

ONDERZOEKSVERSLAG
PROJECT
'TROUBLESHOOTER'
IN AMSTERDAM

Bureau Criminaliteitspreventie
C. Verwoerd
met medewerking van
A.G. van Dijk en J. Duvekot
Amsterdam, 27 juni 1989

INHOUD

	Pagina
1 INLEIDING	1
2 OPZET EN UITVOERING VAN ONDERZOEK	3
2.1 Onderzoeksvragen en opzet van het onderzoek	3
2.2 Eerste onderdeel: werkzaamheden van de troubleshooter	3
2.3 Tweede onderdeel: betrokkenen bij project	4
2.3.1 De klagers	4
2.3.2 De oplossers van de klachten	5
2.3.3 De subsidieverzoekers	5
2.3.4 De toezichthouders	6
3 DE WERKZAAMHEDEN VAN DE TROUBLESHOOTER	7
3.1 Taak en werkzaamheden van de troubleshooter	7
3.2 Tijdsbesteding	8
3.3 Drukke periode	9
3.4 Functie-eisen	9
4 KORTE KLUSSEN (KLACHTEN)	11
4.1 Klager en aard van de klachten	12
4.2 Geografische spreiding van de klacht	14
4.3 Aanleiding om klacht in te dienen	15
4.4 Aanpak van de klachten	16
4.5 De afhandeling van klachten door anderen	18
4.6 Nazorg	19
4.7 Effect	20
4.8 Samenvatting en conclusies	22
5 DE BETROKKENEN	23
5.1 Inleiding	23
5.2 De klagers	23
5.2.1 Aanleiding zich tot de troubleshooter te wenden	24
5.2.2 Termijn waarop actie wordt ondernomen	24
5.2.3 Betrokkenheid van de klager bij de aanpak	24
5.2.4 Eén of meer contact met de troubleshooter	25
5.2.5 Afhandeling en resultaat	25
5.2.6 Samenvatting klagers	26

5.3	De oplossers	26
5.3.1	Publex	27
5.3.2	PTT	27
5.3.3	Contacten met oplossers en de medewerking	27
5.3.4	Invloed van de troubleshooter op de afhandeling	28
5.3.5	Tijd en kosten	28
5.3.6	Knelpunten	29
5.3.7	Nazorg	29
5.3.8	Suggesties	29
5.3.9	Samenvatting oplossers	30
5.4	Subsidieverzoekers	30
5.4.1	Contact tussen subsidieverzoeker en troubleshooter	31
5.4.2	Afhankelijkheid van de troubleshooter	32
5.4.3	Uitvoering en effect van subsidie-activiteiten	32
5.4.4	Suggesties	32
5.4.5	Samenvatting subsidieverzoekers	33
5.5	Toeziethouders	33
5.5.1	Taken en activiteiten	34
5.5.2	Doelgroepbereik	34
5.5.3	Knelpunten	35
5.5.4	Resultaten	35
5.5.5	Samenvatting toezichthouders	36
6	SAMENVATTING EN AANBEVELINGEN	37

Bijlage 1: vragenlijst troubleshooter
Bijlage 2: vragenlijst klager
Bijlage 3: vragenlijst oplosser
Bijlage 4: vragenlijst subsidieverzoeker
Bijlage 5: vragenlijst toezichthouder

1 INLEIDING

De gemeente van Amsterdam heeft in 1986 een medewerkster aangesteld, in de functie van 'troubleshooter'. Deze aanstelling heeft plaatsgevonden in het kader van het gemeentelijke vandalismepreventiebeleid. Binnen dit preventiebeleid neemt de sociale preventie een belangrijke plaats in. De functie van troubleshooter moest voorzien in de lacune die bestond op het terrein van het opzoeken en 'blussen' van brandhaarden van vandalisme.

Het doel van het project troubleshooter is een bijdrage te leveren aan de vermindering van vandalisme. Het project betreft meer dan het vandalisme; het bestrijkt het terrein van de leefbaarheid.

De taak van de troubleshooter is:

- signaleren van (klachten van) vandalisme;
- erop afgaan;
- analyseren van het probleem;
- oplossen van het probleem zo mogelijk in overleg met betrokkenen.

Deze taakstelling bracht met zich mee dat allerlei projecten financieel konden worden ondersteund. Daarom heeft de troubleshooter jaarlijks een budget ter beschikking.

De taak van de troubleshooter heeft min of meer vanaf het begin vastgestaan; de wijze waarop de taak tot uitvoering moest worden gebracht ('hoe en met wie moet ik werken'), heeft de troubleshooter tijdens het project moeten ontwikkelen.

De activiteiten van de troubleshooter moeten aanvullend zijn op de activiteiten die binnen de wijkacties¹ worden verricht.

In de wijkacties staat de wijkprojectleider centraal. De wijkprojectleider heeft tot taak vernielingen in een betrokken wijk (actiegebied) terug te dringen (in samenwerking met betrokkenen uit die wijk) door uitvoering van preventiemaatregelen te begeleiden en te coördineren. Hij beschikt over een budget ter financiering van de acties.

In oktober 1988 is gestart met een onderzoek naar het project troubleshooter. Dit is een deelonderzoek in het kader van het totale evaluatie-onderzoek naar het vandalismepreventiebeleid van de gemeente Amsterdam. Het evaluatie-onderzoek wordt uitgevoerd door de VU in samenwerking met Bureau Criminaliteitspreventie van Dijk en van Someren.

In dit verslag worden de resultaten van de onderzoeksactiviteiten beschreven.

In hoofdstuk 2 komt opzet en uitvoering van het onderzoek aan de orde.

Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van het werk van de troubleshooter.

¹ De wijkacties zijn een onderdeel van het vandalismepreventiebeleid van Amsterdam.

In hoofdstuk 4 wordt een deel van het werk van de troubleshooter (de korte klussen) op een aantal factoren beschreven.

Hoofdstuk 5 gaat in op de rol van betrokkenen bij het project troubleshooter:

- de klager
- de oplosser
- de toezichthouder
- de subsidieverzoeker

In hoofdstuk 6 volgt een samenvatting van genoemde hoofdstukken.

In dit hoofdstuk zijn ook de aanbevelingen geformuleerd.

In 't kader van zijn stage criminologie heeft Jeroen Duvekot onder begeleiding van Bureau Criminaliteitspreventie een deel van de onderzoeksactiviteiten voor zijn rekening genomen.

Hij heeft vragenlijsten ontworpen, interviews gehouden, gegevens verzameld en geanalyseerd, en een belangrijke bijdrage geleverd aan het eindverslag.

De uiteindelijke verwerking van alle gegevens en de verslaglegging heeft in handen gelegen van Bureau Criminaliteitspreventie.

2 OPZET EN UITVOERING VAN ONDERZOEK

2.1 Onderzoeksvragen en opzet van het onderzoek

Het onderzoek naar het project troubleshooter richt zich zowel op het effect van de preventie-activiteiten die door de troubleshooter in samenwerking met instellingen en organisaties worden uitgevoerd, als op het proces van de werkzaamheden van alle bij het project troubleshooter betrokkenen.

In het onderzoek staat de volgende vraag centraal:

Hoe en in welke mate leveren de activiteiten die door de troubleshooter worden geïnitieerd of mede worden opgezet een bijdrage aan de vermindering van vandalisme?

De onderzoekers hanteren twee invalshoeken:

1. De troubleshooter. De onderzoekers stellen de troubleshooter de vraag welke activiteiten de troubleshooter in het kader van het project ontplooit (wat en hoe), welke knelpunten zich voordoen, etc. Een deel van de activiteiten (de korte klussen) wordt vervolgens op een aantal factoren verder geanalyseerd.
2. De betrokkenen. Hierbij richten de onderzoekers zich op personen (anders dan de troubleshooter) die op een of andere wijze zijn betrokken bij het project. De onderzoekers vragen naar de aard van hun betrokkenheid bij het project, knelpunten, een waardering over het project en de werkzaamheden, suggesties, etc.

In navolging van de gekozen invalshoeken is het onderzoek opgezet in twee delen:

1. Het eerste deel betreft de werkzaamheden van de troubleshooter.
 2. Het tweede deel betreft de betrokkenen bij het project.
- In beide delen wordt naast de procesvraag (de gang van zaken) ook de effectvraag meegenomen.

De onderzoeksresultaten vormen de basis voor de aanbevelingen ter verbetering van het totale 'traject' van vandalismebestrijding door de troubleshooter, vanaf signalering tot en met nazorg/follow up.

Het onderzoek betreft 1988

2.2 Eerste onderdeel: werkzaamheden van de troubleshooter

In het eerste onderdeel staan de volgende onderzoeksvragen centraal:

1. Welke activiteiten worden door de troubleshooter in het kader van het troubleshoot-project ontplooid? (wat en hoe?)
2. Wat is de aard van de nazorgactiviteiten en hoeveel tijd is de troubleshooter hieraan kwijt?

In het eerste onderzoeksdeel is mede aan de hand van een in december 1988 gehouden interview (zie bijlage 1) een inventarisatie gemaakt van alle activiteiten van de troubleshooter (hoofdstuk 3). Deze inventarisatie heeft geleid tot een onderscheid in projecten. Het werk van de troubleshooter is door de onderzoekers globaal verdeeld in:

- 'korte klussen'. Dit zijn eenmalige acties naar aanleiding van telefonische meldingen van vandalisme.
- Activiteiten die leiden tot het opzetten en begeleiden van projecten, zoals projecten op het vlak van functioneel toezicht (zie hoofdstuk 3).

In het eerste deel van het onderzoek is vervolgens een inventarisatie gemaakt van alle korte klussen die in 1988 zijn binnengekomen. Deze inventarisatie is op een aantal factoren bekeken. De resultaten hiervan zijn terug te vinden in hoofdstuk 4. Zowel de korte als de langlopende klussen komen ook terug in het tweede deel van het onderzoek (interviews met betrokkenen).

2.3 Tweede onderdeel: betrokkenen bij project

In het tweede deel van het onderzoek staat de volgende onderzoeksvraag centraal:

- welke activiteiten (wat en hoe) worden door anderen - betrokken personen of instellingen - naar aanleiding van de aanpak van de troubleshooter ontplooid?

Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden zijn er interviews gehouden met diverse bij de oplossing van korte of langlopende klussen betrokken personen. Bovendien heeft de onderzoeker 2 langer lopende projecten gevolgd: bijwonen van besprekingen en het volgen van activiteiten.

Er is gesproken met:

- aanbrengers van 'korte klussen' (hierna verder 'klagers' genoemd) (voorbeeld vragenlijst bijlage 2);
- de oplosers van de klachten (voorbeeld vragenlijst bijlage 3);
- de subsidieverzoekers (voorbeeld vragenlijst bijlage 4)
- de toezichthouders (voorbeeld vragenlijst bijlage 5).

2.3.1 De klagers

In 1988 zijn 28 klachten geregistreerd. Hiervan is de helft door middel van een a-selectie steekproef geselecteerd voor een interview. Van deze veertien zijn van twee klagers geen gegevens bekend. Van de overige twaalf zijn er negen telefonisch geïnterviewd, en drie, wegens het ontbreken van een telefoon, schriftelijk benaderd. Eén adres blijkt niet te kloppen, de andere twee vragenlijsten komen ingevuld terug. Het totaal aantal ingevulde lijsten komt hiermee uiteindelijk op elf.

De belangrijkste vragen in het interview betreffen:

- aanleiding om zich tot de troubleshooter te wenden;
- afhandeling en resultaat van activiteiten van troubleshooter;
- termijn waarop de troubleshooter actie onderneemt;
- betrokkenheid van de klager bij de aanpak;
- tweede contact met de troubleshooter.

2.3.2 De oplossers van de klachten

De troubleshooter heeft de gegevens ter hand gesteld van personen, instellingen of diensten met wie zij in het algemeen contact opneemt voor de oplossing van de betreffende klacht. Getracht is degenen te bereiken die het meeste met de troubleshooter te maken hebben, en dus het beste kunnen vertellen over het contact en de samenwerking met haar. In afwijking van het "klagersinterview" zijn de gesprekken op twee uitzonderingen na niet telefonisch maar persoonlijk gevoerd, daar de indruk bij onderzoekers bestond dat een persoonlijk bezoek meer informatie zou kunnen opleveren. Er zijn 4 interviews gehouden met:

- de gemeentelijke diensten Stadsreiniging en Groenvoorziening
- een woningbouwvereniging;
- twee ambtenaren van de afdeling Voorkoming Misdrijven van de Politie (Lijnbaansgracht en IJ-tunnel);
- het gemeentelijk vervoersbedrijf.

De belangrijkste vragen in het interview betreffen:

- het contact met de troubleshooter;
- de medewerking van de oplossers bij de afhandeling van klachten;
- de invloed van de troubleshooter op de afhandeling;
- kosten;
- knelpunten;
- nazorg;
- suggesties.

In de uitvoering van dit deel van het onderzoek is de onderzoeker op twee problemen gestuit:

- zo bleek het moeilijk 'de juiste persoon' te pakken te krijgen;
 - ook kwam voor dat de troubleshooter helemaal niet bekend was.
- Deze problemen hangen nauw samen met het incidentele karakter van het contact tussen troubleshooter en betrokkene.

2.3.3 De subsidieverzoekers

De subsidieverzoekers zijn personen die ten behoeve van een specifiek project een subsidieverzoek bij de troubleshooter hebben ingediend. Er zijn twaalf subsidieverzoekers geïnterviewd, elf persoonlijk en één telefonisch.

De vragen betreffen met name:

- het contact tussen troubleshooter en subsidieverzoeker;
- afhankelijkheid van de troubleshooter;
- betrokkenheid van de troubleshooter;
- uitvoering en effect van de activiteit waarvoor subsidie is aangevraagd;
- suggesties.

2.3.4 De toezichthouders

Ook met de bij de langer lopende projecten betrokkenen, de toezichthouders, is een vraaggesprek gevoerd. Het betreft vier toezichthouders, werkzaam in de Admiralenbuurt, de Transvaalbuurt (2) en de Diamantbuurt.

Er is een dag met de toezichthouders meegelopen (observatie). Aan het eind van deze dag heeft het vraaggesprek plaatsgevonden.

In dit vraaggesprek is met name gesproken over:

- taken en activiteiten van de toezichthouder;
- knelpunten;
- doelgroepbereik;
- resultaten;
- suggesties.

3 DE WERKZAAMHEDEN VAN DE TROUBLESHOOTER

3.1 Taak en werkzaamheden van de troubleshooter

De troubleshooter omschrijft haar activiteiten als volgt:

1. Het ontwikkelen van initiatieven die leiden tot het terugdringen van vandalisme op plaatsen waar dit zeer ernstige vormen heeft aangenomen.
2. Het initiëren, opzetten en begeleiden van (experimentele) projecten, met name op het vlak van functioneel toezicht. Deze projecten hebben als doel om vandalisme en andere vormen van veel voorkomende criminaliteit aan te pakken.

In concreto komen deze activiteiten neer op:

- het bijhouden van registraties;
- schrijfwerk voor B en W;
- het maken van notities/korte rapportjes;
- telefonisch overleg;
- houden van (telefonisch) spreekuur;
- lectuur lezen over het onderwerp en wat daarmee samenhangt;
- bijwonen van vergaderingen en van allerlei vormen van overleg;
- evaluatieverslagen van projecten opvragen en lezen.

Het ontwikkelen van initiatieven om vandalisme terug te dringen kan leiden tot het initiëren en begeleiden van projecten, maar dat hoeft niet. De initiatieven kunnen ook beperkt blijven tot een eenmalige actie die is gericht op een directe oplossing van het probleem.

De werkzaamheden van de troubleshooter kunnen als volgt worden onderscheiden:

1. kortdurend of langdurend;
2. wel of geen financiering van de troubleshooter;
3. op initiatief van de troubleshooter of op initiatief van anderen.

Alle combinaties van genoemde onderscheidingen zijn mogelijk. De onderzoekers noemen de telefonische meldingen van klachten 'korte klussen'. Het zijn kortdurende klussen, op initiatief van anderen uitgevoerd, waarbij geen financiering te pas komt (zie hoofdstuk 4).

Voor het andere werk van de troubleshooter beschikt deze over een budget. De troubleshooter kan allerlei projecten kort- of langdurend, op initiatief van haarzelf of op verzoek van anderen (bijvoorbeeld toezichthouders) financieren (zie hoofdstuk 5). Het initiëren en begeleiden van activiteiten en projecten ligt op het terrein van de bevordering van de leefbaarheid in buurt of wijk. De activiteiten van de troubleshooter leiden vaak tot een kettingreactie: buurtbewoners gaan zich betrokken voelen, betrokkenen ontplooiën nieuwe initiatieven, het ene leidt tot het andere.

De projecten zijn de afgelopen jaren sterk ontwikkeld. De troubleshooter heeft met name veel energie gestoken in netwerkontwikkeling.

De troubleshooter beschikt jaarlijks over een budget van f 140.000,-. In 1988 is ruim f 105.000,- van dit geld besteed aan personeelskosten voor de toezichthouders (zie langlopende klussen).

f 30.000,- is naar projecten op scholen en in buurten/wijken gevloeid.

f 7.500,- is gebruikt als activiteitengeld (kort durende activiteiten in wijken).

De troubleshooter beoordeelt in eerste instantie een subsidieverzoek. Vervolgens dient zij het verzoek in bij B & W. B & W moeten het verzoek goedkeuren. Tot nu toe zijn B & W altijd accoord gegaan. In een aantal gevallen moet de troubleshooter financiële middelen proberen weg te halen bij andere afdelingen/diensten, omdat haar eigen budget ontoereikend is.

De troubleshooter is nu ruim 3 jaar actief. Vergeleken met de aanvangsperiode lopen de activiteiten volgens de troubleshooter meer 'gesmeerd'. Eén van de oorzaken hiervan is het feit, dat meer klagers de weg naar de troubleshooter weten te vinden, omdat de bekendheid van de troubleshooter is toegenomen. Deze bekendheid is met name opgebouwd door publikaties en berichten in wijkkranten. De berichten in de wijkkranten worden regelmatig herhaald.

Een andere oorzaak voor een betere gang van zaken is dat meer mensen bereid zijn in samenwerking met anderen problemen rond vandalisme aan te pakken. De troubleshooter vervult hierin een coördinerende en initiërende rol, zonder welke activiteiten en projecten niet van de grond waren gekomen.

De troubleshooter maakt in haar werk zo mogelijk gebruik van schadecijfers. Echter de cijfers zijn niet recent en onvoldoende gespecificeerd, zodat het gebruik zeer beperkt is.

3.2 Tijdsbesteding

De troubleshooter heeft het afgelopen jaar ongeveer 30% aan korte klussen besteed en 50% aan ander werk¹.

Er gaat vooral veel tijd zitten in het voorwerk met betrekking tot de aanstelling van toezichthouders.

Toezichthouders zijn personen die in buurten of wijken worden aangesteld om activiteiten te organiseren ter voorkoming van vandalisme.

De troubleshooter moet zich eerst oriënteren op vandaliseproblemen in een buurt of wijk.

Vervolgens moet een overleg met betrokkenen (bewoners/politie) worden opgestart. Deze betrokkenen moeten worden gestimuleerd zich in de toekomst binnen de buurt of wijk in te zetten, bijvoorbeeld in een ondersteuningsgroep voor de aan te stellen toezichthouder.

¹ Ten tijde van de verslaglegging (juni 1989) heeft er een verschuiving plaatsgevonden: de korte klussen zijn meer tijd gaan kosten.

Na toezeggingen van betrokkenen moet de aanstelling van de toezichthouder worden geregeld (sollicitatie etc.). De aangestelde toezichthouder moet dan worden begeleid, en dat gebeurt meestal door een door de troubleshooter in het leven geroepen ondersteuningsgroep.

Als de toezichthouder aan het werk is, draagt de troubleshooter zorg voor het bijhouden van de werkzaamheden en het boven tafel krijgen van effecten van die werkzaamheden.

Als er nieuwe problemen ontstaan moet de troubleshooter hierop inspelen.

De overige 20% van de tijd van de troubleshooter is gaan zitten in:

- werkoverleg;
- projectgroepvergaderingen;
- afdelingsoverleg;
- pers/publiciteit/interviews;
- overleg, niet gelieerd aan een project;
- maken van een jaarverslag.

Het onderhouden van het netwerk aan contacten kost de troubleshooter ook redelijk veel tijd.

3.3 Drukke periode

De drukste periode voor de troubleshooter is de periode maart/april/mei/juni. Dan signaleert de troubleshooter de meeste problemen op het terrein van vandalisme. De drukte heeft volgens de troubleshooter te maken met het feit dat het langer licht is en dat de jeugd meer dan in andere periodes op straat komt.

In zo'n drukke periode heeft de troubleshooter zowel met korte als met langer lopende klussen te maken.

In de minder drukke periodes neemt de troubleshooter zelf initiatieven (dat wil zeggen: aandragen van nieuwe ideeën, klachten nalopen; met bewoners praten). Ook verzamelt/ordent zij in deze minder drukke tijd relevante informatie of zij loopt behandelde klachten na.

3.4 Functie-eisen

Inmiddels heeft de praktijk uitgewezen dat er voor de uitvoering van de werkzaamheden een aantal uiteenlopende kwaliteiten nodig zijn, zoals:

- geduld;
- kunnen luisteren, mensen serieus nemen;
- doorzettingsvermogen;
- het benutten van mogelijkheden;
- optimisme;
- kunnen leggen en onderhouden van contacten (de belangrijkste contacten moeten worden gelegd met de gemeentelijke diensten en bedrijven en met de politie. Deze contacten zijn van belang omdat bij genoemde instellingen en personen bevoegdheden zijn ondergebracht die de troubleshooter nodig heeft);
- kunnen voeren van financieel beheer;
- zelf initiatieven kunnen nemen;

- snel en doelgericht kunnen werken;
- onvrede en ergernis kunnen wegnemen;
- zichtbaar kunnen maken dat er wat wordt gedaan;
- geen 'eng' geformuleerde definitie van vandalisme hanteren;
- 'verkokering bij betreffende diensten niet als onoverkomelijk beschouwen; ervan uitgaan dat een dienst meer 'kan', dan datgene wat formeel is vastgelegd.

4 KORTE KLUSSEN (KLACHTEN)

Bijna 100% van de korte klussen wordt aangedragen door anderen dan de troubleshooter. Korte klussen komen binnen als klacht via de **telefoon**. Een enkele keer loopt de troubleshooter zelf tegen een vandaliseprobleem aan waarop zij actie onderneemt. Zij doet dit met name als zij vindt dat één en ander de spuigaten uitloopt.

Er zijn ook klachten die binnenkomen die niet door de troubleshooter worden behandeld. Dat betreft dan meestal klachten waarvoor de troubleshooter geen mogelijkheden tot oplossing heeft. Het komt soms voor dat burgers de troubleshooter als praatpaal gebruiken. De troubleshooter hoort dan een en ander welwillend aan.

In dit hoofdstuk wordt verslag gedaan van een inventarisatie van alle klachten die in 1988 geregistreerd zijn. Achtereenvolgens komen aan de orde:

- 4.1 klager en aard van de klachten;
- 4.2 geografische spreiding van de klachten;
- 4.3 aanleiding om de klacht in te dienen;
- 4.4 aanpak van de klachten;
- 4.5 de afhandeling van klachten door anderen;
- 4.6 nazorg;
- 4.7 effect.

In 4.8 volgt een samenvatting van het bovenstaande.

4.1 Klager en aard van de klachten

In 1988 zijn 28 klachten geregistreerd. De klachten betreffen vooral vernielingen of een combinatie van klachten. De aard van de klachten is weergegeven in tabel 1:

Tabel 1: aard van de klachten

Aard van de klacht	Absoluut
-combinatie van klachten*	9
-vernieling straat meubilair (uitzonderingabri's)	4
-vernielingabri's	3
-graffiti	3
-vernieling plantsoenen	2
-vernieling particulier bezit	2
-overlast	2
-smeerboel algemeen	1
-onveilige situatie	1
-onduidelijke klacht	1
	—
totaal	28

*= De combinatie van klachten bestaat uit:

- vernieling particuliere bezit, onveilige situatie, inbraak, brandstichting en overlast (2x);
- graffiti en smeerboel (2x);
- vernielingabri's, vernieling particulier bezit en onveilige situatie (1x);
- vernielingabri's, vernieling overig straatmeubilair (1x);
- onveilige situatie en overlast (2x);
- vernieling particulier bezit en overlast (1x).

De klachten zijn voornamelijk afkomstig van bewoners (16 van de 28). Het is opvallend dat ook bewoners klagen over vernielingen aan 'openbaar bezit', zoals straatmeubilair, plantsoenen.

De aard van de klachten verdeeld over de klager levert het volgende beeld op:

Tabel 2: aard van de klacht, verdeeld over de klager (absoluut)

Aard van de klacht	A	B	C	D	E	F	G	Totaal
combinatie van klachten	6	1	1			1		9
vernieling straatmeubilair (uitzonderingabri's)	2						2	4
vernielingabri's	1					1	1	3
graffiti	1			1			1	3
vernieling plantsoenen	2							2
vernieling particulier bezit	1					1		2
overlast	1				1			2
smeerboel algemeen	1							1
onveilige situatie			1					1
onduidelijke klacht	1							1
totaal	16	1	2	1	1	3	4	28

A= Bewoner, dat wil zeggen: de burger die in de onmiddellijke nabijheid van de (klacht)situatie woont.

B= School

C= Winkel

D= Randgroepjongerenproject

E= Medisch Centrum

F= Passant

G= Onbekend (dat wil zeggen dat niet meer is te achterhalen wie de melding heeft gedaan)

4.2 Geografische spreiding van de klacht

In de volgende tabel is een overzicht gegeven van de wijken/buurtten waar de situatie waarover de klacht gaat, is geconstateerd.

Tabel 3: aard van de klacht en buurt (absoluut)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	Totaal
Combinatie van klachten	2			1		1	2		1	1	1			9
vernieling straatmeub. (uitz. abri's)			1	1		1				1				4
vernieling abri's				2									1	3
graffiti	1	1			1									3
vernieling plantsoenen	1					1								2
vernieling part. bezit					1							1		2
overlast					1			1						2
smeerboel algemeen												1		1
onveilige situatie	1													1
onduidelijke klacht										1				1
totaal	5	1	1	4	3	3	2	1	1	3	1	2	1	28

01= Centrum
 02= Bos en Lommer
 03= Geuzenveld
 04= Slotermeer
 05= Oud-west
 06= Osdorp
 07= Overtoomse veld

08= Buitenveldert
 09= Oost
 10= Oud-zuid
 11= Noord
 12= Zuid-oost
 13= Oostzanerwerf

Uit tabel 3 kan het volgende worden afgeleid:

- Uit het oudere deel van de stad (Centrum en buurten uit de 19e eeuwse gordel Oud-Zuid en Oud-West) komen 11 klachten.
- Voorts zijn veel klachten (bij elkaar 10) afkomstig uit wijken/buurten in het na-oorlogse westelijke deel van de stad (Bos en Lommer, Geuzeveld, Slotermeer en Osdorp).
- De overige 7 klachten zijn afkomstig uit verschillende delen van de stad.
- Tenslotte valt op dat uit twee gebieden te weten: Slotermeer en Bos en Lommer, waar in 1987/1988 wijkacties zijn gehouden, 5 klachten zijn gekomen.

4.3 Aanleiding om klacht in te dienen

De reden dat klagers bellen is in veel gevallen irritatie. In onderstaande tabel is de aanleiding tot klagen opgenomen:

Tabel 4: aanleiding tot klagen

	Absoluut
-irritatie	11
-combinatie van aanleidingen*	6
-frustratie over andere instellingen	3
-onveiligheidsgevoel	2
-perspublicatie over troubleshoot-project	2
-druppel die de emmer	1
-overlast	1
-onbekend	2
totaal	28

*= combinatie van aanleidingen bestaande uit:

- Irritatie, onveiligheidsgevoel
Overlast en frustratie over andere instellingen/
diensten (1x)
- Perspublicatie over het project en de druppel
die de emmer ... (1x)
- Onveiligheidsgevoel en overlast (1x)
- Overlast en druppel ... (1x)
- Onveiligheidsgevoel en doorverwezen (1x)
- Perspublicatie en overlast (1x)

4.4 Aanpak van de klachten

De volgende tabel geeft een overzicht van de wijze waarop klachten zijn aangepakt.

Tabel 5: Aard van de klacht en aanpak

Aard van de klacht		Aanpak*						
		A	B	C	D	E	F	G
combinatie van klachten	(9)	5	2	4	1		2	1
vernieling straatmeubilair (uitzondering abri's)	(4)	3				1		1
vernieling abri's	(3)	3						
graffiti	(3)	1	1	1		1		
vernieling plantsoen	(2)	1	1	1				
vernieling particulier bezit	(2)	1	2					
overlast	(2)	2	1	1				
smeerboel	(1)	1						
onveilige situatie	(1)			1				
onduidelijk	(1)	1						
totaal	(28)	18	7	8	1	2	2	2

*= Meerdere antwoorden mogelijk.

A= Ter plaatse kijkje nemen

B= (telefonisch) doorgeven van de klacht aan de betreffende instelling/dienst

C= Doorgeven van de klacht aan betreffende instelling/dienst + suggesties voor een oplossing

D= Verspreiding voorlichtingsmateriaal

E= (bemiddeling bij) doorverwijzing

F= Afwachten verdere ontwikkeling

G= Geen aanpak

Uit deze tabel blijkt dat het doorgeven van de klacht al dan niet in combinatie met zelf een kijkje nemen verreweg de meest gebruikelijke wijze van afhandeling is. Zelf gaan kijken is een aanpak die meestal wordt gehanteerd als de klacht niet erg duidelijk is (bijvoorbeeld, 'overlast', of bij een combinatie van allerlei klachten).

De aanpak van de klachten (in veel gevallen een kwestie van een telefoontje) kost in de meeste gevallen weinig tijd, zoals uit de volgende tabel blijkt:

Tabel 6: Benodigde tijd per klacht

Tijd per klacht	Absoluut
-0-30 minuten	12
-30 minuten-1 uur	2
-1 uur-3 uur	8
-meer dan 3 uur	3
-geen tijd	3
totaal	<u>28</u>

In de volgende tabel is op een rijtje gezet hoeveel tijd er verstrijkt tussen meldingsdatum van de klacht en afsluiting van de activiteiten van de troubleshooter.

Tabel 7: Aard van de klacht en tijd tussen melding en afsluiting troubleshooter

Aard van de klacht	Direct afgeh.	< week	< maand	< half jaar	Loopt nog	Tot.
-combinatie van klachten	2	3	1	1	2	9
-vernieling straat-meubilair (uitz.abri's)	3					4
-vernieling abri's	3					3
-graffiti	2	1				3
-vernieling plantsoen	1	1				2
-vernieling particulier bezit	1	1				2
-overlast			2			2
-smeerboel		1				1
-onveilige situatie	1					1
-onduidelijk	1					1
totaal	14	7	3	1	3	28

Uit de tabel blijkt dat er maar weinig tijd zit tussen meldingsdatum en afhandeling, alleen als er sprake is van een combinatie van klachten wordt de afhandeling over het algemeen over een (veel) langere periode uitgesmeerd.

De troubleshooter heeft naar aanleiding van 22 klachten overleg gevoerd. In 5 gevallen is met meerdere instanties overleg gevoerd. 4 van deze 5 betreffende combinaties van klachten. Overleg met betrokkenen is in tabel 8 weergegeven.

Tabel 8: Overleg

Overleg met:	Absoluut
-Dienst Openbare Werken	4
-Woningbouwvereniging	3
-Publex	4
-Stadsreiniging	2
-Stadsdeelraad	1
-Politie*	1
-Stadsdeelraad/politie/overig	1
-Politie/Publex	1
-Publex/NS/GEB	1
-PTT	1
-GVB	1
-School overig	1
-Algemene Zaken van stadhuis	1
	—
totaal	22

*= Politie - dat wil zeggen: afdeling Voorkoming Misdrijven.

4.5 De afhandeling van klachten door anderen

In de afhandeling van 20 van de 28 klachten hebben anderen een belangrijk aandeel. (Voor een deel van de overige 8 klachten geldt dat er nog niets is gedaan).

Activiteiten van anderen houden meestal in dat vernielingen worden hersteld, of nieuw materiaal wordt aangebracht. De activiteiten van anderen (volgens opgave van de troubleshooter) zijn ondergebracht in de volgende tabel.

Tabel 9: Activiteiten van anderen

Activiteiten*	Absoluut
- herstel van vernielingen	8
- plaatsing nieuw materiaal/nieuwe voorzieningen of extra voorzieningen	6
- (meer) schoonmaken	2
- gesprek met klager/slachtoffer	2
- verbouwing/wijziging van situatie	1
- indiening preventieve voorstellen	1
- gesprek met de 'dader'	1
- inventarisatie van eerdere klachten	1
- intrekken van een vergunning	1
- anders	1
	—
totaal	22

* Meerdere antwoorden mogelijk.

Het is voor de troubleshooter in de meeste gevallen onbekend hoeveel tijd/kosten/materiaal anderen kwijt zijn aan hun afhandelingsactiviteiten. Het is bovendien vrij duister hoeveel tijd verstrijkt tussen meldingsdatum en afhandeling van activiteiten door anderen.

4.6 Nazorg

Nadat de troubleshooter de klacht heeft aangepakt wordt de klacht 'opgelegd'. De troubleshooter doet zonder aanleiding geen 'nazorg' van de klacht. Alleen in rustigere tijden worden (oude) klachten opgepakt om te kijken of/hoe de klacht is opgelost. Een aanleiding voor nazorg omtrent een eerder bekende lokatie is meestal ook dat de klacht opnieuw wordt ingediend. Van de 28 klachten is er bij 6 klachten sprake geweest van nazorg.

De troubleshooter heeft de volgende nazorgactiviteiten opgegeven:

Tabel 10: Nazorg

Omschrijving nazorg	Absoluut
telefonische navraag bij de klager	3
telefonische navraag bij de oplosser	3
	—
totaal	6

4.7 Effect

Tweemaal zijn een groot deel van de klachten nagelopen, dat wil zeggen dat er ter plaatse door een onderzoeker is geïnspecteerd hoe de stand van zaken was; de tijd die is verstreken tussen aanpak en eerste nameting is 6 maanden en tussen aanpak en tweede nameting is een klein jaar. De resultaten van de 2 metingen zijn weergegeven in tabel 11. Uit deze tabel blijkt dat na de eerste meting 10 van de 13 nagelopen klachten zijn aangetroffen in een 'niet gewenste toestand', dat wil zeggen dat de situatie waarop de klacht betrekking had onveranderd was (of mogelijk was verbeterd maar daarna weer verslechterd). Uit de tabel valt na de eerste nameting op te maken dat er vaak een ongewenste situatie is geconstateerd als de aanpak van de klacht (slechts) bestaat uit doorgegeven aan een betrokken dienst/instelling.

Na de tweede meting ziet de situatie er rooskleuriger uit. Het grootste deel van de klachten zijn dan verbeterd, met andere woorden ook de klachten die zich bij de eerste nameting (nog) in ongewenste toestand bevonden. In veel gevallen kost het dus blijkbaar een jaar voordat een klacht is opgelost.

Tabel 11: Aanpak en effect

Aanpak troubleshooter	1 ^e effectmet.		2 ^e effectmet.		geen effectmeting
	verbe- terd	ongew. toe- stand	verbe- terd	ongew. toe- stand	
telefonisch doorgeven van de klacht aan betrokken instelling/dienst	1	4	4	1	5
ter plaatse kijken + doorgeven van klachten + suggesties	1	1	1	1	3
ter plaatse kijken + telefonisch doorgeven		1		1	2
ter plaatse kijken + doorgeven (suggesties) + verspreiding voorlichtingsmateriaal	1		1		
ter plaatse kijken					2
afwachten verdere ontwikkeling kijken/doorgeven + suggesties					1
afwachten		1	1		
bemiddelen bij doorverwijzing		1	1		
doorgeven van de klacht + suggesties voor een oplossing		1	1 *		
geen aanpak		1		1	1
doorgeven van klacht + bemiddeling bij doorverwijzing	—	—	—	—	1
totaal	3	10	9	4	15
* twijfelgeval					

4.8 Samenvatting en conclusies

In 1988 zijn 28 korte klussen geregistreerd. Het zijn klachten van hoofdzakelijk bewoners. De klachten betreffen veelal vernieling en komen vooral uit het oudere deel en het na-oorlogse westelijk deel van de stad.

Irritatie is de belangrijkste aanleiding om te klagen.

Als een klacht is binnengekomen gaat de troubleshooter vaak ter plekke een kijkje nemen. Maar of ze nu wel of niet gaat kijken, bijna altijd wordt de klacht aan een instelling of dienst doorgegeven, die de afhandeling van de klacht overneemt. De troubleshooter heeft nauwe contacten met een woningbouwvereniging, de Dienst Openbare Werken, Publex, Politie en Stadsreiniging. Deze instellingen of diensten herstellen, vernieuwen of doen anderszins iets om de klacht af te handelen. Dat is althans de bedoeling. De troubleshooter loopt de klacht nog eens na, als zij daarvoor tijd kan vinden.

Over het algemeen kost het doorgeven van de klacht (het vinden van de juiste persoon) weinig tijd (minder dan een half uurtje). Maar toch kost een derde van de klachten enkele uren aan tijd.

Ongeveer de helft van de klachten zijn door een onderzoeker twee maal nagelopen om te kijken hoe de stand van zaken was. Het grootste deel (9 van de 13 nagelopen klachten) zijn bij de tweede nameting (een jaar na melding) aangetroffen in 'gewenste toestand'.

Het lijkt van belang de registratie van korte klussen zo aan te passen dat duidelijk wordt wat er met de klacht gebeurt en waar de behandeling van de klacht mogelijk stagneert nadat deze is doorgespeeld naar een of andere dienst/instelling. Zo zou de betreffende dienst of instelling schriftelijk de behandeling van de klacht kunnen 'terugmelden'. Op deze wijze kan de nazorg van de klacht structureel ter hand worden genomen.

Nazorg gebeurt nu té incidenteel en willekeurig.

5 DE BETROKKENEN

5.1 Inleiding

Bij het project troubleshooter is een aantal uiteenlopende personen betrokken. Zij vallen onder de volgende categorieën:

- De klagers; dat wil zeggen aanbrengers van klachten, die uitlopen op een korte klus voor de troubleshooter;
- De oplosers, dat wil zeggen zij die de klacht van de troubleshooter krijgen toegespeeld, en die daarvoor een oplossing moeten vinden;
- De subsidieverzoekers, dat wil zeggen zij die een verzoek doen bij de troubleshooter om ten behoeve van een project een aantal activiteiten te financieren;
- De toezichthouders, dat wil zeggen de in het kader van een project op voorzet van de troubleshooter aangestelde personen die gedurende een bepaalde periode in een bepaalde buurt of wijk tot taak hebben:
 - 1 terugdringen van vandalisme middels het organiseren van sport en spelactiviteiten voor tieners in de buurt (t/m 16 jaar);
 - 2 het houden van toezicht op de pleinen en eventuele vernielingen doorgeven aan de daartoe geëigende gemeentelijke diensten. Op het moment van het onderzoek lopen er drie projecten¹ waarin in totaal vier toezichthouders werkzaam zijn.

Met een aantal personen uit bovengenoemde categorieën zijn vraaggesprekken gevoerd (11 klagers, 4 oplosers, 12 subsidieverzoekers, 4 toezichthouders). Hieronder volgen per categorie de resultaten.

5.2 De klagers

In hoofdstuk 4 zijn de korte klussen van de troubleshooter aan de orde geweest. Deze korte klussen komen binnen als klacht via de telefoon. Het is de bedoeling dat de troubleshooter tracht de klacht te verhelpen. Zij doet dit meestal door de klacht aan de betrokken instelling of dienst door te geven. De meeste klagers zijn bewoners. In 1988 hebben 28 klagers een melding gedaan. Daarvan zijn elf klagers betrokken in het onderzoek.

¹ Balboaplein/Admiralenbuurt; Smaragdplein/Diamantbuurt; Transvaalbuurt.

5.2.1 Aanleiding zich tot de troubleshooter te wenden

Verreweg de meeste van de geïnterviewde klagers (9) zijn alvorens zich met hun klacht bij de troubleshooter te wenden eerst nog ergens anders geweest. De politie is hierbij het meest genoemd (5x). Ontevredenheid over de afhandeling van hun klacht heeft de klagers ertoe gebracht contact met de troubleshooter te leggen. De publiciteit die de troubleshooter regelmatig via buurt-, wijk-, week- of dagbladen, Radio Stad of andere media blijkt te zoeken, attendeert ongeveer tweederde van de geïnterviewde klagers op de mogelijkheid bij deze instantie hun klachten te deponeren. De overige klagers (4) zijn meer bij toeval van het bestaan van een troubleshooter op de hoogte geraakt. De manier waarop deze 4 klagers van het bestaan van de troubleshooter op de hoogte zijn geraakt is zeer verschillend. Genoemd zijn:

- via een woningbouwvereniging;
 - doorverwezen door het stadhuis;
 - via de ambtelijke kanalen;
 - zelf werkzaam op de afdeling van troubleshooter.
- Geen van de klagers heeft ooit eerder een beroep op de troubleshooter gedaan.

5.2.2 Termijn waarop actie wordt ondernomen

Voorzover de klagers hebben gemerkt dat er iets aan hun klacht is gedaan, is dit in zes gevallen in hun ogen binnen de 'redelijke termijn' van enkele dagen gebeurd. Dit komt overeen met de uitspraak van de troubleshooter zelf, waarin zij zegt bij redelijk concrete klachten vrijwel direct actie te kunnen ondernemen. Wat meer omvattende of ingewikkelde klachten vereisen vaak meer voorbereiding, hetgeen tot uiting zal komen in de duur van de reactieperiode. De "langere termijn" klachten van drie klagers betroffen op het eerste gezicht minder gemakkelijk oplosbare klachten, zoals bijvoorbeeld een algehele smeerbeel rond en in een NS-station, graffiti-problemen en overlast ten gevolge van een combinatie van vandalisme en kleine criminaliteit.

5.2.3 Betrokkenheid van de klager bij de aanpak

De klagers zijn niet betrokken bij de uitvoering van de oplossing. (De troubleshooter staat de klagers wel te woord over mogelijke oplossingen.) 5 Klagers hebben de troubleshooter - op haar verzoek - van meer informatie voorzien, waarmee de troubleshooter aan de slag is gegaan. In één geval heeft de troubleshooter een bemiddelende rol vervuld tussen klager en gemeente en is het meeste werk door de klager zelf verricht.

5.2.4 Eén of meer contacten met de troubleshooter

Na het eerste contact (het deponeren van de klacht) is er in ongeveer een derde van het aantal klachten geen verder contact meer geweest tussen klager en troubleshooter. In de overige zeven gevallen zijn er meer contacten geweest, al is de mate en vorm waarin dat heeft plaatsgevonden verschillend. In twee gevallen heeft de troubleshooter de klagers bezocht om een beter inzicht in de klacht te krijgen. Bij vijf klachten heeft zij telefonisch contact opgenomen voor nadere informatie. Eén klager heeft het initiatief genomen de troubleshooter (telefonisch) naar de vorderingen te vragen. De troubleshooter heeft bij twee (ingewikkelde) klachten enkele weken na de oplossing bij de klager geïnformeerd naar de stand van zaken.

5.2.5 Afhandeling en resultaat

Het contact met en de inzet van de troubleshooter wordt, een enkele uitzondering daargelaten, door de klagers redelijk positief beoordeeld. Over het resultaat van het contact zijn de geluiden echter minder opgewekt. Zes klagers hebben niets van een oplossing gemerkt en vier wel. Eén klager heeft uiteindelijk toch een positief resultaat bemerkt, nadat hij meende dat de klacht niet behandeld was.

De klagers die niets van een oplossing hebben gemerkt, wijten dit niet aan de troubleshooter. Vrij algemeen bestaat de indruk dat de troubleshooter haar best heeft gedaan, maar dat de daadwerkelijke uitvoering van de voorgestelde oplossingen blijft hangen binnen de diverse gemeentelijke instellingen.

De 5 klagers die tevreden zijn over het resultaat van de afhandeling van hun klacht tot de conclusie de hulp van de troubleshooter een volgende keer weer in te roepen. Twee van de minder tevreden klagers overwegen dit eveneens. Zij zijn namelijk wel te spreken over de inzet van de troubleshooter, en leggen de schuld aan het niet oplossen van hun klacht, zoals reeds is gemeld, bij de uitvoerders.

Drie klagers zien echter geen heil in een hernieuwd contact. Voortaan zullen zij zich tot de politie wenden, of ze gaan verder op zoek naar nieuwe mogelijkheden. Eén van hen geeft het helemaal op: "Ze bekijken het verder allemaal maar".

5.2.6 Samenvatting klagers

De meeste klagers zijn met hun klacht voor zij bij de troubleshooter terecht kwamen, vaak al elders (veelal de politie) geweest. Uit ontevredenheid over de afhandeling en inmiddels door de media op de mogelijkheid van afhandeling door de troubleshooter geattendeerd, is contact met de troubleshooter gezocht. Dat contact en haar inzet worden over het algemeen positief beoordeeld, hoewel het uiteindelijke resultaat lang niet altijd bevredigend is. Dat zou echter voornamelijk de schuld van de oplosers zijn, dat wil zeggen: de diverse instanties en gemeentelijke diensten waar de troubleshooter uiteindelijk voor de oplossing van de klacht van afhankelijk is.

Naar aanleiding van een redelijk eenvoudige klacht wordt er volgens de klagers over het algemeen snel actie ondernomen; voor ingewikkelder klachten heeft de uiteindelijke oplossing een stuk langer geduurd.

Wanneer er na het melden van de klacht door de troubleshooter voor een tweede keer met de klager contact is opgenomen dan is dit vrijwel altijd gebeurd ten behoeve van het verkrijgen van nadere informatie.

In twee, iets ingewikkelder zaken, is gebleken dat de troubleshooter iets aan nazorg heeft gedaan.

Opmerkelijk is dat driekwart van het aantal klagers - dat is meer dan het aantal dat zich tevreden over het resultaat heeft uitgelaten - zich bij een volgende gelegenheid weer tot de troubleshooter zal wenden.

5.3 De oplosers

Onder oplosers wordt verstaan: die instellingen, instanties of diensten waarvan de troubleshooter nadat een klacht is ingediend de hulp inroept om een klacht op te lossen. In hoofdstuk 4.5 is vermeld dat anderen een belangrijk aandeel hebben gehad in 20 van de 28 klachten. In tabel 8 is terug te vinden wie dat zijn.

Er hebben 6 interviews plaatsgevonden met vertegenwoordigers van twee gemeentelijke diensten (groenvoorziening stadsreiniging en GVB), een woningbouwvereniging en twee politie-ambtenaren van de afdeling Voorkoming Misdrijven. De resultaten van deze vraaggesprekken komen in 5.3.3 tot en met 5.3.8 aan de orde. Ook zijn korte gesprekken gevoerd met Publex en de PTT, omdat deze bedrijven vrij regelmatig bij de afhandeling van de klacht - vernieling aanabri's en aan telefooncellen - worden betrokken. De resultaten van deze gesprekken worden genoemd in 5.3.1 en 5.3.2.

5.3.1 Publex

Publex, verantwoordelijk voor de exploitatie en onderhoud van abri's in Amsterdam bleek niet op de hoogte te zijn van het project troubleshooter (de troubleshooter zei wel contacten te onderhouden met Publex). Dat was volgens het bedrijf ook niet nodig, omdat het bedrijf de contractverplichting heeft alle bushokjes iedere 48 uur te controleren en eventuele vernielingen die worden geconstateerd te repareren. Deze contractverplichting is gebaseerd op het uitgangspunt van Publex: hoe sneller iets wordt gerepareerd, hoe beter de abri's er uitzien, hoe minder er zal worden vernield.

Het bleek dat deze contractverplichting met name voor de zogenaamde nieuwe abri's geldt, terwijl de klachten die de troubleshooter hebben bereikt juist de oude abri's betreffen. Tijdens een vraaggesprek later, bij het Gemeentelijk Vervoer Bedrijf (GVB), bleek dat Publex meldingen van vernieling van oude abri's doorspeelt naar het GVB. Of het GVB deze vernielingen vervolgens repareert is afhankelijk van de vraag of er nog voldoende reserve onderdelen voor deze abri's voorradig zijn. Aangezien er sprake is van een overgangperiode, waarbij de oude abri's langzamerhand zullen worden vervangen door nieuwe, wordt de voorraad materiaal voor de oude abri's niet meer aangevuld.

5.3.2 PTT

De coördinator Cellendienst van de PTT zei de troubleshooter wél te kennen. Er bestaat echter weinig contact tussen beiden, omdat klachten over telefooncellen zeer waarschijnlijk direct naar de PTT gaan.

Soms neemt hij zelf het initiatief de troubleshooter te benaderen, bijvoorbeeld als in een bepaalde buurt het aantal vernielingen volgens de vernielregistratie erg hoog blijkt te zijn, en er tevens aanwijzingen bestaan dat de jeugd hierin een grote rol speelt. Over dergelijke contacten is hij positief hetgeen hij illustreert door aan te geven dat er sinds een aanstelling van een pleintoezichthouder op o.a. het Steve Bikoplein in de Transvaalbuurt, een project van de troubleshooter, die vernielingen daar zichtbaar zijn afgenomen.

5.3.3 Contacten met oplossers en de medewerking

Ten tijde van het onderzoek wordt door de oplossers aangegeven dat zij tot dan toe één keer voor een klacht door de troubleshooter zijn benaderd. De klacht waarmee de troubleshooter bij hen terecht kwam betrof overlast (politie) vernielingen (groenvoorziening) en een combinatie van klachten (woningbouwvereniging).

Eenmaal benaderd bestaat er in principe bereidheid om medewerking te verlenen. In principe, want het kostenaspect doet een dienst soms besluiten hiervan af te zien.

Zo heeft de Stadsreiniging een door de troubleshooter voorgestelde oplossing afgezet tegen de relatief geringe overlast en te duur bevonden. De overlast wordt dan maar op de koop genomen.

In dit geval is er dus niks gebeurd, een voorbeeld van de goede wil van de troubleshooter die vervolgens, zoals in hoofdstuk 4 ook is beschreven, vast loopt bij de uitvoerders. De uitvoerders hebben dan ook grote zeggenschap over de manier waarop en de mate waarin medewerking wordt verleend. Dit is vooral het geval als de troubleshooter geen suggesties voor een oplossing doorgeeft. Zijn de oplossters eenmaal benaderd, dan komen zij over het algemeen redelijk snel in actie. De ambtenaren Voorkoming Misdrijven zeggen direct aan het werk te gaan, waarbij vertraging op kan treden als de juiste personen niet bereikt kunnen worden. Eén van hen noemt de "antwoordapparaat-cultuur" een sterk vertragende factor.

Groenvoorziening zegt bij een klacht bijna direct een kijkje ter plaatse te gaan nemen. De woningbouwvereniging geeft op dat de termijn die was verstreken tussen het eerste contact met de troubleshooter en de afronding van de verbouwingswerkzaamheden niet meer dan drie weken had beslagen.

5.3.4 Invloed van de troubleshooter op de afhandeling

Op de vraag of er verschil zit in de snelheid waarin actie wordt ondernomen wanneer een gewone burger de oplosster benadert, of wanneer de troubleshooter dat doet, lopen de antwoorden enigszins uiteen.

Stadsreiniging en Groenvoorziening denken van niet: "Het gaat om het oplossen van klachten van het publiek, dat is de essentie, en niet degene die belt".

De politie en het GVB denken dat het wel uit maakt, omdat zij achter de troubleshooter geen individuele, maar een groep van klagers veronderstellen. Tenslotte meldt de woningbouwvereniging niet sneller, maar anders te reageren wanneer de troubleshooter haar benadert. Het probleem, zo is de ervaring, kan dan structureel worden aangepakt, wat in casu bijvoorbeeld inhield: verbouwing in plaats van reparatie.

5.3.5 Tijd en kosten

Over de kosten en de tijd die oplossters aan hun medewerking kwijt zijn, zijn slechts vage uitspraken gedaan. In twee gevallen heeft de medewerking aan een oplossing duidelijk aantoonbaar geld gekost. Zo was Groenvoorziening ongeveer f 750,- kwijt aan afrasteringen rond een plantsoentje. De woningbouwvereniging kon echter geen bedrag voor het oplossen (in casu verbouwing) terugvinden, aangezien dit was geboekt onder het normale onderhoud.

De tijd die de oplossing heeft gekost loopt nogal uiteen. Zij varieert van een uurtje waarin wat gesprekjes zijn gevoerd (ambtenaar Voorkoming Misdrijven) tot één of twee dagdelen.

5.3.6 Knelpunten

Bij de vraag naar knelpunten in de uitvoering van een oplossing is geld als belangrijkste knelpunt genoemd. Een ander genoemd knelpunt is het karakter van een klacht. Is de klacht gecompliceerd en wordt er een structurele oplossing vereist dan kost dit meer werk. Bij een beetje tegenspoed (bijvoorbeeld personen onbereikbaar) raakt de oplossing van zo'n klacht sneller in het slop.

Tot slot noemt de woningbouwvereniging als knelpunt, dat de troubleshooter een technisch mogelijk, maar in de ogen van de woningbouwvereniging sociaal onwenselijke oplossingen voorstelde.

5.3.7 Nazorg

Wanneer de activiteiten eenmaal zijn beëindigd, is er tussen de troubleshooter en de oplosser geen contact meer. De politie kon zich nog wat "nababbelen" herinneren, waarbij tenminste in één geval het initiatief van de troubleshooter kwam. Ook op de vraag aan oplosers of er door hen nog iets aan nazorg wordt gedaan, zijn bijna alle antwoorden negatief. Slechts de woningbouwvereniging heeft na een oplossing navraag gedaan in eigen kring (maar pas na door de onderzoekers voor een gesprek te zijn benaderd!)

Als reden voor het achterwege blijven van (een vorm van) nazorg is genoemd:

- gebrek aan tijd;
- tijdelijke karakter van de oplossing;
- "toevallig in dit geval niet, maar in een ander geval wel".

5.3.8 Suggesties

De oplosers waarderen het werk van de troubleshooter.

Zij is een aanspreekpunt, omdat zij contacten heeft binnen de gemeente en de weg daarbinnen weet, hetgeen erg handig is. De geïnterviewden hebben toegezegd aan een nieuw verzoek opnieuw te zullen meewerken, als het binnen de financiële mogelijkheden past.

Ook de burgers hebben volgens de geïnterviewden voordeel bij de troubleshooter. De troubleshooter is een aanspreekbare persoon voor de burger die niet zo goed de weg weet in de bureaucratie. Voorwaarde is dan echter wel, zo stelde de ambtenaar van de Stadsreiniging, dat haar functie goed bekend is. Zo zouden woningbouwverenigingen en de diverse gemeentelijke diensten een rondschriven moeten krijgen met daarin omschreven de taken en de mogelijkheden die de troubleshooter te bieden heeft.

Ook is de suggestie gedaan de troubleshooter een bemiddelende rol te laten spelen in conflicten tussen klagende burgers en een gemeentelijke dienst. Deze aanpak heeft zich in de praktijk nog niet voorgedaan.

Tot slot is opgemerkt dat de oplosers nu door de troubleshooter benaderd zijn, maar dat kan in de toekomst net zo goed andersom zijn.

5.3.9 Samenvatting oplossers

De troubleshooter onderhoudt in het kader van de afhandeling van klachten contacten met een aantal uiteenlopende diensten en bedrijven. De contacten met Publex en PTT leveren weinig op omdat deze bedrijven klachten buiten de troubleshooter afhandelt. Met een woningbouwvereniging, de ambtenaren Voorkoming Misdrijven en gemeentelijke diensten is ten tijde van het onderzoek één keer contact geweest. Alle oplossers zijn in principe allen genegen aan de troubleshooter hun medewerking te verlenen. De vorm en mate waarin deze medewerking tot uitdrukking komt is sterk afhankelijk van het geld, de tijd en de aard van de mogelijke oplossing. Hoeveel tijd en geld de diverse oplossers middels hun medewerking hebben gespendeerd is zeer onduidelijk, omdat de onkosten meestal worden ondergebracht bij onderhoudsposten. Over het algemeen reageert men vrij snel op het verzoek van de troubleshooter; als de klacht echter gecompliceerd is, loopt de afhandeling ervan meer kans om te verzanden.

Ten aanzien van de nazorg blijkt dat de oplossers hieraan weinig doen. Men gaat er van uit dat een en ander in orde is gekomen omdat nieuwe klachten uitblijven.

Het werk van de troubleshooter wordt door de oplossers als positief ervaren. Zowel de oplossers als de burgers kunnen er nut van ondervinden, met name als de troubleshooter door middel van meer publiciteit een grotere interne bekendheid zou krijgen.

5.4 Subsidieverzoekers

Eén van de belangrijkste werkzaamheden van de troubleshooter is het beoordelen van verzoeken uit wijken en buurten om activiteiten financieel te ondersteunen. Indien zij het verzoek wenst te honoreren vraagt zij B & W om de formele subsidietoekenning.

In 1988 hebben twaalf verzoeken om subsidie plaatsgevonden. Alle 12 subsidieverzoekers zijn geïnterviewd. De subsidie was op uiteenlopende activiteiten van toepassing:

- themaweken op scholen;
- sport- en spelprojecten;
- luilaknachtactiviteiten;
- zomerrecreatiekamp;
- graffitiproject;
- adoptie van een oude abri.

Het grootste deel van de aanvragers, bijna tweederde, is actief in het jongeren- of het buurthuiswerk. Scholen hebben ongeveer een kwart van subsidieaanvragen voor hun rekening genomen.

Het bedrag waarvoor subsidie is aangevraagd ligt meestal tussen f 1.000,- en f 5.000,-.

Bijna altijd is het gevraagde bedrag toegekend. In één geval zijn enkele organisatiekosten niet vergoed. Een andere aanvrager heeft slechts subsidie gekregen voor één van de twee door hem aangevraagde projecten. Het betreffende project had volgens de troubleshooter te weinig te maken met de bestrijding van vandalisme en werd daarom niet volledig gesubsidieerd.

De troubleshooter stelt als voorwaarde dat er een evaluatieverslag wordt geschreven. In dit verslag moeten de gang van zaken en de resultaten van de gesubsidieerde activiteiten zo goed mogelijk worden beschreven.

5.4.1 Contact tussen subsidieverzoeker en troubleshooter

Op de vraag wat de aanleiding voor de subsidieverzoekers was om contact op te nemen met de troubleshooter leverde de volgende resultaten op:

- Vijf geïnterviewden hebben contact gezocht met de troubleshooter omdat zij haar al kenden, hetzij uit haar periode als gemeenteraadslid, hetzij van eerder contact, in voorafgaande dan wel huidige werksituatie.
- Eveneens 5 geïnterviewden hebben op zoek naar geld contact opgenomen met het stadhuis, waarna zij uiteindelijk bij de troubleshooter terecht kwamen.
- Tips van collega-instellingen of ambtenaren van de afdeling JVO van het stadhuis hebben driemaal een belangrijke aanzet gegeven tot het aanvragen van een subsidie.
- Vijf geïnterviewden noemen de publicaties in (buurt)kranten, vakblaadjes of folders de aanvragers op de mogelijkheden van subsidie geattendeerd.

Gevraagd naar de werkzaamheden van de troubleshooter weet de helft van de subsidieverzoekers dat zij zich als intermediair tussen burgers en gemeente bezighoudt met de oplossing van kleine klachten (de klachtentelefoon). Haar bemoeienissen met langer lopen anti-vandalismeprojecten, zoals bij de pleintoezichthouders, is in iets mindere mate, maar toch nog bij bijna de helft van de subsidieverzoekers bekend.

Over het contact met de troubleshooter is iedereen tevreden. Het was "gewoon zakelijk, prima". De troubleshooter is duidelijk in het beleid waarvoor ze staat, en dat weet men te waarderen, ook al is men het niet altijd helemaal met haar eens.

Eén geïnterviewde heeft zich ook kritisch uitgelaten ten aanzien van de "incidentele actietjes" waaronder die van de troubleshooter, die her en der in de stad worden gehouden. Hij gelooft meer in een structurele aanpak, waarbij met kinderen op jonge leeftijd al contact moet worden gelegd om hen te kunnen beïnvloeden.

De procedures volgens welke de subsidie aangevraagd dient te worden, is door geïnterviewden als soepel ervaren. Alleen de financiële afwikkeling heeft volgens vijf geïnterviewden op zich laten wachten. Dit moet dan uit eigen middelen worden voorgeschoten. Dit is men echter wel van de gemeente gewend, meent men. Als het geld eenmaal is toegezegd, is de financiële afwikkeling niet het grootste probleem.

Eén subsidieverzoeker merkt op dat het hem heeft verbaasd hoe gemakkelijk je je van het evaluatieverslag "af kon maken".

5.4.2 Afhankelijkheid van de troubleshooter

Bij een derde van de gesubsidiëerde activiteiten is de troubleshooter de enige geldschieder geweest. Bij twee derde van de subsidieverzoekers hebben de organisatoren zelf meebetaald aan bijvoorbeeld administratie-, organisatie- of loonkosten, of er is tevens een beroep gedaan op een bonte verzameling van andere subsidiepotjes.

De helft van de respondenten heeft gemeld dat de activiteiten in het geval van afwijzing van het subsidieverzoek toch georganiseerd zouden worden. Maar dit zou ten koste zijn gegaan van andere activiteiten; of het project zou plaatsvinden in eenvoudiger vorm, waarmee een groot deel van de aantrekkelijkheid ervan voor de jeugd verloren was gegaan.

De andere helft daarentegen had de activiteiten wel degelijk afgelast bij het uitblijven van subsidie. Het ging daarbij dan ook voornamelijk om subsidieverzoekers die naast de troubleshooter geen andere geldschieders hadden.

5.4.3 Uitvoering en effect van subsidie-activiteiten

De gesubsidiëerde activiteiten zijn volgens de geïnterviewden goed verlopen. Kwalificaties als positief en goed geslaagd zijn vaak genoemd. Op de vraag of er een duidelijk verschil is geweest tussen de situatie voor en na het project zijn de antwoorden vaag. Geïnterviewden hebben gewezen op het feit dat een terugdringing van vandalisme moeilijk is te meten, omdat het doel gedragsbeïnvloeding en het leggen van contacten is geweest. Ongeveer de helft van de geïnterviewden heeft iets gezegd over verschillen die hen zijn opgevallen. De luilaknachtviering in Amsterdam Noord (twee subsidies) is volgens verzoekers een stuk rustiger verlopen dan voorgaande jaren. Tevens is het aantal vernielingen beperkt gebleven. Ditzelfde zou gelden voor de ramadan in Bos en Lommer, in welke periode een sport- en spelproject is georganiseerd.

Ook de aanvrager van een school heeft na de door hem georganiseerde toneelworkshop en een project over agressie een veranderde houding waargenomen bij veel van de deelnemende scholieren. Hij vindt het echter jammer dat dit soort projecten zo incidenteel plaatsvinden, waardoor het effect waarschijnlijk slechts van korte duur is. Voor dergelijke activiteiten zou men structureel subsidie moeten krijgen.

5.4.4 Suggesties

Zes geïnterviewden zijn zo tevreden over het vorige contact, en het goede resultaat dat zij in de toekomst weer bij de troubleshooter zullen aankloppen. Voornaamste beweegreden blijkt te zijn dat de troubleshooter over geld beschikt ten behoeve van de vandalismebestrijding. De normale subsidiekanalen blijken minimaal, en dan is zo'n potje natuurlijk aantrekkelijk, aldus één van de geïnterviewden. Enkele geïnterviewden hebben erop gewezen dat de genoemde troubleshooter kennis op het gebied van vandalismebestrijding door de hele stad bezit.

Haar expertise maakt haar daarom tot de aangewezen instantie om, zolang er sprake blijft van vandalisme, in voorkomende gevallen een beroep op te doen.

Tot slot is door een geïnterviewde geopperd dat de troubleshooter meer in de publiciteit zou moeten treden. Er bestaat waarschijnlijk veel vraag naar haar werkzaamheden terwijl nog onvoldoende mensen afweten van de mogelijkheden die de troubleshooter heeft. Affiches in plaats van kleine artikeltjes in weggooikrantjes zouden daar volgens hem aan kunnen bijdragen.

5.4.5 Samenvatting subsidieverzoekers

Gebleken is dat de subsidieverzoekers veelal afkomstig zijn uit het jongeren- en buurthuiswerk. Er zijn 3 wegen waarlangs men in contact komt met de troubleshooter:

- bekendheid uit voorafgaande periode;
- verwezen (via stadhuis);
- publicaties.

De op vandalismebestrijding gerichte projecten die de aanvragers wilden opzetten zijn in bijna alle gevallen gesubsidieerd. Zou dat niet zijn gebeurd, dan was ongeveer de helft afgelast. De andere helft zou wel zijn doorgedaan (hoewel in afgeslankte vorm) omdat er co-sponsors bleken te bestaan. De contacten met de troubleshooter zijn positief omschreven en de procedure is als soepel ervaren. Over de uitvoering en het effect is men redelijk tevreden, al kan men niet altijd aantoonbare verschillen met de situatie voor het project noemen. Maar er zijn ook positieve effecten van de financiële injectie genoemd:

- luilaknacht in Amsterdam Noord;
- ramadan in Bos en Lommer.

Tot slot blijkt dat nieuwe aanvragen van de geïnterviewde subsidieverzoekers, indachtig het voorhanden zijnde geld en de goede eerdere resultaten, zeker niet denkbeeldig zijn.

5.5 Toezichthouders

Op het moment van het onderzoek lopen er drie projecten in Amsterdam waarin door de troubleshooter in totaal vier toezichthouders zijn aangesteld. Deze vier toezichthouders zijn geïnterviewd. Zelf noemen zij zich liever sportbuurtwerker (Balboaplein/Admiralenbuurt), begeleider (Smaragdplein/Diamantbuurt) of pleinbeheerders (diverse pleinen in de Transvaalbuurt). Alle toezichthouders zijn vanaf eind 1988 in dienst, twee voor een jaar en twee voor een half jaar. Het dienstverband kan worden verlengd, hoewel niet voor onbepaalde tijd.

Het budget dat zij tot hun beschikking hebben voor het organiseren van activiteiten wordt door de troubleshooter ter beschikking gesteld. De hoogte ervan is afhankelijk van een in te dienen werkplan met bijgevoegde begroting.

5.5.1 Taken en activiteiten

De taken van de toezichthouders bestaan uit:

- Het trachten terug te dringen van het vandalisme middels het organiseren van allerlei sport- en spel-activiteiten voor tieners in de buurt tot en met ongeveer 16 jaar;
- Het houden van toezicht op de pleinen, en eventuele vernielingen ter reparatie doorgeven aan de daartoe geëigende gemeentelijke diensten.

De vier toezichthouders geven ieder op hun eigen wijze invulling aan deze taken. De twee toezichthouders van de Transvaalbuurt moeten op vaste tijden aanwezig zijn in de speeltuin, omdat zij mede in dienst zijn van de speeltuinvereniging OSCA.

Belangrijkste activiteiten zijn de sportactiviteiten. In de Admiralenbuurt doet de naam 'sportbuurtwerker' niet geheel ten onrechte de indruk ontstaan dat het aanbod hier vrijwel alleen uit sport bestaat. De toezichthoudende taak wordt af en toe wel genoemd, maar de onderzoeker heeft de indruk dat deze taak in de dagelijkse bezigheden nauwelijks aan de orde komt.

In de andere twee buurten ligt dit anders. Hier blijken ook activiteiten als film, huiswerkbegeleiding, educatieve uitjes, kranten ophalen en boomplanten ook op het programma te staan. Bovendien wordt de toezichtfunctie wel degelijk te worden uitgevoerd. De begeleider in de Diamantbuurt, die het leggen van contacten met de buurt en het bemiddelen bij klachten ook tot zijn werk rekent, noemt bovendien de volgende taken:

1 het zoeken van contact met ouders van kinderen die tot de doelgroep behoren, en

2 het oplossen van problemen rond de tieners in de buurt.

De toezichthouders zijn geheel vrij in het organiseren van hun activiteiten. De enige beperkingen die door geïnterviewden zijn genoemd, betreffen de accommodatie en de financiën.

(In de Admiralenbuurt ontbreekt een goede overdekte accommodatie zodat in de winter bij slecht weer geen activiteiten kunnen plaatsvinden).

De toezichthouders hebben ook grote vrijheid ten aanzien van de invulling van de activiteiten.

Eens in de maand wordt vergaderd met de leden van de ondersteuningsgroep.

De toezichthouders ondervinden vooral medewerking van de hen begeleidende jongerenwerkers. Welke rol buurtbewoners kunnen spelen is hen niet duidelijk (uitzondering: één plein in de Transvaalbuurt). Verder is er incidenteel hulp van diverse andere personen, zoals bijvoorbeeld een broer, een stagiaire of enkele sportleiders. De toezichthouder in de Admiralenbuurt tenslotte krijgt, omdat hij ook nog is gelieerd aan de Dienst voor de Sport, ook materiaalondersteuning van deze dienst.

5.5.2 Doelgroepbereik

Als organisatoren van sport- en spelactiviteiten denken de verschillende toezichthouders wel degelijk in een behoefte te voorzien. Over de opkomst van jongeren zijn alle vier dan ook redelijk positief.

De sportbuurtwerker (Balboaplein/Admiralenbuurt) spreekt zelfs van "boven verwachting". Naast zijn doelgroep, de tieners tot en met ongeveer 16 jaar, komen er ook jongere en oudere kinderen. Veelal zie je volgens hem dezelfde gezichten, hoewel hij nog niet van een vaste bezoekerskern durft te spreken.

Ook op het Smaragdplein heeft de opkomst de verwachtingen overtroffen. De begeleider ziet zich in verband met geldgebrek zelfs genoodzaakt beperkingen te gaan stellen bij sommige activiteiten. Er wordt steeds prioriteit gegeven aan de doelgroep van tieners tot 16 jaar. Deze doelgroep groeit nog steeds. In de Transvaalbuurt is de opkomst aanvankelijk tegengevallen maar dit is waarschijnlijk veroorzaakt door het slechte weer en de onbekendheid met de activiteiten van de pleinbeheerder. De toezichthouder van de Diamantbuurt heeft na inventarisatie van de behoeften, zijn activiteiten volledig op de doelgroep afgestemd.

5.5.3 Knelpunten

De toezichthouders noemen de volgende knelpunten bij de uitvoering van hun werk:

- ontbreken van een geschikte accommodatie, met name voor activiteiten bij slecht weer (Admiralenbuurt);
- gebrek aan medewerking van de buurtbewoners;
- de nonchalante houding van de speeltuinvereniging;
- het feit dat er (in de Diamantbuurt bijvoorbeeld) voor de leeftijdsgroep volgend op de tieners niets wordt georganiseerd, waardoor zij zich achtergesteld voelen;
- kinderen uit andere, niet-project buurten moeten worden geweerd.

NB: Het is opvallend dat de toezichthouders geen knelpunten noemen die betrekking hebben op de reparatie van vernielingen.

5.5.4 Resultaten

Hoewel de vraag aan de toezichthouders of ze al verschillen met de situatie voor hun aanstelling zien erg prematuur is, hebben de pleinbeheerders in de Transvaalbuurt en de begeleider uit de Diamantbuurt de indruk dat het vandalisme is afgenomen.

Ze constateren minder vernielingen dan in de aanvangsperiode. Bewoners rond het Smaragdplein hebben bovendien te kennen gegeven dat het sinds de aanstelling van de toezichthouder een stuk rustiger rond het plein is geworden.

Over het vervolg op de projecten bestaat geen duidelijkheid. De toezichthouders dringen sterk aan op uitbreiding van het project naar andere buurten. De begeleider van het Smaragdplein denkt dat de problemen na beëindiging van het project mogelijk weer van voren af aan beginnen, omdat een deel van de jongeren van het plein (nog) niet zonder begeleiding kan.

Tot slot heeft één van de toezichthouders de suggestie gedaan Marokkanen in dienst te nemen, gezien het hoge percentage Marokkanen in die wijk.

5.5.5 Samenvatting toezichthouders

De door de troubleshooter aangestelde toezichthouders zijn ten tijde van het onderzoek pas enkele maanden in dienst. Hun taak is tweeledig: enerzijds het terugdringen van vandalisme door middel van het organiseren van activiteiten, en anderzijds het houden van toezicht op het straatmeubilair op de pleinen. Hoewel de toezichthouders vrij zijn in het plannen van hun activiteiten, waarin zij hoofdzakelijk steun krijgen van de hem begeleidend jongerenwerkers, overheersen de sportactiviteiten. Daaraan bestaat blijkbaar de meeste behoefte, dus men probeert daarin te voorzien.

De opkomst bij de activiteiten is redelijk goed te noemen en groeit nog steeds. In de meeste gevallen blijkt de groep die aan de activiteiten deelneemt uit ongeveer dezelfde personen te bestaan.

Gezien de korte aanstellingsperiode kunnen slechts zeer voorzichtige uitspraken worden gedaan over het resultaat van de activiteiten. Enkele toezichthouders hebben de indruk dat er sinds hun aanstelling minder vernielingen hebben plaatsgevonden.

Als knelpunten zijn genoemd:

- gebrek aan een geschikte accommodatie;
- gebrek aan medewerking van buurtbewoners;
- nonchalante houding van de speeltuinvereniging;
- geen activiteiten voor de leeftijdsgroep volgend op tieners;
- kinderen uit niet-project buurten moeten worden geweerd.

Het vervolg op de projecten is erg onzeker, behalve dan dat er eventueel sprake kan zijn van een kortstondige verlenging. Het is in dit verband tenslotte van belang dat tenminste één van de toezichthouders het noodzakelijk acht de projecten uit te breiden naar andere buurten, en tevens te zoeken naar een vervolg op het huidige project wanneer dat afloopt.

6 SAMENVATTING EN AANBEVELINGEN

De in 1986 door de gemeente aangestelde troubleshooter van Amsterdam heeft tot taak gekregen vandalisme in de stad te signaleren en daar zo mogelijk - in samenwerking met anderen - een oplossing voor te vinden. Zij beschikt jaarlijks over een budget van f140.000.

Er is onderzoek gedaan naar de vraag hoe en in welke mate het project troubleshooter bijdraagt aan de vermindering van het vandalisme. Om deze vraag te beantwoorden zijn interviews gehouden met klagers en andere betrokkenen bij het project en er zijn observaties gedaan. De resultaten van de interviews - met respectievelijk de troubleshooter, de klagers, de oplosers, de subsidieverzoekers en de toezichthouders - werpen vooral licht op het proces van de werkzaamheden van de troubleshooter, de knelpunten die zich (kunnen) voordoen en de waardering van de hele gang van zaken. Ook de effectvraag is voorgelegd:

- is de klacht opgelost? (vraag aan de klagers én de oplosers);
 - heeft de activiteit waarvoor subsidie is aangevraagd tot aantoonbare resultaten geleid? (vraag aan subsidieverzoekers);
- De observaties zijn uitgevoerd op korte klussen (klachten); daarnaast heeft de onderzoeker enkele langer lopende klussen gevolgd (bijwonen van vergaderingen, volgen van de activiteiten). De resultaten van deze observaties vormen aanvullende informatie.

Op welke wijze levert de troubleshooter een bijdrage aan de vermindering van vandalisme?

De wijze waarop de taak van de troubleshooter moet worden uitgevoerd is in de loop van de tijd door de troubleshooter zelf ontwikkeld. Zij zoekt de publiciteit om haar werk onder de aandacht te brengen. Zij heeft een telefonisch klachtensprekkuur ingesteld waarop iedereen klachten kan doorgeven die betrekking hebben op vandalisme. Twee derde van de klagers komt haar op het spoor door publiciteit in de media. Deze klagers waren eerst met hun klacht elders geweest en zochten daarna uit onvrede over de behandeling hun heil bij de troubleshooter. Naar aanleiding van zo'n telefonische melding zoekt de troubleshooter meestal naar een directe oplossing door de klacht aan een instelling of dienst door te geven. Als de troubleshooter meer informatie nodig heeft legt zij opnieuw contact met de klagers. De troubleshooter onderhoudt met name contacten met een woningbouwvereniging, de Dienst Openbare Werken, Politie en Stadsreiniging. De klachten komen meestal van bewoners en betreffen vernieling (grootste deel), overlast, of een combinatie van klachten. Het doorgeven van de klacht door de troubleshooter aan de dienst die voor een oplossing moet zorgen kost over het algemeen weinig tijd. Maar de afhandeling van de klacht door de oplosers kan op zich laten wachten. (In veel gevallen duurt het wel een jaar!) Met de oplosers (woningbouwverenigingen, gemeentelijke diensten en politie) is sprake van een sterke afhankelijkheidsrelatie. De troubleshooter heeft eigenlijk geen zeggenschap over de manier waarop en de mate waarin deze oplosers zich inspannen.

Met een belangrijke groep oplossers (Publex en PTT) bestaat weinig contact. Deze bedrijven houden er zo'n werkwijze op na dat meldingen van vernielingen (en reparatie) buiten de troubleshooter om lopen.

De 'korte klussen' die voortvloeien uit de telefonische meldingen nemen een beperkt deel van de tijd van de troubleshooter in beslag.

Het belangrijkste werk van de troubleshooter is het initiëren en ondersteunen van projecten in buurten of wijken op het gebied van de leefbaarheid. Dit kunnen korter of langer durende activiteiten zijn, waarvoor soms wel soms niet bij de troubleshooter om financiële middelen wordt gevraagd. De troubleshooter heeft deze werkzaamheden de afgelopen jaren sterk ontwikkeld, en op dit terrein grote know how opgebouwd. Veel tijd is gaan zitten in de ontwikkeling van een netwerk aan contactpersonen. De geïnterviewde personen die bij deze activiteiten van de troubleshooter zijn betrokken, beoordelen het project zeer positief. De troubleshooter is op dit terrein volgens hen aanspreekpunt binnen de gemeente. Zonder de coördinerende rol van de troubleshooter en in sommige gevallen zonder de financiële middelen die de troubleshooter ter beschikking heeft komen veel van deze projecten nauwelijks van de grond.

Inmiddels heeft de troubleshooter ruime ervaring opgedaan met de projecten waarin functioneel toezichthouders worden aangesteld.

De functioneel toezichthouder heeft een tweeledige taak:

- 1 activiteiten ontwikkelen voor een doelgroep uit de buurt;
- 2 toezichthouden.

Beide taken hebben tot doel het vandalisme en andere vormen van veel voorkomende criminaliteit in de buurt of wijk in te dammen.

De troubleshooter bereidt de aanstelling van de toezichthouder voor, maakt werkplannen, formeert een ondersteuningsgroep, die met verschillende betrokkenen uit de buurt bestaat, woont vergaderingen bij, adviseert en ondersteunt de toezichthouder waar mogelijk. Tevens ziet zij toe op uitvoering en evaluatie van plannen.

De troubleshooter heeft de indruk dat haar werk steeds meer gesmeerd verloopt, mede omdat de bekendheid van haar werk is toegenomen. Die bekendheid is met name opgebouwd door perspublicaties en berichten in wijkkranten.

Van de subsidieverzoekers zoekt een derde eerst contact met een afdeling van het stadhuis (en wordt dan naar haar doorverwezen), een derde kent de troubleshooter uit een ander (werk-)verband, en een klein deel wordt door blaadjes op haar werk attent gemaakt. Meerdere geïnterviewden hebben aangegeven dat er meer publiciteit aan het project troubleshooter moet worden gegeven. De 'klantenkring' zou aanzienlijk kunnen groeien als meer mensen op de hoogte waren van het bestaan van de troubleshooter.

In welke mate levert de troubleshooter een bijdrage aan de vermindering van vandalisme?

De indruk bestaat dat de troubleshooter een belangrijke bijdrage levert aan de vermindering van vandalisme. Dit geldt met name voor de werkzaamheden in het kader van preventie-activiteiten in buurten, op scholen en binnen het jongerenwerk. Dit is echter niet met 'harde cijfers' aan te tonen.

De indruk is enerzijds gebaseerd op het gegeven dat velen met hun vandaliseproblemen bij de troubleshooter terecht kunnen, en anderzijds op de initiërende en coördinerende werkzaamheden bij subsidietoekenning voor vandaliseprojecten, het opstarten/ondersteunen van activiteiten en de aanstelling van toezichthouders in buurten en wijken waar vandalisme een groot probleem lijkt te zijn.

Een belangrijke aanwijzing in dit opzicht is ook dat het merendeel van de betrokkenen zich op het standpunt stelt dat zij zich in de toekomst in het voorkomende geval opnieuw tot de troubleshooter zal wenden.

Het feit dat 'harde cijfers' die iets zeggen over het effect van het project ontbreken, vloeit voort uit de aard en wijze van werken.

Bij de klanten is de troubleshooter afhankelijk van anderen als het gaat om het oplossen van een klacht. De oplossing van de klacht kost doorgaans zeer veel tijd.

De activiteiten van met name subsidieverzoekers en toezichthouders sorteren meer effect: verschillende betrokkenen signaleren een daling van het aantal vernielingen. Maar dit is slechts een indruk. In ieder geval wordt de doelgroep bereikt.

Op basis van de onderzoeksresultaten formuleren we de volgende aanbevelingen:

- 1 In de eerste plaats verdient het aanbeveling het initiëren en coördineren van activiteiten in buurten en wijken - met name betreffende subsidie-aanvragen en de projecten waarin toezichthouders worden aangesteld - verder te ontwikkelen. Deze activiteiten van de troubleshooter worden zeer positief beoordeeld. Het wiel is inmiddels uitgevonden en er is ruime ervaring op dit terrein opgebouwd.
- 2 In de tweede plaats moeten het initiëren en coördineren van activiteiten in buurten en wijken geconcentreerd blijven op centraal niveau. Voor betrokkenen is de troubleshooter een aanspreekbaar figuur binnen de gemeente.
- 3 De behandeling van klachten naar aanleiding van telefonische meldingen kost veel tijd, terwijl de resultaten niet erg positief zijn. De troubleshooter is te zeer afhankelijk van de goede wil van de uitvoerders. Dit werk hoort eigenlijk thuis bij de stadsdeelraden. In de toekomst zullen klachten hier terecht moeten komen. De troubleshooter zou in een overgangssituatie kunnen blijven fungeren als centraal meldpunt.

4 De voorwaarden waaronder een subsidieverzoek wordt gehonoreerd moeten worden aangescherpt. Er moet een subsidieverslag worden geeist waarin in ieder geval de volgende punten concreet worden beschreven:

- stand van zaken op het moment van subsidieverzoek;
- activiteiten, doelgroep;
- aanvang, afsluiting;
- punten op basis waarvan resultaten worden beschreven (bijvoorbeeld interviews met doelgroep of buurtbewoners);
- kosten;
- toekomstverwachting, suggesties;
- effecten.

In het subsidie-aanvraagformulier moeten duidelijke aanwijzingen worden opgenomen hoe een en ander te beschrijven. Bijvoorbeeld in de vorm van een 'checklist'.

5 Het gestelde in de vierde aanbeveling geldt tevens voor de evaluatieverslagen. Het evaluatieverslag moet inhoudelijk onderdeel worden van het subsidieverslag.

6 De troubleshooter moet tussentijdse verslaglegging van de toezichthouders eisen. In deze verslaglegging moeten de punten uit aanbeveling 4 zoveel mogelijk terugkomen.

7 Tot slot verdient het aanbeveling meerdere wegen te bewandelen om het werk van de troubleshooter bekendheid te geven. Bijna alle geïnterviewden hebben hier ook regelmatig op aangedrongen (poster, brochure, kabel t.v.).

Bijlage 1: vragenlijst Troubleshooter

1. Je bent troubleshooter, kun je kort omschrijven wat dat precies inhoudt?
2. Over het afgelopen jaar:
 - hoeveel tijd was je kwijt aan korte klussen?
 - hoeveel tijd was je kwijt aan lange klussen?
 - hoeveel tijd was je kwijt aan ander werk, en waaruit bestaat dit (concreet omschrijven)?
3. Hoeveel van de korte klussen in het afgelopen jaar:
 - heb je zelf aangedragen?
 - is door anderen aangedragen?
4. Hoeveel van de lange klussen in het afgelopen jaar:
 - heb je zelf aangedragen?
 - is door anderen aangedragen?
5. In welke periode van het afgelopen jaar heb je het het drukst gehad, en kun je factoren noemen die hiermee samen zouden kunnen hangen?
6. Waaruit bestond het werk in de drukke periode?
7. In welke periode van het afgelopen jaar heb je het het minst druk gehad en kun je factoren noemen die hiermee samen zouden kunnen hangen.
8. Wat doe je dan in zo'n periode van stilte?

KORTE KLUSSEN

9. Wat doe je precies allemaal als er een relatief kleine/concrete klacht binnenkomt?
10. Ga je ter plaatse kijken of hangt dat af van bepaalde criteria, en zo ja, welke?
11. Hoeveel tijd verstrijkt er gemiddeld voor je aan het oplossen van een klacht begint?

12. Als anderen de klacht oplossen, controleer je dan altijd of het inderdaad is gebeurd, en zo ja, hoe?
13. Zo nee, waarom doe je dit dan wel?
14. Ben je tevreden over de afhandeling van klachten zoals dat meestal gebeurt, of zou het beter kunnen?
15. Zijn er terugkerende knelpunten die een optimale(re) afhandeling in de weg staan, en zo ja, welke?
16. Hoe zou dit op te lossen zijn?
17. Is het nieuwtje van de troubleshooter er misschien niet te veel af, en worden doorgespeelde klachten niet meer apart behandeld, maar gewoon op de normale lijst van reparaties gezet?

LANGE KLUSSEN

18. Wat zijn precies jouw werkzaamheden bij het opzetten van een langer lopend project?
19. Hoe is zo'n project ontstaan en wat is jouw rol daarin?
20. Zijn er misschien steeds terugkerende knelpunten.
21. Kost het moeite om medewerking uit de buurt, of van diverse betrokken instellingen te krijgen?
22. Hoe verlopen de contacten, bijvoorbeeld in de ondersteuningsgroep? (stroef of soepel)
23. Wat is je inbreng in de uitvoering van het werk van de toezichthouder, of kun je slechts in grote lijnen sturen?
24. Verleen je na afloop van zo'n project nog nazorg in de buurt, en zo ja, wat moeten we ons daar dan bij voorstellen?
25. Ben je over het algemeen tevreden over de gehouden projecten?

26. Zie je verschillen met de periode voorafgaande aan zo'n project, en zo ja, welke?

ALGEMEEN

27. Hoe ziet de ideale troubleshooter er volgens jou uit?
Welke eigenschappen/kwaliteiten moet hij/zij bezitten?
28. Het hebben van veel contacten is belangrijk, maar welke zijn nu het belangrijkste, waarvan maak je het meest gebruik?
29. Zijn er ook klachten die binnenkomen, die je in principe niet afhandelt, en zo ja, wat zijn hiervoor dan je criteria?
30. Wat doe je hier dan wel mee?
31. Hoeveel geld heb je jaarlijks tot je beschikking, hoe besteed je dit en onder begeleiding van welke criteria?
32. Suggesties/opmerkingen.

Bijlage 2: vragenlijst klager

NAAM:

EVT. INSTELLING:

EVT. FUNCTIE:

CONTACTADRES EN TEL.NUMMER:

1. Bent u voor u met uw klacht bij de troubleshooter kwam met uw klacht ook al ergens anders geweest, en zo ja, waar?
2. Hoe bent u met uw klacht nu juist bij de troubleshooter terechtgekomen?
3. Bent u al vaker met een klacht bij de troubleshooter geweest, en zo ja, hoe vaak ongeveer?
4. Was u tevreden over de afhandeling ervan?
5. Is er nadat u de troubleshooter heeft benaderd, volgens u wat aan de klacht gedaan?
6. Bent u tevreden met het door de troubleshooter bereikte resultaat? Had u meer of minder verwacht?
7. Hoeveel tijd verstreek er ongeveer tussen het benaderen van de troubleshooter met uw klacht, en het moment waarop er iets aan werd gedaan?
8. Bent u door de troubleshooter bij de oplossing van uw klacht betrokken?
9. Heeft u na uw eerste contact later nog meer contact gehad met de troubleshooter, en zo ja, wat was hiervan dan de aard en de reden? (bijvoorbeeld telefonische navraag).
10. Zou u bij een nieuwe of een niet opgeloste, eerste klacht de troubleshooter wel of niet weer benaderen, en waarom?

Bijlage 3: vragenlijst oplosser

NAAM:

EVT. INSTELLING:

EVT. FUNCTIE:

CONTACTADRES EN TEL.NUMMER:

U bent door de troubleshooter benaderd om te assisteren bij het oplossen van een door haar bij u aangebrachte klacht.

1. Bent u voor deze klacht al vaker met dit doel door de troubleshooter benaderd, en zo ja, hoe vaak ongeveer?
2. Werkt u mee aan de door de troubleshooter voorgestelde oplossing?
3. Zo ja, waaruit bestaat deze medewerking precies?
4. Heeft u zelf inbreng in de vaststelling van de oplossing?
5. Maakt het uit in de snelheid waarin u actie onderneemt of de troubleshooter u benadert of dat een gewone burger dat doet?
6. Hoeveel tijd en uren kost de medewerking u?
7. Hoeveel geld kost de medewerking u?
8. Zijn er knelpunten/moeilijkheden die de uitvoering van de door de troubleshooter voorgestelde oplossing (gedeeltelijk) in de weg staan?
9. Hoeveel tijd is er verstreken tussen het eerste contact met de troubleshooter en de door u verzorgde oplossing?
10. Heeft u na afloop van uw activiteiten hierover nog contact gehad met de troubleshooter, en zo ja, van wie ging dan het initiatief uit?
11. Besteedt u nog nazorg aan door u verzorgde "oplossings-activiteiten"?

12. Op wiens initiatief verzorgt u dan die nazorg?
13. Wat houdt deze nazorg precies in?
14. Hoe waardeert u het werk van de troubleshooter?
15. Heeft u misschien nog suggesties over wat mogelijk anders zou moeten?
16. Werkt u aan een eventueel volgend verzoek van de troubleshooter weer mee, en waarom wel/niet?

Bijlage 4: vragenlijst subsidieverzoeker

Naam:

Instelling:

Functie:

Contact adres:

Telefoonnummer:

U hebt bij de troubleshooter een verzoek ingediend om subsidie te krijgen. Deze subsidie is u ook toegewezen.

1. Wat zijn de dagelijkse activiteiten van uw instelling?
2. Voor welke (bijzondere) activiteiten heeft u de subsidie aangevraagd? (gedetailleerde omschrijving).
3. Hoe wist u dat u bij de troubleshooter een verzoek om subsidie in kon dienen?
- 4a. Hoeveel geld heeft u gevraagd?
b. Hoeveel geld heeft u gekregen?
c. Wat is de reden van het eventuele verschil tussen de antwoorden op de vragen 4a + 4b?
5. Hoeveel kosten de activiteiten waarvoor het subsidieverzoek is ingediend in totaal?
6. Welke activiteiten zouden er bij niet-toekenning van de subsidie plaatsvinden/hebben plaatsgevonden?
7. Was/is de troubleshooter betrokken bij de uitvoering van de door haar gesubsidieerde activiteiten en zo ja, waaruit bestaat haar betrokkenheid? (inbreng, of ideeën).
8. Wie zijn/waren er verder nog betrokken bij de activiteiten?
9. Hoe verlopen/verliepen de activiteiten in de praktijk?
10. Bent u tevreden over het verloop van de gesubsidieerde activiteiten, en waarom wel/niet?

11. Ziet u verschillen tussen de situaties voor en na de activiteiten en zo ja welke?
12. Hoe waardeert u het contact met de troubleshooter?
13. Hoe verloopt/verliep volgens u de subsidie aanvraagprocedure? (soepel/stroef).
14. Bent u ook op de hoogte van de andere werkzaamheden die de troubleshooter verricht en zo ja, van welke?
15. Maakt u weleens van genoemde activiteiten gebruik, zo ja, hoe vaak?
16. Denkt u in de toekomst weer een beroep op de troubleshooter te zullen doen? Waarom wel/niet?

Bijlage 5: vragenlijst toezichthouder

NAAM:

CONTACTADRES EN TEL. NUMMER:

1. Voor hoe lang bent u aangesteld?
2. Kunt u een precieze omschrijving geven van uw taak?
3. Hoe waardeert u het contact met de troubleshooter?
4. Welke activiteiten ontplooit u allemaal? (zo uitputtend mogelijk omschrijven).
5. Bent u geheel vrij in het verzinnen van deze activiteiten, of is uw inbreng beperkt?
6. Hoeveel geld heeft u voor activiteiten en dergelijke tot uw beschikking?
7. Krijgt u medewerking bij uw activiteiten, en zo ja, van wie? (bijvoorbeeld ondersteuningsgroep-leden, of buurtbewoners)
8. Bent u tevreden over de opkomst bij uw activiteiten?
9. Denkt u dat u met die activiteiten uw doelgroep bereikt?
10. Is de betrokkenheid van de doelgroep constant of wisselend?
11. Indien wisselend, waaraan zou dit kunnen liggen?
12. Is er wat veranderd sinds u bent aangesteld, en zo ja wat?

13. Zijn er moeilijkheden/knelpunten die een optimaler functioneren van u in de weg staan, en zo ja welke?
14. Denkt u dat u als toezichthouder in een duidelijk aanwezige behoefte voorziet, en waarom wel/niet?
15. Vind er na het aflopen van uw dienstverband nog enige vorm van nazorg plaats, en zo ja, omschrijf dan in welke vorm?
16. Heeft u zelf nog suggesties of opmerkingen?