

**Leefbaarheidsproject
Rivierenbuurt
Evaluatie eerste fase**

Amsterdam, juni 1993
Van Dijk, Van Someren & Partners
Han Bruinink
Pauline de Savornin Lohman

van dijk, van someren en partners

Van Dijk, Van Someren en Partners BV
KvK Amsterdam nummer 176.766
Van Diemenstraat 410 - 412, Amsterdam
postadres Mariotplein 9, 1098 NW Amsterdam
tel: 020 - 625 75 37, fax: 020 - 627 47 59

Inhoudsopgave

	pag.
1 Inleiding	1
2 Buurt en project nader beschouwd	2
2.1 Korte schets van de noord-oosthoek	2
2.2 Beschrijving van het Leefbaarheidsproject	3
2.2.1 Korte voorgeschiedenis	3
2.2.2 Doelstellingen van het Leefbaarheidsproject	3
2.2.3 Projectonderdeel 1: buurtonderhoudsploeg en buurtopzichter	4
2.2.4 Projectonderdeel 2: Wooninformatiecentrum (WIC) en buurtmanager	4
2.2.5 Projectonderdeel 3: woonconsulent	6
2.2.6 Overige projectkenmerken	6
2.3 Samenvatting	7
3 De procesevaluatie	8
3.1 Organisatie en relatie met de omgeving	8
3.1.1 Relaties met het stadsdeel	9
3.1.2 Relaties met de buurt	10
3.2 Inhoud van het project	11
3.2.1 Wooninformatiecentrum (WIC)	11
3.2.2 Buurtmanager	11
3.2.3 Buurtonderhoudsploeg (BOP) en buurtopzichter	13
3.2.4 Woonconsulent	15
4 Effecten tot nu toe: een eerste indruk	17
5 Conclusies en aanbevelingen	20
Bijlagen	
Bijlage 1: Geïnterviewde personen	23
Bijlage 2: Beschikbare gegevens voor effectevaluatie	24
Bijlage 3: Voorbeeld maatregel in plan van aanpak	30

1 Inleiding

Achtergrond

In de noord-oosthoek van de Amsterdamse Rivierenbuurt is in de loop van 1992, in het kader van het Sociale Vernieuwingsbeleid van het stadsdeel Rivierenbuurt, een Leefbaarheidsproject van start gegaan.

De aan het stadsdeel verbonden projectmanager Sociale Vernieuwing heeft bureau Van Dijk, Van Soomen & Partners (DSP) verzocht om dit project te evalueren.

De door het stadsdeel geformuleerde hamvragen waren:

- wat zijn de effecten van het Leefbaarheidsproject in de buurt?
- wat zijn de effecten van het Leefbaarheidsproject voor de organisatie?

In antwoord hierop heeft DSP een onderzoeksvoorstel geformuleerd waarin sprake is van twee evaluatie-fasen.

- In de **eerste fase** (april/mei 1993) wordt een procesevaluatie over de gang van zaken in het eerste half jaar van het project uitgevoerd. Daarnaast wordt in deze fase nagegaan welke gegevens beschikbaar zijn over veiligheid, leefbaarheid en kwaliteit van de woonomgeving en hoe deze gegevens aangewend kunnen worden ten behoeve van de effectmeting ('nulmeting') en ten behoeve van een op te zetten buurtsignaleringsstelsel.
- In de **tweede fase** wordt het accent gelegd op de effectmeting van het project. Daarnaast zal ingegaan worden op de vraag hoe dit project in de toekomst gepositioneerd moet worden binnen beleid en organisatie van het stadsdeel, en welke gevolgen de nieuwe werkwijze heeft voor het stadsdeel.

In dit rapport treft u de bevindingen aan van de eerste fase van de evaluatie: de procesevaluatie over het eerste halfjaar, alsmede een overzicht van de beschikbare gegevens die relevant (kunnen) zijn voor de effectevaluatie (zie bijlage 2). Over het opzetten van een buurtsignaleringsstelsel wordt apart advies uitgebracht aan de direct betrokkenen.

Onderzoeksuitvoering

De evaluatieronde in de eerste fase bestond uit een aantal gesprekken met direct en indirect bij het Leefbaarheidsproject betrokken instanties, organisaties en personen. Een overzicht van geïnterviewde personen is opgenomen in bijlage 1.

Doel van de gesprekken was na te gaan hoe het project tot nu toe is verlopen, welke knelpunten er zijn opgetreden en in welke richting het project zich in de toekomst verder dient te ontwikkelen. Bovendien werd bij de relevante organisaties nagegaan welke (registratie)gegevens beschikbaar zijn die een rol kunnen spelen bij de effectevaluatie dan wel bij een eventueel op te zetten buurtsignaleringsstelsel.

Leeswijzer

In hoofdstuk 2 treft u een korte buurtschets en de projectbeschrijving aan.

Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de procesmatige kanten van het Leefbaarheidsproject. In hoofdstuk 4 wordt, aan de hand van de gegevens die op korte termijn beschikbaar waren en aan de hand van indrukken van geïnterviewde sleutelpersonen, een eerste indruk gegeven van de effecten van het project op de buurt tot nu toe. Hoofdstuk 5 tenslotte, bevat enkele conclusies alsmede enige aanbevelingen voor de nabije toekomst.

In bijlage 1 is een overzicht opgenomen van de geïnterviewde sleutelpersonen, terwijl in bijlage 2 wordt ingegaan op de beschikbare gegevens voor een effectevaluatie. In bijlage 3 staat een voorbeeld van een maatregel zoals die in het plan van aanpak kan worden opgenomen.

2 Buurt en project nader beschouwd

In dit beschrijvende hoofdstuk wordt aan de hand van schriftelijke informatie en informatie uit de gevoerde gesprekken een schets gegeven van de projectbuurt en van het projectplan zoals dat er 'op papier' uitziet.

Daar waar essentiële informatie ontbrak is deze, in overleg met de betrokkenen, zo goed mogelijk aangevuld. Het betreft met name het expliciet benoemen van de doelstellingen van het project en de diverse projectonderdelen. De resulterende projectbeschrijving, die in paragraaf 2.2 wordt gepresenteerd, is in die zin een aanscherping van de bestaande teksten over het project.

2.1 Korte schets van de noord-oosthoek

De noord-oosthoek van de Rivierenbuurt wordt begrensd door de Amstelkade (noordzijde), Amsteldijk (oostzijde), Vrijheidslaan (zuidzijde) en Rijnstraat (westzijde). De buurt maakt onderdeel uit van het Plan Berlage (gebouwd in de 20-er jaren) en bestaat uit circa tien straten en twee pleinen.

Bewoners

In de buurtcombinatie waarvan de noord-oosthoek deel uitmaakt (de IJselbuurt) wonen ongeveer 5.500 personen. Naar schatting bestaat de bevolking van de noord-oosthoek uit zo'n 3.300 personen¹.

Vergeleken met de rest van de Rivierenbuurt kent de IJselbuurt (en met name de noord-oosthoek) relatief veel niet-Nederlandse bewoners (25%, tegen 14% in de rest van de Rivierenbuurt). Het betreft met name mensen van Surinaamse, Turkse en Marokkaanse afkomst. De toename van deze bewonersgroepen is volgens onze informanten van vrij recente datum.

Volgens enkele geïnterviewden wordt de bevolking van de noord-oosthoek verder gekenmerkt door de aanwezigheid van vrij veel oudere autochtone bewoners. Deze indruk wordt niet gestaafd door de bevolkingsgegevens over de buurtcombinatie IJselbuurt: het aandeel oudere (50+) bewoners in deze buurtcombinatie (25%) ligt zelfs iets lager dan dat in de gehele Rivierenbuurt (33%).

Woningen

De woningvoorraad in de IJselbuurt bestaat uit bijna 2900 woningen. Naar schatting zijn in de noord-oosthoek dus circa 1800 woningen te vinden. De woningen in de IJselbuurt zijn voor een vrij aanzienlijk deel (57%) in handen van particuliere verhuurders; 16% is in bezit van woningbouwverenigingen en 24% is bezit van het gemeentelijk woningbedrijf Amstel.

Momenteel wordt een grootscheepse woningverbeteringsactie doorgevoerd door Woningbedrijf Amstel en in mindere mate door woningbouwvereniging Zuid. Het is de bedoeling dat ook in de particuliere sector woningen worden verbeterd², maar hiervan is in de noord-oosthoek in 1993 nog niet of nauwelijks sprake. Wel is er het aanschrijvingsbeleid afgerond.

1 De noord-oosthoek maakt (in oppervlakte) ongeveer 60% uit van de totale buurtcombinatie IJselbuurt. De beschikbare gegevens betreffen allen de totale buurtcombinatie. Bij omrekening naar de noord-oosthoek wordt steeds uitgegaan van een proportie van 60%.

2 De Rivierenbuurt kan tot het jaar 2005 per jaar zo'n 200 woningen in de particuliere sector laten verbeteren.

Problematiek

De problemen die in de noord-oosthoek leven en die aanleiding vormden tot het opzetten van het Leefbaarheidsproject kunnen als volgt worden samengevat³:

- veel klachten over het onderhoud en de algehele leefbaarheid in de buurt;
- een algemeen gevoel van onveiligheid bij bewoners;
- geringe sociale cohesie en etnische spanningen tussen buurtgenoten.

2.2 Beschrijving van het Leefbaarheidsproject

2.2.1 Korte voorgeschiedenis

Het initiatief tot verbetering van de leefbaarheid in de noord-oosthoek is afkomstig van de bewoners-werkgroep Sociale Vernieuwing (medio 1991), die wordt ondersteund door het wijkopbouworgaan.

Met ondersteuning van de projectmanager Sociale Vernieuwing bij het stadsdeel is dit idee in de loop van 1991 verder uitgewerkt tot een eerste projectvoorstel.

Dit voorstel is op 4 februari 1992 door het Dagelijks Bestuur van het stadsdeel, na toetsing aan de Criteria voor projecten (zoals beschreven in het 'Plan van aanpak Sociale Vernieuwing in de Rivierenbuurt', 1991), geaccordeerd.

In het voorjaar van 1992 is het projectplan nader uitgewerkt tot twee concrete projectvoorstellen⁴. Deze zijn in juni 1992 goedgekeurd door het Dagelijks Bestuur van het stadsdeel.

De twee voorstellen hielden in:

- 1 Instelling van een buurtonderhoudsploeg en een buurtopzichter.
 - 2 Inrichting van een wijkinformatiecentrum en aanstelling van een buurtmanager.
- Later werd hier nog een deelvoorstel aan toegevoegd, namelijk de aanstelling van een woonconsulent ten behoeve van particuliere woningverbetering. We beschouwen dit als een apart, derde, projectonderdeel.

Voordat we ingaan op de drie projectonderdelen staan we eerst kort stil bij de doelstellingen van het totale Leefbaarheidsproject.

2.2.2 Doelstellingen van het Leefbaarheidsproject

In geen van de stukken over het Leefbaarheidsproject is een expliciete hoofddoelstelling geformuleerd. Deze doelstelling is echter wel impliciet aanwezig in de stukken en kan als volgt omschreven worden:

Hoofddoelstelling van het Leefbaarheidsproject is het verbeteren van de veiligheid, leefbaarheid en kwaliteit van de woonomgeving in de noord-oosthoek door het ontwikkelen van flexibel, buurtgericht beheer.

3 Deze typering is gebaseerd op informatie uit het projectplan uit een in 1991 gehouden bewoners-enquête en uit interviews met betrokkenen. De 'harde' informatie over leefbaarheidsaspecten wordt besproken in hoofdstuk 4.

4 Daarbij zij opgemerkt dat er op dat moment al een Sportbuurtproject is gestart, waarin de sport-school, het jongerenwerk en het wijkteam van de politie samenwerken om overlast van rondhangende jongeren tegen te gaan. De twee in 1992 ontwikkelde projectvoorstellen richten zich dan ook op de overige problemen in de buurt: het onderhoud van de woon- en leefomgeving en het gemis aan een buurtvoorziening waar bewoners met klachten en problemen op dit gebied terecht kunnen.

De belangrijkste daartoe in te zetten middelen, oftewel *subdoelen*, zijn als volgt samen te vatten:

- A De dienstverlening van het stadsdeel dichterbij de bewoners brengen door: het creëren van een laagdrempelige voorziening 'op maat en om de hoek', snelle en efficiënte klachtenafhandeling c.q. doorverwijzing, en het actief verzamelen van signalen uit de buurt.
- B De communicatie tussen (m.n. allochtone en autochtone) bewoners onderling verbeteren, bijvoorbeeld door het organiseren van portiekgesprekken.
- C Vergroten van de eigen verantwoordelijkheid van bewoners in het verbeteren van de leefomgeving door hen daarop aan te spreken en door het stimuleren en ondersteunen van bewonersinitiatieven (bijvoorbeeld zelfbeheerprojecten).
- D De bestaande dienst- en hulpverlening in de buurt beter op elkaar afstemmen, onder andere door het opzetten van een gestructureerd buurtgericht overleg.
- E Het vergroten van de (sociale) veiligheid in de buurt, met name bij de oudere bewoners door het ontwikkelen van veiligheidsplannen.

2.2.3 Projectonderdeel 1: buurtonderhoudsploeg en buurtopzichter

In de noord-oosthoek was al langere tijd sprake van klachten over vervuiling van de woonomgeving (zwervend straatvuil, hondepoep, etc.). Deze 'rommelige' situatie op straat werd (en wordt) bovendien nog versterkt door de woningverbeteringsactiviteiten die her en der in de wijk plaatsvinden. Deze combinatie van factoren maakte extra aandacht voor het onderhoud van de woonomgeving noodzakelijk. Als trekker van dit onderdeel is de sector SDW aangewezen. De **doelstelling** van BOP en buurtopzichter kan als volgt geformuleerd worden:

Hoofddoel van BOP en buurtopzichter is het structureel verbeteren van het onderhoudsniveau van de woonomgeving in de noord-oosthoek door:

- *het (op verzoek van bewoners en op eigen initiatief) plegen van extra onderhoud aan de woonomgeving (additioneel op reguliere taken van het stadsdeel);*
- *snelle klachtafhandeling;*
- *het aanspreken van bewoners op hun eigen verantwoordelijkheid en het stimuleren eigen initiatieven van bewoners op dit gebied.*

In november 1992 is de buurtopzichter aangesteld. In de maanden daaropvolgend is de buurtonderhoudsploeg (BOP) tot stand gekomen en aan de slag gegaan. De ploeg bestaat per medio mei 1993 uit vier banenpoolers. Naar een vijfde banenpooler wordt nog gezocht. De buurtopzichter is tijdelijk gedetacheerd vanuit de sector Stadsdeelwerken, afdeling Reiniging (38 uur per week).

2.2.4 Projectonderdeel 2: Wooninformatiecentrum (WIC) en buurtmanager

Om de bereikbaarheid van (gemeentelijke) voorzieningen in de noord-oosthoek te vergroten en een voorziening te bieden waar bewoners met klachten van diverse aard terecht kunnen, is een voorstel uitgewerkt voor het inrichten van een Woon Informatie Centrum (WIC) en de aanstelling van een buurtmanager die de klachten in behandeling neemt en die de coördinatie van het gehele Leefbaarheidsproject voert.

Als trekker van dit onderdeel werd de sector Wonen/Werken aangewezen. Bij de uitwerking van het plan waren, naast de projectmanager Sociale Vernieuwing, de buurtwerkgroep, het wijkopbouworgaan en het Woningbedrijf Amstel betrokken.

Het WIC

Het WIC is gehuisvest in een gerenoveerd pand aan het Meerhuizenplein en biedt onderdak aan:

- de buurtmanager;
- de woonconsulent;
- de buurtopzichter en de BOP (lunch/koffie).
- een buurtklachtencoördinator (BKC-er) van het Woningbedrijf Amstel;

Daarnaast is de ruimte van het WIC op verzoek beschikbaar voor bewonersactiviteiten (vergaderingen, spreekuren, en dergelijke).

De doelstelling van het WIC is als volgt samen te vatten:

Hoofddoel van het WIC is het verkleinen van de afstand tussen stadsdeel en buurtbewoners door:

- *het bieden van een laagdrempelige voorziening, waar men met klachten en wensen die betrekking hebben op wonen en de woonomgeving, terecht kan;*
- *snelle en effectieve klachtafhandeling (waar het stadsdeeltaken betreft) en doorverwijzing.*

Op 17 januari 1993 is het WIC officieel en feestelijk geopend.

De buurtmanager

Alle in paragraaf 2.2.2 genoemde subdoelstellingen van het Leefbaarheidsproject behoren tot de doelstelling van de functie van buurtmanager. Deze subdoelstellingen zijn verder uitgewerkt in een takenpakket.

Hoofdtaken van de buurtmanager zijn:

- coördinatie van het Leefbaarheidsproject,
- informatievoorziening en doorverwijzing,
- afhandelen van woonklachten volgens de nieuwe procedure.

Concrete deeltaken⁵:

- in kaart brengen van knelpunten in de buurt door het samenbrengen van informatie uit vernielregistratie, politieregistratie, gegevens van woningbouwverenigingen, contacten met bewoners(comité's), etc;
- op basis hiervan rapporteren over knelpunten, signaleren van nieuwe ontwikkelingen en beoordelen of maatregelen het gewenste effect hebben;
- ontwikkelen van beleidsvoorstellen op het gebied van leefbaarheid, onveiligheid en criminaliteit;
- inventariseren en afstemmen van bestaande activiteiten op deze terreinen;
- opzetten van zelfbeheerprojecten in samenwerking met BOP en buurtopzichter;
- opstellen van een actieplan, waarin wordt vermeld wie wat wanneer doet, wat het kost, wat voorwaarden zijn en hoe het wordt geëvalueerd;
- opstellen van voorstellen over besteding van het sociale vernieuwingsbudget ten behoeve van het Leefbaarheidsproject;
- oprichten en coördineren van een buurtoverleg, afstemming van buurtgerichte projecten op elkaar;
- stimuleren van bewonersbetrokkenheid door het houden van een spreekuur voor bewoners, het ontwikkelen van een voorlichtingsplan, uitbreiden van bewonersdeelname;

⁵ De concrete taken van de buurtmanager worden uitgebreid beschreven in de 'Beleidsnotitie Sociale Vernieuwing Rivierenbuurt' (okt. 1992, bijlage 1, pag. 2).

- preventie van criminaliteit in samenwerking met het sportbuurtproject;
- realiseren van coördinatie en samenwerking tussen de sectoren en afdelingen van het stadsdeel (Voorlichting, SDW, W/W, SoVe en Welzijn);
- deelname aan de volgende overlegvormen: buurtoverleg Meerhuizenplein e.o. (nog te starten), bewonerswerkgroep Sociale Vernieuwing, werkoverleg met W/W en de projectmanager SoVe.

Per 1 november 1992 is de buurtmanager aangesteld (voor 19 uur per week).

Functioneel is zij aangehaakt aan het stafbureau Wonen/Werken.

2.2.5 Projectonderdeel 3: woonconsulent

Tijdens de uitwerking van het projectplan bleek wederom dat bewoners behoefte hadden aan begeleiding bij particuliere woningverbetering.

De woonconsulent heeft zowel op sociaal als op technisch terrein een begeleidende en bemiddelende rol voor (particuliere) verhuurders en huurders. Hoewel hij is ondergebracht bij het Leefbaarheidsproject in de noord-oosthoek, is het werkterrein van de woonconsulent de gehele Rivierenbuurt.

De hoofddoelstelling van de functie luidt:

Begeleiding van het proces van particuliere woningverbetering door het bieden van ondersteuning aan de betrokken bewoners.

De taakomschrijving van de woonconsulent is als volgt samen te vatten:

- het houden van wekelijkse spreekuren;
- verzameling, bundeling en verspreiding van alle voor de betreffende bewoners relevante informatie;
- (mede)organiseren en voorzitten van informatieve en voorlichtingsbijeenkomsten tussen verhuurder(s) en huurders in verband met de voorgenomen woningverbetering;
- begeleiding van bewoners bij het opstellen van het verbeteringsplan en informatieverbreiding hierover;
- bemiddeling in geval van eventuele problemen bij het uitvoeren en bij oplevering;
- begeleiding van individuele bewoners die speciale wensen of problemen hebben, in het zoeken naar een oplossing;
- samenwerken met hulp- en dienstverlenende instanties, die ingeschakeld kunnen worden ten behoeve van specifieke bewonersproblemen;
- het bijhouden van een eigen administratie.

De woonconsulent is per 1 november 1993 aangesteld (19 uur per week).

2.2.6 Overige projectkenmerken

Duur van het project

Het project wordt in principe voor de duur van drie jaar aangegaan, met een proefperiode van een jaar (september 1992 - september 1993).

Financiering

Om de kosten in de proefperiode te dekken is f 150.000,- uitgetrokken uit het Fonds Sociale Vernieuwing. Hiervan is f 50.000,- besteed aan de Buurt Onderhouds Ploeg. Verder is f 80.000,- gereserveerd voor:

- incidentele kosten (inrichting pand WIC, opening, folders f 30.000,-),
- de salariskosten van de buurtmanager (f 35.000,-) en

- de huur van het pand (f 15.000,-).

De kosten van de woonconsulent komen ten laste van de sector Wonen/Werken. De resterende f 20.000,- uit het Fonds Sociale Vernieuwing is gereserveerd voor de dekking van projectkosten in de periode september-december 1993 en voor nieuwe bewonersinitiatieven.

Als het project na de proefperiode wordt gecontinueerd, zullen de betrokken sectoren (Wonen/Werken en Stadsdeelwerken) hiertoe middelen uit hun reguliere begroting inzetten.

2.3 Samenvatting

Aangezien er sprake is van een vrij complexe relatie tussen de projectdoelstellingen en de diverse projectonderdelen, zetten we hieronder nog een schematisch op een rij welke doelstellingen worden nagestreefd met welke projectonderdelen.

Schema 1: Project(sub)doelstellingen en projectonderdelen

subdoelstelling*	A	B	C	D	E
projectonderdeel					
BOP/buurtopzichter	X		X		
WIC	X				
buurtmanager	X	X	X	X	X
woonconsulent**	X		X		

- * = A : dienstverlening stadsdeel dichterbij
 B : communicatie tussen bewoners verbeteren
 C : eigen verantwoordelijkheid/initiatief bewoners vergroten
 D : afstemmen bestaande dienst/hulpverlening
 E : vergroten (sociale) veiligheid

** = Het projectonderdeel 'woonconsulent' valt slechts met moeite in te passen in het schema, aangezien zijn opdracht vrij specifiek is en zijn werkwijze en -gebied anders van aard zijn.

Uit het overzicht wordt duidelijk dat bepaalde subdoelen, en wel de subdoelen (A) en (C), worden afgedekt door verschillende projectonderdelen, terwijl de overige 3 subdoelen alleen in de portefeuille van de buurtmanager zitten.

Puur en alleen op het schema afgaand, kan verwacht worden dat de subdoelstellingen (A) en (C) het meeste kans van slagen hebben, of in elk geval het eerst van de grond zullen komen, aangezien zij op meerdere manieren 'getackeld' worden.

N.B. Opgemerkt dient te worden dat dit schema een weergave is van de theorie. Inmiddels heeft de praktijk uitgewezen dat subdoelstelling (D) ook door de woonconsulent en de buurtopzichter wordt afgedekt.

3 De procesevaluatie

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de gang van zaken in het eerste half jaar van het Leefbaarheidsproject, waarbij de procesmatige kanten van het Leefbaarheidsproject centraal staan.

De informatie in dit hoofdstuk is gebaseerd op interviews met de bij het project betrokken bestuurders, beleidsmedewerkers en uitvoerend kader van verschillende organisaties⁶.

3.1 Organisatie en relatie met de omgeving

Interne organisatie

Conform het projectplan is het Leefbaarheidsproject vorm gegeven door middel van drie projectonderdelen: de buurtonderhoudsploeg (BOP), het wooninformatiecentrum (WIC) met de buurtmanager en tenslotte de woonconsulent.

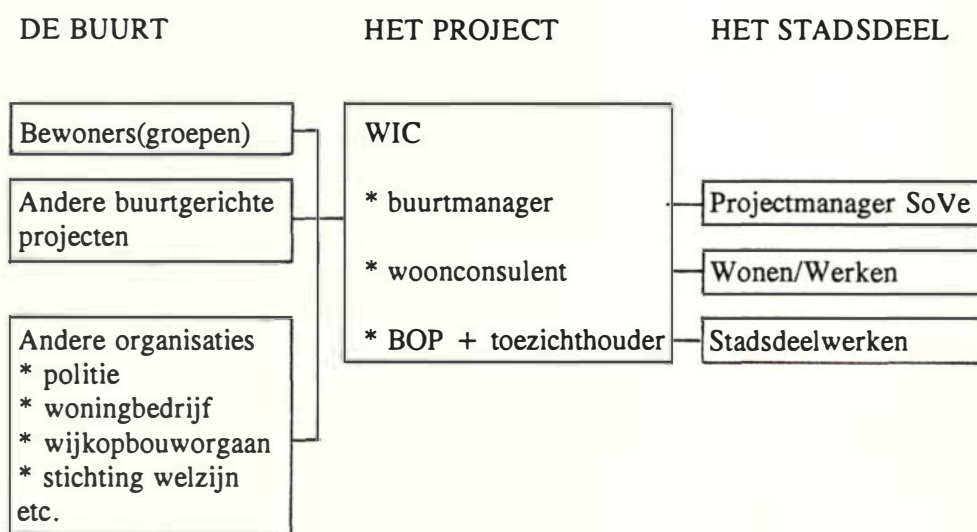
De interne organisatie van het project is eenvoudig en weinig geformaliseerd: men ziet elkaar (vrijwel) dagelijks in het WIC en volgens de buurtmanager zijn de taken (informeel) goed verdeeld, waardoor men makkelijk intern kan doorverwijzen.

Externe organisatie: relatie met de omgeving

Het project is geplaatst binnen een bestaand netwerk van organisaties, die direct of indirect actief zijn in de buurt, en waarmee het goede relaties dient te onderhouden wil het effectief kunnen zijn.

Schematisch gezien kan het project als volgt gepositioneerd worden.

Schema 2: Organisatie en omgevingsnetwerk van het Leefbaarheidsproject



⁶ Een lijst met geïnterviewde participanten in het leefbaarheidsproject is opgenomen in bijlage 1.

In het voorgaande schema is het project neergezet als een voorziening die naar twee kanten toe goede relaties moet onderhouden: enerzijds naar het stadsdeel toe, anderzijds naar de buurt en de daar actieve organisaties en de buurtbewoners toe.

3.1.1 Relaties met het stadsdeel

Het Leefbaarheidsproject is ingebed in de stadsdeelorganisatie: de diverse projectonderdelen zijn aangehaakt bij de sector SDW (BOP en buurtopzichter) en de sector Wonen/Werken (WIC, buurtmanager, woonconsulent).

De relatie tussen de functionarissen in het project en het stadsdeel heeft twee kanten: enerzijds dienen de projectmedewerkers het stadsdeel te 'voeden' door aan hen door te geven welke knelpunten in de buurt opgelost moeten worden, anderszijds is er sprake van een ondersteunende relatie vanuit het stadsdeel richting projectmedewerkers.

Relatie project --> stadsdeel

Volgens de geïnterviewde projectmedewerkers is met name de relatie met de sector waaraan zij zijn opgehangen goed te noemen: de lijnen zijn kort en op verzoek worden zaken snel geregeld. Contacten met andere dan de 'eigen' sector verlopen naar hun zeggen welwillend, maar wel iets minder vlot. Men heeft ook minder zicht op wat de betreffende sector met hun verzoeken doet.

In de startfase is veel energie gaan zitten in de afstemming van de taken van de BOP met de taken van de reguliere afdelingen en aan welke afdeling de BOP dan het beste aangehaakt kon worden. Uiteindelijk is gekozen voor aanhaking bij de afdeling Reiniging van de sector Stadsdeelwerken.

Voorts heeft de buurtmanager zitting in het ambtelijk overleg SoVe van het stadsdeel.

Relatie stadsdeel --> project

Voor alle projectfunctionarissen is een begeleidingsmodel opgezet:

- De toezichthouder van de BOP wordt begeleid door het hoofd van de afdeling Reiniging van de sector Stadsdeelwerken, met wie hij bijna dagelijks werkoverleg heeft. Dit verloopt bevredigend.
- Werkbegeleiding voor de buurtmanager en de woonconsulent is geregeld via een werkoverleg met de sector Wonen/Werken, dat tweewekelijks plaatsvindt en waaraan wordt deelgenomen door sectorhoofd Wonen/Werken en het hoofd stafafdeling van deze sector. Het overleg functioneert goed.
- In de startfase van het project heeft de projectmanager SoVe van het stadsdeel een belangrijke ondersteunende rol gespeeld voor de projectmedewerkers, en met name de buurtmanager. Nu de projectonderdelen zijn overgedragen naar de sectoren is haar rol minder prominent.

Resumerend kan worden gesteld dat, volgens de betrokken functionarissen, de inbedding van het project in het stadsdeel en de relaties met de stadsdeelfunctionarissen bevredigend zijn.

3.1.2 Relaties met de buurt

Hierbij kan een onderscheid gemaakt worden naar:

- relaties met bewoners(groepen)
- relaties met andere in de buurt actieve organisaties en projecten

Relatie project <--> bewoners(groepen)

Naast de individuele contacten die men in het WIC en op straat heeft met de bewoners zijn er de volgende formele overlegmomenten met bewoners:

- Werkgroep Sociale Vernieuwing

Deze werkgroep is ontstaan op initiatief van het Wijkopbouworgaan en stelt zich tot doel een bijdrage te leveren aan het realiseren van de sociale vernieuwing door projecten te initiëren en te begeleiden die gericht zijn op het optimaliseren van het woon- en werkklimaat. Naast het wijkopbouworgaan bestaat de werkgroep uit afgevaardigden van diverse bewonerscommissies en -comité's, de Turkse en Marokkaanse werkgroep en andere groepen als het vrouwencentrum Boeket en de Berlageschool.

Vanuit deze werkgroep is het eerste initiatief gekomen tot het Leefbaarheidsproject. De werkgroep heeft een enquête uitgezet onder de bewoners van de noord-oosthoek, waaruit duidelijk de problemen in de buurt naar voren zijn gekomen. De projectmanager Sociale Vernieuwing heeft het wensenlijstje van de werkgroep opgepikt, wat uiteindelijk heeft geleid tot de huidige projectonderdelen van het Leefbaarheidsproject.

De werkgroep Sociale Vernieuwing bestaat momenteel nog steeds, maar richt zich breder dan alleen de noord-oosthoek. Wel worden de activiteiten in de noord-oosthoek gevolgd. De buurtmanager is op eigen verzoek deelnemer aan de werkgroep geworden.

- Werkgroep Buurtfeest

Deze (tijdelijke) werkgroep bestaat uit de buurtmanager, een jongerenwerkster van Stichting Welzijn en verschillende bewoners en is opgericht om de afronding van de herinrichting van het Meerhuizenplein (27 juni 1993) luister bij te zetten. Dit is het eerste concrete project dat gecoördineerd wordt door de buurtmanager. Hoewel deze werkgroep net is gestart, blijkt dat ook hier voornamelijk de reeds actieve bewoners uit de buurt participeren.

De buurtmanager ziet deze werkgroepen als startpunt voor het verder uitbouwen van haar directe contacten met bewoners. Het feit dat men er nog niet genoeg in slaagt een bredere groep bewoners (dan de vaste kern actieve bewoners) te bereiken, wordt wel als probleem onderkend.

Relatie project <--> andere organisaties/projecten

De buurtmanager respectievelijk de woonconsulent nemen deel aan de volgende structurele overleggen:

*** Beheergroep**

Dit overleg is voor de hele Rivierenbuurt. Er wordt deelgenomen door de buurtmanager, de politie, de sociaal raadsman, Algemene Zaken van het stadsdeel, de wijkpost voor ouderen en het jongerenwerk. De beheergroep is een afstemmingsoverleg, gericht op de gehele Rivierenbuurt.

*** Woonoverleg Rivierenbuurt (WOR)**

Aan dit overleg, dat eveneens voor de hele Rivierenbuurt is, wordt deelgenomen door het Wijkopbouworgaan, bewoners en ambtenaren van stadsdeel.

Daarnaast zijn er incidentele contacten van de buurtmanager of de woonconsulent

met functionarissen van buurtgerichte projecten (sportproject, migrantenproject), de politie (die een eigen contactpersoon heeft aangesteld voor deze buurt), en andere instanties.

Uit bovenstaand overzicht blijkt, dat er op dit moment **geen structureel buurtgericht overleg** is, waarin alle bij het thema leefbaarheid betrokken partijen zijn afgevaardigd. Uit de interviews blijkt dan ook, dat sommige participerende partijen geen goed of geen volledig beeld hebben van de doelen en functies van het Leefbaarheidsproject. Het is hen dan ook niet duidelijk wat er precies van hen verwacht wordt, welke bijdrage zij kunnen leveren aan de verbetering van de leefbaarheid in de buurt en welke bijdrage zij vanuit het Leefbaarheidsproject kunnen verwachten.

3.2 Inhoud van het project

3.2.1 Wooninformatiecentrum (WIC)

Het WIC is de fysieke component van het Leefbaarheidsproject en is opgehangen aan de sector Wonen/Werken. In het WIC zijn de buurtmanager, de buurtopzichter (en de BOP tijdens de lunch/koffie) en de woonconsulent gevestigd. Tevens houdt sinds kort een buurtklachtencoördinator (BKC-er) van Woningbedrijf Amstel er spreekuur. Verder is het WIC beschikbaar als ruimte voor bewonersvergaderingen en houden de wijkpost voor ouderen en het wegwijscentrum (= naam van bewonersgroep) er spreekuur.

Dat het WIC er gekomen is, wordt door alle respondenten gewaardeerd. Wel worden door met name het Wijkopbouworgaan vraagtekens gezet bij de hoge inrichtingskosten van het WIC ten opzichte van het Vrouwencentrum Boeket aan de overkant.

Het WIC wordt door de geïnterviewde bewoners en door het Wijkopbouworgaan duidelijk als voorpost van het stadsdeel gezien. Voordeel daarvan is dat bewoners met een klacht makkelijker het WIC binnenstappen dan dat zij zich (schriftelijk) wenden tot het stadsdeelhok. Hierdoor kan ook sneller op klachten worden ingespeeld. Nadeel van het voorpost-karakter is dat bewoners het (nog) niet als 'hun' ruimte zien. Er blijft een zekere drempel aanwezig, met name voor ouderen en allochtone bewoners. Daarnaast komen de door vitrages 'geblindeerde' ramen de (uiterlijke) laagdrempeligheid niet ten goede.

De opening van het WIC is destijds aangekondigd met behulp van folders, affiches en artikelen in kranten. Desondanks is het WIC niet bij alle bewoners van de noord-oosthoek bekend. Volgens de migrantenwerkers weten nog veel allochtonen niet waarvoor men allemaal in het WIC terecht kan.

Een punt van kritiek betreft tenslotte nog de (telefonische en fysieke) bereikbaarheid van de medewerkers in het WIC. Het wil nog wel eens voorkomen dat er niemand aanwezig is op momenten dat het WIC bereikbaar zegt te zijn voor bewoners. Daarnaast is het voor werkende buurtbewoners normaal gesproken niet mogelijk om een bezoek aan het WIC af te leggen, omdat een avondopenstelling ontbreekt.

3.2.2 Buurtmanager

In paragraaf 2.2.4 staan de taken van de buurtmanager weergegeven zoals die in het projectplan staan omschreven. Voordat op deze taken wordt ingegaan, is het goed om even stil te staan bij het doel van de functie.

Volgens de buurtmanager is het hoofddoel van haar functie de zorg om buurtbewoners met elkaar in contact te brengen en ze meer initiatieven te laten nemen. Daarbij moeten de bewoners dus weer meer verantwoordelijkheden naar zich toe gaan trekken. In het begin zal daar door de buurtmanager aan getrokken moeten worden, maar op de duur zal volstaan moeten kunnen worden met alleen nog wat ondersteuning.

De bewoners en het Wijkopbouworgaan zijn het met deze hoofdoelstelling wel eens, maar constateren dat de trekkersrol van de buurtmanager niet goed uit de verf komt. De buurtmanager neemt volgens hen een te afwachtende houding aan in plaats van zelf activiteiten te initiëren. Wat de bewoners willen is een meer opbouwwerk-achtige functie van de buurtmanager. Veel buurtbewoners met problemen stappen namelijk niet makkelijk uit zichzelf naar het WIC. Daarom zou een buurtmanager meer de buurt in moeten (kennen en gekend worden!).

De buurtmanager is eveneens van mening dat goede contacten met bewoners van groot belang is, maar zij geeft daaraan een wat andere invulling dan bepaalde bewoners willen. Zij rekent het niet tot haar taak om in uitvoerende zin bezig te zijn met de oplossing van problemen van bewoners. De buurtmanager is van mening dat zij geen taken die eigenlijk bij bewoners horen te liggen dient 'over te nemen'; het gaat er juist om bewoners (weer) te leren zelf hun problemen op te lossen en zelf initiatieven te nemen om hun woon- en leefsituatie te verbeteren. De functie van de buurtmanager daarin is om bewoners daarin te ondersteunen en meer op de achtergrond en in de voorwaardensfeer zaken te regelen.

De houding van de buurtmanager past ons inziens goed in de sociale vernieuwingsfilosofie, maar draagt wel het gevaar in zich dat bewoners de indruk krijgen dat de buurtmanager hen 'met hun problemen laat zitten'.

Het is derhalve van groot belang dat de verwachtingen van de bewoners ten aanzien van de buurtmanager overeenkomen met de verwachtingen van alle andere betrokken partijen (inclusief de buurtmanager zelf). Daarbij zal ook in positieve zin duidelijk gemaakt moeten worden wat bewoners wel kunnen verwachten van de buurtmanager en van het gehele Leefbaarheidsproject. Aan dit 'gelijk richten van de neuzen' zal de komende tijd gewerkt moeten worden.

Wat betreft de **taken** van de buurtmanager valt een driedeling aan te brengen; de coördinatie van het Leefbaarheidsproject, informatievoorziening en doorverwijzing en het behandelen van woningklachten.

- Ten aanzien van de *coördinatie* van het Leefbaarheidsproject kan worden opgemerkt dat de afstemming tussen de buurtmanager en het stadsdeel (Wonen/-Werken, Stadsdeelwerken en projectmanager Sociale Vernieuwing) goed verloopt. Wat betreft de contacten en relaties met andere (potentiële) participanten in het Leefbaarheidsproject is al aan de orde geweest dat er nog teveel sprake is van incidentele contacten. Een structureel overleg met alle participanten kan hierin verandering brengen.

Een tweede belangrijke coördinerende taak is de zorg voor het opstellen van een concreet plan van aanpak, waarin wordt aangegeven welke punten, wanneer door wie worden aangepakt. Een dergelijk plan van aanpak is nog niet ontwikkeld. Het opstellen van dit plan -in samenspraak met het op te richten buurtgerichte overleg- dient ons inziens met de hoogste prioriteit te worden aangepakt.

- Wat betreft de taak *informatievoorziening en doorverwijzing* kan opgemerkt worden dat de Nederlandstalige voorlichting over het project goed geregeld is (goed ogende posters, folders, etc.). Toch is nog niet iedere bewoner op de hoogte van wat het WIC en de buurtmanager kunnen betekenen. De migrantenwerkers constateren dat met name bij een deel van de allochtone bewoners het WIC niet veel betekenis heeft, terwijl deze bewoners wel een doelgroep vormen.

Van vertaling van de introductiefolder van het WIC is in het verleden wel sprake geweest, maar is er echter nooit van gekomen⁷. Gezien het vrij grote aandeel van anderstaligen in de buurt zou het alsnog aanbeveling verdienen om het voorlichtingsmateriaal ook te laten vertalen in het Marokkaans en Turks.

Door het ontbreken van een gebruikersregistratie kan geen inzicht worden gegeven in hoeveel gevallen er informatie is verstrekt en klachten zijn doorverwezen en wat de aard van die informatie en klachten was. De bedoeling is dat deze registratie zeer binnenkort plaats gaat vinden. De programmatuur is reeds beschikbaar⁸. Overigens beperkt de buurtmanager zich zoveel mogelijk tot klachten op het gebied van veiligheid en overlast. Woonklachten en klachten over de woonomgeving komen terecht bij de woonconsulent respectievelijk de buurtopzichter.

- De derde en laatste hoofdtak betreft het *afhandelen van woonklachten volgens de nieuwe procedure*. Deze procedure is door de sector Wonen/Werken aangepast en is bedoeld voor de hele Rivierenbuurt. Er is tevens een informatiebrochure geschreven en een standaardklachtenformulier ontwikkeld. De praktijk tot nu toe is dat deze taak naar de woonconsulent geschoven is. De woonconsulent is echter aangesteld voor sociale begeleiding van huurders van particuliere woningeigenaren. De woonklachten zijn doorgaans technisch van aard, waardoor de woonconsulent de klachten dus moet doorspelen naar de afdeling Inspectie van de sector Wonen/Werken.

Overige taken:

- Het *beheer* van het pand (sleutel, koffie etc.) heeft de buurtmanager overgedragen aan de buurtopzichter. Deze taak wordt ook als zodanig uitgevoerd. Een registratie van het gebruik van het WIC (bijvoorbeeld aantal bewonersvergaderingen en/of aantal andere overleggen) ontbreekt. Voor de evaluatie van het project is een dergelijke registratie wel van belang. Er wordt momenteel nagedacht over een soort gebruikershandleiding voor het WIC (bij wie sleutel halen, gebruik koffie, schoon opleveren, etc.).
- Het opstarten van *portiekgesprekken* is nog niet van de grond gekomen. De buurtmanager vraagt zich af of dit wel het juiste middel is. Er zijn ook andere manieren om de bewonerscontacten te verbeteren. Bovendien zijn portiekgesprekken een vrij intensieve bezigheid, hetgeen stuit op uitvoeringsproblemen. Deze argumentatie is niet geheel ten onrechte, maar vooralsnog gebeurt er, het op te zetten buurtfeest daargelaten, nog te weinig richting het verbeteren van bewonerscontacten.
- Met het ontwikkelen van project(voorstellen) in het kader van *veiligheid en criminaliteitspreventie* is onlangs een eerste begin gemaakt. Met de bewoners van een naburig plein wordt gesproken over jeugd vandalisme. Of dit gaat leiden tot een project (overlast van jongeren is al jaren een probleem in de noord-oosthoek) is nog onduidelijk.

3.2.3 Buurtonderhoudsploeg (BOP) en buurtopzichter

De BOP bestaat momenteel uit een buurtopzichter en vier van de vijf geplande banenpoolers (allen van verschillende etnische achtergrond). Doel van de BOP is het aanpakken van achterstallig onderhoud en het terugdringen van verpaupering in

⁷ Overigens is op de uitnodiging voor het buurtfeest wel een vertaling opgenomen.

⁸ De buurtopzichter werkt reeds met het registratiesysteem. Ook de woonconsulent gaat van het systeem gebruik maken.

de noord-oosthoek.

De taken waar de buurtopzichter zich mee bezig houdt, zijn als volgt samen te vatten:

- Het leidinggeven aan de banenpoolers. Doordat sprake is van een goed gemotiveerde, zelfstandige groep banenpoolers ondervindt de buurtopzichter ten aanzien van deze taak weinig problemen.
- Begeleiding banenpoolers. In tegenstelling tot elders opererende BOP-en, waar veel tijd gaat zitten in begeleiding op het sociale vlak, bestaat de begeleiding hier meer uit inspanningen van de buurtopzichter om voor de banenpoolers een vaste baan te regelen.
- Overleg met de afdelingen Reiniging, Groen en Beheer & Openbare Ruimte (bestrating) van de sector Stadsdeelwerken. De samenwerking met elk der afdelingen loopt volgens de buurtopzichter goed, maar soms gaat er iets nog wel over teveel schijven. Verder heeft de buurtopzichter contact met o.a. de Stichting Maatwerk (formeel werkgever van de banenpoolers), de wijkpost voor ouderen, en met de functionarissen in het WIC. Er is geen structureel contact met het klussenteam, dat elders in de Rivierenbuurt is gevestigd.
- Contrôle van de door de ploeg verrichte werkzaamheden. De buurtopzichter moet eerder het enthousiasme van de ploeg afremmen dan oppeppen.
- Het houden van een dagelijks spreekuur. Elke dag kan men de buurtopzichter op het WIC bereiken tussen half elf en elf.
- Het waarnemen van de baliefunctie bij afwezigheid van de buurtmanager en de woonconsulent.
- Het zelf inventariseren van gebreken in de buurt door schouw. Bijna dagelijks loopt de buurtopzichter een route door de buurt.

Volgens de buurtopzichter krijgt de BOP veel waardering van de buurtbewoners: bijna alle buurtbewoners kennen inmiddels de BOP en de buurt is ook zichtbaar schoner geworden. De verwachting wordt uitgesproken dat de achterstand in onderhoud halverwege 1993 wel weggewerkt zal zijn, zodat de BOP haar diensten meer in naastgelegen buurten (andere kant van de Rijnstraat, omgeving Kromme Mijdrechtstraat) kan aanbieden. Dit gebeurt overigens al incidenteel.

Het gevaar bestaat dat door de komst van de BOP de buurtbewoners makkelijk worden in het schoonhouden van de buurt. De BOP moet daarom ook de mensen wijzen op hun verantwoordelijkheid en zelfwerkzaamheid. Dit gebeurt meestal wel bij 'heterdaadjes' en bij telefonische klachten, maar nog te weinig preventief en structureel.

De buurtopzichter is momenteel de enige die klachten en werkzaamheden heeft geregistreerd. Vanaf 11 januari 1993 tot en met 26 maart 1993 zijn er 59 onregelmatigheden geconstateerd, hetzij door binnengekomen klachten, hetzij door eigen schouw (niet in aantallen te achterhalen). Deze 59 klachten vroegen achtereenvolgens actie van de BOP (19x), van de Reinigingspolitie (19x), van Openbare Ruimte (10x), van Groen (2x), van Reiniging (1x), van de buurtmanager (4x) en van de woonconsulent (4x). Wanneer we de acties van de woonconsulent en de buurtmanager buiten beschouwing laten (zijn immers niet gebaseerd op woonomgevingsklachten en horen derhalve niet in de registratie van de buurtopzichter thuis), dan betreft het feitelijk 51 woonomgevingsklachten, wat (bijna) neerkomt op gemiddeld één klacht per dag. Daarvan was op 26 maart driekwart opgelost (39 van de 51), waarvan de meeste op dezelfde dag of de volgende werkdag.

De positieve geluiden die de buurtopzichter laat horen over de BOP worden bevestigd door andere geïnterviewden. De geïnterviewde bewoners merken dat de vervuiling zichtbaar is afgenomen. Wel wordt daarbij aangetekend dat dit niet komt door een betere discipline van de bewoners zelf. De bewoners worden nog te weinig

opgevoed. Dit wordt echter niet alleen als taak voor de BOP beschouwd, maar meer voor het gehele Leefbaarheidsproject.

Het woningbedrijf Amstel is ook blij met de komst van de BOP. Zij zien dat de BOP voor hun huurders een meerwaarde oplevert in de vorm van een schonere buurt. Verder is de projectmanager Sociale Vernieuwing nog van mening dat de BOP op termijn uitstekend flexibel in andere delen van de Rivierenbuurt ingezet kan worden.

Door het hoofd van de afdeling Reiniging, die de buurtopzichter begeleidt, en door de projectmanager Sociale Vernieuwing wordt een drietal knelpunten rond de BOP aangegeven:

- Het voorbereidingstraject is moeizaam geweest. Na het politiek fiat is snel doorgefietsd naar realisatie van het team. Later bleek dat er te weinig aandacht is besteed aan de interne communicatie over het plan naar flankerende afdelingen (Beheer & Openbare Ruimte en Groen). De BOP had namelijk verschillende taken, die zowel 'thuishoorden' bij de afdeling Beheer & Openbare Ruimte, Groen als Reiniging. Voorkomen moest worden dat de BOP werk zou gaan overnemen van de afdelingen; het ging immers om additioneel werk. Deze afstemming heeft de nodige tijd en moeite gekost. Achteraf had het idee van de BOP veel eerder getoetst moeten worden bij de sectoren en afdelingen, en had draagvlak moeten worden gekweekt bij sectorhoofden en hoofden van afdelingen. Maar of de BOP dan nu al aan de slag was geweest??
- De BOP bestaat buiten de buurtopzichter uit banenpoolers. Deze banenpoolers hebben formeel bureau Maatwerk als werkgever. De afdeling Reiniging, waar de BOP onder hangt, is afhankelijk van beslissingen van Maatwerk. Soms werd men niet of niet tijdig op de hoogte gesteld van de afspraken die Maatwerk maakte met de banenpoolers. Bovendien gaat de samenwerking met Maatwerk gepaard met een gebrek aan continuïteit: sinds de start van BOP heeft men al te maken gehad met drie verschillende begeleiders, waardoor gemaakte afspraken nogal eens misliepen.
- In het eerste half jaar van de BOP is nooit sprake geweest van een vaste ploeg, en nog steeds is de ploeg niet compleet. Het blijkt moeilijk om snel geschikte banenpoolers te vinden.

Over het geheel genomen kan gesteld worden dat de BOP en de toezichthouder, na een aantal aanlooppunten, nu naar ieders bevrediging functioneren.

3.2.4 Woonconsulent

In het kader van het project 'Profijt van de Overheid' is in 1988 een onderzoek verricht naar particuliere woningverbetering. Uit dat onderzoek kwam naar voren, dat een knelpunt lag bij de sociale begeleiding van bewoners bij de woningverbetering. In 1989 heeft de Sociale Vernieuwing dat knelpunt opgepakt, wat uiteindelijk heeft geleid tot een aangepaste klachtenprocedure en de aanstelling van de woonconsulent.

De woonconsulent is per november 1992 aangesteld voor de hele Rivierenbuurt en ondergebracht bij het Leefbaarheidsproject. Zijn primaire doel is het geven van sociale begeleiding aan huurders van woningen van particuliere eigenaren die te maken krijgen met woningverbetering. Nu doet de situatie zich voor dat de werkzaamheden van de woonconsulent ten aanzien van dat primaire doel momenteel voor een belangrijk deel buiten het projectgebied vallen. De verwachting is wel dat daar op termijn verandering in komt, echter niet of nauwelijks gedurende het eerste experimentele jaar van het Leefbaarheidsproject. Wat het echter ingewikkeld maakt

is dat de woonconsulent in het WIC is gevestigd en daar andere werkzaamheden verricht die wel de bewoners uit het projectgebied ten goede komen. Een voorbeeld hiervan is de behandeling van woonklachten, die in de praktijk geheel bij de woonconsulent is komen te liggen.

Voorgaande houdt in dat bij een effectevaluatie van het Leefbaarheidsproject de werkzaamheden van de woonconsulent maar ten dele meegenomen kunnen worden. Het ligt derhalve voor de hand om de woonconsulent apart van het Leefbaarheidsproject te evalueren. Wel dienen de conclusies hieruit te worden betrokken bij de conclusies over het Leefbaarheidsproject.

De functie van woonconsulent is opgebouwd rond een aantal taken. Het merendeel van die taken hangt samen met zijn primaire taak, namelijk het ondersteunen van bewoners bij particuliere woningverbetering. In dit stadium is het weinig zinvol om deze taken één voor één door te lopen. Wel wordt een algemene indruk gegeven van de werkzaamheden van de woonconsulent tot nu toe.

Na zijn indiensttreding is de woonconsulent begonnen bij een drietal clusters woningen (Maasstraat, Churchill-laan en Waalstraat) waar de verbeteringswerkzaamheden reeds gestart zijn. Hierdoor heeft de woonconsulent geen ervaring opgedaan met het organiseren en voorzitten van voorlichtingsbijeenkomsten. Ook bij het project aan de Rijnstraat, waar de woonconsulent onlangs bij betrokken is, was het voorwerk reeds verricht. De woonconsulent heeft zich tot nu toe voornamelijk bezig gehouden met het wekelijks houden van spreekuren, het bemiddelen tussen huurder en verhuurder en het onderhouden van contacten met hulpverlenende instanties om probleemgevallen adequate hulp te bieden. Daarnaast spant de woonconsulent zich in om bewoners actief te laten onderhandelen met de verhuurder om hun wensen gehonoreerd te krijgen. Verder kan men bij hem terecht voor huurhoogtebewaking.

De ervaringen die de woonconsulent inmiddels heeft opgedaan zijn positief te noemen. Hij krijgt toch dingen van particuliere huiseigenaren gedaan die voorheen (dus zonder woonconsulent) nooit gelukt zouden zijn. Daarnaast ondervindt hij veel dankbetuigingen van huurders voor zijn inspanningen, waardoor duidelijk wordt dat zijn functie gewaardeerd en ook nuttig geacht wordt. Toch ziet de woonconsulent ook een aantal punten dat voor verbetering in aanmerking komt. Zo bestaat de indruk dat zijn functie door de Inspecteurs nog niet voldoende serieus genomen wordt. De idee bestaat dat de Inspecteurs de woonconsulent toch als een soort concurrent zien, ondanks dat ze weten dat de woonconsulent het sociale en zij zelf het technische aspect behartigen. Wel constateert de woonconsulent dat de verhouding en samenwerking beter wordt. Een ander punt dat verbetering behoeft is de beroepsmatige informatievoorziening. Het komt bijvoorbeeld voor dat de woonconsulent niet tijdig op de hoogte is van nieuwe wetgeving.

De woonconsulent heeft tot begin mei 1993 zo'n 10 tijdrovende vraagstukken gehad. Daarnaast is de woonconsulent veel tijd kwijt met het afhandelen van klachten. Om hoeveel klachten het gaat is niet bekend. Eind mei 1993 gaat de woonconsulent de klachten registreren.

De woonconsulent handelt geen (sociale) klachten af die betrekking hebben op de woningen van woningbedrijf Amstel en woningbouwvereniging Zuid. Wel verwijst hij bewoners met klachten door.

4 Effecten tot nu toe: een eerste indruk

In paragraaf 2.1 staan de problemen samengevat die aanleiding vormden tot het opzetten van het Leefbaarheidsproject. In dit hoofdstuk wordt voor de belangrijkste problemen een indruk gegeven van de stand van zaken per mei 1993. Deze stand van zaken is gebaseerd op informatie uit de gevoerde gesprekken en op beschikbare gegevens uit de politieregistratie. Voor een koppeling met de doelstellingen is het echter nog te vroeg. Te zijner tijd (begin 1994) zal een uitgebreidere en op meer 'harde' gegevens gebaseerde effectevaluatie worden uitgevoerd (zie ook bijlage 2), waarbij ook de doelstellingen van het project zullen worden getoetst.

Achterstanden in woningonderhoud

Dit 'probleem' zal de komende jaren maar langzaam afnemen. Het Leefbaarheidsproject kan hier weinig invloed op uitoefenen. Het project kan echter wel inspelen op de overlast die de woningverbetering in de buurt teweegbrengt. Dat betekent de zorg dat containers de weg niet versperren, bouwafval zo min mogelijk de doorgang op voetpaden, belemmert, bouwafval dat in de buurt terecht komt wordt verwijderd, etc. Dit is een taak voor de buurtopzichter en BOP. Momenteel wordt hieraan wel uitvoering gegeven, maar volgens de bewoners nog niet in bevredigende mate.

Vervuiling/verloedering van de directe woonomgeving

Door de komst van de BOP is dit probleem zichtbaar afgenomen. Omdat het achterstallig onderhoud (voor wat betreft vervuiling/verloedering) aan de woonomgeving bijna is ingelopen, is het nu zaak de bewoners er van bewust te maken dat het schoonhouden van de buurt (geen rotzooi op straat gooien, vuilniszakken niet te vroeg aan de straat, etc) tot de eigen verantwoordelijkheid behoort.

Het ontbreken van buurtvoorzieningen

Hoewel geen doelstelling van het leefbaarheidsproject, zijn voldoende en/of goede buurtvoorzieningen van belang voor de leefbaarheid en kwaliteit van de woonomgeving. Met de komst van het WIC en de nieuwe speelruimte op het Meerhuizenplein (gereed juni 1993) is er een tweetal belangrijke buurtvoorzieningen bijgekomen. Uit de bewonersenquête blijkt dat er nog behoefte bestaat aan een postagentschap, een bibliotheek en een sociaal culturele ruimte⁹. Daarnaast staan ook nog minder spectaculaire buurtvoorzieningen op het verlanglijstje van de bewoners, zoals bijvoorbeeld fietsenstallingen, zitbankjes en bloembakken. Het lijkt zinvol om samen met de bewoners te bekijken welke gewenste buurtvoorzieningen op korte termijn haalbaar zijn en welke niet. Dit kan in het plan van aanpak worden meegenomen.

Onveiligheid: criminaliteit en overlastproblemen

De criminaliteit wordt door de participanten in het Leefbaarheidsproject niet als problematisch gezien. Alleen het aantal inbraken in woningen wordt genoemd als probleem waar een extra inspanning op zijn plaats is. De aangitecijfers van de politie uit tabel 1 bevestigen dit.

⁹ De werkgroep Sociale Vernieuwing heeft indertijd een plan gemaakt voor een sociaal culturele ruimte in het Berlagecentrum. Het stadsdeel is echter van plan om 4 welzijnscentra in de Rivierenbuurt te projecteren, elk met een andere functie. Het Berlagecentrum krijgt in dat plan een educatieve invulling.

Tabel 1: Aangiften per delict voor het projectgebied (BC 532) en de hele Rivierenbuurt (RB) september 1991 - februari 1993.

Delict ¹⁰	sept. 91 - febr. 92		mrt. 92 - aug. 92		sept. 92 - febr. 93	
	532	RB	532	RB	532	RB
Inbraak in woning	35	241	24	169	24	189
Inbraak in auto	50	335	44	443	32	272
Diefstal van auto	9	107	9	85	6	110
Diefstal van fiets	3	92	5	101	11	79
Diefstal van bromfiets	2	33	3	28	3	29
Vernieling v/a auto	2	32	8	53	4	43
Zakkenrollerij	2	14	4	27	6	48
Tassenrollerij	4	23	4	44	6	35
Totaal	107	877	101	950	92	805

Uit de tabel blijkt, dat het aantal aangiften van inbraken in de periode februari 1992 - februari 1993 onveranderd is gebleven en relatief hoog ligt ten opzichte van aangiften van andere delicten. Alleen het aantal aangiften van inbraak in auto is hoger, maar laat wel een dalende tendens zien.¹¹ Wanneer het totaal aantal aangiften van genoemde delicten wordt beschouwd, dan zien we (halfjaarlijks) een gestage daling in het projectgebied. Ter vergelijking: voor de totale Rivierenbuurt zien we dat na een aanvankelijke stijging in het tweede halfjaar het aantal aangiften in het laatste half jaar ook afnemen. Deze daling is zelfs nog sterker dan de daling in het projectgebied (15% respectievelijk 9%).

Problemen met overlast zijn nog steeds aanwezig in de buurt. Met name overlast van spelende kinderen is voor een deel van de bewoners een doorn in het oog. Inmiddels heeft de buurtmanager de eerste contacten met bewoners en een jongerenwerkster om wat aan deze problematiek te doen.

Een andere vorm van overlast vormen de burenruzies. Klachten hieromtrent komen voornamelijk terecht bij de politie. Die probeert met hun project zelfredzaamheid de klachten zoveel mogelijk door de bewoners op te laten lossen. Volgens de politie lukt dat aardig. De buurtmanager kan ten aanzien van de burenruzies een meer preventieve rol spelen door directe burenen met elkaar in contact te brengen. Veel burenruzies ontstaan uit cultuurverschillen.

¹⁰ Aangifte van delicten als inbraak in box/schuur en in school, vernieling openbaar bezit en overige vernielingen, beroving, mishandeling etc. komen zeer incidenteel voor in het projectgebied en zijn derhalve niet opgenomen in de tabel.

¹¹ Overigens is het vreemd dat inbraak in auto door de participanten niet specifiek genoemd is als een probleem. Dit kan er op duiden dat de slachtoffers die aangifte hebben gedaan niet woonachtig zijn in het projectgebied.

Gevoelens van onveiligheid bij bewoners

Uit de gesprekken met participanten blijkt dat de gevoelens van onveiligheid vooral samenhangen met de slechte verlichting op sommige plaatsen in de buurt en met het aantal inbraken. Ten aanzien van het eerste is inmiddels een werkgroepje straatverlichting ingesteld, waarin bewoners precies gaan aangeven waar (extra) verlichting noodzakelijk is. Onveiligheidsgevoelens die voortkomen uit het aantal inbraken kunnen verminderd worden door bewoners een veiliger gevoel te geven (betere sloten op de deur, voorlichting, sticker) en bijvoorbeeld te zorgen dat bouwstellingen de toegang tot woningen niet vergemakkelijken.

De onveiligheidsgevoelens in de buurt vormen overigens geen groot probleem. De politie surveilleert ook meer door de buurt.

Geringe sociale cohesie en etnische spanningen tussen buurtbewoners

Deze problematiek is het meest prominent aanwezig en zal de komende tijd de meeste aandacht moeten vragen. Tot op heden zijn er nog te weinig initiatieven ontplooid om deze problematiek aan te pakken. Met name zal meer contact gezocht moeten worden met de allochtone buurtbewoners. Aangezien zij volgens de migrantenwerkers niet sterk georganiseerd zijn, is het moeilijk om deze groep te bereiken.

Hoewel ook deze problematiek in het projectgebied relatief nog meevalt, leren ervaringen in andere buurten/stadsdelen dat je er niet vroeg genoeg bij kunt zijn.

Overige problemen

Uit de gesprekken met de diverse participanten zijn nog de volgende specifieke problemen naar voren gekomen:

- Slechte bestrating: dit hangt met name samen met de woningverbetering. Aanpakken van de bestrating heeft pas zin als de woningverbetering achter de rug is.
- Parkeren: hierbij gaat het niet zozeer om een tekort aan parkeerplaatsen, maar meer om het parkeergedrag van sommige bewoners en bezoekers aan de buurt.
- Honden(poep)overlast: waar speelt dit probleem eigenlijk niet? Momenteel heeft het stadsdeel een hondenpoep-beleid geformuleerd en zijn de buurt en het stadsdeel in overleg over een lokatie van een uitlaatvoorziening.
- Eenzaamheid: bewoners constateren dat er binnen de buurt nog veel bewoners een eenzaam bestaan leiden. Met name de wat oudere autochtone bewoners vereenzamen, evenals alleenstaanden en mensen die immobiel zijn.

5 Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Aan de tot stand koming het Leefbaarheidsproject is zowel door de bewoners als door het stadsdeel (met name door de projectmanager Sociale Vernieuwing) hard getrokken. Er is veel bereikt in korte tijd. Nu het project een half jaar oud is, kan een tussenstand opgemaakt worden. Hieronder volgen de belangrijkste conclusies zoals die (ondermeer) uit de interviews met betrokken participanten naar voren zijn gekomen.

- De medewerkers van het Leefbaarheidsproject nemen weliswaar deel aan een aantal buurtgerichte overleggen, en voeren daarnaast ad hoc overleg met tal van betrokkenen, maar een gestructureerd overleg rond het Leefbaarheidsproject, met alle betrokken partijen, ontbreekt. Uit een aantal interviews met sleutelpersonen blijkt dat niet iedereen goed op de hoogte is van doelen en functies van het project. Met name de rol van de buurtmanager is niet iedereen duidelijk. Om te voorkomen dat een situatie ontstaat waarin de verschillende betrokkenen op elkaar gaan zitten wachten, dient er op korte termijn een buurtoverleg gestart te worden rond het thema Leefbaarheid. Het is de taak van de buurtmanager hiertoe het initiatief te nemen.
- Hetzelfde geldt voor de verdere invulling van de activiteiten: hoewel de medewerkers van het project zeker niet stilzitten en op tal van fronten actief zijn, ontbreekt het aan een gericht actieplan dat ook op de langere termijn richting geeft aan het Leefbaarheidsproject.
Het -in samenspraak met alle betrokkenen- opstellen van een dergelijk plan zal de duidelijkheid en onderlinge consensus over het project bevorderen. Daarmee wordt tevens voorkomen dat een situatie ontstaat waarin iedereen op iedereen gaat zitten wachten.
- Afgezien van een wat moeizaam voortraject, kan geconstateerd worden dat de BOP zeer zeker aan haar verwachtingen voldoet. De buurt is zichtbaar schoner en klachten van buurtbewoners worden snel afgehandeld.
- Het WIC wordt door alle participanten gewaardeerd, maar dient nog wel wat laagdrempeliger te worden. De bekendheid van het WIC onder allochtone bewoners is niet erg groot. Tevens blijkt het WIC gedurende de officiële openings-tijden niet altijd bereikbaar is en dat bovendien een (wekelijkse) avondopenstelling ontbreekt. De fysieke presentatie (gesloten vitrages) zou 'opener' kunnen.
- De trekkersrol van de buurtmanager is tot nu toe nog te mager. Bewoners willen best meedenken en -werken, maar je kan niet verwachten dat ze ook meteen zelf de kar gaan trekken. Het opzetten en coördineren van activiteiten en projecten naar aanleiding van signalen uit (en gegevens over) de buurt verdient de komende periode dan ook de aandacht. Uitvoering van projecten moet zoveel mogelijk in handen van andere participanten worden gelegd. In ieder geval moeten de verwachtingen van de bewoners ten aanzien van de functie van buurtmanager worden bijgesteld.

Aanbevelingen

- Het opzetten van een gestructureerd overleg met alle bij het Leefbaarheidsproject betrokken partijen: bewoners, buurtgebonden projecten en organisaties, medewerkers.

Dit overleg moet snel van de grond komen en ook snel een plan van aanpak opleveren (zie hierna). Dat betekent dat in het begin het overleg intensief zal moeten zijn en dat na vaststelling van het plan van aanpak de vergaderfrequentie lager kan uitvallen. Gedacht kan worden aan twee keer per maand vergaderen, tot aan het moment van vaststelling van het plan van aanpak en eenmaal per kwartaal in de periode daarna. Daarnaast zou nog gedacht kunnen worden aan een buurtvergadering (2 à 3 maal per jaar) om ook de rest van de buurtbewoners erbij te betrekken c.q. gelegenheid te geven om mee te praten.

- Het vaststellen van een plan van aanpak waarin helder staat omschreven wie welke problemen wanneer aanpakt, met welk doel en met welk verwacht resultaat. Met name dit laatste aspect is belangrijk, omdat daarmee het succes van de maatregel te meten valt. Duidelijk moet zijn welke taken het stadsdeel heeft en welke taken door derden moeten worden opgepakt. Het plan van aanpak hoeft geen lijvig produkt te worden. Volstaan kan worden met een puntsgewijze opsomming. Een voorbeeld van hoe een maatregel in het plan van aanpak omschreven kan worden, staat weergegeven in bijlage 3.

De taak van de buurtmanager is de opstelling en uitvoering van het plan van aanpak te bewaken, en waar mogelijk te faciliteren.

- Het takenpakket van de buurtmanager moet aangepast worden c.q. andere prioriteiten krijgen dan tot op heden het geval is. De buurtmanager zal meer dan voorheen projecten zelf van de grond moeten tillen. Dit komt er op neer dat het eerste initiatief zoals tot nu toe gebruikelijk niet altijd bij de bewoners hoeft te liggen. Wanneer de eerste aanzet gegeven is door de buurtmanager, kan het betreffende project door de erbij betrokken participanten verder worden uitgevoerd. Via het nieuw op te zetten gestructureerd overleg wordt de buurtmanager op de hoogte gehouden over de voortgang van het project en kan eventueel ingegrepen of gestuurd worden. In de praktijk zal de buurtmanager ook veelal door informele dagelijkse en of wekelijkse contacten met diverse participanten op de hoogte gehouden worden van de gang van zaken rond de diverse projecten.
- Ook het takenpakket van de woonconsulent dient, in het kader van het Leefbaarheidsproject, aangepast te worden. De verwachting is namelijk dat gedurende het experimentjaar september 1992 - september 1993 weinig tot geen particulier woningbezit in de noord-oosthoek wordt gerenoveerd (overigens in tegenstelling tot de periode daarna, wanneer wel renovatieprojecten op stapel staan). Zijn primaire taak (sociale begeleiding huurders bij verbetering particulier woningbezit) komt zodoende in het experimentjaar niet ten goede aan de particuliere huurders van de noord-oosthoek. Daarentegen is de woonconsulent voor de bewoners van de noord-oosthoek het aanspreekpunt voor woonklachten geworden. Met deze nieuwe taak levert de woonconsulent derhalve een belangrijke, maar anders dan oorspronkelijk aangegeven bijdrage aan het Leefbaarheidsproject.
- De openstelling van het WIC is voor verbetering vatbaar en dient derhalve nader te worden bekeken.

- Op basis van het onderhavige rapport (zie bijlage 2) wordt een definitief plan opgesteld voor de effectevaluatie. Tevens wordt besloten of, en in welke vorm, een buurtsignaleringssysteem wordt ingevoerd.
- Op korte termijn is het van groot belang dat de continuïteit van het Leefbaarheidsproject wordt veilig gesteld door de stadsdeelraad. Het korte tijdsperspectief kan namelijk verlamdend werken op het project.

Bijlage 1

Geïnterviewde personen

Sector Wonen/Werken:

- Ton de Kruif, sectorhoofd Wonen/Werken
- Barbara Kleynen, hoofd Stafafdeling

Sector Stadsdeelwerken:

- Han Hak, beleidsmedewerker
- Rinus Hooft, hoofd afdeling reiniging

Projectmanager Sociale Vernieuwing:

- Lysbeth den Dulk

Wooninformatiecentrum (WIC):

- Jadranka Strbac, buurtmanager
- Leo Schulp, buurtopzichter
- Dick Jansen, woonconsulent

Woningbedrijf Amstel:

- Gerda Schimmel, verhuurmedewerkster
- Ruth Nelemaat, hoofd afdeling bewonerszaken

Wijkopbouworgaan:

- Ietje de Wilde, opbouwwerkster

Wijkteam politie:

- Ruud Lorjé, contactpersoon voor Leefbaarheidsproject

Migrantenwerkers:

- Marlon de Ledder
- Saniye Susam

Bewoners:

- Ans Wiebes, bewonerscomité Borssenburg
- Bob ter Haar Romeny, bewonerscomité Holendrechtstraat

Bijlage 2

Beschikbare gegevens voor effectevaluatie

Naast de procesevaluatie van het eerste half jaar van het Leefbaarheidsproject heeft DSP toegezegd na te gaan welke gegevens beschikbaar zijn met betrekking tot de onderwerpen veiligheid, leefbaarheid en kwaliteit van de woonomgeving en hoe deze gegevens aangewend kunnen worden ten behoeve van een effectmeting en de opzet van een buurtsignaleringssysteem. Zoals in de inleiding al werd vermeld, zal over de opzet van een buurtsignaleringssysteem apart worden geadviseerd aan de betrokkenen. In deze bijlage gaan we in op de beschikbare gegevens ten behoeve van de effectevaluatie van het project.

1 De nulmeting

De invoering van het leefbaarheidsproject heeft gefaseerd plaatsgevonden: in september/oktober 1992 is de buurtopzichter aangesteld, eind 1992 kwamen de eerste banenpoolers in de BOP en per november 1992 werden de buurtmanager en de woonconsulent aangesteld. Op 17 januari 1993 werd het WIC officieel geopend. In april 1993 is de BKC-er van woningbedrijf Amstel begonnen met spreekuren in het WIC.

Voor een 'zuivere' nulmeting (een meting van de toestand voor aanvang van het project), zou uitgegaan moeten worden van de stand van zaken in september 1992. Aangezien er in de projectplanningsfase nog geen rekening is gehouden met een effectevaluatie, is er geen aandacht besteed aan het gericht verzamelen van gegevens voorafgaand aan de start van het project. Dit betekent dat een 'pure' nulmeting niet meer haalbaar is.

Een (gedeeltelijke) oplossing voor dit probleem zal gevonden moeten worden in het analyseren van de *ontwikkelingen* die zich tijdens de uitvoering van het project voordoen. In het kader van het project zijn (of worden) diverse registraties gestart (bijvoorbeeld registratie van de BOP, de woonconsulent, de buurtmanager, de sector Wonen/Werken). In deze registraties wordt bijgehouden welke signalen (klachten, wensen, vragen) er uit de buurt binnenkomen en welke activiteiten naar aanleiding daarvan ondernomen zijn.

Als in de loop van het projectjaar bepaalde klachten gestaag afnemen, kan dit als een indicatie worden opgevat dat het desbetreffende probleem verminderd is.

2 Operationalisatie van de begrippen veiligheid, leefbaarheid en kwaliteit

Kernbegrippen in het Leefbaarheidsproject zijn: *veiligheid*, *leefbaarheid* en *kwaliteit* van de woonomgeving.

Dit zijn containerbegrippen waarvan de precieze invulling per situatie en per persoon kan verschillen. Met name de begrippen 'leefbaarheid' en 'kwaliteit' hebben een sterke subjectieve component: wat hieronder verstaan moet worden is sterk afhankelijk van de individuele (culturele) achtergronden, leefstijl en behoeften van de betrokken personen.

Aangezien het Leefbaarheidsproject uiteindelijk de leefbaarheid en kwaliteit van de buurt, zoals die beleefd wordt door de **bewoners**, dient te verbeteren, moet de operationalisatie van deze begrippen zo nauw mogelijk worden aangesloten bij de criteria die bewoners hiervoor aanleggen. De belangrijkste bronnen van informatie hierover zijn in dit geval:

- de leefbaarheids- en kwaliteitsproblemen die door bewoners worden gesignaleerd in bewonersvergaderingen en naar de verantwoordelijke instanties toe (klachtenregistratie van gemeente, woningbeheerders, etc.);
- de in 1991 door bewoners opgezette en uitgevoerde bewonersenquête.

Daarnaast kunnen er vanuit het stadsdeel bepaalde eisen worden gesteld aan de kwaliteit en de leefbaarheid van de woonomgeving: als lokale overheid heeft men ook een eigen autonome verantwoordelijkheid op dit gebied. Minimaal zal men bepaalde 'bodemeisen' hebben, dat wil zeggen dat men van mening is dat de kwaliteit van een gebied niet onder een bepaald niveau mag zakken.

Welke eisen het stadsdeel op dit gebied stelt is af te lezen uit de diverse stukken die het stadsdeel over dit onderwerp heeft gepubliceerd.

Tenslotte nog een kanttekening bij het begrip 'veiligheid': hoewel ook dit begrip subjectieve componenten heeft is in de loop der jaren een zekere consensus ontstaan over de invulling hiervan. Veiligheid maakt in feite **onderdeel** uit van de begrippen leefbaarheid en kwaliteit. Aan het begrip **veiligheid** kunnen we drie componenten onderscheiden:

- criminaliteit: vandalisme, inbraak in woningen en auto's, fietsdiefstal, overige vormen van diefstal, brandstichting, beroving, bedreiging en mishandeling;
- overlast: zoals overlast van rondhangende jongeren, van dronkaards of druggebruikers en burenoverlast;
- onveiligheidsgevoelens bij buurtbewoners.

Aan de hand van informatie van het stadsdeel, van bewoners en bewonersenquête stellen we voor om de begrippen **leefbaarheid** en **kwaliteit** van de woonomgeving als volgt onder te verdelen¹²:

- het niveau van **vervuiling** van de woonomgeving: zwervend straatvuil, hondespoep, vogelpoep, graffiti, en dergelijke;
- algemene **onderhoudstoestand** van de omgeving: openbaar groen, straatverlichting, toestand van het wegdek (straat en stoep), kwantiteit en kwaliteit van het straatmeubilair (inclusief speelvoorzieningen);
- de kwantiteit en kwaliteit van **buurtvoorzieningen**: buurtwinkels, bank/giro/postkantoor, horeca, voorzieningen op het gebied van educatie, kinderopvang en hulp/dienstverlening, klachtenmeldpunt/informatiepunt;
- **verkeer**: foutief/dubbel parkeren, gebrek aan parkeerruimte, stallingsmogelijkheden voor (brom)fietsen;
- de **sociale cohesie** in de buurt: niveau van burenccontact, burenruzies, etnische spanningen, bewonersparticipatie in buurtactiviteiten, betrokkenheid van bewoners bij de buurt.

Uiteraard zijn er nog meer mogelijke invullingen van de hier genoemde componenten te bedenken. De hier genoemde invullingen zijn ontleend aan de bewonersenquête: die zaken zijn opgenomen die door de geënquêteerde bewoners als problematisch of onvoldoende werden aangemerkt. Zaken waarover men over het algemeen tevreden was (bijvoorbeeld verkeersdruk, bereikbaarheid telefooncel en brievenbussen) zijn niet opgenomen in de lijst aangezien zij volgens de bewoners geen verbetering behoeven.

¹² Leefbaarheid en kwaliteit worden hier samengenomen omdat zij een grote onderlinge overlap vertonen.

Tot slot

Naast deze, op de woonomgeving betrekking hebbende, leefbaarheidsaspecten zijn er in de noord-oosthoek problemen met de **woningen** zelf, en met de gang van zaken rond de woningverbetering die in de buurt wordt uitgevoerd. Dit leefbaarheidsaspect neemt een ietwat aparte positie in, aangezien de (particuliere) woningproblematiek niet altijd even duidelijk is voor het stadsdeel.

In het Leefbaarheidsproject wordt (door het stadsdeel middels de woonconsulent) wel ingespeeld op de woningverbeteringsproblematiek, maar het werkgebied van deze consulent is breder dan alleen de noord-oosthoek. In de nameting zal nagegaan worden in hoeverre de woonconsulent actief is geweest voor de noord-oosthoek. Zo mogelijk zal aan de betreffende bewoners worden gevraagd hoe tevreden zij zijn met de ondersteuning en begeleiding door de woonconsulent.

Het is, gegeven het feit dat 85% van de woningen in de gehele Rivierenbuurt in particuliere handen is, niet mogelijk om nulmetingsgegevens te verzamelen over de toestand van de woningen.

3 Meetbaarheid van de genoemde buurtkenmerken

Niet alle hiervoor genoemde buurtkenmerken en -problemen zijn eenvoudig te meten. Bovendien kan in een (fors) aantal gevallen niet meer exact worden vastgesteld wat de toestand was vlak voor de invoering van het project (september 1992). In het onderstaande schema wordt voor de belangrijkste begrippen achtereenvolgens aangegeven:

- uit welke bron(nen) hierover gegevens geput kunnen worden;
- of/in hoeverre het mogelijk is alsnog een nulmeting te realiseren;
- hoe betrouwbaar de verkregen informatie is.

Het thema 'buurtvoorzieningen' is niet opgenomen in het schema, aangezien dit grotendeels (met uitzondering van het inmiddels gerealiseerde WIC) buiten de spanwijdte van het Leefbaarheidsproject valt. Hetzelfde geldt voor de woning(verbeterings)problematiek.

Meetbaarheid van de kenmerken veiligheid en leefbaarheid/kwaliteit

Begrip	Gegevensbronnen	Nulmeting mogelijk? ¹³	Betrouwbaarheid
I VEILIGHEID			
- criminaliteit	- politiegegevens - bewonersenquête*	ja nee	matig (dark number) matig
- overlast	- klachten woning- corporatie - klachten politie - klachten WIC	? ja nee	redelijk redelijk redelijk
- onveiligheids- gevoelens	- bewonersenquête*	nee	redelijk
II LEEFBAARHEID/ KWALITEIT			
- vervuiling woon omgeving	- bewonersenquête* - registratie BOP	nee nee	redelijk redelijk
- onderhouds- toestand woon omgeving	- bewonersenquête* - registratie BOP - registratie sec- toren/afdelingen	nee nee ja (?)	redelijk redelijk redelijk
- verkeer	- bewonersenquête* - observatie - politie	nee nee ja	redelijk redelijk matig
- sociale cohesie	- bewonersenquête* - meldingen politie (burenruzie) - gegevens wel- zijns werk en op- bouwwerk	nee ja nee	redelijk redelijk redelijk

* = in bestaande vorm

Toelichting bij het schema

De belangrijkste beschikbare gegevensbronnen voor de effectevaluatie zijn: de in 1991 gehouden bewonersenquête, de politieregistratie, registraties bij de betrokken sectoren (SDW en W/W), in het kader van het project opgezette registraties (BOP, woonconsulent en buurtmanager) en gegevens van het welzijns- en opbouwwerk.

¹³ In de meeste gevallen gaat het hier om de vraag of er gegevens beschikbaar zijn over de periode van september 1991 tot september 1992. Deze gegevens kunnen later vergeleken worden met de gegevens van het eerste projectjaar.

Aangezien geen van de genoemde bronnen *op zich* een betrouwbare gegevensbasis vormt voor de effectevaluatie, zullen zoveel mogelijk bronnen *gecombineerd* moeten worden om te komen tot een zo nauwkeurig mogelijke inschatting van de effecten van het project.

In overleg met de direct betrokkenen zal DSP uitwerken welke bijdrage de betrokkenen kunnen leveren aan deze gegevensverzameling.

Bijlage 3

Voorbeeld maatregel in plan van aanpak

Hieronder wordt een voorbeeld van een maatregel gegeven zoals die in het plan van aanpak opgenomen zou kunnen worden. Het plan van aanpak hoeft niet meer te zijn dan een opsomming van maatregelen volgens onderstaande (of vergelijkbare) structuur.

Maatregel: het verbeteren van de straatverlichting

Toelichting:

Gevoelens van onveiligheid in de noord-oosthoek blijken samen te hangen met de slechte straatverlichting op sommige plaatsen.

Doel:

Verminderen onveiligheidsgevoelens.

Succes:

Indien verlichting is verbeterd (slechte verlichting wordt door niet meer dan 5% van de buurtbewoners als probleem/knelpunt genoemd) en onveiligheidsgevoelens onder de bewoners zijn afgenomen met 50%.

Participanten:

Bewoners (opstellen verlichtingsplan);
Buurtmanager (coördinatie);
BOR (leveren + plaatsen verlichtingsmateriaal).

Middelen:

Budget BOR.

Wanneer:

September 1993 gerealiseerd.

Welke gegevens voor meten succes:

Gegevens uit twee bewonersenquêtes (1991 en september 1993).