetterstand'). Tijdens het uitgaan gaan de remmen los en onder invloed van alcohol helpt baldadig gedrag en mateloosheid overlastgevers hedonistische doelen te bereiken (Goossens, Frijns, Van Hasselt & Van Laar, 2013; Hubbard, 2004; Meashem, 2004).

Uitgaansoverlast ontstaat uit irrationeel gedrag waarbij gedragseconomen en psychologen onderkennen dat dit gedrag vaak wordt beïnvloed door zowel spontane intuïtieve keuzeprocessen ('system 1') als gecontroleerde doordachte keuzeprocessen ('system 2') (e.g., Ariely, 2008; Bargh, 1994; Kahneman, 2003, 2011; Shiffrin & Schneider, 1977; Simon, 1990). Met name als de cognitieve capaciteiten beperkt worden (bijvoorbeeld door sociale druk of alcoholgebruik) maken mensen gebruik van het spontane systeem (System 1). Heuristieken helpen ons dan om beslissingen te nemen. Een heuristiek kan omschreven worden als een eenvoudige procedure die mensen helpt adequate, maar vaak imperfecte, beslissingen te nemen in complexe of onzekere situaties. Helaas leidt het gebruik van deze heuristieken regelmatig tot suboptimale beslissingen (Kahneman, 2011). De vraag is waarom sommige uitgaanders er - al dan niet bewust - voor kiezen zich te gedragen zoals ze doen. Besluitvormingsprocessen onder invloed van groepsnormen, alcohol en sterke emoties maken dat een uitgaander graag bij de groep wilt horen en vatbaar is voor normoverschrijdende gedragskeuzes (i.c., luid roepen of lachen op straat) (Exum, 2002).

#### 2.1.1 Alcoholgerelateerde geluidsoverlast

In meerdere onderzoeken is een relatie tussen alcohol en normoverschrijdend gedrag aangetoond<sup>3</sup>. Beschonken uitgaanders kunnen de sociale situatie minder goed beoordelen, waarmee de kans op normoverschrijdend gedrag wordt vergroot (Ferwerda, Van Hasselt, Van Ham, & Voorham, 2012; Giancola, Duke, & Ritz, 2011; Van Hest, 2009; Van Hest, Faes, & Sannen, 2011). Uit de neurowetenschappen is bekend dat alcoholgebruik is gerelateerd aan impulsief en risico-zoekend gedrag; beiden zijn antecedenten van normoverschrijdend gedrag (Heinz, Beck, Meyer-Lindenberg, Sterzer, & Heinz, 2011). Volgens de alcohol myopia theorie (Josephs & Steele, 1990; Steele & Josephs, 1990; zie ook Giancola et al., 2010) leidt (overmatig) alcoholgebruik tot normoverschrijdend gedrag vanwege een vernauwing van de perceptuele en cognitieve capaciteiten. Onder invloed van de alcohol nemen mensen niet alle factoren in een keuzesituatie waar, maar wordt de aandacht besteed aan de meest opvallende zaken. Dronken mensen kijken dus met een beperkte blik naar hun omgeving en zijn gevoelig voor opvallende omgevingsprikkelers. Onder deze omstandigheden reageren mensen uitsluitend op prikkelers uit de directe omgeving en versterkt de interactie met arousal (mate van geprikkeldheid), de aanwezigheid van sterke

---

<sup>3</sup> Zie bijv. Baum-Baicker, 1985; de Andrade, Homel, & Mazerolle, 2019; Graham, 2003; Hughes et al., 2011; Miller et al., 2011; Pihl, Peterson, & Lau, 1993; Steele, Critchlow, & Liu, 1985; Steele & Josephs, 1990.



emoties (frustratie, provocatie, boosheid) en een gebrek aan zelfbeheersing de kans op normoverschrijdend gedrag (Exum, Austin, & Franklin, 2017; Loewenstein, 2011; Van Hoof, De Vries, & Kroese, 2017).

### 2.1.2 De fysieke omgeving en environmental load

Onderzoek in uitgaansgebieden laat zien dat de kans op normoverschrijdend gedrag wordt vergroot door de fysieke omgeving (de Andrade et al., 2019; Graham, 2003; Hughes et al., 2011; Quigg et al., 2014). Drukte in het uitgaansgebied en de aanwezigheid van rommelige elementen (zoals graffiti en rommel op straat) verhogen de kans op vandalisme en andere vormen van normoverschrijdend gedrag ('broken windows theory', Wilson & Kelling, 1982). Ook minder tastbare elementen zoals zintuiglijke omgevingsstimuli blijken van invloed. Hoge temperaturen (Anderson, 1989), geluidsoverlast of harde muziek (Homel, Carvolth, Hauritz, McIlwain, & Teague, 2004), slechte ventilatie, slecht licht (cf. Anderson, De Bruijn, Angus, Gordon, & Hastings, 2009) en drukte (De Groot & Van der Land, 2012; Green & Plant, 2007) hebben invloed op het ontstaan van normoverschrijdend uitgaansgedrag. Dergelijke omstandigheden kunnen resulteren in verhoogde fysiologische arousal en zelfs psychologische stress (Stokols, 1972; Stott & Drury, 2000; Worchel & Yohai, 1979).

Een combinatie van alcoholgebruik in een prikkelende omgeving leidt snel tot baldadig gedrag. Dergelijke gedrag wordt tijdens het uitgaan vaak ingegeven door een breed spectrum aan emoties, van plezier, opwinding en avontuur, tot angst en stress (Apter, 1982, Hubbard, 2005; Kerr 1988, 1994; Klabbers et al., 2009). Helaas gaat baldadig gedrag regelmatig ten koste van anderen. Gelukkig biedt de fysieke omgeving ook aanknopingspunten om gedrag, emoties en motivatie van uitgaanders te veranderen. Zo blijkt dat een zichtbare, eenduidige, toegankelijke en aantrekkelijke omgeving (ZETA) bijdraagt aan een sociaal veilige omgeving (www.svob.nl; Luten et al., 2008).

### 2.1.3 Persoonlijke factoren

In eerder onderzoek van de Universiteit Twente (Galetzka, Van Hoof, & De Vries, 2016) werd duidelijk dat niet iedereen hetzelfde reageert op een situatie. Persoonlijke kenmerken als geslacht en leeftijd zijn van invloed op het ontstaan overlastgevend gedrag tijdens het uitgaan. Vooral de staat of gemoedstoestand waarin een persoon zich bevindt, bepaalt waarom de één sterker (of zwakker) reageert op de sociale en fysieke omgeving dan de ander.

Mannen zijn bijvoorbeeld veel vaker betrokken (zowel actief als passief – dader en slachtoffer) bij agressie dan vrouwen. Vooral mannelijk adolescenten zijn vaker betrokken bij agressie en geweld tijdens het uitgaan (Van Hest et al., 2011). Jongeren zijn bovendien impulsiever in hun gedrag en laten zich sterker beïnvloeden door hun sociale omgeving, waardoor ze sneller risico's nemen. Jongeren die veel tijd doorbrengen met leeftijdsgenoten drinken vaker grote hoeveelheden alcohol gedurende een drink-event ('binge drinking', e.g., Schrijvers & Schuit, 2010). Onder andere door de verwachtingen die een persoon

zelf heeft over de effecten van alcohol, zijn jongeren in een groep sterker geneigd zich baldadiger te gedragen (Graham et al., 1998; Van der Linden, Knibbe, & Joosten, 2004).

In een verkennend onderzoek naar de totstandkoming en beïnvloeding van probleemgedrag in uitgaansgebieden (Bloeme, 2015) wordt onderscheid gemaakt tussen verschillende groepen uitgaanspubliek, nl. uitgaanspubliek tussen 20:30 en 23:00 uur –mensen die ontspanning zoeken na het werk-, tussen 23:00 en 3:00 uur –feestende groepen- en tussen 3:00 en 6:00 uur – de clubbezoekers (zie ook Fox, 2015). Hoewel er een duidelijke overlap bestaat tussen de verschillende groepen, heeft iedere groep zijn eigen kenmerken. De ontspanningszoekers na het werk (tussen 20:30 en 23:00 uur) combineren hun bezoek soms met andere activiteiten zoals uit eten gaan, gevolgd door een film of muziekvoorstelling. Voor deze groep geldt bovendien dat het soms de werkgever is die het uitje organiseert en / of betaalt. De feestende groepen (23:00 tot 3:00 uur) zijn vaak een jonger publiek van zware drinkers, waarvan sommigen het uitgaan combineren met druggebruik. Sommige jongeren beginnen met drinken voor het uitgaan ('pre-loading' oftewel indrinken). De clubbezoekers (3:00 tot 6:00 uur) zijn vaker gebruikers van meerdere middelen, of zoals Fox (2015) hen omschrijft 'poly-substance users' (pp. 18). Onderzoek van het Trimbos-instituut laat zien dat een op de acht clubbezoekers meerdere middelen (zoals cannabis, ecstasy en cocaïne) gebruikt (Van der Poel, Doekhie, Verdurmen, Wouters, Korf, & van Laar, 2010). Hoewel middelengebruik vaak wordt gezien als een belangrijke risicofactor voor overlastgevend gedrag, komt druggerelateerd geweld aanzienlijk minder voor dan alcoholgerelateerd geweld, en is er over de omvang van druggerelateerd geweld en uitgaansoverlast maar weinig bekend (Ferwerda et al., 2012). Wel is bekend dat vooral de combinatie van stimulerende drugs (zoals ecstasy, cocaïne en amfetamine) en alcoholgebruik agressief gedrag faciliteert (Duijvestijn, 2004; Ferwerda, et al., 2012; Van Hest et al., 2011; Kuppens, Van Ham, & Ferwerda, 2013). De verschillende groepen gaan vaak in een andere gemoedstoestand op stap en reageren verschillend op sociale situaties. Om deze reden vereist het ontwerpen van interventies om uitgaansoverlast te voorkomen een analyse van context en doelgroepen.

## 2.2 Keuzearchitectuur door middel van nudging

*Via welke, met literatuur onderbouwde, mechanismen zou een interventie moeten leiden tot het verminderen van uitgaansoverlast (onderzoeksvraag 6)?*

Hierboven is in kaart gebracht hoe uitgaansoverlast ontstaat, en waarom uitgaanders er soms voor kiezen om zich baldadig, luid of zelfs agressief te gedragen. Keuzes ontstaan in een context; fysieke en sociale cues in de omgeving waarin keuzes worden gemaakt sturen gedrag. Omdat gedragskeuzes van uitgaanders doorgaans spontaan tot stand komen, ontstaat gevoeligheid voor keuzearchitectuur (Thaler & Sunstein, 2008). Uitgaanders laten zich in hun gedragskeuze leiden door de manier waarop gedragsopties

gepresenteerd worden. Door uitgaanders alternatieve gedragsopties aan te bieden -of nog beter: aantrekkelijker, makkelijker uitvoerbaar, zichtbaar en socialer te maken- worden ze verleid tot gewenst gedrag. Dit gegeven biedt aanknopingspunten voor het nudgen van gewenste gedragskeuzes van uitgaanders door middel van keuzearchitectuur. Het gaat er daarbij om dat mensen door middel van nudging de gewenste keuzes maken omdat die keuze de meest aantrekkelijk gedragsoptie voor hen is, zonder dat hun vrijheid wordt ingeperkt.

Als het gaat om het nudgen van gedrag in uitgaansgebieden bieden de sociale psychologie en gedragseconomie tal van aanknopingspunten. Uit de literatuur komt naar voren dat nudges uitgaanders impliciet kunnen verleiden tot gewenst gedrag zonder dat het als betuttelend wordt ervaren ('seductive design', Tromp, Hekkert, & Verbeek, 2011).

Nudges zijn vooral toepasbaar wanneer cognitieve processen van personen beperkt zijn, zoals bijvoorbeeld het geval is bij uitgaanders die alcohol gedronken hebben. Immers het tekortschieten van 'system 2' (de goed doordachte keuzeprocessen, Kahneman, 2003, 2011) leidt ertoe dat mensen gevoeliger zijn voor keuzearchitectuur (Thaler & Sunstein, 2008). Onderzoek naar de inzet van keuzearchitectuur om uitgaansoverlast te voorkomen is schaars. Toch kunnen we op grond van literatuur uit andere domeinen (bijv. op het gebied van consumentenvoorkeuren, energiegebruik en gezondheidsbevordering) concluderen dat keuzearchitectuur vooral effectief is in het triggeren van gewenst gedrag als:

- 🕒 de geboden gedragsopties aantrekkelijk, duidelijk, makkelijk uitvoerbaar en opvallend zijn
- 🕒 de geboden gedragsopties worden aangeboden op het punt en moment dat keuzes gemaakt worden
- 🕒 de aangeboden nudges aansluiten op bestaande behoeften

In Tabel 1 staan verschillende categorieën van nudges en keuzearchitectuur gepresenteerd (gebaseerd op Blumenthal-Barby & Burroughs, 2012).

Tabel 1 Categorieën van nudges en keuzearchitectuur

Nudge	Mechanisme
Priming nudges	Onderbewuste fysieke, verbale of sensorische cues voor gedrag
Salience nudges	Vernieuwende, persoonlijk relevante of levendige voorbeelden die de aandacht trekken voor een bepaalde gedragskeuze. Mensen reageren vooral vanwege de emotionele associaties met de nudge
Default nudges	Een bepaalde gedragsoptie wordt gepresenteerd als 'default', en is daardoor makkelijke uitvoerbaar. Gedragskeuzes komen tot stand door keuzes te vereenvoudigen
Incentive nudges	Versterking van gedrag (reinforcement), belonen (of bestraffen) van gedragskeuzes
Commitment nudges	Als mensen zich eenmaal (publiekelijk) hebben gecommitteerd aan een gedragskeuze zijn zij eerder geneigd zich te laten nudgen tot gedragskeuzes die overeenkomen met hun eerdere gedrag
Normen	Gebruik maken van sociale normen. Mensen laten zich beïnvloeden door het gedrag van invloedrijke anderen

Wilson en collega's (2016) concludeerden in hun onderzoek dat vooral een combinatie van 'priming' en 'salience nudges' positieve effecten laat zien op gedrag. Hoewel het onderzoek zich richtte op het nudgen van gezonde keuzes, lijken de bevindingen goed toepasbaar op de context van uitgaansoverlast. Het blijft natuurlijk de vraag of uitgaanders onder invloed van alcohol, de sociale en fysieke omgeving op eenzelfde manier reageren in een uitgaanscontext.

In een literatuurverkenning van de gedragsliteratuur naar mogelijkheden om uitgaansoverlast tegen te gaan (Galetzka, Van Hoof, & De Vries, 2016) werd duidelijk dat uitgaansoverlast vooral wordt beïnvloed door normen, alcoholgebruik, en de sociale en fysieke omgeving. Tabel 2 biedt een overzicht van nudges die relateren aan een of meer van deze factoren en laat zien welke onderliggende mechanismes kunnen bijdragen aan de preventie van uitgaansoverlast. Zoals al te zien is in Tabel 2, werden in het onderzoek van Galetzka en collega's (2016) een aantal psychologische mechanismes beschreven die kunnen bijdragen aan het terugbrengen van geluidsoverlast in uitgaansgebieden waar woon- en horecafunctie samenkomen:

#### *Normactivatie*

Sociale normen spelen een belangrijke rol in het ontstaan van uitgaansoverlast, met name als alcoholgebruik in het spel is. De sociale omgeving kan zowel positieve als negatieve invloed uitoefenen op het ontstaan van uitgaansoverlast. Enerzijds blijkt dat de sociale omgeving (aanwezigheid van anderen) invloed heeft op het ontstaan van uitgaansagressie in horecagelegenheden (Graham, Bernards, Osgood, & Wells, 2006). Anderzijds kan activatie van sociale normen ook leiden tot prosociaal of normconform gedrag. In de context van uitgaan werd de norm om minder alcohol te drinken bijvoorbeeld succesvol geactiveerd door het aanbieden van een slogan die verwijst naar de sociale norm om minder alcohol te drinken (Linkenbach & Perkins, 2003; Mattern & Neighbors, 2004). Sociale normen die impliciet worden geactiveerd (bijvoorbeeld door afbeeldingen of omgevingscues) blijken overigens effectiever dan sociale normen die expliciet worden geactiveerd (bijv. door persuasieve teksten) (Bergquist, Nilsson, & Schultz, 2019)

- In de context van uitgaansgebieden kunnen afbeeldingen die wijzen op de aanwezigheid van omwonenden de sociale norm activeren om je minder luidruchtig te gedragen.

#### *Zelfbewustzijn*

Verhogen van zelfbewustzijn leidt tot activatie van persoonlijke normen. Heldere verlichting van een ruimte, projectie van ogen, en de aanwezigheid van camera's en spiegels kunnen bijvoorbeeld bijdragen aan een verhoogd zelfbewustzijn hetgeen resulteert in een betere onderdrukking van behoeftes en sociaal onwenselijke impulsen (zie o.a. het onderzoek van De Kort, McCalley, & Midden, 2008; Steidle & Werth, 2014; Van Rompay, Vonk, & Franssen, 2009, en Van Rompay, De Vries, & Damink, 2015). Het idee is dat de aanwezigheid van spiegels of camera's ertoe leidt dat mensen zich geobserveerd voelen door anderen en daardoor kan bijdragen aan een verhoogd zelfbewustzijn. Via dit mechanisme kunnen spiegels of

projecties van ogen leiden tot een verhoogd zelfbewustzijn onder uitgaanders, hetgeen resulteert in meer sociaal gedrag en daarmee bijdragen aan het doelgedrag zich rustiger te gedragen.

Tabel 2 Overzicht van doelgedragingen, nudges en onderliggende psychologische mechanismes ter voorkoming van uitgaansoverlast

Doelgedragingen	Nudge	Onderliggend mechanisme
Je gedragen zoals het 'hoort' (prosociaal normconform gedrag) Onderdrukken van sociaal onwenselijke impulsen	Heldere straatverlichting	Verhoogd zelfbewustzijn Verhogen zichtbaarheid, aantrekkelijkheid, en 'leesbaarheid' van het uitgaansgebied
Publiek verspreidt zich door het uitgaansgebied  Je gedragen zoals het 'hoort' (prosociaal normconform gedrag)	Sfeerbeïnvloeding door het inzetten van fun-verlichting (bijv. interactieve lichtprojecties) gecombineerd met 'gamification'	Positieve emoties/stemming dragen bij aan herstel mentale hulpbronnen  Verhogen zichtbaarheid en aantrekkelijkheid van het uitgaansgebied
Doorlopen op straat, niet blijven hangen	Looplijnen d.m.v. interactieve verlichting ('follow-the-lights')	Doorstroming en verspreiding van uitgaanders over het uitgaansgebied wordt verhoogd via een leesbaar, aantrekkelijk en toegankelijk omgevingsdesign
Roken in de rookzone, plassen op de daarvoor aangegeven plaatsen	Kleurvlakken (in combinatie met looplijnen) op straat	Faciliteren van gewenst gedrag
Je gedragen zoals het 'hoort' (prosociaal normconform gedrag) Onderdrukken van sociaal onwenselijke impulsen	Rustgevende muziek	Herstel van mentale hulpbronnen door ontspanning
Je gedragen zoals het 'hoort' (prosociaal normconform gedrag) Onderdrukken van sociaal onwenselijke impulsen	Spiegels, uitgaanders confronteren met eigen gedrag via camerabeelden, projecties van ogen	Verhoogd zelfbewustzijn
Aantrekkelijk (normconform) gedrag	Verzorgde omgeving is 'aantrekkelijk en schoon' (heldere straatverlichting, zichtbaar schoonhouden van de straat)	Normactivatie d.m.v. 'Broken windows theory'
Drinken van alcoholvrije alternatieven	Watermuur, gratis water	Verminderde beschikbaarheid alcohol/verhoogde beschikbaarheid goedkope alcoholvrije alternatieven
Drinken van alcoholvrije alternatieven	Wegduwen van alcohol (d.m.v. stickers op deuren die moeten worden opgeduwd) Naar je toetrekken van frisdrank/water (deuren, doortrekker in de vorm van frisdrank)	Embodied cognition
Drinken van alcoholvrije alternatieven	Blaaszuil (met alcoholblaastest)	Bio-feedback
Drinken van alcoholvrije alternatieven	Aangepaste menukaart	Zichtbaarheid & normactivatie 'alcoholvrij'

### *Sfeerbeïnvloeding*

Empirisch onderzoek laat zien dat stemmingsverhogende interventies kunnen leiden tot herstel van mentale hulpbronnen. Een aantrekkelijk design dat geassocieerd wordt met een positieve sfeer en emotie draagt bij aan mentale ontspanning en kan daardoor bijdragen aan pro sociaal gedrag (Schmeichel & Vohs, 2009; Tice et al, 2007; Tyler & Burns, 2008).

- Stemmingverhogende prikkels door middel van aantrekkelijke afbeeldingen, geuren en geluid dragen bij aan mentale ontspanning en kunnen daardoor bijdragen aan pro sociaal gedrag.

### *Zichtbaar, eenduidig, toegankelijk en aantrekkelijk design*

Via het design van uitgaansgebieden kan uitgaansgerelateerde gedragingen als produceren van geluidsoverlast en wildplassen worden voorkomen. Luten, Lopez, Woldendorp en Zwam (2008) beschrijven hoe zichtbaarheid, eenduidigheid, toegankelijkheid en aantrekkelijkheid (ZETA) van de omgeving bijdragen aan een sociaal veilige omgeving.

- Een overzichtelijke omgeving kan ervoor zorgen dat rokers (en omstanders) ervoor kiezen in het rookgebied te blijven, en niet door te lopen naar risicoplekken, zoals donkere steegjes en onverlichte hoeken. Een eenduidige en duidelijke zonering van het rookgebied (ondersteund door kleurzones en bewegwijzering) maakt duidelijk welk gedrag (op specifieke plekken) gewenst is (roken in de rookzone, en niet roken op andere plekken), en welke (sociale) normen gelden voor het uitgaansgebied. Door de omgeving toegankelijk te maken met duidelijke looproutes en aanduidingen kan ervoor zorgen dat mensen zich niet onnodig ophouden bij het verlaten van horecagelegenheden. Een aantrekkelijke en goed onderhouden omgeving zorgt er bovendien voor dat uitgaanders zich ook 'aantrekkelijk' (minder luidruchtig) gedragen.

### *Embodied cognition en zintuigbeïnvloeding*

Embodied cognition gaat uit van het idee mensen in hun interactie met de omgeving fysieke (lichamelijke) ervaringen associëren met mentale processen (Lobel, 2014). Onze hersenen hebben de neiging om fysieke ervaringen om te zetten naar interne betekenissen en emoties. Bekende voorbeelden uit de gedragsliteratuur zijn de warme kop koffie die wordt geassocieerd met emotionele warmte, gastvrijheid, en intimiteit, en het fysieke gewicht of volume van objecten dat geassocieerd wordt met mentale concepten zoals dominantie en kwaliteit (Ackerman, Nocera, & Bargh, 2010; Jostmann, Lakens, & Schubert, 2009; Lakoff & Johnson, 1980; Williams & Bargh, 2008). Via dit mechanisme is ook aangetoond dat de fysieke beweging om alcohol weg te duwen in een game leidt tot een verminderde mentale voorkeur voor alcohol (Wiers et al., 2011).

Zintuiglijke prikkels die bijdragen aan ontspanning vormen een interessante manier om mensen aan te zetten tot pro-sociale gedragskeuzes. Zintuiglijke prikkels roepen emotionele associaties op die gemakkelijk beschikbaar zijn in het geheugen en van invloed op gedragskeuzes (Blumenthal-Barby & Burroughs, 2012; Fazio, 2001; Klauer, 1997). Ontspannende zintuiglijke prikkels zoals geuren (bijv. de geur van lavendel of sinaasappel) of ontspannende muziek leiden tot ontspanning en afname van stress (Fenko



& Loock, 2014; Korhan, Khorshid, & Kyar, 2010; Lehrner, Eckersberger, Walla, Pötsch, & Deecke, 2000). Afbeeldingen van stilte (bijvoorbeeld een afbeelding van een bibliotheek of een heideveld) activeren mentale representaties van stilte in het geheugen, en zetten daarmee aan tot minder luid gedrag (Aarts & Dijksterhuis, 2003). Schifferstein, Talke en Oudshoorn (2011) toonden in de context van uitgaansgelegenheden aan dat geurprikkelers positieve effecten hebben op gedrag (in dit geval dansen in een nachtclub) en positieve emoties.

- Toegepast op de context van uitgaansgebieden, kan de fysieke ervaring van rust (bijvoorbeeld stilte) geassocieerd worden met mentale rust. Op deze manier kan een rustgevend design (door toepassing van bijvoorbeeld rustgevend geuren en afbeeldingen) bijdragen aan mentale ontspanning en daardoor bijdragen aan sociaal en gezellig gedrag.

Op grond van het onderzoek zijn een aantal psychologische mechanismen geïdentificeerd die toepasbaar zijn voor het nudgen van sociaal gedrag. Het blijft natuurlijk de vraag welke specifieke nudges (of afbeeldingen) het meest geschikt zijn in de specifieke context van een uitgaansgebied. Om hier meer zicht op te krijgen is nagegaan welke nudges (en andere vormen van gedragsbeïnvloeding) staan beschreven in praktijkvoorbeelden.

## 2.3 Zintuigbeïnvloeding in de praktijk

Eysink Smeets en collega's voerden een overzichtsrapportage uit naar het gebruik van zintuigbeïnvloeding ter bevordering van sociale veiligheid (Eysink Smeets, Van 't Hof, & Zandbergen, 2012). Zij richtten zich daarbij op interventies die gebruik maakten van zicht (licht, kleur en beeld), gehoor (geluid, muziek en akoestiek), reuk (geur), tast (omgevingstemperatuur) en combinaties daarvan. Niet alleen gaven ze een overzicht van beschikbare literatuur, ook voerden ze zelf een aantal studies uit om effecten van kansrijke vormen van beïnvloeding vast te stellen. Hoewel het verband tussen temperatuur en met name agressie in een aantal studies naar voren is gekomen, zijn er geen toepassingen bekend in het veiligheidsdomein; dit zal in het navolgende dan ook buiten beschouwing worden gelaten.

### *Zicht*

Zoals Eysink Smeets en collega's (2012) aangeven is er veel onderzoek verricht naar de effecten van kleuren, bijvoorbeeld tussen lichte kleuren, die vaak als plezierig worden ervaren, en donkere kleuren, die met dominantie en agressie worden geassocieerd. Ook de kleuren rood (opwinding) en blauw (koel, rustgevend) worden vaak toegepast. Van de kleur groen is aangetoond dat het leidt tot een gevoel van rust, 'quietness' of harmonie (Ou, Luo, Woodcock, & Wright, 2004). Van Hagen (2011) (zie ook Dijkstra, Pieterse, & Pruyn, 2008) geeft echter aan dat het effect van kleurgebruik wel eens afhankelijk kan zijn van individuele verschillen. In de gezondheidszorg is daarnaast onderzoek verricht naar het gebruik van afbeeldingen: zo leidden natuurbeelden o.m. tot minder stress, angst en onrust (Dijkstra et al., 2008).

Bovendien leidt blootstelling aan planten tot herstel van onze cognitieve capaciteiten en kan daardoor gewenst gedrag bevorderen (Kim & Magnini, 2016).

In de veiligheidscontext is een aantal pilotstudies uitgevoerd met lichtkleur. Zo heeft men in verschillende Britse steden roze licht toegepast om hangjongeren te verdrijven, met als onderliggend idee dat dit acné en andere huidproblemen zichtbaarder zou maken (Eysink Smeets et al., 2012), maar ook hier is het effect niet vastgesteld. Onderzoek uitgevoerd door Eysink Smeets en collega's laat soortgelijke resultaten zien. Bij een proef op Hogeschool InHolland bleek dat jongeren zich bij de keuze voor één van twee verblijfsruimten sterk lieten beïnvloeden door de lichtkleur; de ruimte met warmwit licht werd door hen als aantrekkelijker beoordeeld dan een ruimte met koudwit of roze licht. Dit suggereert dat roze licht inderdaad onaantrekkelijk gevonden wordt, in het bijzonder voor jonge mannen. In tegenstelling tot het Britse onderzoek bleek dit te kunnen worden verklaard doordat ze roze minder vinden passen bij hun identiteit.

In het Eindhovense uitgaansgebied Stratumseind is ook o.a. met kleur geëxperimenteerd ter verbetering van sociale veiligheid; de resultaten hiervan zijn echter nog niet gepubliceerd. Andere interventies richten zich op het projecteren van (bewegende) beelden in het kader van lichtkunst om veiligheidsgevoelens in tunnels, stegen, doorgangen of parkeergarages te verhogen. Eysink Smeets en collega's hebben hiervan echter geen goede evaluaties kunnen vinden. Enkele jaren geleden is de projectie van gekleurd licht in een donkere steeg in een uitgaansgebied in Amsterdam beproefd om wildplassen tegen te gaan (Bloeme, de Vries, Galetzka, & van Soomeren, 2017). Andere manipulaties in hetzelfde onderzoek betroffen posters met afbeeldingen van intieme muziekconcerten en pijlen op de grond die uitgaanders naar een nabijgelegen plaskruis leidden (zie figuur 2). Er werd weliswaar geen effect van de posters gevonden (een beperkte waarneming door het uitgaanspubliek werd hiervoor als verklaring gegeven), maar de pijlen en de lichtprojecties bleken de gang naar het plaskruis positief te beïnvloeden. Verder heeft men op verschillende plaatsen in Nederland geprobeerd om met visuele feedback op gedrag met behulp van zogenaamde smileys het naleven van (verkeers)regels te bevorderen; een proef in Amsterdam liet positieve effecten hiervan zien (zoals beschreven in Eysink Smeets et al., 2012).

Figuur 2 Gebruik van pijlen (linksboven), lichtprojecties (rechtsboven) en posters (links- en rechtsonder in een steeg in het uitgaansgebied van Amsterdam (Bloeme, de Vries, Galetzka, & van Soomeren, 2017).



In 2014 werd in het Italiaanse Pistoia iets soortgelijks geprobeerd met feedback: hier werd een “territorial noise system” geïmplementeerd (Fimiani & Luzzi, 2015). In het centrum van het stadje, waar zowel openbare gelegenheden als woningen te vinden zijn, werden zowel bij de producenten van lawaai als bij de ontvangers (omwonenden) goedkope geluidssensoren geplaatst. Op basis hiervan werd het geluidsniveau, inclusief de waargenomen pieken en een kaart met informatie over het verband tussen gemeten dBs en geluidsniveaus, met displays zichtbaar gemaakt (zie Figuur 3). Op deze manier probeerden de onderzoekers het publiek meer bewust te maken van geluidsoverlast. Dit systeem was ten tijde van de publicatie van Fimiani en Luzzi nog niet volledig geïmplementeerd. In een tweede fase van dit project beoogde men te komen tot een dynamische kaart van kritieke gebieden die getoond zou worden op displays en beschikbaar zou worden gemaakt voor smart phones en andere apparaten. Over de effectiviteit van deze interventie zijn helaas geen gegevens bekend.

Figuur 3 Weergave van geluidsniveaus in Pistoia, Italië (Fimiani & Luzzi, 2015)



Dijksterhuis en Van Baaren (2012) rapporteerden positieve effecten van door hen ontwikkelde interventie tegen agressie en geweld in het openbaar vervoer. Deze interventie betrof een gecombineerde aanpak waarbij primes (zie Figuur 4), spiegels om zelfbewustzijn te vergroten en geur tegelijkertijd zijn ingezet. Het effect van de afzonderlijke primes kan daarom niet eenduidig worden vastgesteld.

Figuur 4 Primes met betrekking tot vriendschap (links), gezelligheid (midden) en saamhorigheid (rechts; Dijksterhuis & van Baaren, 2012)



In 2016 werd in Hilversum een onderzoek uitgevoerd waarbij met behulp van twee gelijktijdige nudges – een rode loper en twee spiegels – geprobeerd objectieve en subjectieve veiligheid te verbeteren (Van Gestel, De Ridder, & Adriaanse, 2016). De rode loper had tot doel mensen zich speciaal te laten voelen, en de spiegels beoogden ze zelfbewuster te maken en ze meer in overeenkomst met hun eigen normen te laten gedragen. De subjectieve veiligheid bleek enigszins hoger te zijn als gevolg van de interventie; objectieve veiligheid bleek echter niet te worden beïnvloed.

Dijksterhuis en Van Baaren (2015), ten slotte, voerden een interventie uit ter vermindering van vervuilgedrag en verbetering van veiligheidsgevoelens. Met afbeeldingen van lokale, bekende mensen, van ogen, en van voetstappen die richting groene vuilnisbakken liepen, werd geprobeerd de neiging tot normconform gedrag te verhogen; ook werden straten bespoten met woorden die kenmerkend zijn voor hechtingsrelaties (primes, zoals 'liefde', 'helpful', en 'care') om zo een groter gevoel van veiligheid te bewerkstelligen. Het effect van deze interventie was dat meer snoeppapiertjes in de vuilnisbak belandden en mensen zich veiliger voelden in de straat waarin de interventie was geïmplementeerd, in vergelijking met een controlestraat waar dit niet het geval was. Omdat het hier ook gaat om een gecombineerde aanpak, kan het effect van afzonderlijke manipulaties niet eenduidig worden vastgesteld.

Al met al kan geconcludeerd worden dat met name kleurgebruik en gebruik van smileys (Eysink Smeets et al., 2012) en, in de context van wildplassen, pijlen op de grond en lichtprojecties (in combinatie met een geplaatst plaskruis; Bloeme et al., 2017), een effect op gedrag laten zien. Ook visuele feedback op gedrag middels smileys lijkt effect te hebben gehad op rijgedrag.

### *Gehoor*

Van muziek is bekend dat het een grote invloed heeft op perceptie en gedrag van mensen. Zo kan het stress en angst (voor een behandeling) reduceren, en laat muziek in een hoog tempo mensen sneller lopen dan bij een laag tempo. Persoonlijke voorkeuren spelen hierbij wel een belangrijke rol: niet iedereen houdt van klassieke muziek.

Verder worden natuurlijke geluiden, zoals vogelgezang of geluid van stromend water, positief gewaardeerd, wat een positief oordeel over de omgeving, en een gevoel van rust teweeg kan brengen (Eysink Smeets et al., 2012; White, Smith, Humphryes, Pahl, Snelling, & Depledge, 2010). Op een aantal Nederlandse treinstations, op Schiphol en in enkele Franse winkelcentra is dit toegepast, maar de effecten zijn niet bekend.

Volgens Eysink Smeets en collega's berusten interventies die op gehoor inspelen vaak op het approach-avoidance mechanisme, door gebruik te maken van prettige dan wel onprettige prikkels. Van dat laatste is de Mosquito een bekend voorbeeld: geluid dat als irritant wordt ervaren zal ertoe leiden dat jongeren de bewuste plek verlaten. Klassieke muziek is om deze reden ook meermalen ingezet, maar of dit daadwerkelijk succesvol was in het verdrijven van (hang)jongeren is niet aangetoond. Een approach effect overigens wel: het bleek gewenste doelgroepen een prettiger gevoel te geven en de waargenomen veiligheid te vergroten.

Ondanks het feit dat goede evaluaties nauwelijks zijn uitgevoerd, bieden interventies m.b.t. gehoor volgens Eysink Smeets en collega's aanknopingspunten voor effectieve interventies. Deze dienen echter wel goed worden aangepast op omstandigheden en de eigenschappen van de doelgroep.

### *Geur*

Ook van geuren zijn approach-avoidance effecten bekend: prettige geuren nodigen uit, en onprettige stoten af. Vooral in de marketingcontext heeft men positieve effecten van omgevingsgeuren op verblijftijd in winkels gevonden (zie Eysink Smeets et al., 2012 voor een overzicht). Ander onderzoek laat zien dat geuren mensen onbewust kunnen motiveren om gedrag dat met de geur is geassocieerd uit te voeren. Zo bleek de blootstelling aan citrusgeur, vaak geassocieerd met schoonmaakmiddel, ertoe te leiden dat deelnemers na het eten van beschuit meer geneigd waren de kruimels van de tafel te vegen (Holland, Hendriks, & Aarts, 2005).

In de veiligheidspraktijk heeft een aantal organisaties geur toegepast, zoals beschreven door Eysink Smeets en collega's (2012). Politie Rotterdam-Rijnmond, bijvoorbeeld, verspreidde omgevingsgeur in haar cellencomplex; arrestanten vonden als gevolg daarvan de ruimten schoner, en bleek er minder vraag naar kalmerende medicijnen te zijn. In de bussen van vervoersbedrijf Connexion bleek één van de ingezette geuren de veiligheidsgevoelens van vrouwelijke reizigers te bevorderen. Dijksterhuis en Van Baaren (2012) voerden een studie uit bij vervoerder QBuzz in Groningen, en vonden dat een subtiele sinaasappelgeur (i.c.m. positieve primes en spiegels om zelfbewustzijn te versterken) leidde tot minder agressie van reizigers. Door de gecombineerde aanpak kan het effect van geur echter niet eenduidig worden vastgesteld.

Bij een experiment van Eysink Smeets en collega's (2012) op de spoedeisende hulp afdeling van ziekenhuis BovenIJ leidde het verspreiden van vanillegeur gecombineerd met vijgengeur tot positieve beoordelingen van uitgaanders over de staf en omgekeerd, maar niet tot effecten op boosheid, spanning, angst en veiligheid. In het Medisch Centrum Haaglanden werd echter wel een positief effect van vanillegeur op angst gevonden, evenals op irritatie onder bezoekers van het medisch centrum.

Zoals hierboven beschreven zijn er enige positieve resultaten geboekt met de inzet van geur. Eysink Smeets en collega's (2012) nuanceren dit enigszins door te wijzen op de doorgaans geringe sterkte van de effecten. Een ander nadeel is dat geur snel vervliegt waardoor het effect verdwijnt. Een voordeel van geur als interventie is volgens hen dat het weinig kost; aanschaf van enkele relatief goedkope geurdiffusers volstaat.



## 3 Context- en probleemanalyse Haarlem

Input voor de context analyse in het casusgebied zijn geweest:

- ③ Stakeholder-overleg met belangrijke actoren in het uitgaansgebied. In dit geval: de gemeente Haarlem, politie, gebiedsbeheer, omwonenden, omgevingsdienst, beveiliging en horecaondernemers KHN<sup>4</sup>.
- ③ Observaties en tellingen in het uitgaansgebied: een team van onderzoekers verrichtte van 11 uur 's avonds tot 06:00 s 'nachts diverse malen passantentellingen, geluidsmetingen en observaties in het uitgaansgebied in Haarlem.
- ③ Focusgroepen en interviews met omwonenden plus overleggen met bredere groepen betrokkenen (naast omwonenden ook horeca vertegenwoordigers, politie, gemeente, omgevingsdienst e.d.).
- ③ Documentanalyse Actieprogramma's Uitgaan in Haarlem Gezellig, Gastvrij en Veilig en gegevens van de gemeente Haarlem omtrent meldingen in het uitgaansgebied. Hiermee worden bestaande interventies in het uitgaansgebied in kaart gebracht.

### 3.1 Wat gebeurt er al in Haarlem

*Wat gebeurt er al in Haarlem, specifiek in/rond de Smedestraat gericht op uitgaansoverlast, en hoe effectief is een en ander? (onderzoeksvraag 1)*

Om in kaart te brengen wat er al gebeurt in Haarlem, en iets te kunnen zeggen over de effectiviteit daarvan, zijn meerdere gesprekken gehouden met diverse stakeholders. De stakeholders in dit onderzoek bestonden uit vertegenwoordigers van de gemeente, politie en handhaving, gebiedsbeheerders, omwonenden, omgevingsdienst, beveiligers en horecaondernemers KHN. Hen werd gevraagd hun visie te geven op de situatie in het uitgaansgebied, in het bijzonder de Smedestraat e.o. Daarnaast werd een focusgroep gehouden met 9 omwonenden van de Smedestraat. Tijdens deze focusgroep werd ingegaan op de woonsituatie in de Smedestraat, hun motieven om daar te gaan wonen, het ervaren woonplezier, de ervaren uitgaansoverlast en mogelijke oplossingen daarvoor.

Op grond van het stakeholder overleg kan worden geconcludeerd dat Haarlem als uitgaansstad veel te bieden heeft voor uitgaanders, en dat omwonenden zich over het algemeen veilig voelen in de Smedestraat. Haarlem kent een bruisend nachtleven op de Grote Markt en omliggende gebieden. Wat later in de nacht zijn vooral de clubs in de Smedestraat populair. Deze populariteit heeft naast gezelligheid de keerzijde van uitgaansoverlast.

---

<sup>4</sup> KHN, Koninklijke Horeca Nederland. Er is in het onderzoek ook met vertegenwoordigers van KHN gesproken.

Horeca gerelateerde incidenten worden in Haarlem al vanaf 2009 aangepakt door de gemeente en politie (zie bijvoorbeeld het Youtube filmpje "#Samen gedaan: veilig uitgaan" van de gemeente Haarlem). Gerealiseerde projecten (beschreven in het Actieprogramma 'Uitgaan in Haarlem: Gastvrij, Gezellig en Veilig 2009-2014') zijn bijvoorbeeld:

- ③ De inzet van een horecaploeg van de politie in de weekenden volgens het '3-D' principe: dialoog, de-escalerend en doorpakken.
- ③ Aanpak alcoholgebruik onder jongeren door samenwerking van politie en horecabeveiliging.
- ③ Openstelling fietsenstalling in de Smedestraat.
- ③ Aanpak oneigenlijk gebruik ID-bewijs.
- ③ Inzet van susteams.
- ③ Collectieve huisregels KHN.
- ③ Calamiteitenverlichting.
- ③ Een verbod op happy hours.
- ③ Toiletvoorzieningen in het uitgaansgebied.
- ③ Een proef met ambulance 'bikers' tijdens de uitgaansnacht.
- ③ Communicatie tussen horecaportiers en horecateam van de politie via de horecaportfoon.
- ③ Het hele uitgaansgebied is goed gedekt met camera's.
- ③ Er bestaat een horecasanctiebeleid met 5 handhavingstappen richting horecaondernemers.

Andere voorbeelden van maatregelen die in het verleden zijn genomen: afhekken van de steegjes, sluiten van een poort, frisfeesten voor jonger publiek (bij Ruis bijvoorbeeld), susteams. Indrinken op straat en het gebruik van stuntapps (Bar Dummy app) door jongeren zorgden voor overlast, maar het gebruik hiervan is inmiddels ingeperkt.

Figuur 5 Screenshot uit het Youtube filmpje #Samen gedaan: veilig uitgaan in Haarlem, van de gemeente Haarlem ([https://www.youtube.com/watch?v=Z5\\_xnun\\_q38](https://www.youtube.com/watch?v=Z5_xnun_q38))



Ook vanuit de omwonenden zijn en worden initiatieven ondernomen. Zo zijn er bijvoorbeeld plantenbakken geplaatst. Dat verbetert niet alleen de sfeer, maar zorgt er bovendien voor dat overlastgevers niet tegen de muren/ramen aan hangen, hun fiets niet tegen de muur zetten en in ieder geval niet wildplassen tegen de gevel.

### *Effectiviteit*

Omdat het gaat om een mix aan maatregelen valt de effectiviteit per onderdeel niet goed vast te stellen. Kijkend naar het hele pakket aan maatregelen zien we dat de horeca gerelateerde incidenten in het centrum van Haarlem zijn afgenomen in de periode van 2009-2015, maar dat sinds 2016 het aantal meldingen bij de gemeente Haarlem weer is toegenomen. Sinds de zomervakantie van 2018 is het aantal geregistreerde/gemelde incidenten echter weer afgenomen (mogelijk vanwege de mooie nazomer). Alle fluctuaties ten spijt lijkt er sprake te zijn van een succesvolle aanpak en een succesvol totaalpakket aan maatregelen. De bestrijding van uitgaansoverlast vergt echter natuurlijk constante aandacht en innovaties blijven altijd welkom. Dat laatste zeker omdat door beleidsveranderingen (rookbeleid) er ongetwijfeld weer nieuwe 'uitdagingen' ontstaan in uitgaansgebieden.

## 3.2 Het probleemgedrag

*Wat is het probleemgedrag volgens omwonenden, horecaondernemers, uitgaanders en politie/handhavers? (onderzoeksvraag 2)*

Tijdens het stakeholder-overleg werd duidelijk dat probleemgedrag (afhankelijk van de specifieke locatie in de Smedestraat) vooral bestaat uit: geluidsoverlast, wildplassen en -poepen, drugsgebruik, hangen, en de fiets parkeren op plaatsen die daarvoor niet bedoeld zijn.

Door omwonenden werd toch vooral gewezen op geluidsoverlast. Het type geluidsoverlast hangt sterk af van de specifieke locatie in het uitgaansgebied: bastonen komen uit de clubs, praten en gejoel op straat ontstaat rondom het roken, geschreeuw en gelal klinkt door in de aanliggende steegjes. Een aantal stakeholders gaf aan dat omwonenden er zich niet altijd bewust van zijn dat ze in een horecagebied zijn komen wonen. Omwonenden zelf geven echter aan dat ze in de Smedestraat zijn komen wonen in de wetenschap dat het een uitgaansgebied is en wat dit voor consequenties zou kunnen hebben ("Ik ben hier ook voor de levendigheid komen wonen" en "We zijn ook niet tegen horeca").

### *Omwonenden*

Ondanks de tolerantie van de omwonenden voor de levendigheid van de buurt geven de omwonenden aan overlast en hinder te ondervinden:

- ③ Twee omwonenden wonen sinds het midden van de jaren 80 in de Smedestraat, en ze hebben de straat zien ontwikkelen van een verloederde plek waar drugs gedeald en gebruikt werd, tot de huidige straat. De uitstraling is “van 1986 tot nu veranderd van slecht naar zomer (festivalterrein)”.
- ③ Geluidsoverlast door muziek die van binnen de horecagelegenheid de straat op komt. Volgens omwonenden komt dit, omdat de deuren van horecagelegenheden niet consequent dicht worden gehouden, of omdat de sluis onvoldoende werkt.
- ③ Verder noemen de omwonenden rokers op straat als bron van overlast; zij gaan even naar buiten om daar een sigaret op te steken en met anderen te praten. Meerdere aanwezigen geven aan dat de geluidsoverlast sinds de invoering van het rookverbod<sup>5</sup> in de horeca duidelijk is toegenomen (“rookbeleid heeft voor veel herrie gezorgd”).
- ③ Ook wordt lawaai genoemd van mensen die zich in stegen begeven; soms gaat dit om dronken mensen, die bijvoorbeeld ruzie met elkaar gaan maken. Door de geringe breedte en de aanwezige stukken kale muur kan dit geluid ver dragen. In een van de stegen wordt geregeld urine en kots van de vorige avond aangetroffen. In combinatie met geluidsoverlast heeft dit er voor gezorgd dat recentelijk drie huurders zijn vertrokken. Een andere bewoner wijst erop dat in de stegen alleen het begin wordt geveegd door de gemeente, en dat in de rest van de steeg veel vuil blijft liggen. Soms blijft veel glas in de steeg achter (“Schoonmaakboys blazen flesjes door de straat”).
- ③ Veel omwonenden zetten vraagtekens bij de rol van de gemeente in dit alles: “Horeca en ondernemers gaan voor” en “Ik heb het gevoel dat overheid niet aan onze kant staat”. “In de Smedestraat mag je los!” lijkt de houding van de gemeente te zijn”, zegt een bewoner. In verband met de gemeente komt ook ter tafel dat per 1 juli 2019 de Smedestraat (samen met een deel van het centrum) autoluw is geworden. Er zijn bij de aanwezigen sterke twijfels of dit een verbetering is. Sommigen vrezen dat het festivalkarakter, dat de straat nu soms al heeft, versterkt zal worden, en dat het een aanleiding zal zijn voor horeca-eigenaren om meer gebruik te maken van terrassen voor hun panden, met bijbehorende “festivalisering”. Er is weinig vertrouwen in de verzekering van de gemeente dat dit niet het geval zal zijn.
- ③ In een woning is er door geluidsreflecties sprake van overlast op de bovenste verdieping. Stemgeluiden, met name van rokers, en het geluid van taxi’s die met draaiende motoren op de stoep staan, dringen tot in de woning door. De betreffende bewoner heeft fors geïnvesteerd in geluidsisolatie, maar dit heeft niet het gewenste effect gehad. Naar aanleiding van deze opmerking wordt door sommigen geconstateerd dat de akoestiek in de straat – en ook in de zijstegen - bijdraagt aan de ervaren geluidsoverlast.
- ③ Op een uitzondering na wordt veiligheid niet als een pijnpunt ervaren. Het is en voelt nooit echt onveilig: “Het is hier gelukkig altijd druk. Nachtclubs geven ook toezicht, je bent nooit echt alleen”.

---

<sup>5</sup> Sinds 20 mei 2016 wordt door de Nederlandse overheid ingezet op beleid om roken te ontmoedigen, en uiterlijk in 2022 sluiten rookruimten in horeca (Nationaal Preventieakkoord). Dit heeft tot gevolg dat uitgaansgebieden in Nederland geconfronteerd worden met een toenemend aantal rokers (en niet rokende omstanders) op straat. Dit kan problematisch zijn in uitgaansgebieden waarin naast een horeca-functie het uitgaansgebied ook een woonfunctie heeft (zie ook: [zorgnu.avrotros.nl/nieuws/item/sluiten-rookruimtes-zorgt-voor-slapeloze-nachten-omwonenden/](https://zorgnu.avrotros.nl/nieuws/item/sluiten-rookruimtes-zorgt-voor-slapeloze-nachten-omwonenden/)).

Wel geven meerdere aanwezigen uit het oogpunt van de eigen veiligheid aan dat ze het niet raadzaam achten uitgaanspubliek aan te spreken op hun gedrag: "Mensen aanspreken op gedrag escaleert". Politie en handhaving werken volgens de omwonenden vooral de-escalerend, en treden pas op als het uit de hand loopt.

- 🕒 Tot slot komen ongereguleerde evenementen ter sprake waarbij extra overlast ontstaat door schreeuwende uitgaanders, zoals tijdens de ontgroeningsfeesten.

#### *Horecaondernemers, uitgaanders en politie/handhavers*

In het stakeholderoverleg wordt duidelijk dat horeca zich afvraagt of alle omwonenden zich ervan bewust zijn dat ze in een horecagebied zijn komen wonen. Een mogelijke oplossing hiervoor is het informeren van toekomstige bewoners over de horecafunctie van het gebied en het informeren van uitgaanspubliek over de bewonersfunctie. Ook door horeca, uitgaanders en handhavers wordt erkend dat het in verband met nieuwe wetgeving voor horeca steeds moeilijker wordt om de behoefte aan roken te faciliteren. Nu verplaatst het roken zich naar buiten op straat, vaak voor de gevel van het uitgaanspand (bankjes, rookplekken). Het roken op straat wordt benoemd als mogelijke factor in het ontstaan van uitgaansoverlast.

Samenvattend kan gezegd worden dat een aantal klachten door veel van de omwonenden gedeeld wordt. Dit betreft de overlast ten gevolge van geluid dat door geopende deuren naar buiten komt (vooral dreunende bastonen worden hierbij genoemd), en lawaai van rokers en dronken mensen, met name als zij zich in de zijstegen begeven. Het probleemgedrag wordt volgens meerdere stakeholders veroorzaakt door een (toenemend) aantal mensen dat zich naar buiten begeeft, vaak om te roken, en daar luidruchtig gedrag vertoont. Uitgaanders komen in een uitgelaten toestand naar buiten en vertonen met name later in de nacht luidruchtig en baldadig gedrag. Hoewel er meerdere vormen van uitgaansoverlast zijn geconstateerd vormt geluidsoverlast sinds de invoering van het rookverbod een extra punt van aandacht.

## 3.3 Fysieke en sociale context Smedestraat

*In welke fysieke en sociale context vindt dit probleemgedrag plaats? (onderzoeksvraag 3a)*

Om meer zicht te krijgen op de fysieke en sociale context waarin het probleemgedrag plaatsvindt, werden in het najaar van 2018 nachtelijke observaties verricht door een team van 4 onderzoekers; passantentellingen werden verricht door 2 onderzoekers en geluidsmetingen door 1 onderzoeker. Na het bijwonen van de horeca-briefing van de politie om 22:00 uur 's avonds was een onderzoeker gedurende de nacht op pad met twee bij het horecateam behorende politieagenten. Observaties in het veld hebben het voordeel dat je hiermee niet alleen analyseert wat mensen zeggen te doen, maar vooral analyseert wat mensen daadwerkelijk doen. Door gebruik te maken van een semigestructureerd observatiechecklist en

meerdere onderzoekers waren we bovendien in staat observaties van verschillende onderzoekers te vergelijken waardoor de betrouwbaarheid van het onderzoek wordt verhoogd (Lindegaard & Copes, 2017). Er is onderzoek gedaan in de Smedestraat en in een vergelijkbare controle straat aan de andere kant van de Grote Markt in Haarlem: De Lange Veerstraat. Voor de aanpak van en uitkomsten van de observaties, tellingen en geluidsmetingen verwijzen we naar bijlagen 1 en 2.

## Fysieke context Smedestraat

*In welke fysieke context vindt dit probleemgedrag plaats? (onderzoeksvraag 3a)*

In de Smedestraat zijn 8 clubs en cafés<sup>6</sup> gevestigd, daarnaast is er een aantal snackbars (zie voor een overzichtsfoto van de Smedestraat Figuur 1). De straat heeft zo'n 60 omwonenden. Een aantal kleine zijsteegjes bevindt zich aan weerszijden van de Smedestraat. De clubs hebben in principe een vergunning tot 05:00 uur maar sluiten om 04:00 uur. De snackbars sluiten ook op dit tijdstip. Stakeholders afkomstig uit de horeca geven aan dat snackbars en cafés nu op hetzelfde tijdstip sluiten (4 uur), waardoor piekdrukke ontstaat op dat tijdstip.

Overdag is er in de Smedestraat niet veel te beleven ("Overdag kan het een industrieterrein zijn"). Volgens een van de omwonenden kent de Smedestraat twee werelden: "Een nachtwereld en een woon-wereld". Overdag en 's avonds rijden auto's af en aan. Vanaf 23:00 uur wordt de Smedestraat afgesloten voor verkeer. 's Avonds staan er terrastafels en terrasverwarming voor rokers voor de clubs en cafés die om middernacht naar binnen worden gehaald.

De Smedestraat kent twee ontsluitingen: een vanaf het station en de Kruisstraat en een vanaf de Grote Markt. Vanaf de Kruisstraat is woonfunctie overdag redelijk goed zichtbaar. Op de kruising van de Kruisstraat en Smedestraat bevindt zich een taxistandplaats. Vanaf de Grote Markt is vooral de horecafunctie goed zichtbaar. Aan deze kant van de Smedestraat bevindt zich bovendien een overdekte fietsenstalling die de gehele nacht geopend is.

Een in het oog springende verbouwing aan de Brinkmanpassage is al jarenlang een aanwezige factor in de Smedestraat. Het zijn nu dichtgetimmerde panelen, terwijl bovenwoningen worden opgeknapt. Het lijkt erop dat deze situatie in de komende maanden (en misschien wel jaren) stabiel zal blijven.

De Smedestraat heeft naast een horeca- ook een woonfunctie. De Toneelschuur naast Stiels en het voormalig politiebureau aan het begin van de Smedestraat vormen twee populaire appartementencomplexen.

<sup>6</sup> Vanaf de Grote Markt begint het met clubs Wigbolt en Dodici (30-jarigen, "op stand"), Kokonoches (danscafé, 30-50 jaar), Ruis (nachtclub, 18-25 jarigen, popmuziek), Stiels (alternatief, live optredens), Du Theatre (kroeg, alternatief), feestcafé Bugsys (type 'skihut'), Café Bruxelles (eetcafé & kroeg in de Lange Wijngaardstraat), zie ook Figuur 6.



### Indicaties voor gedragsregels/normen

Er is opvallend veel graffiti te zien rondom en tegenover de Brinkmanpassage, in de Morinnesteeg, Noorder Schoolsteeg en Schoutensteeg. Her en der hangen verbodsbordjes tegen fietsparkeren. Het uitgaansbied in Haarlem is goed gedekt met camera's, er is regelmatig en zichtbaar politie aanwezig, en er hangt calamiteitenverlichting (schrikverlichting). Op meerdere locaties in het uitgaansgebied hangt extra verlichting. Na sluitingstijd van de kroegen gaat het lichtniveau flink omhoog en bij onrust gaan de lampen fel branden door activering door de politie. Deze calamiteitenverlichting wordt regelmatig gebruikt, aldus de politie.

Figuur 6 Overzichtsfoto Smedestraat





## Sociale context Smedestraat

*In welke sociale context vindt dit probleemgedrag plaats? (onderzoeksvraag 3a)*

Om de sociale context in kaart te brengen is nagegaan welke type uitgaanders zich in de Smedestraat bevinden gedurende het verloop van de nacht, hoe zij zich bewegen en gedragen, en wat hun (geobserveerde) gemoedstoestand is.

### *Uitgaandersanalyse*

*Type uitgaanders* - Uit het stakeholder-overleg komt naar voren dat jongeren (> 18 jaar) uit de directe omgeving een relatief grote groep vormen in de Smedestraat. 18-minners komen vrijwel niet in de Smedestraat en ook toeristen zijn hier zo goed als afwezig. Uit de observaties kan worden geconcludeerd dat we gedurende de hele nacht een grote diversiteit aan uitgaanspubliek waarnemen: het algemene beeld is 30+, zowel mannen als vrouwen, en de meeste uitgaanders bevinden zich in groepen. Voor 00:00 uur worden er maar weinig mensen onder de 25 waargenomen. Aan het eind van de nacht komen wel wat meer jongere uitgaanders de nacht afsluiten bij feestcafé Bugsys en club Ruis. Het beeld van het uitgaanderspubliek van de Lange Veerstraat komt tot 02:00 uur overeen met die van de Smedestraat.

*Uitgaandersstromen* - De belangrijkste aanvoerroute is volgens de stakeholders de Kruisstraat. Veel uitgaanders komen ook via de A300 vanuit Hoofddorp. De uren tussen 22:00 en 02:00 vormen het "optimum" wat betreft uitgaandersaantallen. Dit beeld wordt deels bevestigd in de observaties, met name in het eerste tijdblok van 22-23 uur worden de meeste passanten geteld. De meeste passanten lopen/fietsen echter via de Grote Markt de Smedestraat in. De hele nacht door zijn er zowel aankomende en vertrekkende uitgaanders. De Smedestraat wordt bezocht na een bezoek aan een café elders in de stad (bijvoorbeeld in de Lange Veerstraat). De meeste uitgaanders komen lopend en soms per fiets aan. Dat lijkt te bevestigen dat het voornamelijk om lokaal publiek gaat. De vertrekroutes/aankomstroutes zijn in Smedestraat overduidelijk (van/naar Grote Markt, van/naar taxiplaats Kruisstraat), van de steegjes wordt voor aankomst/vertrek eigenlijk geen gebruik gemaakt. Volgens een van de omwonenden wordt ook de Lange Wijngaardstraat veel gebruikt als nachtelijke vertekroute (en achter het hek naast Bruxelles als hangplek voor allerlei activiteiten zoals plassen, sex, en middelengebruik). Dit wordt tijdens de observaties niet waargenomen, maar het was toen een relatief rustige nacht.

### *The customer journey*

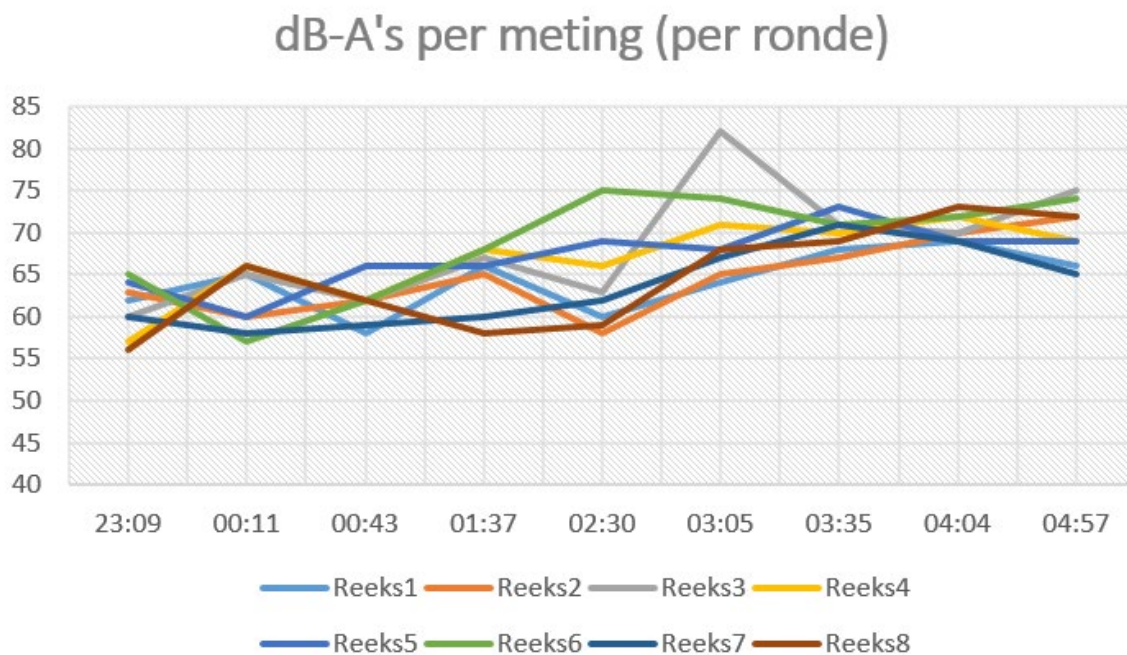
Overdag valt er weinig te beleven in de Smedestraat, de horecafunctie is overdag weinig zichtbaar of oogt gesloten. 's Nachts is juist de bewonersfunctie minder zichtbaar.

- In het begin van de avond (22-00:00 uur) is de sfeer in de Smedestraat heel rustig, er is weinig lawaai. Er is wel veel autoverkeer. De Smedestraat oogt nog als een lege straat, met relatief veel auto's (zowel geparkeerd als door de straat rijdend). Er zijn geen scooters. Taxi's rijden af en aan (redelijk op snelheid), door naar de Grote Markt en verder. Geluid komt vooral van langrijdende auto's, lachende mensen, of mensen die elkaar toeroepen van de overkant van de straat. De sfeer op straat is gezellig (vanwege

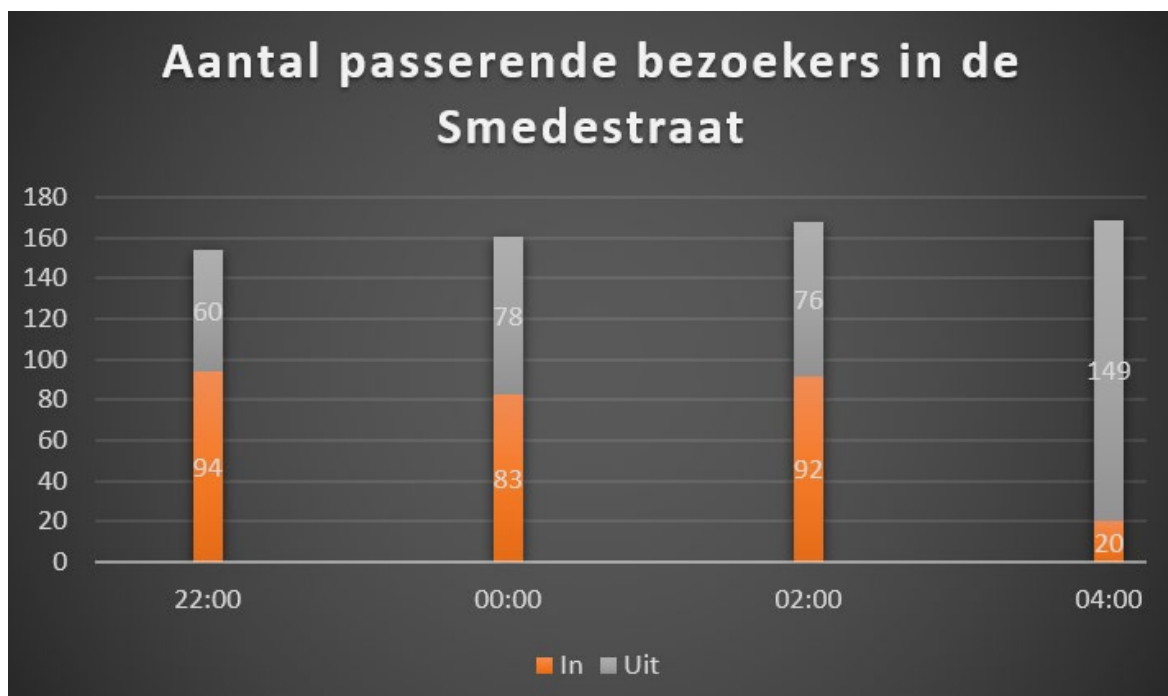
de rookplekken met bankjes, terrastafels en terrasverwarming) en veilig. Aanwezigheid handhavers: 1 auto met twee handhavers rijdt de Smedestraat door.

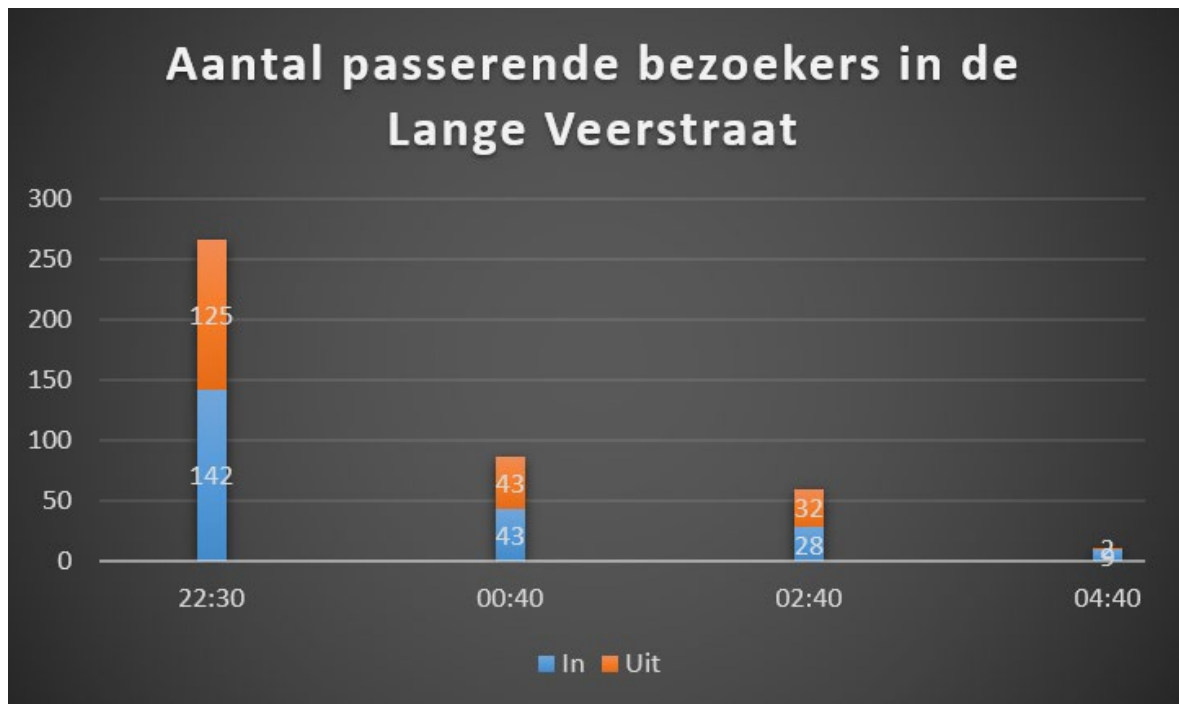
- Na 23:00 uur nemen de activiteit en het geluid in de straat toe. Er zijn paaltjes omhoog gegaan en is er een hek geplaatst door de politie. Hierdoor neemt het autoverkeer in de straat af. Het geluid op straat is op dit tijdstip vooral afkomstig van Stiels en Du Theatre, een combinatie van muziek en pratende rokers op straat. De muziek is hoorbaar, want de deuren van de horeca staan open. Du Theatre en Stiels hebben beiden terras-/rooktafels, vlak tegenover elkaar.
- Vanaf 00:00 uur is de sfeer op straat gezelliger aan het worden, er hangt een jolige sfeer. Er wordt veel gelachen. Veel kleine groepjes (en koppels) lopen en fietsen op straat. Met name op de Grote Markt is nu meer activiteit. Ook in de controlestraat worden de kroegen nu meer bezocht. De portier van een van de clubs is duidelijk aanwezig (half in deuropening).
- Vanaf middernacht is veel politie aanwezig in de straat en op de hoek van de Grote Markt: twee busjes en een auto staan op de markt. In de straat zijn al 3-4 horeca-koppels van de politie te zien. Ze staan een tijdje bij de cafés in de Smedestraat en overleggen met de portier. De politie houdt zich afzijdig van het publiek. Ze zijn in gesprek met portiers, niet met uitgaanders.
- Rond 01:00 uur wordt de sfeer baldadiger. Er wordt veel en luid gelachen, een groep jonge meisjes (ca. 17/18 jaar) laat een verzameling kleine drankflesjes vallen op straat. Rokers staan voor de bar stoer en luid te praten. Rond dit tijdstip beginnen dronken mensen zich wat nadrukkelijker te manifesteren.
- Na 02:00 uur is er vrij veel activiteit op straat. Iets later wordt bij de rookplekken bij Du Theatre en Stiels dan ook voor het eerst een hinderlijk geluidsniveau gemeten (zie Figuur 3). Bij een snackbar hangt een vervelende frituurlucht. Inmiddels is er een iets jonger publiek (18-25) dat voornamelijk naar club Ruis en Bugsys gaat. Jonge mensen lopen van club naar club (in veel te koude kleding, bibber). In de controlestraat is alleen café Polo en achteraan de straat nog één kroeg open. Bij café Polo staan relatief veel mensen voor de deur, die ook lawaai maken. Halverwege de Lange Veerstraat zijn de snackbars geopend, maar daar is het rustig. Er is geen gastvrije uitstraling in deze straat. Terug in de Smedestraat valt op dat veel meer mensen staan/lopen midden op straat. Mensen zijn nu duidelijk meer beschonken, sommigen duidelijk dronken: ze lopen onstabiel, een meisje valt van haar fiets. Met name de wat oudere personen op straat zijn dronken en met hen vermijd je automatisch oogcontact. Jongeren zijn aangeschoten en komen in een 'tetter-modus' uit de clubs op weg naar volgende kroeg. Er is meer gelal op straat.
- Om 03:00 uur begint de sfeer te veranderen. Er is veel minder ouder publiek op straat, maar veel jongeren hetgeen vaker gepaard gaat met lawaai. Bij een café om de hoek op de Grote Markt lijkt het aan de deur soms grimmiger te zijn tussen portiers en jong publiek. Rond het horecateam van de politie wordt de sfeer ook wat onprettiger, er is veel lawaai door schreeuwende mensen. Nog steeds geldt dat activiteit –gepaard met lawaai– vooral plaatsvindt in het deel bij twee cafés die recht tegenover elkaar zijn gelegen. Bij Ruis staat soms even een rij. Onder de pilaren bij de Schoutensteeg wordt gedronken, gerookt en wildgeplast (de hele avond waarneembaar). De snackbars worden op dit tijdstip druk bezocht. Er worden op dit tijdstip in de nacht ook meer hinderlijke geluidsniveaus gemeten, met een piek van 82 dB-A (zie Figuur 4). De fietsenstalling is nog steeds in gebruik, maar veel fietsen staan nu tegen de gevels.
- Om 04:00 uur gaan de meeste uitgaansgelegenheden sluiten of zijn al gesloten. Het is dringen voor de deur van de clubs die nog wel open zijn. Het aantal dronken mensen op straat neemt toe. De stemming is nog steeds overwegend positief, maar wel lawaaiig. De snackbar heeft nu zijn allerlaatste ronde, maar is in feite al gesloten. Er ligt nu meer zwerfvuil op straat: spullen van de snackbar, een fles champagne en bierblikjes. We zien ook een wildplasser in de Lange Wijngaardstraat, hij vraagt ons nota bene om op uitkijk te gaan staan voor de politie. Veel mensen gaan naar huis/richting taxi. Bij de taxiplaats op de hoek is het druk, er hangt daar een licht opgefokte sfeer. De politie arriveert met een bus en loopt de Smedestraat in. De politie is zichtbaar aanwezig. Een club blijft langer open dan de overige uitgaansgelegenheden. De politie is nadrukkelijk aanwezig op de plekken waar de mensen naar buiten komen, om langer dan noodzakelijk rondhangen op straat te demotiveren. Het is nu relatief druk op straat; veel mensen maken aanstalten om naar taxi's of hun fietsen te vertrekken; sommigen blijven nog wat rondhangen. Een enkeling zoekt (vervelend) contact met de politie. De politie blijft over het algemeen erg rustig. Het politieoptreden is vriendelijk maar kordaat. Er zijn geen vechtpartijen, hoewel het goed is voor te stellen dat dit soms wel gebeurt. Met name bij een van de geopende clubs hangen wat jongeren op straat die 'op zoek' lijken naar geweld of graag ergens aan 'mee willen doen'.

Figuur 7 Geluidsmetingen met de RTA Audio app in 9 rondes (van 23:09 tot 04:57 uur) gedurende 5 minuten per ronde



Figuur 8 Passantentellingen van vertrekkende en arriverende uitgaanders in de Smedestraat en de Lange Veerstraat





Op grond van deze observaties kan worden geconcludeerd dat er sprake is van een grote diversiteit in groepen uitgaanspubliek:

- 🕒 Op straat bevinden zich veel rokers en omstanders.
- 🕒 Tussen twee en half vier is het spitsuur in de Smedestraat. In de vroege uurtjes zijn dit vooral vertrekkende uitgaanders (zie figuur 8 met passantentellingen).
- 🕒 Grote diversiteit aan het type gedrag en emoties op straat ('arousal seeking tendencies'); van het zoeken naar ontspanning tot het zoeken van ruzie, afhankelijk van het moment in de nacht, type bezoeker en hoeveelheid middelengebruik.
- 🕒 Behoeften van uitgaanders variëren afhankelijk van de persoon en het moment van de nacht. De door ons geobserveerde customer journey (zie figuur 9) laat zien dat de avond vaak begint met een rustig, divers publiek dat op zoek is naar ontspanning. Aan het eind van de nacht kan dit – vooral onder invloed van alcohol en of drugs - voor een substantiële groep uitgaanders veranderen in uitdagend en soms zelfs agressief gedrag.

Figuur 9 The customer journey in de Smedestraat



#### *Gebiedsindicaties en kwetsbare plekken*

De Smedestraat heeft zowel een horeca- als een bewonersfunctie. Het is voor het publiek overdag niet altijd duidelijk dat er een sterke horecafunctie is. Het is 's nachts voor het uitgaanspubliek ook niet altijd duidelijk dat er een bewonersfunctie is. De Smedestraat, aan de kant van de Kruisstraat, heeft beslist geen uitstraling van een uitgaansgebied. De kant van de Grote Markt wel. Hier ogen de rookplekken met bankjes, terrastafels en terrasverwarming aan het begin van de avond gezellig. De terrastafels worden om middernacht naar binnen gehaald. Het rokerspubliek blijft desondanks buiten staan. Roken voor de kroegen en openstaande deuren van horecagelegenheden zorgen voor geluidsoverlast. Dit is een landelijk probleem, want door nieuwe wetgeving wordt het voor horeca steeds moeilijker om behoefte aan roken te faciliteren. Nu verplaatst het roken zich naar buiten op straat, vaak voor de gevel van het uitgaanspand (bankjes, rookplekken). Het roken op straat is een factor in het ontstaan van uitgaansoverlast. Meerdere omwonenden geven aan dat de geluidsoverlast sinds de invoering van het rookverbod duidelijk is toegenomen (“Rookbeleid heeft voor veel herrie gezorgd”).

In de Lange Wijngaardstraat – een van de zijstegen/straten - is de woonfunctie juist zeer goed zichtbaar door bloembakken/planten voor het raam, fietsen met kinderzitjes, ‘inkijkjes’ in keukens. De sfeer is daardoor gezellig/huiselijk en voelt veilig. Naast Bruxelles is een donkere hoek, uit het zicht van voorbijgangers, dat toegankelijk is vanwege een openstaand hek. Dit is duidelijk een plek waar mensen zich graag even terugtrekken uit het zicht van andere uitgaanders.

De Morinnesteeg, Noorderschoolsteeg en Schoutensteeg zien er onbewoond uit, en lijken met de graffiti op de muren uit te nodigen tot ongewenste activiteiten, zoals wildplassen, fietsparkeren en achterlaten van glazen en ander zwerfvuil. Een donker overdekt hoekje op de hoek van de Smedestraat en de Schoutensteeg (onder pilaren) is nogal een duistere plek.

Borden in het uitgaansgebied maken duidelijk dat er in het uitgaansgebied camera's hangen. De camera's zijn ook goed zichtbaar in zowel de Smedestraat als de Lange Veerstraat. Op de Grote Markt staat tegen de kerk een openbare toilet-faciliteit, die niet erg opvalt.

## 3.4 Geluidsoverlast

*Welke indicatoren kunnen worden gebruikt om het probleemgedrag meetbaar te maken?  
(onderzoeksvraag 3b)*

Zoals we al zagen blijkt vooral geluidsoverlast een bron van ergenis voor omwonenden, en dit blijkt grotendeels gerelateerd aan het roken op straat. Met het wegvallen van de rookruimtes in de horeca zal dit probleem in de toekomst naar verwachting alleen maar toenemen.

Geluidsoverlast omvat:

- 1 geluid -muziek en gejoel- dat vanuit de clubs of cafés door geopende deuren naar buiten komt, als mensen naar binnen/buiten gaan (veelal door rokers die 'even' naar buiten gaan);
- 2 geluid veroorzaakt door rokers op straat, lawaai (gelal, lachen);
- 3 geluid veroorzaakt door (dronken) mensen op straat; dit omvat spreken, lachen, schreeuwen, boeren, vechten, maar ook contactgeluid van objecten, zoals vallende flessen, gerammel met fietsen, het gooien met voorwerpen.
- 4 geluid van taxi's en andere voertuigen (o.a. hulpdiensten) die met draaiende motoren op de stoep staan.

Vooraf de 'geluidspieken' die ontstaan door bijvoorbeeld hard geschreeuw, gelach en schelle geluiden veroorzaakt door objecten, blijken overlast gevend. Deze pieken vinden met name plaats tussen 2 uur en half 4 's nachts, en na sluitingstijd van de horeca (5 uur). Dit probleem wordt ook in andere publicaties gezien als een belangrijke vorm van uitgaansoverlast (zie bijv. Calafat, Juan, & Duch, 2009; Cerniliga, Biscelie, & Zambon, 2016; Da Silva, Mietlicki, & Sineau, 2013; Davies, Hepworth, Moorhouse, & Oldfield, 2005; Roberts, 2004; Roberts, & Eldridge, 2009; Wickham, 2012; zie ook de eerder genoemde Amsterdamse publicaties inclusief het rapport van de Amsterdamse Ombudsman Arre Zuurmond: Feesten of Beesten? deel 3. Amsterdam 8 maart 2019). Andere vormen van uitgaansoverlast zijn wildplassen, overgeven en zwerfvuil (waaronder glazen), met name in de stegen rondom het uitgaansgebied.

Op grond van het onderzoek in Haarlem hebben we kunnen vaststellen dat geluidsniveaus variëren van structurele geluidsoverlast (pratende mensen die zich vanuit de clubs op straat begeven en dreunende bastonen die vanuit de clubs buiten goed hoorbaar zijn) tot incidentele geluidsoverlast (geschreeuw, vallende fietsen, glaswerk, taxi's en hulpdiensten).

### *Objectieve geluidsniveaus en subjectieve beleving van geluidsoverlast*

Op het gebied van 'urban soundscape'<sup>7</sup> is veel onderzoek verricht naar subjectieve geluidsbeleving en geluidsoverlast in de publieke ruimte, zoals op pleinen, in ondergrondse ruimtes, ziekenhuizen, scholen, historische straten en omwonendenonderzoek (Cheng & Kang, 2017; Yang & Kang, 2005). Studies laten zien dat de geluidsbeleving afhankelijk is van de gevoeligheid van slachtoffers ('noise sensitivity', Guski, 1999) en hun subjectieve beleving van de 'soundscape' (Schafer, 1993). Factoren die de subjectieve beleving beïnvloeden variëren van objectieve geluidsniveaus, 'noise sensitivity', type activiteit, de akoestische conditie van huizen, maar vooral het type geluid (Chen & Kang, 2004).

Geluidsoverlast heeft negatieve gevolgen voor gezondheid en welzijn van omwonenden, personeel en omstanders (González, 2014; Hurtle, 2009; Stansfeld, & Matheson, 2003). Geluidsoverlast is met name problematisch tijdens de nacht, zeker als het als onnodig wordt gezien. Het wordt rondit irritant als de overlastplegers zich weinig bewust lijken van bewoners en de omwonenden weinig invloed kunnen uitoefenen op het probleem (bijvoorbeeld wanneer zij niet 'gehoord' worden door overheid en instanties; Levy-Leboyer & Naturel, 1991). Hierbij moet worden opgemerkt dat geluidsoverlast in de omgeving van omwonenden zelden leidt tot het daadwerkelijk indienen van een klacht (van Wiechen et al, 2002).

Om de omvang van het probleem van geluidsoverlast in kaart te brengen zal daarom vanwege het subjectieve karakter ervan naast objectieve geluidsmetingen (door middel van decibelmeters), ook subjectieve beleving in kaart moeten worden gebracht.

---

<sup>7</sup>'Urban soundscape' verwijst naar de akoestische omgeving zoals waargenomen door mensen.



# 4 UITWERKING GEDRAGSINTERVENTIE

## 4.1 Doelgedrag

*Wat zou het doelgedrag moeten zijn en welke indicatoren kunnen worden gebruikt om het doelgedrag te meten? (onderzoeksvraag 4)*

Op grond van de inzichten uit de literatuur en de bevindingen uit het onderzoek in Haarlem stellen we vast dat alcoholgebruik en de fysieke omgeving een belangrijke rol spelen in het ontstaan van geluidsoverlast. Beschonken en niet-beschonken uitgaanders komen in een uitgelaten tetter-modus uit de club of café. De muziek binnen is vaak luid, het is warm en druk, en de clubbezoekers hebben de neiging om op luide toon buiten verder te praten. Op dit moment kan een gerichte keuzearchitectuur het gewenste effect sorteren: minder lawaai door op straat (rokende) uitgaanders en daardoor een vermindering van uitgaansoverlast. Het doelgedrag dat geformuleerd is, is het volgende:

- ① Uitgaanders die op straat staan minder geluid laten produceren.
- ① Roken in de rookzone.

Het uiteindelijk doel is minder geluidsproductie en minder geluidsoverlast.

Indicatoren om het doelgedrag te meten zijn behalve objectieve geluidsmetingen (door middel van decibelmeters) ook subjectieve geluidsbeleving onder omwonenden. Daarnaast vormt het aantal rokers dat zich naar de rookzone begeeft een indicatie dat de keuzearchitectuur het gewenste effect heeft op het doelgedrag. De metingen die worden gebruikt om het doelgedrag te meten staan beschreven in hoofdstuk 5.

## 4.2 De interventie-strategie

Voor het probleem van geluidsoverlast bestaan diverse oplossingen. Het gebruik van geluidsabsorberende materialen biedt een oplossing voor omwonenden die geluidsoverlast ervaren. Aansluitend zou een gedragsinterventie gericht op uitgaanders hen ertoe moeten verleiden minder luid te praten. Er is dus sprake van een tweesporige interventie-strategie:

- 1 Een keuzearchitectuur voornamelijk gericht op reductie van incidenteel geluid van rokers en omstanders (o.a. gejoel, schreeuwen). Zij worden door middel van gedragsbeïnvloedende afbeeldingen en een stilte-douche verleid zich minder luidruchtig te gedragen.
- 2 Een technologische aanpak voornamelijk gericht op absorptie van structureel geluid (praten en muziek uit clubs), en afvangen van geluid dat op straat wordt geproduceerd door gebruik te maken van geluidsabsorberende materialen.

De in de volgende paragraaf (4.3) beschreven interventies richten zich op geluidsoverlast. Ze beogen dit te beperken door zowel absorptie van geproduceerd geluid als een reductie in te productie ervan. Reductie van productie van geluid betekent in deze context dat luidruchtig gedrag verandert naar minder luid gedrag via een aantal psychologische mechanismen.

*Via welke, met literatuur onderbouwde, mechanismen zou een interventie moeten leiden tot het verminderen van uitgaansoverlast? (onderzoeksvraag 6)*

Ervan uitgaande dat alcoholgebruik en de fysieke omgeving via emoties en arousal een belangrijke rol spelen in het ontstaan van geluidsoverlast, stellen wij een interventie voor die inzet op het beperken van luidruchtig gedrag, via vooral twee mechanismen, het verminderen van arousal-niveaus (door een stilte-douche en rustgevende elementen) en het beïnvloeden van emoties (door afbeeldingen). Meer specifiek zet de interventie in op de volgende psychologische mechanismes (zie ook hoofdstuk 2):

*Normactivatie* - In de context van uitgaansgebieden kunnen afbeeldingen die wijzen op de aanwezigheid van omwonenden de sociale norm activeren om zich minder luidruchtig te gedragen.

*Zelfbewustzijn* - Via dit mechanisme kunnen afbeeldingen met projecties van ogen leiden tot een verhoogd zelfbewustzijn onder uitgaanders, hetgeen bijdraagt aan het doelgedrag: zich rustiger en minder luidruchtig gedragen.

*Sfeerbeïnvloeding* - Stemningsverhogende prikkels door middel van aantrekkelijke afbeeldingen, geuren en geluid dragen bij aan mentale ontspanning, en kan daardoor bijdragen aan pro sociaal gedrag.

*Zichtbaar, eenduidig, toegankelijk en aantrekkelijk design* - Een overzichtelijke omgeving kan ervoor zorgen dat rokers (en omstanders) ervoor kiezen in het rookgebied te blijven, en niet door te lopen naar risicoplekken zoals donkere steegjes en onverlichte hoeken. Een eenduidige en duidelijke zonering van het rookgebied (eventueel ondersteund door bewegwijzering) maakt duidelijk welk gedrag gewenst is, en welke (sociale normen) gelden voor het uitgaansgebied. Een aantrekkelijke design van de rookzone door middel van afbeeldingen zorgt er bovendien voor dat uitgaanders zich ook 'aantrekkelijk' (minder luidruchtig) gedragen.

*Embodied cognition en zintuigbeïnvloeding*- Toegepast op de context van uitgaansgebieden, kan de fysieke ervaring van rust geassocieerd worden met mentale rust (een 'chill-modus' in plaats van de 'tetter-modus). Door een rustgevend design, ofwel een 'stilte-douche' (en eventueel aanvullende rustgevende afbeeldingen) kan worden geprobeerd de uitgelaten 'tettermodus' te veranderen naar een 'chill-modus' die gezellig is voor zowel rokers, omstanders als omwonenden.

Bij het selecteren van een rustgevend design van afbeeldingen is het een uitdaging om afbeeldingen en zintuigelijke prikkels te selecteren die aantrekkelijk zijn voor het uitgaanspubliek en passen bij de behoeften die zij op dat moment ervaren.

De verwachting is dat het betreden van het gebied rondom de horeca met een stilte-douche in combinatie met aantrekkelijke, gezellige en om rust 'verzoekende' afbeeldingen uitgaanders ertoe aanzet minder luid te praten (geluidsreductie). De geluidsabsorberende materialen (voorzien van afbeeldingen) absorberen bovendien het geluid rondom het roken/hangen op straat. Prettig voor zowel de uitgaanders als omwonenden. Uiteindelijk doel is de geluidsoverlast onder omwonenden terug te dringen.

## 4.3 Drie varianten

*Welke interventie zou kansrijk zijn om uitgaansoverlast te verminderen? (onderzoeksvraag 7)*

De interventievarianten zijn allen gebaseerd op zowel geluidsabsorptie als –reductie.

- 1 Geluidsabsorptie betreft absorptie van structureel geluid rondom het roken / hangen op straat, absorptie van structureel geluid vanuit de horeca en geluid veroorzaakt door o.a. taxi's, door middel van geluidsabsorberende (anechoïsche) materialen<sup>8</sup>. Deze interventie richt zich dus voornamelijk op de typen geluid dat vanuit de clubs naar buiten komt via geopende deuren als rokende uitgaanders (en omstanders) naar binnen/buiten gaan, en niet zozeer op het gedrag van lawaaimakers.
- 2 Geluidsreductie betreft hier het verminderen van het produceren van geluid door uitgaanders (schreeuwen, roepen, contactgeluiden van objecten). Dit kan gedaan worden door bijv. afbeeldingen die inzetten op de hierboven beschreven psychologische mechanismen (zie paragraaf 4.2)). Zie ook figuur 10.

De twee aanpakken (absorptie en reductie) krijgen vorm in drie varianten van een interventie die apart, maar liever nog alle drie samen, ergens in het uitgaansgebied wordt uitgevoerd:

- 1 geluidsreducerende 'zwevende' kunst,
- 2 een geluidsreducerende poortje (ook wel bekend als de stilte-douche),
- 3 een geluidsreducerende rookplek.

---

<sup>8</sup> Hierbij is uitgegaan van absorberende blokken. Deze worden bekleed met een akoestisch transparant doek waarop tot rust manende/verleidende illustraties kunnen worden aangebracht.

Figuur 10 Voorbeelden van stimuli die bewust of onbewust om stilte vragen



#### 4.3.1 Variant 1: Geluidsbeperkende 'zwevende' kunst

Variant 1 bestaat uit geluidsabsorberende elementen met daarop aangebrachte afbeeldingen (geassocieerd met rust) die zorgen voor een vermindering van de geluidsoverlast. Naast – of misschien zelfs ook in plaats van – hangende geluidsabsorberende elementen kunnen ook verticale elementen langs/tegen de muren worden toegepast. Een en ander hangt van de situatie ter plekke af. De werking berust dus op geluidsabsorptie en –reductie. Geluid van mensen op straat en afkomstig uit de clubs dat beweegt 'langs' de blokken wordt gedeeltelijk geabsorbeerd. Daarnaast zal een aantrekkelijk design van de blokken passanten en verblijvende rokers (en omstanders) kunnen verleiden om zich 'aantrekkelijk' (d.w.z. minder storend) te gedragen en onder de blokken te gaan staan. D.m.v. afbeeldingen op de blokken (b.v. het zichtbaar maken van de woonfunctie) worden uitgaanders geprikkeld om minder geluid te maken.

Deze variant richt zich op geluid dat uit de clubs naar buiten komt als rokers naar binnen / buiten gaan, geluidsoverlast veroorzaakt door rokers (en omstanders) op straat, geluidsoverlast veroorzaakt door (dronken) mensen op straat, en afhankelijk van de situatie- geluid van taxi's en andere voertuigen die onder het kunstwerk staan.

Figuur 11 Geluidsbeperkende 'zwevende' kunst (variant 1).



#### 4.3.2 Variant 2: Geluidsbeperkend poortje

Deze poort, geplaatst voor de ingang van een uitgaansgelegenheid, absorbeert allereerst het geluid dat hieruit afkomstig is. De ervaring van relatieve rust (in combinatie met rustgevende afbeeldingen) die hiervan het gevolg is als uitgaanders door de poort naar buiten lopen leidt naar verwachting tot een lager niveau van 'arousal', en minder geluidsproductie.

Binnen- en buitenkant van het poortje kunnen worden bekleed met bedrukt materiaal, waarop meerdere afbeeldingen kunnen worden toegevoegd die eveneens het niveau van 'arousal' verminderen.

Deze variant richt zich met name op het geluid dat uit de clubs naar buiten komt doordat rokers naar binnen/buiten gaan en geluid dat geproduceerd wordt door rokers (en omstanders) op straat.

Figuur 12 Geluidsbeperkend poortje (variant 2)



### 4.3.3 Variant 3: Geluidsbeperkende rookplek

Werking variant 3: De geluidsreducerende rookplek is een gebied dat is afgeschermd met panelen voor absorptie van geluiden uit de clubs/café's en van rokers en omstanders vóór de club. Bovendien treedt hierdoor eenzelfde effect op als beschreven bij variant 2: mensen die het gebied betreden, hetzij vanuit de club, hetzij van elders, worden geconfronteerd met relatieve rust, met geluidsreductie tot mogelijk gevolg. Ook hier kunnen aanvullende, 'arousal'-verlagende (kalmerende) afbeeldingen en andere zintuigelijke prikkels (rustgevende afbeeldingen, kleuren en geuren) worden toegepast, of gezellige afbeeldingen die goed passen bij de omgeving (bijv. door horeca-programmering af te beelden op de zijwanden, of afbeeldingen die de woonfunctie onder de aandacht brengen). Middels een aantrekkelijk design van de panelen en bijpassende kleurzone op de grond worden rokers (en omstanders) verleid om in dit gebied te gaan staan en te blijven (evt. ondersteund door pijlen en andere aanduidingen die naar de rokerszone verwijzen).

Figuur 13 Geluidsbeperkende rookplek (variant 3)



Deze variant richt zicht op geluid dat uit de clubs naar buiten komt als rokers naar binnen/buiten gaan, geluidsoverlast veroorzaakt door rokers (en omstanders) op straat en geluidsoverlast veroorzaakt door (dronken) mensen op straat.



# 5 IMPLEMENTATIE EN MONITORING

## VELDEXPERIMENT

### 5.1 Stand van zaken casus Haarlem

Het huidige onderzoek is uitgevoerd in een constructie waarbij het WODC, in het verlengde van het Ministerie van JenV, de opdrachtgever was en de betrokken onderzoekers van de Universiteit Twente en DSP-groep de opdrachtnemer / uitvoerder. Het WODC stelt zoals gebruikelijk een Begeleidingscommissie in, die bestaat uit onafhankelijke wetenschappers, afgevaardigden van het WODC en het Ministerie. Via een uitbestedingsprocedure hebben de Universiteit Twente en DSP uiteindelijk dit onderzoek 'gegrond' gekregen. Reeds geruime tijd (ongeveer 2 jaar voordat het onderzoek uiteindelijk begon) voor deze procedure had Haarlem zich als gemeente kandidaat gesteld voor dit onderzoek.

Na het uitvoeren van het onderzoek dat beschreven is in deze rapportage heeft de gemeente Haarlem, helaas, besloten dat het om praktische redenen van organisatorische, personele en financiële aard niet mogelijk was het daadwerkelijke veldonderzoek in deze gemeente te laten plaatsvinden.

### 5.2 Lessen voor implementatie

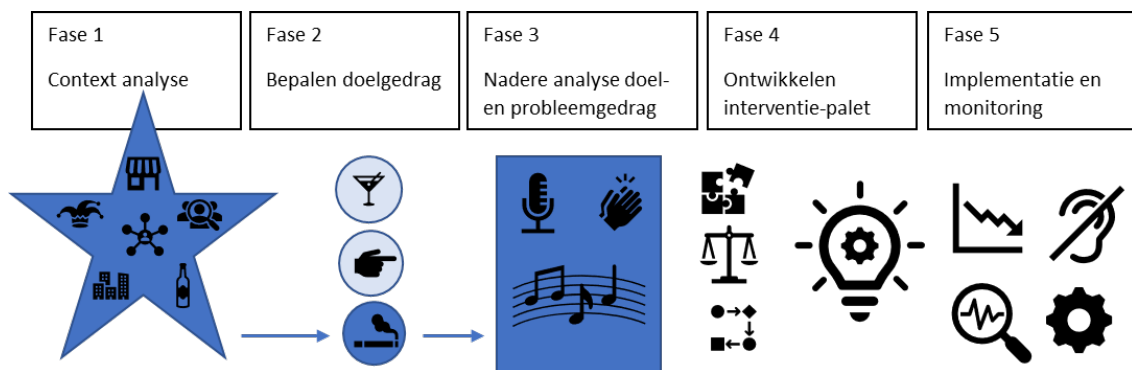
*Welke factoren bepalen een succesvolle implementatie van de gedragsinterventie? (onderzoeksvraag 8)*

Het ontwerpen van succesvolle gedragsinterventies vergt creativiteit en inzicht in de specifieke context waarin probleemgedrag (in dit geval het produceren van geluidsoverlast) ontstaat. Wij stellen een aanpak voor, voortvloeiend uit een keuzearchitectuur waarin verschillende interventiemogelijkheden worden bepaald, waarmee we gemeentes een effectieve tool bieden om hun probleemgedrag te kunnen aanpakken. Op basis van de 'lessons learned' van het uitgaansgebied van Haarlem, waarin we hebben ingezet op geluidsoverlast tijdens het uitgaan, bieden we een aanpak waardoor niet iedere gemeente het wiel opnieuw hoeft uit te vinden. Echter, het moet duidelijk zijn dat de specifieke invulling van een gedragsinterventie context-afhankelijk is. De specifieke uitwerking vereist een analyse van de context om een passende keuzearchitectuur te kunnen schetsen. Wat werkt in Haarlem hoeft niet te werken in Amersfoort, Eindhoven of Arnhem.

Voor het tot stand komen van een ontwerp voor een passende gedragsinterventie kunnen de volgende stappen worden doorlopen: eerst dient een contextanalyse te worden gedaan op basis waarvan probleemgedragingen en doelgedragingen worden bepaald. Vervolgens wordt aan de hand van een



keuzearchitectuur een aantal opties voor interventies overwogen. De stappen zijn in dit rapport uitvoerig besproken.



Op basis van de casus Haarlem valt een aantal lessen te trekken over hoe een dergelijke interventie tot stand komt en kan worden geïmplementeerd en gemonitord.

- 🕒 Ten eerste is het relevant om te zorgen voor een breed draagvlak voor de interventie met alle betrokken partijen. Verwachtingen dienen helder te zijn en te worden uitgesproken.
- 🕒 Afspraken dienen schriftelijk te worden vastgelegd. Dit betekent dat er een afspraak moet zijn tussen betrokken gemeenten (bijvoorbeeld OOV) en onderzoekers/ontwikkelaars.
- 🕒 Er dienen voldoende financiële middelen beschikbaar te zijn voor het realiseren, onderhouden en monitoren van de interventie, in mankracht en productiekosten.
- 🕒 Om zo goed mogelijk te kunnen achterhalen in hoeverre de interventie is geslaagd is monitoring en evaluatie nodig. De te meten indicatoren dienen betrekking te hebben op de context, het probleemgedrag, implementatie, output (doelgedrag) en – als dat kan – outcome (verminderd ervaren uitgaansoverlast).

## 5.3 Inrichting veldexperiment

*Op welke wijze kan een veldexperiment worden ingericht waarin de kansrijke interventie wordt ingezet om het specifieke probleemgedrag te verminderen? (onderzoeksvraag 9)*

### 5.3.1 Nadere vaststelling probleemgedrag

*Welke probleemgedragingen zijn meetbaar met de indicatoren die bij vraag 3 zijn geïdentificeerd? (onderzoeksvraag 5a)*

*Wat is het huidige niveau van de probleemgedragingen? (onderzoeksvraag 5b)*

De in hoofdstuk 4 beschreven interventievarianten omvatten ieder een geluidsabsorberende werking (d.w.z., geproduceerd geluid wordt weggevangen) en een geluidsreducerende werking (d.w.z., de productie van geluid wordt verminderd). Het effect ervan zal voor ieder van deze varianten afzonderlijk gedurende twee weken moeten worden getest. Voorafgaand hieraan zal een nulmeting worden verricht, eveneens gedurende twee weken, waarmee de effecten gevonden in de weken erna vergeleken kunnen worden. In deze twee weken wordt gemeten wat het huidige niveau van probleemgedrag is a.d.h.v. geluidsniveaus. Na deze twee weken worden de interventievarianten ingezet (of desgewenst 1 interventie-variant met wisselende afbeeldingen) en voor iedere variant nagegaan in hoeverre deze effectief is. Na het testen van de afzonderlijke onderdelen zal het effect van alle onderdelen tezamen worden getest en ingezet.

Bovendien worden, indien mogelijk, metingen verricht op een controlelocatie waar juist geen interventie plaatsvindt (gelijktijdig met de metingen voor, tijdens, en na de interventies). De resultaten van de interventie kunnen worden vergeleken met die van de controlelocatie, om zo storende invloed van mogelijke externe factoren (zoals het weer) te kunnen reduceren en goede conclusies te kunnen trekken over het effect van de interventie.

In onderstaand schema is het tijdsverloop van het effectonderzoek weergegeven.

Locatie	Geen interventie		Variant 1		Variant 2		Variant 3		Varianten 1, 2 & 3	
	Week 1	Week 2	Week 3	Week 4	Week 5	Week 6	Week 7	Week 8	Week 9	Week 10
Controle	o	o	X <sub>controle</sub>	X <sub>controle</sub>	X <sub>controle</sub>	X <sub>controle</sub>	X <sub>controle</sub>	X <sub>controle</sub>	X <sub>controle</sub>	X <sub>controle</sub>
Interventie	o	o	X <sub>effect</sub>	X <sub>effect</sub>	X <sub>effect</sub>	X <sub>effect</sub>	X <sub>effect</sub>	X <sub>effect</sub>	X <sub>effect</sub>	X <sub>effect</sub>

o : nulmeting

X<sub>effect</sub>: effectmeting

X<sub>controle</sub>: meting controlelocatie

### 5.3.2 Monitoring en evaluatie

Om zo goed mogelijk te kunnen achterhalen in hoeverre de interventievarianten zijn geslaagd is monitoring en evaluatie nodig. Daarvoor stellen wij een veldexperiment voor dat een gefaseerde opzet heeft. In deze opzet moeten voorafgaand aan, en tijdens het experiment metingen worden uitgevoerd; niet alleen op de plek waar de interventies plaatsvinden, maar ook op een andere plek (liefst in dezelfde stad/steden) die zoveel mogelijk lijkt op de locatie waar de interventies plaatsvinden (controlelocatie). De te meten indicatoren dienen betrekking te hebben op de context, het probleemgedrag, implementatie, output (doelgedrag) en – als dat kan – outcome (vermindering van ervaren uitgaansoverlast).

## Box: monitoring

### *Meten van context en probleemgedrag*

Gedurende de gehele looptijd (dus inclusief de nulmeting) en zowel op de interventie- en de controlelocatie, stellen we voor dat objectieve geluidsmetingen worden uitgevoerd. Een optie is nog om omwonenden zelf gekalibreerde geluidsmetingen te laten doen. Aanvullend worden registraties van overlastmeldingen en incidenten opgevraagd. Ook stellen we voor om met camerabeelden in het cameratoezichtcentrum van de politie drukte-metingen uit te voeren, en omwonenden te vragen deel te nemen aan een vragenlijstonderzoek waarmee de subjectieve beleving wordt gemeten.

Om vast te stellen of het betreden van het gebied rondom de horeca met een stilte-douche in combinatie met affectieve of semantische primes uitgaanders ertoe inderdaad toe aanzet minder luid te praten (geluidsreductie) stellen we de volgende metingen voor:

- “Objectieve” geluidsmetingen rondom de interventie (+ eventuele objectieve geluidsmetingen door omwonenden binnen of buiten)
- Aantal registraties van overlastmeldingen en incidenten bij gemeente en politie, gedurende de periodes met de verschillende typen interventies
- Optioneel: Drukke-metingen (aantal passanten turven met camera-beelden in het cameratoezichtcentrum)
- Optioneel: aanvullende uitgaansoverlast (hoeveelheid afval op straat, aantal illegaal geplaatste fietsen, aantal wildplassers)
- Subjectieve geluidsbeleving onder omwonenden vanuit woonruimtes rondom de interventie in de vorm van een dagboekstudie (zie Bijlage III).
- Subjectieve geluidsbeleving vanuit woonruimtes rondom de interventie in de vorm van een korte vragenlijst waarin omwonenden gevraagd wordt naar woontevredenheid, houding t.a.v. uitgaan, geluidsgevoeligheid, en geluidsoverlastbeleving (zie Bijlage III).

Ter controle wordt gemeten:

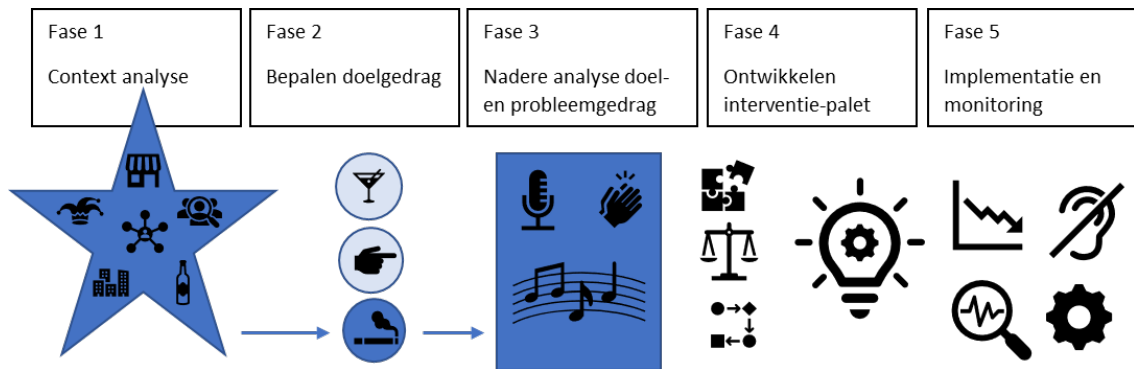
weersomstandigheden (temperatuur, regen) - buienradar

# 6 CONCLUSIE

## 6.1 Een interventieaanpak

*In hoeverre kunnen de gevonden uitkomsten worden gebruikt in toekomstige interventies, eventueel op andere plaatsen, eventueel gericht op ander probleemgedrag? (onderzoeksvraag 10)*

Aan de hand van de casus Haarlem wordt het volgende model gepresenteerd voor een interventieaanpak van probleemgedrag in uitgaansgebieden. Het is een procesmodel, de blauwe route is gevolgd in Haarlem, maar de route kan er in andere uitgaansgebieden anders uitzien.



Een contextanalyse is uitgevoerd in het uitgaansgebied van Haarlem. Aan de hand van observaties en stakeholderoverleg werd vastgesteld dat met name geluidsoverlast een bron is van uitgaansoverlast. Op grond van de ervaringen in Haarlem hebben we een interventieaanpak ontwikkeld voor gemeentes met uitgaansoverlast in de vorm van geluidsoverlast. Hoewel een contextanalyse nodig is om het interventiepalet en de implementatie en monitoring daarvan verder uit te werken, is het de aanbeveling om deze interventieaanpak te gebruiken om geluidsoverlast in uitgaansgebieden tegen te gaan. Met het huidige en toekomstige rookbeleid in Nederland staan gemeentes nog meer dan voorheen voor de uitdaging om gezellig uitgaan te combineren met een toenemend aantal rokers (en omstanders) op straat. Deze interventieaanpak kan helpen geluidsoverlast te voorkomen of te verminderen. Door deze aanpak systematisch te doorlopen wordt in kaart gebracht hoe keuzearchitectuur kan helpen om uitgaanders te verleiden tot gewenste doelgedragingen. Een vervolg van dit project wordt uitgevoerd door De Universiteit Twente en DSP-groep en wordt geadviseerd door het ministerie van Justitie en Veiligheid.

### 6.1.1 Contextanalyse en bepalen doelgedrag

Het ontwerpen van succesvolle gedragsinterventies vergt creativiteit en inzicht in de specifieke context waarin probleemgedrag (in dit geval het produceren van geluidsoverlast) ontstaat. Effecten van een gedragsinterventie zijn het grootst als deze gedrag beïnvloedt op het moment dat en de specifieke plek

waar het gedrag van leden van de specifieke doelgroep tot stand komt. Bovendien moet de interventie aansluiten op bestaande behoeften van de doelgroep. Voorafgaand aan de gedragsinterventie zal daarom ieder nieuw project beginnen met een uitgaandersanalyse in de context van het uitgaansgebied (Fase 1 uit de voorgestelde interventieaanpak).

De contextanalyse kan zich richten op de volgende vragen:

- ③ Wat is de locatie waar het geluidsoverlast plaatsvindt?
- ③ Welke vormen van geluidsoverlast spelen een rol? Te denken van aan:
  - geluid komend vanuit clubs of cafés;
  - geluidsoverlast veroorzaakt door rokers op straat, lawaai (gelal, lachen);
  - geluidsoverlast veroorzaakt door (dronken) mensen op straat: spreken, lachen, schreeuwen, boeren, vechten;
  - contactgeluid van objecten, zoals vallende flessen, gerammel met fietsen, het gooien met voorwerpen;
  - geluid van taxi's en andere voertuigen;
  - etc.
- ③ Welke vorm(en) van geluidsoverlast is (zijn) het meest hinderlijk?
- ③ Wat zijn de antecedenten van de verschillende vormen van geluidsoverlast?
- ③ Welke vorm(en) van geluidsoverlast is (zijn) redelijkerwijs terug te dringen?

Op basis van deze en andere vragen dient een keuze te worden gemaakt voor de specifieke vorm van geluidsoverlast en de betreffende doelgroep. Met deze keuze wordt vastgesteld wat het doelgedrag is waarop de interventie zich dient te richten (Fase 2 uit de voorgestelde interventie-aanpak).

### 6.1.2 Nadere analyse doel- en probleemgedrag

De te ontwikkelen interventie dient daar te worden aangebracht waar deze het meeste effect heeft. Bij het nader bepalen van probleemgedragingen (Fase 3 uit de voorgestelde interventieaanpak) is het van groot belang te weten waar het probleemgedrag in het uitgaansgebied ontstaat, en wat de omvang is van het probleem. Daarnaast dient het geluidsabsorberende materiaal dat wordt toegepast gericht te zijn op de frequenties die bij de betreffende vorm van geluidsoverlast het meest relevant zijn. Een analyse van de geluidsniveaus in het uitgaansgebied dient een antwoord te geven op onder andere deze vragen. De nadere analyse van het probleemgedrag dient uit te wijzen waar zich de belangrijkste bronnen van de geluidsoverlast zich bevinden en hoe het geproduceerde geluid zich op de betreffende locatie gedraagt - zijn er bijvoorbeeld blinde muren die het geluid weerkaatsen, of nauwe straten waardoor het geluid zich gemakkelijk verder kan verspreiden, etc. Voorts is van belang wat de spectrale verdeling van het geluid is; deze informatie is nodig om geluidsabsorberend materiaal te vervaardigen.

### 6.1.3 Ontwikkeling interventie-palet

Er van uit gaande dat alcoholgebruik en de fysieke omgeving via emoties en arousal een belangrijke rol spelen in het ontstaan van geluidsoverlast, stellen wij een interventie voor die inzet op het beperken van luidruchtig gedrag, via een tweetal psychologische mechanismen, het verminderen van arousal-niveaus (door een stilte-douche en rustgevende omgeving) en het beïnvloeden van emoties (door afbeeldingen). Het aanpakken van geluidsoverlast vraagt om:

- ③ Een gedragsinterventie voornamelijk gericht op reductie van incidenteel geluid (o.a. gejoel, schreeuwen) door rokers en omstanders door middel van gedragsbeïnvloedende afbeeldingen en een stilte-douche te verleiden zich minder luidruchtig te gedragen.
- ③ Een bijkomend doel is een technologische interventie voornamelijk gericht op absorptie van structureel geluid (praten en muziek uit clubs), en afvangen van geluid dat op straat wordt geproduceerd.

De twee aanpakken (absorptie en reductie) kunnen in drie interventievarianten worden gecombineerd:

- ③ geluidsbeperkende 'zwevende' kunst  
Deze variant bestaat uit geluidsabsorberende elementen met daarop aangebrachte foto's (geassocieerd met stilte) die zorgen voor een vermindering van de geluidsoverlast. Naast – of misschien zelfs ook in plaats van – hangende geluidsabsorberende elementen kunnen ook verticale elementen langs/tegen de muren worden toegepast.
- ③ een geluidsbeperkend poortje  
Deze poort, geplaatst voor de ingang van een uitgaansgelegenheid, absorbeert het geluid dat hieruit afkomstig is. De ervaring van relatieve stilte (en andere rustgevende stimuli) die hiervan het gevolg is als uitgaanders door de poort naar buiten lopen leidt naar verwachting tot een lager niveau van 'arousal', en minder geluidsproductie.
- ③ een geluidsbeperkende rookplek  
Dit betreft een gebied dat is afgeschermd met panelen voor absorptie van geluiden uit de clubs/cafés en van rokers en omstanders vóór de club. Bovendien treedt hierdoor het effect op dat mensen die het gebied betreden worden geconfronteerd met relatieve stilte, met geluidsreductie tot mogelijk gevolg. Ook hier kunnen aanvullende, 'arousal'-verlagende stimuli.

De uiteindelijke uitwerking van de varianten hangt af van de situatie ter plekke, en de interventies op maat voor het uitgaansgebied moeten worden doorontwikkeld (Fase 4 uit de voorgestelde interventieaanpak). Gebaseerd op de uitkomsten uit de eerste drie fasen wordt bepaald waar de interventie in het uitgaansgebied moet worden geplaatst, en welke specifieke afbeeldingen passend zijn bij de omgeving .

#### 6.1.4 Implementatie en monitoring

Op basis van de casus Haarlem valt een aantal lessen te trekken over hoe dergelijke interventie tot stand komt en kan worden geïmplementeerd en gemonitord (Fase 5 uit de voorgestelde interventieaanpak).

Ten eerste is het relevant om te zorgen voor een breed draagvlak voor de interventie met alle betrokken partijen. Verwachtingen dienen helder te zijn en te worden uitgesproken.

Afspraken dienen schriftelijk te worden vastgelegd. Dit betekent dat er een afspraak moet zijn tussen betrokken gemeenten (bijvoorbeeld OOV) en onderzoekers/ontwikkelaars.

Er dienen voldoende financiële middelen beschikbaar te zijn voor het realiseren, onderhouden en monitoren van de interventie, in mankracht en productiekosten.

Om zo goed mogelijk te kunnen achterhalen in hoeverre de interventie is geslaagd is monitoring en evaluatie nodig. De te meten indicatoren dienen betrekking te hebben op de context, het probleemgedrag, implementatie, output (doelgedrag) en – als dat kan – outcome (vermindering van ervaren uitgaansoverlast).

Voorafgaand en tijdens de interventie worden metingen uitgevoerd. Gedurende de gehele looptijd van het veldexperiment (inclusief een nulmeting) en zowel op de interventie- en een controlelocatie, worden objectieve geluidsmetingen uitgevoerd. Omwonenden worden gevraagd deel te nemen aan een vragenlijstonderzoek waarmee de subjectieve beleving wordt gemeten; eventueel kunnen omwonenden worden ingezet om zelf gekalibreerde geluidsmetingen te verrichten (een optie die nu in Amsterdam wordt uitgetoetst). Aanvullend worden bij de politie registraties van overlastmeldingen en incidenten opgevraagd, en worden met behulp van camerabeelden in het cameratoezichtcentrum van de politie drukmetingen uitgevoerd.

## 6.2 Slotconclusie

In dit rapport is naar voren gekomen dat luidruchtig gedrag van rokers (en omstanders) een probleem is in uitgaansgebieden waar woon- en horecafunctie samenkomen. Met het huidige en toekomstige rookbeleid in Nederland staan gemeenten nog meer dan voorheen voor de uitdaging om gezellig uitgaan te combineren met een toenemend aantal rokers (en omstanders) op straat. "*Rookbeleid heeft voor veel herrie gezorgd*" wordt door een van de bewoners in het uitgaansgebied van Haarlem opgemerkt. Op grond van het onderzoek is een interventieaanpak ontwikkeld speciaal bedoeld voor uitgaansgebieden waar woon- en horeca-functie samenkomen. Daarmee hopen we in meer gemeenten verder te kunnen experimenteren om beter te leren wat wel en wat niet werkt en wat veelbelovende aanpakken zijn. Op basis van onderzoek in het uitgaansgebied van Haarlem en bestudering van gedragsliteratuur kan geconcludeerd worden dat deze aanpak kan leiden tot het terugdringen van geluidsoverlast.



## 7 REFERENTIES

- ③ Van Aalst, M., Van Dijk, B., & Loef, L. (2014). *Theoretische Toetsing Maatregelen tegen Alcohol Gerelateerd Uitgaansgeweld*. Verkregen op 8 oktober 2015, van [https://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/2413a-planevaluatie-aanpak-alcohol-gerelateerd-uitgaansgeweld.aspx?nav=ra&l=veiligheid\\_en\\_preventie&l=preventietheorie](https://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/2413a-planevaluatie-aanpak-alcohol-gerelateerd-uitgaansgeweld.aspx?nav=ra&l=veiligheid_en_preventie&l=preventietheorie)
- ③ Aarts, H., & Dijksterhuis, A. (2003). The silence of the library: Environment, situational norm, and social behavior. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84(1), 18-28. doi:10.1037/0022-3514.84.1.18
- ③ Ackerman, J. M., Nocera, C. C., & Bargh, J. A. (2010). Incidental haptic sensations influence social judgments and decisions. *Science*, 328(5986), 1712-1715. <http://doi.org/10.1126/science.1189993>
- ③ *Actieprogramma: Uitgaan in Haarlem. Gezellig, Gastvrij en Veilig 2016-2020*. ([https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewjc-7qXyZjXAhVFuBoKHZ4fA6YQFggnMAA&url=https%3A%2F%2Fgemeentebestuur.haarlem.nl%2Fbestuurlijke-stukken%2F2014450101-Brief-dhr-Schneiders-3-feb-inzake-actieproramma-Uitgaan-in-Haarlem-incl-bijlage.pdf&usg=AOvVaw1X8gH8J3UW3-\\_bQ7e-xN5R](https://www.google.nl/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKewjc-7qXyZjXAhVFuBoKHZ4fA6YQFggnMAA&url=https%3A%2F%2Fgemeentebestuur.haarlem.nl%2Fbestuurlijke-stukken%2F2014450101-Brief-dhr-Schneiders-3-feb-inzake-actieproramma-Uitgaan-in-Haarlem-incl-bijlage.pdf&usg=AOvVaw1X8gH8J3UW3-_bQ7e-xN5R))
- ③ Anderson, C.A. (1989). Temperature and aggression: Ubiquitous effects of heat on occurrence of human violence. *Psychological Bulletin*, 106, 74-96
- ③ Anderson, P., De Bruijn, A., Angus, K., Gordon, R., & Hastings, G. (2009). Impact of alcohol advertising and media exposure on adolescent alcohol use: A systematic review of longitudinal studies. *Alcohol and Alcoholism*, 44, 229-243. doi:10.1093/alcalc/agn115
- ③ Apter, M. J. (1992). *The dangerous edge: The psychology of excitement*. New York: Free Press
- ③ Ariely, D. (2008). *Predictably Irrational: The Hidden Forces That Shape Our Decisions*. Harper Collins
- ③ Bargh, J.A. (1994). The four horsemen of automaticity: awareness, intention, efficiency, and control in social cognition. In J. R. S. Wyer & T. K. Srull (Eds.), *Handbook of Social Cognition* (2nd ed ed., pp. 1-40). Hillsdale, NJ Erlbaum
- ③ Baum-Baicker, C. (1985). The psychological benefits of moderate alcohol consumption: A review of the literature. *Drug and Alcohol Dependence*, 15(4), 305-322. doi:10.1016/0376-8716(85)90008-0
- ③ Bergquist, M., Nilsson, A., & Schultz, W. P. (2019). A meta-analysis of field-experiments using social norms to promote pro-environmental behaviors. *Global Environmental Change*, 59, 101941. doi:<https://doi.org/10.1016/j.gloenvcha.2019.101941>
- ③ Bloeme, R. (2015). *Gedragsbeïnvloeding in uitgaansgebieden: Een verkennend onderzoek naar de totstandkoming en beïnvloeding van probleemgedrag in uitgaansgebieden*. Amsterdam: DSP-groep.
- ③ Bloeme, R., De Vries, P., Galetzka, M., & Van Soomeren, P. (2017). *Persuasive Technology against Public Nuisance – Public Urination in the Urban Nightlife District*. Springer International Publishing

- ③ Bloeme, R., & Van Soomeren, P. (2016). *Observaties Rembrandtplein. Verkenning van de bezoekersstromen en het functioneren van de huidige festivalaanpak in het uitgaansgebied Rembrandtplein*. DSP-groep voor Gemeente Amsterdam OOV
- ③ Blumenthal-Barby, J. S., & Burroughs, H. (2012). Seeking better health care outcomes: the ethics of using the “nudge”. *The American Journal of Bioethics*, 12(2), 1-10
- ③ Calafat, A., Juan, M., & Duch, M. A. (2009). Preventive interventions in nightlife: A review. *Adicciones*, 21(4), 387-414
- ③ Cerniglia, A., & Zambon, G. (2016). Advanced monitoring and analysis on recreational noise in urban area. In *INTER-NOISE and NOISE-CON Congress and Conference Proceedings* (Vol. 253, No. 2, pp. 6358-6365). Institute of Noise Control Engineering
- ③ Chen, X., & Kang, J. (2017). Acoustic comfort in large dining spaces. *Applied Acoustics*, 115, 166-172. doi:<https://doi.org/10.1016/j.apacoust.2016.08.030>
- ③ Chen, B., & Kang, J. (2004). Acoustic Comfort in Shopping Mall Atrium Spaces—A Case Study in Sheffield Meadowhall. *Architectural Science Review*, 47(2), 107-114. doi:10.1080/00038628.2004.9697033
- ③ Da Silva, R., Mietlicki, F., & Sineau, M. (2013). *Noise generated by late-night establishments: A new monitoring and management tool*. Paper presented at the Internoise 2013 Conference, Noise Control for Quality of Life, Innsbruck, Austria
- ③ Davies, W., Hepworth, P., Moorhouse, A., & Oldfield, R. (2005). *Noise from pubs and clubs - Final report*. Manchester: University of Salford & Hepworth Acoustics
- ③ De Andrade, D., Homel, R., & Mazerolle, L. (2019). Boozy Nights and Violent Fights: Perceptions of Environmental Cues to Violence and Crime in Licensed Venues. *Journal of Interpersonal Violence*, 34(9), 1820-1842. doi:10.1177/0886260516657910
- ③ Duijvestijn, H.H. (2004). *Uitgaansgeweld: oorzaken en preventie*. Den Haag: Stichting Maatschappij en Onderneming.
- ③ Dijsterhuis, A., & Van Baaren, R. (2012). *Dadergerichte aanpak: Veilige publieke taak*. Nijmegen: D&B.
- ③ Dijsterhuis, A., & Van Baaren, R. (2015). *Een schone boel en een veilig gevoel: Verminderd vervuilgedrag en verhoogde veiligheidsgevoelens door een gedragsinterventie in Rotterdamse straten*. Nijmegen: D&B Applied Behavioural Science.
- ③ Dijkstra, K., Pieterse, M. E., & Pruyn, A. T. H. (2008). Individual differences in reactions towards color in simulated healthcare environments: The role of stimulus screening ability. *Journal of Environmental Psychology*, 28(3), 268-277
- ③ Eysink Smeets, M., van 't Hof, K. & Zandbergen, J.H. (2012). *Zintuigbeïnvloeding en Veiligheid: Verslag van een innovatieproject*. Amsterdam: Landelijke Expertisegroep Veiligheidspercepties.
- ③ Exum, M. L. (2002). The application and robustness of the rational choice perspective in the study of intoxicated and angry intentions to aggress. *Criminology*, 40(4), 933-966. Doi:10.1111/j.1745-9125.2002.tb00978.x

- ③ Exum, M. L., Austin, L. A., & Franklin, J. D. (2017). The effect of alcohol and arousal on criminal decision making. In *The Oxford Handbook of Offender Decision Making* (pp. 445-465)
- ③ Fazio, R. H. (2001). On the automatic activation of associated evaluations: An overview. *Cognition & Emotion, 15*(2), 115-141
- ③ Fenko, A., & Loock, C. (2014). The influence of ambient scent and music on patients' anxiety in a waiting room of a plastic surgeon. *HERD: Health Environments Research & Design Journal, 7*(3), 38-59. doi:10.1177/193758671400700304
- ③ Ferwerda, H., Van Hasselt, N., Van Ham, T., & Voorham, L. (2012). *De juiste snaar? Professionals met een publieke taak en de omgang met overlast, agressie en geweld als gevolg van alcohol en/of drugsgebruik*. Den Haag: WODC Ministerie van Veiligheid en Justitie
- ③ Fimiani, F., & Luzzi, S. (2015). *Monitoring and reducing noise related to movida: Real cases and smart solutions*. Paper presented at the ICSV22, Florence, Italy
- ③ Fox, A. (2015). *Understanding behaviour in the Australian and New Zealand night-time economies. An anthropological study*. Oxted: Galahad SMS Ltd.
- ③ Galetzka, M., Van Hoof, J., & De Vries, P. (2016). *Verkenning Beleidsexperimenten Lokale Veiligheid: Inzet van Psychologische Inzichten ter Voorkoming van Uitgaansoverlast*. Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum (WODC)
- ③ Van Gestel, L.C., De Ridder, D.T.C. & Adriaanse, M.A. (2016). *Rode lopers en spiegels – Een onderzoek naar het effect van nudges op de veiligheid tijdens het uitgaan in de gemeente Hilversum*. Utrecht: Universiteit Utrecht
- ③ Giancola, P. R., Duke, A. A., & Ritz, K. Z. (2011). Alcohol, violence, and the alcohol myopia model: Preliminary findings and implications for prevention. *Addictive Behaviors, 36*(10), 1019-1022. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.addbeh.2011.05.006
- ③ Giancola, P. R., Josephs, R. A., Parrott, D. J., & Duke, A. A. (2010). Alcohol myopia revisited: Clarifying aggression and other acts of disinhibition through a distorted lens. *Perspectives on Psychological Science, 5*(3), 265-278
- ③ González, A. E. (2014). What Does "Noise Pollution" Mean? *Journal of Environmental Protection, 5*(04), 340
- ③ Goosen, H., van 't Hof, K., & Mehra, S. (2018). *Het gedragsveranderingswiel: 8 stappen naar succesvolle interventies*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- ③ Goossens, F., Frijns, T., van Hasselt, N., & van Laar, M. (2013). *Het Grote Uitgaansonderzoek 2013*. Utrecht: Trimbos Instituut
- ③ Graham, K. (2003). The yin and yang of alcohol intoxication: implications for research on the social consequences of drinking. *Addiction, 98*(8), 1021-1023. doi:10.1046/j.1360-0443.2003.00468.x
- ③ Graham K., Bernards S., Osgood D. W., & Wells S. (2006). Bad nights or bad bars? Multilevel analysis of environmental predictors of aggression in late-night large-capacity bars and clubs. *Addiction, 101*, 1569-1580.

- ③ Green, J. & M.A. Plant (2007). Bad bars: A review of risk factors. *Journal of Substance Use*, 12(3), 157-189
- ③ De Groot, I. & Van der Land, M. (2012). *Ingenomen en uitgehaald. Alcohol en geweld in Amsterdamse uitgaanssettings*. Amsterdam: Leerstoel Veiligheid en Burgerschap, Vrije Universiteit Amsterdam
- ③ Guski, R. (1999). Personal and social variables as co-determinants of noise annoyance. *Noise and Health*, 1(3), 45-56
- ③ Van Hagen, M. (2011). *Waiting experience at train stations*. (Dissertation), University of Twente, Enschede
- ③ Heinz, A. J., Beck, A., Meyer-Lindenberg, A., Sterzer, P., & Heinz, A. (2011). Cognitive and neurobiological mechanisms of alcohol-related aggression. *Nature Reviews Neuroscience*, 12, 400-413. doi:10.1038/nrn3042
- ③ Van Hest, M. (2009). *Uitgaansgeweld: Lokaal beeld en aanpak*. Utrecht: Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. Verkregen op 8 oktober 2015, van [http://www.hetccv.nl/binaries/content/assets/ccv/dossiers/uitgaansgeweld/Eindrapportage\\_uitgaansgeweld\\_def.pdf](http://www.hetccv.nl/binaries/content/assets/ccv/dossiers/uitgaansgeweld/Eindrapportage_uitgaansgeweld_def.pdf)
- ③ Van Hest, M., Faes, F., & Sannen, A. (2011). *Alcohol en agressie*. Utrecht: Centrum Veilig en Gezond Uitgaan, Trimbos-instituut en Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. Verkregen op 8 oktober 2015, van [http://www.veiligengezonduitgaan.nl/documents/Infosheet\\_Alcohol\\_en\\_agressie.pdf](http://www.veiligengezonduitgaan.nl/documents/Infosheet_Alcohol_en_agressie.pdf)
- ③ Holland, R. W., Hendriks, M., & Aarts, H. (2005). Smells like clean spirit: Nonconscious effects of scent on cognition and behavior. *Psychological Science*, 16(9), 689-693. doi:10.1111/j.1467-9280.2005.01597.x
- ③ Van Hoof, J. J., De Vries, P. W., & Kroes, J. (2017). Using the lost letter technique to measure real-life behavioral effects of alcohol use. *Journal of Substance Use*, 22(1), 42-46. doi:10.3109/14659891.2016.1143044
- ③ Homel, R., Carvolth, R., Hauritz, M., Mcilwain, G., & Teague, R. (2004). Making licensed venues safer for patrons: what environmental factors should be the focus of interventions? *Drug and Alcohol Review*, 23(1), 19-29. doi:10.1080/09595230410001645529
- ③ Hubbard, P. (2005). The Geographies of 'Going Out', Emotion and Embodiment in the Evening Economy. In J. Davidson, L. Bondi, & M. Smith, *Emotional Geographies*. Aldershot: Ashgate.
- ③ Hughes, K., Quigg, Z., Eckley, L., Bellis, M., Jones, L., Calafat, A., . . . van Hasselt, N. (2011). Environmental factors in drinking venues and alcohol-related harm: the evidence base for European intervention. *Addiction*, 106(s1), 37-46. doi:10.1111/j.1360-0443.2010.03316.x
- ③ Hurtley, C. (Ed.). (2009). *Night noise guidelines for Europe*. WHO Regional Office Europe.
- ③ Josephs, R. A., & Steele, C. M. (1990). The two faces of alcohol myopia: Attentional mediation of psychological stress. *Journal of Abnormal Psychology*, 99(2), 115-126
- ③ Jostmann, N. B., Lakens, D., & Schubert, T. W. (2009). Weight as an embodiment of importance. *Psychological Science*, 20, 1169-1174. doi:10.1111/j.1467-9280.2009.02426.x

- ③ Kahneman, D. (2003). Maps of bounded rationality: Psychology for behavioral economics. *The American Economic Review*, 93(5), 1449-1475. doi: 10.1257/000282803322655392
- ③ Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. New York: Farrar, Straus and Giroux.
- ③ Kerr, J. H. (1988). Chapter 15 Soccer Hooliganism and The Search for Excitement. In M. J. Apter, J. H. Kerr, & M. P. Cowles (Eds.), *Advances in Psychology* (Vol. 51, pp. 223-230). North-Holland.
- ③ Kerr, J. H. (1994). *Understanding soccer hooliganism*. Buckingham. UK: Open University Press.
- ③ Kim, S., & Magnini, V. P. (2016). Prompting restaurant diners to eat healthy: Atmospheric and menu-related factors. *Journal of Foodservice Business Research*, 1-19
- ③ Klabbers, G., Bosma, H., van den Akker, M., van Boxtel, M. P. J., Kempen, G. I. J. M., McDermott, M. R., & Van Eijk, J. T. M. (2009). Measuring Rebelliousness and Predicting Health Behaviour and Outcomes: An Investigation of the Construct Validity of the Social Reactivity Scale. *Journal of Health Psychology*, 14(6), 771-779. doi:10.1177/1359105309338894
- ③ Klauer, K. C. (1997). Affective priming. *European Review of Social Psychology*, 8(1), 67-103.
- ③ Korhan, E. A., Khorshid, L., & Kyar, M. (2010). The effect of music therapy on physiological signs of anxiety in patients receiving mechanical ventilator support. *Journal of Clinical Nursing*, 20(7), 1026-1034
- ③ De Kort, Y. A. W., McCalley, L. T., & Midden, C. J. H. (2008). Persuasive trash cans: Activation of littering norms by design. *Environment and Behavior*, 40(6), 870-891. doi: 10.1177/0013916507311035
- ③ Kuppens, J., Van Ham, T., & Ferweda, H. (2013). *Rem de ontremming: Naar een innovatieve aanpak van geweld en overlast tijdens uitgaan en evenementen*. Utrecht: Centrum voor Criminaliteitspreventie en Veiligheid. Verkregen op 8 oktober 2015, van [http://www.hetccv.nl/binaries/content/assets/ccv/dossiers/uitgaansgeweld/rem\\_de\\_ontremming\\_tussenrapportage\\_definitief.pdf](http://www.hetccv.nl/binaries/content/assets/ccv/dossiers/uitgaansgeweld/rem_de_ontremming_tussenrapportage_definitief.pdf)
- ③ Lakoff, G., & Johnson, M. (1980). *Metaphors We Live By*. University of Chicago Press.
- ③ Lehrner, J., Eckersberger, C., Walla, P., Pötsch, G., & Deecke, L. (2000). Ambient odor of orange in a dental office reduces anxiety and improves mood in female patients. *Physiology & Behavior*, 71, 83-86.
- ③ Levy-Leboyer, C., & Naturel, V. (1991). Neighbourhood noise annoyance. *Journal of Environmental Psychology*, 11(1), 75-86. doi:https://doi.org/10.1016/S0272-4944(05)80006-4
- ③ Van Liempt, I., & Van Aalst, I. (2012). Urban Surveillance the struggle between safe and exciting nightlife districts. *Surveillance & Society*, 93(3), 280-292.
- ③ Lindegaard, M., & Copes, H. (2017). Observational Methods of Offender Decision Making. In W. Bernasco, J.-L. Van Gelder, & H. Elffers (Eds.), *The Oxford Handbook of Offender Decision Making* (pp. 498-521). New York, NY: Oxford University Press
- ③ Van der Linden, J., Knibbe, R.A., & Joosten, J. (2004). *Daders en Slachtoffers aan het woord: een exploratief onderzoek naar uitgaansgeweld*. Maastricht: Universiteit Maastricht.
- ③ Linkenbach, J., & Perkins, H.W. (2003). Misperceptions of peer alcohol norms in a statewide survey of young adults. In H. W. Perkins (ed.), *The Social Norms Approach to Preventing School and College*

- Age Substance Abuse: A Handbook for Educators, Counselors, and Clinicians*. San Francisco: Jossey-Bass.
- ③ Lobel, T. (2014). *Sensation: The new science of physical intelligence*. Atria Books: New York.
  - ③ Loewenstein, G. (2011). Out of control: Visceral influences on behavior. In *Advances in Behavioral Economics* (pp. 689-723).
  - ③ Luten, Ita; López, Manuel; Woldendorp, Tobias & Zwam, Cora van. (2008). *Handboek Veilig Ontwerp en Beheer, Sociale veiligheid in buitenruimten, gebouwen en woningen*. Bussum: Uitgeverij THOTH
  - ③ Mattern, J., & Neighbors, C. (2004). Social norms campaigns: Examining the relationship between changes in perceived norms and changes in drinking levels. *Journal of Studies on Alcohol*, 65, 489-493. doi:10.15288/jsa.2004.65.489
  - ③ Measham, F. (2004). Play space: historical and socio-cultural reflections on drugs, licensed leisure locations, commercialisation and control. *International Journal of Drug Policy*, 15(5-6), 337-345.
  - ③ Michie, S., Atkins, L., & West, R. (2014). *The Behaviour Change Wheel: A Guide to Designing Interventions*. UK: Silverback Publishing.
  - ③ Ou, L.-C., Luo, M. R., Woodcock, A., & Wright, A. (2004). A study of colour emotion and colour preference. Part I: Colour emotions for single colours. *Color Research & Application*, 29(3), 232-240. doi:10.1002/col.20010
  - ③ Pihl, R. O., Peterson, J. B., & Lau, M. A. (1993). A biosocial model of the alcohol-aggression relationship. *Journal of Studies on Alcohol*, Supplement(11), 128-139. doi:10.15288/jsas.1993.s11.128
  - ③ Van der Poel, A., Doekhie, J., Verdurmen, J., Wouters, M., Korf, D., & Van Laar (2010). *Feestmeter 2008-2009. Uitgaan en middelengebruik onder bezoekers van party's en clubs*. Amsterdam/Utrecht: Bonger Instituut voor Criminologie & Trimbos-instituut.
  - ③ Quigg, Z., Hughes, K., Bellis, M., van Hasselt, N., Calafat, A., Kosir, M., Duch, M., Juan, M., Voorham, L., & Goossens, F. (2014). Incidents of harm in European drinking environments and relationships with venue and customer characteristics. *The International Journal of Alcohol and Drug Research*, 3(4), 269-275. doi: <http://dx.doi.org/10.7895/ijadr.v3i4.180>
  - ③ Roberts, M. (2004). *Good practice in managing the evening and late night economy: a literature review from an environmental perspective*. London, UK: Office of the Deputy Prime Minister [http://www.odpm.gov.uk/stellent/groups/dpm\\_urbanpolicy/documents/downloadable/odpm\\_urbp ol\\_032242.pdf](http://www.odpm.gov.uk/stellent/groups/dpm_urbanpolicy/documents/downloadable/odpm_urbp ol_032242.pdf)
  - ③ Roberts M., & Eldridge A. (2009). *Planning the Night-time City*. New-York, Routledge.
  - ③ Van Rompay, T. J. L., De Vries, P.W., & Damink, M. T. (2015). "For Your Safety" - Effects of camera surveillance on safety impressions, situation construal and attributed intent. *Lecture Notes in Computer Science (9072)*, 141 – 146. [http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-20306-5\\_13](http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-20306-5_13)
  - ③ Van Rompay, T. J. L., Vonk, D. J., & Franssen, M. L. (2009). The eye of the camera: Effects of security cameras on prosocial behavior. *Environment and Behavior*, 41(1), 60-74. doi: 10.1177/0013916507309996

- ③ Schafer, R.M. (1996). *The soundscape: our sonic environment and the tuning of the world*. Rochester, VT: Destiny Books.
- ③ Schifferstein, H. J., Talke, K. S., & Oudshoorn, D.-J. (2011). Can ambient scent enhance the nightlife experience? *Chemosensory Perception*, 4(1-2), 55-64. doi:10.1007/s12078-011-9088-2
- ③ Schmeichel, B. J., & Vohs, K. (2009). Self-affirmation and self-control: Affirming core values counteracts ego depletion. *Journal of Personality and Social Psychology*, 96(4), 770–782. <https://doi.org/10.1037/a0014635>
- ③ Schrijvers, C.T.M. & A.J. Schuit (2010). *Middelengebruik en seksueel gedrag van jongeren met een laag opleidingsniveau. Aangrijpingspunten voor preventie*. Bilthoven: RIVM.
- ③ Shiffrin, R. M., & Schneider, W. (1977). Controlled and automatic human information processing: II. Perceptual learning, automatic attending and a general theory. *Psychological Review*, 84(2), 127.
- ③ Simon, H. A. (1990). Invariants of human behavior. *Annual Review of Psychology*, 41(1), 1-19.
- ③ Stansfeld, S. A., & Matheson, M. P. (2003). Noise pollution: non-auditory effects on health. *British Medical Bulletin*, 68(1), 243-257.
- ③ Steele, C. M., & Josephs, R. A. (1990). Alcohol myopia: Its prized and dangerous effects. *American Psychologist*, 45(8), 921-933.
- ③ Steidle, A., & Werth, L. (2014). In the spotlight: Brightness increases self-awareness and reflective self-regulation. *Journal of Environmental Psychology*, 39, 40-50.
- ③ Stokols, D. (1972). On the distinction between density and crowding: Some implications for future research. *Psychological Review*, 79(3), 275-277
- ③ Stott, C., & Drury, J. (2000). Crowds, context and identity: dynamic categorization processes in the 'Poll Tax riot'. *Human Relations*, 53(2), 247–273
- ③ Thaler, R.H., & Sunstein, C.R. (2008). *Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth and Happiness*. New Haven, CT: Yale University Press
- ③ Tice, D. M., Baumeister, R. F., Shmueli, D., & Muraven, M. (2007). Restoring the self: Positive affect helps improve self-regulation following ego depletion. *Journal of Experimental Social Psychology*, 43(3), 379-384. doi: 10.1016/j.jesp.2006.05.007
- ③ Tromp, N., Hekkert, P., & Verbeek, P. P. (2011). Design for socially responsible behavior: A classification of influence based on intended user experience. *Design Issues*, 27(3), 3-19. doi:10.1162/DESI\_a\_00087
- ③ Tyler, J. M., & Burns, K. C. (2008). After depletion: The replenishment of the self's regulatory resources. *Self and Identity*, 7(3), 305-321. doi: 10.1080/15298860701799997
- ③ Vohs, K. D., Baumeister, R. F., & Ciarocco, N. J. (2005). Self-regulation and self-presentation: Regulatory resource depletion impairs impression management and effortful self-presentation depletes regulatory resources. *Journal of Personality and Social Psychology*, 88(4), 632-657. doi: 10.1037/0022-3514.88.4.632
- ③ Wickham, M. (2012). *Alcohol consumption in the night time economy*. [Working paper 55]. London: Greater London Authority.



- ③ Van Wiechen, C. M., Franssen, E. A., de Jong, R. G., & Lebret, E. (2002). Aircraft noise exposure from Schiphol airport: a relation with complainants. *Noise and Health*, 5(17), 23
- ③ Wiers, R.W., Eberl, C., Rinck, M., Becker, E.S., Lindenmeyer, J. (2011). Retraining automatic action tendencies changes alcoholic patients' approach bias for alcohol and improves treatment outcome. *Psychological Science*, 22 (4), 490-497.
- ③ Williams, L. E., & Bargh, J. A. (2008). Experiencing physical warmth promotes interpersonal warmth. *Science*, 322(5901), 606-607. doi:10.1126/science.1162548
- ③ Wilson, A. L., Buckley, E., Buckley, J. D., & Bogomolova, S. (2016). Nudging healthier food and beverage choices through salience and priming. Evidence from a systematic review. *Food Quality and Preference*, 51, 47-64.
- ③ Wilson, J.Q., & Kelling, G. L. (1982). Broken windows: The police and neighbourhood safety. *The Atlantic Monthly*, March, 29-38.
- ③ White, M., Smith, A., Humphryes, K., Pahl, S., Snelling, D., & Depledge, M. (2010). Blue space: The importance of water for preference, affect, and restorativeness ratings of natural and built scenes. *Journal of Environmental Psychology*, 30, 482-493.
- ③ Worchel, S., & Yohai, S. M. L. (1979). The role of attribution in the experience of crowding. *Journal of Experimental Social Psychology*, 15(1), 91-104.
- ③ Yang, W., & Kang, J. (2005). Soundscape and sound preferences in urban squares: A case study in sheffield. *Journal of Urban Design*, 10(1), 61-80. doi:10.1080/13574800500062395

# Bijlage 1 Methode en checklists

## observatieonderzoek

Passanttellingen en observaties werden in telrondes van een uur verricht van 22:00-05:30 uur de volgende ochtend.

*Passanttellingen* = aantal voetgangers en fietsers werden per 10 minuten geturfd vanaf verschillende telvakken in het uitgaansgebied door 2 onderzoekers (geen scooters en auto's geteld. Bij veel auto's wel indruk ervan opgeschreven). Hierbij werd niet alleen in de Smedestraat maar ook in een vergelijkbare (controle) uitgaansstraat (Lange Veerstraat) geobserveerd aan de andere zijde van de Grote Markt om bezoekersbewegingen vanaf beide locaties in kaart te kunnen brengen.

T = telvak

- 🕒 T<sub>1</sub> = Smedestraat zijde Hema/Barteljorisstraat
- 🕒 T<sub>2</sub> = Lange Wijngaardstraat
- 🕒 T<sub>3</sub> = Smedestraat zijde Grote Markt
- 🕒 T<sub>4</sub> = Lange Veerstraat zijde Klokhuisplein
- 🕒 T<sub>5</sub> = Lange Veerstraat tot aan afslag Korte Veerstraat

Observaties werden verricht aan de hand van observatiechecklist die na iedere telronde werd doorgenomen door 2 onderzoekers. Een overzicht van de belangrijkste indicatoren en activiteiten is te vinden in Tabel 1.1.

Voor de relevante activiteiten en indicatoren werd geturfd en genoteerd om welk gedrag of fysiek kenmerk het gaat, wie het gedrag vertoont (en/of hoeveel mensen het gedrag vertonen), en op welke locatie in de Smedestraat (en de controlestraat) het plaatsvindt (aanduidingen werden ingetekend op kaart). Daarnaast werd met een open vizier geobserveerd welke mogelijkheden en kwetsbare punten bestaan om veilig uitgaan in de Smedestraat te bevorderen. Aantekeningen werden na iedere telronde (van een uur) uitgewerkt door 2 onderzoekers vanuit een locatie in de Smedestraat, zodat ook van binnenshuis kon worden geobserveerd. Tijdens de telrondes werden bovendien foto's gemaakt in de Smedestraat + controlestraat tijdens de uitgaansnacht.

Tabel 1.1 *Overzicht observatieschecklist*

<b>Gebiedstypering</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicaties voor gebiedsfuncties</li> </ul>	Woonfunctie, horecafunctie, taxiplaats
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwetsbare plekken</li> </ul>	Borden, bloembakken, naambordjes, gevelborden
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicaties voor gedragregels/normen</li> </ul>	Donker hoegjes, steegjes, overig Verboden, afgebakende rookplekken, zichtbare camera's, graffiti/rommel, huisregels, vertrekroutes, verzoek om stil te zijn, overig indicaties
<b>Actoren in het gebied</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passantentellingen</li> </ul>	Turven van aantal bezoekers vanaf verschillende locaties (telvakken)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inschatting bezoekerscategorieën</li> </ul>	Aantal mannen/vrouwen, fietsers, leeftijdscategorieën, besochten bezoekers, toeristen, overig
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Overige actoren</li> </ul>	Horecaportiers, beveiliging, politie, handhaving Uitstraling geruststellend, behulpzaam, vriendelijk, vrolijk, nors, intimiderend, etc.
<b>Sfeer, gedrag en faciliteiten</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indicaties veiligheids- en gastvrijheidsbeleving</li> </ul>	Sfeer: open, vriendelijk, welkom, gezellig, veilig, intimiderend, grimmig, onveilig Welkomstsignalen: welkomstbordjes, huiselijke elementen Multisensorisch: geur, licht, geluid, tactiel (plakkerig)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faciliteiten</li> </ul>	Gebruik fietsenstalling, snackbar, rookgelegenheid, overig
<b>(Probleem-)gedrag op straat</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gedrag op straat</li> </ul>	Lopen, wachten/hangen, luidruchtig praten, afval weggooien, roken, overig middelengebruik, drinken op straat, wildplassen, overgeven, opstootjes, overig
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Type geluidsoverlast</li> </ul>	Luidruchtig praten, roepen, schreeuwen, luid lachen, muziek, gooien materialen (bierblikjes), tegen dingen aanschoppen, draaiende motor, overig

Noot: voor een uitgebreide beschrijving van de observatiechecklist zie bijlage 2

Geluidsmetingen werden verricht met de RTA Audio app, in 9 rondes (van 23:09 tot 04:57 uur) gedurende 5 minuten per ronde. Per ronde werden 8 metingen verricht (zie groene stippen in Figuur 2):

- 📍 Serie 1 = gemeentehuis aan Grote Markt
- 📍 Serie 2 = rug tegen fietsenstalling
- 📍 Serie 3 = rug tegen lege Brinkmanpassage
- 📍 Serie 4 = voor Theaterschuur
- 📍 Serie 5 = in Schoutensteeg
- 📍 Serie 6 = tegenover hotspots
- 📍 Serie 7 = begin Lange Wijngaardstraat
- 📍 Serie 8 = tegenover voormalig politiebureau

# Bijlage 2 Observatiechecklist

OBSERVATIE CHECKLIST gebiedstypering (eenmalig invullen)		Instructie:
<b>Indicaties voor gebiedsfuncties</b>	Woonfunctie wel/niet zichtbaar door..... Horecafunctie wel/niet zichtbaar door ..... Aanduiding uitgaansgebied wel/niet zichtbaar door ..... Overige gebiedsindicaties:.....	Gebiedsindicaties zijn alle indicaties (borden, bloembakken, naambordjes, huisnummers, gevelborden, etc.) die aangeven om wat voor soort gebied het gaat  Vraag: Is duidelijk waar uitgaansgebied wordt betreden en woongebied ophoudt?
<b>Indicaties voor kwetsbare locaties in de Smedestraat</b>	Donkere hoekjes Steegjes waar mensen zich terugtrekken Overige kwetsbare plekken: .....	Eenmalig op kaart intekenen welke kwetsbare plekken aan te wijzen zijn + waar mogelijk foto maken!
<b>Indicaties voor gedragsregels/normen</b>	Verboden fiets parkeren Verwijzingen naar fietstinstalling/fietsparkeerplekken Verbod roken Afgbakende rookplekken Verbod drinken op straat Zichtbare camera's Graffiti/rommel op straat Huisregels horeca Duidelijke vertrekroutes Overgang drukte/stilte, Verzoek stil zijn op straat Overige indicaties voor gedragsregels/normen:.....	Eenmalig op kaart intekenen welke zichtbare indicaties voor gedragsregels aanwezig zijn + waar mogelijk foto maken!

OBSERVATIE CHECKLIST type uitgaanders/actoren in het gebied (iedere twee uur invullen vanaf 22:00 tot 06:00 uur)		Instructie:
<b>Aantal en type actoren in het uitgaansgebied</b>	<p>.... arriverende bezoekers, ..... verblijvende bezoekers, ..... vertrekkende bezoekers</p> <p>..... Politie/Handhavers</p> <p>..... Horecapersoneel, ..... Beveiligers</p> <p>..... Omwonenden</p> <p>..... Taxichauffeurs</p> <p>..... overige actoren, nl. ....</p>	Inschatting van aantal en type actoren in het gebied - zover ze zichtbaar- iedere twee uur vanaf 22:00 uur tot 06:00 uur, dus om 22:00, 00:00, 02:00; 04:00 en 06:00 uur.
<b>Looproute en/of verblijfsplek uitgaanders</b>	Route/verblijfsplek aangeven op kaart	Op kaart intekenen waar individuele uitgaanders of groepjes aankomen, verblijven, vertrekken
<b>Inschatting aantal arriverende uitgaanders</b>	<p>..... op fiets, ..... op scooter, ..... via OV, ..... lopend</p> <p>..... anders, nl .....</p>	In- en uitgaande bezoekers tellen met 'klikker'
<b>Inschatting aantal vertrekkende bezoekers</b>	<p>..... op fiets, ..... op scooter, ..... via OV, ..... lopend</p> <p>..... anders, nl .....</p>	
Evt zover mogelijk noteren bezoekerscategorieën	<p>.....mannen, .....vrouwen</p> <p>Leeftijdscategorieën: .....18-, .....18-25, .....25-35, ..... 35+</p> <p>Andere aanduidingen:</p>	Inschatting van het aantal en type uitgaanders in het gebied, - iedere twee uur vanaf 22:00 uur tot 06:00 uur Andere aanduidingen (toeristen, lokale uitgaanders, buitenlandse uitgaanders, schoolgaand, etc.)
<b>Aanwezigheid beveiligers horeca en politie/handhaving gemeente</b>	<p>Beveiligers horeca duidelijk herkenbaar aanwezig: ja/nee</p> <p>Uitstraling: .....</p> <p>Politie/handhaving gemeente duidelijk herkenbaar aanwezig: ja/nee</p> <p>Uitstraling:.....</p>	<p>Noteren uitstraling - iedere twee uur vanaf 22:00 uur tot 06:00 uur</p> <p>geruststellend, behulpzaam, vriendelijk, vrolijk, nors, intimiderend, etc.</p>

OBSERVATIE CHECKLIST gebiedstypering (iedere twee uur invullen vanaf 22:00 tot 06:00 uur)		Instructie:
<b>Aanwezige indicaties voor veiligheids- en gastvrijheidsbeleving zijn aanwezig?</b>	<p>Sfeer is open, vriendelijk, welkom, gezellig, intimiderend, grimmig, .....</p> <p>Gastvrijheidscues:</p> <p style="padding-left: 20px;">Welkomsbordjes, andere expliciete welkomsignalen, nl .....</p> <p style="padding-left: 20px;">Warme huiselijke uitstraling door huiselijke elementen</p> <p style="padding-left: 20px;">Uitnodigende open transparante uitstraling door .....</p> <p>Multi-sensorisch</p> <p style="padding-left: 20px;">Geur (vies/lekker)</p> <p style="padding-left: 20px;">Licht: donker, licht, prettig, onprettig</p> <p style="padding-left: 20px;">Geluid (prettig, onprettig)</p> <p style="padding-left: 20px;">Evt. tactiel: plakkerig op straat</p>	<p>Noteren sfeer op straat - iedere twee uur vanaf 22:00 uur tot 06:00 uur</p> <p>Omcirkelen open, vriendelijk, welkom, gezellig, veilig, intimiderend, grimmig, onveilig</p> <p>+</p> <p>Noteren aanwezigheid welkomsignalen en/of positieve/negatieve sfeerelementen in de Smedestraat</p>
<b>Welke faciliteiten worden gebruikt door arriverende, verblijvende en vertrekkende bezoekers?</b>	<p>..... bezoekers gebruiken fietsenstalling</p> <p>..... gebruiken officiële overige stalplekken voor fiets, nl .....</p> <p>..... gebruiken illegale stalplekken voor fiets, nl .....</p> <p>..... gebruiken snackbar</p> <p>..... gebruiken officiële rookgelegenheden buiten op straat, nl .....</p> <p>..... gebruiken overige faciliteiten, nl. ....</p>	<p>Noteren gebruik van de faciliteiten -zover zichtbaar - iedere twee uur vanaf 22:00 uur tot 06:00 uur worden gebruikt (waar mogelijk aantallen noteren, evt. percentage), zover te beoordelen vanaf deze locatie</p>
<b>Positieve en negatieve gedragingen op straat</b>	<p>..... arriverende bezoekers staan stil op straat</p> <p>..... lopen door (richting noteren)</p> <p>..... wachten/hangen in groepen of individueel op straat</p> <p>..... praten luidruchtig met elkaar op straat</p> <p>..... gooien zwerfvuil op straat gooien (welk zwerfvuil), nl .....</p> <p>..... roken op straat</p> <p>..... gebruiken drugs/blowen op straat</p> <p>..... drinken op straat (noteren: uit blikje/uit glas)</p> <p>..... wildplassen</p> <p>..... overgeven op straat</p> <p>..... opstootjes/ruzies op straat</p>	<p>Noteren - iedere twee uur vanaf 22:00 uur tot 06:00 uur</p> <p>hoeveel aankomende bezoekers deze gedragingen vertonen.</p> <p>Op kaart intekenen waar deze gedragingen voorkomen om 22:00, 23:00, 00:00, en 01:00 uur</p> <p>Daarnaast noteren:</p> <p style="text-align: center;">Ernst van ieder gedrag</p>



		Welk zwerfvuil  Overige relevante gedraging noteren!
<b>Typen geluidsoverlast</b>	Luidruchtig praten: Roepen/schreeuwen: Luidruchtige scooters Muziek op straat: Gooien van luidruchtige materialen (bierblikjes/glazen): Tegen dingen aanschoppen: Overige typen geluidsoverlast: .....	Noteren mate van geluidsoverlast op straat om 22:00, 23:00, 00:00, en 01:00 uur  Per type geluidsoverlast de geluidsniveau noteren: 1= niet/nauwelijks hoorbaar, 10 = zeer ernstige geluidsoverlast
<b>Geluidsniveaus</b>	.....dBa	Noteren decibellen op straat om 22:00, 23:00, 00:00, en 01:00 uur volgens decibelmeter RTA Audio (GRATIS DOWN TE LOADEN OP TELEFOON)

# Bijlage 3 Geluidsbeleving

## Dagboek

- 🕒 Vanaf 2 weken vooraf aan tot aan 2 weken na de interventie
- 🕒 Kan zowel alleen tijdens de uitgaansavonden, als ook elke dag van de week worden gedaan

Wilt u vooraf aan het slapen en na het opstaan opschrijven welke storende, hinderlijke of ergerlijke geluiden u heeft gehoord in de avond en nacht. Als u ook kunt aangeven hoeveel last u afgelopen nacht had van het geluid op een schaal van 1 tot 10 waarbij 1 helemaal geen last is en 10 extreem veel last is.

## Vragenlijst

De volgende vragen gaan over uw persoonlijke situatie. Er zijn geen goede of foute antwoorden. Beantwoord de vragen zo waarheidsgetrouw als mogelijk. Als u twijfelt is uw eerste ingeving vaak juist.

	Woontevredenheid
1	Hoe tevreden bent u met uw woning? <ul style="list-style-type: none"><li>• Erg ontevreden,</li><li>• ontevreden,</li><li>• niet ontevreden/niet tevreden,</li><li>• tevreden,</li><li>• erg tevreden</li></ul>
2	Hoe tevreden bent u met uw buurt? <ul style="list-style-type: none"><li>• Erg ontevreden,</li><li>• ontevreden,</li><li>• niet ontevreden/niet tevreden,</li><li>• tevreden,</li><li>• erg tevreden</li></ul>
Houding ten opzichte van uitgaan	
3	Hoe staat u tegenover uitgaansleven in het algemeen <ul style="list-style-type: none"><li>• Extreem negatief,</li><li>• negatief,</li><li>• niet negatief/niet positief,</li><li>• positief,</li><li>• extreem positief</li></ul>
4	Hoe staat u tegenover uitgaansgelegenheden in het algemeen <ul style="list-style-type: none"><li>• Extreem negatief,</li><li>• negatief,</li><li>• niet negatief/niet positief,</li><li>• positief,</li><li>• extreem positief</li></ul>
5	Hoe staat u tegenover uitgaanspubliek in het algemeen <ul style="list-style-type: none"><li>• Extreem negatief,</li><li>• negatief,</li><li>• niet negatief/niet positief,</li><li>• positief,</li><li>• extreem positief</li></ul>
6	Hoe staat u tegenover uitgaansleven in uw buurt <ul style="list-style-type: none"><li>• Extreem negatief,</li><li>• negatief,</li><li>• niet negatief/niet positief,</li><li>• positief,</li><li>• extreem positief</li></ul>
7	Hoe staat u tegenover uitgaansgelegenheden in uw buurt <ul style="list-style-type: none"><li>• Extreem negatief,</li><li>• negatief,</li><li>• niet negatief/niet positief,</li><li>• positief,</li><li>• extreem positief</li></ul>
8	Hoe staat u tegenover uitgaanspubliek in uw buurt <ul style="list-style-type: none"><li>• Extreem negatief,</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• negatief,</li> <li>• niet negatief/niet positief,</li> <li>• positief,</li> <li>• extreem positief</li> </ul>
	Geluidsgevoeligheid
9	Hoe gevoelig voor geluid of lawaai bent u? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helemaal niet gevoelig,</li> <li>• een beetje gevoelig,</li> <li>• tamelijk gevoelig,</li> <li>• erg gevoelig,</li> <li>• extreem gevoelig</li> </ul>
10	Denkt u dat u meer of minder gevoelig bent voor geluid of lawaai dan anderen? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veel minder gevoelig,</li> <li>• minder gevoelig,</li> <li>• even gevoelig,</li> <li>• meer gevoelig,</li> <li>• veel meer gevoelig</li> </ul>
	Geluidsoverlastbeleving
11	Wanneer u denkt aan de afgelopen <b>[tijdsperiode in maanden, even lang doen als de tijdsperiode van de interventie]</b> , in welke mate stoort, hindert of ergert geluid afkomstig uit het uitgaansleven u als u thuis bent? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Helemaal niet,</li> <li>• Een beetje,</li> <li>• Tamelijk,</li> <li>• Erg,</li> <li>• Extreem</li> </ul>
12	Wanneer u denkt aan de afgelopen <b>[tijdsperiode in maanden, even lang doen als de tijdsperiode van de interventie]</b> , met welke regelmaat stoort of hindert geluid afkomstig uit het uitgaansleven u <b>bij het slapen</b> ? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nooit,</li> <li>• Zelden,</li> <li>• Redelijk vaak,</li> <li>• Zeer vaak,</li> <li>• (Bijna) altijd</li> </ul>
13	Wanneer u denkt aan de afgelopen <b>[tijdsperiode in maanden, even lang doen als de tijdsperiode van de interventie]</b> , met welke regelmaat stoort of hindert geluid afkomstig uit het uitgaansleven u bij het verstaan van andere mensen of de tv of radio? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nooit,</li> <li>• Zelden,</li> <li>• Redelijk vaak,</li> <li>• Zeer vaak,</li> <li>• (Bijna) altijd</li> </ul>
14	Wanneer u denkt aan de afgelopen <b>[tijdsperiode in maanden, even lang doen als de tijdsperiode van de interventie]</b> , met welke regelmaat stoort of hindert geluid afkomstig uit het uitgaansleven u bij het concentreren op lezen en schrijven? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nooit,</li> <li>• Zelden,</li> <li>• Redelijk vaak,</li> <li>• Zeer vaak,</li> <li>• (Bijna) altijd</li> </ul>
15	Wanneer u denkt aan de afgelopen <b>[tijdsperiode in maanden, even lang doen als de tijdsperiode van de interventie]</b> , met welke regelmaat stoort of hindert geluid afkomstig uit het uitgaansleven u bij het ontspannen? <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nooit,</li> <li>• Zelden,</li> <li>• Redelijk vaak,</li> <li>• Zeer vaak,</li> <li>• (Bijna) altijd</li> </ul>
16	Welke specifieke geluiden afkomstig uit het uitgaansleven ervaart u als het meest storend? (indien van toepassing) Als u geen geluiden als storend of hinderlijk ervaart, dan kunt u deze vraag leeg laten.

DSP-groep BV  
Van Diemenstraat 410  
1013 CR Amsterdam  
+31 (0)20 625 75 37

dsp@dsp-groep.nl  
KvK 33176766  
www.dsp-groep.nl

DSP-groep is een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management, gevestigd aan de IJ-oever in Amsterdam. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij veelvuldig in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten), maar ook voor maatschappelijke organisaties op landelijk, regionaal of lokaal niveau. Het bureau bestaat uit 40 medewerkers en een groot aantal freelancers.

#### **Dienstverlening**

Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij het aanpakken van complexe beleidsvraagstukken binnen de samenleving. We richten ons daarbij met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. In dit kader kunnen we bijvoorbeeld een onderzoek doen, een registratie- of monitorsysteem ontwikkelen, een advies uitbrengen, een beleidsvisie voorbereiden, een plan toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren.

#### **Expertise**

Onze focus richt zich met name op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van een vraagstuk. Wij hebben o.a. expertise op het gebied van transitie in het sociaal domein, kwetsbare groepen in de samenleving, openbare orde & veiligheid, wonen, jeugd, sport & cultuur.

#### **Meer weten?**

Neem vrijblijvend contact met ons op voor meer informatie of om een afspraak te maken. Bezoek onze website [www.dsp-groep.nl](http://www.dsp-groep.nl) voor onze projecten, publicaties en opdrachtgevers.