

BUREAU CRIMINALITEITS PREVENTIE ■

Eindrapportage Experiment Galerijflats Utrecht

Inventarisatie van
kosten en baten



Amsterdam, oktober 1990
Bureau Criminaliteitspreventie
A.G. van Dijk en N.C. Hilhorst

Inhoudsopgave

	pagina
Samenvatting	
1 Inleiding	1
1.1 Een overzicht in vogelvlucht	1
1.2 Leeswijzer	3
2 Opzet van het evaluatie-onderzoek	4
2.1 Effectevaluatie	4
2.2 Procesevaluatie	6
3 Selectie van complexen en voorbereidend onderzoek	8
3.1 Selectie van complexen	8
3.2 Vooronderzoek	9
3.3 Financiering van de experimenten	10
3.4 Nabeschouwing	12
4 Voorbereiding en uitvoering experimenten	13
4.1 Inleiding	13
4.2 Voorbereiding	14
4.2.1 Algemene kenmerken van de beide werkgroepen	14
4.2.2 Maatregelen	19
4.3 Uitvoering experiment	24
4.3.1 Bouwkundige maatregelen	24
4.3.2 Organisatorische maatregelen	26
4.4 Conclusies	29
5 Beoordeling van de afzonderlijke maatregelen	31
5.1 Inleiding	31
5.2 Afsluiten van de flat-entrees	31
5.3 Intercom en postkasten	32
5.4 Afsluiten boxengang en fietseningangen	33
5.5 Dichtmetselen loze ruimtes	34
5.6 Steviger galerijdeuren	35
5.7 Verbeterde verlichting bij entrees	36
5.8 Aanpassing vuilnisstorthoek ('t Goylaan)	36
5.9 Plaatsing vuilcocons (Troelstralaan)	37
5.10 Aanstelling huismeesters	37
5.11 Maatregelen aan de winkels	37
5.12 Conclusies	38
6 Effectevaluatie maatregelen	40
6.1 Inleiding	40
6.2 Slachtofferschap en monetair gewaardeerde baten woningen	41
6.2.1 Inbraak-inbraakpoging	41
6.2.2 Diefstal uit brievenbus	44
6.2.3 Vandalisme	45
6.2.4 Geweld	47

Inhoudsopgave (vervolg)

	pagina
6.3 Slachtofferschap en monetair gewaardeerde baten winkels	49
6.3.1 Inbraak-inbraakpoging	49
6.3.2 Vandalisme	50
6.3.3 Overvallen	51
6.4 Niet monetair gewaardeerde baten	51
6.4.1 Onveiligheidsgevoelens bewoners	51
6.4.2 Perceptie leefbaarheidsindicatoren en woonsatisfactie bewoners	54
6.4.3 Niet monetair gewaardeerde baten winkeliers	56
6.4.4 Niet monetair gewaardeerde baten Dienst Woningbeheer	57
6.5 Vergelijking van kosten en baten	58
6.5.1 Kosten	58
6.5.2 Monetair gewaardeerde effecten	59
6.5.3 Niet-monetair gewaardeerde effecten	64
6.5.4 Conclusies	67
7 Conclusies en aanbevelingen	68

Literatuur

Samenvatting

Begin 1986 zijn in twee galerijflatcomplexen te Utrecht experimenten opgestart om via bouwkundige en organisatorische maatregelen de criminaliteit in deze complexen te verminderen. De complexen zijn gelegen aan de 't Goylaan¹ en de Troelstralaan en worden beheerd door de Dienst Woningbeheer van de gemeente Utrecht. Voor beide complexen zijn werkgroepen ingesteld onder voorzitterschap van medewerkers van de Dienst Woningbeheer. Voorts hadden onder meer vertegenwoordigers van politie, gemeentelijke diensten en bewoners in deze werkgroepen zitting. De belangrijkste taak van de werkgroepen bestond uit het opstellen van een pakket van maatregelen. Beide werkgroepen hadden binnen drie maanden een voorstel gereed. Oorspronkelijk lag het in de bedoeling om de uitvoering van de bouwkundige maatregelen in het derde kwartaal van 1986 ter hand te nemen. Door problemen rond de financiering van de maatregelen en een bouwvoorbereiding die veel meer tijd kostte dan voorzien liep het project aanzienlijke vertraging op. In de 't Goylaan werd uiteindelijk in het derde kwartaal van 1987 met de uitvoering begonnen en in de Troelstralaan in het derde kwartaal van 1988.

In beide complexen zijn een flink aantal bouwkundige maatregelen genomen, zoals het afsluitbaar maken van de ingangen van de flats en van de boxengangen, dicht metselen van loze ruimtes en het gebruik maken van steviger materialen. Voor de Troelstralaan geldt dat tevens een flink aantal organisatorische maatregelen zijn genomen, die goed op de bouwkundige maatregelen zijn afgestemd. De belangrijkste daarvan was de aanstelling van een huismeester, direct na het gereedkomen van de bouwkundige maatregelen. In de 't Goylaan is minder van de organisatorische maatregelen terecht gekomen.

De belangrijkste resultaten van procesevaluatie en effectevaluatie worden hieronder kort weergegeven.

Positieve punten

- De projectmatige aanpak door een werkgroep met een interdisciplinaire samenstelling en met de aangegeven taakverdeling blijkt goed te werken.
- Deelname aan de werkgroep wordt door de betrokkenen positief gewaardeerd, met name door de kennis die men opdoet en de contacten die men met andere legt en die ook buiten het project hun vruchten af kunnen werpen.
- De werkgroepleden zijn tevreden over het definitieve maatregelenpakket.
- Doordat de bouwwerkzaamheden aan de beide complexen na elkaar zijn uitgevoerd, zijn de opgedane ervaringen bij de 't Goylaan benut bij de Troelstralaan.

1 Dit complex bestaat uit twee korte blokken en een lang blok. In totaal zijn er 88 woningen en 32 winkels.

Negatieve punten

- De onduidelijkheid rond de financiering van de maatregelen zorgde niet alleen voor een aanzienlijke vertraging, maar ook voor grote twijfels bij veel werkgroepleden omtrent het doorgaan van het project.
- Er is niet gezorgd voor (tijdelijke) vergroting van de capaciteit bij de Technische afdeling van Dienst Woningbeheer, waardoor de voorbereiding van het werk onnodig vertraagd is. Dit maakte het moeilijk om de werkgroep (met name de bewoners/winkeliers daarin) gemotiveerd te houden.
- In de werkgroepen zijn detailzaken behandeld, die beter door sub-werkgroepen voorgebakken konden worden.
Bij de Troelstralaan wisselde de werkgroep sterk van samenstelling. Het steeds weer bijpraten van nieuwe leden leidde tot vertraging en enige kregeligheid bij de 'oude' leden.
- De verbouwing duurde in de 't Goylaan erg lang en bovendien deden zich verschillende knelpunten voor.
- De organisatorische maatregelen worden in de 't Goylaan uiteindelijk (als het op uitvoering aankomt) het kind van de rekening: van een aantal van de maatregelen (schoolprojecten, plan voor woningtoewijzing) is weinig terechtgekomen. De huismeester is pas maanden na de gereedkoming van de bouwkundige maatregelen aangesteld.
Het verdiende de voorkeur dat de huismeester bij aanvang van de bouwkundige maatregelen al aanwezig was geweest: hij had dan het zorgvuldig omgaan door bewoners met die maatregelen kunnen begeleiden.

Beoordeling maatregelen

De beoordeling van de maatregelen door de bewoners, leverde de volgende belangrijke conclusies op:

- Voor alle maatregelen geldt dat na de uitvoering een meerderheid van bewoners er tevreden over is.
- De bewoners van de Troelstralaan zijn over het algemeen meer tevreden over de uitgevoerde bouwkundige maatregelen dan de bewoners van de 't Goylaan. Het verschil is het grootst bij het afsluitbaar maken van de ingangen van de flats.
- De maatregel die in de 't Goylaan voor uitvoering als meest noodzakelijk werd gezien (het afsluitbaar maken van de entrees), krijgt na uitvoering de minste beoordeling.
Vooral in de grote flat hangt dit waarschijnlijk samen met een gebrek aan effectiviteit van deze maatregel. Sommige toegangsdeuren worden regelmatig vernield, vermoedelijk door groepen jongeren, waarvan een deel uit de flat zelf afkomstig is. Voorts staan de deuren (als ze niet stuk zijn) overdag regelmatig open, hetgeen op onvoldoende medewerking van de bewoners voor deze maatregel duidt.
- De bewoners van de Troelstralaan zijn na de verbouwing veel vaker geneigd weer waardevolle goederen in hun boxen op te bergen dan bewoners in de 't Goylaan. Sommige 't Goylaan bewoners geven als reden dat er nog steeds wordt gestolen. Waarschijnlijk speelt ook een rol dat de boxengangen in de 't Goylaan nog steeds lang, donker en onwelriekend zijn. De korte (gecompartimenteerde) en goed verlichte boxengangen in de Troelstralaan steken hier gunstig bij af.

Kosten en baten 't Goylaan

Uit de vergelijking van kosten en baten (met onderscheid in financiële² en overige baten) kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

- De totale baten (f 69.757,-) zijn 2.5 tot 3 maal zo hoog als de kosten van de maatregelen (op jaarbasis f 25.083,-). Dit is vrijwel uitsluitend te danken aan de vermindering van schade - voor wat betreft onvreemde goederen bij inbraak - voor winkeliers (f 60.633,-). Als deze post buiten beschouwing wordt gelaten dan blijken de kosten bijna drie keer zo hoog als de baten.
- De financiële baten vallen voor de bewoners negatief uit³, terwijl de niet-monetair gewaardeerde effecten een zeer wisselend beeld te zien geven. Aan de ene kant een vermindering van het aantal slachtoffers van inbraak en vandalisme, maar daar staat tegenover dat onveiligheidsgevoelens zijn toegenomen en woonsatisfactie is afgenomen. De ontwikkeling van de leefbaarheid wordt in de lange blokken positief en in de korte blokken negatief beoordeeld. Samenvattend kan worden gesteld dat de getroffen maatregelen voor de bewoners een te mager resultaat hebben opgeleverd.

De belangrijkste met elkaar samenhangende oorzaken hiervoor zijn:

- . het achterwege blijven c.q. te laat invoeren van organisatorische maatregelen;
- . de sterk in aantal toegenomen groep jongeren, die overlast veroorzaken.
- De winkeliers hebben in financieel opzicht het meest geprofiteerd van de maatregelen. Hierbij zij echter aangetekend dat dit financiële voordeel voor een belangrijk deel uiteindelijk bij verschillende verzekeringsmaatschappijen terecht komt.

De overige baten zijn ook voor deze groep wisselend. Het aantal inbraken is sterk afgenomen, maar daar staat een grotere overlast door rondhangende jongeren (dezelfde storende factor als bij de bewoners) tegenover.

- De Dienst Woningbeheer heeft licht positieve financiële baten en enkele uitsluitend positieve niet-financiële baten bij het experiment. Het is echter zeer de vraag of deze baten opwegen tegen de veel grotere financiële kosten die deze Dienst heeft gemaakt. Indien er in samenwerking met de belangrijkste betrokkenen niet iets aan de problemen wordt gedaan, die door de rondhangende jongeren (ten dele uit de flats zelf afkomstig) worden veroorzaakt, zal een negatieve spiraal van verloedering nauwelijks te stuiten zijn en zullen problemen met de verhuurbaarheid onvermijdelijk zijn.

² De financiële baten zijn gelijk aan de vermindering van de schade ten gevolge van inbraken en vandalisme in de flats.

³ Hierbij dient wel te worden aangetekend dat een inbraak met een zeer hoge buit in 1988 dit beeld in zeer sterke mate bepaalt. Indien deze inbraak buiten beschouwing wordt gelaten, dan zijn de baten van bewoners zelfs (in lichte mate) positief.

Kosten en baten Troelstralaan

- De totale baten (f 30.177,-) zijn ruim 20% lager als de kosten van de maatregelen (op jaarbasis) f 38.940,-
- De financiële baten komen grotendeels (80%) ten goede aan de bewoners. Ook zijn er voor de bewoners vrijwel uitsluitend positieve niet-financiële baten te signaleren: het aantal delicten in de flat is sterk gedaald, de onveiligheidsgevoelens zijn verminderd, de leefbaarheid is verbeterd en de woonsatisfactie is toegenomen.
- De Dienst Woningbeheer heeft ook in dit complex licht positieve financiële baten en uitsluitend positieve niet-financiële baten bij het experiment. De kans dat deze baten uiteindelijk opwegen tegen de veel grotere financiële kosten is in de Troelstralaan echter veel groter dan in de 't Goylaan. De trend van verloedering in de Troelstralaan is immers duidelijk omgebogen en de verhuurbaarheid zal waarschijnlijk voorlopig geen problemen geven.

1 Inleiding

1.1 Een overzicht in vogelvlucht

Aanleiding

In augustus 1985 verstrekte de Commissie kleine criminaliteit (ook wel naar haar voorzitter de Commissie Roethof genoemd) aan Bureau Criminaliteitspreventie de opdracht tot het (mede) voorbereiden en evalueren van een experiment op het terrein van criminaliteitsproblemen in galerijflats; verder kortweg aangeduid als het onderzoek galerijflats.

Met het oog op de afstemming op andere door de Commissie geëntameerde onderzoeken en experimenten diende het onderzoek in Utrecht plaats te vinden.

De belangrijkste argumenten voor het in gang zetten van een dergelijk experiment annex onderzoek zijn als volgt samen te vatten:

- In 1985 is er in Nederland, in tegenstelling tot met name Amerika, nog niet of nauwelijks ervaring opgedaan met criminaliteitspreventie op het terrein van de gebouwde omgeving. De Commissie acht het dan ook noodzakelijk dat maatregelen in de geest van het Interimrapport van de Commissie kleine criminaliteit worden getoetst in een gebouwde omgeving context. Aangezien medio jaren tachtig van vele zijden signalen over criminaliteits- en andere leefbaarheidsproblemen in naoorlogse flats te vernemen zijn, wordt de "gebouwde omgeving context" nader toegespitst tot galerijflats.
- In de tweede plaats is de Commissie zeer geïnteresseerd in de vergelijking van kosten en baten van preventieve maatregelen op het terrein van criminaliteitspreventie.

Begeleiding

De begeleiding van het onderzoek was in eerste instantie toevertrouwd aan de subcommissie onderzoek van de Commissie kleine criminaliteit. Nadat deze Commissie haar eindrapport had gepresenteerd werd zij gedechargeerd en is op verzoek van de voorzitter van de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie een begeleidingscommissie geformeerd, waarin vertegenwoordigd:

- Sector Algemeen Bestuur en Dienst Woningbeheer van de Gemeente Utrecht als lokaal betrokkenen;
- De Stuurgroep Bestuurlijke Preventie als subsidieverstrekker;
- Het Ministerie van Financiën Afdeling beleidsanalyse, met het oog op het belang van kosten-baten vergelijking;
- Het Ministerie van Justitie (WODC), met het oog op de onderzoeks-technische begeleiding.

Fasering en doelstellingen

Het onderzoek valt grofweg in 5 fasen onder te verdelen:

- **Selectie** van complexen, die in aanmerking komen voor een experiment op het terrein van gebouwde omgeving en criminaliteit. Uiteindelijk zijn er twee geschikte complexen gevonden: de 't Goylaan en de Troelstralaan, die beide worden beheerd door de Dienst Woningbeheer van de Gemeente Utrecht.

- **Vooronderzoek** in de geselecteerde complexen met een tweeledig doel: het wordt gebruikt om de te treffen maatregelen in de complexen op te baseren en dient tevens als voormeting in het kader van de effectevaluatie.
- **Vorbereiding** van de uit te voeren maatregelen. Eindprodukt van deze fase is een definitief pakket van uit te voeren maatregelen.
- **Uitvoering** van de preventieve maatregelen.
- **Evaluatie** van de uitgevoerde maatregelen, waarbij onder meer het vaststellen van de kosten en baten van belang is.

Op basis van bovenstaande fasering komt duidelijk naar voren dat het onderzoek galerijflats twee hoofddoelen heeft:

- In de eerste plaats moet het onderzoek mede vorm geven aan experimenten op het terrein van criminaliteitspreventie in galerijflats.
- In de tweede plaats moeten die experimenten worden geëvalueerd.

In deze eindrapportage staat de evaluatie van de experimenten en de lessen die daaruit voor toekomstige projecten getrokken kunnen worden centraal. De wijze waarop het onderzoek mede vorm heeft gegeven aan de experimenten krijgt beduidend minder aandacht; het is immers enigszins oneigenlijk als onderzoekers de bruikbaarheid van het eigen onderzoek (moeten) evalueren.

Verloop onderzoek

De eerste drie fasen zijn volgens de oorspronkelijke planning verlopen: de selectie van complexen vond plaats in het derde kwartaal 1985 en in het tweede kwartaal van 1986 lag er een concept-pakket van maatregelen, mede gebaseerd op het begin 1986 gehouden vooronderzoek.

In beide complexen bestaat dit maatregelenpakket uit een mix van bouwkundige maatregelen, organisatorische maatregelen en de verbetering van de woonomgeving.

Bij de bouwkundige maatregelen gaat het onder meer om het afsluitbaar maken van de hoofdingangen en boxengangen van de flats en het aanbrengen van steviger materialen (bijvoorbeeld verlichtingsarmaturen).

Bij de organisatorische maatregelen komen we bij beide complexen het aanstellen van een huismeester en het oprichten van een bewonerscomité tegen. Na afronding van de derde fase raakte de vaart uit het project. Het lag in de bedoeling om in het derde kwartaal van 1986 met de uitvoering van de maatregelen te beginnen. Uiteindelijk is de uitvoering van de maatregelen in de 't Goylaan pas in het derde kwartaal van 1987 van start gegaan en in de Troelstralaan is dit zelfs naar het derde kwartaal van 1988 verschoven.

De eerste belangrijkste oorzaak van deze vertraging houdt verband met de financiering van de maatregelen.

Reeds in de voorbereidende fase was duidelijk dat het Rijk - via de experimentgelden van de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie van criminaliteit - een financiële bijdrage aan de maatregelen zou leveren. Het oorspronkelijk ingediende kostenplaatje (ruim 9 ton voor de complexen samen) lag echter dermate hoog dat het vinden van een verdeelsleutel van de financiering tussen gemeente Utrecht en de Stuurgroep veel voeten in aarde had. Een tweede belangrijke verklaring voor de vertraging is gelegen in het feit dat de voorbereiding van de bouwwerkzaamheden veel meer tijd kostte dan voorzien was. Vanzelfsprekend had het uitstel van de uitvoering van de maatregelen als consequentie dat de laatste fase van het onderzoek (de evaluatie) eveneens verschoof.

De nameting moest volgens de onderzoeksopzet een jaar na de **afronding** van de (bouwkundige) maatregelen plaatsvinden.

Voor de 't Goylaan kon dit in het tweede kwartaal van 1989 gebeuren en voor de Troelstralaan in het eerste kwartaal van 1990.

Gelet op de wensen van de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie ten aanzien van het tijdstip van rapporteren over projecten, die door de Stuurgroep gesubsidieerd zijn, is er voor gekozen om een deel van de eindrapportage, waarin de gehele evaluatie van de maatregelen in de 't Goylaan opgenomen, in het eerste kwartaal van 1990 gereed te hebben. Op deze wijze kon de Stuurgroep de (gedeeltelijke) evaluatie van het galerijflatsproject meenemen in haar eindrapportage.

De volledige eindrapportage van het galerijflatsproject is in het najaar van 1990 voltooid.

1.2 Leeswijzer

Deze eindrapportage bestaat uit de volgende onderdelen:

- In hoofdstuk 2 wordt de opzet van het evaluatieve deel van het onderzoek beknopt beschreven.
- In hoofdstuk 3 wordt ingegaan op het verloop van de eerste twee fasen van het onderzoek: de selectiefase en het vooronderzoek. Ook tijdens deze eerste twee fasen zijn ervaringen opgedaan die voor toekomstige projecten van belang kunnen zijn.
Vervolgens wordt aandacht besteed aan de laatste stap die genomen moest worden om de experimenten van de grond te krijgen: de financiering. Dit is van belang omdat de problemen rond de financiering voor een aanzienlijke vertraging hebben gezorgd en daarmee van invloed zijn geweest op het vervolg van experiment en onderzoek.
- In de hoofdstukken 4 tot en met 6 komt de evaluatie van de maatregelen in de 't Goylaan en de Troelstralaan aan de orde. In hoofdstuk 4 is de aandacht gericht op de voorbereiding en de implementatie van de maatregelen. In hoofdstuk 5 komen de beoordeling van de maatregelen door bewoners en de eerste ervaringen met de maatregelen aan de orde. In hoofdstuk 6 worden de effecten van de maatregelen weergegeven met daarin een vergelijking van kosten en baten.
- In hoofdstuk 7 worden op basis van de voorgaande hoofdstukken aanbevelingen gedaan over:
 - . het beheer van de flats;
 - . opzet en uitvoering van vergelijkbare projecten;
 - . rol van gemeente en maatschappelijk middenveld bij vergelijkbare projecten.

2 Opzet van het evaluatie-onderzoek

2.1 Effectevaluatie

De maatregelen die in beide complexen zijn getroffen, hebben tot doel om inbraak en vandalisme in de complexen en daarmee verbonden angstgevoelens te verminderen.

De effectevaluatie is er op gericht om te bepalen of de maatregelen aan deze doelstelling hebben beantwoord en om te bepalen of de baten van de maatregelen opwegen tegen de kosten.

Via de effectevaluatie zal dan ook worden getracht de volgende vragen te beantwoorden:

- Hoe hebben inbraak, vandalisme en daarmee verbonden angstgevoelens zich ontwikkeld?
- Zijn gunstige ontwikkelingen ten aanzien van inbraak, vandalisme en onveiligheidsgevoelens toe te schrijven aan de maatregelen of aan mogelijke "externe" oorzaken⁴?
- Hoe verhouden de kosten en de baten van de maatregelen tot elkaar?

Gegevensbronnen

Om deze vragen te beantwoorden is in hoofdzaak gebruik gemaakt van de volgende twee bronnen⁵:

- Bewonersenquête⁶ onder de bewoners en winkeliers (alleen 't Goylaan);
- Onderhoudsadministratie van de Dienst Woningbeheer.

De gegevens over een bepaalde periode voor de uitvoering van de maatregelen worden vergeleken met gegevens over een bepaalde periode na het gereed komen van de (bouwkundige) maatregelen. Door de in hoofdstuk 1 reeds genoemde vertraging is de periode waarover gegevens zijn verzameld voor de uitvoering van de maatregelen langer dan de periode waarover na het gereed komen van de maatregelen gegevens zijn verzameld. Dit kan het beste geïllustreerd aan de hand van de belangrijkste gegevensbron, namelijk de bewonersenquête.

Begin 1986 is een bewonersenquête over het jaar 1985 gehouden; toen bleek dat de uitvoering van de experimenten meer dan een jaar vertraagd zou worden is bij wijze van voormeting in beide complexen begin 1987 nogmaals een bewonersenquête gehouden over het jaar 1986.

Omdat moeilijk te voorzien was wanneer de bouwactiviteiten zouden starten, sluiten de gegevens uit de voormeting in de tijd gezien niet altijd naadloos aan op gegevens uit de nameting. Dit speelt met name bij de gegevens uit de bewonersenquête.

⁴ Mogelijke externe oorzaken zijn onder meer ontwikkelingen in de bewonerssamenstelling van de buurten waarin de complexen gelegen zijn.

⁵ Als bijkomende bronnen is bovendien gebruik gemaakt van politiegegevens en gegevens van de Dienst Woningbeheer over de verhuur.

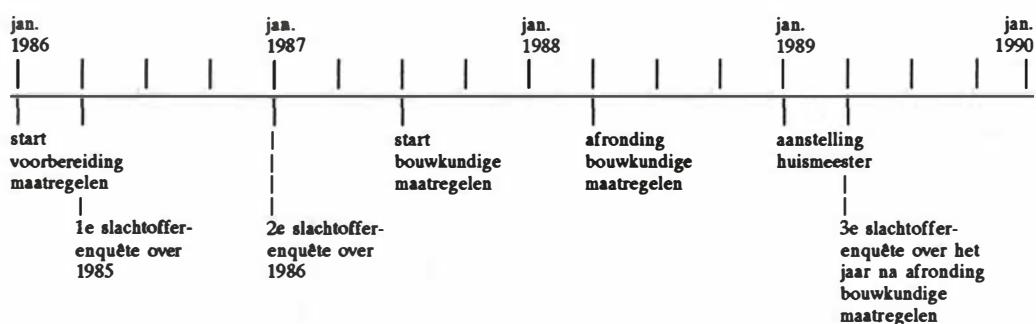
⁶ Deze enquêtes zijn afgenomen door enquêteurs die alle woningen zijn langs gegaan. De response van de verschillende enquêtes lag zowel voor de 't Goylaan als voor de Troelstralaan rond de 70%.

De bewonersenquêtegegevens uit de voormeting hebben betrekking op 1986, terwijl de gegevens uit de nameting betrekking hebben op een periode van een jaar na de uitvoering van de experimenten. Bij de 't Goylaan ligt er dus een gat van ruim een jaar en bij de Troelstralaan van bijna twee jaar voor wat betreft gegevens uit de bewoners enquêtes. Voor een meer zuivere meting van effecten zou het beter geweest zijn als de voormetingen zo kort mogelijk voor de aanvang van de bouwactiviteiten hadden plaatsgevonden.

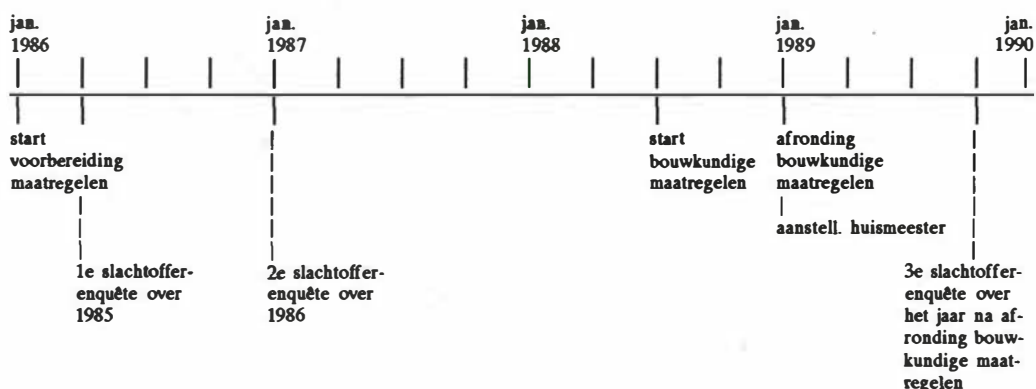
Nu bestaat met name voor de Troelstralaan de mogelijkheid dat in de periode tussen voormeting en start van de bouwactiviteiten de situatie in de flats nog veranderd is. Daarbij geldt dat als de situatie gewijzigd is dit eerder in negatieve dan in positieve richting geweest zal zijn. Dit betekent dat de 'te vroege' voormeting ten gevolge kan hebben dat de effecten van de maatregelen wat minder gunstig worden voorgesteld dan in werkelijkheid het geval is.

Een en ander wordt verduidelijkt door beide onderstaande tijdslijnen waarin is weergegeven wanneer de verschillende metingen zijn uitgevoerd en wanneer de belangrijkste projectactiviteiten hebben plaatsgevonden.

Tijdslijn 't Goylaan



Tijdslijn Troelstralaan



Toelichting vergelijking kosten en baten

Allereerst is van belang om aan te geven wat onder kosten en baten wordt verstaan.

Bij het begrip **baten** wordt in de eerste plaats gedacht aan de invloed die de experimenten kunnen hebben op het voorkomen van financiële schade ten gevolge van criminaliteit. We spreken hier van **monetair gewaardeerde effecten** ofwel de baten.

Daarnaast is het denkbaar dat de experimenten invloed hebben op niet in geld uit te drukken gevolgen van criminaliteit. We spreken hier van **niet monetair gewaardeerde effecten**. Het gaat hier ondermeer om de volgende aspecten:

- slachtofferschap van bewoners en winkeliers;
- onveiligheidsgevoelens van bewoners;
- woonsatisfactie van bewoners;
- verhuurbaarheid van de flats.

Als **kosten** worden de financiële kosten van de uitgevoerde (bouwkundige) maatregelen beschouwd⁷.

De vergelijking van de kosten en baten kent drie beperkingen:

- Alle kosten zijn in geld te waarderen, terwijl dat slechts voor een deel van de baten geldt.
 - De vaststelling van de baten is gebaseerd op drie metingen in de tijd, waarvan twee voor de uitvoering van de maatregelen en een een jaar na gereed koming van de (bouwkundige) maatregelen. Voor een meer betrouwbare schatting van de baten zou het wenselijk zijn om op zijn minst een tweede nameting twee jaar na de gereed koming van de maatregelen te verrichten.
 - Door de ontwikkeling van vandalisme, inbraak en de niet in geld uit te drukken gevolgen van criminaliteit in de experimentcomplexen te vergelijken met de ontwikkeling in controlecomplexen (met een vergelijkbare bewonerssamenstelling en problematiek) zouden hardere uitspraken over de baten van de maatregelen mogelijk geweest zijn.
- Dergelijke controlecomplexen bleken echter niet te vinden.

2.2 Procesevaluatie

De procesevaluatie heeft de volgende twee doelstellingen:

- Het kunnen verklaren **waarom** de getroffen maatregelen al dan niet tot de gewenste effecten hebben geleid.
- Het inventariseren van de belangrijkste leerervaringen voor toekomstige projecten op het terrein van gebouwde omgeving en criminaliteit.

Gelet op deze doelstellingen staan bij de procesevaluatie de volgende vragen centraal:

- Hoe is de voorbereiding en de implementatie van de experimenten verlopen?
- Hoe waarderen de bewoners de genomen maatregelen en op welke wijze 'reageren' zij op die maatregelen?

Voor de beantwoording van de eerste vraag wordt vooral gebruik gemaakt van interviews met de personen die direct betrokken zijn bij de voorbereiding en begeleiding van de uitvoering van de maatregelen.

⁷ De kosten van de voorbereiding van de maatregelen worden niet meegenomen, omdat deze voorbereidingskosten vooral te maken hebben met het experimentele karakter van het project en niet zozeer met de maatregelen zelf.

Bij de beantwoording van de tweede procesevaluatievraag wordt gebruik gemaakt van de volgende bronnen:

- In beide complexen zijn panels van ongeveer tien tot vijftien bewoners samengesteld. Per uitgevoerde maatregel is nagegaan wat de ervaringen van de betrokken bewoners zijn. De panelleden zijn twee keer geïnterviewd: één keer kort na de voltooiing van de maatregelen en één keer na een aantal maanden.

Overigens hebben deze panels ook een functie gehad in de begeleiding van de uitvoering van het experiment: sommige resultaten van de panelronden hebben tot bepaalde activiteiten (met name kleine aanpassingen van de genomen maatregelen) van de Dienst Woningbeheer geleid.

- Het voordeel van de panelmethode is dat er vrij diepgaand informatie ingewonnen kan worden; een nadeel is dat slechts de meningen van een klein aantal bewoners wordt verkregen.

Daarom wordt ook gebruik gemaakt van de bewonersenquête. In de eerste enquête onder bewoners is gevraagd naar een oordeel over de geplande maatregelen; in de nametingsenquêtes van de complexen is een aantal vragen gesteld over de uitgevoerde maatregelen.

De procesevaluatie heeft betrekking op een periode die aanvangt bij de instelling van de werkgroepen (januari 1986) en eindigt een half jaar na het gereedkomen van de bouwkundige maatregelen in de beide complexen. Voor de 't Goylaan eindigt de periode voor de procesevaluatie dan ook in oktober 1988 en voor de Troelstralaan in juli 1989. Overigens zullen enkele relevante gebeurtenissen die zich na de "sluiting" van de procesevaluatie hebben voorgedaan wel worden vermeld.

3 Selectie van complexen en voorbereidend onderzoek

3.1 Selectie van complexen

De doelstelling van deze fase was om uit te vinden in welke galerijflats in Utrecht sprake is van een meer dan gemiddeld aantal gevallen van vandalisme en inbraak.

Als referentie-gemiddelde voor inbraken diende het Utrechtse slachtofferpercentage (betrokken op woningen) voor diefstal uit woonhuizen in 1984 ad. 3%. Een dergelijke vergelijkingsmaatstaf voor vandalisme is er niet, omdat de politiecijsers inzake vernieling niet meer dan het topje van de ijsberg zijn. Daarom hanteerden wij ter oriëntatie het gemiddelde schadecijfer voor naoorlogse hoogbouw zoals dat uit een NWR-enquête⁸ onder woningbouwverenigingen naar voren kwam: f 25,- per woning per jaar.

Uit gesprekken met beheerders en uit eigen observatie kwam naar voren dat:

- het aantal galerijflats in Utrecht beperkt is; van grootschalige galerijbouw à la de Bijlmermeer in Amsterdam is in Utrecht sowieso geen sprake. De meeste flats zijn door middel van portieken ontsloten (bijvoorbeeld in Overvecht). Op enkele uitzonderingen na telt de galerijbouw vier woonlagen of minder;
- de beheerders (op één woningbouwvereniging na, waarbij de schade in 1984 echter niet meer dan f 0,80 per woning bedroeg) de schade door vandalisme niet apart plegen te registreren.

Omdat het ondoenlijk zou zijn om alle onderhoudsadministraties door te werken moesten wij in eerste instantie vertrouwen op subjectieve aanwijzingen omtrent 'probleemflats' zoals die door beheerders verstrekt werden. De aldus verkregen lijst werd aangevuld met politiegegevens en aanwijzingen van de districts bureaus. De 10 complexen, die uit deze oriëntatie naar voren kwamen, werden door ons geobserveerd, waarbij er direct een aantal afvielen omdat wij als selectie criterium hanteerden dat er sprake moest zijn van minstens drie woonlagen.

Voor de resterende flats is wel de onderhoudsregistratie over 1984 doorgelopen om een beeld te krijgen van de schade ten gevolge van vandalisme en inbraak (de braakschade).

Na bestudering van de onderhoudsgegevens bleven er 3 complexen over die voor een experiment in aanmerking kwamen, die gelijk of hoger scoorden dan de referentie gemiddelden voor inbraak en vandalisme.

Vervolgens is via gesprekken met beheerders van deze drie complexen nagegaan in hoeverre er bereidheid bestond om mee te werken aan een experiment. Daarbij bleek al snel dat een van de complexen niet in aanmerking kwam voor een experiment.

⁸ Nationale Woning Raad; Vandalisme aan bezit van corporaties en gemeentelijke woningbedrijven. Almere, 1984.

De op basis van de onderhoudsadministratie verkregen 'schade'cijfers voor dit complex bleken hoog te liggen door een voortvarend onderhoudsbeleid en niet door veel vandalisme.

Zo bleken de 't Goylaan en de Troelstralaan - beiden beheerd door de gemeentelijke dienst Woningbeheer - de enige Utrechtse galerijflatcomplexen te zijn met genoeg problemen om als proefcomplexen te kunnen dienen. De directie van deze Dienst toonde zich direct geïnteresseerd in een mogelijk experiment en in een bespreking (januari 1986) met een vertegenwoordigster van het Ministerie van Justitie werd toegezegd om in beide complexen een experiment uit te voeren.

Van de zijde van Justitie werd toegezegd dat de Dienst Woningbeheer op een monetaire bijdrage in de kosten van de maatregelen kon rekenen.

Men maakte echter geen afspraken over een verdeelsleutel voor de financiering.

Door de onderzoekers werd in deze bespreking, naar aanleiding van positieve ervaringen met deze opzet in Engeland, voorgesteld om voor beide complexen een werkgroep in te stellen, waarin alle direct betrokkenen zitting zouden hebben.

Dit voorstel werd overgenomen en in februari 1986 kwamen deze werkgroepen voor het eerst bijeen.

3.2 Vooronderzoek

In het vooronderzoek is voor beide complexen aan de volgende aspecten aandacht geschonken:

- Slachtofferschap en schade voor bewoners van inbraak en vandalisme.
- Schade voor Dienst Woningbeheer van inbraak en vandalisme.
- Overige criminaliteit en leefbaarheidsproblemen.
- Vandalisme in de omgeving.
- Herkomst van daders (intern/extern).
- Angstgevoelens voor criminaliteit.
- Verbeteringsactiviteiten tot dusverre.
- Ontwikkelingen van het bewonersbestand.
- Oordeel van bewoners over mogelijke maatregelen.

In het 'Eindrapport Commissie Kleine Criminaliteit' wordt vrij uitgebreid ingegaan op de resultaten van het vooronderzoek.

Het heeft geen zin deze resultaten hier nogmaals weer te geven; voor zover de resultaten van belang zijn in het kader van de effectmeting komen zij in latere hoofdstukken aan de orde.

Bij de voorbereiding van de experimenten is in de werkgroepen op de volgende wijze van het vooronderzoek gebruik gemaakt.

- De gegevens over schade voor de Dienst Woningbeheer en de herkomst van daders waren reeds bij de instelling van de werkgroepen beschikbaar. De schadegegevens werden gebruikt om te bepalen welke onderdelen van de flats het meest vandalismegevoelig waren. Overigens bleek het beeld uit de cijfers over het algemeen overeen te komen met de indrukken van de werkgroepen. De gegevens over de herkomst van daders hebben een rol gespeeld bij de discussie over het nut van mogelijke maatregelen. Aangezien de jeugd uit de buurt voor veel van de problemen in de flats verant-

woordelijk werd gehouden, zijn in beide complexen ook organisatorische maatregelen specifiek voor deze doelgroep voorgesteld.

- Al vrij snel hadden de werkgroepen een lijstje met mogelijke maatregelen opgesteld dat kon worden meegenomen in de eerste enquête onder bewoners. Uit de enquête bleek dat het draagvlak voor de maatregelen over het algemeen groot was en dat de werkgroep op het goede spoor zaten.
- Tenslotte zijn de gegevens uit het vooronderzoek gebruikt bij het opstellen van de subsidie-aanvragen bij de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie.

3.3 Financiering van de experimenten

De in de bespreking van 9 januari 1986 door het Ministerie van Justitie toegezegde financiële bijdrage, waarvan de hoogte op dat moment nog niet exact bekend was, zou bij de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie aangevraagd dienen te worden.

Daarmee had het galerijflatsexperiment tezamen met enkele andere Utrechtse experimenten een tamelijk aparte positie in vergelijking tot andere experimenten die bij de Stuurgroep ter subsidiëring werden ingediend. De Utrechtse experimenten waren immers grotendeels voortgekomen uit initiërende prikkels vanuit de Commissie Roethof. Bovendien was vanuit Justitie de toezegging gedaan dat men financieel bij zou dragen aan de experimenten.

Op het moment dat de beide werkgroepen hun maatregelenpakket met kostenplaatje hadden opgesteld, kon een subsidie-aanvraag richting Stuurgroep worden opgesteld. Hier deed zich een eerste (bescheiden) vertraging voor. Inhoudelijk gezien was de aanvraag vooral een zaak voor de Dienst Woningbeheer, maar procedureel vooral een zaak voor de Afdeling Algemene Zaken van de gemeente Utrecht. Doordat er tussen Woningbeheer en Algemene Zaken eerst afgestemd moest worden, duurde het ongeveer twee maanden voordat de concept subsidie-aanvraag naar de Stuurgroep werd verzonden. In de aanvraag werd subsidie gevraagd voor de volledige kosten van beide experimenten, met aftrek van de kosten die reeds in de begroting van het groot onderhoud waren voorzien. De hoogte van de subsidie-aanvraag lag daarmee op f 917.413,-⁹.

De stuurgroep hanteerde echter als regel dat de aanvragende gemeente ook zelf substantieel in de kosten van de maatregelen zou moeten bijdragen.

Dat de gemeente Utrecht bij haar oorspronkelijke aanvraag aan deze regel voorbij ging had met de volgende factoren te maken:

- De moeilijke financiële positie waarin de gemeente Utrecht (en de Dienst Woningbeheer als onderdeel daarvan) verkeerde.
- Onduidelijkheid in de gemeente Utrecht over de criteria die de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie zou hanteren voor de subsidiëring van het galerijflats-project. Mede door de bovenbeschreven uitzonderingspositie van het experiment ging men er in Utrecht (niet geheel ten onrechte) vanuit dat de Stuurgroep een experiment waar door de Commissie Roethof al in was geïnvesteerd bezwaarlijk kon laten stuk lopen op de financiering van de maatregelen.

⁹ Overigens waren er in deze subsidie-aanvraag voor de Troelstralaan al enkele wijzigingen aangebracht, omdat verwacht werd dat de Stuurgroep de gevraagde subsidie als te hoog zou ervaren.

Hiermee brak een periode van een half jaar aan waarin tussen gemeente Utrecht en de Stuurgroep over de subsidie-aanvraag werd onderhandeld. De gemeente stelde zich op het standpunt dat het Rijk maar moest betalen voor een experiment dat in eerste instantie uit de koker van de Commissie Roethof was gekomen; de Stuurgroep hield vast aan de eigen criteria en vond bovendien dat sommige maatregelen verdacht veel leken op het uitvoeren van achterstallig onderhoud.

In dit half jaar lag de verdere voorbereiding stil en groeide bij betrokkenen de twijfel over het doorgaan van de experimenten.

Uiteindelijk werd na overleg tussen de Directeur-Generaal van de Directie Politie van Binnenlandse Zaken en de Burgemeester van Utrecht de patstelling doorbroken en een compromis gesloten over de hoogte van de financiële bijdrage van de Stuurgroep.

Als gevolg van dit compromis kwam uiteindelijk het volgende plaatje uit de bus:

- Er werd door het schrappen van enkele kostenposten bezuinigd tot f 852.865,-.
- De stuurgroep nam daarvan f 500.123,- en de Dienst Woningbeheer f 352.742,-.

Eind 1987 bleek echter dat:

- De werkelijke kosten van de bouwkundige maatregelen aan de Troelstralaan veel hoger uitvielen dan berekend was (f 31.826,-).
- Er ter opheffing van de 'tekortkoming' in het aangeboden plan een aanvullend plan ontwikkeld moest worden voor compartimentering van de boxruimten (f 109.800,-).

Voor deze extra maatregelen was dus nog f 141.626 nodig. Hiervoor is bij het College van burgemeester en wethouders f 100.000,- aangevraagd. Voor het restant werd binnen de begroting van de Dienst Woningbeheer dekking gevonden.

De totale kosten van het experiment (exclusief de huismeesters) bedragen dus f 994.491,-, waarvan ongeveer de helft door de Stuurgroep is gefinancierd en de andere helft door de gemeente Utrecht.

Voorts is er nog geld uitgetrokken voor de herinrichting van de woonomgeving in de Troelstralaan. Dit was niet opgenomen in de uiteindelijke subsidie-aanvraag, omdat er naar de mening van de stuurgroep Bestuurlijke Preventie Criminaliteit geen directe relatie bestond tussen de woonomgeving en vandalisme en kleine criminaliteit. De werkgroep vond de herinrichting wel degelijk belangrijk.

Voor de herinrichting van de openbare buitenruimte is een raadscrediet (f 89.000,-) aangevraagd (mei 1987) en toegekend.

In deze plannen gaat het om het aanbrengen van structuur en het 'opschonen' van het groen. In het kader van dit plan zijn tevens een aantal vuilcocons geplaatst.

3.4 Nabeschouwing

Zoals in de inleiding reeds aangegeven, is het niet de bedoeling dat de in dit hoofdstuk beschreven activiteiten geëvalueerd worden. Desalniettemin kunnen enkele belangrijke conclusies en leerpunten worden geformuleerd:

- Het is opvallend dat de onderzoekers in de selectiefase zelf registraties moesten doorspitten om een behoorlijke probleemanalyse te maken. Voor het voeren van een (preventief) beleid zou het wenselijk zijn als uit registraties van relevante instellingen (politie, beheerders, gemeente) periodieke en gesystematiseerde overzichten worden gedestilleerd.
- Het is in de praktijk bijzonder lastig - in feite vrijwel onmogelijk - om de grens te trekken tussen criminaliteitspreventie en normaal onderhoud of verbetering. Dit maakt het ook moeilijk te beoordelen of bepaalde maatregelen al dan niet voor subsidie in aanmerking komen.
- Criminaliteit is in de beide complexen slechts onderdeel van een bredere leefbaarheidsproblematiek.

Door de ontstaansgeschiedenis van het experiment is aan het voorkomen van criminaliteit en angstgevoelens een tamelijk centrale plaats toegekend. Een gevaar hier van is dat de maatregelen die worden genomen te sterk gericht zijn op criminaliteit en angstgevoelens.

Het verdient aanbeveling om bij soortgelijke projecten voor een meer integrale benaderingswijze te kiezen. De aan het eind van de tachtiger jaren in zwang geraakte buurtbeheerprojecten zijn een voorbeeld van een dergelijke benadering.

- De mogelijkheid van de subsidie en de onzekerheid over het eventueel toe te kennen bedrag (naast de onzekerheid over de door Woningbeheer en/of de gemeente Utrecht toe te kennen middelen) heeft een duidelijke stempel gedrukt op de werkzaamheden van de werkgroepen. Een nadelig effect van een dergelijke onzekerheid over de financiële kaders is dat men dan tendeert naar een opeenstapeling van verlangens in het kader van een majoreringsstrategie. Een ander nadelig effect van een subsidiepot is dat men de neiging heeft zich te concentreren op maatregelen die geld kosten, i.c. bouwkundige maatregelen, met verwaarlozing van - veelal goedkopere - organisatorische maatregelen.

De les hieruit is dat het de voorkeur verdient, als er van tevoren zoveel mogelijk duidelijkheid bestaat over de financiële kaders, waaronder bijdragen van de beheerder zelf en van derden (gemeente, rijk).

- De nadruk op bouwkundige maatregelen heeft tevens te maken met de wijze waarop de Dienst Woningbeheer haar beheertaak vervulde. Zeker in de voorbereidingsfase van de experimenten was deze dienst vooral gericht op de 'technische' kant van het beheer. De 'sociale' kant van het beheer, bijvoorbeeld het bevorderen van bewonersorganisaties, was nog weinig ontwikkeld. Na een reorganisatie van de Dienst Woningbeheer, die in 1987 heeft plaatsgevonden, is hier verandering in gekomen.

Een voorbeeld van deze veranderde aanpak is onder meer dat de Dienst Woningbeheer een Marokkaanse medewerker heeft aangesteld om beter in contact te komen met Marokkaanse huurders.

4 Voorbereiding en uitvoering experimenten

4.1 Inleiding

In de publikatie "Onderzoek criminaliteitspreventie in Utrecht: een tussenbalans", die als bijlage 3 is opgenomen in het "Eindrapport Commissie kleine criminaliteit" (1986) zijn de volgende omschrijvingen van de situatie in 1985 opgenomen.

De 't Goylaan

"Het complex is gelegen aan een drukke doorgaande weg. Het gaat om drie galerijflats, allen met winkels aan de onderzijde, gebouwd in 1951. In totaal zijn er 88 woningen en 32 winkels/bedrijfsruimten, dus 120 'eenheden'. De grootste flat (lange blok) ligt parallel aan de straat en telt boven de winkels twee woonlagen met in totaal 48 woningen. Deze flat heeft een centrale ingang, die van de voor- en achterzijde vrij toegankelijk is. Vanuit de centrale hal loopt een stenen trap naar beneden, toegang gevend tot de boxengang. Aan de zijkanten van het gebouw zijn nog twee ingangen (ook van voren en achter toegankelijk) die ook vrij toegang geven tot de boxengang. Aan de overkant van de weg liggen twee flats (korte blokken), loodrecht op de weg, die van de bovengenoemde flat alleen verschillen doordat er geen centrale ingang is. De gemeenschappelijke ruimtes van de grootste flat bieden de meest ge vandaliseerde aanblik. De centrale hal is overdekt met graffiti, evenals het glas op de entreepuien en de brievenbussen; een gedeelte van de entreepui is uit het gelid. De brievenbuskasten zijn toegetakeld: op de vloer ligt allerlei rommel (onder andere reclaimedrukwerk). De boxengang ziet er zeer onaantrekkelijk uit doordat de verlichting nauwelijks functioneert (ook in het trappenhuis en op de galerijen werkt de verlichting maar gedeeltelijk) en bovendien stinkt het. Ook in de zij-ingangen is veel graffiti, maar de vervuiling is er minder. Ook hier zijn de brievenbussen toegetakeld. In de andere twee flats is eveneens sprake van graffiti, beschadigde brievenbussen en vervuiling; de situatie is, met name in de boxengangen, zo te zien echter minder ernstig".

De Troelstralaan

"Het gaat om vijf galerijflats, gebouwd in de vijftiger jaren, met vijf woonlagen (inclusief de begane grond) en dertig woningen per flatgebouw. De galerijen zijn alternerend, dat wil zeggen twee aan de voorkant en twee aan de achterkant.

De flats zijn omgeven door grasvelden. Ieder flatgebouw wordt ontsloten door een centraal trappenhuis, waar iedereen binnen kan lopen; er zijn alleen klapdeuren, net als bij de toegang tot de galerijen. De boxengang is ook vrij toegankelijk, alleen vanuit de centrale hal.

De centrale hallen maken een troosteloze en vervuilde indruk: veel brievenbussen zijn toegetakeld, er ligt allerlei rommel op de vloer (met name reclaimedrukwerk) en het tegelwerk op de muren is op verschillende plaatsen beschadigd.

De deuren die toegang geven tot de boxengang zijn beschadigd en in de boxengangen hangt een onaangename geur; in sommige boxengangen is er sprake van graffiti".

Begin 1986 komen de werkgroepen 't Goylaan en Troelstralaan voor het eerst bijeen en binnen drie maanden hebben de werkgroep een maatregelenpakket rond, dat bij de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie voor subsidie wordt ingediend. Het duurt dan echter nog ruim één jaar bij de 't Goylaan en ruim twee jaar bij de Troelstralaan voordat met de uitvoering van de maatregelen wordt gestart.

Kort nadat de bouwwerkzaamheden begonnen zijn ('t Goylaan juli 1987 en Troelstralaan augustus 1988), zijn de belangrijkste betrokkenen bij de voorbereiding en implementatie van de beide experimenten geïnterviewd. Er wordt dus teruggekeken op een periode van anderhalf cq. ruim twee jaar. Voor het experiment 't Goylaan zijn in totaal 13 respondenten geïnterviewd: 8 werkgroepleden en 5 functionarissen ('overigen') die op andere wijze bij het experiment betrokken zijn. Bij de procesevaluatie van het experiment Troelstralaan zijn eveneens 13 respondenten geïnterviewd: 9 werkgroepleden en 4 overige functionarissen.

In deze interviews is ingegaan op de volgende hoofdvragen:

- Hoe beoordelen de diverse betrokkenen het pakket maatregelen?
- Hoe beoordelen de betrokkenen de wijze waarop dit pakket tot stand is gekomen?
- Hoe oordelen de achterbannen van betrokkenen over de plannen en welke rol hebben deze achterbannen bij de totstandkoming van de plannen gespeeld?
- Verloopt de invoering van de maatregelen volgens de planning?

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste bevindingen uit de procesevaluatie beschreven. De voortgang van de experimenten aan de 't Goylaan en de Troelstralaan wordt zoveel mogelijk geïntegreerd weergegeven. Waar nodig wordt echter onder aparte kopjes 't Goylaan en Troelstralaan op specifieke aspecten van één van beide experimenten ingegaan.

4.2 Voorbereiding

4.2.1 Algemene kenmerken van de beide werkgroepen

Samenstelling

Na enkele besprekingen tussen de Dienst Woningbeheer en Bureau Criminaliteitspreventie, het inlichten van B&W en de lokale Driehoek werden de volgende personen gevraagd om in een werkgroep te participeren:

- Een vertegenwoordiger van de afdeling Bewonerszaken van Woningbeheer (voorzitter). Met als taak het voorbereiden en leiden van de werkgroepvergaderingen, het inbrengen van voorstellen en informatie verschaffen omtrent het project aan de directie van de Dienst. Tevens heeft zij de voorlichting aan de bewoners over de bouwkundige maatregelen verzorgd. De werkgroep 't Goylaan heeft gedurende het gehele traject een en dezelfde voorzitter; de werkgroep Troelstralaan in totaal drie. Ook heeft hij contacten aangengenoopt met het wijkbureau, de milieupolitie, het buurtwerk, het Gemeentelijk Huisvestingsbureau en de Gemeentelijke Reiniging.
- Een vertegenwoordiger van de Technische Dienst van Woningbeheer. Zijn voornaamste taak is het voorbereiden van de bouwkundige maatregelen.

- Een wijkagent. Zijn taak is naast meedenken, het inbrengen van de ervaringen van de politie.
- Twee tot drie vaste bewonersleden. Met als taak meedenken, inbrengen bewonersbelangen en medebewoners informeren over de voortgang van het experiment.
- Een medewerker van Bureau Criminaliteitspreventie. Naast het voeren van het secretariaat bracht deze de onderzoeksresultaten in de werkgroep in.

Op ad hoc basis zijn aan de werkgroep vertegenwoordigers toegevoegd van:

- De secretarie, in verband met algemene beleidsaspecten en de indiening van de subsidie-aanvraag.
- Officier van Justitie (OM te Utrecht) in verband met mogelijke doorverwijzing van gepakte daders in de 't Goylaan en de Troelstralaan naar het experiment Alternatieve sancties van 'Bureau Maak Het'.

Alleen in de werkgroep de 't Goylaan:

- De voorzitter van de winkeliersvereniging. Taken: belangenbehartiging winkeliers en terugkoppeling informatie.

Alleen in de werkgroep Troelstralaan:

- Gemeentelijke diensten: Afdeling Openlucht Recreatie en Groenvoorziening, Wegen en Bestrating, in verband met de herstructurering van de openbare buitenruimte van de Troelstralaan.
- Afdeling bewonerscontacten van de Dienst Woningbeheer, in verband met het geven aan voorlichting aan bewoners voor en tijdens de bouwwerkzaamheden over relevante praktische zaken.
- Medewerker van de wijkwinkel, in verband met de contacten die hij met bewoners heeft als ze met klachten/problemen naar de wijkwinkel komen. Verder heeft de wijkwinkel samen met de afdeling bewonerscontacten van de Dienst Woningbeheer een bewonerscommissie opgericht, waarvan de bedoeling is dat deze ook na de beëindiging van het experiment zal blijven functioneren. Aan een verzoek om ook aandacht te besteden aan voorlichting over vandalisme op scholen in de wijk is de wijkwinkel niet tegemoet gekomen.
- Medewerker van het wijkbureau 'Witte Vrouwensingel', in verband met het meedenken over de mogelijkheden tot beheer van de flats na afronding van het experiment.
- De milieupolitie, in verband met een schoonmaakactie om de vervuiling rond de flat tegen te gaan.
- Het Gemeentelijke Huisvestingsbureau in verband met de aanpassing van het toewijzingsbeleid.

Taken

De oorspronkelijk geformuleerde taken van de werkgroepen luiden als volgt:

- samenstelling van een pakket maatregelen tegen vandalisme en inbraak in de flats; daarbij wordt ook de problematiek van geweldscriminaliteit, vervuiling en overlast betrokken;
- voorbereiden van een subsidie-aanvraag bij de Rijksoverheid, die in het beleidsplan 'Samenleving en kleine Criminaliteit' middelen ter beschikking heeft gesteld.
- verkrijgen van goedkeuring en financiering van de maatregelen;
- toezicht op de uitvoering van de maatregelen.

De werkgroep heeft in de praktijk voornamelijk de eerste taak uitgevoerd. De tweede en de derde taak vallen onder verantwoordelijkheid van de Dienst Woningbeheer en de gemeente en zijn dan ook door hen uitgevoerd. De laatste taak, het toezicht houden op de uitvoering van de maatregelen is geen taak van de werkgroep, maar van de aannemer en de opzichter.

Functioneren werkgroepen

't Goylaan

De meeste werkgroepleden zijn van mening dat de werkgroep haar taken goed heeft uitgevoerd. Twee werkgroepleden vinden dat de werkgroep bepaalde taken niet beter, maar wel sneller had kunnen uitvoeren. Zo heeft de voorzitter het idee dat als er een financieel deskundige binnen de werkgroep had gezeten de subsidie aanvraag misschien sneller had kunnen verlopen. Tenslotte zijn twee respondenten van mening dat bepaalde taken (voorbereiding van een (aangepast) woningtoewijzingsbeleid en contacten met de bewoners) beter uitgevoerd hadden kunnen worden.

De samenwerking tussen de werkgroepleden is goed verlopen. Meerdere werkgroepleden stellen dat de vergaderingen in een goede sfeer en harmonie verliepen, de inzet van de betrokkenen groot was en beslissingen snel genomen werden. Doordat het verzuimpercentage erg laag was, werd de continuïteit gewaarborgd. De werkgroepleden voelden zich duidelijk bij het project betrokken.

Voorts heerst bij de geïnterviewden de mening, dat de werkgroep een juiste samenstelling had en dat de inbreng van de diverse werkgroepleden goed uitgebalanceerd was. Alleen de beide bewoonsters die lid zijn van de werkgroep hebben een te geringe inbreng gehad in de werkgroep. In de beginfase, toen het over het samenstellen van het pakket maatregelen ging, was hun inbreng groter dan in de fase waar het meer op de technische uitwerking aan kwam.

Troelstralaan

De werkgroepleden zijn van mening dat de werkgroep haar taken goed heeft uitgevoerd, al had het wel sneller gekund. Vijf werkgroepleden voegen hieraan toe dat ze wel van mening zijn dat er in de begin- en middenfase van het project verschillende organisaties in de werkgroep ontbraken, zoals de wijkmanager (een coördinerende rol), het opbouwwerk (voor bewoners-ondersteuning en contacten met scholen), het Gemeentelijk Huisvestingsbureau (toewijzingsbeleid), Groenvoorzieningen (herstructurering openbare buitenruimte), medewerkers van het rayonkantoor (bewonerscontacten) en de milieupolitie (vervuiling).

In een later stadium (eind 1987) zijn vertegenwoordigers van bovengenoemde instanties aan de werkgroep toegevoegd (sommige op ad-hoc basis).

De voorzitter van de werkgroep is van mening dat de coördinerende taak beter bij het wijkbureau (Dienst Stadsvernieuwing en wijkbeheer) had kunnen liggen dan bij de Dienst Woningbeheer, omdat het project een geïntegreerde aanpak vereiste¹⁰.

Drie werkgroepleden (een bewoner, de wijkagent en de medewerker van de Technische Dienst) zijn van mening dat de samenwerking tussen de verschillende leden in de werkgroep goed zijn verlopen. Als argumenten worden genoemd dat er altijd een goede sfeer was tijdens de vergaderingen, dat alle betrokkenen een goede inbreng hadden en dat er duidelijke beslissingen zijn genomen. De overige werkgroepleden vinden de samenwerking matig. Met name door (te) lange voorbereidingstijd is de discipline van de werkgroepleden om naar vergaderingen te komen afgenomen. Met name de bewoners waren in de laatste fase vaak afwezig. De samenstelling van de werkgroep is tijdens de rit meerdere keren gewijzigd. Vooral in de laatste fase werd een aantal andere instanties, in verband met de niet-technische maatregelen en de continuering van het experiment, bij het project betrokken. Door meerdere werkgroepleden wordt de wisseling van leden als storend ervaren. Deze wisselingen hebben vertragend gewerkt omdat bijvoorbeeld het maatregelenpakket steeds opnieuw toegelicht moest worden. Met de komst van de derde voorzitter is de aandacht voor de openbare buitenruimte en andere niet-technische maatregelen toegenomen.

Waardering van deelname aan de werkgroep

De geïnterviewden waarderen de deelname aan de werkgroep voornamelijk positief, omdat men met andere diensten/instanties contacten legt, inspraak heeft en zich betrokken voelt bij het experiment (voornamelijk winkeliersvereniging en bewoners) en het leerzaam vindt. Door het experiment heeft de Dienst Woningbeheer zich kunnen verdiepen in materialen die vandalismebestendig zijn. De technische man van de Dienst Woningbeheer stelt verder dat hij het als positief ervaren heeft om niet alleen met 'techno's', maar ook met 'socio's' van gedachten te wisselen.

De voorzitter van de Troelstralaan heeft het project zeer leerzaam gevonden en bruikbaar voor een aanpak elders (is ook al gebleken). Verder acht hij het positief dat de wijkwinkel en wijkbeheer het nut inzien van een gezamenlijke aanpak.

Een duidelijk minpunt is de traagheid van het proces. Dit punt geldt voor beide werkgroepen, maar voor de Troelstralaan wel heel in het bijzonder.

Er is veel meer tijd in het project gaan zitten dan men van te voren had kunnen overzien. Hier zijn drie verklaringen voor:

- Er werd soms te veel in details vervallen bij de bespreking van mogelijke maatregelen, wat veel extra tijd kostte. Dit had men kunnen vermijden door detailzaken in subwerkgroepen voor te bakken tot een panklaar voorstel, waarover de werkgroep direct kon beslissen.
- De vele maanden die verstreken tussen subsidie-aanvraag en subsidie-toekenning.

¹⁰ Hierbij moet worden aangetekend dat het oorspronkelijk in de bedoeling lag het experiment vrijwel uitsluitend op verbetering van de flats zelf te richten en de trekkersrol van de Dienst Woningbeheer een logische keus vormde. Pas in een latere fase is een meer integrale aanpak nagestreefd.

- De belangrijkste trekker in de voorbereiding van het werk (de technische man van de Dienst Woningbeheer) werd voortdurend geconfronteerd met het gebrek aan menskracht op zijn afdeling. Daardoor kon hij nooit lang achtereen aan de voorbereiding werken en werd deze over een veel langere tijd uitgesmeerd.

Een ander negatief punt is volgens een medewerker van de Dienst Woningbeheer het tekort aan financiële middelen.

Contacten

Uit alle interviews blijkt dat de versterking van contacten positief wordt ervaren en als een positieve factor voor de voortgang van het project wordt aangemerkt.

Door projectmatig te werken komen instellingen die anders niet met elkaar samenwerken intensief met elkaar in contact.

De interdisciplinaire samenwerking binnen het project werpt ook buiten de vergadering haar vruchten af. Zo belt de voorzitter van de winkeliersvereniging ('t Goylaan) bij verdachte situaties sneller de wijkagent.

De werkgroepleden hebben ook buiten de vergadering om contact met elkaar. Zo hebben de medewerkers van de Dienst Woningbeheer onderling tussen-door contact over de voorbereiding en de vorderingen van de bouwwerkzaamheden en bij het experiment aan de Troelstralaan tevens over het opzetten van een bewonerscommissie, de voorlichting betreffende de stand van zaken van het project aan de bewoners en de plaatsing van nieuwe bewoners. De wijkagent en de voorzitter van de werkgroep hebben regelmatig contact met elkaar als er zich problemen in de wijk voordoen. Verder voeren ze overleg over extra surveillance en de bekendmaking van activiteiten aan de bewoners (bewonersavonden). De voorzitter van de werkgroep Troelstralaan heeft verder contacten met Groenvoorzieningen over de voortgang en de plannen, met de wijkwinkel over contacten met bewoners en scholen en met de (milieu)politie over schoonmaakacties.

Meerdere werkgroepleden hebben ook overleg gevoerd met collega's binnen de organisatie waar ze werken (achterban) over de voortgang van het project en bijvoorbeeld technische aspecten van de te nemen maatregelen. De voorzitters van de werkgroepen hebben overleg gepleegd met de directie van de Dienst Woningbeheer over het beleid en de financiën.

De wijkagenten verschaffen informatie over het project aan hun collegae. De wijkagent van de 't Goylaan heeft tijdens de verbouwing hen gestimuleerd meer aandacht aan de 't Goylaan te besteden. De winkeliers hebben contact onderhouden met de andere winkeliers van het winkelcentrum aan de 't Goylaan om onder andere hun wensen wat betreft beveiliging te inventariseren.

De medewerker van de Technische Dienst heeft overleg gevoerd met de opzichter over de bouwvorderingen, met de afdeling financiën over aanvullend krediet en met de chef centraal bedrijfsbureau over de planning en de financiën. De medewerkers bewonerscontacten van de Troelstralaan voeren overleg met de opzichter en de uitvoerder over praktische zaken. Deze zien niet altijd het belang van de bewoners: de technische kant gaat voor.

De bewoners die zitting hebben in de werkgroep hebben met een aantal medebewoners contact gehad over de voortgang van het project.

De reacties van de achterbannen van de werkgroepleden waren doorgaans positief.

Negatieve reacties hadden betrekking op de lange duur van het project (winkeliers, bewoners) en 'oneigenlijke maatregelen' (die niets met criminaliteit te maken hebben, bijvoorbeeld het verstevigen van galerijdeuren: gemeentelijk projectteam Samenleving en kleine Criminaliteit). Verder is één bewoner (van de Troelstralaan), waarbij regelmatig bewoners hun hart komen luchten over de problemen, meerdere malen bedreigd door buurtbewoners (dode kat op de deurmat en telefonische bedreigingen), die denken dat hij informatie doorgeeft aan de Dienst Woningbeheer.

4.2.2 Maatregelen

Totstandkoming concept-maatregelenpakket

Binnen drie maanden had de beide werkgroepen overeenstemming bereikt over een pakket maatregelen.

Alle respondenten zijn het erover eens dat het noodzakelijk is dat naast het treffen van bouwkundige maatregelen, op de één of andere manier sociale controle aangekweekt dient te worden. Om dit te bewerkstelligen zijn er naast de bouwkundige maatregelen ook verschillende organisatorische maatregelen in de concept plannen opgenomen.

't Goylaan

In zijn algemeenheid geldt de conclusie, dat het geplande maatregelenpakket goed is uitgebalanceerd naar de mening van de werkgroep. De werkgroep verwacht een positief effect op criminaliteit en leefbaarheid.

Er zijn geen maatregelen die door een meerderheid van de geïnterviewden gemist worden in het conceptplan. Slechts drie geïnterviewden hadden graag iets aan het conceptplan toegevoegd:

- één respondent (winkelier) had willen zien dat de wanden van de winkelbergingen vervangen werden door een steviger type wand;
- twee respondenten hadden willen zien dat de aanblik van het trappenhuis prettiger werd gemaakt door fleurig schilderwerk.

Ze vragen zich echter af of dit schilderwerk uit de experimentsgelden gefinancierd zou moeten worden. Het valt eerder onder (achterstallig) onderhoud.

Troelstralaan

Geen enkel werkgroeplid vindt bepaalde maatregelen overbodig. Een werkgroeplid is van mening dat aan de probleemanalyse meer aandacht besteed had moeten worden alvorens een maatregelenpakket op te stellen.

Vier werkgroepleden missen een aantal maatregelen in het plan:

- compartimentering van de boxengang;
- bewonerstoewijzing;
- herinrichting van de openbare buitenruimte (incl. kleine speelvoorzieningen);
- papiermand voor foldermateriaal.

De herinrichting van de buitenruimte en de compartimentering van de boxengang zijn in een later stadium aan de plannen toegevoegd.

Pas in de laatste fase van het experiment is naast de bouwkundige maatregelen aandacht besteed aan de organisatorische maatregelen en het vervolg van het experiment. Afgesproken is dat het wijkbureau zorgt voor de nodige continuering en de wijkwinkel de bewonerscommissie steunt.

Van conceptplannen naar definitieve plannen

Op 23 mei 1986 is een pakket maatregelen bij de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie ingediend. Er is bezuinigd, omdat de subsidie-aanvraag hoog uitviel en de subsidiegever liet doorschemeren dat het totale bedrag niet gehonoreerd zou worden. Van de werkgroep 't Goylaan dachten vijf werkgroepleden dat, ten tijde van de subsidie-aanvraag het voortbestaan van het project op het spel stond. Ze hadden er geen zicht op of de aanvraag reëel was en hoe groot de kans was dat deze gehonoreerd zou worden. Eén werkgroeplid vroeg zich af of gezien het feit dat naar zijn/haar mening veel voorgestelde maatregelen het gevolg zijn van achterstallig onderhoud 'Den Haag' wel wilde financieren.

Vier respondenten waren bang dat het voortbestaan van het project op het spel stond toen het Ministerie, minder subsidie toekende dan waarop ze gehoopt hadden.

Het verschil is door de Gemeente Utrecht/Dienst Woningbeheer bijgepast. Was dit niet gebeurd, dan was het project gestrand.

Van de werkgroep Troelstralaan heeft geen enkel werkgroeplid op een bepaald moment gedacht dat het voortbestaan van het project op het spel stond. Wel vond men het spannend of er voldoende financiële middelen gevonden konden worden voor het compartimenten van de boxengang en de aanvulling van het tekort. De gemeente Utrecht heeft dit gat gedicht. Er is geen duidelijke verklaring voor het verschil in de mate van angstgevoelens voor het stranden van het experiment tussen de 't Goylaan en de Troelstralaan.

De volgende maatregelen zijn geschrapt:

- Voor beide complexen; huismeester geschrapt (reden: onvoldoende financiën).
- 't Goylaan; dakterras (reden: niet of nauwelijks een relatie met criminaliteitspreventie).
- Troelstralaan; plan tot herinrichting van de openbare buitenruimte (dit plan is overigens in sterk gereduceerde vorm, middels een raadscrediet wel gefinancierd en uitgevoerd).

Met het schrappen van het dakterras hadden de meeste leden van de werkgroep de 't Goylaan geen problemen omdat ze het een 'overbodige' maatregel vonden.

Alle respondenten achtten het wel van het grootste belang dat de huismeesters er toch zouden komen. Derhalve heeft men gezocht naar andere subsidie mogelijkheden voor de huismeesters. Dat heeft er voor de 't Goylaan in geresulteerd dat per 01.01.1989 toch een huismeester is aangesteld, via het 'werkverband hoofdarbeiders' van de Sociale Dienst. Deze medewerkers zijn al in gemeentedienst. Dit betekent dat de Dienst Woningbeheer slechts een deel van de kosten op zich hoeft te nemen. Bovendien neemt de huismeester schoonmaaktaken op zich, waarvoor de bewoners aan de Dienst Woningbeheer een bijdrage betalen. Aangezien de huismeester pas is aangesteld enkele maanden voordat de nameting is gehouden, wordt deze maatregel in 't Goylaan evaluatietechnisch niet als onderdeel van het experiment beschouwd: er konden bij de nameting immers nog niet of nauwelijks effecten van de invoering van de huismeester worden gemeten.

Bij het complex van woningen, waarvan de Troelstralaan onderdeel is, is eveneens per 01.01.1989 een huismeester aangesteld via de 'Stimuleringsregeling

huismeesters voor sociale verhuurders'¹¹. In dit complex is de huismeester ongeveer een jaar voor de uitvoering van de nameting aangesteld. De effecten van deze maatregel konden in dit complex dus wel bij de nameting tot uitdrukking komen en derhalve wordt de huismeester in de Troelstralaan evaluatietechnisch wel als onderdeel van het experiment beschouwd.

Nadat de beide maatregelenpakketten waren ingediend, zijn bovendien in de werkgroepen nog enkele andere (organisatorische) maatregelen voorbereid. Het betreft:

- Verwijzing naar 'Bureau Maak Het' van ouders die in en om de 't Goylaan en de Troelstralaan worden aangehouden;
- Voorlichting aan bewoners over inbraakpreventie en de genomen maatregelen.

Verder bleek eind 1987 (nadat er definitieve afspraken waren gemaakt over de subsidiëring door de Stuurgroep) bleek ten aanzien van de **Troelstralaan**:
1 dat de werkelijke kosten van de bouwkundige maatregelen aan de Troelstralaan veel hoger uitvielen dan berekend.

Na onderhandelingen met de aannemer en doorvoering van verantwoorde bezuinigingen kon het tekort teruggebracht worden tot f 31.826,-.

2 dat er ter opheffing van de tekortkoming in het aangeboden plan een aanvullend plan ontwikkeld moest worden voor de compartimentering van de boxruimten, waardoor ook de sociale controle wordt verhoogd. Uit de bewonersenquête en een onderzoek uitgevoerd door de werkgroep Troelstralaan bleek namelijk dat veel van de vandalisme gevallen zich voordeden in- en nabij de boxruimten. Ook bleken bewoners zich onveilig te voelen in de boxgangen.

De kosten van het aanvullend pakket, dat vrij sober is gehouden, bedragen f 109.800,-.

Voor het totale pakket gewenste maatregelen was dus nog f 141.626,- nodig. Hiervoor is in een Groene Nota bij het College van burgemeester en wethouders f 100.000,- aangevraagd. Uit ambtelijk vooroverleg bleek dat dit bedrag binnen het budget van 1987 nog beschikbaar was.

Voor het restant werd binnen de begroting van de Dienst Woningbeheer dekking gevonden.

11 De Ministeries van Justitie, Binnenlandse Zaken, Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer hebben in samenwerking met de beide landelijke centrales (NWR-NCIV) de aanbeveling van de Commissie kleine criminaliteit om het aanstellen van huismeester te bevorderen uitgewerkt tot de Stimuleringsregeling, wat inhoudt dat het eerste jaar 50%, het tweede jaar 30% en het derde jaar 20% van de brutoloonkosten van de huismeester vergoed worden.

Het definitieve maatregelenpakket 't Goylaan

Bouwkundige maatregelen	Kosten
Structureel grote flat:	
- ingangen voorzijde en zijkant afsluitbaar maken, inclusief Oud-Wulvenlaan*, (inclusief aanbrengen automatische deur-opener, intercom, bellenbord en brievenbussen) en puin achterzijde vervangen (inclusief aanbrengen afsluitbare deuren)	109.135,-
- wegwerken vuilstorthoek	25.815,-
Structureel kleine flats:	
- afsluitbaar maken alle (4) ingangen	50.782,-
- afsluitbaar maken fietseningangen	19.614,-
Structureel alle flats:	
- afsluitbare deuren boxengangen	24.488,-
- dichtmetselen loze ruimtes in gemeenschappelijke ruimtes	2.405,-
- anti-klimvoorzieningen winkeluitbouw	3.972,-
Doelverharding alle flats:	
- nieuwe roosters kozijnen kopgevel en onder etalagepuin winkels	22.373,-
- vernieuwen/aanpassen verlichting aan afsluitbare ingangen	11.916,-
- vernieuwen verlichtingsarmaturen	11.254,-
- optrekken achtergevels winkels in steen in plaats van hout (tegen inbraak), 366.355,- hiervoor in SBO reeds uitgetrokken onderhoudswerkzaamheden 250.000,- **	

	116.355,-
- verstevigen deuren naar galerijen	50.634,-
- anti-vandalisme coating op vloeren en muren	19.312,-
- schoonmaken bekladde tegels	3.310,-
Organisatorische maatregelen	
- opstellen toewijzingsplan woningen	nihil
- anti-vandalisme activiteiten scholen Duurstedelaan	nihil

Totaal	471.365,- + p.m.

* De flats aan de Oud-Wulvenlaan liggen vlakbij de kleine flats van 't Goylaan en een verschuivings-effect valt te vre en. Wachten met de e werkzaamheden stuit op praktische en financiële bezwaren, omdat in een latere fase de e werk aam-heden niet in het SBO-onderhoud te integreren zijn.

** Het is moeilijk te bepalen of deze f 250.000,- al dan niet als kosten van het experiment beschouwd moeten worden. Bij de kosten-baten vergelijking in hoofdstuk6 worden twee varianten berekend: een exclusief en een inclusief de e post.

Het definitieve maatregelenpakket Troelstralaan

Bouwkundige maatregelen	Kosten
Structurele bouwkundige maatregelen	
- afsluiten van de ingang tot de centrale hal (incl. aanbrenge automatische deuropener, intercom, bellenbord en nieuwe brievenbussen, alsmede puiverplaatsing inclusief wand- en vloerafwerking)	230.057,-
- in de centrale hal dicht metselen van de ruimtes onder de trap en het bordes incl. wandafwerking	18.891,-
- aanbrenge van een afsluitbare deur van de hal naar de boxengang en afsluitbare deur naar de boxengang aan de voorkant van de flat + schaafwerk	39.355,-
- compartimenteren boxengang, vluchtdeur, bestrating en verlichting, incl. wandafwerking en A.G. coating	109.800,-
Doelverhardingsmaatregelen:	
- wandtegelerwerk herstellen incl. anti-vandalisme coating	3.227,-
- deuren van het trappenhuis naar galerijen vervangen	73.919,-
- steviger verlichtingsarmaturen in de centrale hal en op de bordessen	23.219,-
- reserve cilinders sloten leveren	230,-
- voordeuren (beg.grond woningen) onderste vastglas vervangen door een paneel	3.668,-
- hemelwaterafvoeren aanpassen t.b.v. boxingangen	1.729,-
- t.b.v. nieuwe boxingangen klampmuurtjes verstevigen d.m.v. halfsteens muren	11.678,-
Organisatorische maatregelen:	
- oprichten bewonerscomité en het opstellen van een bewonersreglement	p.m.
- opstellen woningtoewijzingsplan	nihil
- intensivering politiesurveillance	nihil
- voorlichtingsbijeenkomst Voorkoming Misdrijven	nihil
- financiële, organisatorische en technische voorbereiding en toezicht op de uitvoering	nihil
Totaal	515.773,- + p.m.

Naast deze eenmalige uitgaven, dienen de kosten van de huismeester in dit overzicht te worden opgevoerd.
In het eerste jaar bedroegen deze kosten f 14.210,-*

* Deze kosten zijn als volgt berekend: De totale loonkosten van deze huismeester bedragen f 62.500,-. Door zijn aanstelling bespaart de Dienst Woningbeheer echter f 6.800,- voor de flats aan de Troelstralaan. Dit brengt de kosten op f 55.700,-. Aangezien de huismeester in totaal voor 588 woningen is aangesteld en de Troelstralaan slechts 150 woningen heeft, zijn de kosten met een factor $\frac{150}{588}$ vermenigvuldigd.

4.3 Uitvoering experiment

In deze paragraaf wordt een onderscheid gemaakt naar bouwkundige en organisatorische maatregelen. Bij de bouwkundige maatregelen worden kort enkele algemene aspecten van de voorbereiding en uitvoering geschetst; in het volgende hoofdstuk worden de bouwkundige maatregelen afzonderlijk geëvalueerd.

De organisatorische maatregelen worden al wel in deze paragraaf afzonderlijk beschouwd.

4.3.1 Bouwkundige maatregelen

Voorbereiding van het werk

Door tal van omstandigheden werd het tijdstip waarop de bouw zou beginnen steeds verder opgeschoven:

- de betrokken medewerker van de Technische Dienst van de Dienst Woningbeheer kon slechts mondjesmaat tijd vrijmaken om aan de aanvraag voor de bouwvergunning te werken;
- een aantal instanties (onder andere brandweer, de welstandscommissie en bouw- en woningtoezicht) lieten nogal op zich wachten wat betreft hun (schriftelijke) instemming met de bouwplannen;
- de prijsonderhandelingen met de aannemer verliepen niet zonder slag of stoot;
- de levertijd van bouwmaterialen bedraagt vaak 1 à 2 maanden.

Uitvoering van het werk

't Goylaan

In de 't Goylaan is uiteindelijk voor de bouwvakantie 1987 begonnen met de verbouwingen aan de achterzijde (de winkels) van de grote flats.

Eind april 1988 werden de bouwwerkzaamheden, na 10 maanden afgerond. In principe had de bouw in 12 weken afgerond kunnen worden. De bouw duurde zo lang vanwege de lange levertijd van de postkasten, maar vooral vanwege de afstemming op werkzaamheden in het kader van het planmatig onderhoud¹².

Voor de bewoners vormde de experimentmaatregelen en de werkzaamheden voor het planmatig onderhoud een geheel. Voordeel van de lange duur van de werkzaamheden was, dat de aannemer nog aanwezig was om tijdens de verbouwingen nog onderdelen bij te stellen. Een nadeel was dat de bewoners lang in de rotzooi hebben gezeten.

Troelstralaan

De bouwwerkzaamheden zijn half augustus 1988 gestart en in december 1988 voltooid. De totale duur van de werkzaamheden bedroeg 3,5 maand.

¹² De maatregelen die genomen zijn in het kader van dit planmatig onderhoud (SBO) hebben geen invloed op criminaliteit, met uitzondering van het verstevigen van de achtergevel (f 250.000,- uit SBO).

Problemen bij de uitvoering van het werk

't Goylaan

De technische uitvoering van sommige maatregelen liet in eerste instantie op bepaalde punten, zoals het volume van de bel van het intercomsysteem, afstelling deurdrangers galerijdeuren en te makkelijk open te breken toegangsdeuren, te wensen over.

Voor de eerste twee problemen heeft de Dienst Woningbeheer een oplossing gevonden. Het derde probleem heeft men tot op heden niet weten op te lossen. De Dienst Woningbeheer heeft duidelijk geleerd dat alles een zwakke plek heeft en dat op deze plek het object vernield (bij de brievenbus is dat het slot) wordt.

Tijdens de bouwwerkzaamheden heeft zich in het lange blok een flink aantal vernielingen en bekladdingen voorgedaan.

Alles wat (in de oorspronkelijke plannen) beoogd werd, is uitgevoerd. Als er tijdens de verbouwingen onverwachte problemen opdoken werd er naar een potje gezocht. Zo heeft bijvoorbeeld de Dienst Woningbeheer extra gelden beschikbaar gesteld toen uit het panelonderzoek bleek dat de bel van de huistelefoon te wensen over liet.

Uit de financiële eindoptelling van de aannemer blijkt dat het meer- en minderwerk tegen elkaar weggestreept kan worden. Het minderwerk (f 15.000,-) bestaat voornamelijk uit maatregelen die vandalisme tegen moeten gaan (minder lexaan, minder coating). Het meerwerk (f 17.000), bestaat uit maatregelen die de kans op inbraken moeten reduceren (aanpassen hang- en sluitwerk).

Troelstralaan

Naar aanleiding van de ervaringen opgedaan tijdens de bouwkundige werkzaamheden aan de 't Goylaan zijn de oorspronkelijke plannen iets gewijzigd:

- het aanbrengen van een extra bel ten behoeve van het intercom-systeem (de bel was te zacht);
- het aanbrengen van anti-inbraak strips bij alle toegangsdeuren (zat niet in de oorspronkelijke plannen);
- het vervangen van de densaischarnieren. Deze scharnieren waren erg windgevoelig, bovendien werd de veer kapot gemaakt. In de Troelstralaan is een nieuw type deurdranger aangebracht, dat erg moeilijk te vernielen zou zijn;
- kleinere glasopeningen in de toegangsdeuren.

Tijdens en na de verbouwingen hebben zich nauwelijks incidenten voorgedaan. Er is één keer in een box ingebroken. Aan de betreffende toegangsdeur tot de boxgang zijn geen braaksporen gevonden, waardoor verondersteld kan worden dat één van de bewoners die toegang heeft tot het betreffende boxgedeelte ingebroken heeft. Een andere mogelijkheid is dat een bewoner de betreffende toegang open heeft gelaten en de dader toch 'van buiten de flat' kwam.

Verder zijn er enkele kleine beschadigingen aangebracht aan het hout-en stucwerk.

Na de verbouwingen hebben zich wel diverse incidenten voorgedaan, waaronder de ontzetting van een toegangsdeur en bedreiging van de huismeester (in de eerste helft van 1989 tweemaal).

Uit de financiële eindtelling blijkt dat ook hier het meer- en minderwerk tegen elkaar weggestreept kunnen worden. Het minderwerk (f 7.500,-) bestaat uit vandalisme bestrijdende maatregelen (coating). Het meerwerk (f 7.500,-) bestaat uit het plaatsen van vijf extra vuilcocons om de vervuiling en stank-

overlast te verminderen. De capaciteit van 1 cocon per flat zou onvoldoende geweest zijn. Daarom zijn bij iedere flat twee cocons geplaatst.

4.3.2 Organisatorische maatregelen

Strafrechtelijke maatregelen minderjarigen

Onder de naam 'Utrecht, maak het nou' wordt binnen de gemeente Utrecht geëxperimenteerd met de aanpak van vandalisme en wel door het opzetten en uitvoeren van wijkgerichte projecten. Strafrechtelijke minderjarigen die daarvoor in aanmerking komen, krijgen de kans om hun zaak op een alternatieve wijze door het verrichten van werkzaamheden in het algemeen belang af te doen. In het kader van het experiment is afgesproken dat vandalistisch gedrag van jongeren uit de Troelstralaan en de 't Goylaan én vermogenscriminaliteit in het winkelcentrum, binnen het experiment 'Utrecht, maak het nou' worden afgedaan conform de bestaande regeling.

Het grote probleem hierbij is echter de geringe pakkans. Er zijn dan ook geen jongeren opgepakt (en dus ook geen jongeren die van de betreffende maatregel gebruik hebben gemaakt).

Overigens is afgesproken dat de wijkagent van de 't Goylaan gedurende het experiment en met name tijdens de verbouwingsfase -indien mogelijk- vaker surveilleert in het complex. Per 1.10.1989 is er een politieshop in de 't Goylaan geopend.

Plan voor woningtoewijzing

In de werkgroepen is de woningtoewijzing¹³ vaak aan de orde gesteld, maar dit heeft niet geleid tot een concreet plan. Belangrijkste struikelpunt vormde mogelijke discriminerende aspecten van een dergelijk plan. Wat betreft de Troelstralaan is uiteindelijk met het Gemeentelijk Huisvestingsbureau afgesproken dat kleine huishoudens voorrang zouden krijgen bij de toewijzing van de woningen.

Huismeester

Per 01.01.1989 is zowel in 't Goylaan als in de Troelstralaan een huismeester aangesteld met de hieronder beschreven taken.

Technische taken:

- dagelijks houden van spreekuur voor melding/aannemen van klachten;
- toezien op verhuizingen;
- het verhelpen van kleine storingen (verlichting, huistelefoon, etc.);
- het controleren van het gebouw op onderhoudsgebreken;
- het verzorgen van ongestoorde afvoer van het afval door de stortkokers, containers en het groot vuil;
- schoonmaakwerkzaamheden.

¹³ In het complex de 't Goylaan worden een jaar na gereedkomen van de bouwwerkzaamheden woningzoekenden die oog hebben voor hun directe woonomgeving en die bereid zijn om hier alert op te reageren geplaatst.

Sociale taken:

- het functioneren als contactpersoon tussen huurders en verhuurder, door onder andere het geven van informatie, verwijzen;
- het zorgen voor een goed leefklimaat door in eerste instantie bewoners te helpen bij problemen, ook tussen huurders onderling, door bewoners te verwijzen naar diverse instellingen en door het zelf inschakelen van instanties als politie, maatschappelijk werk, etc.;
- bevordert de naleving van gedragsregels en voorschriften.

Algemene taak:

- het bijhouden van een dagboek.

De aangestelde huismeester in 't Goylaan bleek niet geschikt voor de werkzaamheden. In april 1989 heeft hij zijn functie, onder andere om gezondheidsredenen, moeten neerleggen.

Het contact leggen met bewoners verliep niet soepel. Verder is hij een aantal malen (door de groep jongeren) bedreigd.

Per 1.10.1989 is een nieuwe huismeester aangesteld.

De huismeester in de Troelstralaan functioneert volgens de Dienst Woningbeheer goed. Ook in dit complex is de huismeester een aantal keren bedreigd. Er is aangifte gedaan en de dader is strafrechtelijk vervolgd. Bovendien heeft de huismeester inmiddels een portofoon gekregen. Doordat inmiddels ook een politieshop in de 't Goylaan is geopend, kan de huismeester op snellere assistentie van de politie rekenen als er problemen dreigen. Zowel de politie als de Dienst Woningbeheer zijn tevreden over de samenwerking tussen politieshop en huismeester.

Voorlichting

Onder deze noemer zijn in beide complexen twee activiteiten uitgevoerd:

- Een bewonersavond georganiseerd door Bureau Voorkoming Misdrijven over het voorkomen van inbraken. De opkomst van bewoners viel echter tegen.
- Het vertonen van een diaserie over de situatie voor en na de maatregelen bij de uitreiking van de sleutels van de nieuwe voordeur en de boxengang. Deze bijeenkomsten hadden tot doel de bewoners het pakket van maatregelen te laten zien en hen te verzoeken een bijdrage te leveren aan de handhaving van de vernieuwde, verbeterde situatie.

De koppeling met het uitreiken van de sleutels was gericht op het garanderen van een hoge opkomst. Dit kon echter niet wegnemen dat de bijeenkomst voor veel bewoners een 'verplicht nummer' was.

Bovendien heeft een medewerker van de afdeling bewonerscontacten van de Dienst Woningbeheer de bewoners van de Troelstralaan nauwgezet op de hoogte gehouden van de voortgang van de bouwwerkzaamheden.

Naast de voorlichting aan bewoners is in de 't Goylaan ook externe publiciteit aan het experiment gegeven. In de Troelstralaan is dit niet gedaan met als argument dat men geen negatief beeld van het complex wilde oproepen.

Lesprogramma vandalisme op scholen ('t Goylaan)

Veel overlast voor de bewoners van 't Goylaan wordt veroorzaakt door schoolkinderen in de middagpauze en na schooltijd.

Afgesproken is te trachten op scholen nabij de 't Goylaan vandaliseprojecten te initiëren. Opvallend is dat de taak om hieromtrent actie te ondernemen steeds in andere handen (van de verschillende werkgroepleden) overgaat. De projecten zijn nooit van de grond gekomen.

Actie milieupolitie (Troelstralaan)

In het najaar 1987 heeft de reinigingspolitie twee keer actie ondernomen tegen de vervuiling door de bewoners van de Troelstralaan. Ze hebben vuilniszakken opengemaakt en 12 bekeuringen uitgedeeld. De bewoners hebben een brief ontvangen, waarin deze maatregel aangekondigd stond en waarin voorlichting gegeven werd over de ophaaldienst grof vuil.

Ongeveer een half jaar is het daadwerkelijk schoner in de buurt. De milieupolitie heeft onvoldoende capaciteit om structureel aandacht te besteden aan de Troelstralaan. Ze zeggen wel bereid te zijn om in te springen als er problemen zijn. Door de werkgroep is er geen concreet beroep meer gedaan op de milieupolitie.

Opzetten bewonerscommissie (Troelstralaan)

Op verzoek van de werkgroep heeft de wijkwinkel een bewonerscommissie opgericht. In september 1988 heeft de eerste bijeenkomst van de bewonerscommissie plaatsgevonden, onder leiding van een medewerker van de wijkwinkel. In de bijeenkomsten is aandacht besteed aan de voorlichting omtrent het pakket van maatregelen. Ook zijn er klachten geuit onder andere over de woonomgeving en gebreken in de woningen zelf (lekkage, tocht, etc.). De opkomst bij de bijeenkomsten was gering. Na een klein jaar is de bewonerscommissie, vanwege de geringe belangstelling, opgeheven.

Een van de achterliggende oorzaken is dat de samenwerking tussen wijkwinkel en Dienst Woningbeheer niet optimaal was, wegens verschil in inzicht over de te volgen aanpak.

Continuering van aandacht: wijkbeheer (Troelstralaan)

Alle betrokkenen zijn het er over eens dat ook nadat het experiment is afgesloten, de aandacht voor het complex aan de Troelstralaan en de omgeving gecontinueerd dient te worden.

De Dienst Woningbeheer

- zal wat betreft de technische maatregelen zorgen voor planmatig onderhoud, klachtenonderhoud en systematisch onderhoud;
- heeft wat betreft het sociaal beheer een huismeester aangenomen en zal proberen het plaatsingsbeleid te beïnvloeden (met name kleine huishoudens plaatsen).

In een gesprek met de wijkwinkel en het wijkbureau 'Witte Vrouwensingel' is afgesproken om na afronding van het experiment, onder leiding van het wijkbureau, een werkgroep voor de hele Staatliedenbuurt (waaronder de Troelstralaan) op te zetten met als doel:

- 1) het algemeen beheer van de Staatsliedenbuurt;
- 2) het ontwikkelen van een langere termijn visie.

Deze werkgroep, die tweemaandelijks vergadert, bestaat uit het wijkbureau, een vertegenwoordiger van de Dienst Woningbeheer, de huismeester, de wijkagent, DOW afdeling O en G, het huisvestingsbureau, wijkwinkel en de bewonerscommissie.

4.4 Conclusies

Uit de evaluatie van het proces van voorbereiding en uitvoering van het maatregelenpakket in de complexen 't Goylaan en Troelstralaan, kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

Positieve punten:

- De projectmatige aanpak door een werkgroep met een interdisciplinaire samenstelling en met de aangegeven taakverdeling blijkt goed te werken.
- Deelname aan de werkgroep wordt door de betrokkenen positief gewaardeerd, met name door de kennis die men opdoet en de contacten die men met anderen legt en ook buiten het project hun vruchten af kunnen werpen.
- De werkgroepleden zijn tevreden over het definitieve maatregelenpakket.
- Doordat de bouwwerkzaamheden aan de beide complexen niet tegelijkertijd, maar na elkaar zijn uitgevoerd konden de opgedane ervaringen bij de 't Goylaan toegepast worden bij de verbouwingen bij de Troelstralaan.

Negatieve punten:

- De onduidelijkheid rond de financiering van de maatregelen (en het mogelijk te subsidiëren bedrag) zorgde niet alleen voor een aanzienlijke vertraging, maar ook in de werkgroep 't Goylaan voor grote twijfels bij veel leden omtrent het doorgaan van het project. Bij het experiment aan de Troelstralaan vonden de werkgroepleden het spannend of er voldoende financiële middelen gevonden konden worden voor het compartimenteren van de boxengang en voor de aanvulling van het tekort.
- Er is niet gezorgd voor (tijdelijke) vergroting van de capaciteit bij de Technische afdeling van Dienst Woningbeheer, waardoor de voorbereiding van het werk onnodig vertraagd is. Dit maakte het moeilijk om de werkgroep (met name de bewoners/winkeliers daarin) gemotiveerd te houden.
- In de werkgroep zijn detailzaken behandeld, die beter door subwerkgroepen voorgebakken konden worden.
- Bij de 't Goylaan duurde de verbouwing erg lang en bovendien deden zich verschillende knelpunten voor (in hoofdstuk 5 wordt hier verder op ingegaan).
- Bij de Troelstralaan duurde het erg lang (ruim anderhalf jaar later dan gepland) voordat de bouwwerkzaamheden zijn gestart. De bouw op zich is voorspoedig verlopen. De lange voorbereidingstijd werkte demotiverend op de werkgroepleden.
- Bij de Troelstralaan heeft een grote wisseling van werkgroepleden plaatsgevonden. De wisseling had te maken met het feit dat leden een andere functie of baan kregen, waardoor ze een vervanger stuurden en door de leden die vooral in de laatste fase (in verband met de organisatorische maatregelen) aan de werkgroep zijn toegevoegd. Het steeds opnieuw bijpraten van nieuwe leden leidde tot vertraging en irritaties. De grote wisseling van leden komt hier echter niet uit voort. Deze wisselingen hebben wel een vertragend effect.
- Bij de 't Goylaan blijken de organisatorische maatregelen uiteindelijk (als het op uitvoering aankomt) toch het kind van de rekening te worden: van een aantal van deze maatregelen (schoolprojecten, plan voor woningtoewijzing) is weinig terecht gekomen. Een mogelijke reden hiervoor is dat Woningbeheer meer gericht is op het technisch beheer van de flat.

Bij het experiment aan de 't Goylaan is de huismeester pas maanden na de gereedkoming van de bouwkundige maatregelen aangesteld. Het verdient de voorkeur dat de huismeester bij aanvang van de bouwkundige maatregelen al aanwezig is: hij kan dan het zorgvuldig omgaan met die maatregelen begeleiden.

Belangrijkste verschillen Troelstralaan-'t Goylaan

Het belangrijkste verschilpunt tussen de experimenten aan de 't Goylaan en de Troelstralaan is dat bij de 't Goylaan de **organisatorische maatregelen** uiteindelijk toch het kind van de rekening blijken te worden: van een aantal van deze maatregelen (schoolprojecten, plan voor woningtoewijzing) is weinig terechtgekomen.

Bij de Troelstralaan is de aandacht voor de organisatorische maatregelen - overigens wel pas in de laatste fase, bij het aantreden van de derde voorzitter - groter. De samenstelling van de werkgroep Troelstralaan is dan ook breder dan die van de werkgroep 't Goylaan. Vooral in de laatste fase is een aantal instanties, in verband met de organisatorische maatregelen en de continuering van de aandacht voor de galerijflats aan de Troelstralaan bij het experiment betrokken. Dit verliep overigens met wisselend succes. De, door de wijkwinkel, opgerichte bewonerscommissie heeft nooit goed gefunctioneerd. De onder leiding van het wijkbureau opgezette werkgroep voor de hele Staatsliedenbuurt (waaronder de Troelstralaan) functioneert echter wel naar wens. Wat betreft de **bouwkundige maatregelen** kan geconstateerd worden dat het pakket van maatregelen aan de 't Goylaan en de Troelstralaan grotendeels overeenkomen. Bij de Troelstralaan zijn de herinrichting van de openbare buitenruimte, het plaatsen van vuilcocons en het compartimenteren van de boxengang toegevoegd.

5 Beoordeling van de afzonderlijke maatregelen

5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de belangrijkste uitgevoerde maatregelen afzonderlijk onder de loep genomen. Het betreft hier met name maatregelen die voor bewoners en winkeliers duidelijk zichtbaar zijn c.q. die voor bewoners/winkeliers directe consequenties voor hun handelen hebben.

Per maatregel wordt nagegaan:

- Hoe de bewoners in de voorbereidingsfase over de wenselijkheid van de maatregel dachten (bron: bewonersenquête begin 1986).
- Welke problemen zich tijdens de uitvoering hebben voorgedaan (bron: panelonderzoek).
- Hoe de bewoners na afronding van de verbouwing oordeelden over het nut van de maatregel. Daarbij gaat het zowel om de vraag of met de maatregel het beoogde doel bereikt wordt als om een meer algemeen oordeel over de maatregel (bronnen: panelonderzoek en bewonersenquête 1989).

Deze informatie is vooral bruikbaar om te kunnen verklaren waarom de maatregelen al dan niet tot positieve effecten hebben geleid.

5.2 Afsluiten van de flat-entrees

Oordeel voor uitvoering

Bij de bewonersenquête over 1985 zet 90% van de bewoners van de 't Goylaan en 84% van de Troelstralaan het afsluiten van de toegangen tot de flats op het lijstje van prioriteiten. Afsluiting is daarmee de meest gewilde maatregel. Als effect verwachten de bewoners dat er geen vreemden meer in het trappenhuis en op de galerij komen. Dit zou de kans op inbraak verkleinen.

Bij de 't Goylaan zou ook de overlast/bedreiging als gevolg van rondhangende jongeren in de entreezone van de flats (dit kwam met name in het lange blok voor) verminderen.

Problemen tijdens uitvoering

't Goylaan

In de verbouwingstijd zijn de pas aangebrachte voorzieningen bij de entrees herhaaldelijk vernield, met name in de grote flat.

Na de eerste keer dat het slot van een van de ingangen (door middel van een koevoet) is vernield, besluit de Dienst Woningbeheer te wachten met reparatie tot inbraakstrips en nieuwe scharnieren geleverd worden. Dit duurt drie maanden. Ook na deze versteviging wordt één van de entreedeuken van de grote flat nog regelmatig vernield, met als gevolg dat deze niet afgesloten kan worden.

Troelstralaan

De entrees van de flats van de Troelstralaan zijn niet of nauwelijks vernield. De toegangsdeuren zijn in de beginfase hoofdzakelijk gesloten. Er wordt - incidenteel - wel een mat of steen tussen de deur gelegd.

Oordeel na uitvoering

't Goylaan

Uit de in 1989 gehouden bewonersenquête komt naar voren dat een kleine meerderheid (53%) tevreden is over de maatregel.

Uit het panelonderzoek blijkt dat de panelleden trachten de maatregel zo effectief mogelijk te doen zijn: men sluit deuren als ze 'ten onrechte' open staan. Dat neemt echter niet weg dat de afsluiting, in de grote flat niet effectief is.

In deze flat worden sommige toegangsdeuren regelmatig vernield, vermoedelijk door groepen jongeren (uit de flat zelf en van buiten de flat).

Als de deuren niet stuk zijn, zijn ze 's avonds en 's nachts meestal dicht, overdag wordt er regelmatig (vermoedelijk door spelende kinderen) een stuk hout tussen geschoven. Er worden dan ook in de grote flat regelmatig mensen (met name groepen jongeren) gesignaleerd die er niets te zoeken hebben. In de korte blokken werkt de afsluiting veel beter en worden er zelden 'ongewenste bezoekers' gesignaleerd.

Troelstralaan

Uit de in december 1989 gehouden bewonersenquête blijkt dat 85% van de geënquêteerde huishoudens tevreden is over deze maatregel. De meeste respondenten (86%) stellen dat de toegangsdeur meestal dicht is. Ze signaleren dan ook zelden vreemden in de flat.

5.3 Intercom en postkasten

Het afsluiten van een oorspronkelijk vrij toegankelijke flat brengt met zich mee, dat een intercom-installatie moet worden geplaatst en dat de postkasten moeten worden verplaatst van de hal naar de pui.

Meestal betekent dit de aanschaf van een ander model, dus geheel nieuwe postkasten.

Over de intercom en de postkasten zijn in de bewonersenquête van 1986 geen aparte oordeelvragen gesteld.

Problemen tijdens de uitvoering

't Goylaan

De intercominstallatie werkte aanvankelijk niet goed, maar dit heeft men weten te verhelpen door het bijplaatsen van een bel in alle woningen. Er zijn verschillende nieuwe postkasten van binnenuit open gebroken toen de flats nog niet afgesloten waren.

Troelstralaan

Aan de hand van de negatieve ervaringen opgedaan in de 't Goylaan met de te zachte zoemer is in de Troelstralaan direct een hardere zoemer toegepast. Er zijn tijdens de verbouwingen geen postkasten opengebroken.

Oordeel na uitvoering

Als nadeel is gebleken dat de opening (aan de buitenzijde) van de postkasten te groot is: hierdoor is het mogelijk dat de post van buitenaf met de hand gepakt kan worden en komt het ook voor dat de post nat regent. Overigens mag de opening volgens PTT-normen niet kleiner zijn.

't Goylaan

Voor beide maatregelen geldt dat een ruime meerderheid er over tevreden is: intercom 77% en postkasten 84%.

De bellenborden aan de buitenzijde van de flat hebben meerdere malen (bij het lange blok) te lijden gehad onder vernieling en enkele keren van beklad- ding (korte blokken). Een bewoonster heeft een kladderaar het bellenbord laten schoonmaken.

De postkasten zijn na de verbouwing niet nogmaals open gebroken; wel zijn in het lange blok verschillende mislukte pogingen geconstateerd.

Troelstralaan

De in de laatste bewonersenquête geïnterviewde bewoners van de Troelstralaan zijn duidelijk meer tevreden over de postkasten (87%) dan over de intercom-installatie (58%). Een deel van de bewoners (21%) is ontevreden over de intercom, omdat ze problemen hebben om de bezoeker via de inter- com te verstaan of omdat ze last hebben van 'belletje-trek'. Eenzelfde deel van de bewoners (21%) is tevreden noch ontevreden.

Uit de bewonersenquête blijkt dat er een aantal keren (9 maal) de postkasten zijn opengebroken.

5.4 Afsluiten boxengang en fietseningangen

Oordeel voor uitvoering

Naast het afsluiten van de entrees tot de flat zelf was het afsluiten van de boxengang in combinatie met het afsluiten van de fietseningang een zeer gewilde maatregel.

Het verwachte effect is hetzelfde als bij de afsluiting van de flat zelf: geen vreemden (onbevoegden) meer in de boxengang en daarmee verkleining van de - op dat moment hoge! - inbraakkans en vermindering van angstgevoelens. In de Troelstralaan is de boxengang in tweeën gedeeld (gecompartimenteerd) en tevens een extra uitgang (vluchtmogelijkheid) gemaakt om de onveiligheidsgevoelens van bewoners zoveel mogelijk te reduceren.

Problemen tijdens uitvoering

't Goylaan

De deuren van de boxengang en fietseningang zijn, in tegenstelling tot de deuren bij de entrees, tijdens de verbouwing nooit een mikpunt van vernieling of braak geweest.

Troelstralaan

Een deur is tijdens de verbouwingen vernield. Ook is tijdens de verbouwingen één keer in een box ingebroken. Aan de betreffende toegangsdeur zijn echter geen braaksporen gevonden.

Oordeel na uitvoering

't Goylaan

Uit de derde bewonersenquête blijkt dat 80% tevreden is over deze maatregel. Die tevredenheid betekent echter niet, dat veel bewoners meer spullen van waarde in de box opbergen: slechts 10% zegt sinds de afsluiting meer waardevolle spullen in de box op te bergen. Als reden om waardevolle spullen toch maar in huis te blijven bewaren geeft 33% aan dat "er nog steeds veel wordt ingebroken".

Dit is tamelijk opvallend omdat uit het panelonderzoek blijkt dat de deuren ook na de verbouwing in tact en over het algemeen ook afgesloten blijven.

Troelstralaan

Uit de derde bewonersenquête komt naar voren dat 70% van de geïnterviewden tevreden is over deze maatregelen. Een deel van de bewoners (11%) is ontevreden, omdat ze nu een omweg moeten maken in verband met de gecompartmenteerde boxengang en ze door drie deuren heen moeten, alvorens ze bijvoorbeeld hun fiets kunnen stallen. De resterende groep heeft deze vraag niet beantwoord of is noch tevreden noch ontevreden.

De toegangsdeuren zijn volgens 80% van de respondenten meestal gesloten. Het grootste deel (87%) zegt een openstaande deur te sluiten. Een aanzienlijk deel van de bewoners (41%) bergt, na de afsluiting, meer waardevolle spullen op in zijn/haar box. Een deel van de bewoners (27%) stelt dat ze de box niet nodig hebben en 'slechts' 10% stelt dat ze geen waardevolle spullen in de box opbergen, omdat er nog steeds ingebroken wordt.

5.5 Dichtmetselen loze ruimtes

Oordeel voor uitvoering

't Goylaan

Slechts 11% van de geïnterviewden gaf prioriteit aan deze maatregel, die voorgesteld was om deze letterlijke en figuurlijke "pishoek" aan te pakken. Het dichtmetselen van die pishoeken is daarmee de minst gewilde van de voorgestelde maatregelen.

Troelstralaan

Het percentage respondenten dat prioriteit gaf aan deze maatregel bedraagt 70%. Dit is beduidend hoger dan bij 't Goylaan.

Problemen tijdens uitvoering

De nieuw gemetselde muurtjes zijn tijdens de uitvoering (en ook daarna) nooit het mikpunt geweest van vernieling.

Oordeel na uitvoering

't Goylaan

Achteraf is toch een ruime meerderheid (64%) tevreden over de maatregel. Of de maatregel ook het beoogde effect heeft, beoordeelt men verschillend:

- een meerderheid (72%) vindt de muurtjes effectief tegen het deponeren van vuilnis en het rondslingeren van reclamemateriaal in de hal;
- een minderheid (15%) vindt de muurtjes effectief tegen het plassen in de hal; men doet het nu elders in de entreezone van de flat.

Het verschil is wel verklaarbaar. Wat men in feite doet met het dichtmetselen van loze ruimten, is het verkleinen van het oppervlak. Voor het storten van vuilnis vormt dat een belemmering (in een kleine ruimte vormt één rond-zwervende vuilniszak al een struikelblok) maar als iemand het niet meer op kan/wil houden, is elke ruimte groot genoeg om het kwijt te raken.

Troelstralaan

Een ruime meerderheid (85%) is tevreden over deze maatregel. Wel wordt door 52% van de geënquêteerden gesteld dat er nog vaak post in de hal rondslingert. Ongeveer eenderde (32%) stelt dat er nu een andere plek gebruikt wordt als openbaar toilet.

5.6 Steviger galerijdeuren

Oordeel voor uitvoering

Vooraf werd deze maatregel door weinig bewoners echt belangrijk gevonden. Slechts 21% van de bewoners van de 't Goylaan plaatsten deze maatregel op hun prioriteitenlijstje. Aan de bewoners van de Troelstralaan is deze vraag niet voorgelegd.

Vooraf de bewoners die dicht bij een galerijdeur wonen klagen over geluidsoverlast door klappende deuren. Voor de Dienst Woningbeheer zou deze maatregel als direct voordeel minder vandalisme moeten opleveren.

Problemen tijdens uitvoering

Aanvankelijk waren de deurdrangers niet goed afgesteld en klapten de deuren harder dicht dan voorheen. Dit euvel was in beide complexen snel verholpen.

Oordeel na uitvoering

't Goylaan

Een grote meerderheid (81%) is tevreden over de maatregel; een kleine meerderheid (54%) is van mening dat de geluidsoverlast inderdaad is afgenomen. Slechts een bewoner vindt dat de geluidsoverlast is toegenomen.

Troelstralaan

Uit de bewonersenquête blijkt dat 80% van de bewoners tevreden is over deze maatregel; 65% van de respondenten stelt dat de geluidsoverlast is afgenomen. Naast een afname in geluid constateerden de panelleden ook een afname in tocht.

5.7 Verbeterde verlichting bij entrees

Oordeel voor uitvoering

Begin 1986 zette 56% van de respondenten van de 't Goylaan en 78% van de Troelstralaan betere verlichting op haar prioriteitenlijstje. Het effect wat men ervan verwacht is met name een vermindering van onveiligheidsgevoelens.

Problemen tijdens uitvoering

Eerder werd al aangegeven, dat de flatentrees bij de 't Goylaan tijdens de verbouwing onder vernielingen te lijden hadden. Dit gold met name voor de deuren (herhaaldelijk opengebroken) en in mindere mate voor intercom en brievenbussen.

Opvallend is dat de nieuwe verlichtingsarmaturen, zowel in de 't Goylaan als de Troelstralaan in de entrees juist allemaal heel zijn gebleven!

Oordeel na uitvoering

't Goylaan

Bij de meest recent gehouden bewonersenquête blijken de bewoners bijna allemaal (89%) tevreden over de verbeterde verlichting. De weinige ontevreden vragen zich af waarom de verlichting ondanks duisternis soms toch uit is.

De meeste bewoners vinden de verlichting voldoende. Slechts een enkeling zou nog meer licht in de entree willen hebben.

Iets vaker klaagt men over onvoldoende verlichting in het trappenhuis. Hier is de verlichting dan ook niet verbeterd.

Als conclusie kunnen we trekken: de verbeterde verlichting bij de entree is een goede maatregel, maar het was beter geweest als dit tot in het trappenhuis was doorgezet.

Troelstralaan

Bijna alle respondenten (98%) zijn tevreden over deze maatregel en vinden de verlichting voldoende.

5.8 Aanpassing vuilnisstorthoek ('t Goylaan)

Oordeel voor uitvoering

Deze mogelijke maatregel is niet vooraf aan de bewoners ter beoordeling voorgelegd. Doel van de maatregel was om de opeenhoping van vuilnis bij de achtergevel van de grote flat tegen te gaan.

Problemen tijdens de uitvoering

Geen.

Oordeel na uitvoering

Een zeer grote meerderheid (meer dan 90%) van de geïnterviewde bewoners van de grote flat is tevreden over deze maatregel en is van mening dat het vuilnis **niet** op andere plaatsen wordt gedumpt. Slechts twee bewoners (6%) van het lange blok zijn van mening dat er nu meer vuilnis op de galerij ligt.

5.9 Plaatsing vuilcocons (Troelstralaan)

Oordeel voor uitvoering

Doel van deze maatregel is om de vervuiling rond de flat en stankoverlast op de galerij tegen te gaan. De vuilnis wordt slechts één keer per week opgehaald en de regel is dat de bewoners de zakken in huis moeten houden tot de vuilniswagen komt. Aangezien deze maatregel niet in de concept-plannen was opgenomen, is bij de eerste bewonersenquête niet naar een oordeel gevraagd.

Problemen tijdens uitvoering

Geen.

Oordeel na uitvoering

Een groot deel van de geëんquêteerde bewoners (89%) is tevreden over de plaatsing van de vuilcocons. Wel is de helft van de bewoners van mening dat de capaciteit van de cocons te gering is.

5.10 Aanstelling huismeesters

De aanstelling van de huismeesters (per 01.01.1989) is in hoofdstuk 4 al aan de orde geweest. We geven hier slechts kort de resultaten uit beide enquêtes weer.

Oordeel voor uitvoering

Slechts iets meer dan de helft van de bewoners ('t Goylaan: 53%, Troelstralaan: 51%) vond de komst van een huismeester hard nodig.

Oordeel na uitvoering

In beide complexen is driekwart van de bewoners tevreden over het feit dat er een huismeester is aangesteld. Iets meer dan de helft van hen heeft ook contact gehad met de huismeester. In iets meer dan de helft van de contacten ging het om kennismaking; de andere contacten hadden betrekking op klachten en klein onderhoud.

5.11 Maatregelen aan de winkels

Oordeel voor uitvoering

Deze maatregel, die alleen betrekking heeft op 't Goylaan, was bij (bijna) alle 30 winkeliers zeer gewild, omdat het in de oude situatie makkelijk was om in te breken.

Voor het verbeteren van de eigen beveiliging zijn stevige wanden een randvoorwaarde.

Het heeft immers geen zin om een harde stalen deur te plaatsen in een zwakke wand: dan komt men via de wand naar binnen.

Problemen tijdens uitvoering

Tijdens verbouwing is er bij één winkel via de boxengang ingebroken. Door de aannemer is toen de betreffende zwakke plek versterkt.

De verbouwingen zijn in goed overleg tussen aannemer en winkeliers uitgevoerd.

Oordeel na uitvoering

De overgrote meerderheid (88%) van de geïnterviewde winkeliers is tevreden over de getroffen maatregelen, met name omdat de kans op inbraak kleiner is geworden.

5.12 Conclusies

Uit de evaluatie van de afzonderlijke maatregelen blijkt dat voor alle maatregelen geldt dat een meerderheid tevreden is over de betreffende maatregel.

Bij vergelijking van het experiment aan de Troelstralaan en de 't Goylaan valt op dat de geënquêteerde bewoners van de Troelstralaan vrijwel alle genomen maatregelen hoog op hun prioriteitenlijst hadden staan. Bij de 't Goylaan bestaat er een veel groter verschil tussen de gewenstheid van de verschillende maatregelen.

Verder is opvallend dat de geïnterviewde bewoners van de Troelstralaan over het algemeen meer tevreden zijn over de genomen bouwkundige maatregelen dan de bewoners van de 't Goylaan. Het meest opvallende verschilpunt in waardering betreft het afsluiten bij de flat-entrees. Doordat de (hoofd)toegangsdeur steeds opnieuw is vernield is deze maatregel eigenlijk nooit effectief in de praktijk gebracht. Van de bewoners van de 't Goylaan is dan ook slechts 53% tevreden over deze maatregel; tegenover 85% van de bewoners van de Troelstralaan. Ongeveer hetzelfde percentage bewoners (86%) stelt dat de toegangsdeur meestal dicht is.

Minder tevreden zijn de bewoners van de Troelstralaan over de intercom, vanwege de slechte verstaanbaarheid. De bewoners van de 't Goylaan waren in eerste instantie ontevreden over deze maatregel, aangezien de standaardbel veel te zacht was. Na plaatsing van een extra bel zijn de bewoners wel tevreden. Bij de Troelstralaan heeft de Dienst Woningbeheer, geleerd van de 't Goylaan, meteen een extra bel geplaatst. Een ander opvallend verschil is dat 10% van de bewoners van de 't Goylaan zeggen meer spullen van waarde in hun box op te bergen tegenover 41% van de geënquêteerde bewoners van de Troelstralaan. Een deel van de bewoners van 't Goylaan geeft als reden op dat er nog steeds veel ingebroken wordt. Verder is deze gang nog steeds lang en donker, en bovendien ruikt het er vies. Vergeleken met de korte, goed verlichte (gecompartimenteerde) boxengang van de Troelstralaan steekt 't Goylaan negatief af.

Over het verbeteren van de verlichting, het verstevigen van de galerijdeuren, de postkasten en het dichtmettelen van de loze ruimtes zijn de bewoners van beide complexen over het algemeen tevreden.

Bij het experiment aan de 't Goylaan blijkt dat de 'gewenstheid vooraf' nogal verschilt van de tevredenheid na uitvoering van de maatregel.

In het volgende schema is dat nog eens naast elkaar gezet voor de maatregelen waarvan zowel de gewenstheid vooraf als de tevredenheid na uitvoering bekend was.

Schema 1: Gewenstheid vooraf en oordeel na afloop ('t Goylaan)

Rangorde gewenstheid (meest gewenst bovenaan)

Afsluiten entrees
Afsluiten boxengang/
fietseningang
Verbeterde verlichting
Aanstellen huismeester
Steviger galerijdeuren
Dichtmetselen loze ruimtes

Rangorde tevredenheid (best beoordeelde bovenaan)

Verbeterde verlichting
Steviger galerijdeuren
Afsluiten boxengang/
fietseningang
Aanstellen huismeester
Dichtmetselen loze ruimtes
Afsluiten entrees

Wat direct in het oog springt is dat de maatregel die vooraf als meest noodzakelijk werd gezien en bovendien het meeste geld kostte, na uitvoering de minste beoordeling krijgt.

In de tweede plaats valt op dat de steviger galerijdeuren een omgekeerd beeld laten zien: van een voorlaatste plaats bij de gewenstheid naar een tweede plaats bij de beoordeling.

Tenslotte kan worden opgemerkt dat het afsluiten van de boxengang/ fietseningang bij de rangorde van de tevredenheid een plaatsje lager staat dan bij de rangorde van de gewenstheid. Een deel van de bewoners lijkt ook hier te twijfelen aan de effectiviteit van de maatregel (33% van de bewoners is van mening dat er nog steeds veel in boxen wordt ingebroken).

Als algemene les kan uit deze verschillen worden afgeleid dat beheerders hun prioriteiten zeker niet alleen op basis van initiële wensen van bewoners moeten bepalen.

6 Effect-evaluatie maatregelen

6.1 Inleiding

De opzet van dit hoofdstuk ziet er als volgt uit:

- In 6.2 komt het slachtofferschap voor diverse vormen van criminaliteit (achtereenvolgens inbraak, diefstal uit brievenbus, vandalisme en geweldpleging) en daar aan verbonden financiële schade voor bewoners en de Dienst Woningbeheer aan de orde.
Via vergelijking van resultaten bij de voormeting met die van de nameting worden eventuele financiële baten¹⁴ vastgesteld.
Daarbij wordt steeds een onderscheid gemaakt tussen de 't Goylaan (exclusief winkels) en de Troelstralaan.
- In 6.3 wordt aandacht besteed aan het slachtofferschap onder de winkeliers van de 't Goylaan en de daarmee gepaard gaande financiële schade.
- In 6.4 komen (mogelijke) baten, die niet-monetair te waarderen zijn aan de orde.
- In 6.5 worden de baten tenslotte vergeleken met de kosten.

Bij het vaststellen van de financiële baten wordt van de volgende informatiebronnen gebruik gemaakt:

- De bewonersenquête, die over drie verschillende jaren gehouden zijn.
- Gegevens uit de onderhoudsadministratie van de Dienst Woningbeheer.

In onderstaand overzicht wordt aangegeven hoeveel respondenten¹⁵ er per enquête geïnterviewd zijn.

Overzicht aantal respondenten bewonersenquête

	't Goylaan		Troelstralaan	
	abs.	(%)	abs.	(%)
Aantal woningen	88	(-)	150	(-)
eerste voormeting	61	(69)	113	(75)
tweede voormeting	69	(78)	122	(81)
nameting	61	(69)	101	(67)

Bij het gebruik van de bewonersenquête in het kader van de effectmeting doen zich twee methodologische problemen voor.

- In de eerste plaats zijn niet alle huishoudens geïnterviewd; er is sprake van een response die in de verschillende enquêtes varieert van 69 tot 81%.
Hoewel er geen redenen zijn om te veronderstellen dat er sprake is van selectieve non-response, geeft deze non-response wel het probleem dat de schade die geleden is door **alle** slachtoffers in de flats niet exact is vast te stellen. In 6.2 wordt aangegeven hoe met dit probleem wordt omgegaan.

¹⁴ De ontwikkeling van de schade geeft de financiële baten aan, terwijl de ontwikkeling van het slachtofferschap onder de overige baten valt.

¹⁵ Per huishouden is een bewoner geïnterviewd. In het vervolg zullen de begrippen huishoudens, bewoners en respondenten als synoniemen worden gebruikt.

- In de tweede plaats zijn de aantallen slachtoffers met name bij het delict inbraak in woningen niet erg groot. Hierdoor wordt de kans op toevallige verschillen tussen de enquêtes vergroot; in 6.5.2 wordt hier nader op ingegaan.

6.2 Slachtofferschap en monetair gewaardeerde baten woningen

Het feit dat niet alle huishoudens geïnterviewd zijn, betekent dat niet alle delicten uit deze enquête naar voren komen en dat de totale schade wordt onderschat. Hoe groot deze onderschatting is, valt niet exact aan te geven. Wel zullen via een correctiefactor de schadegegevens uit de slachtofferenquêtes met elkaar vergelijkbaar worden gemaakt. Daarbij wordt uitgegaan van 1986, waarin het percentage geënquêteerde bewoners het hoogst lag.

De schadecijfers voor de jaren 1985 en 1988/1989 worden opgehoogd met een factor gelijk aan het percentage respondenten in 1986 gedeeld door het percentage respondenten in 1985 respectievelijk 1988/1989.

Indien gebruik gemaakt wordt van deze correctiefactor worden zowel de ongecorrigeerde cijfers (ondergrens) als de gecorrigeerde cijfers weergegeven.

6.2.1 Inbraak-inbraakpoging

Slachtofferschap

In de volgende tabel staat weergegeven hoeveel bewoners bij de voor- en de nameting slachtoffer zijn geworden van een inbraak en/of inbraakpoging aan woning en/of box.

Tabel 1a: Slachtofferschap inbraak - inbraakpoging (woning en box)
(’t Goylaan)

	Aantal inbraken				Aantal inbraakpogingen			
	woning		box		woning		box	
	LB	KB	LB	KB	LB	KB	LB	KB
voormeting								
1985	-	1	23	12	-	-	6	14
1986	2	2	12	10	-	-	15	8
nameting								
1988	3	-	7	3	1	-	10	1

LB = Lange Blok
KB = Korte Blokken

Bij de analyse van deze tabel dient rekening gehouden te worden met de kleine aantallen, met name wat betreft de geslaagde inbraken.

Opvallend is de afname van het aantal gelukke inbraken en inbraakpogingen in de **boxen** en dan met name in de korte blokken. Hiertegenover staat een lichte toename van inbraken in de **woningen** in het lange blok. In de korte blokken is het aantal woninginbraken tot nul gereduceerd.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat de centrale toegangsdeur in het lange blok, kort na de uitvoering van de maatregelen, is geforceerd. Pogingen van de Dienst Woningbeheer om de deur opnieuw af te sluiten waren slechts zeer kort effectief.

Het percentage slachtoffers van (1 of meer) inbraak(pogingen) in woning of box bedroeg in 1985 46%, in 1986 39% en in 1988 28%.

Er is dus sprake van een duidelijke daling van het slachtofferschap.

**Tabel 1b: Slachtofferschap inbraak - inbraakpoging (woning en box)
(Troelstralaan)**

	Aantal inbraken		Aantal inbraakpogingen	
	woning	box	woning	box
voormeting				
1985	9	27	8	13
1986	6	31	7	17
nameting				
1989	4	8	1	4

Opvallend is de duidelijke afname van zowel het aantal inbraken als inbraakpogingen in de **woningen** en de **boxen**.

Het percentage slachtoffers van (1 of meer) inbraak(pogingen) in woning of box bedroeg in 1985 27%, in 1986 31%, en in 1989 14%. Ook hier is dus sprake van een afname.

Financiële schade

Tabel 2a: Waarde ontvreemde goederen woningen ('t Goylaan)

	Waarde goederen woning			
	ongecorrigeerd		gecorrigeerd	
	LB	KB	LB	KB
voormeting				
1985	-	800,-	-	904,-
1986	3.500,-	800,-	3.500,-	800,-
nameting				
1988	7.300,-	-	8.252,-	-

De waarde van de gestolen goederen uit de woningen is in de lange flat meer dan verdubbeld en in de korte blokken tot nul gereduceerd.

Tabel 2b: Waarde ontvreemde goederen woningen (Troelstralaan)

	ongecorrigeerd	Waarde goederen woning gecorrigeerd
voormeting		
1985	41.100,-	44.388,-
1986	37.500,-	37.500,-
nameting		
1989	17.000,-	19.956,-

De waarde van de gestolen goederen is duidelijk afgenomen. Zowel in 1986 als in 1989 is meer dan de helft van het gestolen bedrag te wijten aan één inbraak (f 25.000,- respectievelijk f 12.000,-).

Tabel 3a: Waarde ontvreemde goederen boxen ('t Goylaan)

	ongecorrigeerd		Waarde goederen box gecorrigeerd	
	LB	KB	LB	KB
voormeting				
1985	13.100,-	3.055,-	14.808,-	3.453,-
1986	4.150,-	5.845,-	4.150,-	5.845,-
nameting				
1988	5.900,-	11.100,-	6.669,-	12.548,-

In de korte blokken heeft gedurende de periode waarop de nameting betrekking heeft één inbraak in een box plaatsgevonden met een schadebedrag van f 11.100. Deze inbraak bepaalt het beeld in zeer sterke mate.

Tabel 3b: Waarde ontvreemde goederen boxen (Troelstralaan)

	ongecorrigeerd	Waarde goederen box gecorrigeerd
voormeting		
1985	17.535,-	18.937,-
1986	7.800,-	7.800,-
nameting		
1989	7.050,-	8.523,-

Opvallend is de afname tussen 1985 en 1986.

Hoewel het absolute aantal inbraken in de boxen sterk gedaald is, is het schadebedrag in 1989 in vergelijking met 1986 iets gestegen.

Een verklaring hiervoor kan gelegen zijn in het feit dat bewoners weer waardevolle goederen in hun boxen zijn gaan opbergen.

Tabel 4a: Kosten herstel braakschade ('t Goylaan)

	bewoners ongecorrigeerd	Herstel braakschade bewoners gecorrigeerd	dienst WB inclusief BTW
voormeting			
1985	1.550,-	1.752,-	3.990,-
1986	1.070,-	1.070,-	3.197,-
nameting			
1988	260,-	293,-	1.544,-

De kosten van het herstel van de braakschade zijn duidelijk afgenomen, hetgeen gelet op de daling van het aantal inbraken (met name in boxen) ook logisch is.

Tabel 4b: Kosten herstel braakschade (Troelstralaan)

	bewoners ongecorrigeerd	Herstel braakschade bewoners gecorrigeerd	dienst WB inclusief BTW
voormeting			
1985	295,-	81,-	1.653,-
1986	270,-	170,-	4.800,-
nameting			
1988	1.445,-	1.747,-	1.417,-

Hoewel het aantal inbraken en het aantal pogingen daartoe gedaald is, zijn de herstelkosten van de braakschade, voor zover die voor rekening van de bewoners komen, zeer sterk gestegen.

Een mogelijke verklaring is dat sommige bewoners duurdere materialen voor de beveiliging van woning of/en box zijn gaan gebruiken.

6.2.2 Diefstal uit brievenbus

De volgende tabellen geven weer hoeveel bewoners slachtoffer zijn geworden van een diefstal uit hun brievenbussen welke schade daarbij geleden is.

Tabel 5a: Slachtoffer diefstal uit brievenbus ('t Goylaan)

	Slachtoffer diefstal (1 of meer keer)		Waarde gestolene	
	abs.	(%)	ongecorr.	gecorr.
voormeting				
1985	6	(10)	7.300,-	8.252,-
1986	11	(16)	---	---
nameting				
1988	2	(3)	---	---

Het slachtofferpercentage van diefstal uit brievenbussen is duidelijk gedaald. Een verklaring voor het achterwege blijven van monetair gewaardeerde schade na 1985 is dat betaalkaarten van de postbank niet meer via de post verstuurd worden, maar op het postkantoor moeten worden afgehaald.

Tabel 5b: Slachtoffer diefstal uit brievenbus (Troelstralaan)

	Slachtoffer diefstal (1 of meer keer)		Waarde gestolene	
	abs.	(%)	ongecorr.	gecorr.
voormeting				
1985	27	(24)	5.400,-	5.832,-
1986	10	(8)	155,-	155,-
nameting				
1988	9	(9)	---	---

Het aantal slachtoffers van inbraken uit brievenbussen is ten opzichte van de voormeting in 1985 gedaald.

Het aantal inbraken is eveneens gedaald in 1985 was er nog sprake van 75 diefstallen, in 1986 van 15 en in 1989 van 11 diefstallen. De reden dat er toch nog verschillende keren sprake is van diefstal uit brievenbussen, terwijl ook hier geen girobetaalkaarten per post worden bezorgd, is niet duidelijk.

6.2.3 Vandalisme

In de drie bewonersenquête's is gevraagd of de woning, box of brievenbus in het betreffende jaar object van vernieling en/of bekladding is geweest.

Tabel 6a: Slachtofferschap vandalisme ('t Goylaan)

	LB	KB	Aantal slachtoffers (1 of meer keer)	
			abs.	totaal (%)
voormeting				
1985	19	19	38	(62)
1986	26	21	47	(68)
nameting				
1988	24	9	33	(54)

Uit bovenstaande tabel blijkt dat het slachtofferschap in geringe mate is afgenomen. Object van vernieling en bekladding zijn zowel in de voor- als in de nameting met name de brievenbussen. Opvallend is ook bij deze tabel het verschil tussen de korte en het lange blok(ken).

Tabel 6b: Slachtofferschap vandalisme Troelstralaan)

	Aantal slachtoffers (1 of meer keer)	
	abs.	totaal (%)
voormeting		
1985	19	(17)
1986	37	(30)
nameting		
1989	8	(8)

In dit complex is het slachtofferschap in sterke mate afgenomen. Van het aantal slachtoffers van vandalisme in de nameting betrof het 5 maal de brievenbussen.

Tabel 7a: Kosten herstel vandalismeschade ('t Goylaan)

	bewoners	Herstel vandalisme dienst WB inclusief BTW
voormeting		
1985	-	8.400,-
1986	-	2.399,-
nameting		
1988	-	2.272,-

De herstelschade van woningbeheer is niet alleen het gevolg van het herstellen van de door bewoners opgegeven schades, maar ook van vernielingen in openbare ruimtes.

De sterke daling van de onkosten wat betreft het herstel van vandalisme-schade in 1986 in vergelijking met 1985 is te verklaren door het feit dat de Dienst Woningbeheer in 1986 minder onderhoud heeft gepleegd met het oog op de bouwwerkzaamheden en het geplande 'planmatig-onderhoud'. De vandalisme-schade, die gemeten is in de nameting, wordt hoofdzakelijk veroorzaakt door vernieling van brievenbussen.

Onder andere door het project is de Dienst Woningbeheer in 1988 begonnen met het nauwkeurig registreren van vandalisme-schade, hetgeen de schade in vergelijking met voorgaande jaren relatief aan de hoge kant doet zijn.

Tabel 7b: Kosten herstel vandalismeschade (Troelstralaan)

	bewoners	Herstel vandalisme dienst WB inclusief BTW
voormeting		
1985	65,-	7.161,-
1986	40,-	2.329,-
nameting		
1989	-	643,-

Ook hier geldt als verklaring voor de afname van het herstel van vandalisme-schade in 1986 dat de Dienst Woningbeheer minder onderhoud heeft gepleegd met het oog op de bouwwerkzaamheden. Opvallend is tevens het lage schadebedrag in 1989.

6.2.4 Geweld

De geënquêteerden is gevraagd of zichzelf of één van hun huisgenoten in de betreffende periode slachtoffer zijn geworden van geweld of dreiging met geweld in of nabij de flat.

Tabel 8a: Slachtofferschap geweld ('t Goylaan)

	Slachtoffers geweld		Aantal dreiging met geweld		Aantal geweld-plegingen	
	abs.	(%)	LB	KB	LB	KB
voormeting						
1985	8	(13)	5	3	4	-
1986	7	(10)	10	4	1	1
nameting						
1988	12	(20)	5	3	2	2

In 1985 zijn drie vrouwen in de directe omgeving van de flat aangerand of verkracht. Uit de tabel blijkt dat het slachtofferpercentage in de nameting duidelijk is toegenomen.

Het aantal gevallen van geweldscriminaliteit is in 1988 echter gelijk aan het aantal in 1985. Het is verder interessant om te bekijken waar de geweldscriminaliteit heeft plaatsgevonden. In 1986 vonden de meeste delicten plaats op de galerij (5 keer) en in het trappenhuis (5 keer).

Na de maatregelen (1988) scoort het trappenhuis nog steeds hoog (6 keer) en vinden er tevens delicten plaats in de centrale hal (5 keer). Hierbij dient rekening gehouden te worden met het feit dat de centrale toegangsdeur in het lange blok niet afgesloten is.

Tenslotte is opvallend dat ook enkele bewoners uit de korte blokken na 1985 slachtoffer zijn geworden van geweldpleging.

Tabel 8b: Slachtofferschap geweld (Troelstralaan)

	Slachtoffers geweld		Aantal dreiging met geweld	Aantal geweldplegingen
	abs.	(%)		
voormeting				
1985	7	(6)	6	1
1986	12	(9)	10	2
nameting				
1989	7	(7)	3	4

Opvallend is de toename van het aantal geweldplegingen. Van het aantal geweldplegingen en dreiging met geweld wordt in de meeste gevallen een mede flatbewoner als dader genoemd. Slechts bij twee slachtoffers woonde de dader niet in de flat. In 1986 lag het slachtofferpercentage het hoogst. In 1989 zien we in aantal een (zorgelijke) verschuiving van dreiging met geweld naar daadwerkelijk geweld toepassen. Twee delicten vonden plaats op de galerij; twee in de boxgang; een in het trappenhuis en twee in de directe omgeving van de flat. Twee bewoners hebben verwondingen opgelopen.

6.3 Slachtofferschap en monetair gewaardeerde baten winkels

In de 't Goylaan zijn 32 winkels. Ook hier geldt dat er sprake is van een bepaalde mate van non-response.

In 1985 is 63% van de winkeliers geïnterviewd, in 1986 75% en in 1988 55%. Ook hier zullen correctiefactoren, op dezelfde wijze als bij de gegevens uit de enquête onder bewoners is gedaan, bij de schadeberekening worden gehanteerd.

6.3.1 Inbraak - inbraakpoging

Slachtofferschap

Tabel 9: Slachtofferschap inbraak - inbraakpoging (winkels en box)

	Aantal geënquêt. winkeliers abs.	Aantal inbraken (%)	Aantal inbraak- pogingen
voormeting			
1985	20	(63)	25
1986	24	(75)	27
nameting			
1988	17	(55)	6

Uit de tabel blijkt dat het aantal inbraken fors gedaald is. Tevens kan gesteld worden dat de pogingen een relatief groter aandeel hebben dan voor de maatregelen: men probeert het minder vaak en als men het probeert blijft het vaker bij een poging (men komt niet binnen).

Financiële schade

Tabel 10: Waarde onvreemde goederen (winkels + boxen)

	Waarde goederen ongecorrigeerd	Waarde goederen gecorrigeerd
voormeting		
1985	33.670,-	40.083,-
1986	125.500,-	125.500,-
nameting		
1988	16.250,-	22.159,-

Uit de tabel blijkt dat de waarde van het gestolene eveneens fors is gedaald.

Tabel 11: Kosten herstel braakschade winkels + boxen

	Winkeliers ongecorrigeerd	Winkeliers gecorrigeerd	Dienst WB inclusief BTW
voormeting			
1985	13.800,-	16.560,-	2.670,-
1986	1.055,-	1.055,-	1.765,-
nameting			
1988	50,-	70,-	2.583,-

Ook hier geldt dat in 1986 in afwachting van de verbouwing zo min mogelijk wordt hersteld. Hiermee wordt verklaard dat de braakschade in 1986 aanzienlijk lager ligt dan in 1985, terwijl het aantal inbraken juist gestegen is. De braakschade voor winkeliers is in 1988 duidelijk afgenomen, voor de Dienst Woningbeheer is deze in vergelijking met 1985 ongeveer gelijk gebleven. Hierbij kan wel worden aangetekend dat de Dienst Woningbeheer nu veel sneller herstelt dan voorheen.

6.3.2 Vandalisme

Slachtofferschap

Tabel 12: Slachtofferschap vandalisme (winkeliers)

	Aantal slachtoffers	
	abs.	(%)
voormeting		
1985	13	(65)
1986	8	(33)
nameting		
1988	10	(59)

In deze tabel valt op dat in 1986 het slachtofferschap beduidend lager ligt dan in 1985, maar dat in 1988 weer bijna het niveau van 1985 wordt gehaald. Een verklaring voor deze ontwikkeling is niet te geven.

Financiële schade

Tabel 13: Kosten herstel vandalismeschade (winkels + boxen)

	Winkeliers ongecorrigeerd	Winkeliers gecorrigeerd	Dienst Woningbouw
voormeting			
1985	1.500,-	1.800,-	1.375,-
1986	5.960,-	5.960,-	1.970,-
nameting			
1988	770,-	1.087,-	---

De schade ten gevolge van vandalisme is na de verbouwing evenwel duidelijk minder.

6.3.3 Overvallen

In 1985 en 1986 is geen der geïnterviewde winkeliers slachtoffer geworden van een overval. In 1988 is een winkelier overvallen; de waarde van het gestolene bedroeg f 30,-.

6.4 Niet monetair gewaardeerde baten

6.4.1 Onveiligheidsgevoelens bewoners

Eén van de mogelijke niet monetair gewaardeerde baten van het project is een beïnvloeding van gevoelens van onveiligheid.

Tabel 14a: Onveiligheidsgevoelens ('t Goylaan)

	% Bewoners dat zich on- veilig voelt (algemeen)	% Bewoners dat regelmatig tot vaak denkt aan inbraak woning/box	% Bewoners dat nooit/soms denkt aan inbraak in woning/box
voormeting			
1985	79	*	*
1986	75	43	57
nameting			
1988	75	46	54

*= In de enquête over 1985 is deze vraag niet gesteld.

Uit de tabel blijkt dat de onveiligheidsgevoelens ongeveer gelijk zijn gebleven. Vooral waar de angstgevoelens het delict inbraken betreffen is dit opvallend, omdat juist het aantal inbraken (zie tabel 1a) sterk is afgenomen. Ongeveer de helft van de respondenten denkt regelmatig of vaak aan de mogelijkheid dat er bij hun wordt ingebroken. De meeste respondenten denken hieraan naar aanleiding van wat ze zelf meegemaakt hebben of iets wat in de buurt gebeurd is.

In de volgende tabel staat de inschatting van de bewoners van de kans op een inbraak in hun woning of box beschreven.

Tabel 15a: Inschatting van de kans op inbraak in woning/box door bewoners vergeleken met twee jaar voordien ('t Goylaan)

	Kans groter (%)	Kans gelijk (%)	Kans kleiner (%)
voormeting			
1986*	36	64	13
nameting			
1988	40	60	15

*= In de enquête over 1985 is deze vraag niet gesteld.

Het beeld dat uit tabel 15a naar voren komt is vergelijkbaar met dat van tabel 14a.

Het percentage bewoners dat de kans op inbraak groter inschat dan twee jaar geleden is iets toegenomen. Er kan zelfs worden gesteld dat 40% van de geënquêteerde bewoners van mening is dat de kans op een inbraak na de verbouwing groter is dan voor de verbouwing, terwijl in werkelijkheid het slachtofferrisico voor inbraak aanzienlijk kleiner is geworden.

Een mogelijke verklaring voor deze discrepantie tussen subjectieve en objectieve veiligheid is gelegen in het feit dat de bewoners veel overlast onder vinden van groepen rondhangende jongeren en de boxengangen nog steeds slecht verlicht zijn, waardoor bij veel bewoners onveiligheidsgevoelens worden opgeroepen.

Tabel 14b: Onveiligheidsgevoelens (Troelstralaan)

	% Bewoners dat zich on- veilig voelt (algemeen)	% Bewoners dat regelmatig tot vaak denkt aan inbraak aan inbraak woning/box	% Bewoners dat nooit/soms denkt aan inbraak in woning/box
voormeting			
1985	*	*	*
1986	61	60	40
nameting			
1988	35	35	65

*= In de enquête over 1985 is deze vraag niet gesteld.

De algemene onveiligheidsgevoelens zijn na de verbouwing sterk gereduceerd. De bewoners denken ook minder vaak aan de mogelijkheid dat er bij hen wordt ingebroken. Dit beeld komt overeen met de feitelijke situatie: het aantal inbraken is afgenomen. De meeste bewoners zeggen aan een inbraak te denken door iets wat in de buurt is gebeurd of wat ze zelf hebben meegemaakt.

Doordat er feitelijk minder inbraken plaatsvinden, denken ze ook minder vaak aan de mogelijkheid tot inbraak. Dit logische gevolg konden we niet bij de 't Goylaan constateren.

Tabel 15b: Inschatting van de kans op inbraak in woning/box door bewoners vergeleken met twee jaar voordien (Troelstralaan)

	Kans groter (%)	Kans gelijk (%)	Kans kleiner (%)
voormeting			
1986*	42	56	2
nameting			
1989	5	32	63

*= In de enquête over 1985 is deze vraag niet gesteld.

De verschuiving uit tabel 14b komt ook in deze tabel duidelijk tot uitdrukking. Bewoners schatten de kans op inbraak in hun box en/of woning nu duidelijk kleiner in dan vergeleken met twee jaar geleden. De subjectieve en objectieve veiligheid gaan in de Troelstralaan dus hand in hand.

6.4.2 Perceptie leefbaarheidsindicatoren en woonsatisfactie bewoners

Perceptie leefbaarheidsindicatoren

Naast de beoordeling van de bewoners van de individuele maatregelen is in de laatste bewonersenquête een aantal vragen gesteld over ontwikkelingen die (mogelijk) verband houden met de maatregelen die zijn genomen. De mening van de geënquêteerde huishoudens is weergegeven in de volgende tabellen.

Tabel 16a: Vervuiling, vernielingen, bekladdingen, geluidsoverlast en contacten bewoners onderling ('t Goylaan)

		Toegenomen		Gelijk gebleven		Afggenomen	
		abs.	(%)	abs.	(%)	abs.	(%)
Vervuiling in de flat	LB	6	(15)	14	(36)	19	(49)
	KB	7	(32)	10	(45)	5	(23)
Vervuiling om de flat	LB	10	(26)	17	(43)	12	(31)
	KB	11	(34)	9	(28)	2	(9)
Vernielingen in de flat	LB	6	(16)	19	(50)	13	(34)
	KB	10	(48)	6	(28)	5	(24)
Bekladdingen in de flat	LB	9	(23)	13	(33)	17	(44)
	KB	10	(48)	8	(38)	3	(14)
Geluidsoverlast	LB	2	(5)	12	(31)	25	(64)
	KB	9	(41)	13	(59)	-	
Aantal contacten met andere bewoners	LB	-		-		38	(100)
	KB	1	(4)	1	(4)	21	(92)

NB: Het (geringe) aantal respondenten dat geen mening had is steeds buiten beschouwing gelaten.

Uit deze tabel blijkt dat de perceptie in de lange blokken zeer sterk verschilt met de perceptie in de korte blokken.

In de lange blokken zijn er meer geïnterviewden die van mening zijn dat de situatie in de flat verbeterd is dan geïnterviewden die een tegengesteld oordeel hebben. Alleen de contacten tussen bewoners vormen hier een uitzondering op.

In de korte blokken zijn er over het algemeen meer bewoners negatief dan positief over de ontwikkelingen. Alleen vervuiling om de flat vormt hier een uitzondering op.

De meest voor de hand liggende verklaring voor dit opmerkelijke verschil is dat de uitgangssituatie in het lange blok aanzienlijk slechter was dan in de korte blokken. In het lange blok is er na de maatregelen een (lichte) verbetering te constateren, terwijl in de korte blokken - waar in 1985 in feite (nog) weinig aan de hand was - ondanks de maatregelen een zekere verpaupering is opgetreden.

Die achteruitgang wordt mede veroorzaakt door het vertrek van een aantal bewoners die reeds geruime tijd in de korte blokken woonden en doordat een zeer problematisch huishouden (veel overlast veroorzakend) direct achter de korte blokken is komen wonen.

Dit huishouden is overigens afkomstig uit de lange flat. Tenslotte zorgen de rondhangende jongeren vermoedelijk ook voor meer overlast dan vroeger in de korte blokken het geval was en vormt ook het geweld dat de kop heeft opgestoken een teken aan de wand.

Tabel 16b: Vervuiling, vernielingen, bekladdingen, geluidsoverlast en contacten bewoners onderling (Troelstralaan)

	Toegenomen		Gelijk gebleven		Afgenomen	
	abs.	(%)	abs.	(%)	abs.	(%)
Vervuiling in de flat	8	8	36	37	54	55
Vervuiling om de flat	10	10	36	38	50	52
Vernielingen in de flat	1	1	15	15	81	84
Bekladdingen in de flat	1	1	16	17	80	82
Geluidsoverlast	4	4	70	72	23	24
Aantal contacten met andere bewoners	6	6	87	90	4	4

NB: Het (geringe) aantal respondenten dat geen mening had, is steeds buiten beschouwing gelaten.

In tegenstelling tot de 't Goylaan zijn de bewoners van de Troelstralaan over het algemeen positief over de ontwikkelingen. Alleen het aantal contacten met medebewoners is niet of nauwelijks door de maatregelen beïnvloed. Vooral het aantal bewoners dat stelt dat de vernielingen en bekladdingen zijn afgenomen is groot. Een aantal bewoners stelt dat de vervuiling om de flat is toegenomen. Dit is waarschijnlijk te wijten aan de geringe capaciteit van de vuilcocons.

Woonsatisfactie

In 1985 vond al 59% van de geënquêteerde huishoudens het niet prettig wonen in het complex en wilde zo snel mogelijk verhuizen.

De woonsatisfactie die toch al negatief was, is sinds de maatregelen nog negatiever geworden.

Als redenen hiervoor geeft men op:

- 1 verloedering, vervuiling;
- 2 het verblijf van jongeren in de hal en rondhangende jongeren voor de flat;
- 3 angst voor criminaliteit;
- 4 slecht toewijzingsbeleid.

In 1989 is gevraagd of de bewoners van mening zijn dat sinds de uitvoering van de maatregelen het **prettiger of minder prettig** wonen is in de flat:

Tabel 17a: Woonsatisfactie ('t Goylaan)

	Toegenomen		Gelijk gebleven		Afgenomen	
	abs.	(%)	abs.	(%)	abs.	(%)
Lange blok	11	(28)	16	(41)	12	(31)
Korte blokken	3	(14)	4	(18)	15	(68)
Totaal	14	(23)	20	(33)	27	(44)

Teleurstellend is dat 44% van de bewoners stelt dat ze sinds de uitvoering van de maatregelen minder prettig in de 't Goylaan wonen. Hierbij geldt evenals bij de perceptie van de leefbaarheidsproblemen dat de bewoners van de korte blokken aanzienlijk negatiever zijn dan de bewoners van de lange flat.

Tabel 17b: Woonsatisfactie (Troelstralaan)

	Toegenomen		Gelijk gebleven		Afgenomen	
	abs.	(%)	abs.	(%)	abs.	(%)
Totaal	46	(47)	32	(33)	20	(20)

In 1985 vond 66% van de respondenten het niet prettig wonen in de flat. De redenen van ontevredenheid zijn:

- 1 ontevreden met de kwaliteit van de woning (tochtig, koud, etc.);
- 2 vervuiling/achterstallig onderhoud van de flat zelf;
- 3 overlast van burenen;
- 4 criminaliteit c.q. onprettige sfeer.

Positief is dat 47% van de geënquêteerde huishoudens stelt dat ze sinds de uitvoering van de maatregelen prettiger in de Troelstralaan wonen. Ook hier zien we een groot verschil met het experiment aan de 't Goylaan.

6.4.3 Niet monetair gewaardeerde baten winkeliers

In de enquêtes is gevraagd in welke mate de winkeliers van de 't Goylaan overlast ondervinden van groepjes rondhangende jongeren.

Tabel 18: Overlast voor winkeliers

	1985		1986		1988	
	abs.	(%)	abs.	(%)	abs.	(%)
nooit	3	(15)	5	(21)	1	(6)
zo nu en dan	8	(40)	7	(29)	7	(41)
regelmatig	3	(15)	10	(42)	3	(18)
vaak	6	(30)	2	(8)	6	(35)

Uit de tabel blijkt dat de perceptie van dit probleem na de verbouwing zeker niet gunstiger is geworden.

Voorts is gevraagd in hoeverre de klanten klagen over deze overlast.

Tabel 19: Klachten door klanten

	1985		1986		1988	
	abs.	(%)	abs.	(%)	abs.	(%)
nooit	5	(25)	15	(62)	3	(18)
zo nu en dan	8	(40)	4	(17)	3	(18)
regelmatig	3	(15)	5	(21)	7	(41)
vaak	4	(20)	0	(0)	4	(23)

Uit deze tabel blijkt dat de winkeliers na de verbouwing meer klachten van klanten horen dan voor de verbouwing het geval is.

6.4.4 Niet monetair gewaardeerde baten Dienst Woningbeheer

Voor de Dienst Woningbeheer is in de eerste plaats de ontwikkeling van het aantal mutaties en de verhuurbaarheid van belang. De mutatiegraad is een indicator die informatie kan geven over het feit of een complex al dan niet in trek is bij bewoners.

In de archieven van de Dienst Woningbeheer zijn gegevens omtrent mutatie en verhuurbaarheid opgezocht.

't Goylaan

In totaal hebben in 1986 8 mutaties van huishoudens plaatsgevonden (6 maal eerste kandidaat akkoord, 1 maal tweede en 1 maal vijfde kandidaat).

In 1988 zijn in 6 woningen andere bewoners komen te wonen (3 maal eerste kandidaat akkoord, 2 maal tweede en 1 maal vijfde kandidaat).

Het aantal legale mutaties en de acceptatiegraad zijn niet hoog en er blijkt geen leegstaand voor te komen. De verhuurbaarheid is in ieder geval niet verminderd.

Troelstralaan

In totaal hebben in 1986 10 mutaties van huishoudens plaatsgevonden (3 maal eerste kandidaat akkoord, 1 maal tweede, 2 maal vierde, 1 maal zesde en 1 maal zevende kandidaat). In 1989 hebben 13 mutaties plaatsgevonden (3 maal eerste kandidaat akkoord, 10 maal tweede, 1 maal derde, 4 maal vierde en 1 maal zesde kandidaat).

Het aantal (legale) verhuizingen is niet hoog en er blijkt geen leegstand voor te komen. Wel heeft de Dienst Woningbeheer het idee dat er veel sprake is van wederverhuur in de flats. De Afdeling Verhuurzaken treedt hier stringenter tegen op dan voor het experiment.

Algemene neveneffecten

Een tweede positief neveneffect is dat de technische afdeling van de Dienst Woningbeheer kennis heeft opgedaan over vandalisme-bestendige maatregelen en betere contacten heeft gekregen met andere instanties.

In de derde plaats heeft het experiment er toe bijgedragen dat de Dienst Woningbeheer de sociale kant van het beheer is gaan ontwikkelen.

Een laatste positief neveneffect is de in hoofdstuk 4 beschreven intensivering van het contact tussen de verschillende betrokkenen.

Hier tegenover staat een aantal niet meegewogen kosten, namelijk de tijd die betrokkenen in de voorbereiding van de maatregelen en deelname aan de vergaderingen hebben gestoken.

6.5 Vergelijking van kosten en baten

6.5.1 Kosten

Om de kosten van de bouwkundige maatregelen te kunnen vergelijken met de baten wordt de afschrijving van de maatregelen per jaar genomen. Voor de verschillende maatregelen gelden afschrijvingstermijnen variërend van 8 jaar (intercom en bellenbord) tot 30 jaar (metselwerk).

't Goylaan

Uitgaande van het kostenoverzicht van het definitieve maatregelenpakket (4.2.2) en gecorrigeerd voor afschrijvingen op basis van technische levensduur bedragen de kosten van de bouwkundige maatregelen op jaarbasis f 21.470,-.

De totale kosten van de bouwkundige maatregelen worden - bij lineaire afschrijving - gemiddeld in 22 jaar afgeschreven.

Voorts is een kostenberekening gemaakt waarin rekening is gehouden met het meer- en minderwerk van de aannemer.

Bovendien zijn 'oneigenlijke' maatregelen (achterstallig onderhoud, zoals verlichting, verstevigen deuren naar galerijen en schoonmaken bekladde

tegels) in deze berekening niet meegeteld, en is de f 250.000,- voor het optrekken van de achtergevel toegevoegd, die in het kader van het planmatig onderhoud (SBO) is gefinancierd. De totale kosten komen dan op f 646.251; op jaarbasis is dat dan f 25.083,- (ruim f 3.500,- hoger).

Troelstralaan

Bij de Troelstralaan bedragen de totale kosten van de bouwkundige maatregelen f 24.730,- op jaarbasis. De totale kosten worden - bij lineaire afschrijving - gemiddeld in 21 jaar afgeschreven. Wat betreft het meer- en minderwerk van de aannemer blijkt dat er minder coating is aangebracht en voor dit bedrag (f 7.500,- exclusief B.T.W.) vijf extra vuilcocons zijn geplaatst. De kosten van de huismeester bedragen f 14.210,- op jaarbasis. De totale kosten van het experiment op jaarbasis komen daarmee op f 38.940,-.

6.5.2 Monetair gewaardeerde effecten

De monetair gewaardeerde effecten worden hier op twee manieren geanalyseerd. Om de twee voormetingen (1985 en 1986) vergelijkbaar te maken met de nameting (1988 respectievelijk 1989) worden de voormetingen opgeteld en gemiddeld, waarna vervolgens de in de nameting geconstateerde schade van dit gemiddelde wordt afgetrokken. Op deze wijze kan een beeld worden verkregen over de toe- of afname van de schade als gevolg van de uitgevoerde maatregelen (zie tabel 20a respectievelijk 21a).

Omdat bij de bovenstaande berekening het gemiddelde van de jaren 1985 en 1986 wordt vergeleken met slechts één nameting, kunnen eventuele verschillen tussen de voormetingen uit 1985 en 1986 - welke een aanzienlijke invloed zouden kunnen hebben op de monetair gewaardeerde effecten - niet zichtbaar worden gemaakt. De effecten en de daarvan afgeleide conclusies zouden op deze manier op toeval kunnen berusten. Daarom worden bij de tweede berekening (in de tabellen 20b en 20c respectievelijk 21b en 21c) de twee voormetingen uit ieder afzonderlijk vergeleken met de nameting. Ook hier worden de effecten bepaald door de nameting van de voormeting af te trekken.

Bij de berekeningen in de tabellen wordt het delict diefstal uit brievenbus in de kosten- batenvergelijking niet meegenomen, aangezien vooral een externe factor (PTT bezorgt geen girobetaalkaarten meer aan huis) het positieve effect veroorzaakt. Tevens wordt uitgegaan van de gecorrigeerde schadebedragen en onderscheid gemaakt naar lasten voor bewoners, winkeliers en Dienst Woningbeheer.

't Goylaan

Tabel 20a: Monetair gewaardeerde effecten per delict 't Goylaan

	Bewoners	Winkeliers	Woning- beheer	Totaal + = afname schade - = toename schade
Ontvreemde goederen woning	- 5.650,-		n.v.t.	- 5.650,-
Ontvreemde goederen boxen	- 5.089,-		n.v.t.	- 5.089,-
Braakschade woningen/boxen	1.118,-		2.049,-	3.167,-
Vandalismeschade	---		3.128,-	3.128,-
Ontvreemde goederen winkels		60.633,-		60.633,-
Braakschade winkels		8.738,-	366,-	9.103,-
Vandalismeschade		2.793,-	1.673,-	4.466,-
Totaal	- 9.621,-	72.163,-	7.217,-	69.757,-

Aan de hand van bovenstaande tabel kan wat betreft de vergelijking van de kosten met de baten geconcludeerd worden dat de totale baten (f 69.757,-) 2,5 tot 3 maal zo hoog zijn als de kosten van de criminaliteitsbestrijdende maatregelen (op jaarbasis f 25.083,-). Dit is vrijwel uitsluitend te danken aan de vermindering van schade - voor wat betreft ontvreemde goederen bij inbraak - voor winkeliers (f 60.633,-).

Als deze post buiten beschouwing wordt gelaten dan blijken de kosten bijna drie keer zo groot dan de baten.

De vraag in hoeverre ook andere conclusies door het toeval worden beïnvloed wordt onderzocht aan de hand van de volgende tabellen.

**Tabel 20b: Monetair gewaardeerde effecten per delict (voormeting 1985
minus nameting 1988) 't Goylaan**

	Bewoners	Winkeliers	Woning- beheer	Totaal + = afname schade - = toename schade
Ontvreemde goederen woning	- 7.348,-		n.v.t.	- 7.348,-
Ontvreemde goederen boxen	- 956,-		n.v.t.	-956,-
Braakschade woningen/boxen	1.459,-		2.446,-	3.905,-
Vandalismeschade	---		6.128,-	6.128,-
Ontvreemde goederen winkels		17.924,-		17.924,-
Braakschade winkels		16.490,-	87,-	16.577,-
Vandalismeschade		713,-	1.375,-	2.088,-
Totaal	- 6.895,-	35.127,-	10.036,-	38.318,-

**Tabel 20c: Monetair gewaardeerde effecten per delict (voormeting 1986
minus nameting 1988) 't Goylaan**

	Bewoners	Winkeliers	Woning- beheer	Totaal + = afname schade - = toename schade
Ontvreemde goederen woning	- 3.952,-		n.v.t.	- 3.952,-
Ontvreemde goederen boxen	- 9.222,-			- 9.222,-
Braakschade woningen/boxen	777,-		1.653,-	2.430,-
Vandalismeschade		---	127,-	127,-
Ontvreemde goederen winkels		103.341,-		103.341,-
Braakschade winkels		985,-	- 818,-	167,-
Vandalismeschade		4.873,-	1.970,-	6.843,-
Totaal	- 12.417,-	109.199,-	2.932,-	99.734,-

Indien de effecten van de tabellen 20b en 20c met elkaar worden vergeleken, dan blijkt dat bij beide tabellen het effect voor bewoners negatief is.

Daarbij dient te worden opgemerkt dat de ene inbraak die in 1988 plaatsvond in een van de boxen van de 't Goylaan met de uitzonderlijk hoge schade van f 11.100,- het beeld in zeer sterke mate bepaald. Indien deze ene toevalstreffer buiten beschouwing wordt gelaten, dan is het effect op de waarde van onvreemde goederen uit boxen in beide tabellen positief. Ook zouden de totale monetaire baten voor bewoners in beide tabellen positief uitkomen (respectievelijk f 5.653,- in tabel 20b en f 131,- in tabel 20c).

Bij de winkeliers en de Dienst Woningbeheer is het effect positief. Het totaal-effect van deze drie effecten is in de twee tabellen positief en groter dan de kosten - op jaarbasis - van de criminaliteitsbestrijdende maatregelen. Voorts blijkt dat bij vergelijking van de effecten van een aantal delicten tussen de tabellen opmerkelijke verschillen te constateren zijn. Dit is zowel het geval bij de braakschade bij winkels als bij de schade ten gevolge van onvreemde goederen uit winkels en boxen¹⁶.

Samenvattend kan worden geconcludeerd dat (onder aanname dat de vermindering van schade in de komende jaren ongewijzigd blijft) de kosten van de criminaliteitsbestrijdende maatregelen (f 646.251,-) op grond van tabel 20a in bijna 9 jaar en op grond van de tabellen 20b en 20c in bijna 17 jaar respectievelijk 6,5 jaar worden terugverdiend.

Troelstralaan

Tabel 21a: Monetair gewaardeerde effecten per delict Troelstralaan

	Bewoners	Woningbeheer	Totaal + = afname schade - = toename schade
Ontvreemde goederen woning	20.988,-	n.v.t.	20.988,-
Ontvreemde goederen boxen	4.846,-	n.v.t.	4.846,-
Braakschade woningen/boxen	- 1.622,-	1.810,-	188,-
Vandalismeschade	53,-	4.102,-	4.155,-
Totaal	24.265,-	5.912,-	30.177,-

16 Het verschil tussen effecten op de schade als gevolg van onvreemde goederen uit boxen houdt waarschijnlijk mede verband met het feit dat (voor de verbouwing) steeds minder mensen goederen van waarde in hun box hadden staan. Daardoor was de schade voor dit delict in 1986 lager dan in 1985. Een ander verschil tussen de effecten van de delicten - voortkomend uit onvreemde goederen uit winkels - kan met behulp van de tabellen 9 en 10 verklaard worden. Deze tabellen laten zien dat het schadebedrag van 1985 op 1986 meer dan verdrievoudigd is (van f 40.083,- naar f 125.500,-), terwijl slechts twee inbraken meer zijn gepleegd. De verdrievoudiging van het schadebedrag is met name bepalend voor de kosten-batenvergelijking (zie tabel 20a). Het verschil tussen de effecten van de braakschade bij winkels wordt verklaard door de daling van de braakschade van 1985 op 1986 (van f 16.560,- naar f 1.055,-, zie tabel 11). Bij de twee laatst genoemde verschillen is het de vraag in hoeverre de stijging of daling een afwijking van het (voortschrijdende) gemiddelde is. Deze vraag kan hier niet worden beantwoord, omdat te weinig voormetingen hebben plaatsgevonden. Bij de nameting geldt in principe dezelfde problematiek; omdat één nameting heeft plaatsgevonden, kunnen de effecten van de maatregelen slechts voor één jaar worden vastgesteld. Teneinde de effectiviteit - en daarmee tevens de vergelijking van kosten met de baten - van de criminaliteitsbestrijdende maatregelen nauwkeuriger te kunnen vaststellen zouden naast de nameting van 1988 nog één of meer nametingen moeten plaatsvinden. Hierbij zal er echter ook rekening moeten worden gehouden met veranderde omstandigheden zoals bijvoorbeeld de invloed van de huismeester op de criminaliteit.

Aan de hand van bovenstaande tabel kan wat betreft de vergelijking van de kosten met de baten geconcludeerd worden dat de totale baten (f 30.177,-) ruim 20% lager zijn dan de kosten van de criminaliteitsbestrijdende maatregelen (op jaarbasis f 38.940,-).

Tabel 21b: Monetair gewaardeerde effecten per delict (voormeting 1985 minus nameting 1989) Troelstralaan

	Bewoners	Woningbeheer	Totaal + = afname schade - = toename schade
Ontvreemde goederen woning	24.432,-	n.v.t.	24.432,-
Ontvreemde goederen boxen	10.414,-	n.v.t.	10.414,-
Braakschade woningen/boxen	- 1.666,-	236,-	- 1.430,-
Vandalismeschade	65,-	6.518,-	6.583,-
Totaal	33.245,-	6.754,-	39.999,-

Tabel 21c: Monetair gewaardeerde effecten per delict (voormeting 1986 minus nameting 1989) Troelstralaan

	Bewoners	Woningbeheer	Totaal + = afname schade - = toename schade
Ontvreemde goederen woning	17.544,-	n.v.t.	17.544,-
Ontvreemde goederen boxen	- 723,-	n.v.t.	- 723,-
Braakschade woningen/boxen	- 1.577,-	3.383,-	1.806,-
Vandalismeschade	40,-	1.686,-	1.726,-
Totaal	15.284,-	5.069,-	20.353,-

Ook bij de Troelstralaan zijn opmerkelijke verschillen te constateren bij de vergelijkingen van effecten. De vergelijking tussen 1985 en 1988 geeft een bijna twee keer zo grote inschatting van de financiële baten dan de vergelijking tussen 1986 en 1988. Dit verschil berust waarschijnlijk niet op toeval, maar wordt mede veroorzaakt door de volgende twee factoren:

- In 1986 zijn er meer bewoners (dan in 1985) die geen waardevolle goederen in hun box bewaren.
- In 1986 wordt het herstellen van bepaalde schades op een laag pitje gezet in afwachting van de bouwwerkzaamheden.

Wel pakken de effecten voor zowel bewoners als de Dienst Woningbeheer in beide vergelijkingen positief uit.

Tenslotte kan worden geconcludeerd dat de kosten van de bouwkundige maatregelen (f 515.773,-) op grond van tabel 21a in 17 jaar worden terugverdiend, terwijl op grond van de tabellen 20b en 20c deze kosten in $12\frac{3}{4}$ respectievelijk bijna 25 jaar worden terugverdiend.

Vergelijking 't Goylaan-Troelstralaan

Op het eerste gezicht lijkt de vergelijking van monetaire kosten en baten bij de 't Goylaan positiever uit te vallen dan bij de Troelstralaan: in de 't Goylaan zijn op jaarbasis de baten 2.5 tot 3 keer zo groot als de kosten, terwijl in de Troelstralaan de baten ruim 20% lager liggen dan de kosten. Dit voor de 't Goylaan positieve resultaat is echter grotendeels te danken aan de verminderde schade ten gevolge van inbraak in winkels. Als dit buiten beschouwing wordt gelaten wegen de baten in de 't Goylaan bij lange na niet op tegen de kosten.

Bovendien blijkt dat in de 't Goylaan voor de bewoners geen sprake is van financiële baten, terwijl dat in de Troelstralaan wel het geval is. De baten voor de Dienst Woningbeheer liggen voor beide complexen in dezelfde orde van grootte.

6.5.3 Niet-monetair gewaardeerde effecten

Een eerste aspect van niet-monetair gewaardeerde effecten vormt de ontwikkeling van het aantal delicten en het slachtofferschap. De gegevens over de jaren 1985 en 1986 worden gemiddeld en worden vergeleken met de gegevens van het jaar na het gereed komen van de verbouwing.

Tabel 22: Overzicht ontwikkeling aantal delicten c.q. slachtofferschap

	Voor	Na	Totaal += afname aantal delicten -= toename aantal delicten
Inbraak(poging)			
Woning en box			
Aantal inbraken woningen	3	3	0
Aantal inbraken boxen	29	10	19
Aantal inbraakpoging woning	-	1	- 1
Aantal inbraakpoging box	22	11	11
Diefstal uit brievenbus			
Aantal slachtoffers	9	2	7
Vandalisme bij bewoners			
Aantal bewoners	43	33	10
Geweld			
Aantal slachtoffers	8	12	- 4
Dreiging	11	8	3
Geweldpleging	3	4	- 1
Inbraak (poging) winkels en box			
Aantal inbraken	26	6	20
Aantal inbraakpogingen	16	11	5
Vandalisme bij winkeliers			
Aantal slachtoffers	11	10	1

Naast de ontwikkeling van het aantal delicten en het slachtofferschap maken de aspecten die in paragraaf 6.4 aan de orde zijn geweest onderdeel uit van de niet-monetair gewaardeerde effecten.

In onderstaand overzicht worden de belangrijkste niet-monetair gewaardeerde effecten uitgesplitst naar bewoners, winkeliers en de Dienst Woningbeheer.

Bewoners:

- a) aantal inbraken en pogingen hiertoe in woningen blijft stabiel;
- b) aantal inbraken en pogingen hiertoe in boxen is gedaald;
- c) aantal slachtoffers van diefstal uit brievenbussen is gedaald;
- d) vandalisme bij bewoners is gedaald;
- e) aantal slachtoffers van geweld is gestegen;
- f) aantal dreigingen met geweld is gedaald;
- g) aantal geweldplegingen is stabiel gebleven;
- h) aantal klachten van bewoners en klanten van winkels over overlast is toegenomen;
- i) onveiligheidsgevoelens van bewoners zijn toegenomen (zie tabel 14a);
- j) inschatting van de kans op inbraak bij de bewoners is toegenomen (zie tabel 15a);
- k) leefbaarheid volgens de bewoners van de lange blokken is verbeterd (zie tabel 16a);
- l) leefbaarheid volgens de bewoners van de korte blokken is verslechterd (zie tabel 16a);
- m) woonsatisfactie is afgenomen (zie tabel 17a).

Winkeliers:

- n) aantal inbraken en pogingen hiertoe in winkels is gedaald;
- o) vandalisme bij winkeliers is licht gedaald;
- p) winkeliers hebben vaker last van rondhangende jongeren (zie tabel 18);
- q) klanten klagen vaker over overlast van rondhangende jongeren (zie tabel 19).

Dienst Woningbeheer:

- r) verhuurbaarheid is niet minder geworden;
- s) kennis over technopreventie verbeterd;
- t) contacten met andere organisaties zijn verbeterd.

Opmerking bij de conclusies

De conclusies 2a) en 2b) enerzijds en 2i) en 2j) anderzijds lijken tegenstrijdig: het aantal inbraken en pogingen hiertoe in woningen en boxen is gelijk gebleven respectievelijk gedaald, terwijl de inschatting van de kans op inbraak bij de bewoners is toegenomen.

Een verklaring hiervoor is dat deze onveiligheidsgevoelens niet alleen door het aantal plaatsvindende vernielingen en inbraken worden beïnvloed, maar ook door (dreiging met) geweld en door factoren als de aanblik van de omgeving en jongeren die in de buurt rondhangen.

De politiegegevens over processen-verbaal en assistentieverzoeken ondersteunen deze verklaring: er heeft zich een stijging voor geweldzaken, eenvoudige mishandeling, tasjesroof, zakkenrollerij en baldadigheid in de omgeving van de flats voorgedaan. Met de komst van de politishop (openingstijden van 09.00 tot 17.00 uur) per 1 oktober 1989 is overdag de overlast van rondhangende jongeren verminderd.

Troelstralaan

Tabel 22b: Overzicht ontwikkeling slachtofferschap (Troelstralaan)

	Voor	Na	Totaal += afname aantal delicten -= toename aantal delicten
Inbraak(poging)			
Woning en box			
Aantal inbraken woningen	8	4	4
Aantal inbraken boxen	29	8	21
Aantal inbraakpoging woning	8	1	7
Aantal inbraakpoging box	15	4	11
Diefstal uit brievenbus			
Aantal slachtoffers	19	9	10
Vandalisme bij bewoners			
Aantal bewoners	28	8	20
Geweld			
Aantal slachtoffers	10	7	3
Dreiging	8	3	5
Geweldpleging	2	4	- 2

Bewoners:

- a) aantal inbraken en pogingen daartoe in woningen is gedaald;
- b) aantal inbraken en pogingen daartoe in boxen is gedaald;
- c) aantal slachtoffers van diefstal uit brievenbussen is gedaald;
- d) vandalisme bij bewoners is gedaald;
- e) aantal slachtoffers van geweld is gedaald;
- f) aantal dreigingen met geweld is gedaald;
- g) aantal geweldplegingen is gestegen;
- h) onveiligheidsgevoelens van bewoners zijn sterk gereduceerd (zie tabel 14b);
- i) inschatting van de kans op inbraak bij de bewoners is afgenomen (zie tabel 15b);
- j) leefbaarheid is volgens de bewoners toegenomen (zie tabel 16b);
- k) woonsatisfactie is volgens de bewoners toegenomen (zie tabel 17).

Dienst Woningbeheer:

- l) de verhuurbaarheid is ongeveer gelijk gebleven;
- m) de kennis over technopreventie is verbeterd;
- n) contacten met andere organisaties zijn verbeterd.

6.5.4 Conclusies

Aan de hand van de vergelijking van kosten, de monetair en de niet-monetair gewaardeerde effecten kunnen de volgende conclusies worden getrokken:

't Goylaan

- De monetair gewaardeerde baten vallen voor de bewoners van de 't Goylaan negatief uit, terwijl de niet-monetair gewaardeerde effecten een zeer wisselend beeld te zien geven. Aan de ene kant kunnen we een vermindering van het aantal slachtoffers van inbraak en vandalisme constateren, maar daar staat tegenover dat onveiligheidsgevoelens zijn toegenomen en woonsatisfactie is afgenomen. De ontwikkeling van de leefbaarheid wordt in de lange blokken positief en in de korte blokken negatief beoordeeld. Samenvattend kan worden gesteld dat de getroffen maatregelen voor de bewoners een te mager resultaat hebben opgeleverd.
- De winkeliers hebben in financieel opzicht het meest geprofiteerd van de maatregelen. Hierbij zij echter aangetekend dat dit financiële voordeel voor een belangrijk deel uiteindelijk bij verschillende verzekeringsmaatschappijen terecht komt.
De niet monetair gewaardeerde baten zijn ook voor deze groep wisselend. Het aantal inbraken is sterk afgenomen, maar daar staat een grotere overlast door rondhangende jongeren (dezelfde storende factor als bij de bewoners) tegenover.
- De Dienst Woningbeheer heeft lichte monetair gewaardeerde baten en een aantal niet-monetair gewaardeerde baten bij het experiment. Deze baten wegen niet op tegen de zeer grote financiële kosten die deze Dienst heeft gemaakt.

Troelstralaan

- Zowel de monetair als de niet-monetair gewaardeerde baten vallen over het algemeen voor de bewoners gunstig uit. Het aantal slachtoffers van inbraak en vandalisme is afgenomen evenals de onveiligheidsgevoelens en de woonsatisfactie en de leefbaarheid is volgens de bewoners duidelijk toegenomen. Alleen de geweldpleging heeft een negatieve ontwikkeling doorgemaakt. Samenvattend kan gesteld worden dat de getroffen maatregelen voor de bewoners een gunstig resultaat hebben opgeleverd.
- De Dienst Woningbeheer heeft voor de Troelstralaan ongeveer dezelfde baten als voor de 't Goylaan en ook hier geldt dat deze Dienst een groot deel van de kosten draagt.
Op langere termijn gezien, zou de kosten-baten afweging voor de Dienst Woningbeheer voor de Troelstralaan toch positief kunnen zijn, omdat in dit complex een negatieve spiraal van verloedering is voorkomen.

7 Conclusies en aanbevelingen

Verbreding naar buurtbeheer wenselijk

Criminaliteit is in beide complexen onderdeel van een bredere leefbaarheidsproblematiek. Mede doordat het experiment is opgezet naar aanleiding van een initiatief van de (toenmalige) Commissie kleine Criminaliteit en door de Stuurgroep Bestuurlijke Preventie gesubsidieerd, moest aan het voorkomen van criminaliteit en angstgevoelens een centrale plaats worden toegekend. Dit heeft er toe geleid dat het maatregelenpakket vooral in de 't Goylaan te eenzijdig op criminaliteit was afgestemd.

De visie dat een meer integrale benaderingswijze moet worden gekozen, die gericht is op de brede leefbaarheidsproblematiek in flatcomplexen of buurten heeft de laatste jaren sterk aan terrein gewonnen. Zo is mede op initiatief van de Dienst Woningbeheer in 1986 de projectgroep Hoograven ingesteld. Hierin participeren de sociale verhuurders, wijkinstellingen, onderwijs, politie en inmiddels ook andere gemeentelijke diensten. Hiermee is een begin gemaakt met de integrale aanpak van de leefbaarheidsproblematiek. Ook zullen vanaf eind 1990 door de Directie Criminaliteitspreventie van het Ministerie van Justitie een aantal buurtbeheerprojecten gesubsidieerd gaan worden, waarbij een integrale aanpak gevolgd gaat worden.

Het verdient aanbeveling dat de gemeente Utrecht in haar beleid de integrale benadering van leefbaarheidsproblemen zo veel mogelijk tracht te bevorderen

Duidelijkheid financiële kaders

Onduidelijkheid over de financiële kaders met name ten aanzien van de hoogte van de subsidie van de Stuurgroep en de bereidheid van gemeente en Dienst Woningbeheer om een deel van de kosten te dragen heeft verschillende nadelen. In de eerste plaats wordt de voorbereiding van het experiment vertraagd. Zeker in een 'kritieke' situatie als in de 't Goylaan heeft uitstel een nadelige invloed op de slaagkans van een dergelijk experiment.

In de tweede plaats ontstaat (met name door de onduidelijkheid over de hoogte van de subsidie) de neiging om zich in de planvorming te concentreren op maatregelen die geld kosten (in dit geval bouwkundige maatregelen), waardoor maatregelen die weinig geld kosten (in dit geval organisatorische maatregelen) worden veronachtzaamd.

Het verdient derhalve aanbeveling als bij de start van dit soort projecten zo snel mogelijk duidelijkheid bestaat over de financiële kaders.

Onderzoeken signaleringssysteem

Het onderzoek heeft een aantal problemen gekend, die naar alle waarschijnlijkheid ook bij vergelijkbare projecten een rol zullen spelen.

- De probleemanalyse, die plaatsvond voor de start van de experimenten, werd bemoeilijkt door het feit dat relevante gegevens niet makkelijk toegankelijk waren: de gegevens moesten bij verschillende instanties worden verzameld en bovendien vaak handmatig uit grotere administraties worden 'gefilterd'.
- Door het lage schaalniveau waarop de experimenten plaatsvonden, kan een bepaalde gebeurtenis (bijvoorbeeld een inbraak met een grote buit) het beeld dat ontstaat bij vergelijking van kosten en baten in zeer sterke mate bepalen.

- Door de onvoorspelbaarheid van de start van de experimenten, wordt een optimale planning van het onderzoek (met name de bewonersenquête) onmogelijk gemaakt.

Bovengenoemde problemen zijn slechts te ondervangen als in plaats van een model van voor- en nameting wordt gewerkt met een continu signalerings-systeem.

Voldoende menskrachten projectmatige aanpak

Bij de Dienst Woningbeheer was onvoldoende mankracht om de (technische) voorbereiding voor de bouwkundige maatregelen uit te voeren.

Hierdoor ontstond verdere vertraging, die met name de kansen voor de 't Goylaan ongunstig beïnvloedde.

Het verdient dus aanbeveling om direct bij de voorbereiding er voor te zorgen dat op de cruciale momenten voldoende menskracht beschikbaar zal zijn.

De projectmatige aanpak van de voorbereiding van de experimenten door een werkgroep met een brede samenstelling wordt door de betrokkenen als zeer zinvol ervaren.

In de eerste plaats heeft dit als voordeel dat de oplossing voor problemen niet eenzijdig in een bepaalde richting worden gezocht en de voors en tegens van maatregelen vanuit meerdere invalshoeken kunnen worden afgewogen. In de tweede plaats wordt langs deze weg een netwerk gecreëerd, waarin de contacten ook voor andere zaken benut kunnen worden. Het verdient dan ook aanbeveling dat deze werkwijze bij vergelijkbare projecten gevolgd blijft worden.

Rol bewoners

De betrokkenheid van de bewoners die zitting hadden in de werkgroep was met name in de beginfase groot. Aan de andere kant bleek de bereidheid van de bewoners in het algemeen bij het meedenken over het wel en wee van de complexen vrij gering. Zo is het de Dienst Woningbeheer en de wijkwinkel niet gelukt om bewonerscomité's echt goed van de grond te krijgen.

Tevens bleek dat de bewoners, die in de werkgroep zaten door sommige andere bewoners geïntimideerd werden uit angst dat er negatieve aspecten over hen doorgegeven zouden worden.

Dit leidt tot de aanbeveling dat - als gekozen wordt voor een vertegenwoordiging van bewoners - voorkomen moet worden dat deze betrokken bewoners in moeilijkheden komen.

In dit opzicht is het van belang dat:

- minder de nadruk op het voorkomen van criminaliteit wordt gelegd;
- de bewoners enige inspraak hebben bij de selectie van vertegenwoordigers;
- duidelijk wordt afgesproken wat wel en (vooral) wat niet van de vertegenwoordigers wordt verwacht.

Tenslotte is gebleken dat het belang dat de bewoners vooraf aan de verschillende maatregelen toekenden, op een aantal punten vrij sterk verschilt van de beoordeling van die maatregelen nadat deze waren uitgevoerd. Op grond hiervan kan worden geconstateerd dat beheerders hun prioriteiten zeker niet alleen op basis van initiële wensen van bewoners moeten bepalen.

Beoordeling maatregelen en effecten

De uitgevoerde bouwkundige maatregelen worden in beide complexen door de meeste bewoners positief gewaardeerd. De waardering in de Troelstralaan is voor de meeste maatregelen groter dan in de 't Goylaan.

Het grootste verschil doet zich voor bij het afsluitbaar maken van de flats. De waardering van deze maatregel in de 't Goylaan is (relatief) laag, omdat het afsluitmechanisme regelmatig wordt vernield en er derhalve geen sprake is van een effectieve afsluiting.

Op het eerste gezicht lijken de effecten voor de 't Goylaan toch gunstiger uit te pakken dan voor de Troelstralaan.

In de 't Goylaan zijn de totale financiële baten 2.5 tot 3 keer zo hoog als de kosten op jaarbasis; terwijl in de Troelstralaan de baten op jaarbasis juist 20% lager liggen dan de kosten. Bij nader inzien blijken de financiële baten in de 't Goylaan echter hoofdzakelijk ten goede te komen aan de winkeliers; indien alleen de vermindering van schade betreffende de waarde van het gestolene uit winkels buiten beschouwing wordt gelaten dan zijn de kosten bijna drie keer zo groot dan de baten.

Bovendien zijn de niet financiële baten voor bewoners in de Troelstralaan vrijwel uitsluitend positief (vermindering aantal delicten en onveiligheidsgevoelens) en vergroting leefbaarheid en woonsatisfactie.

In de 't Goylaan geven de niet-financiële baten een zeer wisselend beeld te zien zowel voor winkeliers als bewoners. Het aantal delicten is weliswaar afgenomen, maar de onveiligheidsgevoelens zijn eerder sterker dan minder geworden en de woonsatisfactie is duidelijk minder geworden.

Al met al zijn de effecten in de Troelstralaan veel positiever.

Voor het verschil in resultaten zijn de volgende verklaringen aan te voeren:

- De aanvangssituatie in de 't Goylaan was zeker in het lange blok aanzienlijk slechter dan de Troelstralaan. De vertraging die ontstond heeft dit verschil waarschijnlijk nog groter gemaakt, ondanks het feit dat de vertraging voor de Troelstralaan groter is geweest dan voor de 't Goylaan.
- In de 't Goylaan is van de organisatorische maatregelen weinig terecht gekomen, terwijl dit in de Troelstralaan beter is gelukt.
Het belangrijkste verschil in dit verband is waarschijnlijk dat in de Troelstralaan de huismeester direct bij het gereed komen van de uitvoering van de bouwkundige maatregelen in dienst is gekomen, terwijl in de 't Goylaan de huismeester pas geruime tijd na afronding van de bouwkundige maatregelen is aangesteld¹⁷.
- In de 't Goylaan kregen de bewoners steeds meer last van rondhangende jongeren in de omgeving van de flats. Waarschijnlijk droeg overlast die deze groep veroorzaakt er in sterke mate toe bij dat de bewoners zich na uitvoering van de maatregelen (waarmee de objectieve veiligheid werd vergroot) onveiliger voelden dan voorheen.
- In de Troelstralaan is uiteindelijk ook aandacht besteed aan het verbeteren van de woonomgeving; in de 't Goylaan is dit niet gebeurd.
- Bij de uitvoering van de bouwkundige maatregelen kon men in de Troelstralaan profiteren van de ervaringen die tijdens de verbouwingen in de 't Goylaan zijn opgedaan.

¹⁷ Uit onderzoek (Elsinga 1990) van een vergelijkbaar project in de Gilleswijk in Delft, blijkt dat ook hier huismeesters een essentiële rol spelen in het doorbreken van een negatieve spiraal van verloedering.

Literatuur

- Eindrapport Commissie kleine criminaliteit, Den Haag 1986.
- Elsinga M.; Verloedering verleden tijd voor de Gilleswijk.
Delftse Universitaire Pers; Delft 1990.
- Nationale Woning Raad; Vandalisme aan bezit van corporaties en
gemeentelijke woningbedrijven, Almere 1984.

ENQUETE WONINGEN 't GOYLAAN

NOTEER

ENQUETEUR :
ADRES :
VERDIEPING :
NATIONALITEIT :
GESLACHT RESPONDENT : man/vrouw

VRAAG

LEEFTIJD RESPONDENT : 15-20 jaar
20-30 jaar
30-40 jaar
40-50 jaar
50-60 jaar
60 jaar en ouder
WOONT HIER SINDS :(jaartal)

INBRAAK EN DIEFSTAL

LEES VOOR:

Het gaat hier om inbraak in uw woning én om inbraak in uw kelderbox.
We onderscheiden twee soorten inbraak:

- de gelukte inbraak: de inbreker is binnengekomen in uw woning of box;
- de inbraakpoging: de inbreker heeft geprobeerd om binnen te komen, maar dat is niet gelukt.

Als we het over inbraak hebben, dan bedoelen we ook inbraakpogingen!

Vraag 1 Is er in deze woning ooit bij u ingebroken in woning of box?

Nee Doorgaan met vraag 5

Ja Doorgaan met vraag 2

Vraag 2 Is er in 1986 ingebroken in uw woning of box?

Nee Doorgaan met vraag 5

Ja Doorgaan met vraag 3

Vraag 3 Hoeveel keer is er in 1986 ingebroken?

.....keren

Vraag 4 We willen nu van iedere inbraak die in 1986 heeft plaatsgevonden een aantal dingen weten:

ENQUETEUR: Vul de antwoorden in in het schema.

- a) Was het in uw woning of in uw box?
- b) Is de inbreker binnengedrongen in uw woning of box, of is het bij een poging gebleven?
- c) Kunt u ons vertellen op welke plaats (bijvoorbeeld door het keukenraam of via de voordeur) en op welke manier de inbreker is binnengekomen (of heeft geprobeerd binnen te komen)?
- d) Heeft u van de inbraak aangifte gedaan bij de politie?
- e) Kunt u een schatting geven van de totale waarde van de gestolen of vernieelde goederen (vernield, bijvoorbeeld in de box)?
ENQUETEUR: bij vernieling gaat het om vernieling van goederen in de woning/box, niet vernielingen aan de woning/box zelf.
- f) Werde daarbij ook schade aan de woning toegebracht?
ENQUETEUR: Zo ja, doorgaan met g), zo nee doorgaan met j).
- g) Is de schade, die door de inbraak aan uw woning of box is toegebracht, door Woningbeheer hersteld?
ENQUETEUR: Zo ja, doorgaan met h); anders doorgaan met g).
- h) Is die schade op andere wijze hersteld en zo ja, heeft u dat laten doen of zelf gedaan?
- i) Wat heeft het herstel van de schade u gekost?
ENQUETEUR: Als respondent de schade zelf hersteld heeft vraag dan ook hoeveel tijd dat gekost heeft en noteer dat.
- j) Welk deel van de door u geleden schade (zowel de gestolen goederen als de braakschade) is door de verzekering vergoed?

IN TE VULLEN SCHEMA

Inbraak 1

a) PLAATS	Woning/box
b) POGING	Inbraak/inbraakpoging
c) PLAATS	
d) AANGIFTE	Ja/nee
e) WAARDE GESTOLEN GOEDEREN	f , -
f) BRAAKSCHADE	Ja/nee
g) SCHADE HERSTELD WONINGBEHEER	Ja/nee/gedeeltelijk
h) SCHADE WEL/NIET HERSTELD	Ja/nee; zo ja: zelf/door bedrijf
i) EIGEN KOSTEN HERSTEL	f , - en/of uren
j) VERGOED VERZEKERING	f , -
MODUS OPERANDI:	

Inbraak 2

a) PLAATS	Woning/box
b) POGING	Inbraak/inbraakpoging
c) PLAATS	
d) AANGIFTE	Ja/nee
e) WAARDE GESTOLEN GOEDEREN	f , -
f) BRAAKSCHADE	Ja/nee
g) SCHADE HERSTELD WONINGBEHEER	Ja/nee/gedeeltelijk
h) SCHADE WEL/NIET HERSTELD	Ja/nee; zo ja: zelf/door bedrijf
i) EIGEN KOSTEN HERSTEL	f , - en/of uren
j) VERGOED VERZEKERING	f , -
MODUS OPERANDI:	

Inbraak 3

a) PLAATS	Woning/box
b) POGING	Inbraak/inbraakpoging
c) PLAATS	
d) AANGIFTE	Ja/nee
e) WAARDE GESTOLEN GOEDEREN	f , -
f) BRAAKSCHADE	Ja/nee
g) SCHADE HERSTELD WONINGBEHEER	Ja/nee/gedeeltelijk
h) SCHADE WEL/NIET HERSTELD	Ja/nee; zo ja: zelf/door bedrijf
i) EIGEN KOSTEN HERSTEL	f , - en/of uren
j) VERGOED VERZEKERING	f , -
MODUS OPERANDI:	

Vraag 5 Hoe vaak denkt u aan de mogelijkheid dat er in uw woning
of box kan worden ingebroken?
ENQUETEUR: Lees keuzemogelijkheden voor.

- 0 Nooit
- 0 Soms
- 0 Regelmatig
- 0 Vaak

Vraag 6 Naar aanleiding waarvan denkt u daar aan?

ENQUETEUR: Lees keuzemogelijkheden voor.

- ☐ Artikel uit de krant
- ☐ TV of radio-uitzending
- ☐ Iets wat u zelf hebt meegemaakt
- ☐ Iets wat in de buurt gebeurd is
- ☐ Anders, nl.....
-

Vraag 7 Heeft u het gevoel dat de kans, dat er bij u wordt ingebroken groter of kleiner is dan een jaar geleden, of is die kans volgens u gelijk gebleven?

- ☐ Groter
- ☐ kleiner
- ☐ gelijk
- ☐ weet niet, kan niet zeggen, door naar 8

Vraag 8 Waarop baseert u deze mening?

Vraag 9 Wat voor spullen van waarde bergt u op in uw kelderbox?

ENQUETEUR: Lees keuzemogelijkheden op; meerdere mogelijkheden kunnen worden omcirkeld.

- ☐ Niets
- ☐ Fiets en/of bromfiets
- ☐ Andere spullen

Vraag 10 Is het zo, dat u sommige dingen in uw woning bewaart en niet in uw box, omdat u bang bent dat er in de box wordt ingebroken?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vraag 11 Is er in 1986 wel eens iets van waarde uit uw brievenbus in de hal gestolen, zoals giro- of bankcheques?

- ☐ Ja, ga door met vraag 12
- ☐ Nee, ga door met vraag 14

Vraag 12 Hoe vaak is dat in 1986 voorgekomen?

.....keer

Vraag 13 Wat was de totale waarde (in 1986) van de gestolen post?

ENQUETEUR: Het gaat hier om het bedrag dat de dief maximaal had kunnen opnemen, bij girocheques dus f 200,- per cheque.

Cheques: f.....,-
Overig: f.....,-

VERNIELING EN BEKLADDING

LEES VOOR:

Dan komen er nu een paar vragen over vernieling en bekladding. Daarbij bedoel ik opzettelijke vernieling, zonder dat een inbraak heeft plaatsgevonden, en bekladding. Het gaat om vernielingen/bekladdingen aan de buitenkant van uw woning (bijvoorbeeld het vernielen van de buitenverlichting of het ingooien van een ruit), aan de deur van uw box of aan uw postbus in de hal beneden.

Vraag 14 Is er in 1986 iets aan uw woning, box of brievenbus vernield/beklad?

- 0 Nee Doorgaan met de rubriek GEWELD vraag 19
- 0 Ja Doorgaan met vraag 15

Vraag 15 Hoe vaak is er in 1986 iets aan uw woning vernield/beklad?

..... keer

Vraag 16 We stellen nu over iedere vernieling/bekladding, die in 1986 heeft plaatsgevonden een paar vragen.

ENQUETEUR: Vul INVULSCHEMA in.

- a) Was er sprake van vernieling of van bekladding?
- b) Wat werd er vernield/beklad?

ENQUETEUR: Noteer in ieder geval of het de woning, de box of de brievenbus was, en verder of het om de buitenverlichting, de voordeur etc. ging. Als de respondent zich de individuele gevallen niet precies herinnert, vraag dan naar wat er zoal in het jaar 1986 vernield is.

- c) Heeft u van de vernieling/bekladding aangifte gedaan bij de politie?
- d) Is de schade door Woningbeheer hersteld? (Zo ja, door naar vraag 19)
- e) Is die schade op andere wijze hersteld en zo ja, door wie?
ENQUETEUR: Als de respondent zich de individuele gevallen niet herinnert, noteer dan alleen de herstelkosten in 1986.
- f) Is die schade geheel of gedeeltelijk door de verzekering vergoed en zoja, welk deel?

INVULSCHEMA

Vernieling 1

AARD	Vernieling/bekladding
OBJECT	(object invullen)
AANGIFTE	Ja/nee
HERSTELD WONINGBEHEER	Ja/nee/gedeeltelijk
SCHADE WEL/NIET HERSTELD	Ja/nee; zo ja: zelf/bedrijf
EIGEN KOSTEN	f.....,-(bedrag invullen)
VERGOED DOOR VERZEKERING	ja/nee; vergoed: f.....,-

Vernieling 2

AARD	Vernieling/bekladding
OBJECT	(object invullen)
AANGIFTE	Ja/nee
HERSTELD WONINGBEHEER	Ja/nee/gedeeltelijk
SCHADE WEL/NIET HERSTELD	Ja/nee; zo ja: zelf/bedrijf
EIGEN KOSTEN	f.....,-(bedrag invullen)
VERGOED DOOR VERZEKERING	ja/nee; vergoed: f.....,-

Vernieling 3

AARD	Vernieling/bekladding
OBJECT	(object invullen)
AANGIFTE	Ja/nee
HERSTELD WONINGBEHEER	Ja/nee/gedeeltelijk
SCHADE WEL/NIET HERSTELD	Ja/nee; zo ja: zelf/bedrijf
EIGEN KOSTEN	f.....,-(bedrag invullen)
VERGOED DOOR VERZEKERING	ja/nee; vergoed: f.....,-

Vernieling 4

AARD	Vernieling/bekladding
OBJECT	(object invullen)
AANGIFTE	Ja/nee
HERSTELD WONINGBEHEER	Ja/nee/gedeeltelijk
SCHADE WEL/NIET HERSTELD	Ja/nee; zo ja: zelf/bedrijf
EIGEN KOSTEN	f.....,-(bedrag invullen)
VERGOED DOOR VERZEKERING	ja/nee; vergoed: f.....,-

Vraag 17) Heeft u het gevoel dat de kans dat er in deze flat (bijvoorbeeld in boxgangen, de hal of de trappenhuizen) iets vernield wordt groter is of kleiner dan een jaar geleden? Of is die kans gelijk gebleven?

- 0 groter
- 0 kleiner
- 0 gelijk, door naar 19
- 0 weet niet, door naar 19

Vraag 18) Waarop baseert u deze mening?

GEWELD

LEES VOOR:

Ik stel u nu een paar vragen over geweldscriminaliteit. Ik bedoel met geweld:

- a) als u door iemand bent aangevallen (geslagen, getrapt enzovoorts);
- b) als iemand gedreigd heeft u wat aan te doen.

Daarbij gaat het alleen om voorvallen in de gemeenschappelijke ruimtes van het flatgebouw en in de directe omgeving daarvan, dat wil zeggen de trottoirs om de flat en het winkelcentrum.

Het kan zijn dat u zelf niét te maken hebt gehad met geweld, maar één van uw huisgenoten wél. Dan willen wij dat ook graag weten.

Vraag 19 Heeft u, of één van uw huisgenoten ooit te maken gehad met geweld in het flatgebouw of in de directe omgeving er van?

- ☐ ja Doorgaan met vraag 20
- ☐ nee Doorgaan met vraag 23
- ☐ nee, maar wel elders, Doorgaan met vraag 23

Vraag 20 Heeft u, of één van uw huisgenoten in 1986 te maken gehad met geweld in het flatgebouw of in de directe omgeving ervan?

- ☐ Nee Doorgaan met vraag 23
- ☐ Ja Doorgaan met vraag 21

Vraag 21 Hoe vaak heeft u of één van uw huisgenoten in 1986 te maken gehad met geweld in het flatgebouw of in de directe omgeving ervan?

.....keer

Vraag 22 LEES VOOR: Wij vragen u nu enkele bijzonderheden over deze gebeurtenis(sen). Nogmaals: de gegevens worden niet op naam verwerkt. Als u een bepaalde vraag toch liever niet beantwoordt, maakt u dat dan meteen duidelijk.

VOOR DE ENQUETEUR: Lees waar nodig de keuze mogelijkheden voor en vul het invulschema in.

- a) Wat is er gebeurd?
- b) Waar heeft de gebeurtenis plaatsgevonden?
- c) Heeft u daarbij verwondingen opgelopen?

INVULSCHEMA

Geweldpleging 1

OMSCHRIJVING LEES VOOR: Geweld/ Dreiging geweld/ Aanranding of verkrachting

PLAATS LEES VOOR: Op de galerij/ in het trappenhuis/ in de centrale hal/ in de boxengang/ in de directe omgeving van de flat

GEWOND Ja/nee/geen antwoord

Geweldpleging 2

OMSCHRIJVING LEES VOOR: Geweld/ Dreiging geweld/ Aanranding of verkrachting

PLAATS LEES VOOR: Op de galerij/ in het trappenhuis/ in de centrale hal/ in de boxengang/ in de directe omgeving van de flat

GEWOND Ja/nee/geen antwoord

Geweldpleging 3

OMSCHRIJVING LEES VOOR: Geweld/ Dreiging geweld/ Aanranding of verkrachting

PLAATS LEES VOOR: Op de galerij/ in het trappenhuis/ in de centrale hal/ in de boxengang/ in de directe omgeving van de flat

GEWOND Ja/nee/geen antwoord

Geweldpleging 4

OMSCHRIJVING LEES VOOR: Geweld/ Dreiging geweld/ Aanranding of verkrachting

PLAATS LEES VOOR: Op de galerij/ in het trappenhuis/ in de centrale hal/ in de boxengang/ in de directe omgeving van de flat

GEWOND Ja/nee/geen antwoord

Vraag 23 Zijn er in de flat, of in de directe omgeving ervan, plaatsen waar u of uw huisgenoten zich niet veilig voelen?

- ☐ Nee Doorgaan met vraag 25
- ☐ Ja Doorgaan met vraag 21

Vraag 24 Welke plaatsen zijn dat?
ENQUETEUR: Eén of meer plaatsen omcirkelen

- ☐ Op de galerij
- ☐ in het trappenhuis
- ☐ in de centrale hal
- ☐ in de boxengang
- ☐ in de directe omgeving van de flat.

Vraag 25 Heeft u het gevoel dat de kans op geweld in en om het flatgebouw het afgelopen jaar groter of kleiner is geworden? Of is die kans gelijk gebleven?

- ☐ groter, door naar vraag 26
- ☐ kleiner, door naar vraag 26
- ☐ gelijk, door naar vraag 27
- ☐ weet niet, door naar vraag 27

Vraag 26) Waarop baseert u deze mening?