

Het flatwachtenproject in de Bijlmermeer

Deel 2: effectevaluatie criminaliteit en onveiligheidsbeleving; procesevaluatie

Amsterdam, 12 juli 1996

Robert van Overbeeke
met medewerking van:
Anneke van Hoek
Henk Gossink
Harm Jan Korthals Altes

Inhoudsopgave

	pagina
1 Inleiding	5
1.1 Algemene informatie	5
1.2 Doel van het onderzoek	6
1.3 Onderzoeksopzet	6
1.4 Leeswijzer	6
 Deel A: Effecten op criminaliteit en onveiligheidsbeleving	 7
2 Effecten volgens de bewoners	9
2.1 Inleiding	9
2.2 Beschrijving respondenten	9
2.3 Resultaten	11
2.3.1 Veiligheidsbeleving	11
2.3.2 Vermijdingsgedrag	14
2.3.3 Slachtofferschap van criminaliteit	15
2.3.4 Leefbaarheid	16
2.4 Effecten volgens de bewonerscommissies	18
 3 Effecten volgens de registratiecijfers	 19
3.1 Inleiding	19
3.2 Mutatie-, leegstaand- en vernielingscijfers Nieuw Amsterdam	19
3.2.1 Mutaties 1993-1995	19
3.2.2 Leegstaand 1993-1995	20
3.2.3 Vernieling 1993-1995	21
3.3 Dienst Parkeergebouwen	22
3.4 Politie	23
 Deel B: Randvoorwaarden	 27
4 Arbeidsomstandigheden	29
 5 Samenwerking en communicatie	 37
5.1 Bewoners	37
5.1.1 Bewoners over flatwachten	37
5.1.2 Flatwachten en -coördinatoren over de bewoners	41
5.2 Bewonerscommissies	41
5.2.1 Bewonerscommissies over de flatwachten	41
5.2.2 Flatwachten en -coördinatoren over de bewonerscommissies	43
5.3 Samenwerking met Stadswacht Amsterdam	43
5.3.1 Stadswacht over de flatwachten	43
5.3.2 Flatwachten en -coördinatoren over Stadswacht	44
5.4 Samenwerking met Nieuw Amsterdam	44
5.4.1 Nieuw Amsterdam over flatwachten	44
5.4.2 Flatwachten en -coördinatoren over Nieuw Amsterdam	45
5.5 Samenwerking met de Dienst Parkeergebouwen	46
5.5.1 Dienst Parkeergebouwen over de flatwachten	46
5.5.2 Flatwachten en -coördinatoren over de Dienst Parkeergebouwen	46

Inhoudsopgave (vervolg)

	pagina
5.6 Politie	47
5.6.1 Politie over de flatwachten	47
5.6.2 Flatwachten en -coördinatoren over de politie	47
5.7 Overige instanties	48
5.7.1 De milieupolitie	48
5.7.2 De brandweer	48
5.8 Interne samenwerking en communicatie	48
6 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	51
6.1 Effecten	51
6.2 Randvoorwaarden	53
Bijlagen	63
Bijlage 1 Redenen van bewoners om negatief of gecombineerd positief over de flatwachten te oordelen	65
Bijlage 2 Draagvlak voor komst flatwachten in gebouwen zonder flatwachten	67

1 Inleiding

1.1 Algemene informatie

Met ingang van 1 juli 1993 is in Amsterdam-Zuidoost op initiatief van Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer het project Veilig Beheer Bijlmermeer (VBB) van start gegaan. Formeel maakt VBB deel uit van de gemeentelijke organisatie Stadswacht Amsterdam.

In een aantal flatgebouwen¹ zijn *flatwachten* aangesteld, met als doel zowel overdag als 's avonds criminaliteit, vandalisme en vervuiling in de semi-openbare ruimte (galerijen, parkeergarages, maaiveld) tegen te gaan en de veiligheidsgevoelens van de flatbewoners te bevorderen. Daarnaast hebben flatwachten dienstverlenende en beherende taken en verlenen zij zonodig Eerste Hulp. Bovendien signaleren zij knelpunten voor instanties die de flatgebouwen en bijbehorende parkeergarages beheren.

Het project kent ook een werkgelegenheidsdoelstelling. De eerste lichte flatwachten was formeel in dienst van banenpoolorganisatie Maatwerk en werd 'ingeleend' door VBB. De bedoeling was dat de flatwachten na een jaar zouden doorstromen naar een reguliere baan in de bewakingsbranche. Deze doelstelling kreeg tijdelijk minder prioriteit toen het flatwachtenproject per 1 januari 1995 onder de zogenaamde 'Melkertregeling' kwam te vallen. De flatwachten zijn sindsdien formeel in vaste dienst van de Gemeente Amsterdam. Niettemin wordt nog steeds naar doorstroming gestreefd.

De doelgroep van de flatwachten wordt gevormd door de bewoners en bezoekers van de flatgebouwen en bijbehorende parkeergarages. Een flatgebouw omvat ongeveer 400-500 wooneenheden.

Flatwachten opereren in vaste tweetallen en zijn in principe verbonden aan één flatgebouw. Hun werktijden liggen op maandag tot en met vrijdag tussen 9.30 uur en 01.00 uur en op zaterdag en zondag tussen 17.00 en 01.00 uur. Per gebouw zijn er minimaal zes en maximaal negen flatwachten, die in ploegendienst werken.

De begeleiding van flatwachten wordt verzorgd door zogenaamde *flatcoördinatoren*. De flatcoördinatoren vervullen reguliere arbeid en werken in een vast dienstverband. Per gebouw is er één flatcoördinator².

Het project wordt gefinancierd uit bijdragen van het stadsdeel Zuidoost, woningcorporatie Nieuw Amsterdam, de gemeente Amsterdam, het Ministerie van Justitie, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid. Voorts wordt aan de flatbewoners een verhoging van de servicekosten doorberekend à raison van f 15, = per maand, mits een ruime meerderheid van de bewoners van het betreffende flatgebouw daar vooraf mee instemt. Een deel van deze bijdrage krijgen zij overigens weer terug via huursubsidie.

Noot 1 Eind 1993 / begin 1994 waren dit Klieverink, Eeftink, Florijn, Groeneveen en Haag en Veld; voorts twee flatgebouwen die op de nominatie stonden om gesloopt te worden, namelijk Geinwijk en Gerenstein. Deze laatste twee flats worden niet meegenomen in het onderzoek. In de tweede helft van 1995 zijn ook de flats Echtenstein, Kikkenstein, Kempering, Grunder, Grubbehoeve, Hakfort, Huigenbos van flatwachten voorzien. Bovendien is er een vaste ploeg flatwachten aanwezig in de Venserpolder (6 man en 1 coördinator).

Speciale vermelding verdient Kikkenstein, een gebouw dat naast flatwachten ook van een audiovisueel systeem is voorzien ter verhoging van de sociale veiligheid. Inmiddels is het aantal gebouwen met flatwachten wederom uitgebreid.

Noot 2 In de vijf te onderzoeken flats met flatwachten (de zogenaamde flatwachtfats ofwel experimentfats), waren vroeger (avond)conciërges aangesteld door de woningcorporatie. Deze conciërges zijn bij de start van het flatwachtenproject flatcoördinator geworden.

1.2 Doel van het onderzoek

Door enkele van de partijen die bij het project betrokken zijn, is als voorwaarde gesteld dat het project geëvalueerd dient te worden. Onderzoeks- en adviesbureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP) te Amsterdam kreeg opdracht deze evaluatie te verzorgen.

De gezamenlijke vakbonden (vertegenwoordigd door de Abva/Kabo) wensten een evaluatie van de *arbeidsomstandigheden* van de flatwachten. In de eerste rapportage van DSP lag de nadruk op dit aspect. Het eerste rapport is verschenen op 29 juli 1994.

Het Ministerie van Justitie dat zowel het project zelf als de evaluatie van het project met subsidie ondersteunt, stelt prijs op een evaluatie van de *effecten op criminaliteit en onveiligheidsbeleving*. In de onderhavige rapportage, de tweede en tevens laatste over het flatwachtenproject, worden de resultaten op dit gebied gepresenteerd. Tevens wordt ingegaan op een aantal randvoorwaarden van het flatwachtenwerk, waaronder ook de arbeidsomstandigheden.

1.3 Onderzoeksopzet

Voor het aspect 'effecten op criminaliteit en onveiligheidsbeleving' is een slachtofferenquête (voor- en nameting respectievelijk in zomer 1994 en zomer 1995) gehouden onder telkens 100 bewoners van flatgebouwen met flatwachten³ en 50 bewoners van gebouwen zonder flatwachten⁴.

Bovendien zijn registratiegegevens geanalyseerd van de politie (aangiften) en van woningcorporatie Nieuw Amsterdam (vernieling, mutaties en leegstand).

Voor het aspect 'randvoorwaarden' in dit rapport zijn groepsinterviews met flatwachten en met leden van bewonerscommissies gehouden in de gebouwen Florijn, Eeftink, Klieverink, Haag en Veld en Groeneveen. Daarnaast zijn in oktober 1995 individuele interviews afgenomen bij de flatcoördinatoren van genoemde gebouwen, de directeur van Stadswacht Amsterdam en vertegenwoordigers van politiebureau Ganzenhoef en van woningcorporatie Nieuw Amsterdam.

1.4 Leeswijzer

De rapportage valt uiteen in twee onderdelen.

- *Deel A: Effecten*

De effecten op criminaliteit en onveiligheid zijn onderverdeeld in effecten volgens de bewoners (hoofdstuk 2) en effecten volgens de registratiecijfers (hoofdstuk 3).

- *Deel B: Randvoorwaarden*

Dit deel is gesplitst in arbeidsomstandigheden (hoofdstuk 4) en samenwerking en communicatie (hoofdstuk 5).

De conclusies en aanbevelingen worden in hoofdstuk 6 gepresenteerd.

Noot 3 De 'experimentele groep' te weten bewoners van Eeftink, Florijn, Groeneveen, Haag & Veld, Klieverink.

Noot 4 De 'controlegroep' te weten bewoners van Echtenstein, Frissenstein, Grunder, Hofgeest, Kouwenoord.

Deel A:
Effecten op criminaliteit en onveiligheidsbeleving

2 Effecten volgens de bewoners

2.1 Inleiding

Aan de hand van een bewonersenquête is nagegaan welke effecten de bewoners hebben opgemerkt sinds de komst van de flatwachten. Hierbij is niet alleen gekeken naar de effecten op de criminaliteit en onveiligheidsbeleving, maar ook naar de effecten op de leefbaarheid (onder meer reinheid, vernielingenniveau, overlastniveau).

Er zijn in totaal 301 bewoners geënquêteerd, waarvan 150 bij de voormeting (juli/augustus 1994) en 151 bij de nameting (juni/juli 1995)⁵. In de vijf flatgebouwen met flatwachten (de zogenaamde experimentele groep) zijn bij elke meting twintig enquêtes per gebouw afgenomen, bij de vijf flats zonder flatwachten (de zogenaamde controlegroep) tien per gebouw. In totaal zijn er per meting in de experimentele groep dus honderd enquêtes gerealiseerd en in de controlegroep vijftig. Per gebouw zijn er te weinig bewoners geënquêteerd om uitspraken te kunnen doen over elk gebouw afzonderlijk. Dit was dan ook niet de bedoeling.

Om bewoners die structureel een deel van de dag van huis zijn, ook in de steekproef te betrekken, is er zowel overdag als 's avonds geënquêteerd.

2.2 Beschrijving respondenten

Een ruime meerderheid van de respondenten (85%) woont langer dan een jaar in het betreffende flatgebouw. De overige 15% zijn buiten de analyse gelaten, omdat deze respondenten in hun beoordeling van de huidige situatie niet (of beperkt) kunnen vergelijken met de situatie voor de komst van de flatwachten⁶. In tabel 1 is te zien dat deze selectie in alle gebouwen een ongeveer even grote groep respondenten overlaat. Alleen bij de voormeting wordt er in Florijn een onevenredig grote groep buiten de analyse gelaten.

Noot 5 De periodes waarin de afname plaatsvond, verschillen enigszins omdat rekening gehouden is met de schoolvakanties.

Noot 6 In die gevallen waar het niet om zo'n vergelijking gaat, is die 15% wel in de analyse betrokken. Dit is het geval bij de paragrafen 'Bekendheid met de flatwachten', 'Ervaringen met de flatwachten'.

Tabel 1 Verdeling over de gebouwen

gebouw	flatwachten	voormeting	nameting
Eeftink	ja	18	17
Echtenstein	nee	10	8
Florijn	ja	10	16
Frissenstein	nee	10	9
Groeneveen	ja	20	14
Grunder	nee	8	9
Haag en Veld	ja	20	15
Hofgeest	nee	8	10
Klieverink	ja	19	15
Kouwenoord	nee	9	11
totaal		132	124

Van de overblijvende 256 respondenten (132 voormeting, 124 nameting) is overdag 44% meestal van huis, 38% meestal thuis en 18% wisselend aanwezig. 's Avonds is 77% van de respondenten meestal thuis, 7% meestal van huis en 16% wisselend aanwezig. Vijf procent van de respondenten is zowel overdag als 's avonds meestal van huis; dit percentage achtten we dermate klein, dat we deze respondenten gewoon bij de analyse hebben betrokken.

De seksen zijn bij beide meetmomenten vrijwel evenredig vertegenwoordigd in de steekproef. Bij de voormeting is 44% van de respondenten man en 56% vrouw; bij de nameting is 49% man, 51% vrouw (verschil tussen de metingen niet significant).

De leeftijdsverdeling van de respondenten wordt weergegeven in tabel 2.

Tabel 2 Leeftijdsverdeling van de respondenten

leeftijdsklasse (n = 256)	% voormeting (n = 132)	% nameting (n = 124)
15-20 jaar	5	9
21-25 jaar	12	5
26-35 jaar	28	30
36-45 jaar	30	32
46-55 jaar	9	17
56-65 jaar	8	3
66-75 jaar	5	3
> 75 jaar	4	2
totaal	100	100

Het gros van de respondenten is tussen de 26 en 45 jaar oud. In tabel 2 is te zien dat de leeftijdsverdelingen bij voor- en nameting iets van elkaar verschillen. Met name de klassen 21-25 jaar en 56-65 jaar zijn bij de nameting minder sterk vertegenwoordigd dan bij de voormeting. Daarentegen is de klasse 46-55 jaar bij de nameting juist sterker vertegenwoordigd dan bij de voormeting. Het verschil in de verdelingen

blijft echter binnen de grenzen van significantie.
Het merendeel van de respondenten blijkt een Surinaamse of Nederlandse culturele achtergrond te hebben (zie tabel 3).

Tabel 3 Culturele achtergrond van de respondenten

achtergrond (n = 256)	% voormeting (n = 132)	% nameting (n = 124)
Surinaams	36	41
Nederlands	23	20
Ghanees	12	11
Antillaans	12	7
Marokkaans	2	2
Turks	1	■
anders	14	18
totaal	100	100

De categorie 'anders' in tabel 3 bevat voornamelijk de volgende gebieden:

- Midden-Oosten (Egypte, Libanon, Tunesië, Iran);
- Azië (India, Pakistan, Indonesië, Sri Lanka);
- Afrika (Kameroen, Togo);
- Latijns-Amerika (Brits Guyana, Dominicaanse Republiek, Bolivia).

2.3 Resultaten

Bij de gebouwen met flatwachten vergelijken we steeds de resultaten van voor- en nameting. Wanneer uit deze vergelijking een effect (dat wil zeggen een significant verschil⁷) naar voren komt, wordt gecontroleerd of eenzelfde effect is opgetreden in de controleflats. Zo ja, dan luidt de conclusie dat het effect kennelijk niet samenhangt met de aanwezigheid van flatwachten. Om effecten van het inzetten van flatwachten te kunnen aantonen, zijn we dus op zoek naar effecten die alleen in de flats met flatwachten optreden.

2.3.1 Veiligheidsbeleving

Onveiligheidsgevoelens

Er is onderzocht of de komst van de flatwachten een merkbare invloed op de veiligheidsbeleving van de bewoners heeft. In de gebouwen met flatwachten voelt 22% van de respondenten zich in huis zowel bij voor- als nameting overdag (soms tot vaak) onveilig, 's avonds 35%. Elders in het flatgebouw (inclusief de parkeergarage) voelt 48% zich overdag (soms tot vaak) onveilig; 's avonds voelt 63% zich er (soms tot vaak) onveilig. Er is dus geen verschil in onveiligheidsbeleving. In de flats zonder flatwachten zien we hetzelfde patroon.

Naast het vergelijken van de niveaus van onveiligheidsgevoelens bij voor- en nameting hebben we de respondenten rechtstreeks gevraagd of zij zich (on)veilig voelen dan een jaar geleden. Dit is met name interessant bij de voormeting, omdat er een jaar daarvoor nog geen flatwachten waren. Op

Noot 7 Een effect wordt als significant gedefinieerd als de kans op het gevonden verschil kleiner dan 5% is. Er wordt dus een betrouwbaarheidsinterval van 95% aangehouden.

dat moment voelde 35 % van de respondenten in de gebouwen met flatwachten zich veiliger, voelde 20% zich onveiliger, terwijl 44% zich even (on)veilig voelde als voorheen (de resterende 2% gaf geen mening). Dit betekende een *significant verschil* met de gebouwen zonder flatwachten, waar deze vraag het volgende resultaat opleverde: 9% veiliger, 31% onveiliger, 58% gelijk gebleven en 2% geen mening (tabel 4).

Tabel 4 Verschil in onveiligheidsbeleving met jaar voor komst flatwachten

	gebouwen zonder flatwachten	gebouwen met flatwachten
veiliger	9	35
gelijk	58	44
onveiliger	31	20
geen antwoord	2	2
totaal	100	100

significant

In de gebouwen met flatwachten gaf 93% van de respondenten die zich veiliger voelden, hiervoor redenen op die te maken hadden met de flatwachten. Van degenen die zich onveiliger voelden, gaf niemand een reden op die met de flatwachten te maken had. Het aanstellen van flatwachten heeft in het begin dus een aanzienlijke invloed op de veiligheidsbeleving gehad.

Bij de nameting is niet te verwachten dat men zich weer significant veiliger is gaan voelen dan een jaar eerder (er waren toen immers ook al flatwachten). Dit is dan ook niet het geval. Wel is het significante verschil met gebouwen zonder flatwachten nog steeds aanwezig.

Plekken

De plekken in het gebouw die als onveilig ervaren worden, staan in tabel 5 weergegeven.

Tabel 5 Enge plekken in gebouwen voor en na komst flatwachten

	overdag		's avonds	
	% voor	% na	% voor	% na
liften	61	50	66	64
parkeergarage	54	45	57	46
trappenhuis	65	*35	63	*23
binnenstraat	37	48	54	52
galerijen	12	15	20	10
hele gebouw	9	10	25	19
anders	9	10	16	6
weet niet	0	0	2	2
totaal (m.a.m.) ⁸	247	213	303	222

* = significant

Bij deze vraag konden de respondenten meer dan één enge plek noemen; reden waarom de kolommen in de tabel tot meer dan 100% optellen. Vier antwoorden springen er in alle gevallen duidelijk uit: liften, parkeergarage, trappenhuis en binnenstraat. Deze plekken worden het engst gevonden, zowel overdag als 's avonds.

De reden waarom men zich op de genoemde plekken onveilig voelt, is hoofdzakelijk angst voor criminaliteit⁹. Dit geldt zowel voor onveiligheidsgevoelens thuis als elders in het gebouw en zowel bij voor- als nameting. Bij vergelijking van voor- en nameting merken we een *significant effect* op: de trappenhuizen worden overdag en 's avonds minder eng gevonden bij de nameting. Bij de gebouwen zonder flatwachten wordt echter óók een significante vermindering geconstateerd in de mate waarin men de trappenhuizen 's avonds eng vindt. Kennelijk is een andere oorzaak dan de komst van de flatwachten hiervoor verantwoordelijk.

Het significante effect *overdag* doet zich niet voor in gebouwen zonder flatwachten; dit is dus waarschijnlijk aan de flatwachten toe te schrijven. Kortom: de komst van de flatwachten heeft weinig merkbaar effect op de plekken die de bewoners als eng ervaren. Alleen de significante mate waarin de *trappenhuizen overdag* als minder eng ervaren worden, hangt samen met de aanwezigheid van de flatwachten. Uit de interviews met de bewonerscommissies komt naar voren waarom: de drugverslaafden zijn in de meeste flatwachtflats uit de trappenhuizen verdwenen, volgens hen dankzij de flatwachten.

Tijdstippen

De flatwachten zijn op weekdays tussen 10.00 uur en 01.00 uur aanwezig¹⁰. Er is gevraagd op welke tijden de bewoners zich met name onveilig voelen in het gebouw of de parkeergarage. Hieruit komt een *significant verschil* tussen voor- en nameting naar voren: er zijn bij de nameting minder respondenten (in de gebouwen met flatwachten) die zich

Noot 8 M.a.m. staat voor 'meerdere antwoorden mogelijk'. Dit betekent dat de respondent bij de betreffende vraag diverse antwoorden tegelijk kon kiezen. Het gevolg hiervan is dat, wanneer de antwoorden opgeteld worden, er meer antwoorden dan respondenten zijn en de bijbehorende percentages derhalve op meer dan honderd uitkomen.

Noot 9 Men kon kiezen uit: 'redenen die met criminaliteit te maken hebben', 'redenen die met de vliegtuigramp te maken hebben', 'andere redenen, nl.'.

Noot 10 Op zaterdag en zondag vanaf 17.00 uur

's middags, dat wil zeggen *tussen ongeveer 12 en 20 uur*, in het flatgebouw (inclusief de parkeergarage) onveilig voelen. Dit strookt in grote lijnen met de tijdstippen waarop de flatwachten opereren. Alleen in de 'late avond' tussen 20 en 01.00 uur kan de aanwezigheid van de flatwachten de onveiligheidsgevoelens kennelijk niet in significante mate wegnemen. Tussen acht uur 's avonds en vier uur 's ochtends voelt men zich het onveiligst, zowel in gebouwen met als gebouwen zonder flatwachten. (In de 'flatwachtfats' zijn er op die tijdstippen geen flatwachten aanwezig.) Uit een open vraag blijkt dat hier een reden voor is: zodra de flatwachten naar huis gaan, komen verslaafden en criminelen terug naar de 'flatwachtfats'.

Tabel 6 Tijdstippen waarop men zich onveilig voelt in het eigen flatgebouw met flatwachten (inclusief parkeergarage)

tijden	% voormeting	% nameting
04-08 uur	46	31
08-12 uur	17	7
12-16 uur	12	*2
16-20 uur	29	*0
20-24 uur	66	57
00-04	77	66
altijd	0	18
totaal (m.a.m.)	247	181

* = significant

2.3.2 Vermijdingsgedrag

Als mensen een bepaalde plek onveilig vinden, vertonen zij gewoonlijk de neiging die plek (eventueel op een bepaald tijdstip) te vermijden. Er is nagegaan in hoeverre bewoners van de gebouwen met flatwachten dit zogenaamde vermijdingsgedrag bij de aanvang van het experiment vertoonden en in hoeverre daar een jaar later verandering in is gekomen. Er blijkt een *significante verandering* te zijn opgetreden (zie tabel 7).

Tabel 7 'Blijft overdag thuis uit angst voor criminaliteit' in gebouwen met flatwachten

frequentie	% voormeting	% nameting
(bijna) altijd	1	2
vaak	6	0
regelmatig	1	1
soms	3	9
zelden of nooit	89	88
totaal	100	100

significant

Negen op de tien respondenten uit gebouwen met flatwachten bleven overdag al zelden of nooit thuis uit angst voor criminaliteit in of om het eigen gebouw. Hierin is geen verandering gekomen. Wel is er een *verschuiving in frequentie van 'vaak' naar 'soms' om die reden thuisblijven*. Dit maakt het verschil tussen voor- en nameting significant. Om met meer zekerheid te kunnen stellen dat dit verschil aan de komst van de flatwachten valt toe te schrijven, hebben we gecontroleerd of hetzelfde effect ook bij de gebouwen zonder flatwachten is opgetreden. Dit blijkt niet het geval. Het is daarom zeer waarschijnlijk dat het effect met de aanwezigheid van de flatwachten samenhangt.

Met betrekking tot de andere aspecten van vermijdingsgedrag wordt duidelijk dat vier op de tien respondenten 's avonds weleens thuisblijven uit angst voor criminaliteit of uitsluitend in gezelschap de deur uitgaat. Dit patroon (overdag durft negen van de tien respondenten alleen de deur uit, 's avonds zes van de tien) geldt ook voor de gebouwen zonder flatwachten (dit is overigens niet in tabel 7 te zien).

2.3.3 Slachtofferschap van criminaliteit

Een belangrijke reden om flatwachten aan te stellen, was het voorkomen van criminaliteit en vandalisme. We hebben daarom gecontroleerd in hoeverre het slachtofferschap van een aantal delicten (inclusief vandalisme) onder bewoners van gebouwen met flatwachten is veranderd.

In de gebouwen met flatwachten is er alleen in het slachtofferschap van het delict *(brom)fietsdiefstal een significante verandering* opgetreden: bij de voormeting werd 16% van de respondenten hier slachtoffer van, bij de nameting 5% (zie tabel 8). In de gebouwen zonder flatwachten is dit effect afwezig, dus een samenhang met de aanwezigheid van flatwachten is zeer waarschijnlijk.

Wat het slachtofferschap van bedreiging, vernieling en woninginbraak betreft, lijkt waakzaamheid geboden: dit vertoont eerder een stijgende tendens (hoewel die niet significant is!) dan een dalende.

Tabel 8 Slachtofferschap in gebouwen met flatwachten

delict	% voormeting	% nameting
lastigvallen	24	24
bedreiging	16	23
vernieling	9	17
(brom)fietsdiefstal	16	*5
auto-diefstal	5	4
overige diefstal	2	3
woninginbraak	14	10
auto-inbraak	14	10
beroving	14	14
geweld	7	5
totaal (m.a.m)	120	128

* = significant

2.3.4 Leefbaarheid

Dit begrip is geconcretiseerd in:

- reinheid;
- vernielingen in/aan het gebouw;
- overlast (bijvoorbeeld van lawaai of van mensen die in de binnenstraat fietsen);
- woontevredenheid.

Reinheid

De reinheid was in relatie tot de flatwachten in het begin een heikel punt (en soms nog wel). Een aantal bewoners(commissies) was van mening dat de flatwachten het opruimen van vuil in de semi-openbare ruimten ook tot hun taken zouden moeten rekenen. VBB heeft echter van meet af aan duidelijk gemaakt dat dit niet tot het takenpakket van flatwachten behoort, tenzij de rommel een gevaar voor de veiligheid vormt. Door de directie van VBB wordt een zekere vrijheid gelaten aan de flatcoördinatoren en flatwachten met betrekking tot het zorgen voor reinheid. Per flatgebouw kan daarom een eigen interpretatie ontstaan zijn, die enigszins afwijkt van het officiële standpunt. De (on)tevredenheid van bewoners met deze interpretatie of deze hele gang van zaken kan van invloed zijn op de resultaten van de bewonersenquête ten aanzien van reinheid.

In de gebouwen met flatwachten wordt door de bewoners geen significant verschil in reinheid geconstateerd tussen voor- en nameting. Wel valt op dat het oordeel aanmerkelijk gunstiger uitvalt dan in de gebouwen *zonder* flatwachten. Bij de voormeting was het verschil tussen gebouwen met en zonder flatwachten zelfs significant, bij de nameting niet meer (zie tabel 9). Misschien was er bij de voormeting al veel aan de vervuiling gedaan - waarbij we in het midden laten door wie¹¹. In ieder geval wordt bij de voormeting het predikaat 'zeer vuil' in de gebouwen zonder flatwachten door aanzienlijk meer bewoners uitgedeeld dan in de gebouwen met flatwachten¹².

Tabel 9 Oordeel reinheid

oordeel	met flatwachten		zonder flatwachten	
	% voormeting	% nameting	% voormeting	% nameting
zeer schoon	0	0	2	0
schoon	20	12	16	11
wisselend	30	21	11	19
vuil	25	36	27	26
zeer vuil	25	29	42	45
weet niet	0	3	■	0
totaal	100	100	100	100

het verschil tussen de gebouwen met en zonder flatwachten bij de voormeting (respectievelijk kolom 1 en 3) is significant

Noot 11 Het is immers denkbaar dat de bewoners zelf beter zijn gaan opruimen in samenhang met de komst van de flatwachten.

Noot 12 Bij de nameting ook, maar dat verschil is (net) niet significant.

Van belang is voorts dat iets meer dan de helft van degenen die het schoner vinden in de 'flatwachtflats', de flatwachten als oorzaak aanwijzen (voormeting: 54%, nameting 57%), terwijl een grote meerderheid van degenen die het vuiler vinden in deze flats daarvoor andere oorzaken aan dan de flatwachten aanwijzen (voormeting: 100% andere redenen; nameting: 79% andere redenen, 21% flatwachten¹³).

Vernieling in en om het eigen gebouw

In het aantal vernielingen in de (semi-)openbare ruimtes in en rondom de gebouwen met flatwachten is geen verandering opgetreden volgens de bewoners. Ongeveer de helft van deze respondenten is zowel bij voor- als nameting van mening dat er veel vernielingen plaatsvinden, terwijl twee op de tien gewaagt van een 'matig' vernielingsniveau, ruim één op de tien van weinig vernielingen en de rest (16%) geen mening heeft. Dit patroon wijkt bovendien niet af van dat in de gebouwen zonder flatwachten.

Overlast

Er is gevraagd of men in de afgelopen twaalf maanden weleens last gehad heeft van overlast. Als voorbeelden werden hierbij genoemd: geluids-overlast van burens en medebewoners die door de binnenstraat fietsen. Er is geen significant verschil opgetreden tussen voor- en nameting. Ongeveer de helft van de respondenten ervaart zelden of nooit overlast, 17% soms, 10% regelmatig, 14% vaak en 7% (bijna) altijd. In de gebouwen zonder flatwachten zien we een vergelijkbaar patroon.

Woontevredenheid

Met deze wat weidse benaming wordt bedoeld in welke mate men het (on)prettig vindt om in het eigen flatgebouw te wonen. Er is geen verandering opgetreden in het oordeel van de bewoners van gebouwen met flatwachten. Iets minder dan de helft woont (zeer) prettig (namelijk 36% prettig, 9% zeer prettig), 16% koestert gemengde gevoelens, vier op de tien woont (zeer) tegen de zin (31% onprettig, 8% zeer onprettig). In de gebouwen zonder flatwachten heerst een vergelijkbaar patroon. Er is rechtstreeks ook gevraagd of men het in vergelijking met een jaar geleden (on)prettiger wonen vindt. Op zich komen hier geen verschillen uit (bij de voormeting vond 16% het prettiger en evenveel mensen het onprettiger geworden; de rest meldde geen verschil te hebben opgemerkt. De nameting wijkt niet significant af van dit resultaat). Vermeldenswaard is echter dat degenen die het prettiger vinden, dit in meerderheid toeschrijven aan de flatwachten (voormeting: 67%, nameting 57%). Degenen die het onprettiger vinden, noemen hiervoor vrijwel uitsluitend andere redenen dan de flatwachten aan (voormeting: 100% andere redenen; nameting: 5% flatwachten, 95% andere redenen)¹⁴.

Noot 13 Op het eerste gezicht lijkt het vreemd dat het vuiler geworden zou zijn door de flatwachten. Vermoedelijk bedoelen deze bewoners dat de flatwachten naar hun mening te weinig doen aan de vervuiling, zodat deze steeds erger wordt.

Noot 14 Er is niet doorgevraagd naar de aard van de 'andere redenen'.

2.4 Effecten volgens de bewonerscommissies

Er is sprake van wisselende meningen over de effecten die het optreden van de flatwachten heeft op de veiligheid. Uit drie van de vijf gebouwen (Klieverink, Groeneveen en Eeftink) komen positieve geluiden, uit de twee andere negatieve (Florijn en Haag en Veld).

- In Klieverink meldt de bewonerscommissie dat het er vorig jaar al een stuk veiliger geworden was en dat dit nog steeds zo is. Met name de boxen worden door de bewoners meer gebruikt dankzij de flatwachten. De parkeergarage was vorig jaar nog wel onveilig, maar ook daar is de situatie verbeterd; dit was overigens vooral politiewerk.
- In Groeneveen valt het volgens de bewonerscommissie tegenwoordig erg mee met de onveiligheid en criminaliteit. Er zitten veel minder junks in de trappenhuizen en bewoners voelen zich veiliger in de boxgangen. Het gebruik van de boxen is dan ook toegenomen.
- Ook in Eeftink meldt men dat er geen verslaafden meer worden waargenomen in de lifthallen en trappenhuizen; de bewonerscommissie ziet er ook minder zilverpapiertjes liggen. Er wordt vermoed dat het aantal fietsendiefstallen verminderd is.
- Uit Florijn¹⁵ wordt gerapporteerd dat de situatie eerder verslechterd is. Er zouden geen verbeteringen in de veiligheidssituatie (qua plekken of delicten) zijn. Als voorbeeld wordt genoemd dat de flatwachten niet (meer) optreden tegen mensen die (brom)fietsen in de binnenstraat. Verder is de situatie in de boxen niet verbeterd: er huizen nog altijd veel junks en er wordt nog vaak in boxen ingebroken.
- Ook vanuit Haag en Veld wordt gemeld dat de criminaliteit en onveiligheid het afgelopen jaar juist zouden zijn toegenomen. Voor twee leden van de bewonerscommissie zou dit de aanleiding geweest zijn om uit de flat te verhuizen.

De bevinding dat het slachtofferschap van fietsdiefstal significant is verminderd, kan men wel plaatsen: de flatwachten wijzen bewoners er regelmatig op dat de fietsen niet op de galerij gestald mogen worden.

Noot 15 In Florijn was gedurende een deel van het afgelopen jaar (1995) geen bewonerscommissie. Ten tijde van ons interview bleek er zes weken eerder weer een nieuwe bewonerscommissie te zijn opgericht. We hebben gesproken met een zevental leden van deze nieuwe commissie. Eén der aanwezigen had ook zitting in de vorige bewonerscommissie. We werden erop gewezen dat wij in 1994 ten onrechte iemand hebben geïnterviewd, die al afgetreden was uit de toenmalige bewonerscommissie.

3 Effecten volgens de registratiecijfers

3.1 Inleiding

Naast de gegevens uit de bewonersenquête hebben we gegevens verzameld bij enkele instanties, die direct betrokken zijn bij de activiteiten van de flatwachten. Het gaat dan om de woningcorporatie Nieuw Amsterdam (eigenaar van de gebouwen die de flatwachten als werkgebied hebben) en de politie (handhaver van de openbare orde en veiligheid in de betreffende gebouwen). Ook aan de Dienst Parkeergebouwen (eigenaar van de parkeergarages die de flatwachten tot werkgebied hebben) is verzocht cijfers te leveren betreffende vernielingen in of aan parkeergarages. Dit bleek echter niet mogelijk.

Aan de hand van de administratieve gegevens van deze instanties hebben we getracht effecten op de veiligheid en leefbaarheid (woontevredenheid en vernielingsniveau) te vinden.

3.2 Mutatie-, leegstand- en vernielingscijfers Nieuw Amsterdam

3.2.1 Mutaties 1993-1995

De mutatiegraad vormt een indicator voor de woontevredenheid. Hierbij wordt er vanuit gegaan dat mensen zullen trachten te verhuizen, als ze niet tevreden zijn met hun woning of de woonomgeving. We veronderstellen dat de aanwezigheid van flatwachten een positief effect heeft op de woontevredenheid en daarmee op het aantal mutaties.

De flatwachten zijn tussen eind 1993 en begin 1994 in de onderzochte flats operationeel geworden. De verwachting is dat de mutatiegraad sinds de komst van de flatwachten in de gebouwen met flatwachten in 1995 (en misschien al in 1994) lager is geworden ten opzichte van 1993, en dat dit in de gebouwen zonder flatwachten niet of minder het geval is. Of omgekeerd: dat zich in de gebouwen zonder flatwachten ongunstige ontwikkelingen hebben voorgedaan, die in de gebouwen met flatwachten niet of minder sterk zijn opgetreden.

Tabel 10 Mutaties gebouwen met flatwachten versus gebouwen zonder flatwachten (1993 tot en met eerste helft 1995) (in procenten)

	1993	1994	1995
	in %	in %	eerste helft in %
met flatwachten			
Eeftink	15,9	16,9	17,3
Florijn	17,8	20,0	17,1
Groeneveen	19,5	11,9	9,5
Haag en Veld	15,4	13,5	12,9
Klieverink	16,0	20,3	20,8
gemiddeld	16,9	16,5	15,5
zonder flatwachten			
Echtenstein	16,7	17,6	14,9
Frissenstein	17,8	17,4	22,8
Grunder	19,4	24,3	17,8
Hofgeest	11,7	11,4	13,5
Kouwenoord	12,8	20,3	14,9
gemiddeld	15,7	18,2	16,8

In de gebouwen met flatwachten vertoont de gemiddelde mutatiegraad van 1993 tot 1995 een geleidelijk dalende lijn (zie tabel 9). De verschillen met 1993 zijn echter niet significant.

In de gebouwen zonder flatwachten is van 1993 op 1994 een stijging in het gemiddelde aantal mutaties geweest; van 1994 op 1995 daalde het gemiddelde aantal mutaties daar. De verschillen met 1993 zijn niet significant.

Bij de afzonderlijke gebouwen kunnen de ontwikkelingen overigens afwijken van dit beeld: zo is de mutatiegraad in Eeftink en Klieverink bijvoorbeeld gestaag toegenomen tussen 1993 en 1995; in Frissenstein is van 1993 op 1994 een lichte daling te zien in de mutatiegraad, terwijl er van 1994 op 1995 een forse stijging waarneembaar is.

3.2.2 Leegstand 1993-1995

De leegstand kan opgevat worden als indicator voor de populariteit van een woning, woongebouw of woonomgeving. In dit geval verwachten we dat het imago van de gebouwen met flatwachten verbeterd is door de aanwezigheid van flatwachten. Dit zou tot uiting kunnen komen in een verminderde leegstand ten opzichte van de periode vóór de komst van de flatwachten of in een minder ongunstige ontwikkeling in de leegstand ten opzichte van gebouwen zonder flatwachten. Uiteraard is leegstand een tamelijk indirecte en onzuivere indicator omdat leegstand nog door tal van andere factoren veroorzaakt kan worden.

In tabel 10 is te zien dat de gemiddelde leegstand in de gebouwen met flatwachten van 1993 op 1994 een stijging vertoont en van 1994 op 1995

een daling. Hetzelfde beeld is te zien in de gebouwen zonder flatwachten, zij het dat de stijging in 1994 beduidend forser was en het leegstandspercentage in alle jaren (iets) hoger ligt dan in de gebouwen met flatwachten.

De stijging van het gemiddelde leegstandspercentage van 1993 op 1994 in de gebouwen zonder flatwachten is *significant*. In de gebouwen met flatwachten is er in dezelfde periode geen significante stijging. Dit verschil zou een effect kunnen zijn van de aanwezigheid van flatwachten. We hebben hier dus niet zozeer te maken met een verbetering in de leegstand van gebouwen met flatwachten, maar met een afwezigheid van verslechtering (die zich in de gebouwen zonder flatwachten wel voordeed).

Tabel 11 Leegstand gebouwen met flatwachten versus gebouwen zonder flatwachten (1993 tot en met eerste helft 1995) (in procenten)

	1993	1994	1995
	in %	in %	eerste helft in %
met flatwachten			
Eeftink	5,3	6,9	3,5
Florijn	1,1	4,5	3,8
Groeneveen ¹⁶	(31,0)	(40,4)	(33,4)
Haag en Veld	1,8	2,8	1,8
Klieverink	3,7	4,5	8,4
gemiddeld	3,0	4,7	4,4
zonder flatwachten			
Echtenstein	7,3	14,0	11,7
Frissenstein	4,9	5,6	3,4
Grunder	3,1	8,4	2,9
Hofgeest	0,9	5,2	3,7
Kouwenoord	1,4	7,1	6,8
gemiddeld	3,5	8,1	5,7

3.2.3 Vernieling 1993-1995

Er wordt verwacht dat de inzet van flatwachten tot gevolg heeft dat er minder vernielingen in of aan de betreffende flatgebouwen worden gepleegd. Dit zou - wederom op indirecte wijze¹⁷ - gereflecteerd kunnen worden in de kosten die eigenaar Nieuw Amsterdam maakt voor het herstel van vernielingen.

Uit de bewonersenquête (zie paragraaf 3.3.4) wordt duidelijk dat de bewoners van gebouwen met flatwachten geen verandering in het niveau

Noot 16 Groeneveen is één van de flats die destijds bij de vliegtuigramp in de Bijlmer geraakt is. De leegstand is daardoor disproportioneel hoog. We laten het leegstandcijfer van deze flat daarom buiten berekening van het gemiddeld leegstandspercentage.

Noot 17 Immers, er kunnen andere oorzaken zijn voor vernieling en voor stijgingen of dalingen in de herstelkosten.

van vernielingen hebben opgemerkt.

De cijfers van de gemiddelde herstelkosten van Nieuw Amsterdam laten in deze gebouwen van 1993 op 1994 wel een forse daling zien (significant). Ook van 1994 naar 1995 zit er een dalende tendens in¹⁸. Dat dalende effect van 1993 naar 1994 geldt overigens ook voor de gebouwen zonder flatwachten (eveneens significant), zij het iets minder sterk; van 1994 op 1995 daalt het gemiddelde voor deze groep echter nauwelijks meer. Omdat het dalende effect tussen 1993 en 1994 in beide groepen voorkomt, kan het niet aan de flatwachten worden toegeschreven. Er is kennelijk (ook) een andere factor in het spel, waardoor de gemiddelde herstelkosten in beide groepen gebouwen flink zijn gedaald.

Tabel 12 Kosten voor herstel van vernielingen 1993-1995 (in guldens per woning)

	1993	1994	1995 eerste helft
met flatwachten			
Eeftink	40	92	11
Florijn	62	29	8
Groeneveen	52	24	10
Haag en Veld	111	21	22
Klieverink	99	78	34
gemiddeld	73	49	17
zonder flatwachten			
Echtenstein	36	38	24
Frissenstein	107	75	41
Grunder	64	94	50
Hofgeest	93	38	13
Kouwenoord	70	39	16
gemiddeld	74	57	27

3.3 Dienst Parkeergebouwen

De kosten die de Dienst Parkeergebouwen maakt voor het herstel van vernielingen blijken niet apart uit te draaien. Wel is het mogelijk de kosten van onderhoud te leveren, maar dit zou weinig zinvol zijn, omdat er veel meer posten dan herstel van vernieling in zitten. Dit zou een onverantwoorde vertekening opleveren.

Noot 18 De cijfers van de eerste helft van 1995 moeten wel met 2 vermenigvuldigd worden om ze met 1994 te kunnen vergelijken. Het betreft dan uiteraard een schatting.

3.4 Politie

Bij de politie zijn aangiftecijfers opgevraagd van een tiental delicten voor de jaren 1993-1995. Omdat er in 1994 bij de politie een ander registratiesysteem in gebruik is genomen, waarin andere delictomschrijvingen worden gebruikt dan vóór 1994 het geval was, stuitte dit op problemen. Uiteindelijk konden alleen de delicten woninginbraak, diefstal uit/vanaf auto, autodiefstal en straatroof geleverd worden, waarbij overigens geldt dat de vergelijkbaarheid van 1993 en 1994 toch niet optimaal is. Eventuele verschillen tussen deze twee jaren dienen dus met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd te worden, zeker als ze significant blijken.

Het eerste wat opvalt is dat er grote verschillen bestaan tussen de flatgebouwen in aantal woninginbraken. We gaan daar inhoudelijk niet verder op in, maar bespreken alleen de gemiddelden (vetgedrukt onderaan de tabel). Wanneer de getallen zover uiteenlopen, is de kans op het vinden van significante verschillen tussen de gemiddelden gering.

In 1993 lag het gemiddeld aantal woninginbraken in beide groepen gebouwen op hetzelfde niveau.

In de gebouwen die rond begin 1994 flatwachten kregen (gemakshalve blijven we die hierna 'gebouwen met flatwachten' noemen), zien we nauwelijks verschil tussen de jaren 1993 en 1994 wat betreft het gemiddelde aantal woninginbraken (in de gebouwen zonder flatwachten overigens ook niet). Pas tussen de jaren 1994 en 1995 treedt er een flinke daling op (niet significant), terwijl er in de gebouwen zonder flatwachten juist een lichte stijging te zien is (ook niet significant). De ontwikkelingen in de twee groepen gebouwen lijken vanaf 1994 dus uit elkaar te gaan lopen. Omdat beide tendensen niet significant zijn, kan het echter om toevallige ontwikkelingen gaan.

Tabel 13 Diefstal uit/vanaf auto

	1993	1994	1995
met flatwachten			
Eeftink	21	16	8
Florijn	100	32	36
Groeneveen	32	28	22
Haag en Veld	32	20	9
Klieverink	61	43	42
gemiddeld	49	28	23
zonder flatwachten			
Echtenstein	27	26	20
Frissenstein	205	63	48
Grunder	25	37	41
Hofgeest	26	18	13
Kouwenoord	27	34	33
gemiddeld	62	36	31

Het gemiddelde aantal diefstallen uit of vanaf auto (in de praktijk zijn dit voor het merendeel auto-inbraken, gepleegd in de parkeergarages of op het maaiveld) lag in 1993 voor de komst van de flatwachten in de gebouwen die flatwachten zouden krijgen al lager dan in de gebouwen zonder flatwachten.

In de gebouwen met flatwachten is van 1993 op 1994 een forse daling te zien (die niet significant is) in het gemiddelde aantal diefstallen uit of vanaf auto; het niveau van 1994 is in 1995 gehandhaafd gebleven. In de gebouwen zonder flatwachten zien we eenzelfde ontwikkeling. Er zijn bij dit delict dus geen verschillen gevonden die duiden op invloed van de flatwachten.

Opvallend zijn de hoge aantallen 'autokraken' in Florijn en Frissenstein in 1993. Deze uitschieters beïnvloeden het gemiddelde sterk. Wanneer we deze negeren, krijgen we weliswaar een ander beeld¹⁹, maar er worden evenmin significante verschillen gevonden tussen de groep gebouwen met en de groep zonder flatwachten.

Noot 19 De gemiddelden voor de groep gebouwen met flatwachten zijn dan: 37 (1993), 27 (1994) en 20 (1995) en voor de groep gebouwen zonder flatwachten 26 (1993), 29 (1994) en 27 (1995).

Tabel 14 Autodiefstal

	1993	1994	1995
met flatwachten			
Eeftink	17	16	13
Florijn	26	20	13
Groeneveen	14	15	7
Haag en Veld	12	11	10
Klieverink	26	21	19
gemiddeld	19	17	12
zonder flatwachten			
Echtenstein	14	31	16
Frissenstein	27	36	16
Grunder	17	13	10
Hofgeest	12	12	12
Kouwenoord	27	15	19
gemiddeld	19	21	15

Het gemiddelde aantal autodiefstallen lag in 1993 in beide groepen flatgebouwen op hetzelfde niveau. Er zijn geen grote verschillen tussen de afzonderlijke gebouwen.

Van 1993 op 1994 bleef het gemiddelde aantal in beide groepen ongeveer hetzelfde. Van 1994 op 1995 trad in beide groepen een (vrijwel even grote) daling op. De daling is in geen van beide groepen significant.

Er is dus geen invloed van de flatwachten aanwijsbaar in deze cijfers.

Tabel 15 Straatroof

	1993	1994	1995
met flatwachten			
Eeftink	20	11	21
Florijn	33	24	31
Groeneveen	19	7	9
Haag en Veld	31	16	5
Klieverink	52	25	17
gemiddeld	31	17	17
zonder flatwachten			
Echtenstein	17	21	10
Frissenstein	36	21	32
Grunder	36	22	33
Hofgeest	17	8	15
Kouwenoord	33	18	8
gemiddeld	28	18	20

Het gemiddelde aantal berovingen lag in 1993 in beide groepen gebouwen op ongeveer hetzelfde niveau. De verschillen tussen de afzonderlijke gebouwen zijn niet opvallend groot.

Van 1993 op 1994 trad -in beide groepen- een fikse daling op, die (net) niet significant is. Het gemiddelde aantal berovingen blijft -alweer in beide groepen- vrijwel stabiel van 1994 op 1995. Ook bij dit delict kunnen derhalve geen invloeden van de komst van de flatwachten aangetoond worden.

Conclusie

Als we de resultaten uit de politiecijfers op een rijtje zetten, blijkt dat er geen enkel significant verschil is gevonden tussen de tijd voor en na de komst van de flatwachten. Voor een deel is dat terug te voeren op de geringe aantallen gebouwen (vijf in elke groep) en aan de grote verschillen in aantallen delicten die soms tussen de gebouwen in één groep bleken te bestaan (zie bijvoorbeeld de verschillen in aantal woninginbraken tussen Eeftink en Florijn enerzijds en Klieverink, Haag & Veld en Groeneveen anderzijds). Voor een deel ligt dat ook aan het type delicten: autodiefstal en straatroof zijn niet direct delicten waarop men een duidelijke invloed van de flatwachten zou verwachten.

Op woning- en auto-inbraken zou die invloed wel verwacht mogen worden. Alleen bij de woninginbraken zien we tendensen die stroken met deze verwachting (daling in de groep gebouwen met flatwachten, stijging in de groep zonder flatwachten). Omdat deze tendensen geen significantie bereiken, kunnen we er helaas niet zeker van zijn dat het niet om toevalstreffers gaat. Na 1996 zou daarom nog eens bekeken moeten worden of deze tendensen zich voortgezet hebben.

Deel B: Randvoorwaarden

4 Arbeidsomstandigheden

In het vorige rapport is uitgebreid ingegaan op de arbeidsomstandigheden. In de periode die tussen de twee onderzoeks rondes ligt, is hierin echter het nodige veranderd. Onderstaand worden de belangrijkste ontwikkelingen met betrekking tot de arbeidsomstandigheden op een rijtje gezet en wordt de mening van flatwachten en -coördinatoren erover weergegeven.

Dienst Stadtoezicht

In 1995 werd druk gewerkt aan de oprichting van een Amsterdamse Dienst Stadtoezicht, die per 1-1-1996 is gestart. Het betreft een samenvoeging van stadswachten, flatwachten, reinigingsagenten en parkeerbeheerders. Het opgaan in deze dienst beïnvloedde in 1995 uiteraard enkele arbeidsomstandigheden bij VBB. Zo werden aankopen van materiaal (uniformen, portofoons) vaak uitgesteld omdat er in 1996 een ander model of type in gebruik genomen zou worden.

Melkertregeling

Waarschijnlijk de belangrijkste wijziging die sinds de vorige rapportage heeft plaatsgevonden, is dat de flatwachtbanen onder de Melkertregeling zijn komen te vallen. In het kader van die regeling zijn per 1-1-1995 alle flatwachten ambtenaar geworden. Hun banenpoolplaats is omgezet in een reguliere baan.

Een direct gevolg van de Melkertstatus is dat de flatwachten hun financiële compensatie van onregelmatigheid grotendeels zijn kwijtgeraakt: in de Melkertregeling mag het salaris maximaal 120% van het minimumloon bedragen. De flatwachten verdienen eerst meer als gevolg van de onregelmatigheidstoelage. Compensatie van onregelmatigheid vindt nu voornamelijk plaats in vrije tijd. Om precies te zijn: de ORT is teruggebracht tot 15,6% en wordt in vier jaar omgezet in compensatie die uitsluitend uit vrije tijd bestaat. Dit omdat er in de Melkertregeling geredeneerd wordt dat er meer banen gecreëerd kunnen worden als alle onregelmatige uren in vrije tijd worden gecompenseerd.

De *flatwachten* zijn ontevreden over de gevolgen van de Melkertregeling voor hun inkomen. De beloning voor het werk is hierdoor zover gedaald dat veel flatwachten melden ternauwernood te kunnen rondkomen. Dit wordt onrechtvaardig gevonden, temeer daar het werk zekere risico's met zich meebrengt. Het enige lichtpuntje is dat men een vaste baan heeft met een contract voor onbepaalde tijd.

Ook de *flatcoördinatoren* zijn van mening dat er echt iets aan de inkomensituatie van de flatwachten gedaan moet worden. Het *management* van VBB is evenmin gelukkig met de beperkte mogelijkheid tot het uitkeren van toeslagen.

Dienstverband

Er zijn nu twee typen contract voor flatwachten: degenen die na 1-1-'95 in dienst zijn getreden, hebben allemaal een contract voor 32 uur gekregen (eis van de Melkertregeling); degenen van voor die datum hebben in principe een contract voor 38 uur. Het betreft contracten voor onbepaalde tijd.

Een aantal *flatwachten* wijst op de nadelen van het bestaan van twee typen contracten. Dit schept ongelijkheid tussen de flatwachten en verschillen in financiële beloning, die spanningen kunnen veroorzaken. De kans hierop is vooral aanwezig als mensen met verschillende contracten één koppel vormen. Het gevaar is namelijk niet denkbeeldig dat een flatwacht die

minder verdient ook minder veiligheidsrisico's wil lopen. Ook zou het kunnen gebeuren dat de ene flatwacht van het koppel (met een 38-urig contract) zijn werk minder zorgvuldig doet dan de ander (met een 32-urig contract).

Takenpakket

De flatwachten hebben inmiddels een taakomschrijving gekregen, de flat-coördinatoren ook. De *flatwachten* hebben met hun takenpakket in het algemeen geen moeite. Er zijn enkele kanttekeningen ten aanzien van het vervangen van lampen in de boxruimtes. Het zou soms onduidelijk zijn wiens taak dat is: altijd van de flatwachten of ook nog van de huismeester? Sommigen zouden graag beschermende kleding willen krijgen voor dit werk, omdat het uniform er vies van wordt: de lampen zitten achter stoffige buizen.

Enkele flatcoördinatoren melden dat de bewonerscommissies proberen om het takenpakket van de flatwachten uit te breiden. Zij vinden dat echter vooralsnog niet wenselijk.

De *flatcoördinatoren* zijn tevreden met hun takenpakket. Wel is het hen een doorn in het oog dat een functietypering nog steeds ontbreekt. Dit temeer daar hun inschaling hiervan afhangt²⁰.

Eén van de taken van de coördinatoren is de beoordeling van flatwachten. Pas sinds kort zijn hiervoor beoordelingscriteria beschikbaar. De coördinatoren vinden het vervelend dat ze hier lang op hebben moeten wachten.

Sinds kort is ook ziektebegeleiding een taak van de coördinatoren geworden. Eén van de coördinatoren geeft aan dat zij daartoe over meer kennis en informatie zouden moeten beschikken. Er is onlangs wel een themamiddag aan dit onderwerp gewijd, maar dit werd niet als voldoende gezien. Het management wijst erop dat het de bedoeling is meer aandacht te besteden aan het thema.

Rooster

Het rooster is veranderd sinds de vorige rapportage. Dit is met name gebeurd naar aanleiding van de Melkertregeling, waarin minder ruimte is voor overwerktoeslagen. Er zitten bijvoorbeeld minder avonddiensten in het rooster²¹.

De wisseldienst (dienst 3), die inhoudt dat een flatwacht op een andere flat dienst doet, bestaat alleen nog voor degenen met een 38-urig contract en bevat nu vrijwel uitsluitend dagdiensten²².

Het gewijzigde rooster van de *flatwachten* wordt door hen als een grote verbetering ervaren. Met name het geringer aantal avonddiensten²³ en de invulling van dienst 3 met vrijwel alleen dagdiensten oogst veel waardering. Dit rooster is beter met het privéleven te combineren.

Het feit dat men soms dienst moet doen op een 'vreemde' flat is voor het merendeel geen bezwaar, al werkt men liever op de eigen flat. Enkelen vinden een wisseldienst wel leuk omdat ze dan andere collega's ontmoeten,

Noot 20 De coördinatoren willen graag op hetzelfde niveau ingeschaald worden als de ploeg-coördinatoren van Stadswacht, die vergelijkbare taken zouden verrichten. Op het moment van interviewen was onduidelijk of dit zal gebeuren. Even voor de zomer van 1995 hebben de coördinatoren - om de gang van zaken te bespoedigen - zelf een typering opgesteld en als voorstel ingediend.

Noot 21 Dat wil zeggen: in de roosters van afzonderlijke flatwachten. Het is niet zo dat er 's avonds geen flatwachten meer rondlopen.

Noot 22 Overigens kan het nu onafhankelijk van dienst 3 voorkomen dat flatwachten op een andere flat dienst moeten doen om het team van de betreffende flat compleet te maken (bijvoorbeeld bij ziekte of verlof).

Noot 23 Vooral alleenstaande moeders vinden de avonddiensten minder prettig, omdat zij hun kinderen dan nauwelijks zien: op het moment dat deze uit school komen, gaan de moeders juist werken.

anderen vinden het niet leuk omdat ze zich als een kat in een vreemd pakhuis voelen. Een aantal flatwachten spreekt de hoop uit dat er weer²⁴ een 'echte' reserveploeg wordt geformeerd, die ziekteverzuim kan opvangen.

Enkele flatwachten wijzen erop dat er volgens het huidige rooster 's avonds minder flatwachten op de gebouwen lopen dan overdag, terwijl de kans op problemen 's avonds juist groter is. Zij zouden het andersom logischer vinden.

Het rooster van de *flatcoördinatoren* is in de afgelopen periode ook gewijzigd. Het wordt nu minder zwaar gevonden. Om tot het huidige rooster te komen, hebben de coördinatoren zelf voorstellen ingediend. De leiding zou deze serieus bestudeerd en er ongeveer 80% van overgenomen hebben. Het feit dat er inspraak mogelijk is gebleken, wordt door de coördinatoren als bijzonder positief ervaren.

Verlof

Door twee oorzaken was het voor de *flatwachten* de laatste tijd bijna onmogelijk om verlof te krijgen. Ten eerste waren er tot ongeveer november 1995 nog niet voldoende flatwachten in dienst, waardoor een hoge werkdruk bestond. Ten tweede kampte VBB enige maanden met een hoog ziekteverzuim (rond 30%, zie ook 'werkbeleving'; inmiddels (december) zou dit gedaald zijn tot ongeveer 11%), nadat in juli 1995 bekend was geworden dat de flatwachten geen onregelmatigheidstoeslag meer krijgen; sinds die datum was daarom al het beschikbare personeel nodig om de gebouwen van flatwachten te voorzien.

De flatwachten die zich niet hebben ziekgemeld, vinden het uiteraard niet prettig dat ze haast geen verlof kunnen krijgen wanneer ze daarom vragen.

Opleiding

Sinds 25 september 1995 verzorgt het ROC alle opleidingen, het POC (de oude opleider) verzorgt nog enkele vakken. Door deze wijziging krijgen de flatwachten een landelijk erkend diploma. Degenen die nog door het POC zijn opgeleid kunnen zich bijscholen om dat diploma ook te krijgen. Voor 1996 zijn er subsidiestromen aangeboord waardoor het mogelijk wordt de opleiding uit te breiden.

De *flatwachten* vinden dat ze ook op de langere termijn voldoende hebben aan de genoten opleiding. In het algemeen mist men geen onderdelen. Wel wordt er door enkelen op gewezen dat de docenten er meer rekening mee mogen houden, dat de flatwachten het Nederlands niet allemaal even goed beheersen en dat het voor de meesten al lang geleden is dat men in de schoolbanken zat.

Verder worden er detailwijzigingen voorgesteld, zoals: iets meer praktijkvoorbeelden van omgaan met agressie, meer les over de eigen rechtspositie (ambtenarenrecht), een volledige EHBO-opleiding (met diploma).

Ook voor de *flatcoördinatoren* blijkt de opleiding op langere termijn in het algemeen goed te bevallen. In voorjaar 1995 zijn er enkele 'opfrisdagen' geweest; ook die worden door de flatcoördinatoren positief beoordeeld. Een aantal kanttekeningen is er wel:

- één flatcoördinator heeft een bredere theoretische basis onder de geleerde vaardigheden enigermate gemist, met name wat betreft management, projectmatig werken en budgetbewaking;

Noot 24 In het begin was er zo'n reserveploeg. Toen er een tekort aan personele capaciteit ontstond (onder meer door een hoog ziekteverzuim) is deze ploeg opgeheven.

- een andere flatcoördinator betreurt dat er te weinig tijd was voor enkele onderdelen (met name conflicthantering en onderhandelings technieken) en meent dat er beter een dag extra uitgetrokken had kunnen worden voor de opleiding;
- een flatcoördinator stelt voor om ook informatie over de Nederlandse cultuur in de opleiding op te nemen: niet alle flatcoördinatoren hebben immers een Nederlandse achtergrond.

Veiligheid

Er bestaan per gebouw verschillen in de mate waarin de *flatwachten* zich veilig voelen tijdens het werk. In drie van de vijf gebouwen voelen de flatwachten zich meestal tamelijk veilig. In Florijn en Klieverink voelt men zich daarentegen vaak onveilig (ter indicatie geeft men aan zich ongeveer de helft van de tijd onveilig te voelen).

De bronnen van onveiligheidsgevoelens zijn meestal mensen die niet in de flat wonen: dealers en andere criminelen. Deze zouden zich vaak in groepen ophouden, zodat ze in de meerderheid zijn ten opzichte van de flatwachten; bovendien zouden zij zich niets aantrekken van wat de flatwachten zeggen. Tegenover hen voelt het beschikken over de mond, de portofoon en de collega als verdedigingsmiddelen vaak als ontoereikend. In Klieverink vormt ook het feit dat de politie in noodgevallen niet altijd snel ter plaatse was een bron van onveiligheidsgevoelens.

In een aantal flats voelen de flatwachten zich niet zozeer tijdens het werk onveilig, maar *erná*. Zij moeten dan namelijk alleen naar huis, worden soms herkend en bedreigd of hinderlijk gevolgd. Er is overigens nooit iets gebeurd. Desgewenst brengt het busje van de piketdienst de flatwachten na het einde van de dienst thuis; hiervan wordt regelmatig gebruik gemaakt. Dit kan de onveiligheidsgevoelens echter niet helemaal wegnemen, want het stukje dat de flatwachten moeten lopen van parkeergarage naar de eigen woning wordt 's nachts ook als risicovol ervaren.

De geïnterviewde *flatcoördinatoren* voelen zich in het algemeen niet onveilig tijdens het werk. Een aantal flatcoördinatoren geeft aan zich af en toe weleens onveilig te voelen, bijvoorbeeld naar aanleiding van incidenten; sommigen nemen ook eenvoudige voorzorgsmaatregelen (zoals nooit twee keer dezelfde route lopen, zich na het werk laten ophalen).

Werkbeleving

De werkbeleving werd op het moment van interviewen sterk beïnvloed door de financiële gevolgen van de Melkertregeling. Er bestaan grote verschillen in de reacties van *flatwachten* op de negatieve kanten van die regeling. Het merendeel der flatwachten laat zich er niet door uit het veld slaan, hoewel het bepaald niet prettig gevonden wordt. Met een soort galgenhumor tracht deze groep zichzelf gemotiveerd te houden. Deze mensen wijzen erop dat ook andere zaken dan geld hen motiveren, zoals het leefbaarder en veiliger helpen maken van de Bijlmer (mede omdat hun eigen kinderen er moeten opgroeien), de band met de collega's, de afwisselende contacten met mensen (meestal bewoners), de zichtbare effecten van het werk (minder of geen junks meer, minder vervuiling, minder vernieling, bewoners houden zich beter aan de afspraken, minder inbraken).

Een minderheid van de flatwachten is echter behoorlijk *terneergeslagen*. Zij vinden het werk niet leuk meer en worstelen met de vraag waarvoor ze dit nog doen. Deze groep is wel blij werk te hebben, maar voelt zich niet serieus genomen omdat het werk niet als 'echt' werk betaald wordt. Zij meldt zich dan ook regelmatig ziek, hetgeen tot uiting komt in een ziektepercentage dat sinds de bekendmaking van de regeling vrij constant rond de

30% schommelt²⁵. Deze flatwachten hebben voorts het idee dat het management hen nauwelijks ondersteunt bij hun streven naar een betere beloning²⁶.

Naast de Melkertregeling zijn er enkele andere factoren die de werkbeleving negatief beïnvloeden:

- Veel flatwachten zeggen dat ze het op prijs zouden stellen wanneer de leiding af en toe een woord van waardering liet blijken. Men ervaart Egeldonk²⁷ nu vooral als een plaats waar richtlijnen vandaan komen. (Volgens de directie worden woorden van waardering nu vooral uitgesproken naar aanleiding van incidenten waarin flatwachten bijzonder goed optraden.)
- Er wordt door een aantal flatwachten een sterkere sociale binding tussen personeelsleden (zowel werkvloer als management) gewenst. Volgens hen zou een personeelsfeestje hiertoe een goed middel zijn. (Er zijn volgens het management overigens jaarlijks bedrijfsfeesten van Stadswacht en Flatwacht samen. Bij Stadswacht bestaat - ook voor flatwachten - de mogelijkheid tot zaalvoetbal. De flatwachten kunnen desgewenst het initiatief nemen tot andere activiteiten.)
- Op de werkvloer bestaat bij sommigen het idee dat de stadswachtorganisatie wordt voorgetrokken ten koste van de flatwachten. Een recent voorval bij de samenstelling van de medezeggenschapscommissie, waarbij de kandidaat van de flatwachten uiteindelijk gepasseerd werd ten gunste van kandidaten van stadswacht, heeft dit idee extra gevoed. (Het management bestrijdt dat er sprake is van bevoordeling van één der onderdelen van de organisatie.)

Onder de *flatcoördinatoren* heerst het idee dat de sfeer in het bedrijf lange tijd te wensen overliet. Er zou sprake geweest zijn van wantrouwen tussen werkvloer en staf en enige tijd ook van wantrouwen tussen de flatcoördinatoren onderling. De 'opfrisdagen' hebben de sfeer tussen de flatcoördinatoren helpen opklaren. Sinds de flatcoördinatoren inspraak hebben mogen uitoefenen op de samenstelling van hun rooster, is ook de relatie met de staf voor hen iets verbeterd. Voor enkel flatcoördinatoren was dat een teken dat er meer openheid in het bedrijf is ontstaan.

Hoewel er volgens de flatcoördinatoren langzaam kleine verbeteringen in (de sfeer van) het bedrijf optreden, kan er volgens hen echter nog meer verbeterd worden. De openheid zou nog te beperkt zijn. De betreffende flatcoördinatoren hebben liefst dat zaken gewoon hardop gezegd worden, ook wanneer het negatieve berichten betreft. Verder ervaren de flatcoördinatoren (financiële en andere) verschillen tussen Stadswacht Amsterdam en VBB, terwijl de organisaties steeds nauwer gaan samenwerken. Dit kan volgens hen tot spanningen leiden.

Faciliteiten

Sinds de vorige onderzoeksrunde zijn de faciliteiten verbeterd, volgens de *flatwachten*. Vooral de verblijfsruimtes zouden veel beter zijn. Er blijft nog een gering aantal zaken over waarin verbetering gewenst wordt. Ten dele kan dit te maken hebben met de voorbereiding van de Dienst Stadstoezicht, waardoor de aanschaf van sommige faciliteiten is uitgesteld (zie begin van dit hoofdstuk):

Noot 25 Ervan uitgaande dat het ziektepercentage normaal tussen de 5 en 10% schommelt, is dus 20-25% van het ziektepercentage van de flatwachten terug te voeren op de Melkertregeling. Overigens zou het ziektepercentage in december 1995 gezakt zijn naar 11%.

Noot 26 Hoewel het management hier wel degelijk aan zou trachten te werken - overigens nog zonder resultaat - , zou dit inderdaad niet altijd bekend gemaakt worden aan de werkvloer om hooggespannen verwachtingen te voorkomen.

Noot 27 Egeldonk: de flatwachtorganisatie wordt aangestuurd vanuit dit adres.

- Technische middelen: de kwaliteit van de accu en/of oplaadapparatuur voor de portofoon zou te wensen overlaten. Op sommige gebouwen vinden de flatwachten bovendien dat er te weinig portofoons zijn.
- Kleding: in het algemeen vindt men dat VBB zijn best doet voor de kleding.

Het uniform bevalt op zich redelijk, maar de kwaliteit kan beter volgens het merendeel der flatwachten en -coördinatoren. Het materiaal wordt door velen in de zomer te warm en in de winter te koud gevonden. Verder zou men graag meer exemplaren van alle kledingstukken willen hebben. De afgelopen winter heeft men bovendien handschoenen en sjaals gemist.

Het aantal reinigingsbonnen wordt door de meesten te weinig gevonden, mede omdat het materiaal van de pantalon zonder stomerij vrijwel niet netjes te krijgen is. Veel flatwachten betalen het stomen van de bedrijfskleding uit eigen zak als de bonnen op zijn. Dit wordt ervaren als een aanslag op het toch al karige salaris.

De schoenen bevallen in het algemeen goed. Sommigen zouden voor de winter wel warmere schoenen willen hebben.

- Als verblijfsruimtes zijn op vier van de vijf flatgebouwen inmiddels ruime woningen beschikbaar. Hiermee is men zeer tevreden. Alleen op Haag en Veld beschikt men nog steeds over de oude ruimte. De klachten over de verblijfsruimte zijn dan ook nog niet verholpen (onder meer: slechte ventilatie, onhygiënisch, te klein). Het management is van de klachten op de hoogte, maar is afhankelijk van de beschikbaarheid van vrije ruimtes op de benedenverdieping.
- In één gebouw wordt door de flatwachten verzocht om 'dienstsport'. (Misschien is de genoemde mogelijkheid tot zaalvoetbal (zie vorige bladzijde) voor hen een oplossing.)

De *flatcoördinatoren* vinden eveneens dat veel faciliteiten verbeterd zijn. Slechts ten aanzien van de aanschaf van kleinere zaken (zoals een magnetron) hebben zij een kanttekening: de staf zou zich daarin soepeler kunnen opstellen. Volgens het management was er voor 1995 te krap begroot zodat de financiële ruimte beperkt is.

Begeleiding en ondersteuning

Er zijn een aantal veranderingen in de organisatie doorgevoerd.

- De interim-manager is vertrokken; VBB valt nu direct onder de directeur van Stadswacht Amsterdam.
- Het bedrijfsbureau heeft een centralere plaats in de organisatie gekregen.
- De personeelsconsulent die vorig jaar bij Maatwerk in dienst was, is bij VBB in dienst getreden. VBB heeft nu dus een vaste consulent.
- De afdeling Personeelszaken is nauwer gaan samenwerken met de afdeling P&O van Stadswacht Amsterdam.
- Er kan door het personeel van VBB gebruik gemaakt worden van de diensten van de bedrijfsmaatschappelijk werkster van Stadswacht.

De *flatwachten* vinden dat zij prima begeleid worden.

Per *flatcoördinator* verschilt de mate waarin zij zich gesteund voelen door leiding en staf. In enkele gevallen zou de staf onhandig hebben geopereerd, volgens de flatcoördinatoren. Met name de afdeling Personeelszaken wordt in dit verband genoemd. Een voorbeeld is de wijze waarop zou zijn omgegaan met afgewezen interne kandidaten (flatwachten) die naar vijf vacatures voor de functie van flatcoördinator hadden gesolliciteerd: zij zouden geen uitleg hebben gekregen over de redenen van afwijzing. Men had beter in een kort persoonlijk gesprek verteld kunnen worden aan welke vaardigheden ze nog moeten werken, volgens een flatcoördinator.

Een ander voorbeeld is dat de beoordeling die een flatcoördinator toekent tijdens beoordelingsgesprekken van flatwachten, soms herroepen zou zijn door een staffunctionaris. Een flatcoördinator ervaart zo iets niet als ondersteuning.

Verder wordt genoemd: de trage totstandkoming van de functietypering, het maken van ongelijke afspraken met gelijken.

Wat betreft de leiding wordt door enkele coördinatoren opgemerkt dat het wenselijk zou zijn dat de leiding een betere samenwerking met de externe instanties (Nieuw Amsterdam, Parkeerbeheer, politie) bewerkstelligt.

Werkgelegenheid, doorstroming en vervolgopleiding

Bij aanvang van het project was er met een samenwerkingsverband van beveiligingsbedrijven een afspraak gemaakt over doorstroming: de eerste vijftig flatwachten zouden daarheen doorstromen en in twee jaar worden opgeleid voor het diploma 'beveiliging'. De afspraak is echter opgezegd door VBB toen duidelijk werd dat de beveiligingsbedrijven commerciële bijbedoelingen hadden.

In de periode dat het flatwachtproject onder de banenpool viel (voor 1 januari 1995) was er geen geld beschikbaar voor het bevorderen van doorstroming. VBB kon hierin zodoende geen energie steken. Ook in 1995 waren de middelen beperkt²⁸. VBB stuurde in 1995 wel interne vacatures van de gemeente door naar de flatwachten. Bovendien konden flatwachten solliciteren op vacatures binnen VBB, bijvoorbeeld voor de functie van stagebegeleider of flatcoördinator; het betrof echter een gering aantal vacatures.

Doorstroming blijft echter een doelstelling en is binnen VBB een belangrijk aandachtspunt voor de komende periode. Volgens het management biedt Dienst Stadstoezicht die op 1 januari 1996 is gestart, reële mogelijkheden hiertoe: alle bestaande functies worden opnieuw verdeeld en bovendien zou de huidige Dienst Parkeerbeheer regelmatig vacatures hebben.

Wat betreft vervolgopleidingen zijn er tot nu toe een aantal cursussen taalvaardigheid verzorgd voor de flatwachten. Over andere mogelijkheden om via VBB een vervolgopleiding te volgen bestaat - nu zij onder de Melkert-regeling vallen - bij de flatwachten geen duidelijkheid op het moment van interviewen (oktober 1995)²⁹. Door het management zijn deze mogelijkheden inmiddels onderzocht. Verder is er in 1995 succesvol gewerkt aan het verkrijgen van subsidies voor (vervolg)opleiding; in 1996 kan VBB derhalve (onder voorwaarden) bijdragen aan vervolgopleidingen. De mogelijkheden zijn schriftelijk vastgelegd in een studiebesluit dat inmiddels (december 1995) aan de medezeggenschapscommissie is voorgelegd.

Hoewel de *flatwachten* van mening zijn dat de flatwachtbaan op zich aardig werk is, zou een groot aantal het liefst toch een niveau hoger op willen. De kans daarop is volgens de meerderheid zeer gering; volgens een aantal flatwachten hangen die kansen vooral van de eigen inzet af.

Veel flatwachten vinden de vaardigheden die men als flatwacht leert relevant voor eventuele doorstroming naar een andere baan; hierbij doelt men met name op de sociale vaardigheden en in mindere mate ook de EHBO-vaardigheden.

Aan de interne vacatures van de gemeente zouden zij voor doorstroming meestal weinig hebben: hierin zouden meestal opleidings-, leeftijds- of ervaringseisen worden gesteld, waaraan zij niet voldoen.

Noot 28 In de begroting was nog geen rekening gehouden met de gevolgen van de Melkertregeling. Omdat in die regeling een groot deel van de 'onregelmatigheid' in vrije tijd gecompenseerd moet worden en er niet met contracten van 38 uur maar 32 uur per week gewerkt moet worden, bleken er meer flatwachten per gebouw nodig om de gegarandeerde aanwezigheid te realiseren. Dit heeft een financieel tekort veroorzaakt.

Noot 29 Op dat moment was bij de flatwachten nog niet bekend dat er een studiebesluit werd opgesteld.

Wat betreft de interne vacatures bij VBB zouden de mogelijkheden ook vrij beperkt zijn: de functie van stagebegeleider wordt lager betaald omdat er niet op onregelmatige uren gewerkt hoeft te worden, het aantal vacatures voor de functie van flatcoördinator is gering (bovendien zouden de flatwachten dan eerst meer scholing moeten volgen).

De hoop van veel flatwachten is nu gevestigd op de Dienst Stadstoezicht-in- oprichting voor een reguliere functie op hoger of gelijk niveau.

Voor de *flatcoördinatoren* is doorstroming naar ander werk nooit een doelstelling geweest. De mogelijkheden om intern naar een hogere functie door te stromen, zijn beperkt. Bovendien zou dat kantoorwerk betekenen; niet alle flatcoördinatoren ambiëren dat type werk.

Eén flatcoördinator heeft een verzoek ingediend om via het bedrijf een vervolgopleiding te volgen, maar dit is afgewezen.

5 Samenwerking en communicatie

Onderstaand wordt gezien hoe het in het afgelopen jaar is gegaan met de diverse samenwerkings- en communicatievormen. In de vorige rapportage bleek er met name in de interne samenwerking en communicatie verbetering mogelijk.

Achtereenvolgens worden behandeld:

- externe relaties:
 - bewoners (5.1) en bewonerscommissies (5.2);
 - instanties (5.3 - 5.7);
- interne relaties (5.8).

Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting en conclusies (5.9).

5.1 Bewoners

5.1.1 Bewoners over flatwachten

Bekendheid

In de bewonersenquête waren een aantal vragen opgenomen over de bekendheid van de flatwachten bij de bewoners en de ervaringen van bewoners met flatwachten. Met de bekendheid blijkt het wel goed te zitten: bij de voormeting wist 96% van de aanwezigheid van flatwachten, bij de nameting 99%.

Voorts is gevraagd of men ook wist waarom er flatwachten zijn aangesteld. Antwoorden waarin de elementen criminaliteit, vandalisme en vervuiling voorkwamen, rekenden we volledig goed. De helft gaf een volledig goed antwoord, vier op de tien een gedeeltelijk goed antwoord. Slechts één op de tien respondenten wist het niet.

Aan degenen die een (gedeeltelijk) fout antwoord gaven, hebben we verteld wat het juiste antwoord moest zijn. Vervolgens hebben we alle respondenten gevraagd wat ze vonden van het feit dat er flatwachten zijn aangesteld. De meerderheid was bij de voormeting van mening dat het een (zeer) positieve zaak is. Bij de nameting hebben dermate veel respondenten hun mening van 'positief' naar 'zeer positief' verschoven dat er een significant verschil wordt bereikt (tabel 16).

Tabel 16 Mening over het aanstellen van flatwachten (in procenten)

mening	met flatwachten	
	% voormeting	% nameting
zeer positief	14	31
positief	71	57
heeft positieve en negatieve kanten	10	7
negatief	4	5
zeer negatief	0	0
totaal	100	100

verschil tussen voor- en nameting is significant

Gevraagd naar de redenen om zo positief te oordelen, kwam een aantal thema's vaak naar voren in de antwoorden:

- veiligheid: het is een veilig idee, het is goed voor de veiligheid in het gebouw;
- reinheid: het is schoner, netter;
- criminaliteit: wordt voorkomen of bestreden;
- sociale controle: ze houden toezicht;
- je kunt altijd ergens terecht voor hulp of steun;
- ze halen junks weg.

Ook de weinigen die een negatief of een gemengd oordeel hadden, hebben we gevraagd naar de reden(en). Bedacht moet worden dat degenen die de onderstaande opmerkingen maken, slechts 12-14% van het totale aantal respondenten vormen.

Uit de antwoorden valt een aantal hoofdthema's af te leiden in de ontevredenheid, die bij voor- en nameting eigenlijk dezelfde zijn³⁰ (hoewel er bij de nameting meer geluiden zijn dat er wel degelijk positieve effecten optreden):

- twijfel aan de effectiviteit (het effect is te gering of het vertrouwen in de effectiviteit is gering);
- de organisatie van het werk (tijdstip moet (ook) 's avonds, 's nachts en/of in de weekends zijn; zichtbaarheid is onvoldoende; de personele capaciteit is te laag; er wordt teveel gekeurd of koffiedronken; er wordt teveel gewandeld; flatwachten moeten selectiever zijn in het ingaan op meldingen of verzoeken).

Beide thema's hangen vermoedelijk samen: de effectiviteit kan beter *omdat* de uitvoering nog niet optimaal is. Aan de kritiek zou dus waarschijnlijk tegemoet gekomen kunnen worden door de uitvoering verder te verbeteren.

Bekendheid met mogelijkheid tot melden en hulp verzoeken

Bewoners kunnen meldingen doen bij de flatwachten over onder meer defecten en vernielingen in of aan het gebouw (bijvoorbeeld kapotte liften, vernielde verlichting). We hebben gevraagd of de respondenten hiervan op de hoogte waren. Zowel bij voor- als nameting waren ongeveer acht op de tien respondenten van deze mogelijkheid op de hoogte. Zes op de tien respondenten wisten bovendien *hoe* dat te doen (vier op de tien dus niet). Bij de flatwachten kan ook hulp gevraagd worden, bijvoorbeeld in de vorm van begeleiding van een bewoner of bezoeker naar de parkeergarage of de liften. Van dit feit bleken bij de voormeting zeven op de tien bewoners (71%) op de hoogte. Bij nameting stuitte we op het vreemde verschijnsel dat een significant kleinere groep, namelijk minder dan zes op de tien (57%), hiervan op de hoogte was. Dit heeft misschien te maken met het feit dat we de respondenten bij de nameting duidelijker gewezen hebben op het verschil tussen een melding doen en hulp vragen; bij de voormeting leek men dat verschil niet goed te beseffen. Navraag bij de enquêteurs leert dat deze verklaring waarschijnlijk meespeelt. Dat zou kunnen betekenen dat de werkelijke achteruitgang in bekendheid met dit feit meevalt.

Anderzijds zou het ook betekenen, dat de nameting een waarheidsgetrouwer beeld geeft dan de voormeting. De bekendheid met het feit dat men hulp kan vragen, ligt dan niet zo heel hoog. In beide gevallen is er verbetering mogelijk in de informatievoorziening omtrent het feit dat men kan melden en hulp vragen en de wijze waarop dat kan.

Noot 30 Voor een volledig overzicht van de antwoorden wordt verwezen naar bijlage 1.

Gezien en gesproken

Zowel bij voor- als nameting heeft 97% van de respondenten de flatwachten weleens gezien. Ruim acht op de tien respondenten hebben de flatwachten bij beide metingen zelfs regelmatig tot vaak gezien. Bij de voormeting had 85% van de bewoners de flatwachten weleens gesproken; bij de nameting is dit significant gedaald naar 70%. Vermoedelijk hangt dit verschil samen met de kennismakingsronde die de flatwachten in het begin gemaakt hebben.

Melding gedaan

Bij de voormeting zei de helft van de respondenten (48%) weleens iets te hebben gemeld bij de flatwachten. Bij de nameting is dit een significant kleiner aantal: een kwart (27%; zie tabel 17).

Tabel 17 Heeft weleens iets gemeld bij de flatwachten

gemeld	met flatwachten	
	% voormeting	% nameting
ja	48	27
nee	52	73
totaal	100	100

verschil tussen voor- en nameting is significant

Degenen die iets gemeld hebben, hebben dat bij de voormeting gemiddeld vijf keer gedaan en bij de nameting gemiddeld ruim zes keer (6,4 om precies te zijn). Relatief de meeste mensen (bij beide metingen rond de 45%) hebben één keer iets gemeld, hoewel ook een flinke groep (bij beide metingen ongeveer 30%) tussen de twee en de vijf keer iets gemeld heeft. Een kleine groep respondenten die zeer vaak iets gemeld heeft, trekt het gemiddelde enigszins omhoog.

De aard van de meldingen betrof bij iets meer dan de helft *onderhoud*, voor een kwart *overlast* (voornamelijk geluidsoverlast van burens, in veel mindere mate ook overlast van junks); de resterende twee op de tien klachten vormen een bonte verzameling van onder meer burenruzie, ongevallen en vervuiling.

Rond de zeven op de tien respondenten hebben gemerkt dat er iets met hun melding is gebeurd (voormeting 65%, nameting 72%; verschil niet significant).

In het algemeen is het merendeel (voormeting 62%, nameting 72%; verschil niet significant) tevreden over de afhandeling van hun melding(en). Twee op de tien respondenten zijn hierover ontevreden (zowel bij voor- als nameting). Het resterende deel van de respondenten (voormeting: 19%, nameting: 8%) heeft wisselende oordelen.

Hulp gevraagd

Een kwart van de respondenten zei bij de voormeting weleens hulp aan de flatwachten te hebben gevraagd. Bij de nameting is dit aantal significant gedaald tot 11% (zie tabel 18).

Tabel 18 Heeft weleens hulp gevraagd bij de flatwachten (in procenten)

hulp gevraagd	met flatwachten	
	% voormeting	% nameting
ja	25	11
nee	75	89
totaal	100	100

verschil tussen voor- en nameting significant

De bewoners die hulp vroegen, hebben dat gemiddeld zo'n vier keer hulp gedaan (voormeting 3,3 keer; nameting 4,6 keer; verschil niet significant). Het merendeel van de respondenten heeft één keer hulp ingeroepen van de flatwachten. De redenen waarom men hulp vroeg, betreffen vooral overlast-problemen en begeleiding (bijvoorbeeld meelopen van of naar de parkeer-garage).

Acht (voormeting) tot negen (nameting) op de tien respondenten is tevreden of zeer tevreden over de hulp die de flatwachten hebben geboden.

Beleefdheid

Er is nagegaan hoe de respondenten de flatwachten beoordelen op beleefdheid. Daarmee blijkt het wel goed te zitten: 94% van de respondenten vindt hen beleefd of zeer beleefd. Slechts 2% vindt hen onbeleefd en 4% wisselend (on)beleefd. Dit patroon komt naar voren bij beide metingen.

Bereikbaarheid

De helft van de respondenten vindt dat de flatwachten goed bereikbaar zijn, vier op de tien respondenten heeft hiermee wisselende ervaringen en één op de tien vindt de bereikbaarheid slecht. Hier is dus nog ruimte voor verbetering.

Nadere analyse leert dat met name de telefonische bereikbaarheid minder gunstig beoordeeld wordt: slechts drie op de tien respondenten vindt die goed, terwijl vijf op de tien er wisselende ervaringen mee heeft en één op de tien slechte. Van degenen die contact hebben gelegd door flatwachten aan te spreken, vindt iets meer dan de helft de bereikbaarheid goed, vier op de tien wisselend en zo'n zes procent slecht. Overigens schijnen bewoners niet altijd het servicenummer te bellen, maar ook weleens het nummer van de verblijfsruimte van de flatwachten (dit bleek tijdens de interviews met flatwachten en -coördinatoren). In de beginperiode van het project schijnen die telefoonnummers ook verspreid te zijn onder de bewoners. Wellicht hangt dat samen met de wisselende ervaringen qua bereikbaarheid.

Reactiesnelheid

Over de reactiesnelheid van de flatwachten oordelen de respondenten positief. Acht op de tien respondenten vinden dat ze snel komen, 15% heeft wisselende ervaringen en 4% vindt dat ze lang moest wachten. Slechts één op de tien respondenten heeft ooit meegemaakt dat de flatwachten politie-assistentie inriepen (en 15% heeft via-via weleens gehoord dat dit gebeurde). Omdat zo weinig respondenten het zelf hebben meegemaakt (het betreft veertien mensen), vonden we het zinloos oordelen over de reactiesnelheid van de politie te vermelden.

Prijs

De bewoners van gebouwen met flatwachten betalen f 15, = per maand aan de flatwachterorganisatie als tegemoetkoming in de kosten. Er is gevraagd in hoeverre men dit bedrag redelijk vindt, nu de flatwachten enige tijd operationeel zijn. Vijf (voormeting) tot zes (nameting) op de tien respondenten vinden het bedrag redelijk, terwijl een kwart het te duur vindt, vrijwel niemand het goedkoop vindt en één (nameting) tot twee (voormeting) op de tien geen mening heeft.

5.1.2 Flatwachten en -coördinatoren over de bewoners

De flatwachten en -coördinatoren hebben de indruk dat de meeste bewoners blij zijn met hun aanwezigheid. Veel bewoners zouden dat ook aan hen laten merken. Bewoners die op hun vingers getikt worden door flatwachten zijn op dat moment uiteraard niet altijd blij, maar de meesten zouden zich na enig praten wel laten overtuigen en dan meewerken. In alle gebouwen zou een kleine kern van bewoners structureel niet willen meewerken. Zij lijken volgens de flatwachten te vergeten dat ook zij hen nodig kunnen hebben.

De bewoners zouden volgens flatwachten en -coördinatoren goed gebruik maken van de verschillende servicemogelijkheden die de flatwachten bieden. De service of hulp die aan de bewoners geboden wordt, zou volgens de flatwachten ook effectief zijn. In een aantal gevallen zouden er volgens de flatwachten zelfs levens zijn gered door hun toedoen (onder meer: EHBO-verlening bij een bewoner die onwel geworden was). Ook merken de flatwachten dat de bewoners zich meer aan de huisregels houden: er zou bijvoorbeeld minder gefietst worden in de binnenstraten en er zouden minder vuilniszakken rondslingeren.

5.2 Bewonerscommissies

5.2.1 Bewonerscommissies over de flatwachten

In alle gebouwen zijn interviews gehouden met vertegenwoordigers van de bewonerscommissies. Er is naar gestreefd met een afvaardiging te spreken waarin tenminste één persoon zat die ook de vorige keer is geïnterviewd³¹; alleen in Eeftink is dit niet gelukt. In Florijn heeft er geen bewonerscommissie bestaan gedurende het grootste deel van de periode tussen de twee onderzoeksrondes. Sinds kort is er weer een bewonerscommissie, maar deze heeft als orgaan nog weinig ervaringen met communicatie met flatwachten of VBB³².

De vertegenwoordigers van de bewonerscommissies vinden bijna allemaal dat de ene ploeg het in hun gebouw beter doet dan de andere. Verder wordt door de meeste bewonerscommissies een aanmerking gemaakt op de vrij beperkte bevoegdheden van de flatwachten, waardoor deze onvoldoende serieus genomen zouden worden.

Noot 31 Overigens schijnt vorig jaar in Florijn iemand te zijn geïnterviewd die zich ten onrechte nog als bewonersvertegenwoordiger opwierp, maar feitelijk al afgetreden was.

Noot 32 De leden hebben uiteraard wel ervaringen als individuele bewoners.

De meningen over het functioneren van de flatwachten zijn bij drie van de vijf bewonerscommissies (Klieverink, Groeneveen, Eeftink) overwegend positief³³. Met name over de bereikbaarheid, zichtbaarheid, taakomschrijving en communicatie met flatwachten en flatcoördinatoren is men in deze gebouwen (gematigd) tevreden.

Van de servicemogelijkheden blijkt in alle gebouwen gebruik gemaakt te worden, met name door dames van middelbare leeftijd (die zich van of naar hun auto laten begeleiden) en door ouderen. In Eeftink bestaat de indruk dat er minder dan voorheen gebruik gemaakt wordt van de service, omdat men zich veiliger zou zijn gaan voelen en geen begeleiding meer nodig zou hebben.

In twee gebouwen wordt naar voren gebracht dat er vorig jaar nog vaak behoefte was aan communicatie met de leiding van VBB, maar dat deze behoefte sterk is afgenomen, omdat alles meestal wel goed verloopt.

In Florijn was de tevredenheid van de bewonerscommissie vorig jaar al minder hoog dan in de andere gebouwen; dit jaar meldt men dat de tevredenheid sindsdien verder gedaald is. De kritiekpunten zijn:

- bereikbaarheid (de flatwachten zouden moeilijk op te sporen zijn als je ze nodig hebt)
- zichtbaarheid (te weinig op de galerijen)
- optreden (zou willekeur uitstralen, de taken zouden niet naar behoren worden vervuld en er zou meer contact met bewoners kunnen zijn)

In de te evalueren periode was er geen bewonerscommissie, dus kan er ook niet over de communicatie tussen commissie en flatwachten geoordeeld worden. De nieuw geformeerde commissie heeft wel vertrouwen in de samenwerking.

Ook in Haag en Veld was de bewonerscommissie vorig jaar niet erg tevreden en is zij dat nog steeds niet.

De ontevredenheid betreft:

- zichtbaarheid (vooral 's zomers te weinig binnen)
- werkhouding (passieve uitstraling en ook feitelijk weinig initiatief³⁴).
- taakomschrijving (niet aangepast aan de wens van de bewonerscommissie om meer schoonmaakwerk te doen)
- effecten (de criminaliteit en onveiligheid zouden juist toegenomen zijn).

De communicatie met de flatcoördinator en flatwachten verloopt goed. Het wordt bovendien gewaardeerd dat de flatcoördinator op verzoek op nieuwkomersavonden komt. Men merkt dat de flatcoördinator zich inzet voor de flat, maar tegelijk spreekt men de zorg uit dat het onveiligheidsniveau te hoog zou zijn.

Noot 33 Wat Eeftink betreft, is dat opvallend: vorig jaar was de commissie ontevreden. Kennelijk is er in Eeftink iets ten goede veranderd.

Noot 34 Dit is een opmerking die ook in Groeneveen naar voren kwam.

Naast de genoemde kritiekpunten zien de commissies de volgende mogelijkheden tot verbetering.

- In drie van de vijf gebouwen (Florijn, Eeftink en Groeneveen) wordt naar voren gebracht dat de *communicatie tussen Nieuw Amsterdam en VBB* te wensen zou overlaten. Dit zou onder meer tot uiting komen in klachten die lang blijven liggen omdat deze twee partijen op elkaar zouden zitten te wachten en in het laten liggen door Nieuw Amsterdam van taken op het gebied van beveiliging en de aanpak van de gemeenschappelijke ruimtes.
- In Haag en Veld en Florijn zou men er prijs stellen dat VBB werkte aan een verbetering van de *werkhouding* van de flatwachten: actiever en alerter, minder verdedigend en minder gauw de beperkte bevoegdheden als excuus gebruikend.
- In Florijn vindt men het van belang dat er nog iets meer aandacht besteed wordt aan het trainen van de flatwachten in het *voorkomen van escalatie* van ruzies.
- In Groeneveen wordt opgemerkt dat het *contact tussen flatwacht en flatagent*³⁵ beter gestroomlijnd zou moeten worden.

5.2.2 Flatwachten en -coördinatoren over de bewonerscommissies

De flatwachten vinden dat ze in vergelijking met vorig jaar nu aardig overweg kunnen met de meeste bewonerscommissies. Vorig jaar stelden de commissies zich erg kritisch op, ook vanwege misverstanden over het takenpakket van de flatwachten.

Enkele flatwachten hebben een suggestie voor de bewonerscommissies: leden van de commissies zouden kunnen bijdragen aan de leefbaarheid door de 'huisregels' bekend te maken aan (nieuwe) bewoners. Dit zou bijvoorbeeld via brieven of via het bewonersoverleg kunnen.

De flatcoördinatoren overleggen regelmatig met de commissies, bijvoorbeeld door af en toe de vergaderingen van de commissies bij te wonen. Omgekeerd zitten er vertegenwoordigers van de bewonerscommissies bij het groot werkoverleg, dat eens per kwartaal door de flatwachten en flatcoördinatoren wordt georganiseerd. Deze contacten verlopen meestal redelijk goed.

Soms worden de bewonerscommissies te kritisch gevonden. Zij zouden de flatwachten en -coördinatoren dicht op de huid zitten en meteen naar Nieuw Amsterdam te bellen als iets niet helemaal volgens de afspraken gaat. Dat werkt voor de VBB-ers niet prettig.

5.3 Samenwerking met Stadswacht Amsterdam

5.3.1 Stadswacht over de flatwachten

De samenwerking tussen flatwachten en Stadswacht Amsterdam heeft vooral betrekking op de gemeenschappelijke meldkamer. Vanuit Stadswacht Amsterdam wordt de samenwerking met de flatwachten redelijk tot goed beoordeeld. De meldingen van de flatwachten worden door de meldkamer doorgegeven aan de relevante organisaties en aan de flatwachten wordt teruggemeld wat er precies met de melding is gebeurd. Daarnaast worden boodschappen doorgegeven via de huismeester. Deze werkwijze bevalt goed.

Noot 35 Politie-agent die contactpersoon is voor de bewoners van het betreffende flatgebouw.

Het type melding dat binnenkomt bij de meldkamer varieert sterk: van mensen die liggen te slapen in het trappenhuis tot vervuiling en ruzies. Er komen dagelijks minstens tien incidentmeldingen van flatwachten binnen. Naast meldingen van de flatwachten neemt de meldkamer ook zelf wel het initiatief tot contact. Wanneer het bijvoorbeeld slecht weer is, probeert men vanuit de meldkamer de stad- en flatwachten te motiveren door naar specifieke situaties te vragen.

In de vorige rapportage werd melding gemaakt van problemen met de belasting van de beschikbare portofoonlijn. Dit probleem zou verholpen worden door een aantal extra lijnen aan te vragen bij de PTT. In 1996 wordt echter een Dienst Stadstoezicht opgezet. Hierbij wordt een ander soort communicatienet in gebruik genomen. Om deze reden is besloten om af te zien van een grote investering in het huidige net. Dit betekent dat het af en toe nog steeds te druk is.

De oplossing die nu gebruikt wordt, is onderscheid maken tussen gewone meldingen en spoedgevallen. Bij spoedgevallen houden de flatwachten de spreek sleutel ingedrukt zodat zij andere meldingen wegdrukken. Het is een provisorische maatregel, maar het werkt voorlopig wel. De wachttijd is meestal niet langer dan één à anderhalve minuut.

Iedere aankomende flatwacht brengt tegenwoordig een bezoek aan de meldkamer, zodat zij een beeld hebben van de gang van zaken. Desondanks zou er nog iets verbeterd kunnen worden: de flatwachten zouden beter op de hoogte moeten zijn van wat er precies met een melding gebeurt. Dat wil zeggen wie allemaal betrokken zijn bij één melding. Dit zou tijdens de opleiding en de stage meer aandacht mogen krijgen.

5.3.2 Flatwachten en -coördinatoren over Stadswacht

Met de meldkamer bestaat in het algemeen een goede samenwerking. De contacten verlopen meestal leuk, hoewel de ene medewerker (centralist geheten) uiteraard vriendelijker is dan de andere. Een enkele keer moeten de flatwachten even wachten, maar dan is daar ook een dringende reden voor, waarvoor ze begrip hebben.

Door een flatcoördinator wordt opgemerkt dat centralisten soms de neiging zouden hebben om bij een noodsituatie zelf inschattingen te maken. Dat is niet wenselijk: de flatwachten zien de situatie en kunnen beter beoordelen of iets een noodsituatie is. Dit moet daarom aan hen overgelaten worden. Ook zou de meldkamer meer met codes moeten werken. Nu schijnt het weleens voor te komen dat de meldkamer vraagt: "Is de politie nog nodig?", terwijl een flatwacht omringd wordt door bijvoorbeeld dealers, die dit kunnen horen. Dat brengt de flatwachten onnodig in een onveilige situatie.

Een flatcoördinator merkt op dat de flatwachten nog iets beter zouden kunnen nadenken wat de relevante gegevens zijn die ze willen melden, voordat ze een melding doorgeven aan de meldkamer. Dit zou met name bij noodsituaties gelden.

5.4 Samenwerking met Nieuw Amsterdam

5.4.1 Nieuw Amsterdam over flatwachten

Bij Nieuw Amsterdam is de mening gevraagd van de huismeesters die werken op de vijf gebouwen uit de onderzoeksgroep. De huismeesters zijn over het algemeen tevreden over de samenwerking met de flatwachten. De afbakening van de taken (in het vorige rapport een punt waarover bezorgdheid werd geuit) is helder.

De belangrijkste voordelen van de aanwezigheid van de flatwachten zijn volgens de indrukken van de huismeesters:

- meer sociale controle in de flats;
- minder vernielingen en ander vandalisme;
- tevredenheid van bewoners met de flatwachten;
- betere signalering van problemen.

De aanwezigheid van de flatwachten zou voor een beperkt deel geleid hebben tot een verschuiving van de klachten die binnenkomen bij de huismeester. Met name klachten over geluidsoverlast zouden nu vaker bij de flatwachten binnenkomen. Ook op tijden waarop de huismeester niet aanwezig is, zouden de bewoners contact opnemen met de flatwacht. De huismeesters constateren dat er een verschuiving van overlast plaats vindt naar flats waar geen flatwachten zijn en naar tijden waarop de flatwachten niet aanwezig zijn. Huismeesters van flats zonder flatwachten (wier mening ook is gevraagd in de betreffende rayons) geven dan ook aan de komst van flatwachten op hun flats te zullen verwelkomen. Daarnaast hebben de huismeesters gemerkt dat bewoners graag zouden willen dat de flatwachten 's nachts aanwezig zijn.

Verder commentaar van de huismeesters op het functioneren van de flatwachten verschilt sterk per flat. Het gaat hierbij met name om de frequentie van het surveilleren die met het weer en per team sterk wisselt. Ook de omvang van de groepen waarin flatwachten surveilleren wordt in één flat genoemd. Hier zouden de flatwachten hun rondes soms met zes à zeven mensen lopen³⁶. Volgens de huismeester zou het beter zijn om in groepen van twee of drie man rond te lopen.

Een structureel overleg tussen huismeesters en flatwachten, waar de directie van Nieuw Amsterdam in 1994 om had gevraagd, zou niet van de grond gekomen zijn. Het overleg tussen de flatcoördinatoren en de huismeesters zou in enkele flats wat moeizaam van de grond. Eén huismeester gaf aan dat hij aan zo'n overleg geen behoefte heeft.

In één flat wordt opgemerkt dat de samenwerking nog verbeterd zou kunnen worden door de aanwezigheid van flatwachten en huismeesters op elkaar af te stemmen.

5.4.2 Flatwachten en -coördinatoren over Nieuw Amsterdam

De flatwachten hebben vooral contact met de huismeesters van deze woningcorporatie. De huismeesters zouden niet allemaal dezelfde beleidslijn hanteren in hun contact met de flatwachten: sommigen zouden alleen een beroep op de flatwachten doen om zich te laten vervangen bij afwezigheid, anderen zouden de flatwachten vragen bepaalde taken structureel van hen over te nemen (lampen vervangen in de boxen bijvoorbeeld). Ook de mate waarin zij medewerking verlenen, zou per huismeester verschillen: bij de ene zouden de meldingen van flatwachten vlot verholpen worden, bij de andere pas na lang aandringen. Met name in Haag en Veld (de huismeester daar is langdurig ziek, de vervanging niet optimaal) en Florijn zouden klachten lang blijven liggen.

Overigens zou het niet altijd aan de huismeester liggen als een klacht lange tijd blijft liggen: de flatwachten en flatcoördinatoren zijn van mening dat Nieuw Amsterdam als organisatie in het algemeen ambtelijk en traag werkt.

In de meeste gebouwen zou bovendien niet teruggekoppeld worden wat er met de melding gedaan is. De samenwerking kan over de gehele linie dus beter.

Noot 36 Vermoedelijk betreft het stagiaires.

Met de boodschappendienst van Nieuw Amsterdam bestaat een goede samenwerking. Het contact verloopt meestal via de meldkamer. Bij spoedgevallen komen zij altijd (bijvoorbeeld glasbreuk of overstroming 's avonds en in het weekend).

5.5 Samenwerking met de Dienst Parkeergebouwen

5.5.1 Dienst Parkeergebouwen over de flatwachten

De samenwerking bestaat eruit dat flatwachten per fax meldingen van signaleerde storingen doorgeven aan de Dienst Parkeergebouwen. Deze dienst herstelt vervolgens de geconstateerde gebreken.

De snelheid waarmee storingen worden verholpen, is afhankelijk van de aard van de storing. Meldingen betreffende verlichting, glas en wrakken worden opgespaard (genoteerd op een lijst) en verholpen wanneer er voldoende medewerkers aanwezig zijn. Dringende storingen kunnen dezelfde dag nog verholpen worden (hoewel dit natuurlijk wel afhangt van de drukte).

Er wordt niet aan de flatwachten teruggekoppeld wat er met hun meldingen is gebeurd.

De zaken die de flatwachten doorgeven vindt de Dienst Parkeergebouwen relevant, maar vaak zijn de storingen al bekend omdat de controleurs van de Dienst Parkeergebouwen die zaken ook al geconstateerd hadden. Toch hebben de flatwachten een meerwaarde voor de Dienst Parkeergebouwen. Die zit vooral in het feit dat hun aanwezigheid in uniform vermoedelijk preventief werkt. Of dit preventieve effect meetbaar is, bijvoorbeeld in de kosten voor herstel van vernielingen, valt niet te zeggen (zie ook hoofdstuk 3): de kosten voor onderhoud worden niet nader gespecificeerd. Een subjectieve indruk van de Dienst Parkeergebouwen is dat de aanwezigheid van de flatwachten niet veel uitmaakt in de kosten.

Wat betreft de door flatwachten genoemde stroefheid op de werkvloer tussen medewerkers van Parkeergebouwen en Flatwacht: dit was niet bekend bij Parkeergebouwen. Elke keer dat dit gebeurt, zou de Parkeergebouwen (Operationele Dienst) daarover graag ingelicht worden om het te kunnen uitzoeken.

5.5.2 Flatwachten en -coördinatoren over de Dienst Parkeergebouwen

Over de Dienst Parkeergebouwen zijn de flatwachten en -coördinatoren niet erg te spreken. Alleen op noodsituaties zou deze instantie vlot reageren. Op andere meldingen zou traag gereageerd worden.

Er is weinig onderling contact: de flatwachten rapporteren meldingen schriftelijk, de Dienst Parkeergebouwen zou niets aan terugkoppeling doen. De flatcoördinatoren komen bij werkoverleggen soms vertegenwoordigers van Parkeergebouwen tegen, maar daarbuiten is er geen contact.

De manier waarop de medewerkers van deze dienst in het dagelijks leven omgaan met de flatwachten en -coördinatoren wordt als vervelend ervaren: de medewerkers van Parkeergebouwen zouden niet reageren op groeten en soms zelfs obscene gebaren maken naar mensen van de flatwachtorganisatie. De flatwachten en -coördinatoren kijken dan ook niet bepaald verlangend uit naar volgend jaar, waarin de medewerkers van Parkeergebouwen collega's van de flatwachten zullen worden.

5.6 Politie

5.6.1 Politie over de flatwachten

Van de zijde van de politie (bureau Ganzenhoef) bevalt de samenwerking uitstekend. Er zijn geen klachten vernomen over het functioneren van de flatwachten. Het contact tussen de wijkagent en de flatwachten en flat-coördinatoren zouden in het dagelijkse werk intensief zijn. Daarnaast wordt eens in de twee maanden een werkoverleg gehouden waarin de samenwerking wordt besproken.

De zaken die de flatwachten melden, worden als relevant beoordeeld door de politie. Er wordt opgemerkt dat het aantal assistentie-verzoeken lijkt af te nemen. De zegspersoon verklaart dit als volgt: naarmate een flatwacht langer functioneert, zou hij meer zaken zelf regelen.

Wanneer er een assistentie-verzoek wordt gedaan, kan de aanrijtijd sterk wisselen. Dit zou afhangen van de soort melding, problemen die elders spelen en de prioriteit die de politie eraan geeft. Uit de werkoverleggen heeft de politie de indruk dat de afhandeling van meldingen de laatste tijd vrij goed gaat. In ieder geval zouden hierover geen klachten bekend zijn bij de politie.

In de vorige rapportage werd vermeld dat het is voorgekomen dat de flatwachten assistentie verleenden bij een arrestatie. Dit zou bij een incident gebleven zijn. Op dit moment zou de rol van de flatwachten bij arrestaties zeer beperkt zijn: waar nodig houden zij alleen het publiek op afstand. Bij de zegspersoon bestaat de indruk dat de veiligheidssituatie op de flats met flatwachten verbeterd is in vergelijking met de flats zonder flatwachten.

5.6.2 Flatwachten en -coördinatoren over de politie

De flatwachten en -coördinatoren hebben op diverse wijzen met de politie te maken. Er is of een wijkagent of een flatagent³⁷ die het betreffende gebouw onder zijn hoede heeft, men heeft met 'het apparaat' van een bepaald bureau te maken voor de afhandeling van klachten, signaleringen en meldingen. Tenslotte kan men in noodsituaties de assistentie inroepen van de politie.

- Het contact met de wijk- of flatagent blijkt sterk te verschillen per gebouw: op het ene gebouw zou er een goede samenwerking bestaan, op het andere gebouw zouden ze de agent alleen op het 'groot werkoverleg' (eens per kwartaal) gezien hebben. Bij een aantal wijkagenten zou de bereikbaarheid te wensen overlaten. Dit zou volgens de flatwachten en -coördinatoren onder meer te maken hebben met het feit dat de betreffende agenten weliswaar het predikaat 'wijkagent' krijgen, maar geen tijd toegewezen krijgen om iets aan die taak te doen.
- De vijf gebouwen uit de onderzoeksgroep vallen onder de politiebureaus Flierbosdreef of Ganzenhoef. Het afhandelen van niet-urgente meldingen gebeurt meestal vrij traag in de ogen van de flatwachten en -coördinatoren. Om een vrij extreem voorbeeld te noemen: een groep rondhangende mensen bezorgde overlast op een flat en vormde een bron van onveiligheidsgevoelens voor de bewoners; het duurde een half jaar voor de politie hier iets aan deed.

Noot 37 Het verschil tussen wijk- en flatagenten is vooral een verschil in schaalniveau van het werkterrein: wijkagenten hebben een groter werkterrein dan flatagenten.

Ook zou er zelden teruggekoppeld worden wat er met de melding is gebeurd. Er worden bovendien verschillen ervaren tussen de twee politiebureaus, waarbij bureau Flierbosdreef op alle genoemde punten minder gunstig beoordeeld wordt door flatwachten en -coördinatoren dan bureau Ganzenhoef.

- In noodgevallen is de politie (van beide bureaus) er vrijwel altijd binnen vijf minuten. Hierover is men tevreden. In twee gebouwen (Florijn en Klieverink) zou de politie het ook in noodgevallen een enkele keer laten afweten, bijvoorbeeld als er elders iets is gebeurd dat nog hogere prioriteit krijgt. Men zou in Florijn weleens één tot anderhalf uur hebben moeten wachten voor de politie ter plaatse was. In het betreffende gebouw voelen flatwachten en coördinator zich dan ook niet gedekt.

5.7 Overige instanties

Met een aantal instanties, zoals de milieupolitie, de brandweer en de GG&GD, hebben de flatwachten minder frequent contact. Deze instanties zijn daarom niet geïnterviewd. Eventuele mededelingen van de flatwachten of flatcoördinatoren over deze instanties zijn in deze paragraaf vermeld.

5.7.1 De milieupolitie

Met de milieupolitie (ook wel: reinigingspolitie) wordt samengewerkt als door de flatwachten geconstateerd wordt dat er vuilniszakken gedeponeerd zijn op daarvoor niet bestemde plaatsen. De milieupolitie maakt dergelijke zakken open om na te gaan welke bewoner de eigenaar ervan is. De betreffende bewoner wordt vervolgens op zijn gedrag aangesproken. Over de milieupolitie hebben de flatwachten en -coördinatoren alleen lovende opmerkingen. Het enige minpuntje dat naar voren kwam, is: "Jammer dat ze zo weinig mensen hebben."

5.7.2 De brandweer

Wanneer een lift vastzit terwijl er mensen in zitten, moeten de flatwachten de brandweer laten komen om deze mensen te bevrijden. De brandweer heeft een liftsleutel waarmee de deuren geopend kunnen worden.

Het merendeel van de flatwachten en -coördinatoren is niet tevreden over het optreden van de brandweer. Het zou vrij lang duren voor zij ter plaatse is. Ze zou de liftdeuren vaak openbreken terwijl ze over een sleutel beschikt; hierdoor raken de liftdeuren beschadigd. Bovendien zou ze geld voor haar activiteiten vragen.

De flatcoördinatoren hebben eind 1995 een cursus gekregen over het omgaan met de lift wanneer deze vastloopt met mensen erin. Hierna krijgen de flatcoördinatoren de beschikking over een liftsleutel en de bevoegdheid om mensen te bevrijden uit de lift. Zij hoeven de brandweer dan niet meer in te schakelen.

5.8 Interne samenwerking en communicatie

In de vorige rapportage kwam naar voren dat de flatwachten betrekkelijk veel kritiek hadden op de interne communicatie. Er zou in de tussentijd langzaam het één en ander verbeterd zijn, zoals:

- het bedrijfsbureau heeft een centralere plaats in de organisatie gekregen;
- de flatwachten hebben veel meer duidelijkheid over het takenpakket;
- de leiding luistert volgens de flatwachten beter naar de werkvloer;

- de verstandhouding tussen flatwachten en flatcoördinatoren is verbeterd;
- de sfeer in het bedrijf is verbeterd.

Optimaal is de interne communicatie volgens de flatwachten en flatcoördinatoren nog niet.

- De flatwachten ervaren de toon waarop zij aangesproken worden als 'uit de hoogte', 'bevelend' en 'alsof men het tegen kleine kinderen heeft'. Het zou volgens de flatwachten een kleine moeite zijn om te zeggen "Wij verzoeken u om ...". Ook vinden de flatwachten dat zij vaak ten onrechte over één kam geschoren worden: als enkele flatwachten iets verkeerd hebben gedaan, zou vaak een 'algemene kennisgeving' volgen, waarin het gewenste gedrag onder de aandacht wordt gebracht. (Het management vermoedt dat deze klacht te maken zou kunnen hebben met culturele verschillen in benadering: de Amsterdamse directheid laat zich misschien lastig combineren met de Surinaamse en Antilliaanse beleefdheid.)
- Hoewel vele flatwachten melden dat er intern inmiddels openheid en een redelijke sfeer heerst, menen sommigen echter dat er nog steeds onderling wantrouwen is.
- De flatcoördinatoren worden naar hun idee door de leiding vaak te laat betrokken bij beleidsbeslissingen. (Desgevraagd wijst het management erop dat er elke twee weken een werkoverleg is, waarbij (onder meer) het management en de flatcoördinatoren aanwezig zijn.)

Overigens valt op dat er in het ene gebouw zwaarder aan deze punten getild wordt dan in het andere. In sommige gebouwen stappen de flatwachten hier vrij luchtig over heen en heeft men de houding van: "Ach ja, het kan altijd beter. Dat hoort er nu eenmaal bij." In andere gebouwen laten de flatwachten blijken zich gedemotiveerd te voelen, onder meer vanwege dit soort kritiekpunten. Bij enig doorvragen blijkt dat vooral oud zeer nog steeds een rol speelt. Anderzijds zijn er ook enige actuele zaken die tot onvrede leiden. Met name de afdeling Personeelszaken krijgt kritiek, vooral vanwege ongelijke behandeling van gelijken, een traag werktempo en een gebrek aan ondersteuning van de werkvloer.

Een nieuw geluid van de werkvloer is: kritiek op het werving- en selectiebeleid. De flatwachten hebben het idee dat de criteria (zoals beheersing van het Nederlands, leeftijd) tegenwoordig erg soepel gehanteerd worden. Ook een flatcoördinator maakt hier melding van: hij zegt nieuwe flatwachten toegewezen te krijgen, waar hij soms 'weinig mee kan'. Zij wijten dit aan een onzorgvuldige selectie van kandidaten.

Volgens het management wordt er de laatste tijd daarentegen juist kritischer met de selectiecriteria omgegaan en wordt de kwaliteit van de flatwachten steeds beter. De verruiming van de wettelijke werkloosheidseis (van langer dan drie jaar naar langer dan één jaar) zou hiertoe hebben bijgedragen. Wel zou het type kandidaten veranderd zijn en de gemiddelde leeftijd van de kandidaten inderdaad hoger liggen. Dit laatste ziet het management als een voordeel omdat de ruimere levenservaring van deze kandidaten vaker gepaard gaat met de vereiste rustige instelling³⁸.

Overigens zou voor de flatcoördinatoren altijd de mogelijkheid bestaan om mee te beslissen bij de aanname van nieuw personeel, omdat zij structureel bij de sollicitatiegesprekken aanwezig zijn.

Noot 38 Eenzelfde ervaring wordt ook verwoord door de Rotterdamse openbaar vervoermaatschappij RET met betrekking tot de wagenbegeleiders die sinds enkele jaren op diverse tramlijnen worden ingezet (zie nieuwsbrief 10 van Platform Sociale Veiligheid in het Openbaar Vervoer, december 1995.).

6 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

6.1 Effecten

Toen het flatwachtenproject van start ging, kende het twee doelstellingen:

- de *leefbaarheid* in brede zin verbeteren (dat wil zeggen: voorkomen en bestrijden van criminaliteit, vandalisme, vervuiling, onveiligheidsgevoelens);
- *werkgelegenheid* bieden aan inwoners van de Bijlmermeer (werkervaring bieden in het flatwachtproject, waarna doorstroming beoogd werd).

Werkgelegenheid

Sinds 1 januari 1995 valt het project onder de Melkertregeling. De flatwachten zijn dankzij deze regeling formeel bij de Gemeente Amsterdam in dienst getreden en hebben vaste contracten voor onbepaalde tijd gekregen. Desondanks wordt doorstroming naar regulier werk nog steeds als doel van het project gezien. Tot op heden is weliswaar een beperkte invulling gegeven aan de werkgelegenheidsdoelstelling, onder meer door het ontbreken van voldoende financiën. Met ingang van 1996 zullen de middelen hiervoor dankzij succesvolle subsidiewerving ruimer zijn. Ook is er in 1996 geld beschikbaar voor uitbreiding van de opleiding.

Leefbaarheid

Effecten meteen na de start

Een half jaar na de aanvang van het project (zomer 1994) werd de eerste meting verricht. De bewoners van de gebouwen met flatwachten namen toen al enkele significante effecten op de leefbaarheid waar. Er kon toen uiteraard alleen vergeleken worden met de gebouwen zonder flatwachten.

- Men voelde zich - in vergelijking met de gebouwen zonder flatwachten - veiliger dan in het jaar ervoor, dat wil zeggen toen er nog geen flatwachten waren. Degenen die zich veiliger voelden, gaven als voornaamste reden de komst van de flatwachten aan.
- Men vond het vervuilingsniveau minder ernstig dan in de gebouwen zonder flatwachten. Degenen die vonden dat het schoner geworden was, zagen de flatwachten als belangrijkste reden daarvoor.

Effecten anderhalf jaar na de start

Bij de tweede meting (zomer 1995) bleek:

- de onveiligheidsbeleving in de gebouwen met flatwachten ligt nog steeds op het lagere niveau dat in zomer 1994 werd geconstateerd;
- bepaalde tijdstippen worden als minder onveilig ervaren: men voelt zich tussen ongeveer 12 en 20 uur minder onveilig;
- bepaalde plekken, namelijk de trappenhuisen worden overdag als veiliger ervaren;
- bewoners vertonen minder vaak vermijdingsgedrag (dat wil zeggen men blijft overdag minder vaak thuis uit angst slachtoffer van criminaliteit te worden in of om het eigen woongebouw);
- bewoners worden minder vaak slachtoffer van (brom)fietsdiefstal.

Wat betreft slachtofferschap van andere vormen van criminaliteit (met name op woning- en auto-inbraken waren effecten verwacht), vernielingen en de algehele woontevredenheid zijn geen effecten gevonden.

Effecten volgens cijfers van instanties

Uit de cijfers van woningcorporatie Nieuw Amsterdam komt naar voren dat er in de gebouwen zonder flatwachten een significante stijging in de leegstand is geweest van 1993 op 1994. Deze significante stijging heeft zich niet voorgedaan in de gebouwen met flatwachten. Dit zou een effect kunnen zijn van het flatwachtenproject. Het valt echter niet uit te sluiten dat dit effect met andere factoren samenhangt.

De gemiddelde kosten voor het herstel van vernielingen zijn zowel in de gebouwen met als in de gebouwen zonder flatwachten van 1993 op 1994 fiks gedaald. Daar zit dus geen effect van de flatwachten achter.

Over vernielingen in de parkeergarages van de flats had de Dienst Parkeergebouwen van de gemeente helaas geen aparte cijfers beschikbaar. In de cijfers van de politie (het gaat om de delicten woninginbraak, diefstal uit/vanaf auto, autodiefstal en straatroof) is geen significant verschil gevonden tussen de tijd voor en na de komst van de flatwachten.

Subjectief waargenomen effecten

Door de bewonerscommissies wordt een tweetal effecten gerapporteerd:

- minder rondhangende junks in drie van de vijf 'flatwachtflats';
- de boxen (bergingen) zijn in twee van de vijf 'flatwachtflats' weer te gebruiken door de bewoners.

Volgens een subjectieve indruk van een politievertegenwoordiger is de veiligheidssituatie in de gebouwen met flatwachten verbeterd in vergelijking met de gebouwen zonder flatwachten.

De subjectieve indrukken van huismeesters zijn dat de aanwezigheid van de flatwachten leidt tot:

- meer sociale controle in de flatgebouwen;
- minder vandalisme;
- grotere tevredenheid van bewoners;
- betere signalering van problemen.

Subjectieve indrukken van flatwachten, huismeesters en bewoners wijzen op een *verplaatsingseffect*: de problemen zouden verschuiven naar andere tijdstippen (zelfde flat, maar 's nachts) en andere flats. We hebben dat trachten te controleren: op de flats uit de controlegroep (zonder flatwachten dus) zijn geen stijgingen in slachtofferschap geconstateerd; evenmin voelt men zich 's nachts significant onveiliger in die groep flats noch in de groep flats met flatwachten. We hebben niet kunnen nagaan of de criminaliteit zich heeft verplaatst naar de nachtelijke tijdstippen in de flatwachtflats. Het is dus mogelijk dat zo'n verplaatsingseffect is opgetreden.

Effecten in gebruik van diensten flatwachten

Het aantal bewoners dat weleens iets heeft gemeld aan de flatwachten (voornamelijk op het gebied van onderhoud en overlast) of hulp heeft gevraagd (vooral voor overlastsituaties en persoonsbegeleiding) is significant gedaald (van de helft naar een kwart respectievelijk van een kwart naar een negende).

Zowel over de afhandeling van meldingen als over de geboden hulp is het merendeel van de bewoners tevreden, dus daarmee hebben die dalingen niet te maken. De dalingen zouden daarom kunnen duiden op afgenomen problemen in de flatwachtflats, maar ook een uiting kunnen zijn van de significant verminderde kennis omtrent de mogelijkheid zo'n melding of hulpverzoek te doen (zie 6.2, aanbeveling 14. Ook is het niet uit te sluiten dat de matige beoordeling van de bereikbaarheid van de flatwachten (zie aanbeveling 15 in paragraaf 6.2) een rol speelt.

Conclusie effecten

Er hebben zich *positieve veranderingen* voorgedaan, voornamelijk in de onveiligheidsbeleving overdag, het vermijdingsgedrag van bewoners overdag, de beoordeling van de reinheid en in het slachtofferschap van fietsdiefstal. De leefbaarheid is dus verbeterd.

Er waren ook effecten verwacht op het slachtofferschap van woning- en auto-inbraak³⁹ alsmede op het aantal vernielingen. Dergelijke effecten konden echter niet worden aangetoond. Dit zou te maken kunnen hebben met *verplaatsingseffecten*: volgens subjectieve indrukken van flatwachten, bewoners en huismeesters zouden met name dealers en junks 's nachts na 1.00 uur (dat wil zeggen als de flatwachten weg zijn) weer terugkomen naar de 'flatwachtflats' met alle gevolgen van dien voor veiligheidsbeleving en criminaliteit. Als dat klopt, dan zou dat kunnen betekenen dat de criminaliteit op ongeveer hetzelfde niveau is gebleven en zich op dezelfde gebouwen afspeelt, maar zich *naar de nachtelijke uren* heeft verplaatst. Dit zou kunnen verklaren waarom er in het slachtofferschap van bewoners nauwelijks effecten gevonden zijn.

We hebben helaas niet gevraagd naar de tijdstippen waarop men slachtoffer wordt. De politie zou hieromtrent wellicht meer informatie kunnen bieden. Wel hebben we gevraagd naar de dagdelen waarop bewoners zich onveilig voelen. Daar kwam geen verandering tussen eerste en tweede meting uit. Een ander verplaatsingseffect waarvan sprake zou zijn, is verplaatsing van dealers en junks *naar andere gebouwen*. In de groep controleflats is echter geen stijging in slachtofferschap van criminaliteit gevonden noch in de onveiligheidsbeleving op welk tijdstip dan ook.

Aanbeveling 1

Het verdient aanbeveling specifieke aandacht te besteden (bijvoorbeeld projectmatig) aan vandalisme en woning- en auto-inbraak⁴⁰.

Aanbeveling 2

's Avonds en 's nachts is meer 'impact' gewenst. Dit zou wellicht te realiseren zijn met frequentere surveillance (meer zichtbaarheid) of een grotere inzet van flatwachten in de avonduren. Wat betreft de nachtelijke uren is het wenselijk eerst grondiger te onderzoeken (bijvoorbeeld met behulp van politiecijfers) of er inderdaad sprake is van verplaatsing van criminaliteit naar deze tijdstippen.

6.2 Randvoorwaarden

Conclusie randvoorwaarden

Het boeken van positieve effecten is mede afhankelijk van goede randvoorwaarden. Ten opzichte van de vorige rapportage is er in veel van de randvoorwaarden verbetering opgetreden. Er heerst onder de flatwachten en -coördinatoren dan ook tevredenheid over tal van zaken, bijvoorbeeld: opleiding, takenpakket, rooster, faciliteiten. Over de operationele zaken, waar in de vorige rapportage kritiek op werd geuit, is (vrijwel) niets negatiefs gemeld. Kennelijk zijn deze zaken inmiddels allemaal goed op de rails gezet. Dat betekent dat er in een jaar tijds enorm veel werk is verzet. Het mag überhaupt een prestatie van formaat heten om in twee jaar tijd uit

Noot 39 Bij auto-inbraak gaat het om inbraken die plaatsvinden in de parkeergarage en op het maaiveld-niveau, omdat die plekken tot het werkgebied van de flatwachten behoren.

Noot 40 Mits de auto-inbraken plaatsvinden in de parkeergarages of op het maaiveld.

het niets een organisatie van deze omvang op te zetten en goed te laten functioneren.

Voor enkele punten is nog aandacht gewenst:

- werkgelegenheidsdoelstelling (vervolgopleiding, doorstroming);
- versoepeling van de Melkertregeling;
- aanscherping samenwerkingsafspraken met Nieuw Amsterdam, politie en Dienst Parkeergebouwen ('follow-up' van signaleringen en meldingen);
- relatief zware problematiek op Florijn;
- afkalving van de bekendheid van bewoners met servicemogelijkheden;
- perfectioneren van het portofoonverkeer door de meldkamer;
- (telefonische) bereikbaarheid;
- werkbeleving;
- benaderingswijze van flatwachten door staf;
- onveiligheidsgevoelens van flatwachten.

In de onderstaande aanbevelingen worden deze punten uitgewerkt.

Onveiligheidsbeleving flatwachten

Onder veel flatwachten heersen na afloop van het werk onveiligheidsgevoelens, omdat zij 's nachts alleen naar huis moeten en daarbij weleens bedreigd worden. Er hebben overigens nooit incidenten plaatsgevonden. De mogelijkheid bestaat om met het 'piketbusje' naar huis gebracht te worden. In twee van de vijf gebouwen (Florijn, Klieverink) voelen de flatwachten zich bovendien regelmatig onveilig tijdens het werk. De bronnen van onveiligheidsgevoelens zijn: in groepen rondhangende drugsdealers en andere criminelen (Florijn), politie die - ook in noodgevallen - in het verleden niet altijd snel ter plaatse was (Florijn, Klieverink).

Aanbeveling 3

Wat Klieverink betreft wordt aangeraden met een aantal flatwachten een bezoek te brengen aan de meldkamer van de politie (bij voorkeur 's avonds) om te horen en zien hoe er gewerkt wordt bij de meldkamer en wat er maximaal verwacht kan worden van de politie wat betreft assistentie in noodgevallen.

Ten aanzien van Florijn zou extra politie-activiteit moeten plaatsvinden (zie verder aanbeveling 18).

Wat betreft de onveiligheidsgevoelens na het werk lijkt de gehanteerde oplossing (piketbusje) voldoende.

Melkertregeling

Er heerst binnen VBB veel ontevredenheid over de Melkertregeling, met name onder de flatwachten. Doordat hun inkomsten als gevolg van de regeling flink gedaald zijn, heeft de motivatie van naar schatting bijna eenkwart van de flatwachten een flinke knauw gekregen. Overigens geldt die daling van inkomsten vooral voor de eerste lichten flatwachten die vóór 1995 zijn aangenomen. Zij hebben eerst meer verdiend met hetzelfde werk.

De demotivatatie komt onder meer tot uiting in een hoog ziekteverzuim ($\pm 30\%$), hetgeen voor capaciteitsproblemen zorgt⁴¹. Voor degenen die wel werken, brengt dat met zich mee dat er nauwelijks verlof toegekend kan worden.

Mede door de Melkertregeling bestaan er binnen de groep flatwachten bovendien verschillende contracten (38 uur en 32 uur per week), hetgeen volgens hen tot spanning kan leiden. Anderzijds moet bedacht worden dat

Noot 41 Volgens latere informatie zou het ziekteverzuim omstreeks november/december weer lager liggen (ongeveer 11%).

in bijna elke organisatie verschillende contracten voorkomen, zonder dit noemenswaardige problemen geeft.

Een ander gevolg van de regeling is dat er wegens de maximumgrens aan het salaris minder inzet op 'onregelmatige uren' kan worden gerealiseerd (terwijl dit wel wenselijk is; zie aanbeveling 2). Eventuele uitbreiding van de inzet naar de nachtelijke uren is - althans binnen die regeling - een illusie. Melkertbaan en ploegendienst blijken lastig te combineren. De Melkertregeling heeft natuurlijk ook positieve kanten (de flatwachten hebben een vast contract gekregen en de loonkosten van de flatwachten worden (vrijwel geheel) gedekt), maar daarvoor moet een flinke prijs betaald worden. Het is daarom de vraag of deze regeling een gelukkige keuze is voor de flatwachtorganisatie.

Aanbeveling 4

Er zou onderzocht moeten worden of er een aantrekkelijker alternatief voor de Melkertregeling is. Een andere optie is dat met het betreffende ministerie onderhandeld wordt over versoepeling van de bestaande regeling om de 'scherpe kantjes' er vanaf te halen, met name voor werk waarbij in ploegendienst gewerkt wordt.

Werkbeleving

De werkbeleving van de flatwachten wordt dus (wellicht tijdelijk) sterk nadelig beïnvloed door de financiële gevolgen van de Melkertregeling. Daarnaast zijn er in de interne samenwerking en communicatie - waarin volgens de flatwachten overigens het nodige is verbeterd - enkele punten die de werkbeleving van de flatwachten negatief beïnvloeden, namelijk:

- het idee dat het management zelden haar waardering voor de flatwachten uitspreekt;
- het idee dat er meer binding zou kunnen zijn tussen de personeelsleden;
- het idee dat het organisatie-onderdeel Stadswacht bevoorreed wordt boven het onderdeel Flatwacht.

Volgens het management is met name punt drie niet terecht.

Aanbeveling 5

Het management zou er goed aan doen regelmatig een woord van waardering uit te spreken voor de werkvloer. Dit zou helpen om de motivatie op peil te houden. Bovendien zou dat het beeld kunnen doorbreken dat de werkvloer nu van kantoor Egeldonk heeft: een plaats waar vooral richtlijnen vandaan komen.

Aanbeveling 6

Indien meer of andere sociale activiteiten door de flatwachten gewenst worden om de binding tussen personeelsleden te bevorderen, zouden zij zelf initiatieven kunnen aandragen en deze met het management bespreken.

Aanbeveling 7

Het management zou door middel van het verspreiden van informatie (bijvoorbeeld een financieel overzicht) moeten duidelijk maken dat er geen sprake is van bevoordeling van een organisatie-onderdeel.

Opleiding

Hoewel de opleiding van de flatwachten ook op langere termijn goed voldoet, zijn er een aantal suggesties gedaan door flatwachten, -coördinatoren, bewonerscommissies en meldkamer om de opleiding nog iets te verbeteren. We nemen die suggesties integraal over als aanbeveling.

Aanbeveling 8

De opleiding zou verder geperfectioneerd kunnen worden door meer aandacht te besteden aan:

- *meldingen: wie is daar allemaal bij betrokken, wat gebeurt ermee? (bijvoorbeeld tijdens stage te leren);*
- *het voorkomen van escalatie bij ruzies (met name aan de hand van praktijkvoorbeelden);*
- *de Nederlandse cultuur.*

Bovendien zouden de docenten iets meer rekening zouden kunnen houden met het feit dat het voor velen lang geleden is sinds ze in de schoolbanken zaten en dat sommigen het Nederlands niet zo goed beheersen.

Werkgelegenheid, doorstroming, vervolgopleiding

Aan de doelstelling om structurele (andere) werkgelegenheid te vinden voor de flatwachten kon tot op heden door VBB weinig aandacht besteed worden. Dit werd mede veroorzaakt door gebrek aan financiële middelen. De inspanningen zijn voornamelijk beperkt gebleven tot het doorsturen van interne vacatures van de Gemeente Amsterdam naar de flatwachten. De mogelijkheden die deze vacatures bieden, worden door de flatwachten overwegend als teleurstellend ervaren. Aan de eisen die aan leeftijd, ervaring en opleiding gesteld worden, kunnen zij meestal niet voldoen. Over de mogelijkheden tot het volgen van een vervolgopleiding via VBB bestaat onder de flatwachten onduidelijkheid.

Doorstroming naar ander werk is voor VBB nog steeds een doel en vormt voor de komende tijd een belangrijk aandachtspunt van het management. Binnen de Dienst Stadstoezicht zijn hiervoor volgens het management reële mogelijkheden.

Het management heeft de mogelijkheden voor vervolgopleidingen inmiddels onderzocht. Voor 1996 zijn er subsidiestromen aangeboord, waarmee onder voorwaarden bijdragen aan vervolgopleidingen gerealiseerd kunnen worden. De mogelijkheden zijn vastgelegd in een (concept-)studiebesluit.

Onzes inziens is het - na twee jaar lang veel aandacht te hebben besteed aan het opzetten van een goed lopende organisatie - nu inderdaad tijd de werkgelegenheidsdoelstelling de komende tijd centraal te stellen. Hoewel het management hiervoor al aandacht blijkt te hebben, vermelden we onderstaande aanbeveling voor de goede orde.

Aanbeveling 9

Na een aanloopperiode van twee jaar, waarin het opzetten en goed functionerend krijgen van de organisatie alle aandacht vergde, is het van belang om nu de energie te richten op de werkgelegenheidsdoelstelling. Dit betekent dat op korte termijn mogelijkheden tot vervolgopleiding geboden zouden moeten worden en dat op iets langere termijn de doorstroming van flatwachten naar ander werk actief bevorderd zou moeten worden.

■

Samenwerking en communicatie

De samenwerking met de direct betrokken *instanties* (Nieuw Amsterdam, politie en Parkeergebouwen) zou te wensen overlaten. Zowel de flatwachters en flatcoördinatoren als de bewonerscommissies (laatstgenoemden hebben het met name over de relatie VBB-Nieuw Amsterdam) wijzen hierop. Deze drie instanties zouden meldingen en signaleringen van de flatwachters lang laten liggen. Bovendien zouden ze niet (structureel) terugmelden aan de flatwachters wat er met de klacht gedaan wordt/is. Flatwachters en -coördinatoren dringen erop aan dat er betere operationele afspraken gemaakt worden met deze instanties.

Dit knelpunt is vrij ernstig, omdat het werk van de flatwachters alleen effect kan hebben als deze instanties een goede 'follow-up' bieden. Dit is des te vervelender daar de flatwachters er door de bewoners op worden aangezien. Het imago van de flatwachters komt daardoor in gevaar.

Volgens het management zijn met de betrokken instanties geen harde afspraken gemaakt over de periode waarbinnen doorgegeven klachten uiterlijk verholpen moeten zijn. Dergelijke afspraken zouden niet mogelijk zijn, omdat die instanties met beperkte financiële en personele middelen te kampen hebben. Ten aanzien van Nieuw Amsterdam geldt bovendien dat een deel van de herstelwerkzaamheden wordt uitbesteed aan derden, zodat het nog moeilijker wordt om dergelijke garanties te geven.

De indruk van het management is overigens dat de samenwerking met de betreffende instanties geleidelijk verbetert. Zo zouden bij de politie steeds meer vaste flatagenten aangesteld worden (onder meer aanspreekpunten voor VBB), zou de samenwerking met Nieuw Amsterdam op beleidsniveau en op de werkvloer steeds soepeler verlopen en zou met de Dienst Parkeergebouwen meer toenadering zijn bereikt. Er zou echter meer tijd nodig zijn omdat er sprake is van een ontwikkeling waarbij mensen bestaande werkwijzes moeten veranderen.

Hoewel we dat niet betwisten, hebben de betrokken instanties naar onze mening inmiddels twee jaar de tijd gehad om te wennen aan de veranderde werkwijze. Het lijkt niet onredelijk (en naar onze ervaring ook best mogelijk) om de afspraken weer eens onder de loop te nemen en aan te scherpen. Men weet nu ongeveer hoe vaak en voor welk soort activiteiten er een beroep op elkaar gedaan wordt. Naar aanleiding daarvan zouden concretere toezeggingen gedaan kunnen worden. Hierbij zou het ook aangedurfd moeten worden om maximum termijnen af te spreken waarbinnen men op signalen van de flatwachters reageert. Wat betreft het omgaan met derden moet het voor een grote opdrachtgever zoals een woningcorporatie niet moeilijk zijn een wat hardere opstelling gekozen worden.

Aanbeveling 10

Het management zou samen met Nieuw Amsterdam, politie en Dienst Parkeergebouwen de afspraken moeten aanscherpen om te komen tot toezeggingen omtrent de maximale termijn waarbinnen op signalen van flatwachters gereageerd wordt. De herziene afspraken moeten uiteraard schriftelijk worden vastgelegd. Voorts zouden de flatwachters en -coördinatoren geïnformeerd moeten worden over de afspraken. Om 'verwatering' te voorkomen moeten de afspraken ook bewaakt worden. Hierbij zijn signalen van de werkvloer onontbeerlijk. De samenwerking met de genoemde instanties zou bijvoorbeeld een agendapunt op het groot werkoverleg kunnen zijn.

De samenwerking met de *meldkamer (Stadswacht)* is verbeterd ten opzichte van de vorige rapportage en verloopt goed. Twee kanttekeningen worden nog gemaakt: centralisten van de meldkamer zouden moeten afzien van de neiging een situatie in te schatten. Dat kunnen ze beter aan de flatwachten overlaten; die zijn immers ter plaatse.

Verder zouden de centralisten meer codes moeten gebruiken in de communicatie met flatwachten, omdat ze de flatwachten anders in een lastig (en potentieel onveilig) parket kunnen brengen, vooral als er om politie-assistentie gevraagd is.

Aanbeveling 11

De medewerkers van de meldkamer zouden erop gewezen moeten worden dat ze moeten afgaan op de situatiebeschrijving die flatwachten geven. Voorts zou erop moeten worden toegezien dat zij tijdens het portofoonverkeer - met name waar het verzoeken op politie-assistentie betreft - meer in codes spreken.

Op de werkvloer blijken medewerkers van de *Dienst Parkeergebouwen* en van VBB op stoeve wijze met elkaar om te gaan. Dit is uiteraard niet bevorderlijk voor de samenwerking (laat staan voor de toekomstige collegiale verhoudingen in de Dienst Stadstoezicht).

Aanbeveling 12

Er zou energie gestopt moeten worden in het verbeteren van de verstandhouding met de Dienst Parkeergebouwen op de werkvloer. Zeker in het licht van de aanstaande samenvoeging (Stadstoezicht) lijkt dat dringend noodzakelijk. Een gezamenlijke activiteit in de informele sfeer van de uitvoerende niveaus van beide organisaties zou hiertoe een middel kunnen zijn.

Door de gezamenlijke *huismeesters* van Nieuw Amsterdam wordt gesugereerd dat de aanwezigheid van huismeesters en flatwachten beter op elkaar af te stemmen is. Voor een deel zal dat waar zijn, anderzijds moet bedacht worden dat huismeesters en flatwachten niet dezelfde taken hebben: de huismeesters zijn er bijvoorbeeld niet voor de veiligheid.

Aanbeveling 13

In een (groot) werkoverleg zou met de huismeesters besproken moeten worden welke ideeën zij hebben over betere afstemming van de aanwezigheid van huismeesters en flatwachten. Vervolgens zou moeten worden gezien in hoeverre deze ideeën haalbaar zijn.

Met de *bewoners* bestaat in het algemeen een goede samenwerking en communicatie. De bekendheid van de flatwachten onder de bewoners is zeer hoog. Veel minder bekend blijkt het feit dat bewoners ook hulp kunnen vragen.

Aanbeveling 14

De bewoners zouden nog eens extra gewezen moeten worden op de servicemogelijkheden die de flatwachten bieden. Met de hoge mutatiegraad die de flats kennen (ongeveer 17%, zie hoofdstuk 4) is het noodzakelijk de flatwachtactiviteiten regelmatig onder de aandacht te brengen. Per jaar verhuist immers ongeveer een vijfde van de bewoners. De nieuwe bewoners die in hun plaats komen, zouden gericht een mailing kunnen ontvangen van de flatwachten: Nieuw Amsterdam kan aangeven wie de nieuwe bewoners zijn.

De mening van de bewoners over de flatwachten is over het geheel genomen behoorlijk positief. Aspecten zoals beleefdheid, reactiesnelheid en prijs worden gunstig beoordeeld. Alleen op het aspect *bereikbaarheid* is volgens hen nog ruimte voor verbetering: de helft van de bewoners heeft hiermee wisselende of slechte ervaringen. Ook de bewonerscommissies zijn van mening dat de bereikbaarheid beter kan (zie aldaar). De wisselende ervaringen blijken vooral op de telefonische bereikbaarheid betrekking te hebben. Het is niet gezegd dat hiermee het servicenummer bedoeld wordt, want naar verluidt zijn in de begintijd ook telefoonnummers van de verblijfsruimten van de flatwachten onder de bewoners verspreid.

Aanbeveling 15

Controleer en bewaak de telefonische bereikbaarheid. Dit zou bijvoorbeeld kunnen door een vaste routine te ontwikkelen om steekproefgewijs het servicenummer te bellen. Daar er mogelijk diverse telefoonnummers in omloop zijn, is het aan te raden eerst informatie te verspreiden onder de bewoners omtrent het telefoonnummer dat ze geacht worden te gebruiken.

De flatwachten zijn van mening dat de bewoners in het algemeen meewerken en zich laten overtuigen wanneer ze door flatwachten op onwenselijk gedrag gewezen worden op een kleine kern van bewoners na. Over het geheel genomen merken de flatwachten dat de bewoners zich beter aan de huisregels houden. Bewoners laten regelmatig aan de flatwachten weten dat ze blij zijn met hun aanwezigheid.

Aanbeveling 16

Hoewel dit onzes inziens geen hoge prioriteit heeft, zou er op termijn nagedacht moeten worden over mogelijkheden om de 'harde kern' van bewoners die zich niets van de flatwachten aantrekken, tot andere gedachten te brengen. Hier zou wellicht projectmatig en/of op het juridische vlak iets aan gedaan kunnen worden. Steeds vaker worden er bijvoorbeeld door woningcorporaties sancties opgelegd in verband met overlastgevend woongedrag.

De samenwerking en communicatie met de *bewonerscommissies*, die vorig jaar wat stroef verliep, is nu redelijk goed te noemen. De vertegenwoordigers van de commissies oordelen overwegend (gematigd) positief over het functioneren van de flatwachten, met uitzondering van de commissies van Florijn en Haag en Veld. (Overigens is het opvallend dat juist in deze twee flats de inzet van de huismeesters lager is dan in de andere gebouwen. Het is niet duidelijk of er een verband bestaat.) Ten aanzien van de aspecten bereikbaarheid, zichtbaarheid, optreden, servicemogelijkheden, werken aan bekendheid, taakomschrijving en werkhouding zijn soms weliswaar nog verbeteringen mogelijk, maar er is wederzijds vertrouwen dat men het wel eens wordt over deze zaken. De communicatie wordt door de betrokken partijen in ieder geval voldoende goed geacht om dergelijke zaken aan de orde te kunnen stellen. De flatwachten hebben een suggestie voor de bewonerscommissies die we hier als aanbeveling overnemen.

Aanbeveling 17

De leden van de bewonerscommissies zouden kunnen bijdragen aan de leefbaarheid door structureel de 'huisregels' bekend te maken aan nieuwe bewoners en ook de aandacht van bestaande bewoners er regelmatig weer op te vestigen.

Het valt op dat een aantal problemen zich in *Florijn* lijkt te concentreren: de flatwachten van dat gebouw geven aan dat ze zich niet erg veilig voelen tijdens het werk, het gebouw zou volgens de flatwachten en management op een 'drugsroute' liggen waardoor er structureel groepjes drugsdealers rondhangen, de bewonerscommissie is er ontevreden over het functioneren van de flatwachten, de follow-up door Nieuw Amsterdam lijkt hier meer te wensen over te laten dan in de meeste andere gebouwen en het vertrouwen van de flatwachten in de politie is minder groot dan elders. De voornaamste factor lijkt de structurele aanwezigheid van groepen drugsdealers te zijn die zich niets van de flatwachten aantrekken.

Aanbeveling 18

Aan de politie zou verzocht moeten worden specifiek in en om Florijn repressieve actie te ondernemen jegens de drugsdealers en de zogenaamde 'drugsroute' om goed functioneren van de flatwachten mogelijk te maken.

In de interne samenwerking en communicatie blijkt veel te zijn verbeterd. Op enkele zaken hebben de flatwachten nog kritiek:

- de toon waarop ze aangesproken worden door de staf;
- hoewel er volgens de flatwachten geleidelijk verbetering is gekomen in de werksfeer, is een deel van hen van mening dat deze nog onvoldoende open is.

Dit zijn kritiekpunten die op het eerste gezicht misschien onbeduidend lijken, maar ze kunnen wel degelijk vergaande gevolgen hebben voor de motivatie van het personeel en daarmee voor de resultaten. Het is daarom van belang om daar serieus mee om te gaan.

Aanbeveling 19

De stafafdelingen zouden er goed aan doen er rekening te houden dat het merendeel der flatwachten de Amsterdamse directheid niet zo gewend is. Het is daarom aan te bevelen de flatwachten meer verzoekenderwijs te benaderen.

Wat betreft de openheid: er wordt geconstateerd dat er reeds een verbetering in gang is gezet. Aangezien openheid met mentaliteitsverandering te maken heeft (waarvoor al gauw twee jaar staat), moeten de flatwachten geen al te hooggespannen verwachtingen koesteren. Het is wel van belang om als management het streven naar openheid actief te blijven bewaken.

De flatcoördinatoren zijn over hun interne begeleiding en ondersteuning niet allemaal te spreken. Vooral de afdeling Personeelszaken krijgt kritiek. Een aantal concrete suggesties van de flatcoördinatoren aan deze afdeling zijn:

- voer met afgewezen interne sollicitanten een toelichtend gesprek om hen te vertellen aan welke vaardigheden ze nog moeten werken;
- trek tijdens beoordelingsgesprekken van flatwachten één lijn met de betreffende flatcoördinator (eventueel vooroverleg houden om te checken of PZ en flatcoördinator op één lijn zitten);
- gelijke monniken, gelijke kappen.

Er zit kennelijk het één en ander scheef tussen flatcoördinatoren en de afdeling Personeelszaken. Oud zeer speelt hierbij vermoedelijk een rol. Om de toekomstige samenwerking - die toch nodig zal zijn - te versoepelen, is het van belang de onvrede uit te spreken, voor zover nog mogelijk weg te nemen en er symbolisch een punt achter te zetten.

Aanbeveling

Het is aan te raden een gesprek te organiseren tussen flatcoördinatoren en het hoofd Personeelszaken, waarin beide partijen hun grieven kenbaar kunnen maken, duidelijkheid kunnen verschaffen over hun werkwijze en afspraken maken voor de toekomst. Het is van belang dat een derde - zo min mogelijk betrokken - partij dit gesprek voorziet.

Wat betreft de suggestie om tijdens beoordelingsgesprekken één lijn te trekken, is het aan te raden om vooroverleg te houden om consensus te bereiken.

Bijlagen

Bijlage 1 Redenen van bewoners om negatief of gecombineerd positief en negatief over de flatwachten te oordelen

Voormeting

- Ze zouden meer daadkracht moeten hebben.
- Ze doen hun werk nog steeds niet goed, het is nog steeds zo vuil.
- Het helpt nog niet echt heel veel: ze kunnen niet overal tegelijk zijn, maar het voelt wel veiliger.
- Drie man op zo'n groot gebouw heeft weinig zin; bovendien vindt meeste criminaliteit 's nachts plaats.
- Het heeft geen effect.
- In principe wel een goede maatregel, maar in de praktijk levert het weinig op.
- Het effect is te gering.
- Het is zinloos, ze kunnen niet overal tegelijk zijn; maakt niet veel uit.
- Ze moeten meer laten blijken dat ze aanwezig zijn: meer doen, klusjes, schoonhouden. Er zijn zeer lange wachttijden bij reparaties en ze zijn slecht bereikbaar.
- Er is meer inzet nodig, meer lopen in de galerij; ze zijn te weinig aanwezig.
- Ze zouden er 's nachts ook moeten zijn; overdag hebben ze geen moer te doen. Ze zouden wat alerter moeten zijn.
- Het helpt toch niet, respondent heeft er geen vertrouwen in. Bovendien wil hij geen pottenkijkers over zijn galerij zien wandelen.
- De politie laat zich minder zien, dat betekent een kostenbesparing voor de overheid, waarvoor de burger betaalt (huurverhoging).
- Flatwachten dealen ook joints.

Nameting

- Het is een vervelende maatregel (controle), maar houdt wel vervuiling tegen.
- Geeft een veilig gevoel (al heb ik geen idee of ze ook echt zullen ingrijpen wanneer nodig).
- Ze doen niks aan vervuiling en ik vraag me af of ze de junks wel aankunnen.
- Op zichzelf wel goed, maar ik vraag me af of het veel helpt. Wel kun je 's avonds beter flatwachten dan niemand tegen het lijf lopen of van die rare types.
- De laatste tijd zitten ze gewoon kaartjes te leggen in hun kantoor. De woningbouwvereniging brengt de glaspremies omhoog, maar het glas blijft stuk. Schande! Met nieuwe lichten gaat de service achteruit en wordt het contact steeds minder tussen bewoners en flatwachten.
- Ze zitten teveel koffie te drinken etc., maar het schrikt toch af.
- Ze doen eigenlijk niet zoveel. Bovendien vind ik het slecht dat de bewoners met hun toch al hoge huur moeten betalen terwijl de gemeente ze aanstelt.
- Het blijft gewoon hetzelfde.
- Het heeft weinig effect. Als je eens wat zegt, zeggen ze: "Geef maar door aan de huismeester." Flatwachten doen ook niets aan een kapotte lift.

- Het werkt niet. Bij de vorige huismeester werden defecten direct opgelost, nu niet meer. Het tijdstip van aanwezigheid is ook onlogisch: dat zou 's nachts moeten zijn.
- Nog niet goed genoeg.
- Als er per ongeluk een flatwacht langsloopt terwijl je aangerand wordt, zal het wel uitmaken.
- De flatwachten moeten 24 uur service gaan geven.
- Ze moeten ook 's avonds blijven.
- Na elf uur is er niemand.
- Voor enen zijn er niet veel problemen, in het weekeinde nog wel. Er mogen er meer komen.
- Het is niet 100%, maar het helpt toch een beetje.
- De criminaliteit is wat minder geworden, maar de flatwachten functioneren niet goed: ze wandelen teveel.
- Je ziet ze niet.
- Je ziet ze alleen maar in de binnenstraat, nooit op de galerij etc.; ik heb niet het gevoel dat het iets uitmaakt.
- Ze zijn bevriend met iedereen, dat kan nog problemen geven.
- Ze zouden selectiever moeten zijn.

Bijlage 2 Draagvlak voor komst flatwachten in gebouwen zonder flatwachten

Op verzoek van Nieuw Amsterdam zijn in de bewonersenquête enkele vragen opgenomen om het draagvlak te meten voor de eventuele komst van flatwachten op de gebouwen uit de controlegroep.

De bewoners van gebouwen zonder flatwachten is gevraagd of zij in hun gebouw flatwachten zouden willen hebben. Acht op de tien antwoordt hier bevestigend op, 14% ontkennend en 6% heeft geen mening. Er is geen significant verschil in draagvlak tussen voor- en nameting.

In tabel A is het draagvlak per gebouw uitgesplitst (dit is eigenlijk niet geoorloofd; zie inleiding van dit hoofdstuk). De respondenten van voor- en nameting zijn opgeteld om per gebouw zoveel mogelijk respondenten te hebben. Het aantal respondenten per gebouw blijft echter erg klein. De vermelde cijfers dienen daarom als indicatie te worden opgevat. Als we meer waarde zouden willen hechten aan deze cijfers, zouden we ons op glad ijs begeven.

Het (absolute) aantal respondenten wordt in de tabel tussen haakjes vermeld.

Tabel A Draagvlak voor komst flatwachten per gebouw

draagvlak	% ja (abs.)	% nee (abs.)	% weet niet (abs.)
Echtenstein (n = 14)	86 (12)	7 (1)	7 (1)
Frissenstein (n = 19)	90 (17)	10 (2)	0 (0)
Grunder (n = 16)	100 (16)	0 (0)	0 (0)
Hofgeest (n = 19)	68 (13)	21 (4)	11 (2)
Kouwenoord (n = 15)	73 (11)	27 (4)	0 (0)

In Grunder, Echtenstein en Frissenstein lijkt het draagvlak het grootst te zijn.

Aan degenen die wel flatwachten zouden willen, is gevraagd hoeveel huurverhoging men hiervoor overheeft. Gemiddeld over alle gebouwen heen (zonder flatwachten uiteraard) is men bereid f 8,60 per maand extra te betalen (was bij voormeting f 6,50; verschil niet significant).

In tabel B wordt vermeld welke bedragen men per gebouw voor het krijgen van flatwachten overheeft. Ook hier geldt dat de bedragen als indicatie gezien moeten worden wegens het geringe aantal respondenten dat per gebouw is ondervraagd.

Tabel B **Maandelijkse bedragen in guldens per gebouw die men voor de flatwachten overheeft**

gebouw	gemiddeld
Echtenstein	11,00
Frissenstein	11,40
Grunder	4,25
Hofgeest	6,40
Kouwenoord	5,05

In Frissenstein en Echtenstein lijkt men gemiddeld het meest over te hebben voor de komst van flatwachten, namelijk rond de elf gulden per maand. Als we draagvlak en de bedragen die men voor flatwachten over heeft aan elkaar koppelen, lijken de slaagkansen in Frissenstein en Echtenstein het grootst. Weliswaar wil men in Grunder ook graag flatwachten, maar men heeft er erg weinig geld voor over. Deze voorlopige uitspraken zouden echter in een grootschaliger onderzoek gecontroleerd moeten worden.