WOONSTIJLEN, OVERLAST EN SOCIAAL BEHEER IN CORPORATIEWONINGEN

VOORRAADBEHEER EN WONINGMARKT-ONDERZOEK 19

Onderzoeksinstituut OTB
Technische Universiteit Delft
Thijsseweg 11, 2629 JA Delft
Tel.: (015) 278 30 05

WOONSTIJLEN, OVERLAST EN SOCIAAL BEHEER IN CORPORATIEWONINGEN

J. Kullberg
W.A.T. van der Heijden
J.A. Adrianow

m.m.v.
G.L.M. Hilkhuysen
en H.C.C.H. Coolen

Delftse Universitaire Pers, 1996

De serie Voorraadbeheer en Woningmarktonderzoek van het Onderzoeksinstituut OTB worden uitgegeven door:
Delftse Universitaire Pers
Stevinweg 1
2628 CN Delft
Tel.: (015) 278 32 54

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Kullberg, J.

Woonstijlen, overlast en sociaal beheer in corporatiewoningen / J. Kullberg, W.A.T. van der Heijden, J.A. Adrianow ; m.m.v. G.L.M. Hilkhuysen en H.C.C.H. Coolen. - Delft : Delftse Universitaire Pers. - Ill. - (Voorraadbeheer en woningmarktonderzoek, ISSN 0926-400X ; 19)
Onderzoek in opdracht van de ministerie van Justitie en VROM. - Met lit. opg.
ISBN 90-407-1234-4
NUGI 655
Trefw.: woonomgeving

VOORWOORD

Na een reeks onderzoeken naar criminaliteit in naoorlogse wooncomplexen gaven de ministeries van Justitie en VROM in 1993 opdracht aan het Onderzoeksinstituut OTB om het concept 'woonstijlen' nader te onderzoeken, in relatie tot overlast-, onveiligheids- en criminaliteitsproblemen in de woonomgeving. Ook het antwoord op deze problemen in de vorm van interpretaties en toepassingen van het begrip 'woonstijl' bij sociaal woningbeheer, zou onderdeel van deze studie uitmaken.
In eerder onderzoek was de gedachte om 'woonstijlen' van zittende en aspirant-huurders op elkaar af te stemmen teneinde samenwoningsconflicten te voorkomen en vervalprocessen te helpen beteugelen, al doorgedrongen tot de beleidsaanbevelingen aan verhuurders van corporatiewoningen. Het werd dus hoog tijd om eens na te gaan wat het concept 'woonstijl' eigenlijk te bieden heeft, wat verhuurders eronder verstaan, hoe ze een dergelijk begrip toepasbaar trachten te maken in het woningbeheer en waar dergelijke toepassingen toe leiden.

Met het estafettestokje in de hand schrijf ik de laatste regelen aan dit rapport en trek hijgend voorbij aan al degenen die bijdroegen aan dit onderzoeksverslag. Willy-Anne van der Heijden begon dit ambitieuze onderzoek voor haar tweejarige nadoktorale beroepsopleiding aan het OTB. Zij ploegde zich door Nederlandse en buitenlandse literatuur over dit onderwerp en deed daarvan verslag. Ook voerde ze het eerste empirische deel van dit onderzoek uit: een gespreksronde langs medewerkers bij woningbouwverenigingen, gemeente en politie en de verzameling van stapels aanvullende en ondersteunende cijfers, nota's en dergelijke. Tenslotte trof zij vergaande voorbereidingen om het tweede empirische onderzoeksdeel te kunnen uitvoeren: een mondelinge enquête onder bewoners van elf woningcomplexen. Bij onderzoek met grensverleggende pretenties treft men dikwijls beren op de weg. Zo ging het ook bij dit project, waardoor afronding binnen de tweejarige opleiding niet meer reëel bleek.
Sandra Adrianow nam het estafettestokje over en voerde onder meer de regie over de uitvoering van het bewonersveldwerk. Daarbij werd zij ondersteund door Gaston Hilkhuysen van OTB's enquêteservicebureau. Afgeleid door bevalling van een dochter en door andere werkzaamheden, gaf Sandra de estafettestok door aan ondergetekende. Omdat de inmiddels tot bijna drie jaar opgelopen tijdspanne daartoe aanleiding gaf, deed ik nog enkele laatste navorsingen bij de al eerder lastig gevallen verhuurders, analyseerde het omvangrijke materiaal en kwam tot het voorliggende

eindrapport. Bij de statistische analyses verleende Gaston Hilkhuysen vergaande assistentie en in een later stadium droeg Henny Coolen bij aan een verantwoorde toepassing van logistische regressie op een deel van het materiaal. Caroline Kuypers zorgde voor zorgvuldige tekstuele correcties in het uiteindelijke rapport.
Aan het onderzoek werkten verschillende medewerkers bij woningcorporaties gemeente en politie in Amersfoort, Dordrecht, Nijmegen en Tilburg mee. Ze zijn met teveel om afzonderlijk te vermelden en in het rapport staan ook andere redenen vermeld om dat niet te doen. Niettemin danken we hen voor hun openhartige en verhelderende gesprekken, zonder welke iedere onderzoeker direct kan ophouden. Ook zonder de medewerking van de vele bewoners die het aandurfden om onze enquêteurs binnen te laten om vragen te stellen over overlast, onveiligheid en criminaliteit, was dit onderzoek niet mogelijk geweest.
Rest mij de begeleidingscommissie te bedanken voor haar deskundigheid, betrokkenheid, hun opbouwende kritiek op verschillende concept-rapportages en niet in de laatste plaats hun geduld. De commissie bestond uit afgevaardigden van beide financiers van het onderzoek, de ministeries van VROM en van Justitie en voorts uit vertegenwoordigers van beide woningkoepels:

ministerie van Justitie:
de heer R. Hesseling (WODC)
mevrouw J. Junger-Tas (WODC) en
mr. J.J. Overwater (DCP);

ministerie van VROM:
de heer F. Veijgen (DGVH/DBD),
mevrouw A. Dassen (IVH Brabant en Zeeland) en
de heer J. Pennings (IVH Noord-Holland en Flevoland);

Nationale Woningraad:
de heer H.B.H.G. Wilke

NCIV Koepel voor Woningcorporaties:
mevrouw Y. Grooten en
dhr. J. Thorbruggen

Delft, december 1995,
Jeanet Kullberg

INHOUD

1
INLEIDING

1.1 Achtergrond en begripsbepaling

Verschillende ontwikkelingen hebben ertoe geleid dat de (kleine) criminaliteit in de woonomgeving toegenomen is. Volgens de Commissie Kleine Criminaliteit (1986) en volgens het Eindrapport Kleine criminaliteit en naoorlogse etagebouw, de epiloog van een reeks lokale onderzoekingen op dit gebied (Elsinga en Wassenberg, 1991) kunnen we ter verklaring van de groei van de kleine criminaliteit drie categorieën factoren onderscheiden:

a. duwende factoren (vraag);
b. aantrekkende factoren (aanbod);
c. (ontbreken van) remmende factoren (omgeving).

Onder duwende factoren worden persoonsgebonden factoren verstaan, dat wil zeggen factoren die vanuit het individu zelf komen. Deze kenmerken kunnen medisch, psychiatrisch of psychologisch van aard zijn. Duwende factoren die in verband met criminaliteit worden genoemd zijn onder meer ook druggebruik, alcoholgebruik, werkloosheid, verveling en gebrek aan toekomstperspectief.
Aantrekkende factoren die de criminaliteit bevorderen zijn: de toegenomen welvaart, waardoor mensen meer luxe goederen tot hun beschikking hebben (en er meer te halen valt). Daarnaast zijn de mogelijkheden om overlast bij buren te veroorzaken toegenomen. Dit geldt vooral voor geluidsoverlast door muziekinstallaties en door honden. Verder kan verval als aantrekkende factor worden genoemd: 'verval trekt verval aan'. Volgens Coleman (1985) komt dat verval in een bepaalde vaste volgorde voor: hondepoep, rommel, graffiti en vandalisme. Dit vervalproces heeft zijn effect op de (on)veiligheidsbeleving van bewoners.
Zowel de duwende als de aantrekkende factoren zijn vanuit het woningbeheer beperkt te beïnvloeden. Drugs- en alcoholproblemen, werkloosheid en uitzichtloze verveling zijn fundamentele maatschappelijke problemen, waarvan de oorzaken en dus ook de oplossingen vooral buiten het terrein van de volkshuisvesting moeten worden gezocht. Ook het probleem van de maatschappelijke ongelijkheid, de kloof

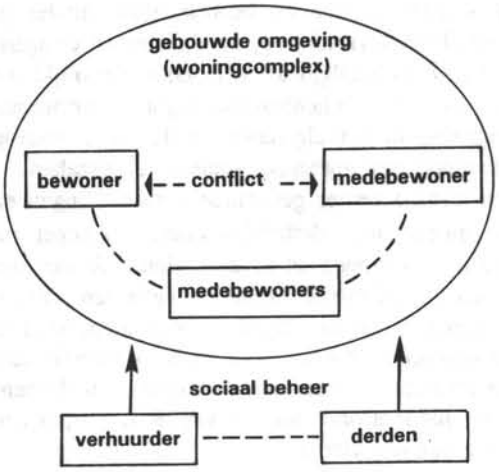
tussen arm en rijk, is een fundamenteel maatschappelijk probleem dat met alleen woningbeheer niet is op te lossen.
De derde categorie, de remmende factoren, zijn beter te beïnvloeden. In dit verband wordt met name de (informele) sociale controle als remmende factor genoemd. Deze controle ontbreekt naar het oordeel van de Commissie steeds meer, waardoor meer criminaliteit kan plaatsvinden.
Overigens ziet niet iedereen sociale controle als een factor die de groeiende criminaliteit kan stuiten. Schuyt (1992) wijst erop dat onpersoonlijke, anonieme en indirecte vormen van sociale controle inherent zijn aan een geïndustrialiseerde samenleving. Naar zijn oordeel gaat verdere industrialisatie niet samen met een herstel van de sociale controle.

Volgens de Commissie Kleine Criminaliteit hebben drie ontwikkelingen in onderling samenspel tot anoniemere omgangsvormen en een vermindering van de sociale controle geleid. Het gaat hier om econimische, maatschappelijke en culturele ontwikkelingen.
De economische ontwikkeling heeft tot een toename van de welvaart geleid, maar heeft er tevens voor gezorgd dat de samenleving op veel gebieden ook grootschaliger en daardoor anoniemer werd. Door beroepsspecialisatie en functionele differentiatie van de samenleving was de eigen buurt of wijk niet meer het vanzelfsprekende referentiekader.
Nieuwe vervoer- en communicatiemogelijkheden, alsook de internationalisering maakten een groter bereik mogelijk, waarmee groepen mensen minder afhankelijk werden van lokale contacten. Deze ontwikkeling ging min of meer ten koste van de betrokkenheid van de mensen. Een 'community of limited liability' ontstond.
Met de ontwikkeling van de verzorgingsstaat nam de overheid steeds meer taken van de mensen over. Professionele organisaties namen hulpverlenende taken over die vroeger familie, buren en anderen uitvoeren.
Tot slot ontwikkelde de westerse cultuur zich tot een waarin normen en waarden minder nauwkeurig voorgeschreven worden. Oude normen en waarden zijn ter discussie gesteld. Dit geldt ook voor de rechtsregels, die gedeeltelijk op deze normen zijn gebaseerd. Deze verandering in het normenstelsel ging gepaard met een groei van de eigen verantwoordelijkheid van de mensen. Een groei die in de praktijk wel een groeiend besef van rechten, maar veel minder van plichten met zich bracht (Commissie Kleine Criminaliteit, 1986).
De grotere eigen verantwoordelijkheid paste bij de toenemende emancipatie en individualisering van de samenleving. Allerlei vormen van controle door autoriteiten verdwenen, in de verwachting dat de mensen veel zaken onderling zouden kunnen regelen. Op het gebied van volkshuisvesting verdwenen bijvoorbeeld de woninginspectrices, huismeesters en conciërges. Het verdwijnen van deze functionarissen vergrootte de afstand tussen huurder en verhuurder en maakte een einde aan het (directe) toezicht op het woongedrag van huurders. De verwachting dat de mensen alles onderling zouden kunnen regelen kwam niet uit: door het wegvallen van de formele controle ontstond een gat, zonder dat dit afdoende werd opgevuld door vormen van informele sociale controle.

De afgenomen sociale controle heeft gevolgen voor de kwaliteit van de woonomgeving. Met name in bepaalde woonwijken, zoals grootschalige hoogbouw- en middelhoogbouwwijken die veel (semi-)openbare ruimten hebben, gaat minder of geen toezicht al gauw gepaard met vervuiling, verloedering, vandalisme en criminaliteit. Bij de bewoners ontstaan gevoelens van onveiligheid. Uit onderzoek blijkt dat deze gevoelens van onveiligheid niet alleen te maken hebben met angst voor criminaliteit (Wuertz, 1989). De sociale omgeving in het algemeen en de wijze waarop andere bewoners de buurt gebruiken, kan ook onveiligheidsgevoelens veroorzaken.
Botsende woonstijlen hebben te maken met de eerder genoemde ontwikkelingen en de toegenomen heterogeniteit van de samenleving. Bestonden buurten vroeger uit mensen met globaal dezelfde opvattingen over wonen en leven, geleidelijk aan zijn buurten bevolkt geraakt door mensen met uiteenlopende woon- en leefstijlen. Omdat in één straat of portiek diverse leefstijlen naast elkaar kunnen voorkomen, kunnen bewoners ook met vele woonstijlen in aanraking komen. In de praktijk manifesteert het verschil in woonstijlen zich in het musiceren in de late avonduren van de een, het sleutelen aan de auto's van de ander, het niet onderhouden van de tuin door een derde, afwijkende kook- en eetgewoonten van een vierde, etc.
Omdat iedere bewoner zijn eigen opvatting heeft over wat normaal is of niet, blijven botsingen tussen verschillende levenswijzen niet uit. Echter, wànneer of onder welke omstandigheden woonstijlen tot conflicten leiden (gaat het bijvoorbeeld om concreet gedrag of ook om zich afzetten tegen groepen als jongeren, werklozen, buitenlanders, e.d.) en hoe dat proces precies verloopt, wordt in de literatuur niet inzichtelijk gemaakt.
Een eerste verkenning leert dat het ontstaan van botsingen in woonstijlen in ieder geval van drie factoren afhankelijk is: gedragingen van bewoners, beleving van bewoners en reacties van bewoners en andere partijen. Effecten kunnen zich manifesteren in de vorm van een toenemende verhuisgeneigdheid en zodoende de stabiliteit van het woonmilieu bedreigen en mogelijk het begin markeren van verdere achteruitgang. De link met onveiligheid en criminaliteit is dan gelegd.
De constatering dat botsende woonstijlen een proces van verloedering en verval op gang kunnen brengen, suggereert dat ook een proces in omgekeerde richting in gang kan worden gezet. Om die reden is onder meer in het eindrapport Kleine criminaliteit en naoorlogse etagebouw de aanbeveling gedaan om via een inplaatsingsbeleid na te gaan of een woningzoekende en een buurt wel bij elkaar passen (Elsinga en Wassenberg, 1991, p. 134). Met inplaatsings- en wellicht ook andere maatregelen waarbij op de woonstijl van huurders wordt gelet, zoals het aanstellen van toezichthouders, organiseren van portiekgesprekken en dergelijke, zou de neerwaartse spiraal positief beïnvloed kunnen worden. Een en ander geeft aanleiding tot een evaluatie van verschillende sociaal-beheermaatregelen die op enige wijze verband houden met het gedrag van huurders in woning en woonomgeving, patronen in dat gedrag en de attitude jegens andermans gedrag.

In afbeelding 1.1 zijn de betrokkenen bij botsende woonstijlen en de (pogingen tot) oplossing daarvan weergegeven. Een bewoner en een of meer medebewoners hebben een conflict. Afhankelijk van onder meer de aard en de frequentie van de conflicten

Afbeelding 1.1 Betrokken partijen bij botsende woonstijlen



kunnen deze een uitstraling hebben naar andere bewoners in het woningcomplex en naar de fysieke omgeving, het complex.
De verhuurder van de woningen in het complex draagt verantwoordelijkheid voor het 'rustig woongenot' van de huurders en kan om die reden bij het conflict betrokken raken, naar aanleiding van klachten van huurders. Met de mogelijke uitstraling van conflicten op de sfeer in en uiteindelijk de verhuurbaarheid van het wooncomplex, komt het economisch belang van de verhuurder bovendien in het vizier. Dit betekent dat bemoeienis in de vorm van sociaal beheer eventueel aan conflicten vooraf kan gaan in de vorm van preventieve maatregelen. Bij dit beheer zijn vaak ook derden betrokken, zoals de politie en de GGD.

In dit onderhavige onderzoek gaan we enerzijds na hoe sociale verhuurders de woonstijl van huurders definiëren, welk belang ze eraan hechten in relatie tot hun doelstelling om 'stabiele woonmilieus' te creëren, of, en zo ja, hoe ze het begrip operationaliseren en toepassen in het sociaal beheer.
Anderzijds wordt in complexen van de verhuurders wiens beleid wordt onderzocht, nagegaan in hoeverre de huurders overlast ondervinden en zich veilig voelen in de woonomgeving. Ook gaan we na hoe de ervaren overlast en onveiligheidsgevoelens verklaard kunnen worden. In die verklaring speelt het woningcomplex waarin men woont, en het sociale beheerpakket dat de verhuurder daar uitvoert, een rol.

1.2 Probleemstelling en onderzoeksaanpak

De centrale probleemstelling van het onderzoek is als volgt geformuleerd:
Hoe toepasbaar is het begrip 'woonstijl' bij het sociaal woningbeheer in corporatiewoningen, welke interpretatie geven verhuurders eraan, hoe passen ze het toe en biedt die toepassing soelaas bij de oplossing van overlast, onveiligheidsgevoelens en criminaliteit in de woonomgeving?

We hebben aan de hand van drie belangrijke gegevensbronnen de probleemstelling onderzocht: literatuur (a), vraaggesprekken met sociale verhuurders, gemeente- en politiefunctionarissen (b) en veldwerk onder huurders in complexen die de geïnterviewde verhuurders beheren (c). Het onderzoek is opgesplitst en gefaseerd in drie onderdelen die corresponderen met de belangrijkste gegevensbronnen, hoewel aanvullend statistieken en nota's zijn bestudeerd en hoewel in een laat stadium nog een aanvullende telefonische informatieronde onder de verhuurders plaats had. Voor elk onderzoeksdeel hebben we de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

Literatuur
1. Welk inzicht verschaft de literatuur in het begrip 'woonstijl'?
2. Welk inzicht verschaft de literatuur in de relatie tussen woonstijlen, sociale woonomgeving en overlast?
3. Wat is ons uit de vakliteratuur bekend over sociaal-beheermaatregelen om botsende woonstijlen, overlast, onveiligheid en criminaliteit het hoofd te bieden?

Vraaggesprekken
1. Wat verstaan sociale verhuurders onder woonstijl?
2. Hoe wordt het begrip 'woonstijl' in de praktijk geoperationaliseerd?
3. Welke maatregelen waarbij wordt gelet op woonstijl treffen sociale verhuurders?
4. In hoeverre kan in de praktijk worden gewerkt met het begrip woonstijl, zonder in botsing te komen met wet- en regelgeving?

Bewonersonderzoek
1. In hoeverre ondervinden bewoners van complexen met een meer dan gemiddelde sociale problematiek verschillende vormen van overlast?
2. Hoe kunnen overlast en onveiligheidgevoelens verklaard worden?
3. In hoeverre komen de sociaal-beheermaatregelen van de verhuurders tot uitdrukking in geringere overlast en onveiligheidsgevoelens?

Aan de hand van de literatuur hebben we het probleem van de botsende woonstijlen verkend. Daartoe zijn bestaande theorieën en literatuur bestudeerd om het begrip 'woonstijl' te kunnen definiëren. Tevens hebben we nagegaan welk inzicht de literatuur biedt in de relaties woonstijl, woonomgeving, overlast en kleine criminaliteit. Tenslotte hebben we de sociaal-beheermaatregelen die ons uit de vakliteratuur

bekend zijn geïnventariseerd en waar mogelijk, in verband gebracht met het begrip 'woonstijl'. In hoofdstuk 2 doen we hiervan verslag.
In het 'verhuurdersonderzoek' zijn interviews gehouden met twaalf verhuurders in vier verschillende gemeenten: Amersfoort, Dordrecht, Nijmegen en Tilburg. Ook hebben we jaarverslagen, notulen en verhuur- en overlaststatistieken geanalyseerd. In diezelfde gemeenten is gevraagd naar ervaringen van gemeente- en politiefunctionarissen, om na te gaan of die overeenstemden met de ervaringen van de sociale verhuurders.
Het derde deel, het bewonersonderzoek, bestaat uit veldwerk onder een ruime steekproef van de huurders van elf woningcomplexen, in totaal 690 huurders. Van elke verhuurder uit het verhuurdersonderzoek is een woningcomplex geselecteerd dat een meer dan gemiddelde sociale problematiek kent, dat onder meer gekenmerkt wordt door een relatief lage huurstelling en een gestapelde bouwvorm. Een andere voorwaarde voor selectie was dat in het complex gedurende minimaal een half jaar voor het moment waarop het veldwerk plaats had, sociaal-beheermaatregelen van kracht zijn.
Eén van de beoogde onderzoekscomplexen viel af omdat het onvoldoende aan de voorwaarden voldeed en omdat bij dezelfde verhuurder geen beter alternatief voorhanden bleek te zijn: de problemen in zijn woningbezit waren in vergelijking met de andere verhuurders te gering.
Het bewonersonderzoek moest meer licht werpen op de omvang en aard van overlastproblemen, onveiligheidsgevoelens en criminaliteit in het woonmilieu. Dit is binnen de gekozen onderzoeksopzet goed mogelijk gebleken. Ook hebben we modellen kunnen maken om de overlastbeleving en onveiligheidsgevoelens te verklaren. Daarnaast wilden we het bewonersonderzoek gebruiken om de door huurders ervaren overlast te confronteren met de sociaal-beheermaatregelen uit het verhuurdersonderzoek, zoals die toegepast worden op de onderzoekscomplexen waar de huurders geënquêteerd zijn. Op die manier wordt een evaluatief element toegevoegd: komen de getroffen maatregelen tot uitdrukking in de overlast en onveiligheidsgevoelens die huurders ervaren? Dit evaluatieve element is onderzoekstechnisch gezien veel moeilijker en hier zijn we dan ook beren op de weg tegengekomen.
Twee typen evaluatie van beheermaatregelen, die dikwijls gecombineerd worden, zijn gangbaar. Het eerste type betreft retrospectieve vragen die direct naar de getroffen maatregelen verwijzen, zoals: "Vindt u dat de netheid van uw flat verbeterd is sinds er een huismeester in dienst trad?"
Het probleem met een dergelijke onderzoeksstrategie is dat als er effecten of verbeteringen worden geconstateerd, niet duidelijk is of het om placebo-effecten gaat. Op zichzelf kan een placebo-effect bijzonder waardevol zijn, als het tot verhoogde tevredenheid stemt. Om die reden worden maatregelen met een zeer zichtbaar karakter wel aanbevolen, zonder dat hun effectiviteit aannemelijk is gemaakt (zie bijvoorbeeld Elsinga en Wassenberg, 1991; Wassenberg 1991; Rosmalen en Wassenberg, 1994). Deze aanpak vergroot niet het inzicht in de problematiek en we hebben dan ook bewust getracht placebo-effecten buiten het onderzoek te houden.

Het tweede gangbare onderzoekstype behelst een voor- en nameting, waarbij in een eerste fase de situatie vóór implementatie van de maatregelen en in een tweede fase de situatie daarna wordt beschreven (zie bijvoorbeeld Wassenberg, 1991; van Rosmalen en Wassenberg, 1994). Dergelijk onderzoek was hier niet mogelijk omdat het aanvankelijk begrote tijdstramien dat niet toeliet en omdat van een nulmeting moeilijk sprake kon zijn. Het gaat immers om brede beheerpakketten, waarvan de verschillende onderdelen per verhuurder op verschillende momenten zijn geïmplementeerd. Dit in tegenstelling tot bijvoorbeeld de evaluatie van toezichthouders, een min of meer overzichtelijk beheerinstrument, waar een scherpe startdatum in het geding is.
Zelfs als met een nulmeting gewerkt kan worden, dan valt daar methodisch veel op af te dingen zolang niet ook een referentiecomplex of liefst enkele complexen worden opgenomen, zoals bijvoorbeeld in het onderzoek naar huismeesters van Hesseling e.a. (1991, 1993) gebeurd is. Zonder referentiecomplex is het sowieso niet goed mogelijk de in een nameting gevonden effecten aan het beheer toe te schrijven. Ook geldt het omgekeerde: wanneer geen verbeteringen worden geconstateerd, kan nog niet geconcludeerd worden dat de maatregelen geen effect hadden: ze kunnen erger voorkomen hebben.
Tijdens dit onderzoek werd duidelijk dat een referentiecomplex in een gemeentelijke context niet bestaat, immers: waar één verhuurder zich genoodzaakt ziet om problemen met sociaal-beheermaatregelen te bestrijden, kunnen de anderen maar in beperkte mate achterblijven. De probemen zouden zich anders wellicht verplaatsen. Zodoende verschillen de toegepaste beheermodellen in een gemeente wel op onderdelen, maar vertonen ze ook overeenkomsten. Die overeenkomsten en verschillen hebben we aangegrepen om naar effecten te zoeken.
Het fijne van de onderzoeksaanpak op dit evaluatieve onderdeel wordt uiteengezet in hoofdstuk 5. In het kort komt het erop neer dat we een serie van elf complexen met verschillende beheerpakketten onderling hebben vergeleken. Op complexniveau is het empirisch verband onderzocht tussen de diversiteit en intensiteit van de genomen sociaal-beheermaatregelen en de mate waarin huurders bepaalde vormen van overlast in woning en woonomgeving ondervinden. De hypothese luidt dan dat bij een toenemende intensiteit van de sociaal-beheermaatregelen, de bewoners minder overlast en criminaliteit ondervinden.
Met deze nieuwe, nog onbeproefde onderzoeksaanpak hebben we een kip-ei-probleem geïntroduceerd dat aanleiding gaf tot grote behoedzaamheid bij de interpretatie van de uitkomsten. De maatregelen zijn er immers om problemen het hoofd te bieden, zodat niet goed is na te gaan of de maatregelen intensief zijn vanwege de vele problemen, of dat de problemen er ondanks intensieve maatregelen (nog) zijn. Om uit deze knoop te geraken hebben we aanvullende bronnen bij de interpretatie van gevonden verbanden betrokken.
Het onderzoeksmodel is in tabel 1.1 weergegeven. Het bestaat uit drie stappen. De eerste stap bestaat uit het operationaliseren van overlast in vragen over de onderscheiden overlastvormen, het meten van de overlast en het achteraf verifiëren van de validiteit van de operationalisaties. Het resultaat is een maat voor overlast.

Tabel 1.1 Onderzoeksmodel overlastbeleving van bewoners in relatie tot maatregelen van de verhuurder

Stap 1	Stap 2	Stap 3
Operationaliseren overlast in vragen, meten van de overlast en controle op validiteit van de vragen	Overlast verklaren uit kenmerken van de bewoners	Effecten verklaren van sociaal-beheermaatregelen op overlast in complexen

De tweede stap bestaat uit een verklaring voor de overlast zoeken. Daarbij wordt nagegaan welke verbanden er zijn tussen kenmerken van respondenten, zoals geslacht, leeftijd, woonduur op het huidige adres en 'tolerantie' van de huurder.
In de derde stap wordt nagegaan welke verschillen in overlastervaring zich tussen de complexen voordoen en in hoeverre die te verklaren zijn in termen van sociaal-beheermaatregelen.
De resultaten van de inventarisatie van door verhuurders getroffen maatregelen worden opgenomen in de dataverzameling uit het bewonersonderzoek. De variabelen in de uiteindelijke datamatrix bestaan dus voor een deel uit gegevens die bij de verhuurders zijn verzameld. De bedoelde analyses zijn niet-metrische Principale Componenten Analyses, ook wel NMPCA's (Coolen en Hilkhuysen, 1992), variantieanalyses en logistische regressie.

1.3 Opzet van het rapport

In het rapport hebben we de drie deelonderzoeken die ten behoeve van het onderzoek hebben plaatsgevonden geïntegreerd. Aan elk deelonderzoek is een hoofdstuk gewijd, terwijl het slothoofdstuk is gebaseerd op alle drie de deelonderzoeken.
In hoofdstuk 2 worden de resultaten van het literatuuronderzoek weergegeven. Hoofdstuk 3 geeft een beschrijving van de onderzoeksgemeenten en -complexen, waarbij we gebruik maken van informatie die gemeente, politie en verhuurders hebben verstrekt en van bewonerskenmerken zoals die uit het bewonersveldwerk konden worden opgemaakt.
In hoofdstuk 4 presenteren we de resultaten van het verhuurdersonderzoek.
Nagegaan wordt wat de sociale verhuurders onder 'woonstijlen' en 'stabiele woonmilieus' verstaan en welke maatregelen sociale verhuurders nemen om woonstijlconflicten te bestrijden of te voorkomen. Tevens zetten we uiteen op welke wijze de sociaal-beheermaatregelen worden uitgevoerd.
De resultaten van het bewonersonderzoek worden in hoofdstuk 5 aan de orde gesteld. Aan bod komt in welke mate bewoners bepaalde vormen van overlast ondervinden en met welk model de ondervonden overlast kan worden verklaard. Tevens wordt in hoofdstuk 4 een antwoord gegeven op de vraag hoe de samenhang is tussen de intensiteit van de getroffen sociaal-beheermaatregelen en op de mate

waarin bewoners overlast ervaren. In hoofdstuk 6 worden de onderzoeksresultaten uit de diverse deelonderzoeken met elkaar in verband gebracht.

2
WOONSTIJL, BOTSINGEN EN OVERLAST: CONTEXT EN BEGRIPSBEPALING

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk gaan we na welk inzicht de literatuur biedt in de relatie tussen woonstijlen, woonomgeving en overlast. Alvorens hiermee te beginnen wordt in paragraaf 2.2 nagegaan wat het begrip 'woonstijl' inhoudt. Naast woonstijl zijn zowel in het verleden als tegenwoordig diverse andere benamingen in omloop zoals leefstijl, woongedrag, buurt-, complex- en portiekprofiel. Een nadere verdieping in het begrip woonstijl begint bij het begrip leefstijl. Het begrip woonstijl is daaraan nauw verwant. Ook opvattingen over woonstijl in de jaren negentig en de definitie die op grond van de theorieën voor dit woonstijlenonderzoek wordt gekozen, komen aan de orde.
In paragraaf 2.3 gaan we in op de sociale woonomgeving, de bewoners die in een bepaalde buurt wonen en de manier waarop ze met elkaar en met de directe woonomgeving omgaan. We besteden ook aandacht aan de discussie over homogeen of heterogeen samengestelde woonwijken in relatie tot een stabiel woonmilieu.
In paragraaf 2.4 komen de definiëring, aard en oorzaken van overlast aan bod. Tevens wordt in deze paragraaf het begrip veel voorkomende criminaliteit aan de orde gesteld. Sociaal-beheermaatregelen die verband houden met woonstijlen van bewoners en woningzoekenden, komen in paragraaf 2.5 aan de orde. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting (2.6).

2.2 Theorieën over woonstijl

De literatuur geeft geen eenduidigheid over de begrippen leefstijl en woonstijl. Elke leefstijlstudie laat zijn eigen typologie en bijbehorende terminologie zien (Van der Meulen, 1980).
We komen het begrip leefstijl voor het eerst tegen in de sociologische studie van Weber (1972, oorspronkelijk 1921). Weber maakt voor leefstijl, die hij zelf 'Lebensführung' noemt, onderscheid tussen klassen en standen. Een klasse is een groep personen die dezelfde economische positie inneemt. Een stand is een groep personen

die hetzelfde aanzien geniet en zich kenmerkt door dezelfde leefstijl. Standen en de daarbijbehorende leefstijl ontstaan uit klassen.
In de theorie van Weber verwijst leefstijl zowel naar consumptieve als niet-consumptieve uitingen: "Een leefstijl kenmerkt zich door bepaalde gedragswijzen of voorkeuren voor gedragswijzen, waarbij het soort consumptie een belangrijke plaats inneemt. Leefstijlen bevatten ook niet-consumptieve zaken, zoals het trouwen met iemand uit dezelfde stand, het uitoefenen of juist niet uitoefenen van bepaalde beroepen en het omgaan met mensen uit dezelfde stand." (samengevat door Driessen, 1978; Ganzenboom, 1988).
Verscheidene onderzoekers na Weber hebben geprobeerd de verschillende leefstijlen die het statusbesef met zich brengt, gedetailleerd in kaart te brengen. Ook in klassieke studies naar sociale stratificaties (Barber, 1957; Reissman, 1959; Kuiper, 1965) en monografieën over afzonderlijke sociale groepen (Goldthorpe et al., 1968 en 1969; Berting, 1969) zijn vaak 'symbolische' correlaties van sociale status te vinden, zoals behuizing, interieur, taalgebruik, lidmaatschappen en politieke voorkeuren. Voortbouwend op deze onderzoeken heeft men geprobeerd statusschalen te ontwikkelen op basis van gedragskeuzen die uiterlijk waarneembaar zijn, zoals het interieur van de woning en sociale omgangsvormen.
Een terrein waarop het begrip leefstijl nog het meeste weerklank heeft gevonden, is dat van de marketing. Marketeers analyseren gedragsvoorkeuren en gedragskeuzen, soms samen met sociale achtergrondvariabelen, om tot een bepaalde systematiek te komen waarmee ze de bevolking naar typen of deelgroepen kunnen opsplitsen (Ganzenboom, 1988). Leefstijl wordt hier dan opgevat als verklaringscomponent voor het individuele en/of groepsgedrag van consumenten. De inhoud die in het marketing-onderzoek aan leefstijl wordt verbonden, is in de loop der tijd wel verschoven. Eerst ligt de nadruk meer op "determining relationships between allocation of time, choice of leisure activities and product purchasing" (Demby, 1974). Later in "studying food products, cooking styles became part of life style research" (Demby, 1974; Van der Meulen, 1980).
Er bestaan ook studies die leefstijl specifiek in verband brengen met wonen en met de woonomgeving. Hierin zijn verschillende invalshoeken met bijbehorende definities van leefstijl te onderkennen. Zo wordt in het onderzoek van Van der Meulen (1980) leefstijl bezien vanuit de planologie. Van der Meulen omschrijft leefstijl als "een verzameling van uitingen waarmee een huishouden inhoud geeft aan zijn bestaan en funktioneren. Voor een deel gaat het om materiële, voor een ander deel om immateriële aangelegenheden". Redenerend vanuit de planologie vat hij leefstijl op als ruimtelijk gedrag van voorzieningengebruikers. Leefstijl vormt in zijn ogen een belangrijke grondslag voor de ruimtelijke planning: "de wijze waarop individuen en/of huishoudens hun leven inrichten en zouden willen inrichten, is van invloed op hun ruimtelijke gedragingen" (Van der Meulen, 1980).

Andere studies concentreren zich meer op het sociale aspect van woongedrag. Een overzicht van benaderingen die ten grondslag liggen aan de Nederlandse theorievorming, is te vinden in het werk van Priemus (1984). De verschillende onderzoekers die hij in zijn boek bespreekt definiëren woongedrag als sociaal aanpassingsproces.

Dit proces van aanpassen zal later nog aan de orde komen, als we de (mogelijke) reactie van bewoners beschrijven wanneer ze te maken krijgen met overlast.
In het proefschrift van Burie (1972) wordt woongedrag omschreven als "het gedrag van huishoudens in hun woonsituatie". Daarbij omvat woongedrag niet alleen het uiterlijk waarneembare handelen, maar ook de psychische processen als denken, voelen en willen. Burie precisieert de term 'huishouden'. Onder huishouden verstaat hij "een verzameling van individuen die gezamenlijk in een afzonderlijke woning gehuisvest zijn en wier onderlinge relaties gekenmerkt worden door een geringe sociale afstand". Ook alleenstaanden worden door hem tot de huishoudens gerekend. Onder woonsituatie verstaat Burie de woning en woonomgeving.

Voor de ontwikkeling van het begrip leefstijl is vooral de socioloog Grunfeld belangrijk geweest. Hij bouwt voort op de theorie van Burie en gaat uit van dezelfde definities van woongedrag en woonsituatie/huishoudensituatie. Grunfeld koppelt leefstijl aan 'habitat', een begrip dat centraal staat in zijn theorie. Onder habitat verstaat hij "de totale ruimte, die door een individu, een groep of een collectiviteit regelmatig en met een bepaalde frequentie gebruikt wordt voor zijn/haar activiteiten en communicaties" (Grunfeld, 1974).
Grunfeld neemt aan dat de voorkeur voor een specifieke habitat de consequentie is van een bepaalde 'life-style'. Hij gaat ook uit van een verband tussen leefstijl en positie van bewoners op de arbeidsmarkt, en schetst hiervoor leefstijlprofielen van een aantal categorieën 'werkers': 'manual workers', 'lower administrative employers' en 'employers (professional) with responsibility'. De positie op de arbeidsmarkt bepaalt volgens Grunfeld sterk de leefstijl die we mogen verwachten.
In een latere publikatie (Grunfeld en Stoppelenburg, 1979) wordt leefstijl omschreven als: "vaste min of meer routine-achtige patronen van handelingen". Om aan te geven dat er geen systematiek bestaat in het typeren van bewonerscategorieën naar leefstijlkenmerken (wat zij graag zouden zien), geven Grunfeld en Stoppelenburg een overzicht van leefstijltyperingen zoals die tot dan toe door sociologen werden gehanteerd.
Zo wijzen ze op de leefstijltypering van Merton, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen 'cosmopolitans' en 'locals'. Merton gaat ervan uit dat 'locals' zich voornamelijk oriënteren op plaatselijke aangelegenheden, terwijl 'cosmopolitans' veel meer belangstelling hebben voor niet-plaatselijke zaken, organisaties, voorzieningen, etc. (Merton, 1957).
Een verdere, veel gebruikte indeling in leefstijltypen is afkomstig van Bell (1958). Deze auteur onderscheidt 'familiarism', 'careerism' en 'consumerism'. Familisme kenmerkt zich door een sterke concentratie op het gezin. Veel vrije tijd wordt in gezinsverband doorgebracht. Deze huishoudens treffen we vooral in rustige wijken met eensgezinshuizen en veel groen. 'Careerism' is een leefstijl waarbij het streven om carrière te maken de voornaamste richtlijn bij alle beslissingen is. Voor deze huishoudens zijn de sociaal-economische status van een buurt en de nabijheid van belangrijk gevonden relaties essentieel. Onder 'consumerism' tenslotte wordt een leefstijl verstaan, waarbij huishoudens sterk materialistisch en hedonistisch zijn

gericht. Dergelijke huishoudens zullen bijvoorbeeld graag snel allerlei nieuwe duurzame gebruiksgoederen aanschaffen.
Weer andere leefstijltyperingen maken onderscheid naar sociaal actieven en sociaal passieven. Sociaal actieven nemen veel initiatieven, hebben veel contacten en zijn bij veel activiteiten betrokken. Sociaal passieven daarentegen brengen veel vrije tijd thuis door en hebben minder behoefte aan voorzieningen om eigen activiteiten te ontplooien (sport, club, werk, etc.).
Priemus (1984) is niet erg enthousiast over de begrippen 'leefstijl' en 'habitat', die in Grunfelds werk centraal staan. Over leefstijl merkt hij op: "De term 'leefstijl' blijkt een vaag begrip te zijn, met een wisselende inhoud, waarin routinepatronen in het menselijke handelen worden geaksentueerd". Volgens hem is de algemene term 'woongedrag' een bruikbaarder begrip.

Slechts een aantal onderzoekers geeft expliciet aan dat ze onder leefstijl of woonstijl het gedrag van individuen verstaan (zoals Van der Meulen, 1980; Starmans en Hortulanus, 1991). De meeste onderzoekers zien leefstijl impliciet of expliciet als het gedrag van bevolkingscategorieën.
Veel gebruikte indelingen die latere onderzoekers hanteren om woonstijl of leefstijl aan te duiden zijn leeftijdsgroepen, huishoudtypen, groepen met dezelfde sociaal-economische status (inkomensniveau, inkomensperspectief, opleiding, wel of geen betaald werk) of groepen met hetzelfde land van herkomst (Kullberg, 1993a).
Een voorbeeld van dit denken in bewonerscategorieën vinden we bij Hortulanus en Van Kempen (1987). Wanneer ze het overlastprobleem bespreken dat voorvloeit uit een botsing van leefstijlen, noemen ze als voorbeeld tegenstellingen tussen jongeren en ouderen, en tussen Nederlanders en allochtonen: "Dit kan het geval zijn waar bijvoorbeeld jongeren en ouderen of autochtone Nederlanders en bewoners met een andere etnische achtergrond ruimtelijk bijeenwonen. Het gaat dan om een meer structureel probleem, namelijk om een confrontatie van bepaalde bevolkingscategorieën met weinig keuzemogelijkheden op de woningmarkt die niet gewild bijeenwonen en zich met elkaar moeten zien te verstaan" (Hortulanus en Van Kempen, 1987).

In de jaren negentig zien we een tendens om het individuele aspect van woonstijl te benadrukken en om een pragmatische omschrijving van woonstijl te kiezen. Nu voor verhuurders de zorg voor het beheer en voor kwaliteit van woning en woonomgeving steeds belangrijker wordt, zijn samenlevingsproblemen als gevolg van niet bij elkaar passende woonstijlen essentiële vraagstukken geworden. Starmans en Hortulanus (1991) gebruikten bij onderzoek in de wijk Bouwlust in Den Haag de volgende definitie van het begrip woonstijl: *dát woongedrag waarmee de omwonenden, bedoeld of onbedoeld, worden geconfronteerd.*
Woonstijl heeft volgens de onderzoekers zowel betrekking op gedrag binnen de eigen woning als op het semi-private gedeelte dat bewoners met elkaar delen. Wat betreft de eigen woning gaat het om woongedrag waarbij bewoners meer of minder rekening houden met elkaar bij het maken van geluid. In gezamenlijke ruimten zoals trappenhuizen en bergingsgangen worden bewoners ook met elkaars woongedrag geconfronteerd. De belangrijkste aspecten van woonstijl voor deze ruimten zijn

deelname aan het onderhoud, onderlinge contacten en omgangsvormen als er zaken moeten worden geregeld. Ook gedrag dat achterwege gelaten wordt maakt deel uit van een woonstijl: niet je tuin onderhouden is bijvoorbeeld evenzeer een uiting van woonstijl als wèl je tuin onderhouden (Wuertz, 1990).
Individuele woonstijl bestaat niet alleen uit woongedrag dat kan worden waargenomen (gehoord, gezien en geroken) door buurtgenoten, verhuurders en derden. Ook bepaalde basishoudingen die bewoners in het algemeen ten opzichte van woongedrag aannemen maken deel uit van woonstijl: individuele normen en waarden ten opzichte van het wonen in het algemeen en het gedrag in de woonomgeving in het bijzonder (ongeacht de concrete situatie). Tot slot vormen ook woonwensen onderdeel van de individuele woonstijl. Dit zijn bijvoorbeeld wensen over huisdieren, de aanwezigheid van kinderen en van andere culturele groepen.
De individuele benadering van woonstijl uit zich ook in de werkwijze van de onderzoekers in het woonstijlenonderzoek in het Haagse Bouwlust. Starmans en Hortulanus hebben alle respondenten als individuen benaderd en hebben individuele woonstijlen onderzocht. Van deze woonstijlen hebben ze de homogeniteit bekeken waarbij ze uitgegaan zijn van drie dimensies van woonstijl: netheid/fatsoen, onderling contact en omgangsvormen. Bewonerskenmerken zoals leeftijd, huishoudtype en culturele achtergrond zijn bekeken om te zien of er samenhang is tussen deze kenmerken en bepaalde woonstijlen. Op de concrete uitwerking zal later verder worden ingegaan.

Uit het overzicht van theorieën over leefstijl en woonstijl blijkt dat het terrein van onderzoek zeer breed is en woonstijl vanuit verschillende invalshoeken kan worden bekeken. Enkele lijnen zijn echter te bespeuren. In de loop der jaren is 'woonstijl' veranderd van een aanduiding om de bevolking naar standen of sociaal-economische klassen in te delen, in een belangrijke invalshoek om samenlevingsproblemen tussen bewoners te duiden. Deze richting wordt vooral vanuit de praktijk aangegeven. Tegelijk hiermee is er een tendens om woonstijl steeds meer op het individuele niveau te bekijken.
In dit onderzoek kiezen we voor een meer individuele benadering van het begrip 'woonstijl' om problemen in het samenleven (verschillende leefwijzen) van bewoners te bezien. Daarbij sluiten we aan bij de praktische definitie van woonstijl die in het onderzoek naar het Haagse Bouwlust is gehanteerd, maar spitsen de omschrijving meer toe op de overlastproblematiek en sluiten incidenteel gedrag uit: *het totale patroon van gedragingen in en nabij de woning die relevant zijn voor het samenwonen van alle betrokkenen.*

2.3 Sociale woonomgeving

Door veranderingen op economisch, maatschappelijk en cultureel gebied is het sociale verband in complexen of buurten aangetast. De sociale samenhang, zoals die eens in volksbuurten aanwezig was, ontbreekt tegenwoordig in veel buurten en complexen. Behalve dat mensen vroeger langer in een bepaalde buurt woonden,

bestonden buurten ook uit mensen met globaal dezelfde opvattingen over wonen en leven. Er was een grote sociale homogeniteit, wat werd gesteund door het toewijzen van woningen aan min of meer 'gelijkgestemde' woningzoekenden (Elsinga en Wassenberg, 1991).
Door genoemde ontwikkelingen en de toegenomen heterogeniteit van de samenleving zijn buurten bevolkt geraakt door mensen met uiteenlopende woon- en leefstijlen. Door de complexere manier van samenleven (en de minder lange woonduur) hebben sociale relaties tussen buurtbewoners een meer anoniem, onpersoonlijk en oppervlakkig karakter gekregen en ontbreekt de sociale controle (Gans, 1968; Hortulanus en Van Kempen, 1987). Burenrelaties komen in dergelijke omstandigheden moeilijk tot stand. De diversiteit aan woonstijlen kan aanleiding geven tot conflicten tussen buren, omdat ieder eigen opvattingen heeft over wat normaal is en wat niet.
De bewonerssamenstelling, met name de verandering daarin, kan van grote invloed zijn op het ontstaan van problemen. In de literatuur (Heeger en Van der Zon, 1988; Briene e.a., 1989) wordt gewezen op een daling van het sociaal-economische niveau, dat veroorzaakt wordt door de instroom van sociaal-economisch zwakke huishoudens of etnische groepen in een buurt.
Sociaal-economisch zwakke huishoudens hebben hun sociaal-economische positie met elkaar gemeen, maar zowel de leefstijlen als de normen en waarden kunnen sterk verschillen. Een concentratie van deze huishoudens is vaak ook een concentratie van minder gemotiveerde bewoners met verhoudingsgewijs grote sociale problemen, zoals mentale problemen, drugs- en alcoholgebruik en een lage participatiegraad (HRWB, 1989). Dit kan weer onverschilligheid, verwaarlozing, vandalisme en gebrek aan sociale controle tot gevolg hebben.
Er kan in een buurt een aantal probleemhuishoudens gehuisvest zijn. Dit zijn bewoners die door hun woon- en/of betalingsgedrag hun medebewoners en/of verhuurder herhaaldelijk overlast bezorgen. Vroeger was de overlast die deze problematische huishoudens veroorzaken voor de woningcorporaties gering; zij waren namelijk vooral gehuisvest in goedkope particuliere huurwoningen in de oude volksbuurten die niet door de corporaties werden beheerd. Door de stadsvernieuwing, de inkrimping van de particuliere huursector en via doorstroming zijn deze bewoners voor een deel in de sociale-huurwoningen van corporaties terechtgekomen.

Veranderingen in de bewonerssamenstelling van buurten zijn vooral het resultaat van autonome ontwikkelingen, zoals veroudering van bebouwing, veranderingen in de huishoudenscyclus van bewoners, maatschappelijke stijging van een deel van hen, selectieve migratie en ontwikkelingen op de woningmarkt. Hierin is maar in beperkte mate te sturen via woonruimteverdeling of verandering van het woningaanbod.
Wuertz (1989) en Van der Pennen en Van de Wardt (1992) laten op basis van onderzoek in oude stadsbuurten zien dat de (oorspronkelijke) bewoners het bedreigend kunnen vinden als nieuwe groepen met een eigen woonstijl in een buurt binnentreden. Dit vindt zijn weerslag in gevoelens van onveiligheid. Uit onderzoeken van Van Hoorn (1987) en Anderiesen en Reijndorp (1990) komt naar voren dat als die nieuwe bewoners enige tijd ter plaatse wonen (Van Hoorn noemt een termijn van tenminste twee jaar), er gewenning optreedt. Zij worden 'vertrouwde vreemden' voor elkaar

(Anderiesen e.a., 1990, p. 95). De kans op conflicten tussen bewoners met verschillende achtergrond zou vooral groot zijn waar de bevolkingssamenstelling aan snelle verandering onderhevig is.

2.3.1 'Evenwichtige bewonerssamenstelling'

Als het om de sociale opbouw van een buurt gaat, lijkt een groot aantal sociale beheerders te streven naar een 'evenwichtige bevolkingsopbouw' in buurten. In de praktijk lopen de opvattingen over wat een 'evenwichtige' bewonerssamenstelling inhoudt nogal uiteen. Ook is niet bekend op welke schaal men deze evenwichtigheid in gedachten heeft en wanneer deze zou zijn bereikt. Verder zou ontkend worden dat de bewonerssamenstelling van buurten voortdurend verandert (Nauta, 1979; Dieleman en Schouw, 1984).

Het begrip evenwichtige bewonerssamenstelling krijgt een andere inhoud al naar gelang het doel dat wordt nagestreefd. Zo kunnen beheerders door het creëren van een evenwichtige bewonerssamenstelling proberen het (economisch) draagvlak voor belangrijke voorzieningen op buurt-, wijk- of stedelijk niveau veilig te stellen. Woningcorporaties trachten vaak de sociale contacten in een buurt te bevorderen en om ernstige conflicten tussen bewoners, vandalisme en andere ongeregeldheden die ertoe kunnen leiden dat bewoners willen verhuizen, te voorkomen (NCIV, 1987; NWR, 1989).

2.3.2 Homogeniteit versus heterogeniteit

Bij een evenwichtige bewonerssamenstelling denkt men al gauw in termen van een homogene of heterogene bewonerssamenstelling. Over de vraag welke bewonerskenmerken homogeen moeten zijn, bestaat geen eenstemmigheid. Gaat het nu om één bewonerskenmerk of juist om een combinatie van kenmerken zoals leeftijd, beroep, religie, sociale status, beroep, opleiding, burgerlijke staat of etnische groepering?

Volgens Nauta (1973) heeft heterogeniteit tussen buren nauwelijks invloed op het aantal contacten en de hoeveelheid burenruzies. Van de onderzochte kenmerken leeftijd, woonduur, aanwezigheid van kinderen, sociaal-economische positie en opvattingen over 'fatsoen' en burenrol, blijken alleen leeftijd en sociaal-economische positie enige invloed uit te oefenen (zie ook Driessen en Van Dam, 1985).

Verschillende onderzoeken wijzen op het positieve effect van een heterogene bevolkingssamenstelling in een buurt. Als argumenten worden onder meer genoemd dat in dergelijke buurten de kans op wederzijdse beïnvloeding groter is, waarbij verschillende bevolkingscategorieën elkaars positieve gedragskenmerken overnemen en vooroordelen en discriminatie weggenomen worden (Sarkissan, 1976; Gans, 1968). Ook zullen volgens deze onderzoekers etnische minderheden in een gemengde buurt sneller integreren.

Veel van de argumenten stoelen op de gedachte dat wederzijds contact tussen bevolkingsgroepen veelvuldiger zal plaatsvinden bij een heterogene bevolkingssamenstelling. Deze gedachte is afgeleid van de zogenaamde 'contacthypothese', afkomstig uit de cognitieve psychologie die ervan uitgaat dat wanneer mensen in staat worden gesteld om hun vooroordelen te toetsen aan de eigen waarneming, ze genuanceerder over anderen gaan denken (Bovenkerk e.a., 1985; Adrianow, 1993).

Hier tegenover staan studies die ervan uitgaan dat het negatieve effecten heeft wanneer mensen met verschillende leefstijlen naast elkaar wonen en wijzen op het belang van bijvoorbeeld een corresponderend gedragspatroon of overeenkomstige leefstijlen van bewoners (Evans, 1976; Engelsdorp Gastelaars, 1980; Knol, Van der Tuin en De Vos, 1991). Enkele studies nemen expliciet de problematiek van conflicterende woonstijlen als invalshoek. Voorbeelden hiervan zijn de studies van Wuertz (1988, 1989, 1991) en van Starmans en Hortulanus (1991).
Wuertz gaat in haar onderzoeken naar sociale onveiligheidsgevoelens, specifiek in op botsingen tussen woonculturen en leefstijlen van autochtone wijkbewoners en nieuwkomers (door haar samengevat als 'angst voor pluriformiteit'). Starmans en Hortulanus hebben de bestaande problematiek van botsende woonstijlen in een Haagse wijk als uitgangspunt genomen voor hun onderzoek naar de relatie tussen de aanwezigheid van conflicten tussen buren en homogeniteit of heterogeniteit van woonstijlen op portiekniveau. Zij zijn daarbij uitgegaan van dimensies van woonstijl als 'netheid/fatsoen', 'contact' en 'omgangsvormen'. Meer toegespitst op 'botsende woonstijlen' van autochtonen en allochtonen zijn onder meer de studies van Van der Pennen en Van de Wardt (1992) en Van Duin en Palenéwen (1993).

Noch onderzoeken, noch de theorie geven uitsluitsel over de vraag of woningbeheerders nu het beste een homogene danwel voor een heterogene bewonerssamenstelling kunnen nastreven. Een gemengde bewonerssamenstelling lijkt voordelen te hebben, maar dit is nog te weinig aan de werkelijkheid getoetst.
NCIV en NWR hebben op grond van ervaring de mening geventileerd dat het voor een goed woonmilieu noodzakelijk is dat er minimaal een aantal elementaire leefregels in acht wordt genomen. Hiervoor is een 'stabiele bewonerssamenstelling' nodig, waarbij bewoners in woonstijl en achtergrond niet teveel van elkaar verschillen (NCIV, 1987; NWR, 1989, pp. 42, 43).
Zij gaan ervan uit dat er veel sociale contacten zijn en er minder overlast voorkomt dan bij sterk gemengde complexen wanneer op complex- of blokniveau mensen met dezelfde sociaal-economische positie wonen. Op een wat hoger niveau ("een aantal bouwblokken, een wijk") hoeft geen sprake te zijn van homogeniteit. Daar kan een meer gemengde bevolkingssamenstelling worden nagestreefd.
De NWR geeft in zijn publikatie over plaatsingsbeleid (1989) aan dat dergelijke bevolkingspatronen in naoorlogse wijken doorgaans ontbreken door eenvormige bebouwing.
Op de vraag in hoeverre en op welke manier in de bevolkingssamenstelling van complexen en blokken gestuurd kan worden, in het licht van het meer en meer toegepaste 'Delftse' verdelingsmodel, komen we terug in hoofdstuk 4.

2.4 Overlast

In de jaren tachtig en negentig worden verschillen in woonstijlen van mensen steeds meer in verband gebracht met overlastproblemen: 'botsende woonstijlen' als probleem van het met en naast elkaar leven. Het overlastprobleem kent vele gezich-

ten en het probleem kan niet zonder meer worden gekoppeld aan woonstijlen en woongedrag. Woningkwaliteit en inrichting van woning en woonomgeving zijn van invloed op overlast. Overlast is bovendien ook een kwestie van beleving, een attitude. De mate waarin overlast wordt ervaren hangt af van de normen en waarden en de tolerantiegraad van bewoners. Wat voor de een gezellige drukte is, kan voor de ander een ontoelaatbare herrie zijn.
In paragraaf 2.4.1 plaatsen we overlast in historisch perspectief en trachten we tot een sluitende omschrijving te komen. Daarna gaan we nader in op verschillende vormen van overlast.

2.4.1 Overlast in historisch perspectief

Burenoverlast door verschillen in woongedrag van huurders is geen nieuw probleem. Vooral overlast door 'afwijkend' woongedrag van bewoners staat al lange tijd in de belangstelling.
In de tweede helft van de negentiende eeuw komt op het terrein van de volkshuisvesting een beschavingsoffensief op gang, waarbij de burgerij de arbeiders een juist en gepast woongedrag wil bijbrengen. Had de burgerij vroeger nauwelijks met de arbeidende klasse te maken (ook al vanwege gescheiden woonplekken van de gegoeden en armen, waardoor de burgers geen 'last' hadden van de arbeiders), in de loop van de negentiende eeuw verandert dit. Onder meer door de verstedelijking, de opeenhoping van mensen in steden en het uitbreken van epidemieën, komt de burgerij steeds directer in aanraking met de arbeiders. De burgerij gaat zich vervolgens actief bezighouden met het 'leren te wonen' van de arbeiders (Deben, 1988).
In het beschavingsoffensief wil de burgerij een einde maken aan de in haar ogen ongewenste en ontoelaatbare toestanden waaronder arbeiders wonen. Hierbij wordt vooral ook gedoeld op de slechte hygiënische toestand in de woonbuurten. Daarnaast wordt verband gelegd tussen het 'lage zedelijke peil' en de 'moraal' van de arbeiders aan de ene kant en hun woonsituatie aan de andere kant. Volgens de burgerij leven de arbeiders 'er maar op los' en hebben ze geen zelfbeheersing. Ze wonen dicht op elkaar en maken lawaai (Deben, 1988).
Met het 'leren te wonen' wil de burgerij de arbeiders de burgerlijke normen en waarden bijbrengen. Belangrijk is dat arbeiders worden opgevoed voor het gezinsleven, zodat de criminaliteit zal afnemen en arbeiders zich als keurige burgers zullen gaan gedragen.
In het licht van het beschavingsoffensief wordt een aantal maatregelen genomen. Zo worden woonscholen opgericht: aparte woonoorden waar het wonen kan worden geleerd. Woningbouwverenigingen, gemeenten en fabrieken die woningen in bezit hebben stellen woningopzichters, later professionele woningopzichteressen, aan en passen een sterke selectie toe bij de toewijzing. Met name op het moment dat de geschoolde en georganiseerde arbeiders zich gaan onderscheiden van andere arbeiders (begin twintigste eeuw), komen geluiden naar voren over afwijkend gedrag. De 'nette' arbeiders hangen dezelfde ideeën over keurig woongedrag aan als de burgerij en verhuizen zodra ze kunnen naar een betere woning in een betere

buurt. De achterblijvers worden steeds meer getypeerd als 'asocialen' en 'onmaatschappelijken'. Ze worden ook 'ontoelaatbaar' geacht in nieuw te bouwen woningen. De roep om het opvoeden van 'ontoelaatbaren' in speciale afgezonderde 'opvoedingscomplexen' wordt steeds groter. Men wil 'onaangepaste' bewoners eerst het juiste woongedrag bijbrengen, voordat ze in gewone huizen mogen wonen. Tot in de jaren zestig hebben woonscholen bestaan.
De jaren zestig zijn de jaren van inspraak en participatie. In deze periode zijn hoogbouwwijken gebouwd, destijds bewoond door een relatief homogene groep van gezinnen. Burenoverlast lijkt in de loop van de jaren zestig en zeventig te zijn verdwenen. Mogelijk doen conflicten zich vooral voor binnen het gezin, toen nog de hoeksteen van de samenleving, voor. Er komt steeds meer kritiek op de bevoogding over het woongedrag van mensen. Toezicht op het wonen verdwijnt steeds meer. In deze tijd van inspraak wordt overlast als een probleem van de klager gezien. Men signaleert in deze periode wel problemen met gastarbeiders, maar vat deze vooral op als een gewenningsprobleem.
In de jaren tachtig krijgt burenoverlast weer volop aandacht. De belangstelling voor het SEV-congres over burenoverlast in 1989 ('Burenoverlast: van taboe naar beleid') is enorm. Ook in het Verenigd Koninkrijk komt het thema neighbour disputes sterk in zwang (zie Karn e.a, 1993).
In de publikatie 'Omgaan met burenoverlast' (NWR, 1991) wordt burenoverlast geschetst als een ernstig probleem dat niet alleen de directe slachtoffers aangaat. Ook de verhuurder is er vaak, zij het indirect, bij betrokken. De verhuurder moet tijd en geld besteden aan de afhandeling van klachten, uitzettingsprocedures starten, etc. In eigentijdse vorm komt de bemoeienis van de verhuurder terug in de vorm van selectieve inplaatsing (met verklaring van goed gedrag), sociaal beheer voor zittende huurders (portiekgesprekken, huismeesters), waar nodig strenge ontruimingsprocedures en hier en daar voorwaardelijke huurcontracten voor wie zich eerder, in de ogen van omwonenden en de verhuurder, misdragen heeft. Geluiden over 'degradatiewoningen' voor onverbeterlijke overlastveroorzakers worden weer gehoord.

2.4.2 Vormen en bronnen van overlast

Overlast is een begrip dat breder is dan het onderwerp woonstijlen in relatie tot sociaal woningbeheer. Zo onderscheidt Adrianow (1993) vier vormen van overlast (stank, geluid, visuele overlast en onveiligheidsgevoelens). Voorbeelden van visuele overlast zijn gordijnen die de hele dag gesloten blijven, verwaarloosde tuinen en rondslingerend vuil en dergelijke. Voor deze vormen van overlast onderscheidt Adrianow vijf verschillende bronnen. Het schema is enigszins aangepast in tabel 2.1. De eerste bron zijn bewoners. Hierbij is eigenlijk nog een onderscheid nodig tussen buren en andere (aanwijsbare) omwonenden en meer anonieme bewoners, mogelijk bewoners van andere complexen, straten of stadsdelen, eventueel buitenlandse bezoekers (denk aan drugstoeristen). De 'anonieme bewoners' kunnen wanneer zij overlast veroorzaken hooguit op heterdaad worden aangesproken. Met bekende bewoners zou de communicatie in de meeste gevallen directer moeten kunnen verlopen.

Als tweede bron van overlast wordt in het schema, ietwat beschuldigend, de woningbeheerder genoemd. We zien de corporatie natuurlijk in de eerste plaats als de partij die tracht overlast te voorkomen of te verhelpen om het woongenot van de huurders te kunnen garanderen. De wijze waarop bepaalde beheertaken zijn georganiseerd kan niettemin de oorzaak van problemen zijn. We denken bijvoorbeeld aan een slecht afgesloten huisvuilopslag in hoogbouwcomplexen en verwaarlozing van openbaar groen.
Met een kleine wijziging in het oorspronkelijke schema van Adrianow geven we in tabel 2.1 als voorbeeld van mogelijke geluidsoverlast door toedoen van de beheerder, technische werkzaamheden voor mutatieonderhoud aan een leegstaande woning binnen een overigens verhuurd complex. Een dergelijke aanpak van woningonderhoud en vaak ook vooral woningverbetering, heeft voordelen voor de verhuurder maar de overlast voor omwonende huurders wordt wel als belangrijk nadeel van dit zogenaamde dynamisch mutatieonderhoud gezien.
Andere bronnen van overlast in het schema zijn verkeer, bedrijven en recreatie. De recreanten zijn overigens niet altijd te onderscheiden van de genoemde 'anonieme bewoners'. Zo kunnen 'rondhangende jongeren' recreëren in aanpalende buurten of parken.

Binnen dit onderzoek waarin we ons toeleggen op woonstijlen, conflicten door verschillende woonstijlen en sociaal woningbeheer als reactie hierop, gaat het vooral om de eerste kolom, waarin bewoners als veroorzakers van overlast worden genoemd. De andere overlastbronnen zijn toch ook relevant omdat ze niet altijd op voorhand te onderscheiden zijn. Zo kan de vervuiler een buur zijn, een bewoner uit een andere buurt, een recreant van ver of een bedrijf in de buurt. Bij veel gevallen van overlast zal de dader niet aanwijsbaar zijn.
In navolging van Adrianow (1993) zullen we in dit onderzoek de vier overlastrubrieken geluid, stank, vervuiling en onveiligheidsgevoelens aanhouden. De oorzaak van onveiligheidsgevoelens is niet altijd te achterhalen. Binnen dit onderzoek zullen we gevoelens van onveiligheid als een vorm van last beschouwen en onderzoeken en daarnaast het slachtofferschap van criminaliteit in of nabij de woning.
Van het begrip 'veelvoorkomende' of 'kleine' criminaliteit zijn verschillende omschrijvingen in omloop. De Commissie Kleine Criminaliteit definieert het als 'massaal voorkomende strafbaar gestelde gedragingen' (1986). In Bentvelsen en Van der Zon (1987) werden de volgende delicten onder veel voorkomende criminaliteit gerangschikt:

Vandalisme:	vernielingen aan gebouwen en voorzieningen, aan auto's, aan groenvoorzieningen; brandstichting; graffity.
Diefstal:	van fietsen; van/uit auto's; uit woningen (insluiping).
Inbraak:	(poging tot) in bergingen; (poging tot) in woningen.
Geweldpleging:	bedreiging (met of zonder beroving); vechtpartijen; mishandeling.

Tabel 2.1 Overlast onderscheiden naar de aard en de bron

	Bron van de overlast				
Aard van de overlast	Bewoners	Beheerders	Verkeer	Bedrijven	Recreatie
Stank	vervuiling etensluchtjes	huisvuil-opslag	uitlaat-gassen	afvalver-werking	vervuiling
Geluid	treiterij, radio, TV, platenspeler	werkzaamheden i.v.m. dyna-misch mutatie onderhoud	gemotoriseerd verkeer, vliegtuigen, treinen	machines, horeca/ disco	kermis disco
Visueel	verwaarlozing tuin resp. woongebouw; vervuiling	verwaarlo-zing groen resp. woon-gebouw	geparkeerde auto's/ wrakken	vervuiling, opslag, verloedering	vervuiling
Gevoel van onbehagen/ onveiligheid	vandalisme drugshandel prostitutie intimidatie	situering en afsluit-baarheid bergingen	onveiligheid	drugshandel prostitutie criminali-teit	vandalisme

Bron: naar Adrianow, 1993, p. 20.

Het bovenstaande geeft een richtlijn voor het meten van overlast door crimineel gedrag. Overlast als gevolg van kleine criminaliteit wordt in dit onderzoek aansluitend op deze opsomming geoperationaliseerd. In hoofdstuk vijf komen we hierop terug.

2.4.3 Ernst van de overlast

De NWR (1991) komt tot de volgende definitie van overlast, waarbij de overlastproblematiek beperkt is tot overlast door buren-bewoners:

"Overlast is het resultaat van het gedrag van een bewoner dat regelmatig of voortdurend optreedt en waardoor één of meer omwonenden ernstig in hun woongenot worden gestoord".

Het gedrag dat het woongenot verstoort wordt nader uitgelegd als gedrag dat: schadelijk is voor de gezondheid; hinder veroorzaakt bij het verrichten van activiteiten in of in de directe omgeving van de woning; van negatieve invloed is op het welbevinden van de omwonenden. In deze omschrijving is een onderdrempel in de overlast aangegeven door te spreken over regelmatig (in de zin van herhaald) of voortdurend. Incidenten worden hiermee uitgezonderd.
Op het congres "Zorg of de harde hand?" (Platform Gemeentelijke Woningbedrijven, maart 1993) kwam Van der Velde van het Gemeentelijk Woningbedrijf Dordrecht tot een praktijkdefinitie van overlast, op grond waarvan een 'tweedekansbeleid' vorm gegeven kan worden. Dordse verhuurders hebben afgesproken om in principe een laatste kans te bieden aan mensen die "ernstige, objectieve en

toekomstige overlast veroorzaken". 'Ernstig' betekent dat reeds verschillende stappen zijn ondernomen tegen de overlastveroorzaker. 'Objectief' wil zeggen dat de aard van de overlast zodanig is dat die, ongeacht het woonmilieu waarin ze veroorzaakt wordt, door omwonenden als storend zal worden ervaren. Anders gezegd: bij verhuizing van de betrokkene zouden in de nieuwe woonomgeving opnieuw problemen ontstaan. 'Toekomstig' tenslotte wil zeggen dat verwacht wordt dat in de nabije toekomst overlast veroorzaakt zal worden. Deze verwachting baseert men op de overlast die iemand in het jaar daarvoor heeft veroorzaakt. Overlast van langer dan een jaar geleden wordt niet meer aangerekend.
Een belangrijk aanvullend criterium om van overlast te spreken, noemde Vermeulen, toenmalig wethouder stadsvernieuwing, volkshuisvesting en voorlichting van Rotterdam en spreker op het genoemde congres (Zorg of de harde hand?). Hij meent dat het 'veroorzaken van herhaaldelijke en aantoonbare overlast' het criterium moet zijn bij het vaststellen van overlast. Hij merkt op dat juist in de jaren negentig een broze grens bestaat tussen overlast van een individu en ergernis over groepen. Ergernis bestaat dan vooral over vermeend 'afwijkend' gedrag van allochtonen. Dit maakt een adequate bewijsvoering noodzakelijk, de overlast moet aantoonbaar zijn. Dit kan bijvoorbeeld door gedupeerden een logboek van klachten te laten aanleggen, of door getuigenissen.
Overlast hoeft niet altijd het gevolg te zijn van afwijkend woongedrag. Technische omstandigheden kunnen bijvoorbeeld 'normaal' gedrag in een woning zeer storend maken. De gebouwde omgeving en de inrichting daarvan kunnen als katalysator van de problemen werken. Niet ieder woningtype is geschikt voor elk type bewoner. In vergelijking met eengezinshuizen zijn meergezinshuizen veelal kwetsbaar. Door het semi-openbare, collectieve en vaak massale karakter vraagt het wonen in hoogbouw om afstemming van gedrag. De geluidswering van een groot aantal woningen is, ook al voldoet ze aan de norm voor geluidsisolatie, omvoldoende om in alle gevallen overlast te verhinderen.

2.5 Sociaal-beheermaatregelen

Om iets aan conflicten als gevolg van botsende woonstijlen te doen, treffen sociale verhuurders sociaal-beheermaatregelen. In het voorgaande is al aangegeven dat verschillende partijen betrokken kunnen zijn bij overlast als gevolg van botsende woonstijlen. Genoemd zijn buren/buurtbewoners, andere gebruikers en verhuurder. Daarnaast zijn bij de aanpak van de overlast nog anderen betrokken zoals politie en gemeente.
Direct betrokken zijn de buren en buurtbewoners. In hoeverre zij overlast ervaren hangt ook af van hun normen, waarden en tolerantie. De verhuurder kan worden aangesproken op het waarborgen van het 'rustig woongenot' in de door hem verhuurde woningen. Zijn reactie op overlastklachten kan variëren van niets doen en een afwachtende houding aannemen tot actief stappen ondernemen met curatieve en/of preventieve maatregelen. Bij overlastproblemen wordt nogal eens de politie in-

Tabel 2.2 Mogelijkheden van de woningcorporatie bij sociaal woningbeheer van complex of buurt

A	Voor de bewoning	inplaatsingsbeleid
B	Tijdens de bewoning	stimuleren betrokkenheid toezicht houden portiekgesprekken/woongedragregels overlastprocedure
C	Ter beëindiging van de bewoning	uitplaatsingsbeleid tweede-kansbeleid herhuisvesting

Bron: Adrianow, 1993.

geschakeld. Bewoners vragen de politie om een (re)actie om onmiddellijk een einde te maken aan de overlast.

Om vast te kunnen stellen wat woningcorporaties kunnen ondernemen om de overlast in een bepaald complex of buurt te bestrijden, wordt het sociaal beheer opgesplitst in drie fasen (tabel 2.2). In fase A is het beheer gericht op de koppeling van een woningzoekende aan de woning. Deze fase is gericht op het beïnvloeden van de bewonerssamenstelling, waarbij mede gelet wordt op verschillen in woonstijl van bewoners. Het toewijzingsbeleid is hierbij het instrument. Discriminatie is een gevaar.
In fase B is het beheer gericht op het stadium nadat de koppeling tot stand is gebracht. De bewoningsfase kent maatregelen zoals de betrokkenheid van de bewoners stimuleren, toezichthouden, portiekgesprekken organiseren en een goede overlastprocedure instellen.
In fase C is het beheer gericht op de ontkoppeling van de bewoner en de woning en de periode die daarop volgt. Hierbij valt te denken aan maatregelen als het uitplaatsingsbeleid. Met het voeren van een 'tweede-kans-' of 'herhuisvestingsbeleid', wordt de cirkel rondgemaakt: er worden op speciale plaatsen en onder voorwaarden mensen gehuisvest die elders overlast veroorzaakten. In hoofdstuk 4 komen de maatregelen uitgebreid aan bod.

2.6 Samenvatting

In dit hoofdstuk is het probleem van botsende woonstijlen verkend. Met behulp van de literatuur zochten we antwoord op drie onderzoeksvragen die in hoofdstuk 1 zijn geformuleerd. De eerste luidt:

1. Welk inzicht verschaft de literatuur in het begrip 'woonstijl'?

In de loop der jaren is 'woonstijl' veranderd van een aanduiding om de bevolking naar standen of sociaal-economische klassen in te delen, in een belangrijke invalshoek om samenlevingsproblemen tussen bewoners aan te geven. Tegelijk hiermee is er een tendens om woonstijl steeds meer op het individuele niveau te bekijken. In de lijn van deze ontwikkelingen wordt in dit woonstijlenonderzoek gekozen voor het onderzoeken van individuele woonstijlen om problemen in het samenleven (verschillende leefwijzen) van bewoners te bezien. We borduren voort op Starmans en Hortulanus' definitie (1991) en omschrijven 'woonstijl' als: het totale patroon van gedragingen in en nabij de woning die relevant zijn voor het samenwonen van alle betrokkenen.

De tweede onderzoeksvraag luidde:

2. Welk inzicht verschaft de literatuur in de relatie tussen woonstijlen, sociale woonomgeving en overlast?

Door ontwikkelingen op economisch, sociaal en cultureel gebied zijn sociale relaties tussen bewoners van een buurt van karakter veranderd. Sociale relaties worden nu in bepaalde wijken gekenmerkt door onpersoonlijkheid, anonimiteit en oppervlakkigheid. De sociale controle ontbreekt in zulke wijken. Door de toegenomen heterogeniteit in de samenleving zijn buurten ook bevolkt geraakt door mensen met uiteenlopende woon- en leefstijlen. De diversiteit aan woonstijlen kan aanleiding geven tot conflicten tussen buren. De verschillen tussen bewoners (naar leeftijden, huishoudensvormen, dagelijkse bezigheden, culturele achtergrond) zijn groter geworden terwijl de communicatie tussen die bewoners afgenomen is.
Het begrip 'overlast' is breder dan 'botsende woonstijlen', omdat overlast door anderen dan omwonenden kan worden veroorzaakt (bijvoorbeeld bedrijven), terwijl omwonenden overlast kunnen veroorzaken zonder dat noodzakelijk van botsende woonstijlen sprake is. Het laatste kan zich bijvoorbeeld voordoen bij gehorige woningen. Boven- en benedenbewoners kunnen zich precies hetzelfde gedragen en dezelfde attitude hebben, terwijl de bovenburen de benedenburen overlast geven door contactgeluiden.

3. Wat is ons uit de vakliteratuur bekend over sociaal-beheermaatregelen om botsende woonstijlen, overlast, onveiligheid en criminaliteit het hoofd te bieden?

Sociaal-beheermaatregelen van sociale verhuurders zijn erop gericht om een stabiel woonmilieu in stand te houden of te creëren. Daarbij worden termen als homogene of heterogene bewonerssamenstelling gehanteerd. In de literatuur wordt niet echt duidelijk of het beste voor een homogene danwel heterogene samenstelling gekozen kan worden, zo dergelijke processen al te sturen zijn. Sommige corporaties proberen dat en kiezen daarbij voor zoveel mogelijk homogeniteit op complexniveau en heterogeniteit op buurt- of wijkniveau. Niet altijd is duidelijk op welke kenmerken homogeniteit wordt nagestreefd of waarom juist op dat kenmerk, zoals bijvoorbeeld

de culturele achtergrond van huurders (tevens het meest omstreden kenmerk om selectief mee om te gaan). In hoofdstuk 4 komen we hierop terug.

Om een onderdrempel voor overlast aan te geven, zijn de volgende termen door verhuurders gebruikt: 'herhaalde of continue' overlast; 'objectieve' overlast (zodanig dat deze door omwonenden als storend zal worden ervaren, ongeacht het woonmilieu waarin ze veroorzaakt wordt); 'ernstige' overlast (de verhuurder heeft reeds verschillende stappen ondernomen tegen de overlastveroorzaker); 'toekomstige overlast' (de huurder heeft zich in het afgelopen jaar zo misdragen dat vergelijkbaar gedrag in de nabije toekomst stellig verwacht wordt) en 'aantoonbare' overlast (er zijn bewijzen, zoals verklaringen van verschillende gedupeerden of een logboek van overlast).

Bij overlast zijn verschillende partijen betrokken. Zo ook bij de aanpak van het overlastprobleem. Behalve verhuurders, zijn ook bewoners, politie en gemeente belangrijke partijen.
De maatregelen die woningcorporaties treffen om overlast te lijf te gaan, zijn in drie fasen te verdelen. In de eerste fase wordt een woningzoekende aan een woning gekoppeld. De maatregelen zijn gericht op het beïnvloeden van de bewonerssamenstelling, waarbij mede wordt gelet op de woonstijl van woningzoekende en zittende bewoners. Maatregelen in de tweede fase, de bewoningsfase, zijn het stimuleren van de betrokkenheid van bewoners, het instellen van toezichthouders, portiekgesprekken houden en een goede overlastprocedure instellen zodat adequaat gereageerd wordt op klachten. De derde fase richt zich op het ontbinden van het huurcontract voor diegenen die ernstige overlast veroorzaken.

3
DE ONDERZOEKSLOCATIES: GEMEENTEN EN WONINGCOMPLEXEN

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk schetsen we de omgeving waarin het verhuurders- en bewonersonderzoek zich afspeelt. Voor het onderzoek zijn gegevens verzameld bij corporaties en gemeentelijke diensten in vier gemeenten. Verder is er een mondelinge enquête afgenomen bij bewoners uit een steekproef van de adressen van elf woningcomplexen. Van vrijwel alle bij het onderzoek betrokken verhuurders is één woningcomplex, deelcomplex of een groepje kleine complexen, nader onderzocht. Dit hield in dat hun sociaal-beheermaatregelen nog eens specifiek voor dat complex onder de loep werden genomen en dat de huurders van het complex werden ondervraagd naar overlastervaringen. Van het verhuurdersbeleid wordt in hoofdstuk 4 verslag gedaan en van het bewonersveldwerk in hoofdstuk 5.
In dit hoofdstuk schetsen we een beknopt beeld van de onderzoeksgemeenten, de verhuurders die in de gemeente opereren en de woningcomplexen die nader bekeken zijn. Dit zijn overigens niet per se de meest problematische complexen geweest. De complexkeuze wordt nader verantwoord in hoofdstuk 5.
In paragraaf 3.2 wordt eerst de keuze van de gemeenten en verhuurders toegelicht.
De paragrafen 3.4 tot en met 3.7 zijn gewijd aan de onderzoeksgemeenten Amersfoort, Dordrecht, Nijmegen en Tilburg. Er wordt telkens een sociaal-ruimtelijke kenschets gegeven van de gemeente en een beschrijving op hoofdlijnen van het woonruimteverdelingssysteem ten tijde van het onderzoek.
Twee van de vier onderzoeksgemeenten (Amersfoort en Dordrecht) zijn sindsdien overgegaan op het 'Delftse' verdelingsmodel, waarbij alle vrijkomende woningen in een krant worden geadverteerd en een woningzoekende zelf op een aanbieding moet reageren. Gemeente en corporaties sturen op de woningmarkt door per woning voorwaardelijke criteria te stellen aan de kandidaat (zoals minimaal en maximaal inkomen, minimale en maximale huishoudensgrootte, starter of juist doorstromer, binding aan de gemeente) en rangordecriteria (leeftijd, woonduur, inschrijfduur, wel of niet achterlaten van een gewilde woning en dergelijke). Het Delftse model maakt sturing op andere criteria, zoals passendheid van de woonstijl, aanzienlijk moeilijker.
In de paragrafen 3.4 tot en met 3.7 geven we ook een korte beschrijving van de drie onderzoekscomplexen per gemeente (twee voor Amersfoort). In die beschrijvingen

wordt aandacht besteed aan de sociale compositie van de wijken waarin onderzoekscomplexen liggen, de verhuurbaarheid van de onderzoekscomplexen en het beeld dat de verhuurders hebben van de ervaren overlast.
We hebben getracht de overlast te kwantificeren op grond van de klachtenregistratie bij verhuurders en politie. Dit bleek ondoenlijk zodat we bij het beschrijven van de complexen geen gebruik van deze registraties hebben gemaakt. In paragraaf 3.3 geven we aan waarom. In paragraaf 3.8 vatten we dit hoofdstuk kort samen.

Volgens afspraak met de deelnemende organisaties worden in het onderzoek noch de verhuurders, noch de complexen met name genoemd. Het eerste is gebeurd opdat men bij de beschrijving van de werkpraktijk over een gevoelig onderwerp als de woonruimteverdeling, opening van zaken zou geven. Anonimiteit van de complexen hebben we op verzoek van enkele deelnemende verhuurders gewaarborgd. Men vreesde voor stigmatisering van de complexen, alleen al door het feit dat ze onderzocht worden. Er zal dus worden gesproken over Amersfoort 1 resp. 2, Dordrecht 1, 2 en 3, etcetera. De aanduiding staat voor de verhuurder en voor het complex van de verhuurder dat nader is onderzocht.
Het peiljaar van de informatie is in het algemeen 1993, het jaar waarin de gesprekken met woordvoerders werden gehouden en statistisch materiaal werd verzameld bij verhuurders en gemeenten. Op één punt hebben we ook de ontwikkelingen nadien geschetst, namelijk waar het de woonruimteverdeling betreft. De laatste jaren gaan gemeenten en complete regio's in rap tempo over op het hier summier besproken 'Delftse' model (zie voor een royaler beschrijving: Kullberg 1993b). In oktober 1994 hadden zeventig gemeenten het nieuwe model ingevoerd of een gemeenteraadsbesluit daartoe genomen; in juli 1995 is dit aantal verdubbeld (bron: IVH's). Gezien de veranderde sturingsmogelijkheden is dit een uiterst relevante ontwikkeling.

3.2 Selectie van gemeenten en verhuurders

Voor de keuze van cases is in eerste instantie gekeken naar de verhuurders die in vakbladen en media naar voren zijn getreden met hun sociaal-beheermaatregelen waarbij ze rekening houden met verschillen in woonstijl van mensen. Van de ruim zeventig in de bladen voor het voetlicht gebrachte cases waarbij een verhuurder bij de aanpak van overlast in meer of mindere mate rekening houdt met de woonstijl van mensen, zijn uiteindelijk vier verhuurders geselecteerd uit respectievelijk Amersfoort, Dordrecht, Nijmegen en Tilburg.
Voor de keuze van deze vier verhuurders hebben we twee redenen. Ten eerste benaderen de vier uit de vakliteratuur bekende verhuurders de woonstijlproblematiek ieder vanuit een aparte invalshoek. In Amersfoort wordt door de geselecteerde verhuurder overlast van 'onwilligen' op een directe, meer juridische manier aangepakt. De verhuurder heeft ervoor gekozen om een boeteclausule in het huurcontract op te nemen om overlast te beboeten. In Dordrecht staan meer degenen die 'niet kunnen' centraal. In het zogenoemde Stoeprandproject waarbij naast de verhuurders hulpverlenende instellingen betrokken zijn, krijgen huurders die herhaaldelijk

overlast veroorzaken in beginsel een laatste kans om onder voorwaarden in een woning van een sociale verhuurder te wonen. In Nijmegen voert de geselecteerde verhuurder een algemeen plaatsingsbeleid met duidelijk oog voor woonstijlkenmerken. In Tilburg tenslotte wordt een plaatsingsbeleid gevoerd, waarbij in de media vooral de veronderstelde relatie tussen woonstijl en etniciteit is aangehaald. De tweede reden voor de selectie van deze verhuurders is dat hun werkwijze niet 'uniek' is in het land. De wijze waarop zijn 'woonstijl' beleidsmatig vertalen, kunnen we in meer gemeenten in Nederland tegenkomen.
In elk van de vier gemeenten Dordrecht, Nijmegen, Amersfoort en Tilburg zijn twee andere sociale verhuurders benaderd, die niet zo in de publiciteit hebben gestaan. De vraag aan het begin van het onderzoek was in hoeverre deze minder bekende verhuurders anders of hetzelfde te werk gaan dan hun meer bekende collega. In de praktijk vaart iedere verhuurder zijn eigen koers, maar per gemeente werken de verhuurders veelal op overeenkomstige wijze. In drie van de vier gemeenten bleek de specifieke maatregel van de 'bekende' verhuurder ook door andere verhuurders te worden uitgevoerd. Alle vier gemeenten hebben meer dan 100.000 inwoners.

3.3 Klachtenregistratie en verhuurbaarheidsindicatoren: onvolkomen maten voor overlast

Het klachtenverloop bij de twaalf sociale verhuurders in Dordrecht, Nijmegen, Amersfoort en Tilburg laat een grote variatie zien, zowel naar omvang als aard van de overlast. Wanneer we het aantal klachten per jaar per duizend woningen in een tabel weergeven (tabel 3.1), blijkt dit aantal klachten te variëren van 0,2 tot 63,6. De tabel illustreert vooral hoe onvergelijkbaar en onbetrouwbaar de klachtenregistratie is, als indicator voor overlast. Dit heeft een aantal oorzaken.

Een eerste, vermoedelijk belangrijkste, oorzaak van de verschillen ligt in de wijze van registreren. De verhuurders met de hoogste aantallen klachten zijn over het alge-

Tabel 3.1 Aantal overlastklachten per jaar per 1.000 woningen bij de twaalf verhuurders in respectievelijk Dordrecht, Nijmegen, Amersfoort en Tilburg (begin jaren negentig)

Verhuurder	Amersfoort (1992)	Dordrecht (1993)	Nijmegen (1991)	Tilburg (1992)
1	16,3	42,1	22,8	28,1
2	25,6	63,6	10,4	11,4
3	0,2	18,3	13,9	34,9

Bron: klachtenregistraties van de twaalf benaderde verhuurders.

meen ook de verhuurders die zijn overgegaan op een uitgebreid klachtenregistratiesysteem. Het werken in wijkteams of het aanstellen van een speciale medewerker voor overlastzaken is over het algemeen gekoppeld aan een uitvoeriger registratie van klachten. Een enkele verhuurder registreert alleen vandalismeklachten, zodat van het totaal aantal klachten per jaar wel erg laag oogt. Overigens staan een uitvoerige klachtenregistratie en een zorgvuldige behandeling van klachten los van elkaar. Enkele verhuurders geven aan een uitvoerige registratie niet zinvol te vinden omdat het klagen van meer dingen afhangt dan van aanwezige overlast en dus geen zinnige indicator van problemen is.
Ten tweede geven enkele benaderde verhuurders aan dat de aanwezigheid van toezichthouders in wijken drempelverlagend werkt als het gaat om het klagen door bewoners. Dit wordt door onderzoek bevestigd (Hesseling c.s., 1991; Elsinga en Wassenberg, 1991). De verhuurders zien dit overigens als een positief effect van de toezichthouders. In de derde plaats hebben de geregistreerde overlastklachten betrekking op verschillende jaartallen.
Wat voor de klachtenregistraties bij de verhuurders geldt, is eveneens van toepassing op de registraties van de verschillende politiecorpsen. Zo kan een laag aantal klachten bij de politie in Nijmegen onder meer worden toegeschreven aan een andere wijze van registreren. In tegenstelling tot de politie in de andere steden die registreren volgens het Bedrijfs Processen Systeem (BPS), maakt de Nijmeegse politie gebruik van het Mutatie Aangifte Systeem (MAS). Het verschil tussen het BPS en MAS is dat bij het BPS alle overlastmeldingen en incidenten afzonderlijk worden geregistreerd, terwijl bij het MAS de overlastmeldingen zoveel mogelijk worden ondergebracht bij (overtredingen van) wetsbepalingen.
Het is niet doenlijk gebleken om aan de hand van de klachtenregistraties in de verschillende gemeenten, wijken en complexen de buren- en buurtproblemen te kwantificeren. Vergeleken met de klachtenstatistieken zijn de persoonlijke indrukken van corporatiemedewerkers en wijkagenten vermoedelijk minder onbetrouwbaar.

Uit onderzoek blijkt dat de overlastproblematiek gevolgen kan hebben voor de verhuurbaarheid (zie onder meer Heeger, 1992). De benaderde verhuurders hebben geen eensluidende mening over de relatie tussen de mate van overlast en de verhuurbaarheid van de woningen. Cijfers over mutatiegraad, weigeringsgraad, leegstandsgraad of verhuurindexcijfers vormen voor sommige verhuurders een indicatie voor overlastproblemen en voor andere niet. Eén verhuurder gebruikt deze statistieken als alarmsignaal en interpreteert ze tot op complexniveau om eventuele problemen te signaleren. De verhuurbaarheidsindicatoren spelen hier een prominente rol.
Sommige verhuurders geven aan dat een bepaald complex, bijvoorbeeld met HAT-woningen, ontworpen is als een complex met hoge omloopsnelheid. Een hoge mutatiegraad is dan geen indicatie van overlast. In Nijmegen is opgemerkt dat de gespannen woningmarkt de verhuurbaarheidsindicatoren onbruikbaar maakt als probleemindicator: er wordt niet veel geweigerd, er is nauwelijks leegstand en de mutatiegraad is niet zo hoog, terwijl er soms wel degelijk flinke problemen spelen.
In de complexbeschrijving hebben we de mutatiegraad en, voor zover bekend, ook de leegstand en aanbiedingsgraad weergegeven in de drie jaar voorafgaand aan de

OTB-enquête. Naar onze mening bepalen ze, met inachtneming van de hiervoor genoemde reserves, toch mede het beeld van de situatie in een complex. Dit geldt vooral voor de dynamiek in de kengetallen.

3.4 Amersfoort

3.4.1 Woningmarkt en woonruimteverdeling

De gemeente Amersfoort is in 1982 officieel aangewezen als groeistad. Deze groeistadtaak, die op 1 januari 1994 ten einde liep, heeft een bepalende invloed gehad op de ontwikkelingen in de woningvoorraad en de bevolking. Zo heeft Amersfoort, wat betreft de uitbreiding van de woningvoorraad, onderscheid gemaakt tussen de 'bestaande stad' en de 'uitbreidingswijken', gebouwd vanaf 1987.
De 41.725 woningen in Amersfoort zijn als volgt over de sectoren verdeeld (1990): 37% koopsector; 41% sociale huur; 22% particuliere huur. Er zijn vier sociale verhuurders in Amersfoort, met sterk verschillende aantallen woningen. Twee corporaties hebben minder dan duizend woningen, één heeft er bijna vierduizend en de grootste heeft meer dan 12.000 woningen (1992). De woningmarkt in Amersfoort is met name voor de goedkoopste woningen (tot *f* 400,-, prijspeil 1992) gespannen.
De wijk waarin beide Amersfoortse onderzoekscomplexen liggen kent, samen met verschillende aangrenzende wijken, relatief hoge aandelen sociale-huurwoningen, lage inkomens en allochtonen. Het percentage niet-Nederlanders ligt in Amersfoort iets boven het landelijk gemiddelde; het bedroeg per 1-1-1990 6,3 procent. Turken en Marokkanen maken het grootste deel uit van de niet-Nederlandse bevolking. In de buurten waar de onderzoekscomplexen liggen is het aandeel niet-Nederlanders het grootst binnen Amersfoort, namelijk 19,7 procent (peildatum 1-1-1990). De mutatiegraad is hier relatief hoog (meer dan 7,5%) en het percentage ingeschreven woningzoekenden is ook vrij hoog (tussen 15 en 20%), maar minder hoog dan in enkele aangrenzende wijken (peildatum 1991).
Op het moment waarop het onderzoek plaats had, werden woningzoekenden centraal geregistreerd bij het Bureau Woonruimtezaken van de gemeente Amersfoort. De gedachtevorming over een omslag naar het Delftse verdelingsmodel was wel in volle gang.
In het Basisdocument Volkshuisvestingsconvenant Amersfoort (maart 1993, p. 9) is bij de 'hoofdaandachtspunten bij de verdeling van woonruimte' aangegeven dat 'zelfselectie' van woningzoekenden uitgangspunt is. "Leefklimaat en bevolkingsopbouw zijn geen factoren die bepalend zijn voor het woonruimteverdelingssysteem. Wij gaan ervan uit dat woningzoekenden zelf, op basis van objectiveerbare gegevens, kunnen bepalen waar zij willen wonen".
Toch zijn in dit document ook twee situaties benoemd waarbij 'directe beïnvloeding' wel legitiem is: in gevallen van notoire overlastveroorzakers en in "complexen waar sprake is van een (structureel en verhevendigend) instabiel woonmilieu". Hier zou wel op het leefklimaat en op de woonstijl van woningzoekenden gelet moeten worden. Per januari 1995 is Amersfoort overgegaan op het 'Delftse' woonruimteverdelingssysteem.

Tabel 3.2 Verhuurbaarheidsindicatoren complex A1

	1991	1992	1993	1994
Leegstand		0,32	0,01	0,00
Verhuisgraad		15	10	5
Aanbiedingsgraad		121	100	120

3.4.2 De woningcomplexen

Complex A1

Complex A1 dateert van 1958 en is verspreid over vijf verschillende straten. Het gaat om 144 woningen, waarvan 72 vierkamerportiekflats, zes HAT-woningen en 66 galerijwoningen, met of zonder lift, met drie of vier kamers. De nettohuur van de portiekflats ligt tussen *f* 423,- en *f* 316,-, voor de HAT-woningen *f* 316,- en voor de galerijwoningen *f* 455,- (drie kamers zonder zolder) tot *f* 525,- (vier kamers met zolder) (peildatum 1993). Het complex telt drie en in een enkel geval vier bouwlagen. De technische staat van de woningen is 'goed' volgens de verhuurder. Zes tot acht jaar geleden heeft groot onderhoud plaatsgevonden. De geluidsisolatie beoordeelt de verhuurder als 'voldoende', maar ze is wel minder dan die van later gebouwde woningen.
De wijk waarin A1 ligt is door de verhuurder tot wijkbeheergebied bestempeld. In de tweede helft van 1992 zijn onder meer portiekgesprekken gevoerd. De aanbiedingsgraad in het complex heeft in negatieve zin de aandacht van de verhuurder getrokken. Hij tracht nu door goede voorlichting over de buurt, tijdens een speciaal woningzoekendenspreekuur, een "vlotte koppeling" tot stand te brengen.

In vergelijking met de andere complexen heeft A1, volgens de OTB-bewonersenquête 1994, een bewonerssamenstelling gekenmerkt door veel gezinnen met kinderen (56%), veel mensen in de leeftijdsgroep van 25-45 jaar, van alle complexen de meeste allochtonen (38%, merendeels uit Turkije en Marokko), een relatief hoog aandeel uitkeringsgerechtigden (36% met bijstand, WAO of WW) en een 'lange woonduur', met name van autochtonen (40% woont langer dan elf jaar in de woning).
Het is het beeld van een vergrijsde buurt waar jonge, veelal buitenlandse gezinnen zijn binnengekomen en inmiddels tot de gevestigde orde horen. Het aandeel allochtone huishoudens volgens de enquête komt overeen met de indruk van de verhuurder. Een vergelijking van de bewonerskenmerken van de verschillende onderzoekscomplexen, is weergegeven in bijlage I.

Complex A2

Complex A2, uit 1954 en 1955, is verspreid over zeven straten. Het is een gevarieerd complex. De tweehonderd meergezinswoningen zijn twee- en driekamerduplexwoningen, etagewoningen van verschillende grootte (merendeels vierkamerwo-

ningen en daarnaast twee- en vijfkamerwoningen) en middelhoogbouw-portiekwoningen met twee, drie of vier kamers. De nettohuur voor een duplexwoning is *f* 243,-, die voor portiekwoningen ca. *f* 330,- (peildatum 1993). De verhuurder typeert de bouwfysische kwaliteit als 'bescheiden' en bewoners klagen wel over gehorigheid. De woontechnische kwaliteit van de woningen zou niet meer te verbeteren zijn, tenzij door sloop en nieuwbouw, met alle huurconsequenties van dien.
De verhuurder hecht grote waarde aan verhuurbaarheidsindicatoren en kon deze dan ook moeiteloos leveren. Binnen de rayonstructuur wordt het inzicht in het wel en wee in de complexen, ook in relatie tot overlast, ontleend aan de verhuurbaarheidsstatistieken, aangevuld met woontevredenheidsenquêtes. Er is gekozen voor een integrale aanpak van technisch en sociaal beheer omdat technische en sociale problemen volgens de verhuurder samenhangen.
De verhuisgraad schommelde wat in de jaren 1991, 1992 en 1993, op een vrij hoog niveau. De leegstand liet in diezelfde jaren een toename zien, die samenhangt met een toenemend (maar beperkt) aantal ontruimingen wegens overlast, in relatie met leegstand door opknapactiviteiten na de ontruiming.

Hoewel het buiten het bestek van dit onderzoek valt, is het opmerkelijk dat sinds de invoering van het 'Delftse' woonruimteverdelingsmodel, per januari 1995, de woningmarktpositie van het onderzoekscomplex verbeterd is. Door de presentatie van het gehele woningaanbod in de woonkrant, is inzichtelijk gemaakt dat het complex goedkoop is ten opzichte van veel andere woningen.
Er wordt nu via de woonkranten veel op de vrijkomende goedkope woningen gereageerd. Dit komt mede door de aangescherpte huur-inkomenstoets. In het oude model placht men een aangeboden woning in het onderzoekscomplex te weigeren en een tweede aanbieding af te wachten, zonder zich te realiseren dat vrijwel elke alternatieve aanbieding duurder zou zijn. Een en ander is voor de corporatie reden geweest om terughoudend te zijn met sloop van deze woningen.

In vergelijking met de andere complexen telt A2, iets minder dan A1, veel jonge gezinnen met kinderen (49% huishoudens met kinderen). Er zijn meer 65-plussers dan gemiddeld (14%) en dus ook wat meer VUT'ters en AOW'ers dan gemiddeld. Dit gaat ten koste van het aandeel werkenden. Een derde van de geïnterviewden heeft bijstand, WAO of WW. Na A1 telt A2 de meeste Turken en Marokkanen (22%). Het aandeel allochtonen bedraagt volgens de OTB-enquête 28%. De verhuur-

Tabel 3.3 Verhuurbaarheidsindicatoren complex A2

	1991	1992	1993
Leegstand (%)	0,9	1,3	2,5
Verhuisgraad (%)	17	25	21
Aanbiedingsgraad (%)	4,0	3,3	4,0

der heeft de indruk dat het werkelijke aandeel allochtonen in het complex hoger is. Het zou, net als het percentage in de buurt waarin het complex ligt, eerder rond de 34% liggen. De woonduur van de bewoners is zeer divers en gemiddeld korter dan in A1.

3.5 Dordrecht

3.5.1 Woningmarkt en woonruimteverdeling

Dordrecht is een stad met een lichte forens- en overloopfunctie voor vooral het zuiden van de Randstad. De woningmarkt in Dordrecht is ruim te noemen, hoewel het aantal woningzoekenden in Dordrecht van juni 1990 tot januari 1993 gestegen is met bijna dertig procent. Vooral starters schrijven zich in als woningzoekende. In het totaal aantal woningzoekenden is het aandeel woningzoekenden met een Nederlandse nationaliteit afgenomen.

De 47.061 woningen in Dordrecht (peildatum 1992) zijn als volgt over de sectoren verdeeld: 38% koopsector; 41% sociale huur; 21% particuliere huur. Van de totale voorraad bestaat 72% uit naoorlogse woningen. In de wederopbouwwijken uit de jaren vijftig zien we veel relatief goedkope woningen in meergezinshuizen. In Dordrecht zijn zes sociale verhuurders actief, waarvan het Gemeentelijk woningbedrijf met ruim achtduizend woningen verreweg de grootste is.

In Dordrecht liggen de onderzoekscomplexen net als in Amersfoort bij elkaar, in twee aangrenzende wijken. De wijken hebben hoge aandelen sociale-huurwoningen en allochtonen, maar het aandeel uitkeringsgerechtigden is er niet opzienbarend hoog, vergeleken met andere Dordse wijken. De werkloosheid in de onderzoekswijken is ruim 10% van het totaal aantal inwoners van 15 t/m 64 jaar, waar het Dordse gemiddelde ca. 8% bedraagt.

Ruim 7% van de inwoners van Dordrecht heeft de niet-Nederlandse nationaliteit. De grootste groepen zijn Turken, gevolgd door Marokkanen. Als de aanwezige Surinamers en Antillianen bij de niet-Nederlanders worden geteld, gaat het om ruim 11% allochtonen. Het aandeel allochtonen in de onderzoekswijken ligt ruim boven het Dordse gemiddelde. De mutatiegraad in de twee wijken waarin de onderzoekscomplexen liggen is gemiddeld 7 resp. 8% (1991). Het Dordse gemiddelde is 7%.

Dordrecht kende ten tijde van het onderzoek een centrale registratie van woningzoekenden bij de gemeente. Daarnaast konden woningzoekenden zich decentraal inschrijven bij de sociale verhuurders. Als een woningzoekende met zijn urgentiepunten boven een minimumgrens zat, was de verhuurder vrij om een woning toe te wijzen. De puntengrenzen verschilden per buurt en woningtype. De buurten waarnaar het minste vraag is hadden de laagste puntenaantallen. Hier kon iedereen zonder urgentiepunten terecht.

Per 1992 boden de sociale verhuurders op basis van voorafgestelde prestatieafspraken vrij aan, waarbij de gemeente de toetsing achteraf liet plaatsvinden. De toewijzing van alle woningen beneden de *f* 650,- (prijspeil 1992) valt onder de woonruimteverordening. In de Centrale Commissie Toewijzing worden alleen

urgente woningzoekenden en 'probleemgevallen' besproken. De gemeente en verhuurders in Dordrecht zijn in maart 1995 overgegaan op het 'Delftse' model.

3.5.2 De woningcomplexen

Complex D1

Complex D1 is gebouwd in 1955, telt bijna driehonderd woningen en beslaat acht verschillende straten. In 1993 werd groot onderhoud aan het complex uitgevoerd. Alle woningen zijn portiek-etagewoningen, merendeels met drie of vier kamers en enkele met twee kamers. De nettohuur bedraagt gemiddeld *f* 350,- (peildatum 1993). Het complex ligt aan de rand van een buurtbeheerwijk waar volgens de verhuurder sprake is van een 'redelijke sociale problematiek'.

Overlastproblemen in dit complex betreffen voor een groot deel geluidsoverlast en burengerucht. Volgens de verhuurder zijn de woningen gehorig en door de glasisolatie bij de renovatie feitelijk nog gehoriger geworden voor burengeluid omdat het geluid van de straat beter wordt geweerd. Nieuwe huurders worden hierover geïnformeerd, vooral gezinnen met kinderen die boven ouderen komen te wonen.

Dankzij een aantrekkelijke prijs-kwaliteitverhouding is sprake van een 'redelijk goede verhuurbaarheid'. Het complex kent wel een sociale problematiek die gespreid is over enkele straten. Er is geen sterke concentratie van de problemen. Van alle complexen die deze verhuurder bezit is het onderzoekscomplex niet het complex waar de meeste overlastklachten vandaan komen.

De corporatie is 'traditioneel' georganiseerd en vanouds zijn er medewerkers bewonerszaken die conflicten tussen bewoners helpen beslechten. Ten tijde van het onderzoek was dit juist veranderd: overlastzaken zijn ondergebracht bij de verhuurmedewerkers, opdat zij "de effecten van hun eigen verhuringen zien". Er wordt in relatie tot overlast dus veel waarde gehecht aan de woonruimteverdeling. De medewerker bewonerszaken blijft wel betrokken bij 'gecompliceerde overlastzaken', bijvoorbeeld zaken waarbij het RIAGG moet worden ingeschakeld.

De verhuisgraad is in de periode 1991-1993 geleidelijk afgenomen, terwijl de leegstand op eenzelfde, laag niveau bleef. Met de invoering van het 'Delftse' verdelingsmodel zijn de sturingsmogelijkheden in de bewonerssamenstelling van complexen verminderd, maar dat wordt niet als probleem ervaren: "Daar moeten we toch maar vanaf".

Tabel 3.4 Verhuurbaarheidsindicatoren complex D1

	1991	1992	1993
Leegstandsdagen: verhuurbare dagen	0,2	0,2	0,2
Verhuisgraad (%)	13	11	9
Aanbiedingsgraad	-	2,0	2,9

Tabel 3.5 Verhuurbaarheidsindicatoren complex D2

	1991	1992	1994
Leegstand		onbekend	
Verhuisgraad (%)	9	14	10
Aanbiedingsgraad		onbekend	

Complex D1 valt op door een groot aandeel tweepersoonshuishoudens zonder kinderen (46%). Dit complex telt de meeste ouderen van alle elf (23% 65-plussers). Jongeren zijn ondervertegenwoordigd. Bijgevolg ontvangen velen (33%) VUT of AOW, terwijl 45% inkomen uit werk heeft. Met T3 is dit het meest autochtone complex (90% Nederlands). De gemiddelde woonduur van huurders is hier, na A1, het langst van de elf complexen.

Complex D2

De 105 geselecteerde woningen van complex D2 zijn gespreid over vier straten. Eigenlijk gaat het ook om drie, voor deze gelegenheid samengevoegde deelcomplexen. Het zijn woningen uit 1918 tot en met 1924 en ze zijn halverwege de jaren tachtig gerenoveerd. Het complex omvat zowel hoog- als laagbouw. Naast de 105 meergezinswoningen in gebouwen met vier woonlagen zijn er ruim driehonderd eengezinswoningen. We hebben alleen de hoogbouwwoningen geselecteerd. De huren variëren, afhankelijk van de woninggrootte, van *f* 235,- tot *f* 635,- (peildatum 1993).

In 1993 waren dit de complexen binnen het bezit van verhuurder D2 die de meeste overlastklachten gaven. Volgens de verhuurder zijn de meeste gestapelde woningen in het complex gehorig. De complexen hebben voorts 'last' van een snelle doorstroming, maar die geldt vooral de eengezinswoningen waarin veel ouderen zitten die op een gegeven moment niet meer zelfstandig kunnen wonen. In de flats zitten veel jonge starters die er nog wel een aantal jaren willen blijven. De mutatiecijfers betreffen het hele complex, inclusief eengezinswoningen. Voor uitsluitend de hoogbouw zouden de cijfers wat lager moeten uitpakken.

Dit complex valt op door een hoog aandeel alleenstaande huurders (61%), waaronder studenten. De meeste huurders zijn tussen de 25 en 45 jaar. D2 telt van alle complexen de meeste Surinamers en Antillianen (14%). Het aandeel huurders met een inkomen uit werk is het laagst van alle complexen. Tien procent krijgt studiefinanciering. Meer dan de helft van de huurders woont nog geen twee jaar ter plaatse (55%), terwijl een kwart er minstens tien jaar woont.

Complex D3

Het derde Dordse complex telt 240 woningen, alle in één straat. Het complex dateert uit 1960 en bestaat uit portieketagewoningen in gebouwen met vier woonlagen. De woningen hadden oorspronkelijk twee of drie slaapkamers. Doordat menigeen wan-

Tabel 3.6 Verhuurbaarheidsindicatoren complex D3

	1991	1992	1993
Leegstand (%)	onbekend	ca. 50	bijna 0
Verhuisgraad (%)	ca. 33	ca. 33	ca. 25
Aanbiedingsgraad	onbekend	1,8	onbekend

den tussen woon- en een van de slaapkamers heeft uitgebroken, is er nu sprake van grote (uitgebroken) twee- en driekamerwoningen en kleine (oorspronkelijke) drie- en vierkamerwoningen. De nettohuur lag in 1993 bij deze woningen rond de *f* 450,-.
De woningen zijn volgens de verhuurder technisch "goed tot zeer goed". In 1985 is een hoog-niveaurenovatie uitgevoerd waarbij onder meer geïsoleerd is, dubbel glas en serres zijn aangebracht. Wel zijn de woningen erg gehorig, wat nog verergerd is door de glasisolatie, die de aandacht van de bewoners van het buitengeluid naar burengeluid verlegt. De klachten over geluid zijn sinds die renovatie wat toegenomen. Er wordt bij de toewijzing niet over voorgelicht; wel worden met het oog op de gehorigheid alleen kleinere huishoudens toegewezen, met maximaal twee kinderen.

In dit deel van de wijk beheert verhuurder D3 in totaal 720 flats. Volgens de verhuurder is er in het complex bijna geen overlast meer. Het complex heeft een uiterst roerig verleden, waarbij sprake was van ernstige overlast door drugsdealers. In 1992 is in samenwerking met de politie een veegactie in het complex gehouden, waarbij veel dealeradressen ontruimd werden. De leegstand was opgelopen tot ca. 50%.
Na die actie heeft een vrije inschrijving voor de woningen plaatsgevonden, waarbij alleen het inkomen getoetst werd. Veel starters zijn hierop afgekomen, waaronder ook jonge allochtone gezinnen. Inmiddels is het complex weer geheel verhuurd en dient zich een kleine verhuisgolf aan van starters die doorverhuizen naar een grotere woning, via het aanbodmodel.
Verhuurder D3 is overgegaan op een rayonstructuur, waarbij in elk rayon twee 'medewerkers sociaal beheer' de toewijzing en buurtproblemen behandelen. In de oude structuur werden de complexen "te weinig integraal bekeken".

Complex D3 is divers samengesteld naar huishoudenstype: alleenstaanden, stellen met en stellen zonder kinderen. Het gaat merendeels om jonge mensen (tot 25 jaar en 25 tot 45 jaar). Het aandeel werkenden is hier relatief hoog: 55%. Een kwart van de huurders is van buitenlandse komaf en ook hier wonen, net als in D2, veel huurders nog geen twee jaar in het complex.

3.6 Nijmegen

3.6.1 Woningmarkt en woonruimteverdeling

Nijmegen is een van de grotere steden van Nederland. De gunstige ligging aan de Waal heeft van oudsher een sterke bevolkingsgroei gebracht. Het bombardement in 1944 heeft ervoor gezorgd dat veel vooroorlogse woningen verloren zijn gegaan. Het aandeel vooroorlogse woningen (27%) is daardoor in Nijmegen lager dan men van een historische stad zou verwachten. Na de oorlog zijn grote uitbreidingswijken gerealiseerd.

De 64.208 Nijmeegse woningen (januari 1993) zijn als volgt over de sectoren verdeeld: 33% koopsector; 51% sociale huur; 16% particuliere huur. In 1991 bestond 61% van de woningen in Nijmegen uit laagbouw. De sociale-huurwoningen zijn verdeeld over negen verhuurders (peildatum 1992), waarvan de vier grootste 2.000 tot 12.000 woningen beheren.

De woningmarkt in Nijmegen is gespannen en de druk op de woningmarkt neemt toe. Het aantal vrijkomende woningen blijft achter bij het aantal woningzoekenden, dat jaarlijks toeneemt. Niet-Nederlanders maken ruim vijf procent van het aantal woningzoekenden uit. Door de samenstelling van de groep woningvragers, die voor een groot deel bestaat uit alleenstaanden, starters, lagere inkomens en uitkeringsgerechtigden, is de druk vooral op de (goedkope) huurmarkt groot.

De Nijmeegse onderzoekscomplexen liggen in drie verschillende wijken, waarvan er twee aan elkaar grenzen en de derde (N2) in een ander deel van de stad ligt. In alle betrokken wijken is sprake van een meervoudige sociale problematiek. Ze worden gekenmerkt door hoge percentages sociale-huurwoningen, lage-inkomensgroepen en allochtonen.

Op 1-1-1993 telde Nijmegen 147.140 inwoners. Onder de werklozen is een hoog percentage langdurig werklozen, zij die langer dan een jaar werkloos zijn: respectievelijk 47% van de werkloze mannen en 42% van de werkloze vrouwen.

Per 1-1-1993 was 6% van de Nijmeegse bevolking allochtoon, merendeels van Turkse of Marokkaanse komaf. Het aandeel allochtonen in de wijken waar de onderzoekscomplexen liggen, is hoger dan het Nijmeegse gemiddelde. De onderzoekscomplexen liggen alledrie in gebieden die de gemeente heeft gekenschetst als gebieden met "een relatief lage sociaal-economische positie en met grote buurtproblemen en in twee van de drie gevallen ook nog met een kwetsbare marktpositie".

Het Nijmeegse woonruimteverdelingssysteem geeft verhuurders een grote mate van vrijheid bij de toewijzing. De vrijheid van de verhuurders is vergroot door het convenant dat in december 1993 is gesloten. In tegenstelling tot voorheen, toen de verhuurders elke kandidaat moesten voorleggen aan de gemeente, vindt de controle achteraf plaats. In het convenant zijn prestatie-afspraken gemaakt over het aantal te huisvesten woningzoekenden.

Voor de controle op het plaatsingsbeleid van de verhuurders is het volgens de gemeente belangrijk dat ook de rol van de bewoners wordt erkend. Deze erkenning komt tot uiting in de instelling van een klachtencommissie. Ook is het belangrijk dat verhuurders gedwongen worden hun toewijzingsbeleid kenbaar te maken: het plaatsingsbeleid dat verhuurders voeren moet aan het Centraal Inschrijf- en Informa-

tie Punt bekend worden gemaakt en zal tot uiting komen in de informatie die daar voor woningzoekenden aanwezig is. De resultaten van het toewijzingsbeleid werden ten tijde van het onderzoek niet publiekelijk bekend gemaakt.
Momenteel oriënteert men zich in Nijmegen op alternatieve woonruimteverdelingssystemen en heeft men om de discussie te bevorderen, een vergelijkend onderzoek laten uitvoeren in vijf gemeenten (Delft, Utrecht, Leiden, Nijmegen en Rotterdam).

3.6.2 De woningcomplexen

Complex N1
Complex N1 bestaat uit 192 maisonnettes over twee woonlagen, met drie slaapkamers. Het complex dateert uit 1969 en de nettohuur bedraagt *f* 488,- (1992). De gebouwen bestaan uit garages op de begane grond, daarboven een woonlaag van twee verdiepingen, ontsloten door een galerij en daarboven nog een woonlaag van twee verdiepingen. De woningen hebben op de onderste verdieping de woonkamer en keuken en op de bovenste verdieping de drie slaapkamers. Alle woningen zijn identiek.
Door de stapeling van woonkamer op slaapkamers zijn er wel klachten over gehorigheid, maar die hangen volgens de verhuurder vooral samen met de vloerbedekking die bovenbewoners kiezen ("sommigen wonen op het beton") en de verschillende dagritmes van bewoners. De woonblokken zijn elk ontsloten door twee entrees en de blokken zijn niet gecompartimenteerd.
Van de bewoners stond in 1992 42% ingeschreven als woningzoekend. De huurachterstand bedroeg 2,3% van de jaarlijkse brutohuur en het aandeel IHS-ontvangers was 47%. Gemiddeld ontving men *f* 192,- per maand. Volgens de verhuurder is er sprake van 'zwakke bewoning'. Het complex telt veel allochtonen en veel gezinnen. Volgens de verhuurder veroorzaakt overbewoning klachten over allochtonen. De gemiddelde bewoningsduur is 6,2 jaar. In 1992 kwamen gemiddeld per woning 2,1 klachten binnen, meer dan in 1991. Op het woningbezit in de wijk wordt een actief beheer losgelaten. Ondanks alles is sprake van een 'redelijke prijs-kwaliteitverhouding'.
De verhuurder van het complex heeft aangegeven dat de verhuurstatistieken in Nijmegen, vanwege de krappe woningmarkt, geen goede graadmeter vormen voor problemen in het complex.
Wel een goede graadmeter vormen de verhuisredenen die vertrekkende huurders op exitformulieren invullen. "Soms geeft men de buurt als reden aan. Pas als na een jaar blijkt dat van de 20 mutaties er 12 met de buurt te maken hebben, moet men zich achter de oren krabben. Behalve op last kan het ook duiden op (ontoereikend) onderhoud van de woonomgeving", aldus de verhuurder van het complex.

Complex N1 valt niet op door een opmerkelijke bewonerssamenstelling, afgezien van één kenmerk: het aandeel huishoudens met een bijstands-, AOW-, of WW-uitkering is het hoogst van alle complexen, namelijk 50%. In dit opzicht is dus zeker van 'zwakke bewoning' sprake. Er is een vrij sterke vertegenwoordiging van EU- en andere 'westerse' migranten (13%). Vijftien procent komt uit Turkije of Marokko,

Tabel 3.7 Verhuurbaarheidsindicatoren complex N1

	1991	1992	1993
Meer dan 2 maanden leegstand (%)	0	0	0
Verhuisgraad (%)	11	16	20
Aanbiedingsgraad	1,9	1,3	1,4

6% uit Suriname of de Antillen en nog eens 6% is recent, vermoedelijk als vluchteling gekomen (herkomstlanden Bosnië, Somalië, Iran). De verhuurder heeft de indruk dat het werkelijke aandeel westerse migranten kleiner en het aandeel vluchtelingen groter is. De woonduur is divers maar er zijn nauwelijks huurders die langer dan elf jaar ter plaatse wonen.

Complex N2

Complex N2 is een complex van flats gemengd met eengezinswoningen. Het dateert uit 1954. Voor het veldwerk zijn 175 flatwoningen geselecteerd. Het complex ligt verspreid over vier straten. De flats hebben merendeels drie woonlagen en in één straat vier. De woninggrootte varieert van twee tot zes kamers, waarbij de drie- en vierkamerwoningen in de meerderheid zijn. De huren bedroegen in 1993 gemiddeld *f* 350,- voor een driekamerwoning en *f* 450,- voor een zeskamerwoning. Begin jaren tachtig zijn de woningen voor het laatst gerenoveerd. Volgens de verhuurder zijn de woningen "efficiënt, goed verhuurbaar, maar wel klein". De gehorigheid zou het grootste probleem van het complex zijn.

De corporatie heeft een rayonstructuur en het tegengaan van overlast behoort tot de taken van de verhuurfunctionaris, die de toewijzing en bewonerszaken regelt. Die combinatie wordt belangrijk gevonden: "Als er iets speelt kan men daar met de toewijzing rekening mee houden".
Volgens de verhuurder telt het complex ca. 40% allochtonen. In onze enquête komen we tot 35%, merendeels Turken en Marokkanen. N2 telt vrij weinig jongeren (19% jonger dan 25 jaar) en ook weinig ouderen. Ook hier is het aandeel uitkeringsgerechtigden groot: 45% heeft bijstand, WAO of WW. Drie kwart van de huurders woont hooguit vijf jaar ter plaatse.

Tabel 3.8 Verhuurbaarheidsindicatoren complex N2

	1991	1992	1993
Leegstand		nihil	
Verhuisgraad (%)	14	15	12
Aanbiedingsgraad		ca. 1,5	

Complex N3

Dit complex bestaat, net als N1, uit hoogbouwflats in één straat. In totaal gaat het om 282 flatwoningen: grotere flats, met vier slaapkamers, kleine flats met één slaapkamer en tot HAT-eenheden omgebouwde (voorheen grote) flats. Voor deze typen bedroegen de nettohuren in 1993 resp. *f* 699,-, *f* 460,- en *f* 300,-. De grotere flats zijn moeilijker te verhuren dan de kleinere. Dat is ook de reden geweest om een deel ervan tot HAT-eenheden te verbouwen. Een hoge mutatiegraad doet zich vooral voor bij HAT-woningen en kleine flats met een startersfunctie.

Het complex heeft elf entrees met elk een lift, waarmee het een dure ontsluiting heeft gezien de onderhoudskosten van de liften. Op elke verdieping komen drie of vier woningen op één lift uit. De gebouwen tellen zes of twaalf verdiepingen. Volgens de verhuurder is de flat ook onoverzichtelijk: "Je ziet niet waar iemand blijft". De entrees zijn wel afgesloten maar 'onbevoegden' zien evengoed wel eens kans om binnen te komen. Galerijflats zijn volgens de verhuurder verreweg te prefereren.

In 1989 werden prostitutie, drugsdealen, concentratie van allochtonen en verloedering vastgesteld. Met een bewonersgoep werd een actieplan opgesteld. Per 1 april 1990 is een tweede huismeester in dienst, is de halverlichting verbeterd en zijn de entrees aangepast. In 1992 was er een woonwensenonderzoek waarin de wens tot het aanpakken van vocht- en tochtproblemen en van geluidsoverlast werd opgetekend.

De buurt waarin het complex ligt, wordt door de verhuurder gezien als een probleembuurt, met veel stadsvernieuwingskandidaten en andere urgenten. De klachten in het complex zijn volgens de verhuurder verminderd sinds de aanstelling van een bewaker. De overlast zou merkbaar verplaatst zijn naar andere complexen, met name de overlast door jongeren. Volgens de verhuurder is er in Nijmegen veel bezuinigd op jongerenwerk en hij meent dat de problemen daar voor een deel mee samenhangen. Overlastklachten worden door de medewerkers van de afdeling 'verhuur en bewonerszaken' behartigd.

Er is veel in de flats geïnvesteerd. Ze liggen aan een drukke weg en in 1993-1994 zijn de puien vervangen en van dubbel glas voorzien. Er is warmte- en geluidsisolatie aangebracht. Voorheen waren er klachten over verkeerslawaai. De bergingen in de gebouwen zijn herverkaveld zodat ze overzichtelijker zijn geworden. Ze zijn ook beter verlicht en er is een 'vluchtroute' aangebracht. De werkzaamheden zijn uitgevoerd voordat de OTB-bewonersenquête 1994 werd gehouden.

In de periode 1991-1993 is de mutatiegraad vrij constant geweest. De leegstand was in 1992 veel geringer dan in de andere jaren, waarvoor de verhuurder niet direct een verklaring heeft. De aanbiedingsgraad is onbekend maar zal niet hoog zijn. Volgens de verhuurder ondervangen de intake-gesprekken met woningzoekenden weigeringen. De woonmogelijkheden worden immers op voorhand met de kandidaat besproken. Ook de krappe Nijmeegse woningmarkt draagt bij aan een snelle verhuur.

Toch is in eerdere jaren leegstand in het complex de reden geweest om tot kamergewijze verhuur over te gaan, met het oog op de vele studenten en het gebrek aan studentenhuisvesting in de stad. Ca. 40% van de woningen met vier slaapkamers, wordt kamergewijs verhuurd. Daarnaast zijn er in het complex nog tientallen HAT-eenheden.

Tabel 3.9 Verhuurbaarheidsindicatoren complex N3

	1991	1992	1993
Huurderving door leegstand	*f* 26.100	*f* 9.200	*f* 21.400
Verhuisgraad (%)	17	16	17
Aanbiedingsgraad		onbekend	

Gezinnen met kinderen worden doelbewust niet in de flats geplaatst, uit angst voor overlast. De huurprijs van de flats zou toch ook te hoog zijn voor minimuminkomens. Voor dezelfde huurprijs als voor de flats komen eengezinswoningen in het vizier. Deze komen meer en meer beschikbaar doordat draagkrachtige huurders vertrekken naar koopwoningen, aldus de verhuurder. "Ik zie gewoon de segregatie ontstaan. God zij dank zijn er nog wat ouderen die het kader in het wijken kunnen vormen".

Het percentage buitenlanders was in 1989 volgens de verhuurder 25 procent. In onze enquête komen we op 22%, waaronder vooral Surinamers en Antillianen (8%) en vluchtelingen (ook 8%). In 30% van de huisbezoeken was sprake van een studentenhuis met drie of vier studenten of andere jongeren. De bewoners zijn dan ook jong, slechts 10% heeft kinderen en de woonduur is kort. Wel heeft 56% van de geïnterviewden werk of een werkende partner. Ouderen zijn er nauwelijks.

3.7 Tilburg

3.7.1 Woningmarkt en woonruimteverdeling

Tilburg is met haar ruim 160.000 inwoners de zevende stad van Nederland. De stad is vooral bekend als industriestad, die door haar ligging aan essentiële doorgaande verbindingswegen, een belangrijke betekenis heeft gekregen in de transport- en distributiesector. Vooral sinds de tweede helft van de jaren tachtig kent Tilburg een enorme groei. Tilburg is een van de dertien steden in Nederland die is aangewezen als stedelijk knooppunt. Deze voortrekkersrol gaat gepaard met extra investeringen in de stedelijke ontwikkeling van Tilburg en met woningbouw. De Tilburgse woningmarkt is gespannen te noemen. In 1992 stonden 11.000 mensen ingeschreven als woningzoekend. Bijna de helft hiervan is alleenstaand.

In 1992 telde Tilburg 64.226 woningen, als volgt verdeeld over de sectoren: 38% koop-, 45% sociale-huur- en 17% particuliere huurwoningen. Het aantal eengezinswoningen en etagewoningen is ongeveer in evenwicht. Vier corporaties beheren de sociale voorraad met elk een woningbezit tussen ruim 5.000 en ruim 10.000 woningen.

De Tilburgse onderzoekscomplexen liggen in twee verschillende wijken die niet aan elkaar grenzen. Wat de wijken gemeen hebben, zijn relatief hoge percentages sociale-huurwoningen, lage-inkomensgroepen en allochtonen. In 1991 telde Tilburg

bijna 9.000 inwoners met een niet-Nederlandse nationaliteit. Dit is 5,6% van de totale Tilburgse bevolking. Ten opzichte van 1990 was sprake van een belangrijke toename, vooral door het gestegen aantal Turkse en Marokkaanse gezinsherenigers.
Tilburg is in 1992 overgegaan op een ander (maar niet 'Delfts') woonruimteverdelingssysteem. Het oude systeem leed aan het dichtslibben van wachtlijsten, lange procedures en hoge kosten. Woningzoekenden spaarden urgentiepunten en weigerden vervolgens vaak een woning omdat deze niet aan hun woonwens voldeed. Woningzoekenden zouden de markt slecht kunnen overzien en dus ook geen beeld hebben van de consequenties van hun woonwensen voor de wachttijd.
Om de informatie te verbeteren is een woningcatalogus samengesteld, waarin het hele woningbestand van de Tilburgse verhuurders naar woningtype, woninggrootte, locatie, huurprijs en gemiddelde wachttijd wordt beschreven. Met behulp van deze woningcatalogus kunnen de woningzoekenden hun woonwensen preciezer aangeven en nagaan welke consequenties hun keuze heeft voor de wachttijd. Voorts worden 'woonwenskandidaten' onderscheiden van 'urgentiekandidaten', voor wie een snelle plaatsing prioriteit heeft, ten koste van de vrije woningkeuze. Urgenten kunnen wel een wijk aangeven waar ze perse niet willen wonen.
Per september 1995 heroverwegen de corporaties hun woonruimteverdelingsmodel. De redenen daarvoor verschillen niet veel van de redenen die veel andere gemeenten tot omschakelen naar het 'Delftse model' bewoog (zie Kullberg, 1993b). Bij de gangbare redenen komt dat het huidige bemiddelingsmodel veel overleg tussen de corporaties vereist.

3.7.2 De woningcomplexen

Complex T1
Het eerste complex bestaat uit 196 portiek-etagewoningen (vier lagen) in één straat. Het bouwjaar is 1958 en de woningen zijn gerenoveerd in 1984/85, waarbij de woningen onder meer geïsoleerd zijn. Er zijn dan ook weinig gehorigheidsklachten. De woningen waren oorspronkelijk drie- en vierkamerwoningen maar de woon- en slaapkamer zijn dikwijls uitgebroken, waarmee het twee- en driekamerwoningen werden. In het hele complex zijn ook zes HAT-woningen aanwezig. In 1993 bedroeg de gemiddelde huur *f* 458,50. De verhuisgraad in het complex wordt 'relatief hoog' genoemd maar niet verontrustend. Alle klantgerichte contacten binnen de corporatie vallen onder de afdeling 'woondiensten'. Daar behandelt men de verhuur, mutatie-inspecties en klachten. De corporatie heeft geen rayonstructuur maar er is wel sprake van integraal beheer op complexniveau.

T1 kent een wat oudere bevolkingssamenstelling en veel minder jongeren dan gemiddeld (slechts 7% onder de 25 jaar). Het aandeel werkenden is vrij hoog, namelijk 54%. De woonduur van de huurders is gemiddeld lang: de helft van de huurders woont tenminste zes jaar in de woning. Ongeveer een kwart van de huurders is volgens onze enquête allochtoon, afkomstig uit diverse landen. Dit is in overeenstemming met de indruk van de verhuurder.

Tabel 3.10 Verhuurbaarheidsindicatoren complex T1

	1991	1992	1993
Leegstand		geen goede maat	
Verhuisgraad (%)	13	14	13
Aanbiedingsgraad	onbekend	1,9	onbekend

Complex T2

T2 telt in totaal 114 woningen verspreid over vijf straten. Het zijn twee voor de gelegenheid samengevoegde, identieke complexen, beide uit 1982. De woningen zijn kleine één- en tweekamerportiekflats. De huren voor de éénkamerwoningen bedroegen in 1993 *f* 282,- en die voor de tweekamerwoningen *f* 426,-. De portiekflats hebben drie tot vier woonlagen. De technische staat van de woningen is volgens de verhuurder goed, ze zijn gebouwd volgens kwaliteitseisen uit de jaren tachtig.
De complexen hebben volgens de verhuurder relatief veel problemen. Door de jonge populatie in het complex is de mutatiegraad hoog, hoewel niet uitzonderlijk hoog voor dit type (starters)woning. Volgens de verhuurder is door de hoge mutatiegraad sprake van een beperkte betrokkenheid. Soms zijn er problemen met jongeren die dealen in de panden of met mensen die aan auto's sleutelen en wrakken langdurig laten staan.
Naar de mening van de verhuurder vereist het complex extra aandacht om te voorkomen dat het een probleemcomplex wordt. Om die reden zijn huisbewaarders ingezet die schoonmaken en tevens problemen signaleren.
In 1993-1994 zijn de bergingen gecompartimenteerd en heeft iedere huurder een eigen berging gekregen. Ook kregen de afzonderlijke woningen een wasmachine-aansluiting. Voorheen waren zowel de bergingen als wasruimten gemeenschappelijke voorzieningen. De buitenkant van de woningen is ook opgeknapt waardoor de lichtinval verbeterd is en er zijn oplossingen gevonden voor slecht onderhouden tuinen. Dit plan van aanpak dateert uit 1991 en is sindsdien uitgewerkt in bewoners-commissies. De verbeteringen hebben plaats gehad voor de OTB-bewonersenquête uit september/oktober 1994.
Na de OTB-enquête 1994, zijn verdergaande maatregelen in het complex voorbereid: intensiever toezicht door huismeesters die van 12.00 tot 20.00 uur zullen werken in verband met overtredingen in de 'schemeruren'. Ook zal strenger worden opgetreden tegen voorwerpen die in gemeenschappelijke ruimten worden achtergelaten. Vanaf 1991 is de mutatiegraad stabiel op een niveau van ruim 20%. Ook de aanbiedings-graad is vrij stabiel.

In T2 wonen geen ouderen. Slechts 5% is ouder dan 45 jaar en drie kwart van de huurders is alleenstaand. Tien procent van de huishoudens heeft kinderen. De woonduur is hier verreweg het kortst van alle complexen. Bijna de helft van de huishoudens heeft inkomen uit werk en 14% heeft studiefinanciering als belangrijkste bron van inkomsten. Toch gaat het hier niet om een studenten(deel)complex. Er zijn

Tabel 3.11 Verhuurbaarheidsindicatoren complex T2

	1990	1991	1992	1993	1994
Leegstand			(hoegenaamd) geen		
Verhuisgraad (%)	36	24	20	23	21
Aanbiedingsgraad	3,1	3,4	2,8	3,1	3,0

ook geen gedeelde voorzieningen in de flats. Ruim een derde van de bewoners heeft een uitkering.

Complex T3

T3 telt 162 verhuurde eenheden in één gebouw, een begin jaren tachtig verbouwd bejaardentehuis. De keuze voor dit complex is minder gelukkig omdat het een uitzonderlijk en uniek complex betreft. Het complex bestaat uit vijf delen, waaronder een torenflat van negen verdiepingen. Bijzonder is dat er een grote variëteit aan woonvormen is en dat op grote schaal voorzieningen gedeeld worden. Er zijn ook veel gemeenschappelijke ruimten, wat, volgens de verhuurder, intensief beheer vergt vergeleken met andere wooncomplexen. Het intensieve beheer heeft de doorslag gegeven bij de keuze voor dit complex, waarmee de vergelijkbaarheid met de andere complexen in het geding is gekomen.

In het woongebouw zijn zelfstandige eenheden, op beperkte schaal ook voor gezinnen, 'ouderwetse woongroepen' en woningen met gedeelde voorzieningen te vinden. De pretentie bij de verbouwing was dat het complex een doorsnee van de Tilburgse bevolking zou huisvesten. Volgens de verhuurder zijn de verhuurde eenheden duur omdat het een DKP-complex betreft (Dynamische Kostprijs; dit wil zeggen zodanig gefinancierd dat de lasten in de tijd vooruitgeschoven zijn). Eén kamer met gedeelde voorzieningen, inclusief verwarming, deed in 1993 tussen ca. *f* 270,- en ca. *f* 360,- huur.

Het hele complex heeft drie entrees. Het verkeert technisch in een 'redelijke' staat. Problemen hebben vooral te maken met het delen van voorzieningen. Hierin zijn wel verbeteringen aangebracht, als het aantal gebruikers van één voorziening te groot werd. Onder het complex bevinden zich grote kelders met lange gangen, die plaats bieden aan een gemeenschappelijke fietsenstalling. Problemen doen zich voor in gemeenschappelijke ruimten en door mensen die niet in het complex horen, bijvoorbeeld drughandelaren. Er is een huismeester in het complex die in de buurt woont en die ook buiten kantooruren een oogje in het zeil houdt.

De verhuisgraad in het complex vertoonde in de periode 1991-1993 een licht dalende trend, maar is in 1994 weer wat gestegen ten opzichte van 1993. Wel is in 1993 en 1994 het aantal leegstandsdagen drastisch verminderd ten opzichte van beide voorafgaande jaren. Het grote aantal leegstandsdagen hangt volgens de verhuurder niet samen met opknapkosten maar met de problematische verhuurbaarheid van een deel van de eenheden. Het gaat daarbij vooral om eenheden met gedeelde voorzie-

ningen (zoals toilet) en waar de toewijzing bovendien via de corporatie verloopt. Oplossingen worden hier wel gezocht in het verbeteren van het voorzieningenniveau. De meeste eenheden worden verhuurd door coöptatie van de zittende huurders, die zelf (al dan niet als woningzoekend ingeschreven) kandidaten mogen voordragen. Waar binnen het complex coöptatie wordt toegepast, is de verhuurbaarheid geen enkel probleem.

De corporatie werkt met wijkconsulenten die de activiteiten van verschillende afdelingen coördineren. Daarnaast is er een speciale medewerker 'bijzondere projecten' voor het wijkbeheer. Deze medewerker is ook belast met klachtenbehandeling.
Met D1 is dit het meest autochtone complex (90% Nederlands) en het 'jongste' complex van allemaal. Bijna drie kwart van de bewoners is alleenstaand en er zijn nauwelijks kinderen. De jeugdigheid heeft te maken met de aanwezigheid van studenten: 30% van de huishoudens heeft als voornaamste bron van inkomsten studiefinanciering. De woonduur is kort. We moeten vaststellen dat complex T3 achteraf gezien niet helemaal aan de verwachtingen voldoet met betrekking tot een diversiteit aan bewoners (meer over deze verwachtingen in hoofdstuk 5). Het accent op jonge, Nederlandse alleenstaanden, waaronder studenten is er wel erg groot.

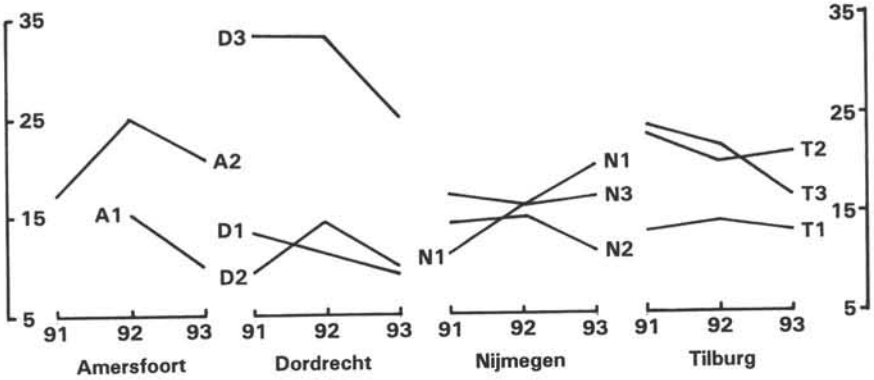
3.8 Samenvatting

In dit beschrijvend hoofdstuk hebben we de belangrijkste karakteristieken van de gemeenten en onderzoekscomplexen geschetst. Amersfoort, Dordrecht, Nijmegen en Tilburg zijn van een vergelijkbare grootteklasse (ca. 42.000 tot 64.000 woningen) en de sociale-huursector is qua relatieve omvang vergelijkbaar (41 tot 51%, het hoogste aandeel geldt voor Nijmegen). Ten tijde van het onderzoek was in elk van de gemeenten nog een centrale registratie van woningzoekenden van kracht. Per oktober 1995 zijn Amersfoort en Dordrecht al overgeschakeld op het 'Delftse' verdelingsmodel, terwijl Nijmegen en Tilburg hun verdelingsmodel heroverwegen.
De gekozen complexen liggen merendeels in wijken met een meervoudige sociale problematiek: veel sociale-huurwoningen, een hoog aandeel uitkeringsgerechtigden of lage-inkomensgroepen en allochtonen. Het gaat om meergezinshuizen, maar daarbinnen is in morfologisch opzicht de nodige diversiteit aangetroffen.

Tabel 3.12 Verhuurbaarheidsindicatoren complex T3

	1991	1992	1993	1994
Leegstand (dagen per jaar)	416	939	194	161
Verhuisgraad (%)	24	22	17	22
Aanbiedingsgraad		onbekend		

Afbeelding 3.1 **Verhuisgraad in de onderzoekscomplexen in de periode 1991-1993, in procenten van het aantal verhuurde woningen**



Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

Ook met betrekking tot de bewonerssamenstelling is de verscheidenheid groot, eigenlijk groter dan van tevoren was verondersteld (In bijlage I zijn die kenmerken in de vorm van tabellen samengevat, waarbij de belangrijkste afwijkingen van het gemiddelde over alle complexen vet zijn gedrukt). Er zijn complexen met veel studenten en jongeren, complexen met juist veel ouderen en kinderrijke complexen. Het aandeel allochtonen en ook de samenstelling van die groep verschilt en ook het 'sociaal-economisch niveau', waarbij N1 en N2 in het oog springen door een groot aandeel uitkeringsgerechtigden. Hierna zal resp. het verhuurdersbeleid en de door bewoners ervaren overlast in de beschreven complexen ter sprake komen.

4

OVERLAST EN MAATREGELEN: VISIES EN ERVARINGEN VAN VERHUURDERS

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk behandelt hoe de twaalf verhuurders uit het onderzoek op de ervaren overlast reageren en in hoeverre ze preventief optreden. Uitgangspunt is het algemene beleid van elk van de verhuurders, met aandacht voor specifieke aanvullingen daarop in meer problematische woningcomplexen of buurten. Als bronnen hebben we diverse beleidsnota's gebruikt maar vooral uitvoerige interviews met medewerkers van de corporaties. Het ging binnen een corporatie om medewerkers die op beleidsvoorbereidend niveau opereren, meestal binnen de afdeling Verhuur- en Bewonerszaken, maar ook om de uitvoerders van dat beleid.
In totaal hebben we met 27 medewerkers van sociale verhuurders gesprekken gevoerd.
In de vraaggesprekken is nagegaan in hoeverre de verhuurders naar aanleiding van of anticiperend op sociale problemen, expliciet kijken naar de woonstijl of het woongedrag van bewoners. Hoe operationaliseert men woonstijl? Welke aspecten van woonstijl worden relevant geacht voor de overlastproblematiek? Hoe denken de verhuurders over homogeniteit en heterogeniteit van wijken, buurten of woningcomplexen? Hoe omschrijven zij die homo- of heterogeniteit en in hoeverre denken ze die te kunnen sturen?
Welke maatregelen treffen de verhuurders om overlast te beteugelen na het moment van woningtoewijzing? Bij de maatregelen is zoveel mogelijk geïnventariseerd wat volgens de verhuurder de effecten op overlast zijn. In de praktijk blijken echter veelal verschillende maatregelen tegelijk genomen te worden, zodat het effect van een enkele maatregel voor de verhuurder moeilijk aan te geven is.
Allereerst zullen we in dit hoofdstuk ingaan op de aard en omvang van de overlast die de verhuurders in hun complexen constateren (4.2). Daarna bespreken we wat de geïnterviewde verhuurders onder de begrippen 'woonstijl' en 'stabiel woonmilieu' verstaan. Ook gaan we in op de vraag in hoeverre de aanwezigheid of vestiging van allochtonen met een stabiel woonmilieu in verband wordt gebracht (4.3).
Verschillende fasen rond de bewoning (zie tabel 2.2, hoofdstuk 2) vormen de kapstok bij het bespreken van de beheermaatregelen die de verhuurders treffen. We beginnen met de maatregelen die worden genomen in de fasen voor bewoning (4.4),

daarna bespreken we die tijdens bewoning (4.5) en dan die ter beëindiging van de bewoning (4.6). Om de cirkel rond te maken wordt als laatste maatregel de herhuisvesting van ontruimde overlastkandidaten besproken. In paragraaf 4.7 vatten we de beschreven sociaal-beheermaatregelen samen en trachten we ze voor de verschillende verhuurders vergelijkbaar te maken door de intensiteit te kwantificeren. Een samenvatting vormt de afsluiting van dit hoofdstuk.

4.2 Omvang en aard van de overlast

Op de vraag of overlast een erger wordend probleem is, antwoorden de verhuurders uiteenlopend. Alle Dordse verhuurders, één uit Amersfoort en één uit Nijmegen menen stellig dat dit het geval is. Vier verhuurders, waaronder alle verhuurders in Tilburg, menen dat van een toename geen sprake is en dat de klachten ongeveer constant zijn. Eén van de (Amersfoortse) verhuurders kan de dynamiek in het probleem niet goed beoordelen, vanwege de gewijzigde organisatiestructuur van de corporatie. Opmerkelijk is dat één van de verhuurders (Nijmegen 1) de indruk heeft dat de overlast minder is geworden.
Een toename van de overlast wijten de geïnterviewde verhuurders aan maatschappelijke ontwikkelingen als individualisering, emancipatie en aan het mondiger worden van mensen. Mensen zouden zich nu minder aan normen conformeren, wat nogal eens tot conflicten met buren leidt. Daarnaast wordt geconstateerd dat bewoners vroeger zelf de problemen oplosten, terwijl ze nu eerder bij de verhuurder hun beklag doen over de buren: "Mensen lossen minder zelf op. Mensen spreken de corporatie aan met verwijzing naar het artikel over rustig woongenot"; "Mensen zijn kritischer geworden op hun omgeving en bellen eerder naar de corporatie. Het gaat meestal om conflicten waarbij mensen elkaar niet mogen".
De toename van overlastproblemen wordt behalve met 'sneller klagen' ook in verband gebracht met een toegenomen ernst van de problemen. Dit gebeurt vooral in Dordrecht, waar melding wordt gemaakt van toenemende overlast veroorzaakt door mensen met 'psychische problemen' en overlast door druggebruik en -handel. Men schrijft de toename van de problemen wel toe aan het in gebreke blijven van hulpverleningsinstellingen, die niet op tijd op de situatie zouden inspringen.
Wanneer het geheel aan overlastklachten wordt overzien, blijkt 'geluidsoverlast' bij de meeste verhuurders het hoogst te scoren. Dit komt overeen met de bevindingen in het NWR-rapport 'Omgaan met burenoverlast' (Nationale Woningraad, 1991). Daarnaast scoren tuinonderhoud (Dordrecht en Amersfoort), buurtproblemen en illegale situaties (Nijmegen, Tilburg) hoog.

Vergelijken we de overlastmeldingen die bij de verhuurders zijn binnengekomen met de meldingen bij de politie, dan blijkt dat bij de politie relatief gezien beduidend minder overlastklachten worden gemeld. Bij de politie zijn vooral veel meldingen van geluidsoverlast geregistreerd.
Niet alleen de aard van de klachten verschilt tussen verhuurders en politie, ook de wijken waar de meeste klachten vandaan komen, verschillen in drie van de vier

gemeenten. De wijken die voor de verhuurders 'probleemwijken' zijn, zijn dit niet altijd in de ogen van de gemeentelijke politie. In Amersfoort is dit wel het geval: de Amersfoortse politie krijgt uit exact dezelfde wijken als de verhuurders de meeste overlastklachten.
Wanneer ze op wijkniveau naar de overlastklachten kijken, constateren de verhuurders dat er niet zonder meer een verband kan worden gelegd tussen overlastklachten en de fysieke kenmerken van de wijk. Toch zijn uit de gesprekken met de verhuurders wel enkele 'indicatoren' te destilleren. Problemen lijken over het algemeen vooral te spelen bij naoorlogse etagewoningen of vooroorlogse eengezinswoningen (met een matige of slechte bouwkundige staat), bij woningen met lage huren en/of woningen die te maken hebben met een gebrek aan voorzieningen in de wijk.
Anderzijds hebben problemen te maken met de sociale karakteristieken van een buurt. Volgens de meeste verhuurders is de bewonerssamenstelling van een wijk een belangrijker factor in het geheel dan de technische staat van woningen. Kenmerkend voor de bewonerssamenstelling in wijken met relatief veel klachten is: een laag inkomen, hoge werkloosheid en een hoog percentage allochtonen. We hebben in hoofdstuk 3 gezien dat de wijken waarin de onderzoekscomplexen liggen, aan dit beeld beantwoorden. Ook een hoog aandeel alleenstaanden in een complex, brengen enkele verhuurders in verband met het voorkomen van overlastproblemen.

4.3 De begrippen 'woonstijl' en 'stabiel woonmilieu' door de verhuurders verklaard

Voordat we de sociaal-beheermaatregelen van de verhuurders de revue laten passeren, gaan we na wat zij onder het begrip 'woonstijl' verstaan en welke kenmerken ze relevant vinden voor het creëren of in stand houden van een 'stabiel woonmilieu'. Daartoe gaan we ook na wat hieronder verstaan wordt.

4.3.1 'Woonstijl'

De verhuurders brengen vrijwel zonder uitzondering het begrip 'woonstijl' in verband met woongedrag, al verschilt hun precieze omschrijving. Een van de verhuurders preciseert het woongedrag als: "De wijze waarop mensen wonen, hoe ze omgaan met hun woning en hun buurt en hoe ze participeren in zo'n kleine samenleving in een complex". Een enkeling benadrukt de "waarden en normen die mensen hebben ten aanzien van het gebruik van de woning en woonomgeving". Een verhuurder omschrijft het begrip als "het geheel van gedragingen met betrekking tot het wonen, die een bepaalde groep kenmerken en onderscheiden van andere groepen".

Volgens de respondenten betreft woonstijl individueel gedrag in en rond de woning, maar er worden wel groepen met een bepaalde woonstijl onderscheiden. Als voorbeelden van groepen met een eigen woonstijl noemen de verhuurders: jongeren, ouderen, mensen zonder kinderen, gezinnen, werkenden en werklozen. Botsingen van woonstijlen die bij deze groepen kunnen voorkomen zijn bijvoorbeeld tussen

ouderen en gezinnen (rust/lawaai) en tussen werkenden en werklozen (verschillend dagritme). Enkele verhuurders merken op dat (Nederlandse) bewoners ook verschillen in woonstijl zien tussen Nederlanders en allochtonen. De botsingen in woonstijlen tussen Nederlanders en allochtonen spitsen zich toe op het gedrag van allochtone kinderen en op de gepercipieerde andere leefwijze van allochtonen. Hieronder volgen enkele omschrijvingen van woonstijlen of relevante kenmerken, zoals de geïnterviewde verhuurders die gaven:

"Botsingen qua woonstijlen komen voor tussen onder andere jongeren en ouderen, mensen met onregelmatige diensten en gezinnen met kinderen, allochtonen en autochtonen en door aan auto's sleutelen op straat" (T1).

"Belangrijk zijn verschillen tussen ouderen en gezinnen met kinderen. Als je tussen ouderen starters plaatst die later kinderen krijgen, groeien medebewoners daarin mee" (D2).

"Je hebt elitewijken, arbeiderswijken en middenklassewijken" (D2).

"Bijvoorbeeld een semi-academisch niveau, ouderen, burgerlijken etc." (N2).

"Huishoudens met kinderen moeten zoveel mogelijk in een eengezinshuis wonen. Concentraties van buitenlanders zijn niet verstandig en worden dus ook tegengegaan" (N3).

"Het gaat om objectief meetbaar gedrag, maar huishoudenssamenstelling, leeftijd en etniciteit spelen ook een rol want ze bepalen in belangrijke mate de sfeer in een wijk" (A2).

"Leeftijd, huishoudenstype en etniciteit spelen wel mee maar hebben niet de grootste invloed" (T3).

Naast de genoemde meer objectieve indelingen in groepen met een bepaalde woonstijl, hanteren de verhuurders een subjectieve groepenindeling. Zo zijn voor enkele verhuurders 'onderlinge contacten' en voor veel verhuurders 'netheid' criteria om verschillen tussen groepen aan te duiden. De netheid lezen sommige verhuurders af aan de gordijnen die mensen ophangen. Ook bezigheden en de aanwezigheid van huisdieren vormen een indicatie voor iemands woonstijl. Soms wordt ook het uiterlijk van de woningzoekende meegenomen als onderdeel van zijn woonstijl.

"Op portiekniveau moet je zoeken naar de dominante woonstijl. Essentiële zaken zijn orde en netheid (bijvoorbeeld sleutelen op straat, openbare ruimten, geluid), fatsoen en de opvoeding van kinderen" (A1).

"Je herkent groepen met een bepaalde woonstijl, bijvoorbeeld autosleutelen, honden, gordijnen" (D2).

"Woonstijl, dat uit zich in het omgaan met de woning, zoals het onderhouden van woning en tuin, en in geluid: geluidsoverlastgevend gedrag van mensen en geluidsoverlast van huisdieren. Verzorging is een belangrijk aspect" (N3).

"Inrichting van het huis zegt ook wat" (T3).

"Belangrijk zijn onderhoud van de woning en sociaal gedrag, onderling en naar omwonenden" (T1).

Tabel 4.1 Woonstijlkarakteristieken die de verhuurders hanteren bij het inplaatsen van woningzoekenden

Huishoudenskenmerken:	Gedragskenmerken (vooral persoonlijk):	Gedragskenmerken (in relatie tot anderen):
Leeftijd	uiterlijk (verzorging)	lawaai/rust
Kinderen	netheid	muziekinstrumenten
Werkend	fatsoen	huisdieren
Sociale achtergrond		overlast
Opleiding	opvoeding van kinderen	sociale controle
Huishoudenssamenstelling	bezigheden	sociaal gedrag
Etniciteit	woninginrichting/ onderhoud van de woning	betrokkenheid bij woning en woonomgeving
	woongedrag	

"Belangrijkste aspect vormen de contacten die een bewoner heeft met anderen buiten de woning" (T3).

Verschillende woordvoerders noemen combinaties van belangrijke woonstijlkarakteristieken, die elkaar niet uitsluiten, zoals bijvoorbeeld huishoudenstype en wel of niet autosleutelend; onderhoud van de woning én sociaal gedrag. Dit betekent dat bij toepassing in het sociaal beheer wellicht prioriteiten gesteld moeten worden.
Tabel 4.1 geeft een overzicht van de karakteristieken die de verhuurders hanteren. De huishoudenskenmerken zijn objectief meetbare kenmerken maar het zijn juist tamelijk subjectieve voorspellers van het gedrag van mensen. De gedragskenmerken zijn veel moeilijker te operationaliseren. Dit vereist een vrij diepgaand intakegesprek of een huisbezoek. Deze kenmerken geven, vergeleken met de huishoudenskenmerken, een objectiever beeld van het gedrag dat van een bewoner verwacht kan worden. Vooral de gedragskenmerken in relatie tot anderen (houden van huisdieren, musiceren, omgang met buren etc.) kunnen relevant zijn voor de overlastproblematiek.

4.3.2 'Stabiel woonmilieu'

De bewoordingen voor wat een stabiel woonmilieu is, verschillen van verhuurder tot verhuurder. Toch vertonen de omschrijvingen veel overeenkomsten. In vrijwel alle omschrijvingen is een element te vinden dat bewoners het in zo'n milieu naar hun zin hebben of in elk geval vreedzaam kunnen samenleven. In enkele omschrijvingen is dit het enige element.

"Dat bewoners in redelijke harmonie met elkaar kunnen samenwonen in een wijk" (N3).

"Dat mensen tevreden kunnen wonen in een woning en aan de ene kant hun leven naar goeddunken kunnen inrichten maar dat ze aan de andere kant rekening houden met elkaar" (D1).

Een tweede gemeenschappelijk element is dat de meesten stabiliteit vooral letterlijk vertalen: de mate waarin men ter plaatse blijft wonen dan wel wil 'doorverhuizen'. De tevredenheid moet zich uiten in een beperkte verhuisgeneigdheid en lage mutatiegraad. Enkele woordvoerders omschrijven hetzelfde aan de hand van een 'onstabiel' woonmilieu. In één geval (A2) wordt de stabiliteit in verband gebracht met weigeringen van woningen in de (onstabiele) buurt door woningzoekenden. Niet alleen is in die omschrijving het woonmilieu onprettig geworden voor de zittende bewoners; dit is voor nieuwe kandidaten ook zichtbaar of merkbaar en wordt een reden om niet in die buurt te willen wonen.

"Lage mutatiegraad, mensen voelen zich prettig in de woning en woonomgeving" (T1).

"Lage mutatiegraad: als mensen het ergens naar hun zin hebben en er willen blijven wonen. Je moet zien te voorkomen dat een wijk een wachtkamer wordt voor andere wijken" (D3).

"Als mensen globaal genomen tevreden zijn over de medebewoners van hun straat of complex. Het uit zich in een lage mutatiegraad en lage inschrijvingsgraad. Meer direct uit het zich in hoe mensen met elkaar omgaan, het sociale klimaat in het complex" (T2).

"Als de groep bewoners van een wijk of straat lang met elkaar blijven samenwonen" (D2).

"Onstabiel is als men wil verhuizen op grond van gedrag van omwonenden" (A1).

"Als in een wijk veel verandert en veel aan de hand is, is de wijk niet meer stabiel" (T3).

"Een evenwichtige wijk, waarin iedereen het gevoel heeft zich te kunnen ontwikkelen tussen anderen. Onstabiel wordt het als veel mensen vanwege het sociale klimaat een woning gaan weigeren" (A2).

De aard van de bewonerssamenstelling kan de stabiliteit in een wijk bepalen. In paragraaf 4.4 gaan we na in hoeverre en op welke manier de corporaties een stabiel woonmilieu trachten te garanderen. Onderscheiden woonstijlelementen spelen daarbij soms een rol, maar welke elementen doorslaggevend zijn, kan in de meeste gevallen niet uit de begripsomschrijvingen worden afgeleid. In de woonstijl-omschrijvingen hebben verschillende verhuurders de culturele achtergrond of meer het 'allochtoon zijn' als een relevant kenmerk genoemd. Hoewel het bij de meeste omschrijvingen helemaal geen rol speelt of een ondergeschikte, hebben we dit kenmerk in de gesprekken toch nader aan de orde gesteld.

4.3.3 Tolerantie jegens allochtonen

Allochtonen nemen in de beleving van Nederlandse omwonenden niet zelden een aparte positie in. Dat blijkt uit afwijzende reacties die de geïnterviewde verhuurders uit buurten krijgen. In relatie tot het 'stabiele woonmilieu' brengt dit een complicatie met zich, immers: bewoners kunnen ontevreden zijn over het vermeende of gevreesde gedrag van (aanstaande) medebewoners die herkenbaar 'anders' zijn. In de omschrijvingen van een stabiel woonmilieu wordt niet duidelijk welke gevoelens van onvrede bij zittende bewoners de corporatie zich moet aantrekken en welke niet.

"De corporatie merkt dat er afwijzend op allochtonen wordt gereageerd. Maar ook allochtonen zelf willen weg uit 'concentratiebuurten'" (A2).

"Er is geringe tolerantie in wijken met snelle veranderingen. Zowel als er veel als wanneer er weinig allochtonen wonen. Bewoners reageren onder meer op asielzoekers" (A1).

"Er worden wel handtekeningenacties gehouden om geen allochtonen te plaatsen. Of bewoners zeggen 'houdt het netjes' en dan doelen ze op buitenlanders. Het speelt nu bij asielzoekers" (D1).

"Tolerantie jegens allochtonen is vooral een probleem in duurdere wijken. 'Moet de buurt hier ook kapot' wordt er dan gezegd. Na verloop van tijd lost het zich wel op. Het gaat om buitenlanders die zo'n wijk kunnen betalen en die ervoor kiezen" (D2).

"Hoe minder buitenlanders in een buurt wonen, hoe banger mensen zijn" (D3).

"Er komen nu klachten uit buurten omdat dure woningen wel gefiatteerd worden voor vluchtelingen maar niet voor echtscheidingsgevallen" (N1).

"De buitenlanders vinden dat de woningstichting te weinig aan hen toewijst en de Nederlanders vinden dat de woningstichting teveel aan buitenlanders toewijst. Tien tot vijftien procent van de tijd van verhuurfunctionarissen gaat op aan het in goede banen leiden van signalen uit buurten waar het niet zo goed gesteld is met de wederzijdse verdraagzaamheid. Het begint ernstige vormen aan te nemen: mensen eisen dat er geen buitenlanders meer bij hen komen wonen. Dat komt vooral door het tempo waarmee ze worden toegewezen. Het tempo wordt vastgesteld door politici die zelf in andere milieus wonen. Maar voor mensen die ermee geconfronteerd worden, vooral mensen uit primaire doelgroepen, is het tempo soms erg hoog. Er is een toename van racistisch getinte acties. Het migratiebeleid en toelatingsbeleid voor migranten zou heroverwogen moeten worden. De goedkope wijken zouden op een of andere manier moeten worden ontzien. Juist daar is een snelle instroom van migranten en vluchtelingen wegens grote druk op het goedkope segment" (N2).

"Bewoners willen niet van discriminatie worden beticht, dus zeggen ze dat ze speciaal dàt buitenlandse gezin niet naast zich willen hebben. De verhuurmedewerker krijgt dan te horen dat hij het anders wel zal merken bij de verkiezingen, dat ze dan CD zullen stemmen. Een gevaarlijke ontwikkeling" (N2).

"De corporatie merkt weerstand bij het plaatsen van jonge ROA-kandidaten, die op jongere leeftijd dan de autochtonen aan een flat komen. De weerstand is het grootst als het gekleurde medemensen zijn die de flat krijgen" (N3).

"De corporatie krijgt wel reacties van mensen over het aantal buitenlanders in wijken, maar sporadisch en het aantal is niet toegenomen" (T1).

"Er komen wel geluiden tegen allochtonen, zowel uit duurdere als uit goedkopere complexen. Mensen in duurdere complexen vinden dat ze veel betalen en dus een 'sociale kwaliteit' kunnen wensen. In goedkope complexen is de instroom het grootst. Daar reageren de autochtonen in de trant van 'zo is het wel genoeg'" (T2).

"Veel overlastklachten worden wel in verband gebracht met allochtonen. Wat een rol speelt is dat allochtonen vaak te klein wonen. De partner komt in Nederland en ze krijgen kinderen. Ze kunnen dan niet snel doorstromen naar een grotere woning doordat ze zich pas laat weer inschrijven. Ze schrijven zich pas in als er al kinderen zijn. Nederlanders schrijven zich vaak al eerder in, al met het oog op het krijgen van kinderen. Terwijl dertig jaar geleden ook gezinnen op flats woonden, wordt nu

eerder gezegd dat de gezinnen beter in een eengezinswoning kunnen wonen. Er is nu onbegrip dat een gezin nog op een flat moet wonen". Overigens krijgt de corporatie niet meer klachten over allochtonen dan over autochtonen (T3).

Uit de reacties wordt duidelijk dat alle bezochte corporaties in hun praktijk met afwijzende reacties geconfronteerd worden. Bovendien constateert men dat afwijzende reacties zowel voorkomen in wijken met weinig als met veel allochtonen, zodat er beleidsmatig gezien moeilijk een weg van de minste weerstand te bewandelen zal zijn. In een enkel geval wordt de relatie gelegd tussen allochtone gezinnen, hun woonomstandigheden (krap wonen op een flat) en de overlast die dat tot gevolg kan hebben. In vrijwel alle andere gevallen gaat het om angst en vooroordelen.
Verschillende verhuurders noemen vluchtelingen als nieuwe groep. Zij nemen door hun hoge urgentiestatus een aparte positie in. Die brengt volgens signalen uit met name Nijmegen, afgunst teweeg wanneer jonge vluchtelingen een flat toegewezen krijgen en dus op jongere leeftijd zelfstandig kunnen wonen dan Nederlandse jongeren. Ook als kandidaten een dure woning toegewezen krijgen ontstaat wel afgunst.
We hebben gezien dat de culturele herkomst van woningkandidaten in de verhuurders' beschrijvingen van woonstijlen en stabiele woonmilieus in de meeste gevallen een ondergeschikte rol speelt, terwijl het in de beleving van hun cliëntele wel een belangrijke factor is. Vanuit Dordrecht is overigens opgemerkt dat zich ook een discrepantie voordoet tussen werkelijk en gevreesd gedrag van drugsverslaafden. Zij worden gevreesd door omwonenden terwijl lang niet elke drugsverslaafde overlast veroorzaakt. Hoe de verhuurders met de gevoelens van zittende bewoners op dit punt omgaan, komt in paragraaf 4.4 aan bod.

4.4 Maatregelen voor ingang van het huurcontract: inplaatsen van woningzoekenden

Een belangrijke sleutel hebben corporaties in handen waar het gaat om het verdelen van de woningen. In hoofdstuk 3, waarin onder meer op de organisatiestructuur van de corporaties werd ingegaan, werd al duidelijk dat diverse woordvoerders een verband zien tussen de woonruimteverdeling en de sociale problemen in een complex. Verhuurmedewerkers moeten goed zicht hebben op de uitkomsten van hun handelen.
Dit is voor menig corporatie aanleiding geweest om ervoor te zorgen dat de functies 'verhuur' en 'bewonerszaken' aan elkaar verbonden functies zijn. Een tendens om ook een koppeling naar technisch beheer te leggen, waarmee signalen uit een buurt of complex langs verschillende wegen de corporatie bereiken, is merkbaar in de omslag naar een rayonstructuur binnen een aantal corporaties. Na het veldwerk voor dit onderzoek zijn nog verschillende corpraties daartoe overgegaan.
We zullen hier eerst ingaan op doel en middelen van de corporaties, waar het zorgvuldige inplaatsing betreft. Daarna gaan we in op twee typen inplaatsing: die van allochtonen en die op grond van andere 'woonstijlkenmerken'.

4.4.1 Doel en middelen

Leegstand, verhuurproblemen en sociale problemen zijn voor de meeste benaderde corporaties de aanleiding geweest voor zorgvuldige inplaatsing van woningzoekenden in een deel van het woningbezit of in het gehele woningbezit. De verhuurders die veel met zojuist genoemde problemen te maken hebben gehad, hebben in het verleden vaak alleen technische maatregelen genomen of hun toewijzingsbeleid versoepeld om de problemen te bestrijden.

Na verloop van tijd bleken de problemen juist erger te zijn. Door de versoepelde toewijzingsnormen was er sprake van instroom van 'problematische huurders', hoofdzakelijk mensen in woningnood. In deze complexen was de sociale problematiek aanzienlijk, waarbij veel overlast werd ondervonden. Dit had weer een hoge weigeringsgraad en een slechte verhuurbaarheid tot gevolg.

In een markt die zich in elk van de onderzoeksgemeenten in elk geval op deelsegmenten nog door schaarste kenmerkt, wordt aan de woonruimteverdeling de eis gesteld dat deze naar behoefte en op grond van rechtvaardige criteria plaats heeft. Naast voorwaardelijke (passendheids)criteria, zoals huishoudensgrootte, inkomen, economische of sociale binding, hanteren de onderzoeksgemeenten de inschrijfduur van woningzoekenden als rangordecriterium. Uitvoering van de verdeling berust bij de corporaties.

De meeste verhuurders behouden zich het recht voor om aanvullende, voorwaardelijke criteria aan de kandidaat te stellen. Het gaat dan bijvoorbeeld om kandidaten die bij een andere verhuurder een huurschuld hebben staan en bij wie wanbetaling in de lijn der verwachting ligt. Hetzelfde geldt voor huurders van wie bekend is dat ze in de vorige woning ernstige overlast veroorzaakten.

Om dergelijke kandidaten te weren of een aparte behandeling te kunnen geven (bijvoorbeeld een voorwaardelijk huurcontract), wordt van kandidaat-huurders een verklaring van de vorige verhuurder gevraagd en worden zonodig navorsingen gedaan, bijvoorbeeld bij de politie. Dit is mogelijk ongeacht het woonruimteverdelingssysteem. Een dergelijk beleid stuit op weinig weerstanden, hoewel de verhuurders hun verantwoordelijkheden voor problematische huurders verschillend opvatten. We komen hierop terug.

In een woonruimteverdelingsmodel waar verhuurders hun ingeschreven woningzoekenden een vrijkomende woning aanbieden (het 'klassieke verdelingsmodel') is het in de praktijk mogelijk om op grond van andere kenmerken dan wachttijd, concrete overlast of betalingsproblemen onderscheid tussen kandidaten te maken. Dit gebeurt vooral bij allochtone kandidaten. Zij kunnen worden herkend tijdens een introductiegesprek met de verhuurder, of aan de naam. Als de verhuurder het voor de stabiliteit van een straat, complex of portiek beter acht om (even) geen allochtoon toe te wijzen, wordt een autochtone kandidaat met een kortere inschrijftijd voorgelaten. Er is dan sprake van achterstelling omdat de allochtoon veelal niet met absolute voorrang in een andere buurt wordt gehuisvest.

Achterstelling of discriminatie is in strijd met het non-discriminatiebeginsel, zoals neergelegd in het internationale recht en in de Grondwet. In art. 1 van de Grondwet is dit als volgt weergegeven (Stb. 458, 25 juli 1987): "Allen die zich in Nederland bevinden, worden in gelijke gevallen gelijk behandeld. Discriminatie wegens

godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is niet toegestaan" (13872; 1.1; G. 1972, 4).
We hebben in het geval waarbij allochtonen worden 'ingeplaatst' dus al gauw te maken met beleid dat in strijd is met de Grondwet. Dit is minder duidelijk als het gaat om een aparte behandeling op grond van andere groepen met (vermeende) overeenkomstige 'woonstijlkenmerken', zoals bijvoorbeeld gezinnen, autosleutelaars etc. Over allochtonen is de Grondwet echter helder.
Dat selectieve plaatsing van allochtonen in de praktijk de kansen van woningzoekende allochtonen ook werkelijk belangrijk beperkt, heeft een studie van CEBEON (1992) aangetoond, waar toewijzingsresultaten in twaalf gemeenten zijn geanalyseerd. Naarmate de vrijheid voor de verhuurders groter was om van de rangordelijst van kandidaten af te wijken (zogenaamde 'afzijdige' en 'regelgevende' gemeenten), waren de resultaten voor met name Turken en Marokkanen ongunstiger: de toewijzingsgraad was lager, de wachttijd langer en de kwaliteit van de woningen geringer. Of gemeenten en verhuurders die menen een spreidingsbeleid te moeten voeren vanwege problemen in bepaalde woonbuurten, zelf de effecten ervan in kaart brengen, is de vraag. Controle is niet eenvoudig.
Interventie in de rangordelijst is minder goed mogelijk in het zogenaamde 'Delftse' verdelingsmodel. Alle vrijkomende woningen worden geadverteerd in een huis-aan-huis verspreid blad. Geïnteresseerde woningzoekenden reageren zelf op een aanbod. Als zij aan de voorwaardelijke criteria voldoen en de langste inschrijfduur, leeftijd (starters) dan wel de langste bewoningsduur (doorstromers) hebben, krijgen ze de woning toegewezen. Deze toewijzing is controleerbaar omdat de resultaten van de toewijzing worden gepubliceerd.
Van de 660 Nederlandse gemeenten hebben er per juli 1995 140 een vorm van dit model ingevoerd (inventarisatie IVH's) of hebben daartoe een gemeenteraadsbesluit genomen, waarmee hun interventiemogelijkheden in de preventieve sfeer verminderd zijn.
Ten tijde van het onderzoek was in geen van de onderzoeksgemeenten het 'Delftse model' van kracht. Ruim twee jaar later is dat in Amersfoort en Dordrecht wel het geval. Nijmegen en Tilburg oriënteren zich momenteel op wijzigingen in de woonruimteverdeling. De weg van sturing door middel van vrijblijvende voorlichting aan kandidaten blijft overigens ook in het 'Delftse model' begaanbaar, zoals blijkt uit een variant op dit model in Terneuzen (Kullberg, 1993b).
Tot op zekere hoogte is het ook in het Delftse model mogelijk om de bewonerssamenstelling van buurten te manipuleren, door per buurt aanvullende voorwaardelijke criteria te stellen. Zo kan de toegang voor grote gezinnen vergemakkelijkt of bemoeilijkt worden, voor jongeren, ouderen etc. Ook kunnen de objectieve volgordecriteria, zoals leeftijd en woonduur en de segmentering van de woningmarkt (onderscheid in starters- en doorstromerswoningen) een indirect effect hebben. Degenen met een zwakke positie zullen, zonder doelbewuste bijsturing, meer dan voorheen zijn aangewezen op de woningen met de hoogste omloopsnelheid.
Over de effecten die het zelfregulerende vermogen van de woningzoekenden heeft op het ontstaan van meer of minder homogene buurten, is in de Nederlandse situatie nog nauwelijks onderzoek gedaan (per september 1995).

Afgezien van de woonruimteverdeling is sturing mogelijk door het woningaanbod fysiek aan te passen. Zo kan ingrijpende woningverbetering een draagkrachtiger huurderspubliek aantrekken. Ook zijn specifieke aanpassingen denkbaar, zoals woningen die speciaal voor ouderen geschikt gemaakt worden of waarbij diensten geleverd worden. Hier is geen sprake van discriminatie, terwijl voor minder draagkrachtige bevolkingsgroepen de huisvestingsmogelijkheden wel beknot kunnen worden.

4.4.2 Plaatsing van allochtonen

Selectieve plaatsing van allochtonen als reactie op protesten uit buurten, wijzen de meeste verhuurders af:

"Omdat het altijd is gebaseerd op vooroordelen mag de corporatie nooit ingaan op protesten van bewoners" (D1).

"Toekomstige buren gaan vaak af op het uiterlijk maar dat is geen woonstijl. Uit [...] kwamen er in verband met plaatsing van een Marokkaans gezin allemaal telefoontjes over overlast. 'Heeft u nu al overlast' vroegen we. 'Nee, nog niet, maar wij verwachten wel overlast'. 'Laat die mensen eerst maar eens wonen en als ze echt overlast veroorzaken kom dan maar terug'. Ook worden we wel met handtekeningenacties geconfronteerd" (D2).

"De corporatie neemt stelling tegen de bevooroordeelde koppeling van huidskleur aan slecht woongedrag" (N2).

"De zittende bewoner mag niet uitmaken wie er in de woning komt. In zoverre kun je opmerkingen negeren" (T1).

In twee gevallen werden allochtonen volgens de woordvoerders 'met zorg' ingeplaatst, waarbij het tempo van instromen van 'buitenlanders' in een wijk bewust wordt afgeremd en het laatste woord bij de toewijzende corporatie berust. Het effect van dergelijke plaatsing is doorgaans dat allochtonen langer op een woning moeten wachten en zich minder buiten 'concentratiebuurten' kunnen bewegen, waar de weerstanden immers groot zijn.

"Je kunt niet meteen tegelijk bijvoorbeeld vijf Turkse gezinnen plaatsen tussen oude mensen. Dat moet voorzichtig gebeuren" (D1).

"Wij zwichten niet voor mensen die handtekeningen tegen buitenlanders zetten, maar we gaan wel met ze praten. De corporatie realiseert zich wel dat ze het evenwicht aan het verstoren zijn. Het is een aantal malen voorgekomen dat de corporatie in een wijk waar nog niet zoveel etnische minderheden wonen inplaatst. Maar wel gedoseerd: niet drie in één straat in drie maanden tijd. Twee per straat, ook met een tussenliggende periode om de zittende bewoners te laten wennen dat er toch een andere cultuur naast hen komt wonen. Je moet dergelijke dingen geleidelijk aan doen. En dat betekent dat een buitenlander wel eens langer moet wachten. Dat is een nadeel, maar uiteindelijk zal het in het voordeel werken want als je raciale tegenstellingen oproept en iemand moet hals over kop verhuizen omdat de buurt hem niet meer pikt dan ben je verder van huis." (N1).

In enkele gevallen wordt ook opgelet bij het toewijzen van een allochtoon gezin, maar de woningzoekende krijgt daarbij het laatste woord. De bemoeienis met de plaatsing betreft hier voorlichting over wat de kandidaat te wachten kan staan en is dan ook primair gericht op bescherming van de woningzoekende in plaats van de zittende bewoners.

"Als er protest is in een straat tegen de komst van een buitenlands gezin wijst de corporatie gewoon toe. We kijken wel in hoeverre een allochtoon gezin de dupe wordt van zo'n toewijzing. Alleen in een enkel geval wordt afgeweken. Dan wordt gekeken naar een ander gezin dat aan de beurt is. Dat kan ook een allochtoon gezin zijn, maar een gezin waarvan wordt ingeschat dat het misschien beter hiertegen bestand is, weerbaarder is" (T3).

"Tegen Antillianen in [...], waar al veel Antillianen wonen, zeggen we wel 'u heeft snel een huis maar u komt bij een groep die een slechte naam heeft. U kunt beter wat langer wachten zodat u een woning in een andere wijk krijgt'. Een deel van de mensen pikt dat op. We hebben bijvoorbeeld ook een Turks gezin gewaarschuwd dat er in de buurt wel aversie was. Portiekbewoners hadden bij de corporatie geklaagd" (D3).

Dit laatste type selectiviteit bij de inplaatsing is in het 'Delftse' woonruimteverdelingsmodel ook mogelijk. De woningzoekende heeft immers contact met de verhuurder voor het bezichtigen van de woning en kan bij die gelegenheid geïnformeerd worden. De informatie kan ook wenselijk zijn, omdat de verhuismogelijkheden nadat de kandidaat de woning eenmaal aanvaard heeft, veelal klein zijn. De voorlichting kan soms passen in een meer omvattende wooncarrièrebegeleiding.
In één geval werd spreiding van buitenlandse gezinnen voorgestaan vanwege het grote aantal kinderen in een bepaalde flat. Er werd vooral gestuurd bij gezinshuishoudens, waarbij indirect in de praktijk allochtonen in het geding waren.

"In de [...] -hoogbouw, met veel buitenlandse gezinnen, is op een gegeven moment gestopt met toewijzen van huishoudens met kinderen en aanwezige gezinnen zijn zoveel mogelijk doorgeschoven naar andere complexen, omdat het te druk was, te veel kinderen" (N3).

Verschillende woordvoerders die niet toegeven aan protesten van buurtbewoners tegen allochtonen, staan wel spreiding van allochtonen voor, om maatschappelijke redenen. Twee wegen om die spreiding tot op zekere hoogte te bespoedigen worden bewandeld. De eerste is het voorlichtingspad.

"Spreiding van allochtonen zou het beste zijn en de corporatie probeert hieraan bij te dragen door voorlichting te geven over de ontwikkelingen in wijken. Vervolgens maken de mensen zelf een keuze. Als corporatie zien we geen kans om spreiding effectief te implementeren. De gemeente mag het probleem van geconcentreerde werkloosheid etc. niet ontkennen maar moet er buurtbeheer, stadsbeheer, voorraadbeheer etc. opzetten" (T2).

Een tweede en wat beter af te dwingen weg is het woningvoorraadbeleid. Door sloop of renovatie kan het aanbod gewijzigd worden en zal bijgevolg ook de bewonerssamenstelling van een complex veranderingen ondergaan. Deze weg zal soms minder goed mogelijk worden naarmate tussen gemeente en corporaties verdergaande

prestatieafspraken worden gemaakt en nageleefd, om de goedkope woningvoorraad bereikbaar te houden.

"Mensen met een andere culturele achtergrond en speciale huishoudens, zoals bijvoorbeeld eenoudergezinnen, proberen we zoveel mogelijk te spreiden. In sommige buurten woonden in het verleden bijna alleen allochtonen. Dat probeer je dan door nieuwbouw te veranderen. Vaak zijn de woningen dan te duur en kunnen mensen om die reden niet meer terug. Ze wijken dan uit naar andere wijken. Men wil toch graag bij elkaar wonen" (D2).

"Een heterogene straat of portiek heeft de voorkeur. Zo was er bijvoorbeeld de renovatie van een flat waar Turkse mensen bij elkaar gingen wonen. Die flat ging achteruit. Door renovatie konden de gezinnen worden uitgeplaatst en daarna zijn alle doelgroepen door elkaar gegooid. Dat ging veel beter" (D1).

Al met al plaatsten enkele geïnterviewde verhuurders tijdens onze interviewronde in 1993 allochtonen 'gedoseerd' in om weerstanden bij zittende bewoners te trachten te beperken. Dergelijk handelen is in strijd met de Grondwet. Enkele andere verhuurders effectueerden hun wens om allochtonen meer gespreid te laten wonen door een woningcomplex waarin allochtonen sterk vertegenwoordigd waren, grondig te verbeteren of te vernieuwen.
Vooral de eerste maar wellicht ook de tweede mogelijkheid zal in de toekomst, landelijk gezien, minder worden doordat steeds meer gemeenten en regio's via een aanbodmodel de woningen verdelen resp. door prestatieafspraken om de woningvoorraad betaalbaar te houden.
Er blijft perspectief voor het informeren van woningzoekende allochtonen over specifieke weerstanden van omwonenden en over alternatieven op de woningmarkt, zoals enkele geïnterviewde verhuurders doen.

4.4.3 Plaatsing op grond van andere kenmerken

De meeste verhuurders houden met alle woningzoekenden een intake-gesprek. De gehouden intake-gesprekken variëren sterk van karakter.
Een van de verhuurders houdt een globale intake waarin de woningzoekende niet aan een uitgebreide vragenlijst wordt onderworpen. Een andere verhuurder houdt een intake aan de balie, waarin hij op grond van zaken als woonwens, verhuisreden, achtergrond van de woningzoekende, familie en kennissen in de gewenste buurt, bezit van huisdieren, e.d. probeert te schatten waar de woningzoekende het beste past. Een van de verhuurders hield in eerste instantie geen intake-gesprekken, maar is daartoe overgegaan na slechte ervaringen in het verleden met toewijzen zonder de woningzoekenden van te voren te zien. Met de woningzoekende wordt onder meer gesproken over aanwezigheid van huisdieren, muziekinstrumenten etc.
Wanneer de verhuurders door het gedrag en de antwoorden van een woningzoekende tijdens een intake-gesprek twijfelen aan zijn woongedrag, vragen ze om de verhuisredenen en het woonverleden. Een van de verhuurders geeft aan bij twijfelgevallen en woningzoekenden 'met een woonverleden' zaken na te vragen bij andere verhuurders en met de kandidaat een tweede intake-gesprek te houden. In dit gesprek

kunnen verdere afspraken worden gemaakt, die door middel van aanvullende bepalingen in het huurcontract worden bekrachtigd.
De verhuurders merken wel op dat het moeilijk is om op grond van een intake-gesprek goed zicht te krijgen op de mogelijk problematische woonstijl van een woningzoekende. De meeste verhuurders leggen geen huisbezoeken af als aanvulling op de intake, anderen doen dat in geval van twijfel.
Een van de verhuurders (D3) gaat 'verder' dan de andere verhuurders, door in complexen waar zich in het verleden ernstige problemen in relatie tot drugcriminaliteit voordeden (zoals het onderzoekscomplex), het verleden van alle woningkandidaten bij 'derden' na te gaan. De kandidaten worden daarover in de aanbiedingsbrief van de woning geïnformeerd, met de reden (namelijk de vroegere criminaliteitsproblemen in het complex) en kunnen bezwaar maken. Ook tijdens het intake-gesprek wordt deze werkwijze uitgelegd.
De 'derde', bijvoorbeeld de politie, geeft een advies over de kandidaat. Het advies is gebaseerd op mondeling overleg waarin de corporatie nadrukkelijk heeft aangegeven alleen criminelen met een onmiskenbaar verleden als drugsdealer te willen weren uit haar woningbezit. Voor dieven en druggebruikers wordt de toegang niet ontzegd.
Hoewel het advies niet veel informatie over de kandidaat verschaft ("Het kan met 'ja' of 'nee' worden afgedaan"), raakt dit aan de privacywetgeving en de politiecorpsen in verschillende rayons stellen zich dan ook met wisselende toeschietelijkheid op. De corporatie heeft echter "behoefte aan een advies van een justitieel apparaat" om het rustig woongenot van de huurders zo goed mogelijk te kunnen garanderen.
Verreweg de meeste kandidaten maken geen bezwaar tegen de navorsingen, terwijl degenen die "vermoedelijk wat te verbergen hebben" vaak al afhaken nadat ze de aanbiedingsbrief met waarschuwing hebben ontvangen. Een structurele oplossing voor de huisvesting van overlastgevende criminelen voor wie in de gevangeniscel geen plaats is, rekent deze corporatie niet tot haar verantwoordelijkheid. Dit geldt ook voor enkele andere geïnterviewde corporaties, hoewel alleen D3 de procedure zo expliciet heeft uitgewerkt.
De procedure in D3 strekt zich uit tot gevallen waarbij een crimineel die bij de corporatie bekend is gaat inwonen bij een andere huurder van de corporatie en daar zijn overlastgevende activiteiten ontplooit. Als men daarachter komt krijgt de hoofdhuurder een brief dat een zekere persoon met een criminele achtergrond als inwoner is ingetrokken en dat bij overlast, de hoofdhuurder ontruimd zal worden. "Meestal schrikt de hoofdhuurder zich rot en is het inwonen gauw afgelopen."

Een nauwkeurige screening van kandidaten met wie rederlijkerwijs problemen verwacht kunnen worden, op grond van vroegere gedragingen, is bij alle geïnterviewde verhuurders gemeengoed.
In het dwingend inplaatsen van alle woningzoekenden aan de hand van expliciete, op papier gestelde woonstijlkenmerken zien de meeste verhuurders weinig. Het gericht toewerken naar bijvoorbeeld qua woonstijl homogene portieken in heterogene straten of wijken beschouwt men als ondoenlijk en ook ongewenst. Saamhorigheid in een complex is prima, maar dat betekent niet dat alle bewoners dan ook bijvoorbeeld dezelfde religie moeten hebben of allemaal alleenstaand moeten zijn.

Problematisch in de operationalisering is volgens de verhuurders het in kaart brengen van de woonstijlen, wat moeilijk is en veel tijd vergt. 'Woonstijl' kan niet tot in het oneindige worden doorgedifferentieerd, omdat het dan erg bewerkelijk is om alle gegevens bij te houden en te verwerken.

"Er is doelgroepenbeleid voor complexen: ouderen, jongeren, studenten. Dit is niet gekoppeld aan woonstijlen want die verschillen binnen deze groepen" (T2).

Een enkeling is principieel tegen:

"Toewijzen op 'woonstijl' gebeurt niet. Het is discriminatie tegenover andere woonstijlen. Het kan ook niet als Amersfoort op andere woonruimteverdeling overgaat" (A2).

Toch hebben vrijwel alle verhuurders een beeld van buurten en welk type woningzoekende daar wel of niet in zal passen. De eerder besproken woonstijlelementen spelen daarin dikwijls een rol.
Het meest verschillend zijn de typeringen van woonmilieus en de vraag hoe dwingend de (vermeend) ideale koppeling van de woningzoekende aan de buurt is. Bijna de helft van de geïnterviewde verhuurders heeft een beeld van wat passend is en wat niet, maar gebruikt dat uitsluitend in voorlichtende zin, vaak alleen in de vrij schaarse gevallen waarin verhuurder en woningkandidaat van mening verschillen. Het voorlichtende schuilt hierin dat in het geval de verhuurder en de woningkandidaat het niet eens kunnen worden, het oordeel van de laatste doorslaggevend is.

"Elke woensdagochtend is er woningzoekendenspreekuur. Een medewerkster vertelt over buurten waar veel mutaties zijn en over het karakter van de buurt. Het doel is om door voorlichting woningweigeringen te vermijden. Er worden geen woonstijlen in specifieke portieken geregistreerd, maar er ontstaat vanzelf een sociale kaart op grond van overlastmeldingen, kennis van de medewerkers en technisch beheer. Bij dat beeld ('de dominante woonstijl in een portiek') spelen 'orde en netheid' en fatsoen een rol. Die informatie wordt bij de voorlichting gebruikt. Bij het nieuwe (Delftse) woonruimteverdelingsmodel zal dat niet meer kunnen" (A1).

"Buurtprofielen kunnen te maken hebben met het schoonmaken van portieken, de hoeveelheid tijd die men daarin stopt, hoe de voortuinen erbij liggen, wel of geen kleine kinderen. Bijvoorbeeld in een portiek waar allemaal ouderen wonen let je meer op wie daar bij komt wonen dan wanneer er allemaal jongeren wonen. Bij intake-gesprekken beoordeelt de medewerker. Ze let op signalen, bijvoorbeeld als mensen meteen agressief worden tijdens het gesprek geeft dat aan dat ze dat ook zullen doen als mensen in een portiek wat tegen hen zeggen. Dan kijk je als het enigszins mogelijk is waar ze het beste kunnen wonen. Maar mensen selecteren zelf, ze vragen naar buurten waar ze denken te passen" (D3).

"Bij een intake-gesprek vraagt de corporatie naar iemands mening over de woonomgeving, of hij bij leeftijdgenoten wil wonen, in een levendige buurt of juist rustig. Er wordt ook naar huisdieren en muziekinstrumenten gevraagd. Op de woonstijl in wijken hebben de medewerkers een redelijk zicht maar niet tot op portiekniveau. Het meeste gaat vanzelf maar in een aantal gevallen kun je in een intake-gesprek wel sturend zijn, in die zin dat je adviezen geeft en aangeeft wat de leefstijl in een wijk is. Als er twijfels zijn of een woningzoekende in een complex past, twijfels door een woonverleden of vanwege hobby's, gaat de corporatie een gesprek aan om de woningzoekende te sturen" (T1).

In de volgende gevallen, waarbij soms sprake is van vergaande specificering van woonstijlkarakteristieken, heeft de verhuurder het laatste woord als het gaat om koppeling van woning en kandidaat, ook als de kandidaat geen 'woonverleden' heeft.

"Sinds jaar en dag voert de corporatie gesprekken met woningzoekenden om te kijken wat voor soort mensen het zijn en in welke wijk ze zich het beste zouden kunnen handhaven. In de intake-gesprekken wordt ingegaan op netheid, omgang met buren, sociale omgang en sociale contacten. Omdat de corporatie de wijken kent kan ze de aansluiting zo klantgericht mogelijk tot stand brengen. De wijken worden bijvoorbeeld getypeerd als stadsvernieuwingsmilieus of volkswijkmilieus waar mensen het hart op de tong hebben en waar veel sociale controle is. Dit in tegenstelling tot suburbane of slaapstadmilieus waar meer anonimiteit is. Als je weet dat mensen trammelant veroorzaken als ze ergens worden geplaatst, dan moet je dat niet doen. Het is de vaardigheid van een corporatie om kennis te hebben van het specifieke woongedrag van mensen en te weten dat je soms moet ingrijpen. Het zijn wel uitzonderingsgevallen, waarbij je de woonwens van de woningzoekende niet respecteert" (N2).

"Bij probleemcomplexen, met bijvoorbeeld 40% mutaties per jaar, zegt de corporatie dat men daar natuurlijk mag wonen, maar dat men er rekening mee moet houden dat er bijvoorbeeld veel verpleegsters met nachtdienst of studenten die harde muziek draaien wonen. Intuïtief bekijk je bij woningzoekenden toch wel of men in zo'n buurt past, bijvoorbeeld in een rustige, nette, burgerlijke buurt. Op die manier probeert de corporatie een beetje te sturen. Bij een intake-gesprek worden vragen gesteld waarom iemand ergens wil wonen, over huisdieren, familie en kennissen in de wijk" (D1).

"In slechtlopende complexen worden intake-gesprekken gehouden, geen huisbezoeken. In probleemcomplexen kan bij de toewijzing worden afgeweken van de criteria inkomen en huishoudensgrootte. Achteraf wordt het beleid verantwoord in de Commissie Toewijzing. Er wordt besproken of een kandidaat ergens past en daarom worden vragen gesteld over waarom men weg wil, over de keuze voor deze wijk en over het woonverleden. Ook wordt, vooral bij starters, gevraagd naar huisdieren en muziek. Alleen inplaatsen op objectieve criteria is wenselijk: bijvoorbeeld geen honden in het portiek of 'er is een schoonmaakrooster waaraan je je moet houden" (D2).

"Er wordt niemand geplaatst zonder dat een medewerker van de corporatie hem gezien heeft. Bij twijfelgevallen wordt wel eens een huisbezoek afgelegd. Je komt dan dingen te weten als hoe gaan ze met hun tuin om, wassen ze hun ramen, etc. In de intake wordt ingegaan op inkomen, gezinssamenstelling, omgaan met tuin, huisdieren, muziekinstrumenten, huurschuld, gedrag in de vorige woning. Eventueel wordt navraag bij andere verhuurders gedaan. Soms wordt iemand onder voorwaarden geplaatst. Moeilijk plaatsbaren worden bij voorkeur in wijken geplaatst waar men tegen een stootje kan. Mensen hebben er ook baat bij om in een wijk terecht te komen waar ze geaccepteerd worden. Anders krijgt een bewoner later de rekening gepresenteerd" (N3).

"Er worden buurtkarakteristieken gemaakt en woonstijlen onderscheiden. Opgroeiende kinderen van onder de 16 jaar horen niet thuis op een flat. Een eengezinswoning is passend voor hen. Dit speelt ook bij complexen waar alleen 40-plussers worden toegewezen. Daar kun je van zeggen: de aard en bouwwijze leent zich voor die specifieke doelgroep. Daarnaast wordt gekeken naar het uiterlijk van mensen en woningen, bijvoorbeeld tatoeages, scheve gordijnen, vieze deuren. Er worden wel huisbezoeken afgelegd. Tijdens intake-gesprekken wordt gevraagd naar het contact met buren en de aanwezigheid van huisdieren. Het beleid wordt regelmatig aan wijkcommissies uitgelegd. Dat gebeurt als er een incident is: dan hebben ze iemand gekregen waarin de corporatie zich vergist heeft. Dan moet je uitleggen dat er een huisvestingsplicht is" (N1).

"Er worden vijf typen huurders onderscheiden: 1: 'randgroepers', mensen waarvan men weet dat ze overlast kunnen veroorzaken. Ze trekken zich weinig aan van de buurt; 2: mensen die op elkaar betrokken zijn, netjes wonen maar volgens hun eigen leefcode; 3: het doorsnee gezin met hoge fatsoensnormen, ze willen netheid en rust in de wijk en zijn betrokken bij de wijk (zitten vaak in bewonerscommissies); 4: mensen die net tegen de koopwoning aanzitten, minder gericht op de buurt, kunnen conflicten goed oplossen en zijn vaak hoger opgeleiden. Het maakt vaak niet uit waar ze wonen, ze passen zich aan; 5: eenlingen, nieuwe, individualistische stedelingen die vaak geen overlast veroorzaken, ze hebben eigenlijk geen woonstijl. " (T3).

De laatste verhuurder heeft overigens nadrukkelijk aangegeven de geschetste, strakke indeling in woningkandidaten te hebben verlaten. Er wordt per september 1995 meer met buurttyperingen gewerkt die nog wel enigszins aansluiten bij de onderscheiden typen huurders. In complexen waar escalatie van problemen is geweest of dreigt, wordt een gesprek met woningzoekenden aangegaan om te toetsen in hoeverre ze 'weerbaar' zijn, de conflicten zullen doen verergeren of juist afremmen.
Algemeen worden woningzoekenden met een 'woonverleden' kritisch bejegend en naar goeddunken van de corporatie geplaatst. Meestal houdt dit spreiding in ten opzichte van complexen waar veel problemen zijn.
Hoewel zelden op schrift gesteld, hebben vrijwel alle verhuurders een typering van buurten of complexen voor ogen, die wordt gemaakt met behulp van de kennis die verhuurmedewerkers hebben over die buurten en op grond van overlastklachten die een verhuurder ontvangt uit complexen in die buurten. Daarnaast vormen bewonerscommissies een informatiebron. Zo komt men tot een 'grootste gemene deler' uit alle individuele woonstijlen en die bepaalt het karakter van een buurt of complex. Vervolgens wordt een woningkandidaat getoetst op passendheid in die buurt. Meestal is de woonwens van de kandidaat bepalend maar als de verhuurder van mening is dat de kandidaat minder goed past binnen een buurt, wordt hetzij informerend, hetzij dwingend een andere woningkeuze voorgelegd.
Over het effect van toewijzen op woonstijl om de overlast te bestrijden is niet elke verhuurder even zeker. Een van de verhuurders meent dat zo'n effect er helemaal niet hoeft te zijn. Het is namelijk niet mogelijk om er honderd procent zeker van te zijn dat een woningzoekende geen overlast zal veroorzaken. De meeste verhuurders vinden wel dat het woonstijlbeleid zich in positieve zin weerspiegelt in de wijken. Een positieve indruk die zich overigens niet laat vertalen in cijfers.
Een verkeerde inplaatsing heeft volgens de respondenten wel duidelijk effect. Als een woning wordt toegewezen aan iemand die qua woonruimtecriteria wel, maar qua woonstijl niet past, wordt deze persoon niet geaccepteerd. Omwonenden klagen eerder over hem dan over iemand die wel past qua woonstijl.

4.5 Maatregelen in de bewoningsfase

Hierna passeert een aantal maatregelen de revue die in de bewoningsfase genomen worden. Zittende bewoners vormen daarbij het uitgangspunt en de maatregelen zijn niet gericht op het beëindigen van het huurcontract. Het gaat om stimuleren van de onderlinge betrokkenheid van bewoners, het aanstellen van toezichthouders, organi-

seren van portiekgesprekken en de (systematische) behandeling van overlastklachten: de klachtenprocedure.

4.5.1 Stimuleren betrokkenheid bewoners

De meeste verhuurders stimuleren de betrokkenheid van bewoners. Veelal zijn de verhuurders zelf actief in het oprichten van nieuwe bewonerscommissies, een enkeling laat het initiatief alleen uitgaan van de bewoners. Het aantal commissies dat actief is bij de verhuurders varieert van 6 tot 47. Absoluut gezien is het laagste aantal commissies te vinden bij de verhuurders met het kleinste woningbezit. Bewonerscommissies zijn vooral betrokken bij het technisch beheer van woning en woonomgeving. Het gaat hier om zaken als technisch onderhoud, groot onderhoud, verbeterprojecten, straatverlichting, inrichtingsplannen voor tuinen etc.
Daarnaast hebben de meeste commissies sociale taken die veelal bestaan uit het houden van welkomstgesprekken, wijzen op regels van de verhuurder, aanspreken op woongedrag en signaleren en doorgeven van sociale problemen aan de verhuurder.
Bij een aantal verhuurders houden bewonerscommissies welkomstgesprekken: nieuwe bewoners worden verwelkomd met een bloemetje of een gesprek, waarbij tevens wordt gewezen op bestaande regels (bijv. schoonmaak). Voor de commissies is het ook een goede gelegenheid om de nieuwe bewoners lid te maken van hun huurdersvereniging. Het heeft een sociale werking, volgens een van de verhuurders.
Soms hebben bewonerscommissies ook inspraak in de woningtoewijzing. In één geval maakt de woningtoewijzing deel uit van de taken die de verhuurder heeft overgedragen aan een bewonerscommissie; hierbij gaat het om een overdracht van bestuurlijke (en technische en sociale) beheertaken. Geen van de andere verhuurders heeft beheertaken overgedragen aan commissies. Wel is er een verhuurder die overweegt portiekgesprekken in handen te geven van een bewonerscommissie; daarmee draagt deze verhuurder een beheertaak over. Bij sommige verhuurders is er een verband tussen de vergaande inspraak van bewonerscommissies en wijken waar de verhuurder veel klachten ontvangt. Bij andere verhuurders is dat niet het geval.

4.5.2 Toezichthouders

Een middel om overlast te voorkomen of al in een vroeg stadium te lijf te gaan, is voor de meeste verhuurders het aanstellen van toezichthouders. Met uitzondering van één verhuurder hebben alle verhuurders toezichthouders (huismeesters, huisbewaarders, opzichters) in dienst. In de toezichthouderdichtheid is een behoorlijke variatie te constateren, van gemiddeld één toezichthouder op 140 woningen (hoge toezichthouderdichtheid) tot zo'n 600 woningen per toezichthouder (lage toezichthouderdichtheid). Volgens onderzoek van Hesseling e.a. (1991) is die dichtheid relevant voor de effectiviteit van huismeesters.
Toezichthouders worden meestal aangesteld bij complexen waar problemen spelen of hebben gespeeld, zoals 'kwetsbare' complexen van flatwoningen of portiekwoningen, studentencomplexen en complexen voor alleenstaanden/jongeren. Er zijn ook toezichthouders bij ouderencomplexen of duurdere complexen. Dit wordt geïnterpreteerd als een soort 'extra service' aan de bewoners. De toezichthouders hebben vaak technische en sociale taken.

Tabel 4.2 Sociale taken van toezichthouders in de onderzoekscomplexen, 1993

	A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3
Hoofdtaak technisch						+	+			+	
Mensen op gedrag aanspreken		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Netheid/schoonhouden complex		+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Aanspreekpunt bewoners			+	+	+	+	+	+	+		
Alleen kleine geschillen bemid.					+		+	+			
Zoveel mogelijk bemiddelen				+					+		
Begeleiden van nieuwe bewoners								+			
Adviseren bij de toewijzing				+							
Helpen motiveren getuigen in ontruimingsprocedure					+						
'Huismeestersdichtheid'*	0	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1

* 0= geen toezichthouder
* 1= één toezichthouder op meer dan 300 woningen
* 2= één toezichthouder op 150 tot 300 woningen
* 3= één toezichthouder op minder dan 150 woningen

Binnen de onderzochte complexen hadden de huismeesters of andere toezichthouders ten tijde van het onderzoek in elk geval tot taak om technische klusjes te volbrengen, de netheid en schone staat van het complex te bewaken en mensen op hun gedrag aan te spreken. Bij sommige huismeesters ligt het accent op de meer technische taken, bij andere is het pakket sociale taken groot of aan het uitdijen.
Hesseling e.a. (1991) wijzen op een flinke dynamiek in het takenpakket van de onderzochte huismeesters. Er wordt gezocht naar het optimale takenpakket dat binnen een gegeven huismeestersdichtheid of 'verzorgingsgebied' uitvoerbaar is en dit takenpakket verandert vaak binnen beperkt tijdsbestek. Tabel 4.2 geeft aan welke sociale taken de huismeesters in de diverse complexen in 1993 voor hun rekening namen.
Enkele verhuurders leggen bewust het accent van de taken van de toezichthouders op technische en schoonmaaktaken, terwijl men daarnaast als toezichthouder werkt die bewoners zonodig op hun gedrag aanspreekt.

"Momenteel zijn er geen huismeesters. In de toekomst wil de corporatie wel flatbeheerders met sociale taken die mensen kunnen aanspreken op hun woongedrag. Zij mogen echter niet bemiddelen bij overlast, alleen signaleren. Medewerkers technisch beheer nemen nu zolang die taak over" (A1).

"De corporatie heeft buurtbeheerders aangesteld die zich niet direct met overlast bezighouden, maar wel toezicht houden, mensen aanspreken op hun gedrag en zorgen voor netheid in een complex. Aanleiding was een onderzoek in een van de hoogbouwwijken, waar 61% van de bewoners aangaf last te hebben van overlast en vervuiling en meer behoefte te hebben aan sociale controle. Door het aanstellen van de buurtbeheerder en het tegelijkertijd nemen van technische maatregelen is de verhuurbaarheid beter geworden. Bewoners voelen zich veilig en rustig.

Mensen die aantoonbaar afwijkend gedrag veroorzaken worden door de corporatie wel aangepakt, maar dit behoort niet tot het takenpakket van de buurtbeheerder. Dit wordt door rayoncoördinatoren afgehandeld" (A2).

"De corporatie laat de sociale controle en begeleiding gebeuren door mensen die een praktische taak hebben: vaklieden en schoonmaaklieden. Zij krijgen bovenop hun 'vaktechnische' taak x% extra tijd om de sociale controle eraan vast te koppelen. De sociale controle wordt zo geïntegreerd in het uitvoerend werk. Dit is niet eenvoudig. Het vraagt dat je met elkaar over normen en waarden praat" (T2).

Een volgende gradatie in de bemoeienissen met sociale problemen in een complex, vormen huismeesters die naast de genoemde taken ook nadrukkelijk het eerste meldpunt zijn voor klachten van bewoners, zonder dat ze geacht worden zelf op die klachten in te gaan. Ze verwijzen door naar de relevante afdeling van het corporatiekantoor of eventueel naar derden.

"Huismeesters hebben een technische en sociale taak. de sociale taak wordt steeds groter. Hij controleert het gedrag van de bewoners (bijvoorbeeld vuilniszakken niet op de gang), spreekt mensen aan als bijvoorbeeld iemand in het weekend geluidsoverlast heeft veroorzaakt. Hij geeft een waarschuwing en koppelt terug naar de corporatie. Hij houdt spreekuur, waar de bewoners met problemen en klachten terecht kunnen." (D1).

"De hoofdtaak van de huismeesters is een technische. Ze doen kleine reparaties, die zeer bepalend zijn voor het aanzicht van de flats. De huismeester doet geen welkomsgesprekken en reikt geen eerste sleutel uit aan nieuwe bewoners. Officieel vindt er wel een kennismakingsgesprek plaats, in zoverre dat de huismeester langs gaat om kennis te maken. Belangrijk is dat huismeesters op tijd geen 'vrienden' worden van bewoners. Ze moeten objectief tegenover bewoners staan. De huismeester is wel aanspreekpunt voor bewoners met klachten, want hij loopt daar rond, maar hij moet ze doorverwijzen. Anders zouden er klachten kunnen komen dat de huismeester partijdig is" (N1).

"Huismeesters hebben behalve 'technische' taken ook sociale taken. Ze moeten echter vooral technische huismeesters zijn met alleen een verwijsfunctie naar verhuurfunctionaris, instellingen, etc. Hoofdtaak van deze huismeester is het schoonhouden van het complex. Daarnaast houdt hij spreekuur en maakt hij zijn ronde. De huismeester signaleert zaken al werkende. Als de huismeester problemen zelf kan oplossen, is dat meegenomen. De lijn is dan korter. Mensen worden daarop echter niet geselecteerd. Ze worden aangenomen op hun technische kennis en sociale vaardigheden, maar ze krijgen geen cursus in het oplossen van conflicten. Het gevolg is dat er nu sneller wordt gesignaleerd. Heeft duidelijk effect. Als je alleen het effect van het schoonhouden van het complex al ziet. Schone complexen zijn beter verhuurbaar" (N2).

In twee gevallen heeft de huismeester een uitgebreider mandaat om klachten te behandelen en te bemiddelen tussen klager en beklaagde.

"De meeste overlastklachten komen via overlasthebbenden en de huismeester binnen. De klachtenprocedure verloopt via een huismeester, die op de hoogte is van de overlastprocedure, wel gemakkelijker. Een huismeester kan al het tussenwerk doen: hij gaat eerst eens informeren wat er aan de hand is. Vaak hebben mensen ook alleen maar een praatpaal nodig, waarna het over is. De huismeester vangt de eerste zaken op, maar meldt het wel aan de verhuurmedewerkers. Hij geeft door hoe het afgelopen is. Wanneer een huismeester een overlastprobleem niet zelf kan oplossen, worden het probleem en de stappen besproken met de verhuurmedewerker" (D2).

"De corporatie werkt al vele jaren met huismeesters. Behalve een technische taak, hebben huismeesters ook een belangrijke sociale taak, zoals het aanpakken van vervuiling en burenruzies. Huismeesters mogen ook bemiddelen bij ruzies. Hij is een tussenstap tussen de bewoners onderling en de corporatie. Hoe dichter bij de bewoners hoe beter vaak de oplossing is. Als er tussen bewoners -al dan niet door bemiddeling van de huismeesters- afspraken worden gemaakt, hoeft ook niet de overlastprocedure gevolgd te worden. Het is dan gewoon een onderlinge afspraak. De meeste huismeesters kennen hun bewoners. Wanneer er klachten zijn gaat de huismeester eerst praten. Als blijkt dat er een achterliggend probleem is of dat de overlast ernstig is, geeft de huismeester het in handen van de coördinator. De huismeesters voeren alleen een gesprek en hebben vooral een preventieve werking. Hij moet zorgen dat er snel op klachten wordt gereageerd, dat bijv. graffiti snel wordt verwijderd etc. Belangrijk is dat de huismeester zichtbaar en herkenbaar is in de wijk" (T1).

Incidenteel heeft de huismeester nog andere taken, zoals de corporatie adviseren over passende nieuwe huurders in het complex, omwonenden motiveren om te getuigen in een ernstige overlastzaak waarbij de corporatie tracht te ontruimen of het verwelkomen en begeleiden van nieuwe huurders.

"Ook is de huismeester in adviserende zin betrokken bij de toewijzing" (D2).

"De huismeester heeft, naast technische, ook sociale taken: hij gaat op kleine irritaties af. Zodra iets meer omvat neemt hij contact op met de medewerkster sociaal beheer. Hij meldt alles aan de medewerkster sociaal beheer. De corporatie heeft twee huismeesters. De reden dat er niet meer zijn is financiering. De huismeester heeft een duidelijke signaleringsfunctie als het gaat om sociale problemen. In wijken met huismeester wordt wel meer geklaagd, maar niet méér officieel bij de corporatie. Het heeft zeker wel effect: hij stuurt in klachten, stimuleert het melden van klachten. Ook helpt hij bij huisuitzettingen" (D3).

"De corporatie heeft twee huismeesters. Deze hebben ook een sociale taak. Zij begeleiden nieuwe bewoners, bemiddelen bij eenvoudige conflicten en wijzen bewoners op gedragsregels" (N3).

Tenslotte had een van de verhuurders ten tijde van het onderzoek naast een huismeester een bewakingsdienst in de arm genomen om criminaliteitsproblemen te beteugelen.

"In de onderzoekswijk is ook een bewakingsdienst opgericht. Er was daar eerst sprake van zware criminaliteit (samenscholingen van jongeren die daar drugs verhandelden, bedreigingen etc.). De criminaliteit neemt daar nu af. Het kost wel erg veel geld (*f* 150.000,- per jaar) en daarom willen we de bewaker vervangen door een huismeester 's avonds" (N3).

Alle verhuurders geven aan dat toezichthouders een belangrijke curatieve en preventieve werking hebben. Wat betreft het curatieve aspect wordt benadrukt dat door de snelle signaleringsfunctie van een toezichthouder escalaties zoveel mogelijk kunnen worden tegengegaan. De meeste verhuurders geven aan dat in buurten waar een toezichthouder werkzaam is, overlastprocedures sneller verlopen dan in buurten waar geen toezichthouder aanwezig is. De ervaring is dat in buurten met een toezichthouder wel meer wordt geklaagd dan in buurten zonder toezichthouder. Dit betekent echter niet altijd dat er daardoor ook meer officiële klachten bij de verhuurder binnenkomen. Bewoners blijken vaak alleen maar een praatpaal nodig te hebben,

waarna de problemen opgelost lijken. Wat betreft de klachten die blijven voortduren, heeft de toezichthouder een sturende rol. Hij verwijst naar de verhuurder en stimuleert dat bewoners hun klachten daar schriftelijk indienen. Wanneer het eventueel tot een huisuitzetting van een bewoner komt, kan de toezichthouder een taak hebben in het stimuleren van omwonenden om te getuigen.
Wat betreft het preventieve aspect zijn de verhuurders van mening dat door de aanwezigheid van toezichthouders veel problemen worden voorkomen. Toezichthouders worden bij allerlei overleggen en aspecten van sociaal beheer betrokken. Zo geven alle verhuurders aan dat de toezichthouders aanwezig zijn bij het regelmatige overleg met de politie.
De aanwezigheid van een toezichthouder blijkt voor sommige verhuurders een kwestie van financiën te zijn. Vanwege de financiering worden soms minder toezichthouders ingezet dan men eigenlijk zou willen.

4.5.3 Portiekgesprekken

Portiekgesprekken en het opstellen van woongedragsregels blijken bij de meeste verhuurders geen gangbare maatregelen te zijn. Portiekgesprekken (al dan niet in combinatie met woongedragsregels) worden gehouden door vijf verhuurders.
De intensiteit van de maatregel 'portiekgesprekken' verschilt nogal. Zo is er verschil in het aantal malen dat portiekgesprekken worden gehouden, in het vrijblijvende of dwingender karakter van afspraken en de nadruk op het curatief en/of preventief karakter van de maatregel. Een van de verhuurders voert de maatregel erg intensief uit. Deze verhuurder houdt een paar maal per maand portiekgesprekken, die onder meer tot doel hebben om tot afspraken of woongedragsregels te komen. De verhuurder controleert vervolgens of afspraken ook worden nagekomen. Portiekgesprekken worden in curatieve èn preventieve zin gehouden. Bij de andere verhuurders worden de portiekgesprekken incidenteel gehouden en die hebben soms ook het karakter van een informatiebijeenkomst. Veelal zijn de portiekgesprekken curatief. Algemeen geldt dat vrijwel alle portiekgesprekken gaan over 'het schoonhouden van het portiek'.
Woongedragsregels vormen meestal een onderdeel van portiekgesprekken en zijn bedoeld om sociale problemen te voorkomen of om in bepaalde (probleem)complexen zaken weer in goede banen te leiden. Soms worden wel woongedragsregels opgesteld, maar niet gecombineerd met portiekgesprekken. De woongedragsregels dienen meer 'als tip' aan alle bewoners of als alternatief voor controle door een duurdere huismeester.

"Probleem is vaak het schoonhouden van portieken, dat door de bewoners zelf moet gebeuren. In enkele portieken waarin dit onvoldoende gebeurt, legt de corporatie een schoonmaakprogramma op. In het verleden zijn bewoners uitvoerig geënquêteerd over welke beheermaatregel genomen moest worden, schoonmaakprogramma of huismeester. Bewoners willen echter niets wat geld kost. Iedere nieuwe huurder van een portiek moet nu ondertekenen dat hij bekend is met de regels van het portiek, dat wanneer hij nalatig is (na aanmaningen en ingebrekestelling) een schoonmaakprogramma door de corporatie wordt opgelegd. Als een portiek door derden wordt schoongemaakt, wordt er al een stuk wrevel naar elkaar toe weggehaald. Dat werkt dan beter als dat er een sociale huismeester wordt geplaatst" (T3).

Over de effecten van portiekgesprekken en woongedragsregels wordt verschillend geoordeeld. Sommige verhuurders ervaren dat het aantal klachten inderdaad achteruitgaat, terwijl anderen geen effect constateren.

In de gesprekken met de verhuurders werden de volgende doelen van portiekgesprekken genoemd:
- sociale samenhang in de wijk creëren en desintegratie tegengaan;
- bewoners bij elkaar krijgen om actuele problemen op te lossen. Het belangrijkste probleem is het schoonmaakprobleem. Een van de verhuurders merkt op dat hierover vooral tussen ouderen en jongeren botsingen voorkomen. Doel van de portiekgesprekken is dan om tot afspraken of woongedragsregels te komen. De verhuurder controleert of afspraken ook worden nagekomen. Het niet nakomen van de afspraken kan opnieuw aanleiding geven tot het houden van een portiekgesprek.
- een 'eerste kennismaking' tussen de bewoners. De ervaring is namelijk dat mensen in portieken veelal langs elkaar heen leven en elkaar niet kennen.

In plaats van portiekgesprekken worden er ook wel blokgesprekken gehouden. Een blokgesprek is een gesprek waarbij bewoners van een blok woningen of van een heel complex betrokken zijn. In een nieuwe wijk hebben de blokgesprekken het karakter van een soort kennismakings- en informatiebijeenkomst. Tijdens deze blokbijeenkomsten wordt gesproken over de tuinproblematiek, overlastgevend gedrag, etc.
In een buurtbeheerwijk spelen de blokgesprekken in op de bestaande problematiek. Thema's die in deze bijeenkomsten aan de orde komen, zijn veelal het schoonhouden van portieken en overlast. In deze 'curatieve' blokgesprekken worden afspraken gemaakt die vervolgens wederzijds, door verhuurder en huurders, worden bevestigd. Bewoners controleren of afspraken werkelijk worden nagekomen. Wanneer iemand de afspraken niet nakomt, nemen bewoners weer contact op met de verhuurder. De verhuurder is overigens niet altijd even enthousiast over de resultaten van een blokgesprek, vooral vanwege een lage opkomst.

"Incidenteel worden portiekgesprekken gehouden. Deze worden gehouden door de wijkconsulente. Het kost echter veel tijd en het effect is minimaal: het is moeilijk om een gesprek te regelen en vaak komen mensen -juist degenen die zich niet aan de regels houden- niet opdagen. Dan is het moeilijk om tot afspraken te komen" (T3).

4.5.4 Klachtenprocedure

De geïnterviewde verhuurders vinden overlast in eerste instantie een zaak van de bewoners zelf. Bij klachten wordt dan ook altijd gevraagd welke stappen de bewoners zelf hebben ondernomen, zoals met de overlastveroorzaker praten of de politie waarschuwen. Heeft een bewoner niets ondernomen, dan wordt hij verzocht dat alsnog te doen. Alleen indien het niet mogelijk blijkt voor bewoners om zelf stappen te ondernemen, bijvoorbeeld als er bedreiging in het spel is, gaat de verhuurder meteen met de overlastklacht aan de gang. De verhuurders stellen voorwaarden aan de klachtenmeldingen. Zo wordt er doorgaans niet ingegaan op:

- klachten waaraan discriminatie ten grondslag ligt (slecht onderbouwde klachten die veeleer een uiting zijn van vooroordelen);
- anonieme klachten;
- klachten die te maken hebben met de leefwijze van mensen, zoals inrichting en verzorging van woning en tuin, opvoeding van kinderen en dergelijke.

Alle verhuurders stellen dat de mondelinge klachten schriftelijk meestal door middel van speciale klachtenformulieren moeten worden bevestigd. De redenen hiervoor zijn dat er op deze manier enerzijds een soort schifting plaatsvindt (sommige bewoners trekken hun klacht in), anderzijds kan zo al in een vroeg stadium aan dossiervorming voor een eventuele latere uitplaatsing worden gewerkt. Een enkele verhuurder geeft aan in bepaalde situaties wel alleen met telefonische meldingen te volstaan. Het gaat dan om situaties waarin mensen, hoewel ze gegronde redenen hebben, niet klagen indien ze dat schriftelijk moeten doen.
Bij ernstige klachten wordt sneller gereageerd dan bij minder ernstige klachten. Het verschil in wat ernstige en wat minder ernstige overlast is, blijkt moeilijk aan te geven. Overlast door vandalisme, veel voorkomende criminaliteit en drugshandel schaart men onder de ernstige vormen van overlast, burengerucht onder de minst ernstige vormen. Het schemergebied daartussen blijkt moeilijk in een schaal te kunnen worden uitgedrukt.
Vrijwel alle benaderde verhuurders hebben een uitgewerkte klachtenprocedure. Een aantal verhuurders heeft de procedure ook op papier gezet. Voor zover de klachtenprocedure gericht is op bemiddeling tussen overlasthebbende en overlastveroorzaker, ziet de procedure er meestal als volgt uit: in alle gevallen een gesprek tussen verhuurder en overlastveroorzaker, soms een gesprek tussen verhuurder en overlasthebbende, eventueel een confrontatiegesprek, een waarschuwingsbrief, een sommatiebrief, de start van een rechtszaak.
Verschillen in klachtenbehandeling tussen de verhuurders spitsen zich toe op de onderdrempel voor bemoeienis van de corporatie, het tijdsbestek waarbinnen de corporatie gesprekken organiseert en het aantal en type gesprekken dat wordt gehouden.
Bij het eerste punt geven sommige verhuurders aan dat een incidentele klacht voldoende is om een actie van de verhuurder te verwachten. Wel stellen ze net als alle andere verhuurders de eis dat een overlasthebbende eerst zelf met de overlastveroorzaker moet hebben gepraat. De andere verhuurders geven aan pas in actie te komen wanneer het gaat om herhaaldelijke overlast waarvan meerdere omwonenden last ondervinden. Twee verhuurders willen dat overlasthebbenden eerst een logboek over de overlast bijhouden voordat zij zelf gaan bemiddelen. Bij vrijwel alle verhuurders, zowel de verhuurders die reageren op incidentele klachten als die strengere voorwaarden stellen aan de overlast, houdt men een periode aan van maximaal twee weken tussen de eerste (schriftelijke) klacht en het moment van actie van de verhuurder.
Alle verhuurders praten met de beklaagde en de meesten praten ook met de klager. Dit gebeurt meestal via de telefoon, maar ook wel op kantoor of bij de klager thuis. Op twee na, organiseren de geïnterviewde verhuurders confrontatiegesprekken tussen

klager en beklaagde. Degenen die dat niet doen, zeggen dat deze gesprekken te weinig opleveren of dat mensen vaak niet meewerken aan zo'n gesprek.
De meest uitgebreide klachtenprocedure ziet er als volgt uit: (onderzoek), uitnodiging van klager voor gesprek op kantoor of huisbezoek, gesprek met overlastveroorzaker thuis of op kantoor, waarschuwingsbrief, opnieuw indienen van klacht door klager èn logboek bijhouden, confrontatiegesprek, sommatiebrief, start rechtszaak. Vanwege het relatief geringe aantal woningen, kunnen de 'kleine' verhuurders over het algemeen overlast het snelst aanpakken.

4.6 Maatregelen rond de beëindiging van het huurcontract

Hierna volgen twee maatregelen rond de beëindiging van het huurcontract. De eerste, uitplaatsing, is erop gericht omwonenden te verlossen van een bewoner wiens gedrag over de schreef gaat. Hiervoor is een ontruimingsprocedure nodig die niet door elke verhuurder even snel in gang wordt gezet en die, eenmaal in gang gezet, niet altijd even snel tot uitzetting leidt.
De tweede maatregel betreft een eventuele herkansing binnen het corporatiebezit voor diegenen of een deel van degenen die zich eerder in een corporatiewoning onmogelijk hebben gemaakt. Enerzijds lijkt dit, naar een woningcomplex geredeneerd, een averechtse maatregel omdat immers een potentiële probleemschopper in huis wordt gehaald in plaats van geweerd.
Anderzijds heeft de ervaring in Dordrecht, dat als eerste met het tweede-kansbeleid werkte, geleerd dat de kantonrechter gemakkelijker tot ontruiming van probleemhuurders overgaat, in de wetenschap dat er een vangnet is voor de meest 'verbeterlijken' onder deze mensen, in de vorm van het tweede-kansbeleid (mondelinge mededeling Woningbedrijf Dordrecht).
Daarin schuilt dus de samenhang met de eerste hier besproken maatregel. Het gevaar is dat relatief gemakkelijke ontruiming gepaard gaat aan een (te) strenge selectie van kandidaten wie een tweede kans gegund is, waarmee het tweede-kansbeleid zijn doel voorbij kan streven. Hiervan waren in de aanloop van het Dordse project tekenen te bespeuren.

4.6.1 Uitplaatsing

Bij een uitplaatsingsprocedure kan de verhuurder terugvallen op drie juridische procedures: een kantongerechtsprocedure, een kort geding en een verkorte procedure. Een kantongerechtsprocedure duurt een half jaar tot een jaar, terwijl een kort geding slechts enkele, meestal drie, weken duurt. Een verkorte procedure zit hier tussenin en duurt één tot twee maanden.
Het verschil tussen het kort geding en de verkorte procedure is gerelateerd aan het soort overlast. Als er sprake is van een duidelijke continue overlast, kan gebruik worden gemaakt van het kort geding. Wanneer dat niet het geval is, wordt gebruik gemaakt van een verkorte procedure of een kantongerechtsprocedure. Er zijn verhuurders die erg 'streng' zijn en het meest intensief uitplaatsen. Als er sprake is van een spoedeisend belang, maken zij gebruik van het kort geding.

Er kan geruime tijd verlopen tussen de eerste bemiddelingspogingen en de uiteindelijke uitplaatsing van een overlastveroorzaker. Zo is bij een van de verhuurders in 1992 een bewoner wegens drugsoverlast en inwoning uit zijn woning gezet, waarbij de procedure anderhalf jaar eerder was gestart. De lange looptijd van de procedure werd vooral veroorzaakt doordat er niet continu overlast was.
De overlastzaken in 1992 betroffen criminaliteit, drugsoverlast, illegale bewoning, overlast van mensen met psychische problemen, geluidsoverlast en stankoverlast. De verhuurders gaan tot uitplaatsing over als de overlast ondanks alle waarschuwingen en bemiddelingspogingen blijft voortduren. Daarbij merken de verhuurders wel op dat niet voor alle overlastzaken bij de rechter een uitplaatsing kan worden bedwongen.
Verhuurder A2 hanteert een boetebeding om waarschuwingen kracht bij te zetten. Verbetert de huurder na een waarschuwing zijn gedrag niet, dan wordt hij verplicht om aan gedupeerde een schadevergoeding te betalen. Ten tijde van de vraaggesprekken met verhuurders (1993) was dit echter nog niet voorgekomen, maar de verhuurder vermoedt dat van het boetebeding wel een preventieve werking uitgaat.
De verhuurders starten alleen dan een procedure als ze denken de rechtszaak te zullen winnen. De juridische belemmeringen bij uitplaatsing zijn groot. Juridische procedures zijn vaak kostbaar, langdurig en de bewijsvoering in geval van overlast verloopt niet zonder problemen. De meeste verhuurders grijpen bij voorkeur een eventuele huurschuld van de overlastveroorzaker aan om hem uit te plaatsen. Een dergelijke huisuitzetting gaat gemakkelijker, aldus de verhuurders. Dit heeft echter als nadeel dat de rechter tot een schikking komt: hij treft een betalingsregeling met de gedaagde, waarbij de overlastsituatie niet wordt opgeheven.
Alle verhuurders zijn van mening dat aanwijzingen van de politie en medewerking van bewoners die willen getuigen, van doorslaggevende betekenis zijn om een rechtszaak te winnen. Dit is echter een belangrijk knelpunt. Het grootste probleem is getuigen vinden. Omwonenden aarzelen vaak om op te treden als getuige uit angst voor vergeldingsacties van de overlastgever. Zoals we zagen speelt de huismeester in sommige gevallen een rol bij het motiveren van gedupeerden om te getuigen.
Over het effect van uitplaatsing is iedereen duidelijk: van uitplaatsing gaat een groot positief effect uit. Met de verdwijning van de overlastveroorzaker verdwijnt de overlast en bewoners blijken weer meer vertrouwen te hebben in de aanpak van de verhuurder. De neveneffecten zijn ook duidelijk: het verlichten van het ene complex van een overlastveroorzaker heeft veelal tot gevolg dat een ander complex vervolgens met de overlast wordt opgezadeld. Waar uitgeplaatste mensen blijven is niet altijd duidelijk. Misschien gaan sommige mensen een zwervend bestaan leiden. Overlastveroorzakers blijken na uitplaatsing soms opnieuw -illegaal- in het woningbezit van de verhuurders te wonen.

4.6.2 Tweede-kansbeleid

Als gesproken wordt over uitplaatsing als gevolg van overlastgevend woongedrag, gaat het slechts om enkele gevallen per jaar per corporatie. Heeft de uitplaatsing of ontruiming van de woning plaatsgevonden, dan doemt er een nieuw probleem op. Het uitgeplaatste huishouden zal weer ergens moeten wonen.

In drie van de vier onderzochte gemeenten is gezocht naar een oplossing voor dit probleem. De corporaties in deze gemeenten hebben (in samenwerking met andere partijen) actie ondernomen om uitgeplaatste huishoudens of huishoudens die op het punt stonden te worden uitgeplaatst opnieuw huisvesting te bieden.
De aanleidingen om (bijna) uitgeplaatste huishoudens opnieuw te huisvesten verschillen. Zo zou een gezamenlijke aanpak leiden tot een succesvollere bestrijding van de overlast. In Dordrecht was de slechte samenwerking met de hulpverlenende instanties en de wens snellere uitplaatsingsprocedures te kunnen voeren aanleiding voor het initiatief van het Stoeprandproject. In Nijmegen was angst dat alle uitgeplaatste huishoudens bij één van de corporaties geconcentreerd zouden worden, de aanleiding om initiatieven te ontplooien. In Tilburg vonden de verhuurders onder meer dat ook de huisvesting van moeilijk plaatsbare huurders tot hun verantwoordelijkheid kan worden gerekend. In Amersfoort is er geen gezamenlijke aanpak.
De drie onderzochte gemeenten hebben gemeen dat men gezamenlijk (corporaties en hulpverleningsinstellingen) verantwoordelijk is voor het tweede-kansbeleid.
De corporaties die deelnemen aan het samenwerkingsverband, willen alleen onder bepaalde voorwaarden het uitgeplaatste huishouden onder dak brengen. De herhuisvesting kan bijvoorbeeld een voorwaardelijk karakter hebben; als het huishouden zich in een bepaalde periode weer schuldig maakt aan overlastgevend woongedrag, dan is de corporatie niet meer gehouden aan het garanderen van de herhuisvesting van dit huishouden. Of er wordt een 'bezinningsperiode' in acht genomen, waarin het huishouden aantoont weer voor herhuisvesting in aanmerking te komen. De belangrijkste voorwaarde is begeleiding door hulpverleningsinstanties accepteren.
Om problemen te voorkomen worden vaak ook bijzondere of aanvullende voorwaarden in de huurovereenkomst opgenomen. De benaderde corporaties zeggen hiervan gebruik te maken. Een dergelijke aanvulling wordt toegepast om de rechter bij een eventuele uitplaatsingsprocedure duidelijk te maken dat het overlastgevende gedrag al onder de aandacht van de bewoners is gebracht.
De kandidaat die een tweede kans krijgt, wordt veelal begeleid vanuit (een samenwerkingsverband van) hulpverleningsinstellingen, met als doel het weer zelfstandig kunnen functioneren. Zij bepalen samen in welke wijk of buurt de kandidaat het beste kan worden gehuisvest. De woning waarin de kandidaat wordt gehuisvest is door een van de corporaties ter beschikking gesteld. De kandidaat krijgt in eerste instantie een tijdelijk huurcontract. Dit tijdelijke huurcontract kan worden omgezet in een gewoon huurcontract. De huurovereenkomst wordt echter ontbonden indien het de kandidaat niet lukt om zelfstandig te wonen, zonder overlast te veroorzaken.
Niet alle uitgeplaatste huishoudens worden op deze manier weer van huisvesting voorzien. Sommige huishoudens zijn namelijk al verdwenen voor het tot een feitelijke ontruiming is gekomen.
Waar dergelijke huishoudens terecht komen, weet men niet precies maar er zijn wel vermoedens. Sommigen trekken (tijdelijk) bij familie of vrienden in, verdwijnen in het circuit van particuliere verhuurders of commerciële kamerverhuurders en als er op lokaal of regionaal niveau geen afspraken zijn met de overige corporaties, worden ze wellicht (legaal of illegaal) door een collega-corporatie gehuisvest. Daarnaast vermoeden sommige verhuurders, met name in Dordrecht, verplaatsing

van criminelen naar de grote stad (Rotterdam) waar men zich makkelijker kan schuilhouden. Tenslotte worden Verenigingen van Eigenaren wel geconfronteerd met leden met criminele achtergrond (Meijer en Van der Heijden (red.), 1995).

Aangezien de oplossingen voor herhuisvesting van uitgeplaatste huishoudens in kleinen getale worden toegepast en in een betrekkelijk pril stadium verkeren, valt er nog weinig te zeggen over de effectiviteit van de initiatieven. Het oordeel van de verhuurders is echter wel al positief: er zijn al successen geboekt in de zin dat eerdere overlastveroorzakers hun gedrag zodanig hebben verbeterd, dat hun een normaal huurcontract wordt aangeboden.

4.7 Ontwikkeling maatstaf voor intensiteit van maatregelen

In paragraaf 4.6 is aan de orde geweest welke maatregelen de verhuurders hebben getroffen om de overlast te bestrijden. In deze paragraaf besteden we nader aandacht aan de intensiteit van de genomen sociaal-beheermaatregelen oftewel de mate waarin maatregelen zijn genomen. We spitsen dit toe op die (onderdelen van de) maatregelen waarvan een vrij directe invloed op overlast wordt verondersteld en die bovendien redelijkerwijs te kwantificeren zijn, zodat we een intensiteit kunnen vaststellen. Voor de verschillende vormen van inplaatsing of 'advisering' hieromtrent van groepen met overeenkomstige woonstijl of van allochtonen, is een dergelijke kwantificering niet goed mogelijk.
De gegevens over de intensiteit van de sociaal-beheermaatregelen gebruiken we om te onderzoeken of de precieze maatregelen die verhuurders nemen, samenhang vertonen met de mate waarin bewoners overlast ervaren. De intensiteit van het sociaal beheer is geoperationaliseerd door de breedte van het pakket van maatregelen en de intensiteit per maatregel. Elke maatregel wordt opgesplitst in deelmaatregelen of stappen. Daardoor is voor elke maatregel een intensiteitsrangorde aangebracht ofwel een maat van 'strengheid'. Per maatregel is zodoende sprake van een rangordeschaal.
Het uitplaatsingsbeleid kan als voorbeeld dienen. Alle verhuurders gaan op den duur over tot uitplaatsing van zware 'overlastgevallen', maar de ene verhuurder doet dat op veel kortere termijn dan de andere (gemeten naar het moment waarop de klachten binnenkomen). In die termijn kunnen enkele rangordeklassen worden aangebracht.
In tabel 4.3 worden twaalf verhuurders in Dordrecht (D), Nijmegen (N), Amersfoort (A) en Tilburg (T), en zes sociaal-beheermaatregelen weergegeven, te weten inplaatsing, betrokkenheid bewoners, toezichthouders, portiekgesprekken/gedragsregels, klachtenprocedure en uitplaatsing. De maatregelen zijn vervolgens opgesplitst in deelmaatregelen. De intensiteit van een maatregel is gemeten door de kwantificeringen van de bijbehorende deelaspecten op te tellen. Algemeen geldt: hoe hoger de score is, des te hoger de intensiteit waarmee een verhuurder de maatregel uitvoert.
Het probleem hierbij is dat de uiteindelijke intensiteit op een sociaal-beheermaatregel afhankelijk is van de gekozen kwantificering van de data. Met behulp van een

standaard principale componentenanalyse (PCA) is geprobeerd dit probleem te ondervangen, terwijl is getracht de volgende twee vragen te beantwoorden:

1. Worden deelmaatregelen binnen een sociaal-beheermaatregel gezamenlijk genomen, met andere woorden is een sociaal-beheermaatregel een pakket van deelmaatregelen of kiest een verhuurder één of meer maatregelen uit een sociaal-beheermaatregel? Als alle deelmaatregelen van een sociaal-beheermaatregel gezamenlijk worden genomen, kan de intensiteit van een sociaal-beheermaatregel in één getal worden uitgedrukt.
2. In hoeverre verschillen corporaties in het nemen van een sociaal-beheermaatregel? Doen ze allemaal een beetje of zijn er grote verschillen?

Een standaard PCA per sociaal-beheermaatregelgroep geeft te zien dat er een grote samenhang is tussen de verschillende deelmaatregelen van de zes onderscheiden sociaal-beheermaatregelen. Dit geeft aan dat de deelmaatregelen binnen een sociaal-beheermaatregel vaak samen worden genomen. De intensiteit is met behulp van één getal goed weer te geven.
In tabel 4.3 zijn alle deelmaatregelen opgenomen en is de intensiteit van de afzonderlijke deelmaatregelen per verhuurder door middel van een puntenaantal weergegeven. De tabel laat zien dat er zowel bij het totale pakket maatregelen als de deelmaatregelen variatie is te onderkennen. D3 heeft binnen deze kwantificering het meest 'intensieve' beheer en A2 het minst intensief. Variatie in de beheerpakketten is er vooral in het functioneren van bewonerscommissies, portiekgesprekken en gedragsregels en de invulling van de huismeesterstaken.
Vergelijken we het totaal aan beheermaatregelen met de grootte van de corporatie (in het aantal beheerde woningen), dan vinden we een matig significant statistisch verband tussen die twee. De correlatiecoëfficiënt (Rs) geeft de sterkte van het verband tussen overlast en beheer aan; de significantie staat voor de statistische betrouwbaarheid van het verband. De Spearman correlatie toets op basis van rangordescores geldt als een 'conservatieve' toets waarbij niet snel een verband wordt gevonden. Hiertoe draagt ook het beperkte aantal cases (elf complexen) bij. Dit betekent dat wanneer van een 'matig' statistisch verband sprake is, de correlatie tussen variabelen hier in feite opmerkelijk genoemd mag worden.
Kleinere corporaties neigen naar een intensiever beheerpakket. Voor de afzonderlijke maatregelen geldt een dergelijk verband veel minder. Het meest doet het zich voor bij de klachtenprocedure, die bij de kleinere corporaties uitvoeriger is. Uitzonderingen zijn D1 (relatief klein maar geen uitvoerige klachtenprocedure) en T3 (relatief groot maar wel een uitvoerige klachtenprocedure).

Tabel 4.3 Intensiteit van de maatregelen tegen overlast per verhuurder

Verhuurder / Maatregel	A_1	A_2	D_1	D_2	D_3	N_1	N_2	N_3	T_1	T_2	T_3
Inplaatsing											
Intake	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Huisbezoek	1	0	0	0	1	2	1	1	1	1	1
Navraag bij derden	-	-	1	1	2	-	-	-	-	-	-
Subtotaal	**2**	**1**	**3**	**3**	**5**	**4**	**3**	**3**	**3**	**3**	**3**[1]
Bewonerscommissies											
Aantal bewcomm.	2	1	1	2	0	1	2	1	1	2	0
Subtotaal	**2**	**1**	**1**	**2**	**0**	**1**	**2**	**1**	**1**	**2**	**0**
Toezichthouders											
Huism. dichtheid	0	1	1	1	2	1	2	3	2	2	1
Sociale taken	0	2	3	6	5	3	4	5	5	2	2
Subtotaal	**0**	**3**	**4**	**7**	**7**	**4**	**6**	**8**	**7**	**4**	**3**
Gedragsregels											
Portiekgespr.	1	0	2	0	3	0	0	0	2	0	2
Gedragsregels	3	1	3	0	3	1	0	3	3	2	3
Controle	2	0	1	0	2	0	0	1	1	0	1
Subtotaal	**6**	**1**	**6**	**0**	**8**	**1**	**0**	**4**	**6**	**2**	**6**
Klachtenprocedure											
Onderdr. actie	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2
Snelheid actie	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4
Logboek	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1
Gesprek beklaagde	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Gesprek klager	2	1	0	1	1	1	1	2	2	1	2
Confr.gesprek	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1
Subtotaal	**9**	**6**	**6**	**7**	**6**	**6**	**6**	**9**	**8**	**7**	**10**
Uitplaatsingsprocedure											
Ondr. uitplaatsing	2	2	3	2	2	2	1	1	1	0	1
Snelheid uitpl.	1	1	2	1	2	2	2	0	1	0	1

Herhuisvesting	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Subtotaal	**3**	**3**	**6**	**4**	**5**	**5**	**4**	**2**	**3**	**1**	**3**
Totaal	**22**	**15**	**26**	**23**	**31**	**21**	**21**	**27**	**28**	**19**	**25**

[1] In onderzoekscomplex T3 niet aan de orde omdat de meeste wooneenheden via coöptatie worden verhuurd.

x Alle verhuurders voeren een persoonlijk gesprek met de beklaagde (2).

Legenda bij tabel 4.3

Inplaatsingsprocedure:

a. intake-gesprek (0= nooit, 1 = soms, 2 = bij iedere kandidaat);
b. huisbezoek (0 = nooit, 1 = soms, 2 = bij veel kandidaten);
c. navraag bij 'derden' (- = niet bekend, 1 = soms, 2 = altijd).

Bewonerscommissies:

a. aantal bewonerscommissies gerelateerd aan het hele woningbezit van de corporatie (0= 1 bewonerscommissie op > 450 woningen, 1 = 301 - 450 woningen, 2 = 151-300 woningen, 3 = <151 woningen).

Toezichthouders:

a. aanwezigheid toezichthouder (huismeestersdichtheid) (0 = geen, 1 = > 300 woningen per toezichthouder, 2 = 150 - 300 woningen, 3 = < 150 woningen);
b. omvang sociale takenpakket (cumulatief) (0 = geen huismeester, 1 = mensen op gedrag aanspreken 1 = netheid complex bewaken, 1 = aanspreekpunt bewoners, 1 = bemiddelen in kleine geschillen, 2 = zoveel mogelijk bemiddelen, 1 = begeleiden nieuwe bewoners, 1 = adviseren bij toewijzing, 1 = helpen bij ontruimingsprocedure).

Portiekgesprekken / gedragsregels:

a. portiekgesprekken (0 = geen, 1 = eenmalig, 2 = incidenteel, 3 = (vrijwel) structureel);
b. gedragsregels (0 = geen, 1 = vrijblijvend, als 'tip', 2 = door bewonerscommissie en/of huismeester, 3 = verhuurder);
c. controle op naleving gedragsregels (0 = n.v.t./geen, 1 = huurder en/of huismeester, 2 = verhuurder).

Klachtenprocedure:

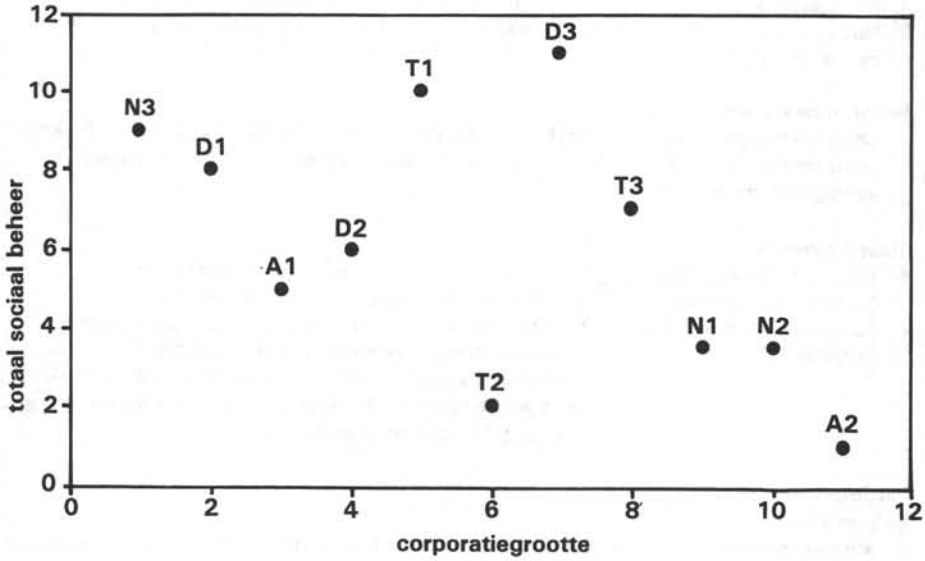
a. onderdrempel actie (0 = zelden of nooit actie, 1 = herhaalde overlast of meer dan één klager, 2 = incidentele klacht volstaat)
b. snelheid bemiddelingsprocedure verhuurder (0 = nvt/geen, 1 = > 3 weken, 2 = 3 weken, 3 = ≤ 2 weken, 4 ≤ 1 week);
c. logboek van de klager (0 = geen, 1 = wel);
d. gesprek verhuurder met beklaagde (0 = geen, 1 = telefonisch, 2 = thuis/kantoor);
e. gesprek verhuurder met klager (0 = geen, 1 = telefonisch, 2 = thuis/kantoor);

f. confrontatiegesprekken	(0 = geen, 1 = wel).

Uitplaatsingsprocedure:

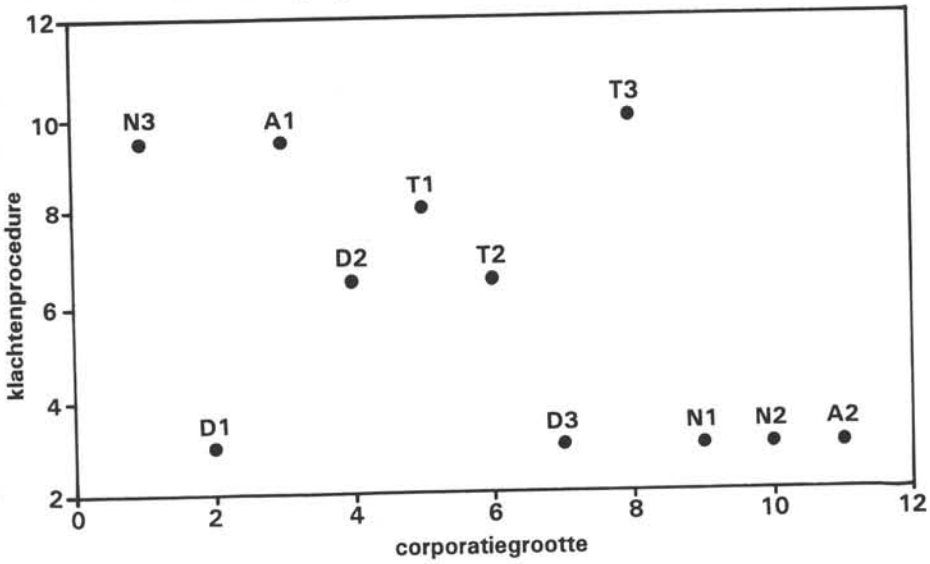
a. procedurele onderdrempel juridische actie	(1 = 3 waarschuwingsbrieven, 2 = 2 waarschuwingsbrieven, 3 = 1 waarschuwingsbrief).
b. snelheid uitzettingsprocedure	(0 = gebeurt nauwelijks; geen vaste procedure, 1 = kantongerechtsprocedure, 2 = verkorte procedure/kort geding);
c. tweede-kansbeleid	(0 = niet 1 = tweede kans met (verplicht) persoonlijke begeleiding/hulpverlening).

Afbeelding 4.1 Intensiteit van de beheermaatregelen en grootte van de woningcorporatie



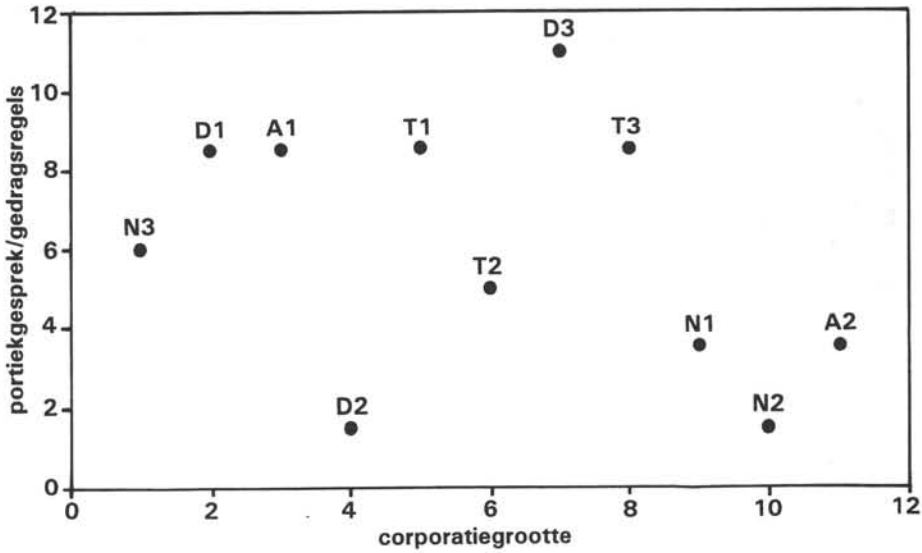
(Rs = -.5421; sig. = .085)

Afbeelding 4.2 **Intensiteit van de klachtenprocedure en grootte van de woningcorporatie**



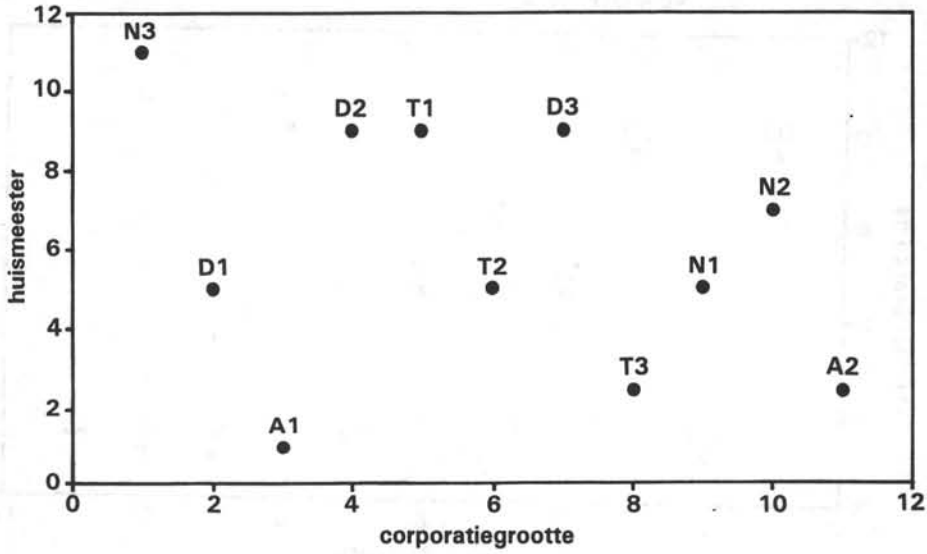
(Rs = -.4600; sig. = .155)

Afbeelding 4.3 **Intensiteit van portiekgesprekken/gedragsregels en grootte van de woningcorporatie**



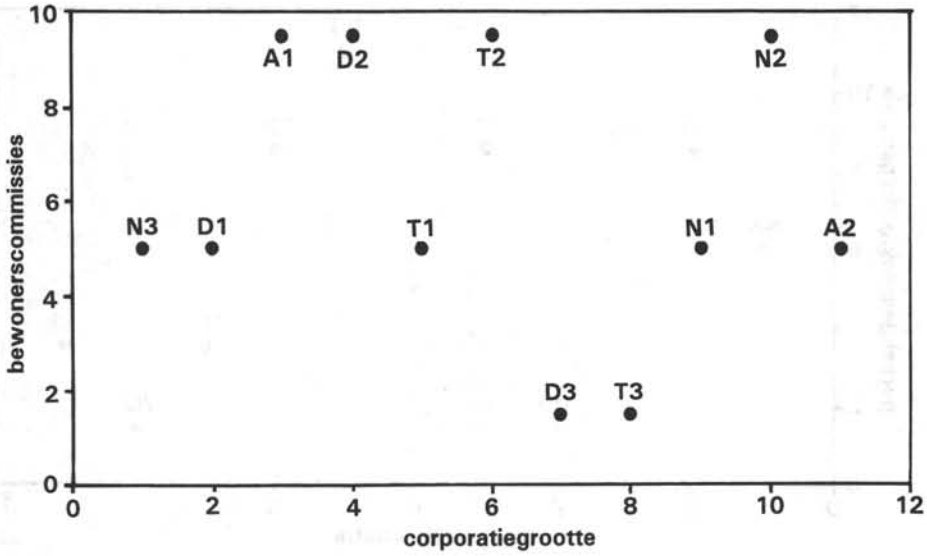
(Rs = -.3646; sig. = .270)

Afbeelding 4.4 **Intensiteit huismeester en grootte van de woningcorporatie**



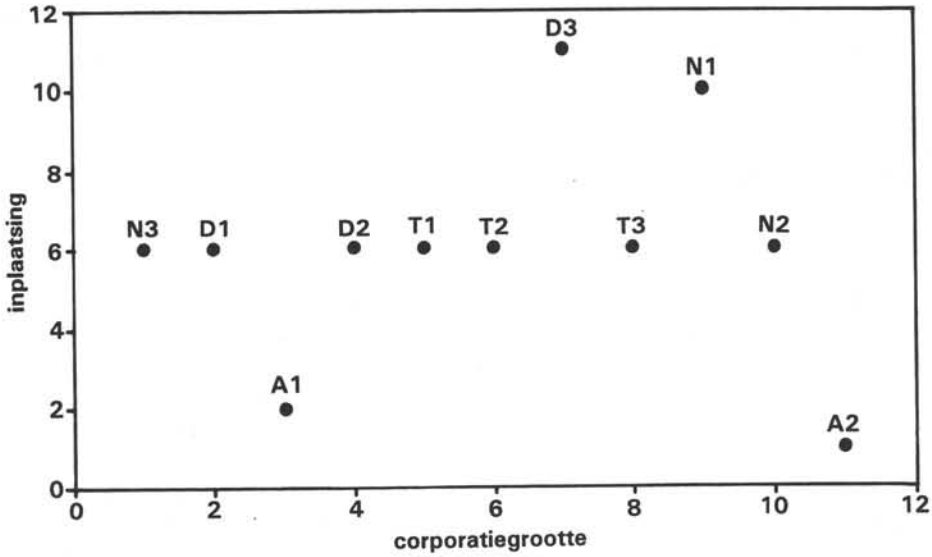
(Rs = -.3295; sig. = .322)

Afbeelding 4.5 **Intensiteit bewonerscommissie en grootte van de woningcorporatie**



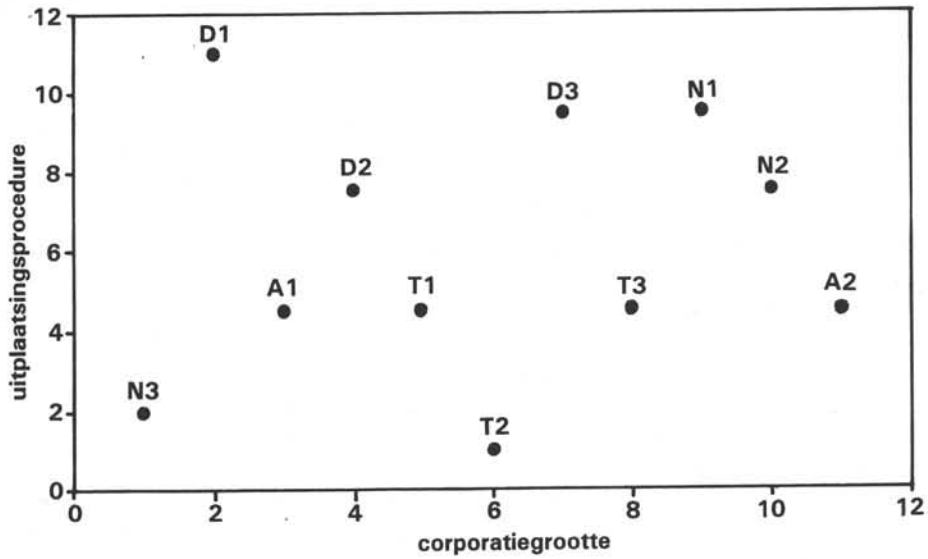
(Rs = -.1471; sig. = .666)

Afbeelding 4.6 **Intensiteit inplaatsing en grootte van de woningcorporatie**



(Rs = .0421; sig. = .902)

Afbeelding 4.7 **Intensiteit uitplaatsingsprocedure en grootte van de woning-corporatie**



(Rs = .1169; sig. .732)

Afbeelding 4.1 tot en met 4.7 laat voor de afzonderlijke maatregelen en voor het totale beheerpakket zien hoe deze samenhangen met de grootte van de corporatie. Door de optelsom van de afzonderlijke maatregelen, vooral de klachtenprocedure en in mindere mate de portiekgesprekken/gedragsregels en de huismeesters, ontstaat het matig significante verband tussen intensief beheer en een kleinere corporatie.

4.8 Samenvatting

In dit hoofdstuk zijn de volgende onderzoeksvragen beantwoord.

1. Wat verstaan (sociale) verhuurders onder woonstijl?
De verhuurders brengen vrijwel zonder uitzondering het begrip 'woonstijl' in verband met woongedrag. De verhuurders erkennen dat de woonstijl iets individueels is, maar er zijn wel groepen met min of meer dezelfde woonstijl te onderscheiden.
In de veelheid aan omschrijvingen van woonstijlen of kenmerken die relevant worden gevonden om een stabiel woonmilieu te creëren, zijn drie groepen te onderkennen: objectieve huishoudenskenmerken (jongeren, ouderen, werkenden, etc.), gedragskenmerken die vooral betrekking hebben op de (aspirant-)huurder zelf (persoonlijk verzorging, netheid van de woning e.d.) en persoonlijke kenmerken in relatie tot omwonenden (bespelen van muziekinstrumenten, contact met buren e.d.).
Er is minder consensus over de vraag welke elementen van woongedrag bepalend zijn voor een 'stabiel woonmilieu' terwijl het creëren of in stand houden van een 'stabiel woonmilieu' voor verreweg de meesten de reden is om over 'woonstijlen' na te denken. Onder een stabiel woonmilieu verstaat men vrijwel unaniem een woonmilieu waar mensen het naar hun zin hebben en waar dan ook geen sterke verhuisdrang bestaat.

2. Hoe wordt het begrip woonstijl in de praktijk geoperationaliseerd?
Volgens de verhuurders zijn er in de praktijk groepen met overeenkomstige woonstijlen te onderscheiden. Enkelen geven aan dat niet de woonstijl van huurders voor hen relevant is voor het creëren van stabiele woonmilieus, maar bepaalde huishoudenskenmerken zoals leeftijd, het al dan niet hebben van werk, etnische achtergrond. Andere verhuurders vereenzelvigen huishoudenskenmerken met 'woonstijlkenmerken'.
In het algemeen taxeren verhuurders de 'woonstijl' van een (aspirant-)huurder door middel van een intake-gesprek en soms een huisbezoek. Daarin worden vragen gesteld over onder meer de omgang met buurtgenoten en over mogelijk overlastgevend gedrag, zoals musiceren, huisdieren houden en sleutelen aan auto's. Aan het uiterlijk (meer of minder verzorgd) en optreden (bijvoorbeeld rustig of juist opvliegend) van een kandidaat leidt men soms ook toekomstig woongedrag af.
Het karakter van buurten en complexen wordt voor sommige verhuurders vooral bepaald door objectieve bewonerskenmerken (doelgroepen zoals jongeren, ouderen, etc.). Andere verhuurders hebben meer complexe karakteristieken van een buurt, zoals 'volksbuurt' versus 'burgerlijke buurt', meer of minder tolerante buurt. Het

beeld van een buurt wordt gevormd door corporatiemedewerkers, op grond van bezoeken ter plaatse, gesprekken met bewoners en klachten uit de buurt of uit het complex.
De etnische achtergrond van kandidaten behoort voor de meeste geïnterviewde verhuurders niet tot de belangrijkste woonstijlkenmerken. Voor hun cliëntele is het onderscheid echter wel van belang. De verhuurders bemerken weerstanden tegen de huisvesting van allochtonen (waaronder asielzoekers en statushouders), met name in die buurten en complexen waar relatief (nog) weinig allochtonen wonen.

3. Welke maatregelen waarbij wordt gelet op woonstijl treffen sociale verhuurders?
De benaderde verhuurders nemen verschillende sociaal-beheermaatregelen waarbij rekening wordt gehouden met woonstijlen van mensen tegen overlast. Daarbij ligt de nadruk vooral op inplaatsing, toezichthouders en een overlastprocedure. Vijf verhuurders houden ook portiekgesprekken.
Bijna alle verhuurders voeren een inplaatsingsbeleid en houden bij de toewijzing rekening met de woonstijlen van woningzoekenden en zittende bewoners. Allen trachten ze er door een zorgvuldige intake voor te waken dat er niet zonder meer kandidaten met voorspelbaar overlastgevend gedrag worden geplaatst. Zulke kandidaten worden afhankelijk van de ernst van de verwachte overlast, helemaal niet geplaatst of weloverwogen, in een milieu waarvan de corporatiemedewerker denkt dat men 'tegen een stootje kan'.
Ook heeft men doorgaans een beeld van verschillende buurten of wijken en welk type kandidaat daarin past. Dat beeld komt van pas wanneer een huurder voorkeur heeft voor een buurt die volgens de verhuurder ongeschikt is, wat niet vaak het geval is. De kandidaat wordt daarop geattendeerd en gewezen op alternatieve mogelijkheden. Ideeën over wat passend is, ontleent men aan de huishoudenssamenstelling, netheid van de bewoners, of sociale netwerken in de buurt. Het laatste gebeurt vooral in Tilburg. Met betrekking tot allochtonen staan de meeste verhuurders spreiding voor, mede in verband met de inkomensverdeling tussen buurten. Enkelen zeggen juist 'gedoseerd' in te plaatsen in buurten waar veel weerstand is, om geen etnische spanningen aan te wakkeren. Enkele andere verhuurders waarschuwen in zo'n geval de woningkandidaat.
De verhuurders stimuleren de oprichting van bewonerscommissies. Dit wordt vooral gestimuleerd in de wijken waar (veel) sociale problemen zijn. Bewonerscommissies hebben met name inspraak in het technisch beheer. De verhuurders dragen in de regel geen beheertaken over aan bewoners.
Vrijwel alle verhuurders hebben toezichthouders aangesteld die naast technische ook sociale taken hebben. Deze taken omvatten criminaliteitspreventie, controle op naleving van gedragsregels, contactpersoon tussen huurder en verhuurder, bemiddelen bij burenruzies en in een enkel geval adviseren bij de woningtoewijzing of omwonenden motiveren om te getuigen bij een ontruiming wegens overlast. Vooral de snelle signaleringsfunctie en het voorkomen van escalaties wordt als essentieel voordeel van toezichthouders gezien. De mate waarin zij zelf mogen bemiddelen bij conflicten tussen bewoners, verschilt.

De meeste verhuurders hebben een vrij uitgewerkte klachtenprocedure. De verschillen tussen de verhuurders spitsen zich vooral toe op het begin van de procedure: de signalen die nodig zijn voordat de verhuurder met de beklaagde gaat praten en de termijn waarop gesprekken gevoerd worden. De onderdrempel voor actie van de kant van de verhuurder, verschilt van één incidentele klacht tot herhaalde klachten van meerdere omwonenden.
Bij uitplaatsing wordt gebruik gemaakt van verschillende juridische procedures, te weten het kort geding, een verkorte procedure of kantongerechtsprocedure. Voor (bijna) uitgeplaatste mensen bestaat in drie van de vier onderzochte gemeenten een tweede-kansbeleid. Hierin werken alle verhuurders samen.
De grootste verschillen in beheer doen zich voor tijdens de bewoningsfase, met name waar het gaat om bewonerscommissies, portiekgesprekken en het takenpakket van de huismeester. Er is een tendens dat de kleinere corporaties de meest intensieve sociaal-beheerpakketten hebben, vooral doordat de klachtenprocedure (arbeids) intensiever is, meer met portiek- of blokgesprekken en gedragsregels gewerkt wordt en de sociale huismeesterstaken omvangrijker zijn. Voor het in- en uitplaatsingsbeleid is er geen enkele relatie met de corporatiegrootte.

4. In hoeverre kan in de praktijk worden gewerkt met het begrip woonstijl, zonder dat men in botsing komt met wet- en regelgeving?

Het werken met het begrip woonstijl brengt met zich dat bij het vaststellen van de woonstijl criteria worden toegepast die bewust danwel onbewust kunnen bijdragen aan discriminatie van (toekomstige) bewoners. Het meest duidelijk doet zich dat voor bij het 'gedoseerd' inplaatsen van allochtonen, wat door twee geïnterviewde verhuurders ten tijde van het onderzoek gebeurde. Toch worden ook andere groepen wel afwijkend en normatief bejegend, zoals met name autosleutelaars en druggebruikers, die niet altijd overlast geven.
In het steeds meer toegepaste 'Delftse' woonruimteverdelingssysteem is voor dergelijk dwingend beleid geen ruimte meer, tenzij het om kandidaten gaat die in een eerdere situatie aantoonbaar overlast bezorgden. Verder kan grondwettelijk nog indirect gestuurd worden via voorwaardelijke toewijzingscriteria, huishoudensgrootte. Ook sloop en nieuwbouw van veel duurdere en dus voor bepaalde doelgroepen onbereikbare woningen komt voor. We spreken dan van 'doelgroepenbeleid' en daartegen is in het algemeen geen bezwaar. Tenslotte kan in de voorlichtende sfeer gestuurd worden, wat doorgaans in het belang van de woningzoekende gebeurt en eerder als waarschuwing of soms als wooncarrièrebegeleiding dan als discriminatie bestempeld kan worden. Het laatste woord is immers aan de woningkandidaat.

5
HET BEWONERSONDERZOEK

5.1 Inleiding

In het voorgaande is geschetst hoe sociale verhuurders overlastproblemen in hun woningcomplexen ervaren en op welke manier ze de problemen het hoofd trachten te bieden. Vrijwel alle benaderde verhuurders nemen een groot aantal sociaal-beheermaatregelen die met woonstijlen van aanstaande of zittende bewoners verband houden. Veel maatregelen gelden voor het hele woningbezit, sommige voor specifieke complexen (met name toezichthouders, portiekgesprekken en het stimuleren van bewonersbetrokkenheid).
Het ging in hoofdstuk 4 merendeels om algemeen beleid van de corporaties, met hier en daar aanvullingen waar meer dan gemiddelde sociale problemen daartoe noopten. De een na laatste paragraaf (4.7), waar de maatregelen nader zijn gespecificeerd in deelmaatregelen en waarbij aan die maatregelen een intensiteit is toegekend, was toegespitst op die woningcomplexen (voor elk van de verhuurders één complex) waarop ook het onderhavige bewonersonderzoek zich richt. Die complexen zijn zorgvuldig geselecteerd, om deze onderling zo goed mogelijk vergelijkbaar te maken. Uitgangspunt was dat zich, volgens de verhuurder, in elk geval een meer dan gemiddelde sociale problematiek voordoet in het complex.
Met het bewonersonderzoek worden drie doelen nagestreefd. In de eerste plaats heeft het onderzoek tot doel de mate te kwantificeren, waarin huurders bepaalde vormen van overlast en onveiligheid in woning en woonomgeving ondervinden. Nadat we overlast meetbaar hebben gemaakt, proberen we een model ter verklaring van de ondervonden overlast te maken (doel 2), op basis van een aantal kenmerken en attituden van de bewoners. De complexen spelen in het verklarende model ook een rol.
Derde doel is om het verband tussen de overlast en de genomen maatregelen te onderzoeken. De oorspronkelijke opzet was om naar een causaal verband te zoeken. Op die manier zou het bewonersonderzoek een antwoord moeten geven op de vraag: is de intensiteit van de door verhuurders genomen maatregelen van invloed op de overlast en onveiligheid die bewoners ervaren? De hypothese hierbij luidt dat bij een toenemende intensiteit van maatregelen, bewoners minder overlast en onveiligheid ondervinden.

Tijdens het onderzoek is gebleken dat dergelijke conclusies niet geformuleerd kunnen worden. Daarvoor zijn de verschillen tussen de complexen, fysiek, qua bewonerssamenstelling en qua ernst van de problemen in de jaren voorafgaand aan het bewonersveldwerk, te groot gebleken. We hebben dit in hoofdstuk 3 gezien. Causale uitspraken kunnen dus niet louter op het bewonersonderzoek gebaseerd worden. De verhuurdersindrukken en verhuurstatistieken zijn daarbij nodig. We beperken ons in dit hoofdstuk tot statische uitspraken over de samenhang tussen overlastniveau en beheermaatregelen.
We beginnen dit hoofdstuk met aan te geven hoe we het veldwerk hebben aangepakt (paragraaf 5.2). Daarbij gaan we in op het 'kip-ei-dilemma' ten aanzien van overlast en sociaal-beheermaatregelen, de representativiteit van het enquêtemateriaal en de opzet van de vragenlijst. Uiteengezet wordt de wijze waarop in dit onderzoek 'overlast' is geoperationaliseerd.
In paragraaf 5.3 volgt de analyse van de bewonersenquête en de overlast die bewoners volgens deze enquête ondervinden. Het meetinstrument van overlast wordt dan getoetst en er wordt nagegaan welke dimensies in overlast te onderkennen zijn. Vervolgens analyseren we in 5.4 wat de invloed is van diverse bewonerskenmerken en de tolerantie van bewoners, op ervaren overlast.
In paragraaf 5.5 nemen we onveiligheidsgevoelens en slachtofferschap nader onder de loep, omdat ze ten opzichte van andere overlastvormen een aparte positie innemen. Tenslotte gaan we in paragraaf 5.6 na in hoeverre de ondervonden overlast en onveiligheid samenhang vertonen met de sociaal-beheermaatregelen die in de complexen van kracht zijn. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een samenvatting.

5.2 Aanpak van het bewonersveldwerk

In het bewonersveldwerk is nagegaan in hoeverre de huurders van de geselecteerde complexen overlast ervaren. Doel van het onderzoek is de aard van de overlast- en onveiligheidsproblemen beter te doorgronden en na te gaan of diverse sociaal-beheermaatregelen in relatie tot woonstijlen van huurders, van invloed zijn op de overlastbeleving.
De maatregelen van de verhuurder zijn niet ter evaluatie aan de bewoners voorgelegd. Het is dus niet mogelijk om uit het veldwerk te concluderen of de huurders tevreden zijn over de maatregelen die de verhuurder getroffen heeft. Op die manier houdt het onderzoek placebo-effecten buiten de deur, in tegenstelling tot veel voorgaand onderzoek naar beheermaatregelen.
Onderzoek op het gebied van criminaliteitspreventie heeft aangetoond dat de mate waarin mensen zich veilig voelen, geen gelijke tred hoeft te houden met de mate waarin geweldsdelicten werkelijk voorkomen (Elsinga en Wassenberg, 1991; Van der Voordt en Van Wegen, 1991). Hetzelfde kan zich voordoen bij overlast. Het is denkbaar dat maatregelen die de verhuurder treft om eventuele overlast te verminderen, tot tevredenheid van de huurder stemmen, zonder dat de situatie objectief merkbaar verbetert. Dan is sprake van een placebo-effect. Dit hebben we niet

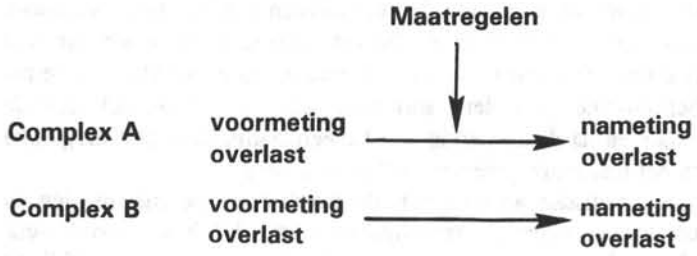
onderzocht, hoewel we de waarde van een dergelijk effect voor bewoners en verhuurders, niet willen bagatelliseren.
Door vragen over de tevredenheid met verhuurdersmaatregelen en over het effect van die maatregelen te mengen, zou het onderzoek ons inziens troebel worden. Het is dan immers niet meer na te gaan in hoeverre de werkelijk ervaren overlast gemeten wordt en in hoeverre de tevredenheid met de zichtbare bemoeienis van de verhuurder met het wel en wee van zijn huurders.
In eerste instantie is voor de vraagstelling in het bewonersveldwerk een combinatie overwogen van objectieve, statische vragen over vormen van overlast en van retrospectieve vragen die aanwijzingen over verbetering, stabilisatie of verslechtering van de situatie zouden moeten geven.
Uiteindelijk zijn de retrospectieve vragen niet opgenomen, omdat de validiteit ervan twijfelachtig is. Psychologisch onderzoek leert dat het menselijk geheugen tekortkomingen vertoont, waarbij twee typen worden onderscheiden: 'memory effects' (de respondent is de gebeurtenis vergeten) en 'telescoping effects' (de gebeurtenis is niet vergeten maar de respondent plaatst deze verkeerd in de tijd) (Sikkel, 1988).
Onjuistheden in de weergave van de situatie in het verleden worden groter naarmate er in het recente verleden meer veranderd is. De veranderingen die onderwerp van studie zijn, maken dus juist de meting van die verandering door middel van retrospectieve vragen onbetrouwbaar (Van der Vaart e.a., 1995). Bij onderzoek naar de hoeveelheid overlast voor en na de invoering van beheermaatregelen, zijn dergelijke onvolkomenheden van het menselijk geheugen wel zeer storend.
Er is gekozen voor een statische analyse van de overlast en de maatregelen in complexen die apriori zoveel mogelijk vergelijkbaar zijn. Het bewonersveldwerk werpt licht op de ondervonden overlast. Voordat op complexniveau een vergelijking kan worden gemaakt voor wat de overlastbeleving betreft, zijn enkele tussenstappen nodig. Allereerst is overlast meetbaar gemaakt en is de dimensionaliteit ervan bekeken. Welke vormen zijn het belangrijkst en in hoeverre komen ze in combinatie voor? Er is, met andere woorden, gezocht naar dimensies in de overlast- en onveiligheidsproblematiek.
Vervolgens is onderzocht of bepaalde kenmerken van de bewoners van invloed zijn op de mate waarin men overlast ondervindt. Op die manier kan bij de overlastbepaling per complex gecorrigeerd worden voor de bewonerssamenstelling.
Aan de hand van een aantal stellingen van bewoners is onderzocht of de attitude ten aanzien van onder meer sociale contacten en homogeniteit versus heterogeniteit van de buurt, van invloed is op de ondervonden overlast. Tenslotte zijn de sociaalbeheermaatregelen en de overlastmetingen op hun samenhang onderzocht.

5.2.1 Kip-ei en de selectie van complexen

Bij de analyse van de samenhang tussen beheermaatregelen en de ondervonden overlast in woningcomplexen, doet zich een belangrijk methodisch probleem voor.
Idealiter zou men kiezen voor een proefopzet met een voor- en een nameting en een controlegroep (afbeelding 5.1). Gezien financiële beperkingen was deze mogelijkheid niet realiseerbaar. Bovendien bleek bij het vooronderzoek dat er nauwelijks verhuurders te bespeuren zijn die niet overgaan tot intensievere vormen van beheer, wanneer

zij met sociale problemen geconfronteerd worden. Dit geldt zeker binnen de gemeentelijke context waar een of meer verhuurders wel actief de problemen te lijf gaan en verplaatsting het gevolg kan zijn. Een controlegroep is dus niet voorhanden, terwijl ook een nulmeting moeilijk is, omdat de ingangsdatum van afzonderlijke maatregelen in een complex veelal verschilt.
Het ontbreken van een nulmeting heeft ons voor een 'kip-ei-probleem' geplaatst. Verschillen in overlast trachten we te verklaren door verschillen in (combinaties van) maatregelen (afbeelding 5.2). De maatregelen worden echter juist genomen om de overlast te bestrijden. Op die manier zijn maatregelen en overlast onlosmakelijk verbonden. Die cirkel hebben we getracht te doorbreken door de complexen met grote zorg te selecteren.

Afbeelding 5.1 **Onderzoeksopzet voor het bepalen van de effectiviteit van de genomen maatregelen, nulmeting**



Afbeelding 5.2 **Onderzoeksopzet voor het bepalen van de effectiviteit van de genomen maatregelen, vervanging van de nulmeting**

	verwachte oorspronkelijke situatie		overlast meten	
hetzelfde	complex a	maatregel a	complex a	verschillen
	complex b	maatregel b	complex b	
	complex c	maatregel c	complex c	

Er is gezocht naar complexen waar voor invoering van de beheermaatregelen een vergelijkbare intensiteit van problemen verwacht werd. Daartoe zijn verschillende criteria gehanteerd. Voor de vergelijkbaarheid heeft het bewonersonderzoek zich beperkt tot complexen:

1. die in 1992 volgens de verhuurder een meer dan gemiddelde sociale problematiek kenden;
2. waar sociaal-beheermaatregelen zijn genomen die minimaal een half jaar in deze vorm van kracht zijn (peildatum september 1993);
3. die een kale huur beneden de *f* 600,- hebben;
4. die uit etagewoningen bestaan;
5. die een gemengde bewonerssamenstelling hebben in termen van huishoudensvorm en leeftijd.

We zullen de selectiecriteria toelichten:

Ad a Geselecteerd zijn die complexen die in 1992 in vergelijking met andere complexen van de verhuurders een meer dan gemiddelde sociale problematiek kenden. Welke complexen dat waren hebben de verhuurders aangegeven. Daarbij baseerden zij zich op indrukken van de eigen medewerkers in verschillende functies, op al dan niet geregistreerde klachten uit de complexen en soms op verhuurbaarheidsindicatoren.
Hierin schuilt een (onderzoekstechnisch) gevaar, immers: een complex dat voor verhuurder 1 met vlag en wimpel het meest problematisch is, kan voor een andere verhuurder relatief probleemloos zijn omdat deze verhuurder een reeks 'Bijlmerachtige' complexen beheert.
In het verhuurdersonderzoek is echter gebleken dat de geïnterviewde verhuurders goede contacten onderhouden met collega-verhuurders in dezelfde gemeente en dat zij een goed beeld hebben van hoe de problemen in het eigen bezit zich verhouden tot die in andermans bezit. Voor één van de Amersfoortse corporaties was dit aanleiding om bij nader inzien het bewonersonderzoek te schrappen. Het slechtste complex van deze verhuurder kon niet tippen aan de complexen die collega-verhuurders zouden inbrengen.

Ad b Om het effect van sociaal-beheermaatregelen op de overlast(beleving) te kunnen meten is bij de complexkeuze als uitgangspunt genomen dat in het complex daadwerkelijk één of meer sociaal-beheermaatregelen zijn genomen. Omdat maatregelen enige tijd nodig hebben om effect te sorteren dienen de genomen maatregelen bovendien minimaal een half jaar in deze vorm van kracht te zijn (peildatum september 1993).

Ad c Aangezien een aantal van de benaderde verhuurders een verband legt tussen een lage huurstelling van de woning en de aanwezigheid van sociale problemen, is een huur tot maximaal *f* 600,- als selectiecriterium voor de complexkeuze meegenomen. Alleen in Nijmegen, waar de huren van sociale-huurwoningen over het algemeen hoger zijn dan in de andere steden, is bij één verhuurder een complex

geselecteerd met woningen boven de *f* 600,-. Het selectiecriterium van de aanwezigheid van een meer dan gemiddelde sociale problematiek heeft hier geprevaleerd boven het algemene criterium van de huurprijs.

Ad d Van de geselecteerde complexen zijn alleen de etagewoningen in het onderzoek betrokken. De keuze voor etagewoningen heeft in de eerste plaats te maken met de vergelijkbaarheid van complexen en verder met het feit dat overlast over het algemeen het vaakst voorkomt bij etagewoningen. Een belangrijke verklaring kan worden gevonden in het simpele feit dat bewoners van een etagewoning meer buren en dus ook meer de 'mogelijkheid' hebben om in aanraking te komen met overlast dan bewoners van een eengezinswoning. Ook het feit dat bewoners van etagewoningen semi-openbare ruimten (trappenhuis, lift, galerij, entreehal, etc.) met elkaar moeten delen, maakt dat ze meer overlast kunnen ervaren.

ad e Zoals aangegeven zijn alleen bewoners uit etagewoningen geënquêteerd. Daarbij is gestreefd naar een keuze van complexen waarin verschillende 'typen' bewoners aanwezig zijn: ouderen, jongeren, allochtonen, huishoudens met kinderen, huishoudens zonder kinderen etcetera. Niet alle verhuurders konden vooraf een goed beeld schetsen van de sociale samenstelling van de complexen.
In hoofdstuk 3 zijn de kenmerken van de complexen en hun bewoners beschreven op grond van de uitkomsten van de bewonersenquête. Daaruit bleek dat de complexen in het algemeen inderdaad een heterogene bevolkingssamenstelling kennen, naar leeftijd, huishoudenstype, geboorteland, inkomensbron en woonduur op het huidige adres.
Wel zijn er voor elk van deze kenmerken verschillen tussen de complexen. Zo zijn er in twee Tilburgse en een van de Nijmeegse complexen (T2 en T3, N3) relatief veel alleenstaanden gehuisvest, waaronder studenten. Ook onderscheiden twee complexen (D1 en T3) zich door een nogal autochtone bevolkingssamenstelling. Complex T3 blijkt achteraf het slechtst te voldoen aan de gestelde eis van een heterogene bewonerssamenstelling. Het accent ligt hier wel heel sterk op jonge, autochtone alleenstaanden.
Achteraf moet betwijfeld worden dat de vijf kenmerken waarop de selectie van complexen heeft plaats gevonden, voldoende waarborgen zijn voor apriori vergelijkbare overlastniveaus. Consequentie is dat we terughoudend moeten zijn bij het doen van causale uitspraken.

5.2.2 Respons op de bewonersenquête

Voor het bewonersveldwerk hebben we in september 1994 bij bewoners van complexen in Amersfoort, Dordrecht, Nijmegen en Tilburg mondeling enquêtes afgenomen, onder een ruime steekproef van de complexbewoners en in enkele gevallen de gehele complexbevolking (tabel 5.1).
De bewoners zijn in een brief en in samenspraak met de verhuurders op de hoogte gesteld van de komst van de OTB-enquêteurs. Hierin werd het doel van het onderzoek (het meten van overlast) kort uitgelegd. Ook de plaatselijke huis-aan-huiskranten besteedden in deze fase (op onze instigatie) aandacht aan het onderzoek. In

Tabel 5.1 Bruto- en nettorespons per woningcomplex

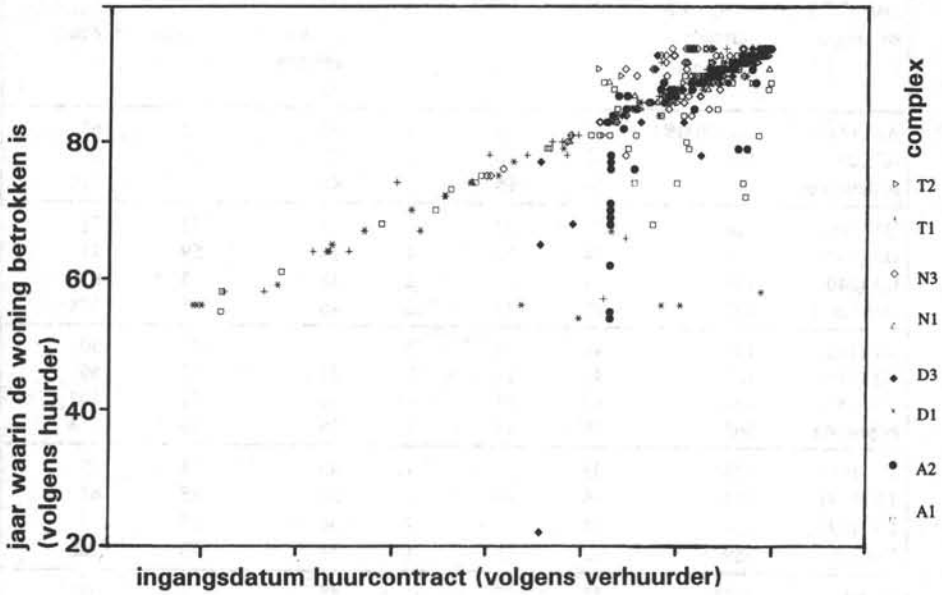
Complex en (aantal woningen)	Benaderde steekproef-adressen	Niet thuis	Weigert	Div.[1]	Afgenomen		Enquêtes
					Bruto-respons	Netto[2]	Abs.
			%	%	%	%	
A1 (144)	128 (100%)	32	18	1	49	72	63
A2 (200)	128	40	18	1	41	69	53
Amersfoort	256	36	18	1	45	71	116
D1 (300)	128	23	22	-	55	72	71
D2 (105)	105	34	23	4	39	59	41
D3 (240)	128	24	26	2	48	63	61
Dordrecht	361	27	23	2	48	65	173
N1 (192)	130	48	11	3	38	74	50
N2 (175)	153	41	18	3	38	65	59
N3 (282)	282	48	14	-	38	72	107
Nijmegen	565	46[3]	14	2	38[3]	70	216
T1 (196)	128	33	23	1	43	64	55
T2 (114)	114	36	10	-	54	85	61
T3 (162)	128	36	6	2	56	88	72
Tilburg	369	35	13	1	51	78	188
Totaal	1551	37	17	1	45	71	693

[1] Div.: leegstaande woning, taalproblemen, geen woning maar kantoorruimte.
[2] Nettorespons: afgenomen enquetes ten opzichte van thuis getroffen mensen.
[3] Hoog percentage niet-thuis en bijgevolg lage brutorespons als gevolg van het verloop van het veldwerk, zie bijlage II.

de twee weken daarna zijn elf OTB-enquêteurs op 1551 adressen langsgeweest om de enquêtes mondeling af te nemen.
In totaal zijn 693 enquêtes afgenomen, waarvan er drie onbruikbaar bleken. Tabel 5.1 laat de bruto- en nettorespons per complex zien. Gemiddeld genomen was de brutorespons 45% (afgenomen enquetes : bezochte adressen) en de nettorespons 71% (afgenomen enquetes : bereikte bewoners). Op één procent van de adressen kon geen enquete worden afgenomen omdat de woning leeg stond of geen woning bleek te zijn maar kantoor, of omdat er taalproblemen waren.

De brutorespons in Nijmegen is lager dan in de andere gemeenten. Dit ligt echter aan het verloop van het veldwerk, waarover meer in bijlage II. De nettorespons was in de geselecteerde complexen voldoende. Het was niet nodig om een tweede steekproef te trekken. Hoewel de nettorespons bevredigend is, blijft de mogelijkheid van selectieve uitval van respondenten bestaan.

Afbeelding 5.3 **Confrontatie tussen de ingangsdatum van het huurcontract volgens de verhuurder en jaar van betrekken van de woning volgens de huurder**



Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

ingangsdatum van het huurcontract volgens de administratie van de verhuurder bekend, zodat de respons op dit kenmerk getoetst kon worden.
Eerst hebben we deze variabele vergeleken met de bewoningsduur volgens opgave van de huurder. In grote lijnen kwamen de twee redelijk overeen, maar er zijn uitzonderingen. In enkele complexen is een administratieve ingangsdatum van het huurcontract weergegeven, terwijl de huurders een langere bewoningsdatum hebben aangegeven. Afbeelding 5.3 laat zien dat dit voor de complexen A2 en D2 het geval is.

In andere gevallen waar de huurder een aanzienlijk langere bewoningsduur opgaf dan de verhuurdersadministratie, bleek bij navorsing sprake van oudere huurders (70+). In een aantal gevallen kan sprake zijn van onderhuur of inwoning, waardoor de gegevens van huurder en verhuurder niet overeenstemmen. Het heeft er echter alle schijn van dat afbeelding 5.3 ook de hiervoor beschreven problemen met het menselijk geheugen illustreert (paragraaf 5.2). Al met al is de woonduur volgens opgave van de huurder na vergelijking met die van de verhuurder voldoende betrouwbaar om in de analyses betrokken te kunnen worden.

Er is geen sprake van belangrijke selectiviteit van de respons naar bewoningsduur van de huurders (volgens de administratie van de verhuurder). Bij vergelijking van de ingangsdatum van het huurcontract op de adressen waar met succes een enquête is afgenomen en de overige adressen binnen het complex, bleken de verschillen minimaal. Alleen in het complex A2 zijn huurders met een recent huurcontract (van maximaal twee jaar) iets meer dan evenredig geïnterviewd.
Andere bewonerskenmerken om de respons op selectiviteit te toetsen (de huishoudenssamenstelling, leeftijd en etnisch/culturele groep waarnaar we gevraagd hadden) konden de meeste verhuurders niet verstrekken, zodat het niet mogelijk was de respons op deze karakteristieken te controleren. Achteraf hebben we aan de verhuurders gevraagd of de gevonden aantallen allochtonen overeenstemmen met hun indruk. In de meeste gevallen was dat zo, hoewel in enkele complexen het aandeel allochtonen naar het oordeel van de verhuurder in werkelijkheid groter zou zijn (zie hoofdstuk 3).
In hoeverre zich een selectieve respons naar ondervonden overlast voordoet, is niet na te gaan. Er kan gespeculeerd worden dat degenen die klachten ondervinden misschien eerder tot een gesprek bereid zijn om hun grieven te luchten. In de introductie- en aankondigingsbrief aan bewoners is echter benadrukt dat medewerking evenzeer van belang is voor mensen die helemaal geen last ondervinden.
Zo er al sprake is van selectieve respons op dit punt, nemen we aan dat die in het algemeen niet verschilt per complex, zodat eventuele afwijkingen niet tot uitdrukking komen in verschillen tussen complexen. Een mogelijke uitzondering vormt complex T3, waar de verhuurder erop stond om de huurders in een aparte, eigen brief erop te wijzen dat de corporatie de in de OTB-enquête geuite klachten niet in behandeling neemt. Dit kan ertoe bijdragen dat huurders met klachten minder aan de enquête hebben deelgenomen waardoor de overlastmeting geflatteerd zou zijn. De respons was hier echter juist erg hoog (netto 88%). Op andere gronden, namelijk het uitzonderlijke karakter van het complex, was er al reden tot voorzichtigheid bij het vergelijken van dit complex met de andere in het onderzoek.

5.2.3 Opzet van de vragenlijst

Voor het meten van overlast hebben we vier vormen van overlast onderscheiden: lawaai, stank, vervuiling en onveiligheid(sgevoelens). Daarbij zijn vragen gesteld over de aanwezigheid, frequentie, duur, mate van storendheid, bronnen van de overlast en ondernomen acties. De antwoorden op de meeste vragen hebben gediend om de intensiteit van de ondervonden overlast te meten.
Tabel 5.2 vat de operationalisatie van de vier overlastvormen samen. De overlastbron is daarbij niet meegenomen omdat hierin geen hiërarchie te onderkennen is. Het is niet goed mogelijk om aan te geven of bijvoorbeeld vervuiling door graffiti erger is dan vervuiling door hondepoep. Voor geluid en stank is de vraagstelling identiek geweest; de vragen over vervuiling en onveiligheidsgevoelens zijn afwijkend.

Tabel 5.2 Operationalisatie van overlastvormen: geluid, stank, vervuiling en onveiligheid

	Geluid
Voorkomen	Heeft u in of om uw woning last van lawaai veroorzaakt door buurtbewoners?
Frequentie	Hoe vaak heeft u last van lawaai?
Duur	Hoe lang duurt het lawaai?
Mate van storendheid	In welke mate stoort het lawaai u?
Ondernomen actie	Wat heeft u gedaan om het lawaai tegen te gaan?
	Vervuiling
Voorkomen	Hoe schoon is uw buurt?
Duur	Hoe lang blijft het schoon als het vuil is opgeruimd?
Mate van storendheid	Hoeveel last heeft u van de vervuiling?
Ondernomen actie	Wat heeft u tegen de vervuiling gedaan?
	Onveiligheid
Voorkomen	Voelt u zich altijd veilig in de buurt?
	Op welke tijden voelt u zich niet veilig?
	Waar voelt u zich niet veilig?
	Van welke zaken bent u sinds september 1993 in of om uw woning slachtoffer geweest?
	Van welke vormen van geweld bent u sinds september 1993 in of om uw woning het slachtoffer geweest?
Mate van storendheid	Wat zijn voor u de gevolgen van het feit dat u zich niet veilig voelt?
Ondernomen actie	Wat heeft u gedaan om uw veiligheid te verbeteren?
	Stank
Voorkomen	Heeft u in of om uw woning last van stank door andere bewoners?
Frequentie	Hoe vaak heeft u last van stank?
Duur	Hoe erg is de stank?
Mate van storendheid	Welke gevolgen heeft de stank?
Ondernomen actie	Wat heeft u tegen de stank gedaan?

In de vragenlijst zijn eveneens stellingen opgenomen over sociaal gedrag, over tolerantie jegens leden van andere culturele groepen en mensen met andere gewoonteten. Daarnaast is er een vragenblok dat de werkelijke buurtcontacten van bewoners en de behoefte aan contact in beeld brengt. In de vragenlijst zijn tenslotte vragen opgenomen over enkele kenmerken van de bewoners, zoals die al ter sprake kwamen bij het schetsen van de complexen en hun bewoners. Bij het bewonersonderzoek is op voorhand rekening gehouden met de achtergrondvariabelen geslacht, huishoudenssamenstelling, woonduur, leeftijd en geboorteland, vanuit de gedachte dat die van invloed kunnen zijn op de overlastbeleving. De vragenlijst is als volgt opgebouwd:

- introductievragen over het contact met de buren;

- stellingen over buurtbewoners;
- vragen die tot doel hebben de ervaren overlast (lawaai, stank, vervuiling en onveiligheid) te meten;
- stellingen over de attitude van de respondent ten aanzien van buurtbewoners;
- vragen die de achtergrondkenmerken van de respondenten achterhalen.

In bijlage III zijn alle vragen opgenomen en de antwoorden (rechte tellingen voor alle onderzochte huishoudens).

5.3 Ervaren overlast

In deze paragraaf gaan we na of we inderdaad de overlast die bewoners ervaren hebben gemeten met de vragenlijst, waaruit die overlast precies bestaat, wat bewoners ertegen ondernemen en hoe de overlast is in de verschillende onderzoekscomplexen.

5.3.1 Aard en omvang

We beginnen met de constatering dat 80% van de geënquêteerde bewoners één of meer overlastvormen ondervindt. De enquêtegegevens laten zien dat 49% van de ondervraagde bewoners geluidsoverlast ervaart. Bijna één op de vier ondervraagde bewoners (24%) heeft in of om de woning last van stank die door andere bewoners wordt veroorzaakt en 14% van de bewoners vindt dat de buurt 'vervuild' of 'erg vervuild' is. Nog eens ruim een derde vindt de buurt 'een beetje vervuild'. Op de vraag of men zich altijd veilig voelt in de buurt, antwoordt ruim 38% ontkennend. Een deel van de respondenten geeft aan helemaal geen overlast te ondervinden.
Hoewel de vraagstelling niet helemaal vergelijkbaar is met de landelijke NWR-enquête over bewonersoverlast in 1991 (NWR 1991, 1993), kunnen we vaststellen dat de overlast in de onderzoekscomplexen aanzienlijk ernstiger is dan het landelijk gemiddelde in 1991. Op de vraag of de overlast zich voordoet wordt ongeveer twee keer zo vaak bevestigend geantwoord (voor geluidsoverlast iets minder). In de meeste gevallen zijn de klachten tamelijk ernstig en 'vallen niet mee'. Dat er in de onderzoekscomplexen van een meer dan gemiddelde problematiek sprake is leidt dus geen twijfel.
De ondervonden overlast is per type last en per complex weergegeven in tabel 5.3. De complexen die ruim boven het gemiddelde scoren zijn vet gedrukt, waarbij alle aangegeven verschillen statistisch significant zijn (Chi-kwadraat-toets, $p < 0,05$). De Nijmeegse complexen onderscheiden zich doordat meer dan gemiddeld geluidsoverlast wordt ondervonden en daarnaast minstens één andere bron van overlast meer dan gemiddelde vormen aanneemt. N1 springt in het oog met ruim drie kwart van de huurders die stankoverlast ondervinden. Drie vormen van overlast (lawaai, stank en onveiligheid) scoren daar ruim boven het gemiddelde. Een van de Dordse complexen scoort bovengemiddeld op geluidsoverlast en stank. De Amersfoortse en Tilburgse onderzoekscomplexen scoren relatief laag op de verschillende overlast-

klachten, hoewel bijna de helft van de respondenten in A2 zich niet altijd veilig voelt in de buurt.
Voor geluid, stank en vervuiling hebben we in tabel 5.4 de overlastbronnen op een rij gezet. De totalen zijn weergegeven in procenten van het aantal respondenten dat overlast in een categorie ondervindt. De belangrijkste afwijkingen van het gemiddelde zijn voor de verschillende complexen weergegeven. We komen hierop terug. Eerst vergelijken we de geluids- en stankbronnen met de NWR-overlastenquête uit 1991.
Bij de geluidsbronnen stoorden geluidsinstallaties volgens de NWR-enquête het meest, terwijl honden op de tweede plaats kwamen, op de voet gevolgd door schreeuwen, daarna kinderen en daarna andere bronnen (muziekinstrumenten, bromfietsen, (tuin)feesten en vuurwerk). In ons onderzoek onder bewoners van meer problematische complexen, wijkt de volgorde in zoverre af dat de last van huisdieren minder is dan de andere geluidsbronnen. Onduidelijk is of er minder (luidruchtige) huisdieren zijn of dat de bewoners de geluiden minder als storend ervaren.
Bij de stankbronnen wijkt de rangordening wel zeer af van die in het NWR-onderzoek. Urine/braaksel en huisvuil nemen de eerste twee plaatsen in, terwijl die in het NWR-onderzoek pas op de achtste resp. zesde plaats komen. We hebben hier duidelijk met een stankbron te maken die aangeeft dat een complex in de problemen verkeert. Met vlag en wimpel staat in het NWR-onderzoek stank van huisdieren bovenaan, gevolgd door mest/vee en verkeer, categorieën die in ons onderzoek niet zijn opgenomen, net zo min als open haard- en barbecueluchten. Huisdierenstank komt in het OTB-onderzoek pas op de vierde plaats. Kookluchtjes (in het algemeen) nemen in beide onderzoeken een vergelijkbare positie in.

Tabel 5.3 Percentage complexbewoners dat verschillende vormen van overlast ondervindt

Overlastsoorten	Complexen											
	A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3	Totaal
Heeft u in of om de woning last van lawaai veroorzaakt door andere buurtbewoners:	32	36	37	43	**57**	**57**	**61**	**61**	42	54	46	49
Heeft u in of om de woning last van stank die door andere bewoners wordt veroorzaakt:	21	15	16	16	**33**	**77**	25	23	20	20	10	24
Vindt u de buurt vervuild of erg vervuild:	15	19	11	**27**	18	19	**24**	18	6	3	3	14
Voelt u zich niet altijd veilig in de buurt:	32	**49**	**47**	43	36	**49**	32	**49**	31	26	28	38

Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

Tabel 5.4 Bronnen van overlast door geluid, stank en vervuiling, in procenten van het aantal respondenten dat overlast in deze categorie ondervindt en de belangrijkste afwijkingen per complex

	Totaal	Complexen										
		A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3
Geluidsoverlast												
Geluidsinstallaties	65%	o	o	o	-	-	o	+	-	o	+	o
Schreeuwende buren	35%	-	o	o	*	o	+	*	o	-	o	-
Loopgeluiden	23%	*	+	o	o	o	o	o	o	o	o	-
Kinderen	21%	*	+	o	o	o	o	+	-	-	-	-
Gereedschap	15%		+						+		o	
Huisdieren	13%						*	o			*	
Stankoverlast												
Urine/braaksel	35%	+				o	*		+			
Huisvuil	33%					*	o	+				
Kookluchtjes	24%			*		o		o	o			
Honde- of kattepoep	19%						o	+				
Huisvuilcontainers	15%							+				
Vervuiling												
Rondsl. verpakkingen	57%	+	o	o	o	o	o	+	o		o	-
Vuilnis	55%	o	o	o	+	o	*	o	o	-	+	o
Drukwerk en kranten	49%	-	o	-	-	+	*	*	+		o	-
Honde- of kattepoep	37%	-	o	*	-	o	-	+	-	+	o	o
Urine en braaksel	18%	+					*		*			
Huisraad	13%	o	o			+		o	o		o	
Graffity	5%								o			
Speelgoed	3%											

o = 10% + of - gemiddelde
+ = meer dan 10% boven het gemiddelde
* = meer dan 20% boven het gemiddelde
- = meer dan 10% onder het gemiddelde
- = meer dan 20% onder het gemiddelde
Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

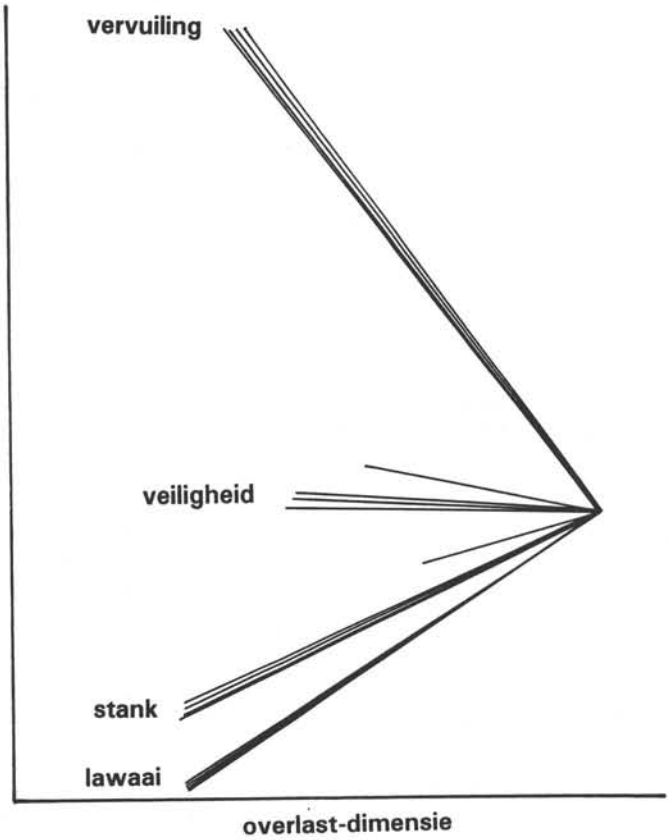
Tabel 5.4 laat zien dat de aard van de overlast van complex tot complex verschilt. In de tabel zijn de belangrijkste afwijkingen van de gemiddelde scores voor alle complexen weergegeven, voor zover het aantal respondenten groter is dan vijf (geringere celvullingen zijn niet weergegeven). In de beide Amersfoortse complexen, maar vooral in A1, is er vergaande overlast door kinderen in combinatie met loopgeluiden. Er wonen in deze portiek- en galerijwoningen aanzienlijk meer kinderen dan in de andere complexen. Mogelijk zijn de woningen ook gehoriger. Een ander type geluidsoverlast heeft te maken met schreeuwende buren, waar vooral bewoners in D2, N1 en N2 mee kampen. In N2 gaat dit gepaard met bovengemiddelde last van geluidsinstallaties. Huisdieren worden vooral in N1 en T2 als storend ervaren.

Ook de stankoverlast geeft een zeer divers beeld. Sommige complexen kampen met een 'urine en braakselprobleem'. Dit geldt wel in het bijzonder voor N1, waar ruim drie kwart van de geïnterviewden hier last van zegt te hebben. Geconfronteerd met deze uitkomst, geeft de verhuurder aan dat het naar alle waarschijnlijkheid gaat om kleine kinderen die in de trappenhuizen plassen. Ondanks veelvuldig schoonmaken is voortdurend sprake van stank. De huismeester is tot 16.00 uur aanwezig terwijl de kinderen vermoedelijk pas nadien (na schooltijd) 'toeslaan'. Ook storend is stank door huisvuil, waar vooral in D3 problemen mee zijn.
In N2, een complex dat over vier straten verspreid ligt, ervaart een kwart van de geïnterviewden verschillende storende luchten: huisvuil en vuilcontainers, kooklucht-jes en hondepoep.
Bij de vervuilingsklachten komen in de complexen A1 en vooral N1 en N3 urine en braaksel weer naar voren. In N1 heeft men bovendien last van vuilnis en rondslingerend papier. De vervuiling is verder divers. Opvallend is dat graffity overal een zeer ondergeschikte rol speelt ten opzichte van rondslingerend vuilnis, hondepoep en de genoemde 'urine- en braakselproblemen'. In D2 en N2, waar de meeste klachten zijn, heeft men vooral last van vuilnis, resp. rondslingerend papier en hondepoep.
In de meeste complexen, maar vooral in D3 en de drie Nijmeegse complexen, zijn de klachten divers: het gaat om geluid, stank en vervuiling en ook binnen die rubrieken zijn de klachten gevarieerd. Zoals we nog zullen zien leiden de breed gedragen klachten over urine en braaksel in N1, tot een hoge score voor de ernst van de overlast.
T3 is een complex waar bij nader inzien nogal weinig overlastklachten geuit worden. De klachten lijken hier het meest op die uit de landelijke NWR-enquête: last van geluidsinstallaties, wat vuilnis en wat hondepoep. Hierna zullen we de overlastervaringen nader kwantificeren.

5.3.2 Naar één overlastmaat

De afzonderlijke overlastvormen, met name geluid, stank en vervuiling, kunnen goed gekwantificeerd worden aan de hand van frequentie, duur, mate van storendheid van de overlast en actie die men ondernomen heeft om de problemen te beteugelen. 'Meer' overlast van een bepaald soort betekent: frequenter, langer en storender (en bij onveiligheid: dichter bij de eigen woning). De gezamenlijke variantie in deze overlastvragen kwantificeert overlast.
We hebben de diversiteit aan overlastvormen nader onderzocht met als uiteindelijk doel om aan de overlast in de complexen een gewicht toe te kennen. Een niet-metrische principale componentenanalyse (NMPCA; Gifi, 1990) op de vragen over de onderscheiden overlastvormen, laat zien dat de respondenten homogeen hebben geantwoord: er zijn geen bewoners die de vragen zeer afwijkend van alle andere bewoners beantwoordden.
De door ons gekozen variabelen om overlast te meten (frequentie, duur, mate van storendheid en ondernomen actie) hangen sterk met elkaar samen als het gaat om overlast als gevolg van geluid, stank en vervuiling, zoals te zien is in afbeelding 5.4. De afbeelding, een NMPCA-plot, laat de samenhang zien tussen de vragen uit tabel 5.2, de operationalisatie van het begrip overlast. De verschillende bundels vectoren

Afbeelding 5.4 **NMPCA die de dimensies van geluidsoverlast, stank, vervuiling en veiligheid weergeeft**



Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

corresponderen met resp. (vanaf de x-as) de vragen over lawaai (vier vragen), stank (vier vragen), onveiligheid (zes vragen) en vervuiling (vier vragen).
Bij de onveiligheidsgevoelens nemen de twee vragen over slachtofferschap een aparte positie in ten opzichte van vragen over tijden waarop en plaatsen waar men zich onveilig voelt en de gevolgen van de onveiligheidsgevoelens. Ook de vraag wat men aan de onveiligheid gedaan heeft, neemt een enigszins aparte positie in.

In afbeelding 5.4 is te zien dat de verschillende overlastvormen op de L-as in dezelfde richting wijzen. Op de Y-as worden lawaai, stank, veiligheid en vervuiling uit elkaar getrokken. Overlast van geluid en van stank hangen vrij sterk met elkaar samen. Voor vervuiling en onveiligheid geldt de samenhang minder dan voor geluid en stank.

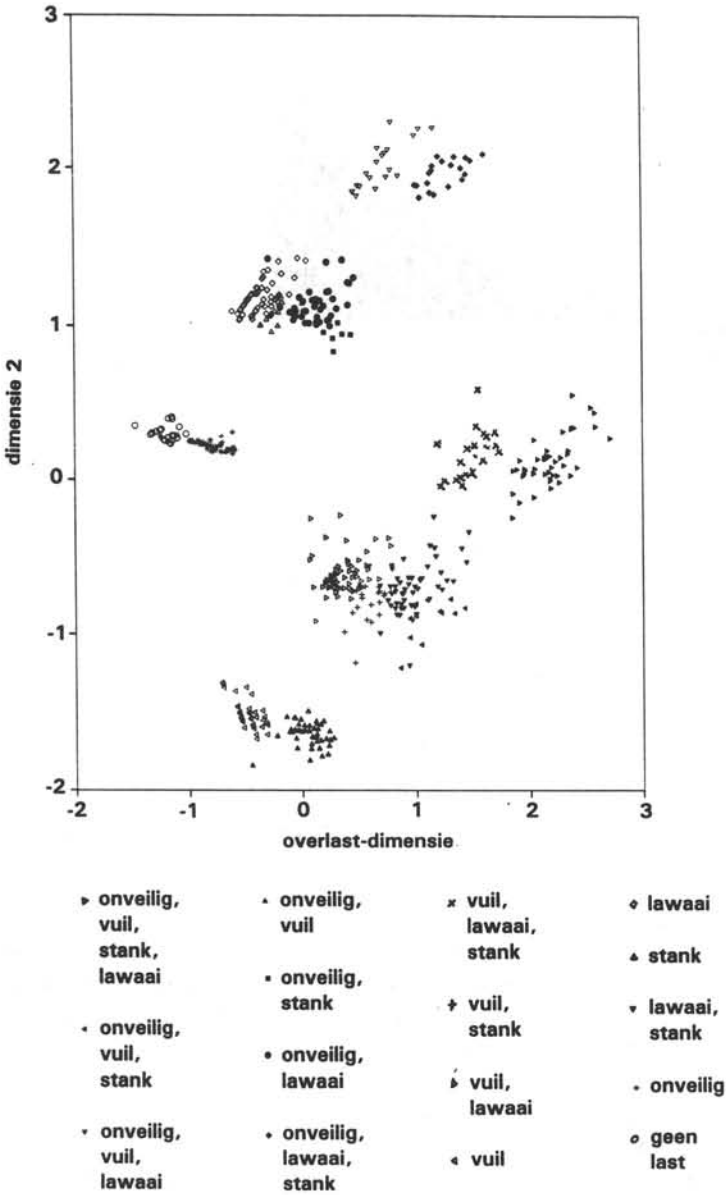
Dit lijkt het gevolg van onze vraagstelling. Bij overlast als gevolg van geluid en stank is gevraagd in hoeverre die werd veroorzaakt door andere bewoners. Bij de vragen naar overlast als gevolg van vervuiling en onveiligheid staat de buurt centraal en is niet gevraagd in hoeverre een en ander werd veroorzaakt door andere bewoners.
Er is bij deze overlastvormen een andere dimensie in het spel. Gezien de eenduidige score van de antwoorden op de geluids-, stank- en vervuilingsvragen op de eerste dimensie, hebben we deze dimensie geïnterpreteerd als overlast. De antwoorden op de onveiligheidsvragen scoren minder duidelijk op deze dimensie en moeten daarom met voorzichtigheid bejegend worden. We zullen deze zoveel mogelijk apart analyseren.
In de ervaren overlast zijn verschillende combinaties van overlastvormen te onderscheiden, zoals helemaal geen last, alleen last van lawaai, last van lawaai in combinatie met last van stank, last van lawaai, stank en vervuiling etc. Er zijn in totaal zestien verschillende mogelijkheden. In de combinaties van overlastvormen die voorkomen bij de onderzochte huishoudens, vinden we meer grond voor de interpretatie van de gevonden dimensie (afbeelding 5.5) als overlast.

Afbeelding 5.5 geeft de gevonden dimensies van afbeelding 5.7 nogmaals, maar nu met de respondenten in plaats van de vragen ingetekend. De overlastcombinatie die een respondent ervaart, bepaalt het symbool waarmee men in de afbeelding is gerepresenteerd. De combinaties hangen sterk samen met de x-as, de ernst van de ondervonden overlast. Dit wordt duidelijk in afbeelding 5.6, waar telkens de gemiddelde score op de x-as voor een overlastcombinatie is weergegeven. Zo ontstaat een rangorde van ervaren overlast. In afbeelding 5.6 neemt de overlast van links naar rechts toe. Louter onveiligheidsgevoelens staan in de figuur het dichtst bij 'helemaal geen last' waardoor dit de mildste vorm van overlast lijkt.
Zoals gezegd is voorzichtigheid bij de interpretatie hier geboden. We zagen immers dat onveiligheid slecht scoort op de overlast-as. Het verschijnsel is veeleer van een andere orde. Volgende in ernst van de overlast is vervuiling, gevolgd door lawaai en dan stank. Daarna komt dezelfde volgorde terug in combinatie met onveiligheid, dan in combinatie met vuil, met lawaai, met stank. Het patroon herhaalt zich totdat tenslotte alle vormen van overlast aan de orde zijn. De x-as van afbeelding 5.8 en 5.9 meet de intensiteit van de overlast, zoals die in het vervolg van dit rapport gebruikt wordt.

5.3.3 Overlast in de verschillende complexen

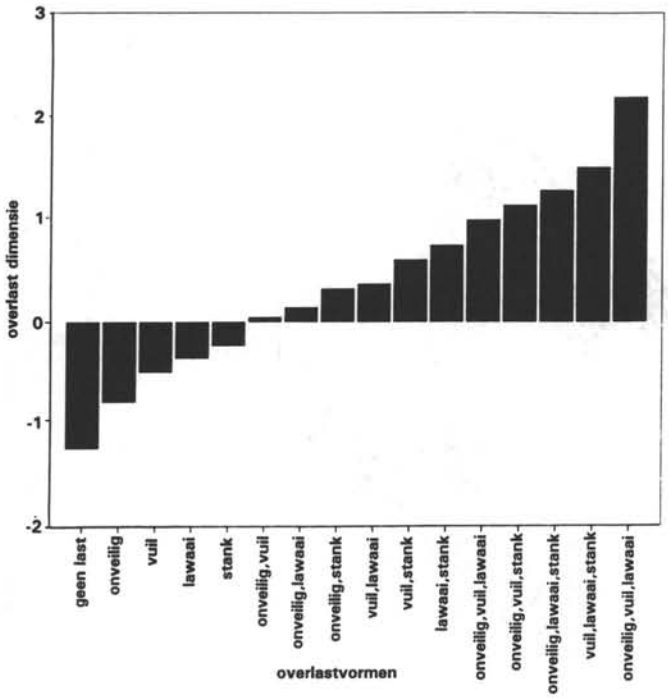
Afbeelding 5.7 geeft de gemiddelde overlastscore per onderzoekscomplex weer. Opvallend is de hoge score van N1, waar volgens tabel 5.3 ruim drie kwart van de bewoners stankoverlast heeft en velen daarnaast ook lawaai en/of onveiligheid ervaren. In D3, N2 en N3 is de overlastscore hoegenaamd gelijk en, met N1, boven het gemiddelde van alle complexen. Naast lawaaioverlast doet zich in deze complexen meer dan gemiddeld stankoverlast, resp. vervuiling, resp. onveiligheid voor (tabel 5.3). T3 heeft de laagste overlastscore. De andere complexen (A1 en A2, D1

Afbeelding 5.5 **Combinaties van overlastvormen, voor alle respondenten, geplaatst tegen de overlastdimensie en een tweede dimensie**



Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

Afbeelding 5.6 **Combinaties van overlastvormen, gemiddelden van de respondenten per combinatie van overlast, afgezet tegen de overlastdimensie**



Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

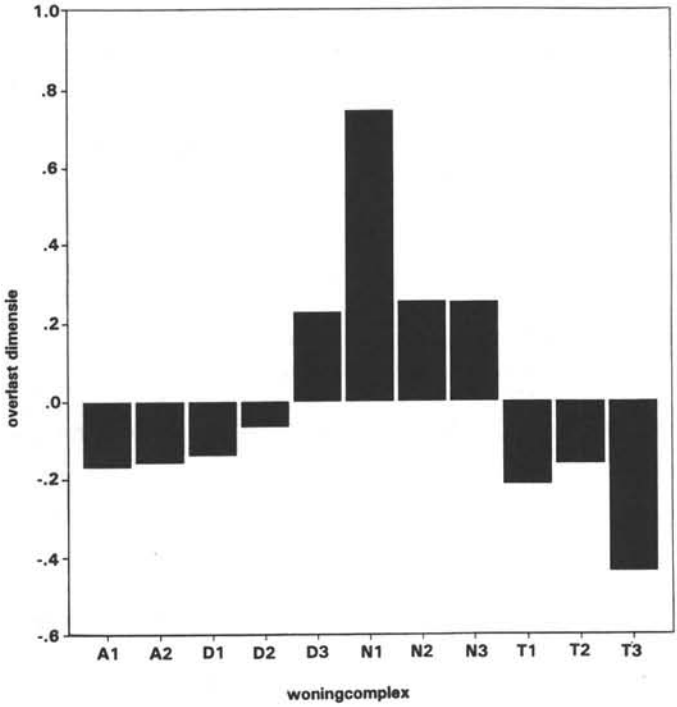
en D2 en T1 en T2) nemen een tussenpositie in en scoren (met T3) lager dan het gemiddelde.

Toetsen we de verschillen tussen de complexen met behulp van een Newman-Keulstest op significantie (Winer e.a., 1991), dan kunnen we nog drie verschillende overlastgradaties onderscheiden, de meeste overlast in N1, de minste in T3 en de overige complexen liggen daar tussenin. Met uitzondering van de overlast in N1 en T3 zijn de overlastverschillen in de complexen dus klein te noemen.

5.3.4 Reacties van bewoners op vormen van overlast

Voor de verschillende overlastvormen hebben we bewoners gevraagd wat ze hebben gedaan om de overlast te verminderen. De meeste bewoners ondernemen helemaal niets en dat geldt voor de verschillende vormen van overlast ongeveer in dezelfde mate (tabel 5.5).

Afbeelding 5.7 Gemiddelde overlastscore in de 11 onderzoekscomplexen



Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

Wel zijn er verschillen tussen de complexen. Opvallend is dat in T3 de huurders zich bij alle vormen van overlast nogal passief tonen, wat lijkt te duiden op een geringe ernst van de problemen. Bij de reactie van huurders op stankoverlast zijn de

Tabel 5.5 Huurders die overlast ondervinden en niets doen om de overlast te verminderen, als percentage van alle huurders die overlast ondervinden

	Complexen											Totaal
	A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3	
Geluidsoverlast	40	47	39	58	54	37	**64**	55	48	58	**67**	53
Stank	54	38	**82**	**71**	45	42	47	**79**	46	**67**	**71**	56
Vervuiling	32	41	47	57	42	**64**	60	**67**	48	53	**68**	54
Onveilig voelen	43	34	47	50	53	53	55	51	59	**62**	**69**	53

Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

verschillen tussen de complexen het grootst. Weinig actie gaat hier duidelijk samen met geringere overlast.

De bewoners die wel iets tegen de overlast ondernemen, stappen op de overlastgever af, ruimen soms zelf rommel op of melden hun klacht bij corporatie, politie of gemeente.
Met behulp van de NMPCA hebben we de volgorde vastgesteld in de reacties van bewoners bij toenemende ernst van de overlast. In het geval van geluidsoverlast stapt men eerst op de veroorzakers af, meldt dan bij de politie en tenslotte bij de corporatie.
Bij het ervaren van stank wordt dit eerst bij de corporatie gemeld, dan stapt men op de veroorzaker van de stank af en daarna meldt men dit bij de gemeente. Bij het tegengaan van onveiligheidsgevoelens was geen rangorde te onderkennen.
Op de vraag wat men tegen de vervuiling heeft ondernomen is de volgorde: eerst een briefje ophangen, vervolgens zelf het vuil opruimen of de vervuiler aanspreken en tot slot wordt de gemeente gebeld. Alleen bij stankoverlast wordt de corporatie als eerste aanspreekpunt gezien.

5.4 Tolerantie en bewonerskenmerken

Om de ervaren overlast te verklaren is in eerste instantie gekeken in hoeverre verschillende kenmerken van de complexbewoners van invloed zijn op de ervaren overlast. Daarbij houden we rekening met vijf 'directe' interveniërende variabelen: geslacht, woonduur, leeftijd, huishoudenssamenstelling en geboorteland. Daarnaast zijn twee variabelen, 'multicultureel' en 'sociaal' gemaakt op grond van de reacties van respondenten op een aantal stellingen.
Die reacties zijn nader onderzocht en op grond daarvan zijn de twee aparte variabelen gemaakt: een die de mate weergeeft waarin men homogeniteit van de buurt wenst naar een aantal bewonerskenmerken en een die aangeeft in hoeverre men sociaal dan wel solitair georiënteerd is. Dit gebeurt in paragraaf 5.4.1. Daarna (paragraaf 5.4.2) wordt met behulp van een variantie-analyse bekeken welke van de eigenschappen van een bewoner de ervaren overlast helpen verklaren.

5.4.1 Multi- of monocultureel; sociaal of solitair

Om aan te kunnen geven in hoeverre de tolerantie van bewoners een verklaring is voor de ervaren overlast, is tolerantie eerst met behulp van een NMPCA nader onderzocht en gekwantificeerd. In de analyse zijn dertien vragen en stellingen over contacten en attituden betrokken:
- Met hoeveel buurtbewoners maakt u regelmatig een praatje (vraag 3)?
- Bij hoeveel buurtbewoners gaat u regelmatig langs (4)?
- Zou u meer contact met buurtbewoners willen (5)?
- De bewoners van de buurt houden geen rekening met elkaar (stelling 7).
- De bewoners van de buurt kennen elkaar niet (8).
- Als het nodig is helpen de bewoners in de buurt elkaar (9).

- De bewoners in de buurt hebben dezelfde interesses (10).
- Als ik thuis ben wil ik rust om mij heen (41).
- Een gezellige omgang met de buren is belangrijk (42).
- Het is vervelend om naast iemand met andere gewoonten te wonen (43).
- Minstens drie kwart van de buurtbewoners moet van Nederlandse afkomst zijn (44).
- Ik vind het leuk om mee te doen als er in de buurt iets georganiseerd wordt (45).
- Ik erger me als mensen op straat aan hun auto sleutelen (46).

Afbeelding 5.8 laat zien welke vragen en stellingen met elkaar samenhangen. Met de eerste, horizontale dimensie correleren de volgende vragen en stellingen vrij sterk:
- Met hoeveel buurtbewoners maakt u regelmatig een praatje (vraag 3)?
- Bij hoeveel buurtbewoners gaat u regelmatig langs (4)?
- De bewoners van de buurt kennen elkaar niet (stelling 8).
- Als het nodig is helpen de bewoners in de buurt elkaar (9).
- Een gezellige omgang met de buren is belangrijk (42).
- Ik vind het leuk om mee te doen als er in de buurt iets georganiseerd wordt (45).

Daarnaast correleren ook de volgende vraag en stelling zij het wat minder sterk:
- Zou u meer contact met buurtbewoners willen (vraag 5)?
- De bewoners van de buurt houden geen rekening met elkaar (stelling 7).

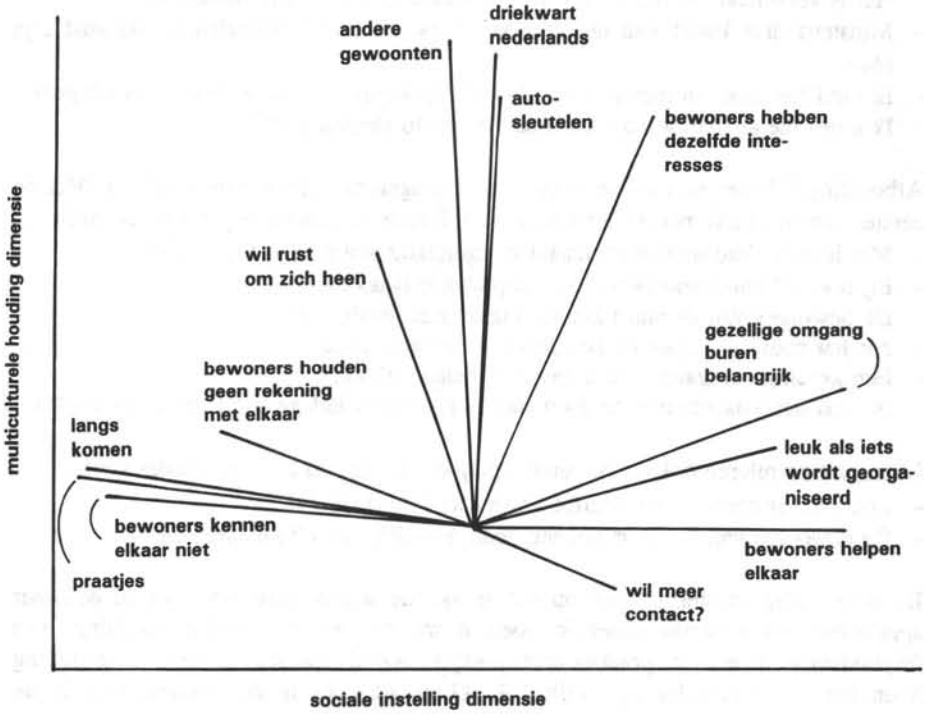
Bij deze vraag en stelling valt op dat ze aan de sociale instelling van de bewoner appelleren. Deze eerste dimensie noemen we daarom de 'sociale instelling' van respondenten. Hoe meer praatjes en bezoekjes, hoe afwijzender de reactie op stelling 8 en hoe instemmender op stelling 9, 42 en 45, des te communicatiever is de respondent.

De tweede (verticale) dimensie toont sterke samenhang tussen drie stellingen:
- Het is vervelend om naast iemand met andere gewoonten te wonen (43).
- Minstens drie kwart van de buurtbewoners moet van Nederlandse afkomst zijn (44).
- Ik erger me als mensen op straat aan hun auto sleutelen (46).

In mindere mate correleren ook de stellingen:
- De bewoners in de buurt hebben dezelfde interesses (10).
- Als ik thuis ben wil ik rust om mij heen (41).

De reacties op met name de eerste drie stellingen (43, 44 en 46) hangen sterk met elkaar samen en onderscheiden zich duidelijk van de andere (sociale) dimensie. De drie stellingen en ook de stelling over dezelfde interesses, hebben te maken met het al of niet anders zijn van buurtgenoten. De stelling over rust is wat dat betreft moeilijker te plaatsen en correleert ook het minst. We interpreteren deze dimensie als een mono- versus multiculturele instelling van bewoners. Hoe meer de stellingen bevestigd worden, des te monocultureler is de respondent. Het meest multicultureel

Afbeelding 5.8 **NMPCA-plot waarin de dimensies sociale instelling (horizontaal) en multiculturele houding (verticaal) te onderscheiden zijn**



Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

zijn degenen die het helemaal niet eens zijn met de stellingen 43, 44 en 46 (resp. 9%, 20% en 11% van de geïnterviewden).

Met behulp van een variantie-analyse voor ongebalanceerde data (Appelbaum en Cramer, 1975; O'Brien, 1976) is bekeken welke bewonerskenmerken het sociale gedrag bepalen. Gekeken is naar de invloed van geboorteland, woonduur en huishoudenssamenstelling. Uitkomst van die analyse is dat de achtergrondvariabelen geboorteland in combinatie met woonduur, huishoudensamenstelling en het complex waarin men woont van invloed zijn op de sociale instelling van bewoners. De sociale attitude verschilt per geboorteland, alleen als voor woonduur wordt gecorrigeerd. Leeftijd van de bewoners, woonduur en geslacht laten geen samenhang zien met de mate waarin iemand sociaal is ingesteld.
Volwassenen met kinderen zijn, blijkens de variantieanalyse, het meest sociaal ingesteld, gevolgd door eenoudergezinnen en daarna alleenstaanden. Het minst sociaal zijn twee volwassenen zonder kinderen. We zien dat Turken het meest

sociaal zijn ingesteld, gevolgd door Marokkanen, Antillianen en daarna Surinamers. Nederlanders sluiten de rij en zijn het minst sociaal of communicatief. Ook in onderzoek van Bosch en Hanemaayer in Delft (1993), kwam naar voren dat migranten veel communicatiever waren ingesteld dan Nederlanders.
Tabel 5.6 laat zien hoe intensief de verschillende culturele groepen contacten met buurtgenoten onderhouden en wensen. We hebben Turken en Marokkanen tot een groep samengevoegd en Surinamers en Antillianen ook. De groep 'vluchtelingen' telt leden van belangrijke vluchtelingenstromen, met name uit Bosnië, Somalië, Iran en Sri Lanka, merendeels woonachtig in ROA-woningen. De rubriek 'anders', tenslotte, telt vooral EG-migranten (met name uit Duitsland) en enkele migranten uit de VS, Canada en Brazilië.
Uit tabel 5.6 blijkt dat de omvang van het contactennetwerk van de geïnterviewde Turken en Marokkanen vergelijkbaar is met dat van de Nederlanders. Een relatief kleine groep (19 resp. 17%) heeft helemaal geen contacten in de buurt. Opmerkelijk is dat onder de Turkse en Marokkaanse respondenten de behoefte aan (nog) meer contact in de buurt veel groter is. De vluchtelingen verkeren ten opzichte van de andere groepen het meest in sociaal isolement, wat voor een deel met de korte woonduur zal samenhangen. De vluchtelingen wonen hooguit enkele jaren ter plaatse. Ook deze groep heeft veel behoefte aan meer contact in de buurt.
Op dezelfde manier als bij sociale instelling is met behulp van een variantie-analyse bekeken welke achtergrondvariabelen de mono- of multiculturele instelling bepalen. Hieruit blijkt dat deze attitude naar leeftijd, huishoudensamenstelling, geboorteland en per complex verschilt. Woonduur en geslacht van de bewoner hebben geen effect op de mono-/multiculturele instelling.
Er is een verband tussen multiculturele instelling en leeftijd: jongere mensen zijn multicultureler ingesteld dan ouderen. Twee volwassenen met kinderen zijn het minst multicultureel ingesteld, daarna huishoudens met twee volwassenen, gevolgd door alleenstaanden. Eenoudergezinnen zijn het meest multicultureel georiënteerd.

Tabel 5.6 Contacten en behoefte aan contact van respondenten naar geboorteland

	Nederland	Marokko/ Turkije	Suriname/ Antillen	Vluchte-lingen	Anders	Totaal
Percentage dat met geen enkele buurtbewoner regelmatig een praatje maakt	17	19	**30**	**42**	**32**	20
Percentage dat meer contact met buurtbewoners zou willen	16	**46**	25	**35**	29	21
N =	508	78	40	26	28	680

Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

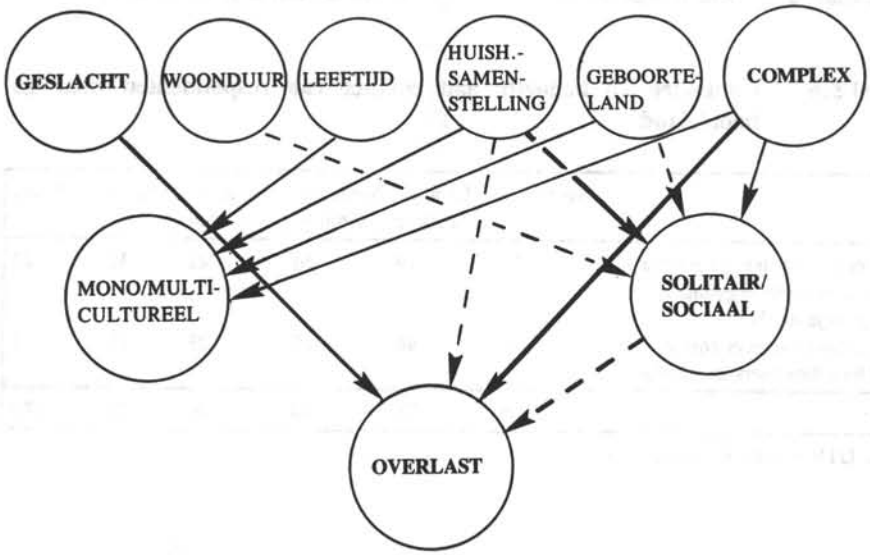
Turken prefereren het meest een homogene buurt, gevolgd door Marokkanen, Surinamers, Nederlanders en Antillianen. De Turken ergeren zich het meest aan autosleutelaars, gevolgd door de Marokkanen en dan de Surinamers. De vluchtelingen onderschrijven de stelling dat drie kwart van de buurtbevolking Nederlands moet zijn het meest, gevolgd door de Marokkanen. Surinamers bestrijden deze stelling het meest.

5.4.2 Een model ter verklaring van de ervaren overlast

De vraag is nu of de multiculturele en sociale attitude van invloed zijn op de overlastbeleving. Daartoe is een variantie-analyse gemaakt waarin de kenmerken geslacht, leeftijd, woonduur, geboorteland, complex, sociale instelling en multiculturele attitude zijn opgenomen. De variantie-analyse toont significante effecten voor geslacht en complex. Sociale instelling heeft een significant effect mits voor huishoudensamenstelling wordt gecorrigeerd. Geboorteland, leeftijd, woonduur en multiculturele instelling hebben geen invloed op de ervaren overlast. Met andere woorden: de overlast die een bewoner ervaart is onafhankelijk van het land waar hij of zij geboren is, zijn of haar leeftijd, de duur dat men in de woning woont en de mate waarin men een cultureel homogene buurt verlangt.

Geslacht bepaalt wel de mate waarin men overlast ervaart. Vrouwen ervaren meer last van andere bewoners dan mannen. Hoogstwaarschijnlijk speelt de aanwezigheidsfactor hier een rol. Immers: Bij de 307 huishoudens waarin een man vertegenwoordigd is, heeft die man in drie kwart van de gevallen een baan buitenshuis. In de 381 huishoudens waarin een vrouw aanwezig is, werkt die vrouw maar in 39% van de gevallen buitenshuis, vermoedelijk in veel gevallen ook nog parttime (daarnaar is

Afbeelding 5.9 Model ter verklaring van de ervaren overlast



niet gevraagd). In de analyses die hierna volgen is gecorrigeerd voor de sexe-verhouding binnen de complexen.

Tot slot verschilt de ervaren overlast per complex, ook als allerlei bewonerskenmerken in de analyse betrokken worden. Dat laatste is van belang, want verschillen in overlast tussen complexen vormen een conditio sine qua non om eventuele samenhang van maatregelen en overlastniveau aan te kunnen tonen.

5.5 Onveiligheid en slachtofferschap

5.5.1 Aard en omvang

Zoals we gezien hebben, nemen onveiligheidsgevoelens en slachtofferschap ten opzichte van de drie andere vormen van overlast die we hebben onderscheiden, een aparte positie in. Daarom nemen we ze hier nader onder de loep. In tabel 5.3 zagen we dat ruim een kwart tot bijna de helft van de respondenten in de complexen zich niet altijd veilig voelt in de buurt. Tabel 5.7 laat zien wanneer men zich niet veilig voelt, waar precies en waarom. Wederom zijn de belangrijkste afwijkingen van het gemiddelde per complex weergegeven.
In de tijdstippen waarop men zich onveilig voelt hebben we een rangorde qua ernst verondersteld: als men zich in de ochtend en middag onveilig voelt, is de situatie ernstiger dan wanneer men zich alleen 's nachts onveilig voelt.
De veronderstelde rangorde blijkt overigens terecht te zijn. De meeste geïnterviewden voelen zich 's avonds onveilig (84%) en 's nachts (65%). In N2, A2 en minder D2 en N3, voelen respectabele aantallen bewoners zich ook overdag niet veilig. Wat betreft de locatie van het onheil, zijn we ervan uitgegaan dat hoe dichter bij de woning men zich niet veilig voelt, des te erger het is. De complexen D2 en N3 vallen op omdat een aantal respondenten zich in de woning niet veilig voelt. In N3 voelen velen zich ook niet veilig in het portiek, in de berging en rondom de flat. In A1, N1 en minder in T2 reiken de onveiligheidsgevoelens tot in het portiek of trappenhuis. In T3 zijn de onveiligheidsgevoelens relatief gering, zij het dat ruim een kwart van de woordvoerders de bergingen als onveilig ervaart.
De belangrijkste reden waarom men zich onveilig voelt, is dat er 'ongewenste personen' zouden rondhangen. Gemiddeld noemt ruim twee derde van degenen die zich onveilig voelen, deze reden. In D1 wordt deze reden nog aanzienlijk vaker genoemd, door bijna de helft van de respondenten.
Tweede reden voor onveiligheid is het gedrag van andere bewoners, wat vooral in D3 veel genoemd wordt. In de Amersfoortse complexen melden de respondenten vaak dat er onvoldoende verlichting is. In N1 en minder in T2 wordt de stilte wel als bedreigend ervaren.

Tabel 5.8 laat zien hoeveel respondenten werkelijk slachtoffer werden van inbraak, vernieling en diefstal of van bedreiging, beroving of mishandeling, in het jaar voorafgaand aan de enquête. Gemiddeld werd maar liefst 30% slachtoffer van inbraak of poging daartoe, diefstal en vernieling. Van alle woordvoerders is 9% ge-

Tabel 5.7 Aard en achtergrond van onveiligheidsgevoelens in procenten van het aantal respondenten dat overlast in deze categorie ondervindt en de belangrijkste afwijkingen per complex

	Totaal	Complexen										
		A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3
Tijdstippen waarop men zich onveilig voelt												
's Avonds	84%	o	+	o	o	o	o	+	o	o	-	-
's Nachts	65%	o	o	o	+	+	o	o	o	-	+	-
's Middags	16%		+		+			*	o			
's Ochtends	12%		+					+				
Plaatsen waar men zich niet veilig voelt												
In delen van de buurt	68%	+	*	*	o	o	o	o	-	-	-	-
Rondom de flat	63%	+	o	-	-	o	+	o	*	+	o	-
In de berging	29%	o	o		o	o	o		+	+	o	*
In portiek/trappenhuis	26%	+					+		*		o	
In de eigen woning	8%				*				o			
Reden waarom men zich niet veilig voelt												
Er hangen ongew. pers. rond	68%	o	o	*	+	+	-	o	o	o	-	-
Gedrag van andere bewoners	31%		o	o		*	o	+	o		o	
Onvoldoende verlichting	26%	*	*				o		-	o	+	o
Te stil	17%						*		o		*	+
Te veel begroeiing	8%								+			

o = 10% + of - gemiddelde
+ = meer dan 10% boven het gemiddelde
* = meer dan 20% boven het gemiddelde
- = meer dan 10% onder het gemiddelde
- = meer dan 20% onder het gemiddelde
Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

confronteerd met persoonlijk geweld. In verreweg de meeste gevallen ging het om bedreiging, en daarnaast soms om beroving of mishandeling.
In de NWR-enquête (1991) klaagde ca. 4% over 'criminaliteit' en nog eens 4% over 'schade'. Slechts 2% klaagde over 'bedreiging'. De onveiligheidsgevoelens in de onderzoekscomplexen staan niet op zichzelf, men is aanzienlijk meer dan gemiddeld slachtoffer van criminaliteit.
Wanneer we verschillen tussen complexen bekijken, scoren beide Amersfoortse complexen hoog op inbraken en pogingen daartoe. In T2 wordt relatief veel over vernieling geklaagd. In de complexen N1, N3, T1 en T2 was bij ruim een op de tien respondenten sprake van bedreiging. Met uitzondering van T1 gaat het om complexen met een vrij jonge bevolkingsopbouw.

Tabel 5.8 Percentage huurders dat in het jaar voorafgaand aan de enquête slachtoffer werd van inbraak of poging tot inbraak, vernieling of diefstal; resp. van bedreiging, beroving of mishandeling, per complex

Slachtoffer van:	Complexen											Totaal
	A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3	
Inbraak, poging tot inbraak, vernieling of diefstal:	**42**	**40**	30	18	18	28	36	29	19	38	31	30
Bedreiging, beroving of mishandeling	5	7	8	7	8	11	8	11	13	**15**	3	9

Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

5.5.2 Een model ter verklaring van onveiligheidsgevoelens

De onveiligheidsgevoelens zijn nader onderzocht met behulp van logistische regressie. Daarbij wordt het antwoord op de vraag: "Voelt u zich altijd veilig in de buurt?" (ja of nee) zo goed mogelijk voorspeld met behulp van een aantal variabelen. De uitkomsten zijn weergegeven in tabel 5.9, waarbij de belangrijkste variabele bovenaan de tabel staat en de minst belangrijke onderaan.
De tabel laat voor elke variabele de logistische regressiecoëfficiënt (B) zien (logaritme van [de kans dat men zich onveilig voelt gedeeld door de kans dat men zich niet onveilig voelt]), de standaardfout (S.E.), de significantie en de Exponent (Exp B) die uitdrukt hoe waarschijnlijk onveiligheidsgevoelens voor bepaalde categorieën respondenten zijn. Bij de interpretatie richten we ons op de laatste kolom. Er zijn alleen variabelen opgenomen die een statistisch significant verband met onveiligheidsgevoelens hebben.

Voor elke variabele is de referentiecategorie aangegeven, die als eerste genoemd wordt en die de groep vertegenwoordigt die zich het meest veilig voelt vergeleken met de andere groep(en). De referentiecategorie bestaat uit mannen, die geen slachtoffer van geweld of inbraak zijn geweest, met een partner zonder werk, die wonen in complex T3. Volgens tabel 5.9 is de kans dat een vrouw zich onveilig voelt 2,5067 maal zo groot als de kans dat een man zich onveilig voelt. De kans dat een slachtoffer van geweld of inbraak zich onveilig voelt is bijna twee resp. ruim twee maal zo groot als de kans dat iemand die geen slachtoffer werd zich onveilig voelt in de buurt.
Neemt de overlast van geluid, stank en vervuiling die iemand ervaart met één eenheid toe, dan stijgt de kans op onveiligheidsgevoelens met een factor 1,6499. Met nadruk wijzen we erop dat in de 'overlast' zoals die in tabel 5.17 is weergegeven, geen onveiligheidsgevoelens en slachtofferschap zijn opgenomen omdat we in dat geval onveiligheidsgevoelens met onveiligheidsgevoelens zouden verklaren. Daarom zijn alleen lawaai, stank en vervuiling als overlastbronnen opgenomen. De maat verschilt dus van die in paragraaf 5.3.2.

Tabel 5.9 Uitkomsten logistische regressie over de relatie tussen onveiligheidsgevoelens en verschillende statistisch significante variabelen. De eerste categorie van de variabele is telkens de referentiecategorie

Variabelen	B	S.E.	Sig.[1]	Exp (B)
Overlastscore[2]	.5007	.3680	.0000	1.6499
Geslacht:				
Man				
Vrouw	.9190	.1870	.0000	2.5067
Slachtoffer geweld:				
Geen slachtoffer				
Wel slachtoffer	.6454	.3255	.0473	1.9068
Slachtoffer inbraad e.d.:				
Geen slachtoffer				
Wel slachtoffer	.7476	.1928	.1206	2.1120
Partner:				
Partner zonder werk				
Geen partner	.6157	.2685	.0218	1.8510
Partner met werk	.1451	.2399	.5453	1.1562
Onderzoekscomplex:				
T3				
A1	-.2966	.4242	.4844	.7433
A2	.6884	.4111	.0940	1.9905
D1	.4332	.3937	.2712	1.5422
D2	.4479	.4433	.3132	1.5650
D3	-.1825	.4248	.6675	.8332
N1	-.1964	.4510	.6633	.8217
N2	-.3072	4235	.4683	.7355
N3	.4638	.3541	.1903	1.5901
T1	-.3009	.4323	.4863	.7401
T2	-.4286	.4240	.3121	.6514

[1] De variabele als geheel heeft een statistisch significante relatie met het wel of niet veilig voelen in de buurt, maar de afzonderlijke categorieën binnen de variabele (weergegeven in deze tabel), hoeven niet statistisch significant te zijn.

[2] Het gaat hier om een overlastscore waarin alleen lawaai, stank en vervuiling zijn opgenomen, dus geen onveiligheidsgevoelens en geen slachtofferschap.

Wat betreft het slachtofferschap in relatie tot onveiligheidsgevoelens valt op dat delicten jegens personen (beroving, bedreiging) tot vergelijkbare onveiligheidsgevoelens leiden als delicten jegens de woning (poging tot inbraak, inbraak, vernieling, diefstal).

Belangrijk is voorts de vraag of de huurder een partner heeft. Als dat niet zo is, neemt de kans op onveiligheidsgevoelens toe. Is er wel een partner, dan voelen vrouwen zich veiliger indien die partner geen werk heeft. Voor mannen maakt het niet uit of hun vrouw werkt. Het veiligst voelt de vrouw zich als ze een partner zonder werk heeft. We vermoeden dat het gaat om de beschermende aanwezigheid van de man.
Als laatste relevante factor komt het complex waarin men woont uit de analyse. In vier complexen is de kans dat men zich onveilig voelt, na correctie voor alle genoemde variabelen, aanzienlijk groter dan in het referentiecomplex T3. Het gaat om A2 (twee maal zoveel kans op onveiligheidsgevoelens als in T3), gevolgd door N3, D2 en D1 (ongeveer anderhalf maal zoveel kans op onveiligheidsgevoelens als in T3). Vergelijken we complex T2, het complex met de minste kans op onveiligheidsgevoelens (na correctie voor de andere variabelen in de tabel), met A2, het complex met de meeste kans op onveiligheidsgevoelens, dan is het verschil een factor drie: in A2 is de kans dat men zich in de buurt niet altijd veilig voelt drie keer zo groot als in T2.
Op grond van de complexbeschrijving in hoofdstuk 3 en tabel 5.7 over de aard en achtergrond van de onveiligheidsgevoelens, ontstaat het volgende beeld van de complexen waar de kans op onveiligheidsgevoelens (gecorrigeerd voor bewonerskenmerken) groot is. De complexen A2, N3, D2 en D1 zijn morfologisch verschillend, terwijl ook de bronnen van onveiligheidsgevoelens verschillen.
A2 is een gehorig doch voordelig complex met duplex- en etagewoningen uit de jaren vijftig. De verhuurder voert een geïntegreerd beleid om technische en sociale problemen in samenhang aan te pakken. Bewoners voelen zich vooral 's avonds en 's nachts, maar ook in belangrijke mate overdag onveilig in delen van de buurt, rondom de flat en in de bergingen. Ze geven als bron 'ongewenste personen' aan, maar ook vaak 'onvoldoende verlichting'. Een beperkte technische ingreep lijkt hier uitkomst te kunnen bieden.
N3 is een complex uit de jaren zestig met flats van zes en twaalf verdiepingen. De verhuurder geeft aan dat de ontsluiting van de flats duur en onbevredigend is: op elke verdieping komen drie of vier woningen uit op één lift. Hoewel de entrees zijn afgesloten blijft de flat onoverzichtelijk: het is niet goed te zien waar degenen die zijn binnengekomen blijven. "Een galerijflat is verreweg te prefereren", aldus de verhuurder. In overleg met de bewoners is bewaking aangesteld en zijn bergingen herverkaveld.
Bewoners voelen zich 's avonds en 's nachts onveilig, overdag nauwelijks. Eng is het rondom de flat, in de berging en in het trappehuis, vanwege 'ongewenste personen', 'gedrag van anderen', de stilte en teveel begroeiing rondom de flats. Mogelijk loopt de beeldvorming hier achter ten opzichte van de verbeteringen die de verhuurder in het jaar voorafgaand aan de OTB-enquête heeft aangebracht. In elk geval is hier, zoals de verhuurder ook heeft aangegeven, sprake van een ontwerpfout die alleen tegen onaanvaardbaar hoge kosten ongedaan gemaakt kan worden.
Complex D2 is een gemengd hoog- en laagbouwcomplex uit de jaren twintig. Er wonen vooral jonge starters in de flats en de meeste mutaties doen zich juist in de eengezinswoningen voor, waar meer ouderen wonen. Er zijn geen aanwijzingen dat

de morfologie van het complex de onveiligheidsgevoelens in de hand werkt. Men voelt zich 's avonds en 's nachts onveilig, maar ook wel 's middags, in delen van de buurt, rondom de flat, in de berging en ook in de eigen woning. En dat, terwijl er, in vergelijking met andere complexen, niet veel is ingebroken in het jaar voorafgaand aan de enquête (bij 18% van de huurders). Bron van de onveiligheidsgevoelens zijn rondhangende 'ongewenste personen'.
Complex D1 tenslotte, bestaat uit gehorige portiek-etagewoningen uit de jaren vijftig. Ook hier zijn geen aanwijzingen dat de morfologie de onveiligheid uitlokt. Mensen voelen zich 's avonds en 's nachts onveilig, in delen van de buurt en niet in de eigen woning. Bron van onveiligheid zijn wederom 'ongewenste personen' die rondhangen en het 'gedrag van andere bewoners'. In D1 is beduidend meer ingebroken dan in D2, namelijk bij 30% van de huurders, in het jaar voorafgaand aan de bewonersenquête.
De situatie in de twee Dordse complexen doet vermoeden dat de onveiligheidsgevoelens vooral het gevolg zijn van activiteiten van complex- of buurtbewoners, waarbij (nog meer) toezicht op die activiteiten, zonodig en zo mogelijk in combinatie met ontruiming, het meest passende antwoord lijkt. Mogelijk is hier ook sprake van verplaatsing van problemen waarvan verhuurder D3 in het aanpalende complex, zich door middel van ontruimingen zo kordaat ontdaan heeft.
Onveiligheidsgevoelens onder de bewoners houden verband met de overlast die ze ondervinden (van lawaai, stank en vervuiling), het geslacht van de huurder, slachtofferschap (het jaar voorafgaand aan de enquête), aanwezigheid van een partner en 'uithuizigheid' van die partner en tenslotte het complex waar men woont. De eerste voorspeller van onveiligheidsgevoelens is de overlast die men ervaart, maar dit is geen afdoende verklaring, gezien de rol die de andere variabelen spelen. Het geeft echter wel aan dat overlast en onveiligheidsgevoelens problemen zijn die nauw samenhangen. Een aanpak van die problemen in onderlinge samenhang ligt daarom voor de hand.
Verschillende variabelen blijken in onze analyse geen significante rol te spelen bij de verklaring van onveiligheidsgevoelens. In de eerste plaats is dat de leeftijd van de huurder. Er is ons niet gebleken dat ouderen zich minder veilig zouden voelen dan jongere mensen, in onze onderzoekscontext van relatief problematische huurcomplexen. Ook in landelijk onderzoek (Eijken, 1991, p. 16) bleek geen eenduidig verband tussen leeftijd en onveiligheid. Ouderen (vooral vrouwen) bleken in dat onderzoek 's avonds behoedzamer te zijn als er aan de deur wordt gebeld. Daar tegenover staat dat oudere vrouwen minder enge plekken kennen waar ze 's avonds liever niet alleen komen en dat ze ook minder bang zijn als ze 's avonds alleen thuis zijn, in vergelijking met jongere vrouwen. Voor mannen werd in het geheel geen verband geconstateerd.
Ook de woonduur van de respondent, de sociale instelling, een mono- versus multiculturele houding en het al of niet hebben van werk, hebben geen significant effect.
Waar een sociale instelling wel van invloed was op de overlastbeleving van huurders, is er dus geen verband met onveiligheidsgevoelens. Ook lopen mensen die graag in een buurt wonen met vooral Nederlanders en liever geen mensen met

'andere gewoonten', geen grotere of kleinere kans om zich onveilig te voelen dan anderen.
Overigens geldt, als we alleen naar vrouwen kijken, dat degenen met werk zich wat minder veilig voelen dan degenen zonder werk (niet in tabel 5.9 te zien). Voor mannen doet deze relatie zich in het geheel niet voor. Een verklaring hiervoor hebben we niet direct, maar mogelijk speelt een rol dat werkende vrouwen op minder prettige tijdstippen de straat op moeten, in de vroege ochtend of, in geval van onregelmatige diensten (verpleging!) 's nachts. Ervaringen bij een beknopt veldwerk in Rotterdam wijzen in deze richting (Kullberg, 1995, pp. 21, 22).
Kijken we nu naar de kans op onveiligheidsgevoelens per complex, dan is de samenhang met overlast zwak. In enkele complexen (vooral N2 en N1) gaat sterke overlast juist gepaard met beperkte onveiligheidsgevoelens. In enkele andere complexen is het omgekeerde het geval. In A2 is de overlast beperkt terwijl de kans op onveiligheidsgevoelens juist groot is. In mindere mate doet zich dit ook voor in D1 en T3. Wie persoonlijk overlast ondervindt, maakt wel een grotere kans zich onveilig te voelen.
Het ondervinden van overlast door een individu gaat in sterke mate samen met onveiligheidsgevoelens, meer nog dan het feit dat men vrouw is of recent (in de afgelopen twaalf maanden) slachtoffer werd van bedreiging of inbraak.
De verwevenheid van overlast en onveiligheid in de beleving van bewoners, rechtvaardigt de aanpak van deze twee problemen in onderlinge samenhang. Het verminderen van de overlastervaring/perceptie bij een huurder, draagt bij aan een veiliger gevoel van diezelfde huurder.

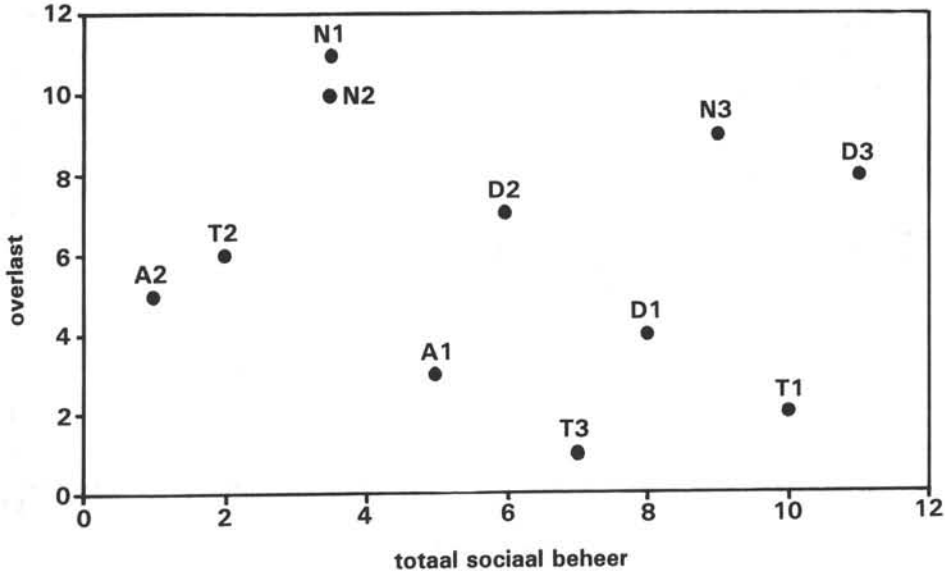
5.6 Maatregelen, overlast en onveiligheid

Uit het voorgaande hebben we gezien dat de mate van overlast die bewoners ervaren per complex verschilt. In deze paragraaf zoeken we een antwoord op de vraag welk verband er is tussen de maatregelen die de verhuurders hebben getroffen en de mate waarin bewoners overlast ondervinden. We maken daarbij enerzijds gebruik van de maat voor overlast die we in het voorgaande ontwikkeld hebben. Door die maat kunnen we per complex een gemiddelde score toekennen en dus de ernst van de overlast in het complex weergeven. De gebruikte overlastmaat in deze paragraaf is die inclusief onveiligheidsgevoelens en slachtofferschap, dus de maat zoals die in paragraaf 5.3.2 ontwikkeld is. De gebleken samenhang tussen overlast en onveiligheid rechtvaardigt dit.
Anderzijds maken we gebruik van de beschrijving, specificering en operationalisering van de sociaal-beheermaatregelen in hoofdstuk 4. Aan het eind van hoofdstuk 4 is van de afzonderlijke maatregelen de intensiteit gespecificeerd. Een aanvullende belronde onder de woordvoerders heeft plaats gehad om nadere details van de maatregelen te achterhalen. Die details waren nodig om een intensiteit aan de maatregel te kunnen toekennen.
We illustreren die details met de volgende voorbeelden: wordt bij iedere kandidaat voor de zekerheid een intake-gesprek gehouden of alleen 'bij twijfel'; hoeveel

woningen beheert de huismeester precies en hoe uitgebreid zijn zijn sociale taken; worden portiekgesprekken helemaal niet gehouden, was het een eenmalige zaak of worden ze herhaaldelijk gehouden; op welke termijn (hoeveel weken na de klacht) en op grond van welke signalen (één klacht, herhaalde klachten of meer klagers) onderneemt de corporatie actie als er overlastklachten zijn; hoe snel wordt juridische actie tegen een 'overlastgeval' ondernomen en met welke snelheid wordt de juridische procedure doorlopen zodat werkelijk ontruimd kan worden?
Voor elke deelmaatregel is een intensiteitsrangorde toegekend, volgens tabel 4.3 in hoofdstuk 4. Bijvoorbeeld: hoe minder woningen een huismeester onder zijn hoede heeft, des te intensiever de huismeestersmaatregel; hoe uitgebreider zijn taken, des te intensiever is de huismeestersmaatregel; hoe sneller de corporatie actie onderneemt na een klacht van een bewoner, des te intensiever is de klachtenprocedure.
Op deze manier hebben we de deelmaatregelen en het totaal aan maatregelen getracht te kwantificeren.
In afbeeldingen 5.10 tot en met 5.16 is op de y-as telkens de ernst van de overlast af te lezen, op de x-as de intensiteit van de sociaal-beheermaatregel. De stippen in de grafieken zijn de complexen. Hun positie wordt bepaald door de gemiddelde overlastscore volgens de bewonersenquête en de intensiteit van het beheer, volgens gesprekken met verhuurmedewerkers. De complexen zijn in rangorde gezet van toenemende overlast en toenemend beheer. In de afbeeldingen zijn rangordescores weergegeven.
Door de rangordetoekenning is het mogelijk het verband tussen overlast en beheer ook statistisch te toetsen. Dit is gebeurd met tweezijdige Spearman correlatie toetsen, waarvan de uitkomsten ook in de afbeeldingen zijn weergegeven. De correlatiecoëfficiënt (Rs) geeft de sterkte van het verband tussen overlast en beheer aan; de significantie staat voor de statistische betrouwbaarheid van het verband. De Spearman correlatie toets op basis van rangordescores geldt als een 'conservatieve' toets waarbij niet snel een verband wordt gevonden. Hiertoe draagt ook het beperkte aantal cases (elf complexen) bij. Dit betekent dat wanneer van een 'matig' statistisch verband sprake is, de correlatie tussen variabelen hier in feite opmerkelijk genoemd mag worden.

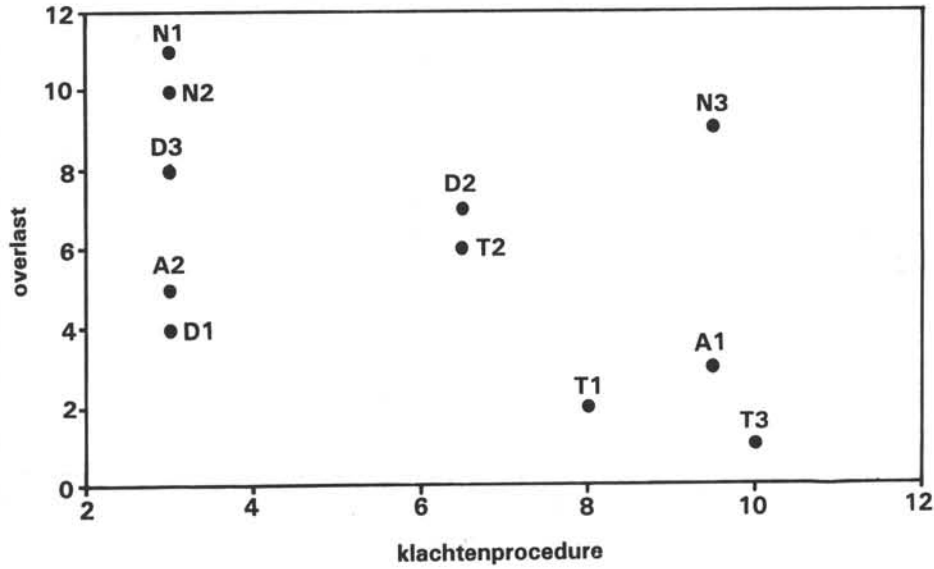
Bij de interpretatie moeten we ons realiseren dat de overlastscore is gebaseerd op veertig tot ruim honderd waarnemingen per complex. De gemiddelde overlast van de complexen geeft daardoor elf verschillende scores te zien. De beheermaatregelen daarentegen, zijn geoperationaliseerd aan de hand van enkele deelaspecten per maatregel. De 'beheerscores' zijn daardoor minder divers. Het duidelijkst is dit te zien bij de bewonerscommissies, waar zich maar drie verschillende scores voordoen.
De relatie tussen beheer en overlast, zoals we die vooraf verondersteld hebben, is die van afnemende overlast bij toenemende intensiteit van het beheer. Er is dan sprake van een negatieve correlatie. In de grafieken betekent dit dat de stippen rond een denkbeeldige lijn liggen, van linksboven (veel overlast, weinig beheer), naar rechtsonder (weinig overlast, veel beheer).

Afbeelding 5.10 **Overlast die bewoners ervaren in relatie tot alle sociaal-beheermaatregelen samen**



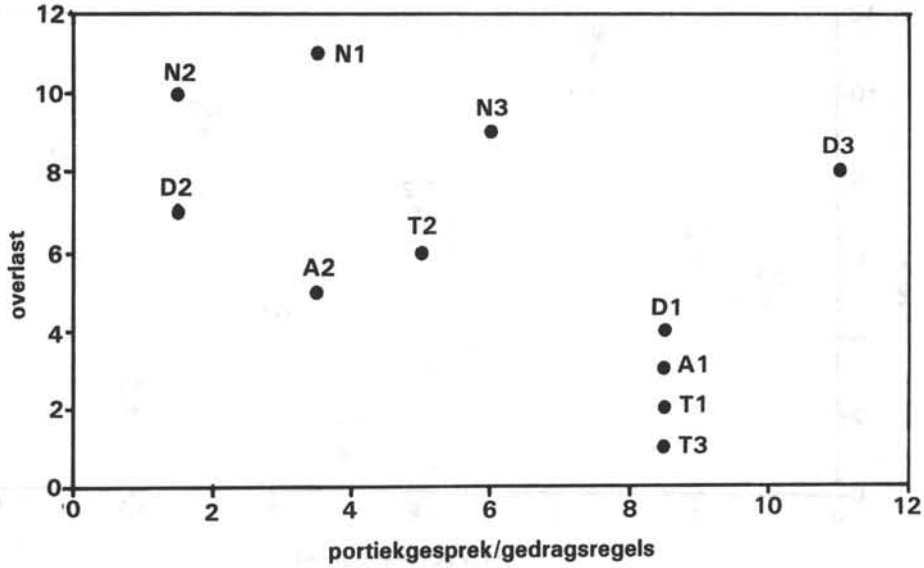
(Rs = 1.868; sig. = .582)

Afbeelding 5.11 **Overlast die bewoners ervaren in relatie tot klachtenprocedures**



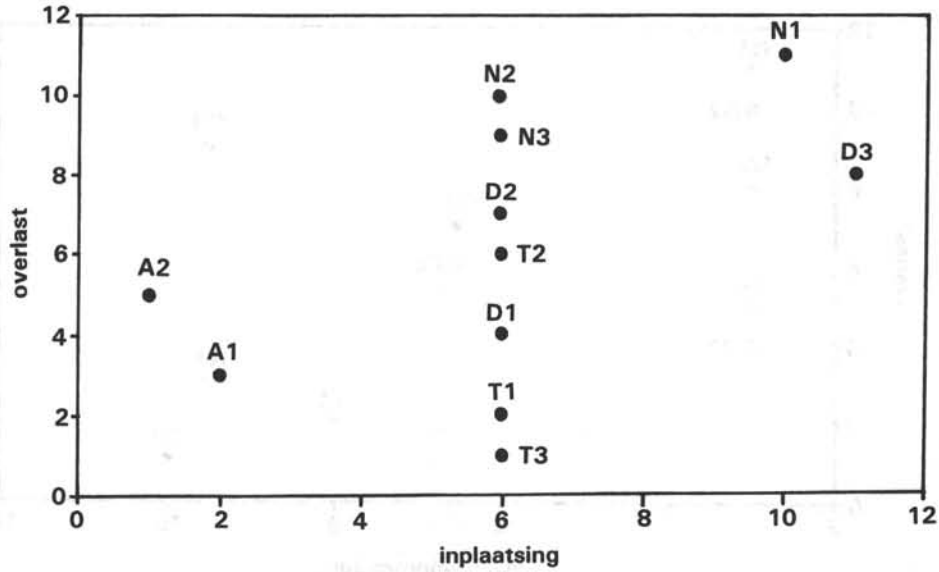
(Rs = .5414; sig. = .085)

Afbeelding 5.12 **Overlast die bewoners ervaren in relatie tot portiekgesprekken/gedragsregels**



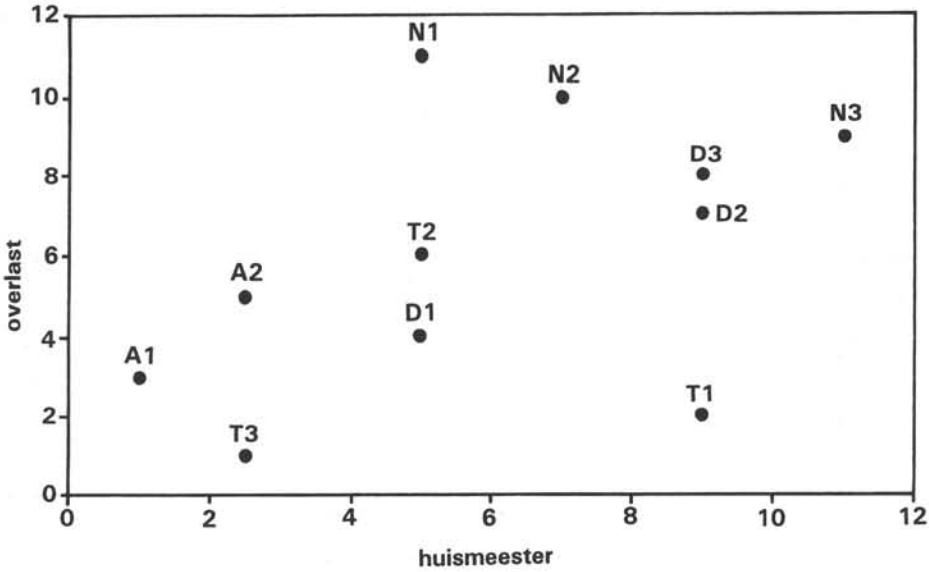
(Rs = .5376; sig. = .088)

Afbeelding 5.13 **Overlast die bewoners ervaren in relatie tot inplaatsing**



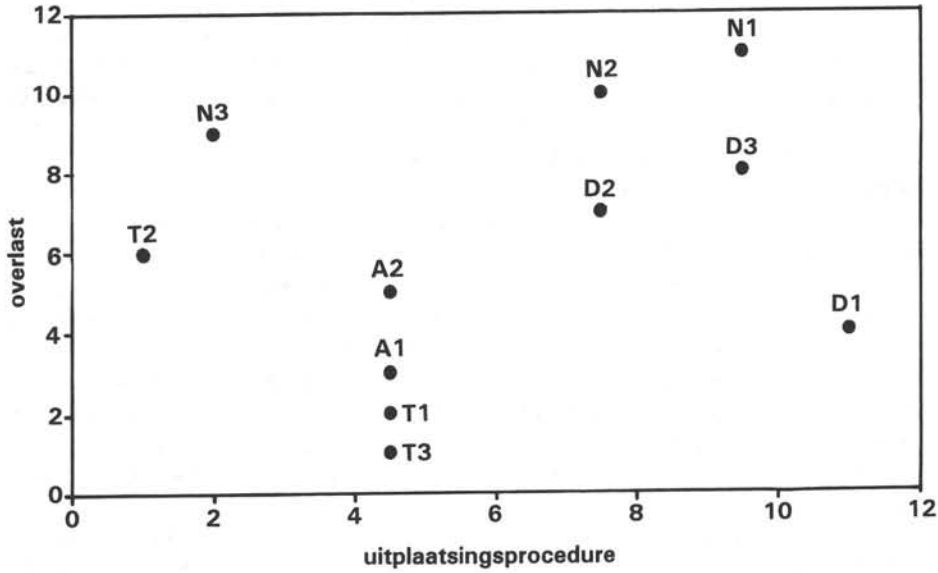
(Rs = -.4949; sig. = .122)

Afbeelding 5.14 **Overlast die bewoners ervaren in relatie tot huismeesters**



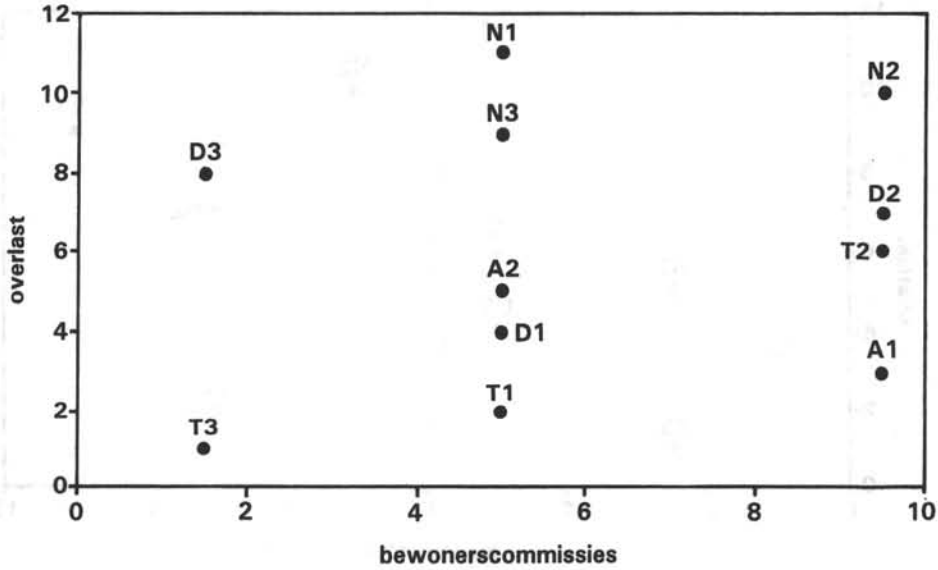
(Rs = -.4549; sig. = .160)

Afbeelding 5.15 **Overlast die bewoners ervaren in relatie tot uitplaatsingsprocedures**



(Rs = -.2758; sig. = .412)

Afbeelding 5.16 **Overlast die bewoners ervaren in relatie tot bewonerscommissies**



(Rs = .1913; sig. = .573)

Voor twee van de beheermaatregelen doet deze relatie zich inderdaad voor en geldt voor het verband ook nog een matige significantie. Het gaat enerzijds om de klachtenprocedure en anderzijds om portiekgesprekken en gedragsregels. Hier geldt: hoe meer en hoe sneller op klachten wordt ingegaan en hoe sneller ze afgehandeld worden, des te minder is de ervaren overlast. Hoe structureler portiekgesprekken worden gehouden, hoe meer bindend gedragsregels worden opgesteld en hoe strenger de controle op naleving daarvan, des te geringer is de overlast.
Voor twee maatregelen is het verband eerder omgekeerd: er is een vrij sterke correlatie tussen inplaatsing en overlast en tussen huismeesters en overlast. De statistische significantie is onvoldoende voor harde uitspraken. Het verband is omgekeerd ten opzichte van de aanvankelijke veronderstelling. Hoe strenger de inplaatsing, des te sterker is de overlast; hoe groter de 'huismeestersdichtheid' en hoe uitgebreider zijn sociale taken, des te sterker is de overlast.
Voor twee maatregelen, bewonerscommissies en uitplaatsing, constateren we geen verband. Tussen het aantal bewonerscommissies en de strengheid van het uitplaatsingsbeleid enerzijds en overlast anderzijds, is geen of alleen een zwak verband, dat bovendien statistisch niet significant is. Hetzelfde is het geval voor het totale sociaalbeheerpakket.
Zoals eerder is aangegeven leent de onderzoeksuitwerking zich niet voor een causale interpretatie. We kunnen niet volhouden dat de overlast zich manifesteert doordat

een streng inplaatsingsbeleid wordt gehanteerd of doordat huismeesters met een breed takenpakket worden ingezet.
Het lijkt erop dat een accurate klachtenprocedure, portiekgesprekken en gedragsregels preventief van karakter zijn. Ze werpen vruchten af voordat overlast een bepaald niveau overstijgt. Is een bepaalde drempel gepasseerd, dan zijn portiekgesprekken moeilijker vol te houden. Als er meer overlast van omwonenden is, is het volgens de verhuurders moeilijker om bewoners bij elkaar te brengen. Ook de naleving van regels verloopt dan moeizaam.
De maatregelen inplaatsing, huismeesters en uitplaatsing lijken meer curatief of repressief van karakter. Deze maatregelen worden kennelijk ingezet of aangescherpt als de overlast een bepaalde drempel overschreidt.
Van een verband tussen de huismeesters(taken) en de klachtenprocedure is geen sprake. Het is dus niet zo dat een intensieve klachtenbehandeling door de corporatie samengaat met een beperkte taak voor de huismeester of andersom: de huismeester heeft vergaande bevoegdheden rond conflictbeslechting en de corporatie heeft een minder intensieve klachtenprocedure. Mogelijk is op dit vlak verbetering te realiseren. De samenhang tussen de gegevens kan erop duiden dat de signalerende functie van huismeesters niet altijd voldoende is en dat klachten als het ware tussen de wal en het schip vallen.
Bekijken we de samenhang tussen de kans op onveiligheidsgevoelens (gegeven een bepaalde samenstelling van bewoners naar geslacht, slachtoffers van criminaliteit etc.) en de afzonderlijke beheermaatregelen in de complexen, dan is geen sprake van een verband zoals dat zich bij overlast voordoet met enkele maatregelen. Uit de verklaringen van de verhuurders (hoofdstukken 3 en 4) en uit de door bewoners opgegeven oorzaken van onveiligheidsgevoelens, komen fysieke aspecten naar voren, zoals onvoldoende verlichting, te veel begroeiing, onoverzichtelijke entrees en bergingen.
Toch lijken in twee Dordse complexen de activiteiten van bewoners of bezoekers de voornaamste bron van onveiligheidsgevoelens en ligt (sterkere) controle op die activiteiten als oplossing meer voor de hand dan technische ingrepen.
Ons model waarin onveiligheid wordt verklaard aan de hand van enkele variabelen, werpt enig licht op de condities waaronder de onveiligheidsgevoelens het grootst zijn: als er ook sprake is van overlast, als de betroffene een vrouw is, slachtoffer is geweest van crimineel gedrag jegens haar (zijn) woning of jegens haarzelf (hemzelf) en als de betroffene zich niet gesteund weet door een (aanwezige) partner.

5.7 Samenvatting

In hoofdstuk 5 is de overlast onderzocht die bewoners van elf onderzoekscomplexen in de vier onderzoeksgemeenten ondervinden. Er zijn 690 mondelinge enquêtes afgenomen met vragen over hinder van geluid, stank, vervuiling, onveiligheidsgevoelens en slachtofferschap. Ook is het sociale gedrag van huurders onderzocht en aan de hand van stellingen werd de tolerantie bestudeerd.

Bij de selectie van complexen is gezorgd voor een zo goed mogelijke vergelijkbaarheid, van de ernst van de problemen, verhuurbaarheid, woningtype (meergezinshuizen), huurprijs en bewonerssamenstelling. Vooral op het laatste punt bleken de verschillen tussen de complexen groter te zijn dan vooraf gedacht. Zo zijn in Tilburg twee complexen onderzocht waarin drie kwart of meer van de respondenten uit jonge alleenstaanden bestaat. In de andere complexen is de bevolking wel zeer gemengd samengesteld, zoals ook de bedoeling was.

Hierna gaan we in op de onderzoeksvragen zoals ze in hoofdstuk 1 gesteld zijn. De eerste vraag bij het bewonersonderzoek luidde:

1. In hoeverre ondervinden bewoners van complexen met een meer dan gemiddelde sociale problematiek verschillende vormen van overlast?
Tussen de complexen doen zich significante verschillen in overlast voor, naar omvang en aard van de problemen. Geluidsoverlast, de belangrijkste bron van overlast, vertoont grote samenhang met stank, de tweede bron. Klachten over vervuiling vertonen wat minder samenhang en onveiligheidsgevoelens vormen een andere dimensie, vermoedelijk omdat ze het minst aan een directe veroorzaker te koppelen zijn.
In de drie Nijmeegse complexen en een van de Dordse is de overlast relatief hoog, in de andere en met name Tilburg 3, is de overlast significant lager. N1 scoort met vlag en wimpel het hoogst omdat naast geluidshinder en onveiligheidsklachten, maar liefst drie kwart van de huurders over stank door urine klaagt.
De overlastklachten overstijgen in de complexen ruimschoots de door de NWR in 1991 gemeten landelijke gemiddelden. Dat geldt ook sterk voor de mate waarin bewoners ten prooi vielen aan inbraak of poging daartoe en aan bedreiging, beroving, vechtpartij of mishandeling. In het jaar voorafgaand aan de enquête had gemiddeld 30% te maken met (poging tot) inbraak, vernieling of diefstal. In Amersfoort ging het om ruim 40%. Van de respondenten werd gemiddeld 9% in datzelfde jaar bedreigd, beroofd of mishandeld. Dit gebeurde het meest in Nijmegen en vooral in twee Tilburgse complexen. Het overlastbeeld is complex. Niet alleen verschilt de aard van de klachten per complex, in sommige gevallen (vooral in Nijmegen) gaan overlast en slachtoffer zijn van inbraken, bedreiging etcetera samen maar in andere (Amersfoort, Tilburg) juist niet.

2. Hoe kunnen overlast en onveiligheidgevoelens verklaard worden?
In dit hoofdstuk is een model gepresenteerd dat de ondervonden overlast verklaart. Eén van de verklarende factoren is het complex waarin men woont, een complex met fysieke en sociale kenmerken zoals in hoofdstuk 3 beschreven, maar ook een complex waar een specifiek sociaal beheer regiem van kracht is. Verschillen tussen de complexen zijn essentieel om verband tussen beheermaatregelen en overlast te kunnen onderzoeken. Aan deze voorwaarde is dus voldaan. Een tweede belangrijke en rechtstreekse factor die het vòòrkomen van overlast verklaart, is het geslacht van de geïnterviewde. Vrouwen hebben meer last. Ze zijn ook vaker thuis want ze werken aanzienlijk minder buitenshuis.

We hebben de verklaring ook gezocht in de tolerantie van een huurder. Die is gemeten aan de hand van een aantal stellingen en vragen over contacten in de buurt en over de eisen die men aan medebewoners zou willen stellen. Twee dimensies tekenden zich af bij de beantwoording van die vragen en stellingen. In de beantwoording was grote samenhang tussen vragen en stellingen die appelleren aan de sociale instelling van huurders. Huurders die sociaal zijn ingesteld, die contacten in de buurt onderhouden of daaraan in elk geval waarde hechten, ervaren minder overlast. De sociale instelling hangt vooral samen met het huishoudenstype (echtparen met kinderen zijn het sociaalst) en daarnaast met de woonduur en het geboorteland van de huurder. Turken zijn het meest sociaal, gevolgd door Marokkanen, Antillianen, Surinamers en tenslotte de Nederlanders.
De tweede dimensie heeft te maken met enkele eisen die men graag aan medebewoners zou stellen. Het gaat daarbij om de mate waarin men de buurt gedomineerd wil zien door mensen met 'dezelfde gewoonten', door Nederlanders en door mensen die niet aan auto's sleutelen. We hebben dit geïnterpreteerd als een 'multi'- versus 'monoculturele instelling'. Tussen een dergelijke instelling en ondervonden overlast bleek ons geen enkel verband.
Onveiligheidsgevoelens blijken van een andere dimensie te zijn dan overlast, al is het zo dat wie (meer) overlast ondervindt, ook een grotere kans heeft zich onveilig te voelen. Andere condities die de kans op onveiligheidsgevoelens vergroten zijn: als de betrokkene een vrouw is, slachtoffer is geweest van crimineel gedrag jegens haar (zijn) woning of jegens haarzelf (hemzelf) en als de betrokkene zich niet gesteund weet door een (aanwezige) partner. Ook is de kans op gevoelens van onveiligheid afhankelijk van het complex waarin men woont. Leeftijd lijkt er, in dit onderzoek, in het geheel niet toe te doen, evenmin als de woonduur, een mono- versus multiculturele houding of de sociale instelling van huurders.

3. In hoeverre komen de sociaal-beheermaatregelen van de verhuurders tot uitdrukking in geringere overlast en onveiligheidsgevoelens?

De uiteindelijke vraag in dit hoofdstuk was of de verschillende sociaal-beheermaatregelen zoals die in de complexen geïmplementeerd zijn, op enige manier sporen nalaten wat de ervaren overlast of onveiligheid betreft. De hypothese luidt immers dat bij een toenemende intensiteit van sociaal-beheermaatregelen die verband houden met woonstijlen van aanstaande of zittende bewoners, bewoners minder overlast ondervinden.
Gezien de onvolkomen vergelijkbaarheid van de complexen (met name het aanvangsniveau van de overlast, voor implementatie van aangescherpte beheermaatregelen en de verschillen in bewonerssamenstelling) kunnen we gevonden verbanden niet zonder meer als oorzaak-gevolgrelaties interpreteren, omdat een nulmeting ontbreekt. Zelfs met een nulmeting kan nog niet worden aangetoond dat de gevonden effecten aan het (ontbreken van) beheer mogen worden toegeschreven, omdat ook andere ontwikkelingen hun sporen kunnen nalaten (bijvoorbeeld veranderde positie van het complex op de woningmarkt, verplaatsing van criminele activiteiten). Het evalueren van een pakket sociale-beheermaatregelen is onderzoekstechnisch uiterst moeilijk.

We zien verband tussen overlast en de maatregelen 'portiekgesprekken' en een accurate klachtenprocedure. Hier is een matig statistisch significant verband: intensievere maatregelen gaan samen met minder overlast. De maatregel 'portiek- of blokgesprekken' is als intensief beoordeeld naarmate de gesprekken tussen bewoners frequenter georganiseerd zijn, naarmate ze gepaard gingen met het opstellen van gedragsregels en naarmate de naleving van die gedragsregels bovendien gecontroleerd werd door de verhuurder.
De klachtenprocedure is als intensief beoordeeld naarmate de onderdrempel voor een reactie van de corporatie op klachten lager is (één individuele klacht volstaat, in plaats van een reeks klachten), naarmate op kortere termijn reactie in de vorm van gesprekken volgt, als de gesprekken behalve met de beklaagde ook met de klager of met beide partijen werden gevoerd en naarmate die gesprekken persoonlijker zijn, dus op kantoor of in de woning gevoerd worden in plaats van via de telefoon. Met beide maatregelen worden problemen in een vroeg stadium gesignaleerd en opgelost.
Bij een streng in- en uitplaatsingsbeleid en een grote rol voor de huismeester bij het sociaal beheer, doet zich eerder een omgekeerde relatie voor: intensief beheer op dit onderdeel gaat eerder gepaard met meer overlast. Inplaatsing is als intensiever beoordeeld naarmate meer kandidaten strenger geslecteerd worden. Voor uitplaatsing geldt de snelheid waarmee de procedure in gang wordt gezet, de snelheid van het verloop van de juridische procedure en de mate waarin herhuisvesting- en tweedekansbeleid zijn vormgegeven. Het intensieve karakter van toezichthouders is gemeten naar de 'dichtheid' (het aantal woningen onder zijn hoede) en het aantal taken dat verband houdt met de sociale problematiek in het complex.
In dit geval zijn wij vermoedelijk het slachtoffer geworden van het kip-ei-probleem. Vooral toepassing van uitplaatsing, maar ook een uitvoerig screenen van de in te plaatsen kandidaten, zijn 'zware' maatregelen die getroffen worden naar aanleiding van ernstige overlastervaringen, vooral in het criminele vlak. Aan de hand van complex D3 hebben we gezien (in hoofdstuk 4) dat de ernst van de problemen tevens de legitimatie van een dergelijk zwaar beheermiddel kan zijn.
Waar de repressieve beheermaatregelen een intensief karakter hebben (strenge in- en uitplaatsing, huismeesters met een beperkt actiegebied en veel sociale taken), wordt in een aantal gevallen minder accuraat met de klachtenbehandeling omgesprongen, terwijl ook portiekgesprekken en/of gedragsregels van ondergeschikt belang zijn. Met betrekking tot het laatste hebben verhuurders signalen gegeven dat waar zich grote overlastproblemen voordoen, de opkomst bij portiekgesprekken onbevredigend is en de naleving van gedragsregels problematisch. Dat een hoog overlastniveau het moeilijker maakt om snel op klachten te reageren, kwam niet uit de gesprekken naar voren. Mogelijk is op dit punt verbetering te realiseren en is de communicatie tussen bewoners, verhuurder en huismeester in een aantal gevallen voor verbetering vatbaar.
Samenhang tussen de kans op onveiligheidsgevoelens (gegeven een bepaalde samenstelling van bewoners naar geslacht, slachtoffers van criminaliteit etc.) en de afzonderlijke beheermaatregelen in de complexen, hebben we niet kunnen bespeuren. Voor zover de gevoelens met de complexen te maken hebben in plaats van met persoonlijke kenmerken en omstandigheden, lijken fysieke kenmerken van de

complexen het belangrijkst te zijn: verlichting, begroeiing, overzichtelijke entrees en bergingen en dergelijke.

6
SLOTBESCHOUWING

6.1 Probleemschets

Het begrip 'woonstijl', oorspronkelijk gekoppeld aan 'lifestyles' en gebruikt om bevolkingsgroepen naar standen of sociaal-economische klassen in te delen, is in recent Nederlands onderzoek steeds meer in verband gebracht met verschillen tussen samenwonende mensen in een kleinschalig woonmilieu zoals woonblok, straat of portiek. Maatschappelijke ontwikkelingen hebben die aandachtverschuiving in het onderzoek logisch gemaakt. Niet zozeer de culturele verschillen tussen de economische klassen, als wel die binnen de economisch laagste gelederen zijn onderwerp van zorg en studie geworden.
Het gezin is allang niet meer hoeksteen van de samenleving: de vertrouwde huishoudenscarrière (thuiswonend, getrouwd, kinderen, 'empty nest') is niet meer vanzelfsprekend. Er zijn vertrouwde alternatieven gekomen, zoals de alleengaanden, stellen zonder kinderen en eenoudergezinnen. Door de welvaart kunnen jongeren eerder zelfstandig wonen en recent zijn er met de huisvesting van asielzoekers en statushouders, nog jongere alleenstaanden gearriveerd.
Wijzigingen in de economische structuur van veel westerse landen gaan gepaard met een blijvende uitstoot van laag geschoolde arbeid, zodat (langdurig) werklozen naast werkenden met een laag inkomen zijn komen te staan. Druggebruik en de daardoor aangetrokken criminaliteit zijn een hoog genoteerd maatschappelijk agendapunt geworden, dat ook zichtbaar is in het straatbeeld. Tenslotte hebben gastarbeiders, Surinamers, Antillianen en andere immigranten verschillende cultuurelementen aan het Nederlandse straatbeeld toegevoegd. Buurten zijn al met al bevolkt geraakt door mensen met uiteenlopende woon- en leefstijlen.
Door ontwikkelingen op economisch, sociaal en cultureel gebied zijn sociale relaties tussen bewoners van een buurt van karakter veranderd. Sociale relaties worden nu in bepaalde wijken gekenmerkt door onpersoonlijkheid, anonimiteit en oppervlakkigheid. De sociale controle is in veel wijken afgenomen. De verschillen tussen bewoners (naar leeftijden, huishoudensvormen, dagelijkse bezigheden, culturele achtergrond) zijn groter geworden terwijl de communicatie tussen die bewoners juist minder is geworden.

De indruk bestaat dat de toegenomen diversiteit in combinatie met de verminderde communicatie, tot samenlevingsproblemen in de woonomgeving hebben geleid: botsende woonstijlen, waardoor bewoners last van elkaar hebben of zich bedreigd voelen.

6.2 Probleemstelling en onderzoeksopzet

De centrale probleemstelling van het onderzoek is als volgt geformuleerd:

'In hoeverre kan het hanteren van het begrip 'woonstijl' bij het sociaal woningbeheer soelaas bieden bij problemen als overlast en onveiligheid?'

Het begrip woonstijl hebben we in aansluiting op de trend in de literatuur als volgt omschreven: het geheel van gedragingen in en nabij de woning die relevant zijn voor het samenwonen van alle betrokkenen.

Om dit nader te onderzoeken hebben we sociale verhuurders in vier gemeenten gevraagd naar hun ervaringen met overlast, hun interpretatie van relevante begrippen ('woonstijl', 'stabiel woonmilieu') en de wijze waarop zij die noties bij het sociaal woningbeheer toepassen. De vier gemeenten hebben elk meer dan 100.000 inwoners en kunnen tot de middelgrote steden gerekend worden. Binnen elke gemeente zijn drie sociale verhuurders in het onderzoek betrokken, waarvan er een tijdens het onderzoek afviel.
Om een beeld te krijgen van de effectiviteit van de beheertoepassingen, hebben we een veldwerk uitgevoerd onder bewoners in woningcomplexen van de verhuurders. Hun is gevraagd naar ervaringen met lawaai- en stankoverlast, vervuiling, onveiligheid en slachtofferschap in of nabij de woning. Ook zijn vragen over sociale contacten gesteld en is naar de reactie op een aantal stellingen gevraagd. De stellingen hadden tot doel om attituden van respondenten te meten, die mogelijk verband houden met ervaren overlast.
De maatregelen die de verhuurders in de complexen getroffen hebben, zijn niet als zodanig ter evaluatie aan de bewoners voorgelegd. Het is dus niet mogelijk om uit het veldwerk op te maken of de huurders tevreden zijn over maatregelen die de verhuurder heeft getroffen. Op die manier houdt het onderzoek placebo-effecten buiten de deur. Ook zijn retrospectieve vragen uit de enquête gehouden omdat juist de plaatsing van gebeurtenissen in de tijd een zwakke plek is in het menselijk geheugen.

Het deelonderzoek naar de effecten van de sociaal-beheermaatregelen van de verhuurders is op een tot dusver nog onbeproefde wijze uitgevoerd. Idealiter zou men kiezen voor een proefopzet met een voor- en een nameting en een controlegroep. Gezien financiële beperkingen kwam deze mogelijkheid niet in aanmerking. Een controlegroep is er bovendien in dit geval nauwelijks. Immers, woningcomplexen met onmiskenbare sociale problemen zonder dat de verhuurder daaraan iets

tracht te doen, zijn zeldzaam, zeker binnen eenzelfde gemeente. Dit ligt ook voor de hand: waar binnen een gemeente een sociale verhuurder voortvarend problemen te lijf gaat, kunnen andere verhuurders niet achterblijven vanwege een dreigende verplaatsing van de problemen.
Het ontbreken van een nulmeting heeft ons voor een 'kip-ei-probleem' geplaatst. Verschillen in overlast trachten we mede te verklaren door verschillen in (combinaties van) maatregelen. De maatregelen worden echter juist genomen om de overlast te bestrijden. Op die manier zijn maatregelen en overlast onlosmakelijk verbonden.
Die cirkel hebben we getracht te doorbreken door de complexen met grote zorg te selecteren. Er is gezocht naar complexen waar voor invoering van de beheermaatregelen een vergelijkbare intensiteit van problemen verwacht mocht worden. Daartoe zijn verschillende criteria gehanteerd, waarvoor de onderbouwing uit de interviews met de verhuurders is aangedragen. Het bewonersonderzoek heeft zich beperkt tot complexen die:

1. in 1992 volgens de verhuurder een meer dan gemiddelde sociale problematiek kenden, die bovendien qua ernst van de problemen de vergelijking met complexen van collega-verhuurders kan doorstaan (één van de 12 verhuurders viel op deze grond af);
2. waar sociaal-beheermaatregelen zijn genomen die minimaal een half jaar in deze vorm van kracht waren (peildatum september 1993);
3. een kale huur beneden de *f* 600,- hebben, omdat de meeste verhuurders de problemen met een lage huurstelling in verband brachten;
4. uit portiek- of etagewoningen bestaan;
5. een gemengde bewonerssamenstelling hebben in termen van huishoudensvorm en leeftijd.

De moeilijkheid bij het onderling vergelijken van (vermeende) overlastniveaus is dat er geen goede objectieve indicatoren zijn: verhuurstatistieken zoals de mutatiegraad zijn woning(deel)marktgebonden, weigeringsgronden worden lang niet altijd bijgehouden, klachtenregistraties zijn heel verschillend gebleken en ook sterk afhankelijk van juist de invulling van het beheer. Zo nodigt een huismeester bijvoorbeeld uit tot klagen, wat op zichzelf door de beheerders gewaardeerd wordt, omdat het blijk geeft van betrokkenheid en omdat de verhuurder zo op de hoogte wordt gesteld van problemen in een woningcomplex. Een en ander heeft ertoe geleid dat de indrukken van medewerkers bij de corporaties doorslaggevend zijn geweest bij de complexkeuze.

6.3 Bevindingen uit het verhuurdersonderzoek

6.3.1 Hoe legt men de begrippen uit?

Hoe een aantal sociale verhuurders het begrip 'woonstijl' interpreteert en in de praktijk toepast, is achterhaald met een onderzoek onder twaalf sociale verhuurders in Dordrecht, Nijmegen, Amersfoort en Tilburg.

Bij de selectie van sociale verhuurders is in eerste instantie gekeken naar verhuurders die via de literatuur, vakbladen en dergelijke te kennen hebben gegeven sociaal-beheermaatregelen toe te passen waarbij rekening wordt gehouden met de woonstijl van zittende danwel toekomstige bewoners (zie paragraaf 3.2). Het gaat om verhuurders in vier middelgrote gemeenten, die in (delen van) hun woningbezit ernstige sociale problemen signaleren en met het oog daarop sociaal-beheermaatregelen getroffen hebben. Een representatieve afspiegeling van de Nederlandse corporaties is in dit onderzoek niet nagestreefd.

Er bestaat nagenoeg consensus over wat de benaderde verhuurders verstaan onder het begrip 'woonstijl', namelijk: het woongedrag van mensen. De verhuurders erkennen dat de woonstijl iets individueels is, maar onderscheiden wel groepen met min of meer dezelfde woonstijl, zoals jongeren, ouderen, gezinnen en dergelijke. Ook worden meer normatieve elementen genoemd zoals netheid en de onderlinge contacten tussen bewoners.

In hun streven om een 'stabiel woonmilieu' te creëren, zijn de meeste geïnterviewde verhuurders tot een of andere operationalisatie van het begrip 'woonstijl' gekomen, die een rol speelt bij het woningbeheer. Er is dus nagedacht over de woonstijl van zittende en zoekende huurders, omwille van een stabiel woonmilieu. Over wat dàt is, bestaat ook vergaande eenstemmigheid. Zonder uitzondering doelt men op een woonmilieu waar de huurders het naar hun zin hebben; waar de situatie in de buurt geen reden is voor huurders om naar een andere woning (en buurt) om te zien. Een 'stabiel milieu' kan dan ook letterlijk worden opgevat: er zijn weinig verhuizingen.

Er is veel minder consensus over de vraag welke elementen van woongedrag nu bepalend zijn voor een stabiel woonmilieu. Hierbij speelt de operationalisatie van het begrip 'woonstijl' een belangrijke rol en die operationalisatie verschilt.

Een complicerende factor is de weerstand van omwonenden die de meeste corporatiemedewerkers in hun werkpraktijk ondervinden bij het huisvesten van leden van culturele minderheidsgroepen. Vrijwel allemaal worden ze hiermee geconfronteerd en verschillende woordvoerders maken melding van recente weerstanden tegenover asielzoekers.

Die weerstand wordt, anders dan bij andere migrantengroepen, niet alleen gevoed door vooroordelen maar ook door afgunst. Statushouders krijgen door hun uitzonderlijke urgentiestatus een speciale behandeling: dure woningen worden wel gefiatteerd en jonge statushouders kunnen eerder zelfstandig wonen dan andere jongeren. In het streven naar een woonmilieu waarin mensen het naar hun zin hebben, is het dus de vraag welke gevoelens van onvrede de sociale verhuurder zich moet aantrekken en welke niet.

Een unaniem nagestreefde vorm van 'rustig woongenot' voor de huurder is dat deze zoveel mogelijk verschoond blijft van ongewoon storend gedrag. Het gaat om woningzoekenden die in een vorige woonsituatie ontruimd zijn wegens overlastgevend gedrag. Verschillende verhuurders hebben de indruk dat deze groep mensen groter wordt, onder andere door toenemende drugsproblemen en 'uitstoot' van psychisch zwakkeren uit intramurale instellingen ten gevolge van bezuinigingen. Andere verhuurders ervaren een dergelijke dynamiek niet.

Alle geïnterviewde verhuurders vergewissen zich voor ze een woningkandidaat aanvaarden van zijn of haar 'woonverleden'. Is dat niet in orde, dan wordt, afhankelijk van de aard, ernst en recentheid van de 'misdragingen', besloten om niet te huisvesten of alleen onder speciale voorwaarden, zoals een tijdelijk huurcontract of voorwaarden zoals begeleiding door een hulpverlenende instelling. Dergelijke huisvesting vindt in drie van de vier onderzochte gemeenten plaats, onder de vlag van tweede-kansbeleid, maar het gaat om kleine aantallen.
Waar de ontruimden die niet voor herhuisvesting in aanmerking komen blijven, is niet bekend, maar vermoed wordt dat ze via inwoning niet zelden elders binnen het woningbezit van de corporaties opduiken, dan wel de particuliere huursector of de kamermarkt betreden. Starters en 'inwoners' aan wie getwijfeld wordt, worden door verschillende verhuurders extra kritisch bejegend bij de toewijzing.

6.3.2 Hoe past men de begrippen toe?

De meeste geïnterviewde verhuurders geven niet toe aan een afwijzende reactie van zittende huurders als een allochtoon voor een woning in aanmerking komt en wijzen de woning gewoon toe. Wensen over de etnisch/culturele samenstelling van een buurt honoreren deze verhuurders niet.
Enkelen menen, wanneer er veel weerstand is, vooral in buurten waar weinig allochtonen wonen, wel rekening met de weerstand te moeten houden en proberen de spreiding van etnische groepen te 'temporiseren', om escalatie van spanningen te voorkomen. De Grondwet verzet zich hiertegen en in onderzoek (CEBEON, 1991) is de doorgaans nadelige werking voor 'allochtonen' van zulk beleid aangetoond. Enkele andere verhuurders stellen in voorkomende gevallen de allochtoon op de hoogte van levende weerstanden en laten de woningzoekende vervolgens de keus.
Niet te verwarren met het toegeven aan of anticiperen op onvrede over 'allochtone' huurders, is de vrees van verhuurders voor ruimtelijke en etnische segregatie. De meeste geïnterviewde verhuurders vinden dat een ruimtelijke concentratie van lage-inkomensgroepen en allochtonen ongewenst is en proberen binnen de beperkte mogelijkheden die er zijn, spreiding te bevorderen. Dit gebeurt door voorlichting over alternatieven en door het woningaanbod te veranderen. Dat laatste bereikt men soms door verbetering of sloop van bestaande woningen en nieuwbouw van duurdere woningen die andere doelgroepen aantrekken.
Afgezien van notoire overlastgevenden, voeren de meeste verhuurders ook op andere kenmerken een inplaatsingsbeleid. Bijna alle verhuurders hebben een beeld van buurten en welk type woningzoekende daar wel of niet in zal passen. De eerder besproken woonstijlelementen spelen daarin dikwijls een rol.
Het meest verschillend zijn de typeringen van woonmilieus, de schaal waarop woonmilieus getypeerd worden (portiek, blok, buurt, wijk) en de vraag hoe dwingend de (vermeend) ideale koppeling van de woningzoekende aan de buurt is. In bijna de helft van de gevallen wordt de woningzoekende geïnformeerd over het karakter van buurten; in de andere gevallen bepaalt de verhuurder, in de schaarse gevallen waarin beide partijen van mening verschillen, welke buurten passend zijn.
De typering van de buurten staat slechts in één geval op schrift, in de andere gevallen maken ze deel uit van de 'mental map' van de medewerkers verhuur- en

bewonerszaken. Karakteristieken hebben te maken met 'netheid', 'burgerlijkheid' (wijk), rust (dagelijkse en nachtelijke bezigheden van bewoners), schoonmaakgewoonten (portiek), aanwezigheid van honden (portiek), bevolking naar huishoudenssamenstelling, naar contactennetwerken in de buurt.
Bijzondere criteria binnen de woonruimteverdeling, zoals rekening houden met woonstijlen die niet aantoonbaar tot ernstige overlast leiden, zijn moeilijk toe te passen binnen het 'Delftse' woonruimteverdelingsmodel dat in steeds meer gemeenten navolging vindt, ook in de onderzoeksgemeenten.
Kern van dit model is dat gemeente en corporaties objectieve voorwaardelijke en rangordecriteria formuleren, waarnaar belangstellenden voor een woning worden geschift en geordend. Kandidaten maken hun belangstelling kenbaar door een 'woonkeuzebon' in te sturen. Degene die als 'winnaar' uit de bus komt, kan het recht op de vrijkomende woning moeilijk ontzegd worden.
De uitkomsten van de verdeling worden bovendien publiekelijk bekend gemaakt. Hierin onderscheidt het model zich van 'klassieke' verdelingsmodellen, waar presentatie van de verdelingsresultaten eerder uitzondering dan regel is. Ook 'klassieke' modellen kunnen echter aan transparantie winnen door de uitkomsten van de verdeling openbaar te maken.
Er blijft in het 'Delftse' model perspectief voor het informeren van individuele woningzoekenden over specifieke weerstanden van omwonenden en over alternatieven op de woningmarkt, zoals enkele geïnterviewde verhuurders doen. Ook indirecte sturing, op objectieve kenmerken zoals huishoudenstype, blijft mogelijk.
Naast de woningtoewijzing en de meer of minder snelle ontruiming van overlastgevenden, nemen de verhuurders sociaal-beheermaatregelen die zich op de zittende huurders richten. De belangrijkste is het aanstellen van huismeesters, zoals vrijwel alle verhuurders in de onderzochte, relatief problematische complexen doen. Daarnaast worden op beperktere schaal portiekgesprekken gevoerd en gedragsregels opgesteld. Probleem bij de portiekgesprekken is niet zelden een lage opkomst. Bij het opstellen van gedragsregels spelen bewonerscommissies soms een rol. In de klachtenbehandeling doen zich verschillen voor tussen de verhuurders waar het gaat om de drempel die overschreden moet worden voordat de verhuurder gaat bemiddelen en de snelheid waarmee die bemiddeling wordt gerealiseerd. In een aantal gevallen speelt de huismeester een belangrijke rol: hij bemiddelt in de meeste conflicten, die hooguit ter informatie nog worden doorgespeeld aan de verhuurder.
In andere gevallen heeft de huismeester nadrukkelijk alleen een signalerende taak en gebeurt conflictbemiddeling via medewerkers van Verhuur en Bewonerszaken.
Onderzoek van Hesseling e.a. (1991) heeft aangetoond dat het takenpakket en de omvang van het 'verzorgingsgebied' van invloed zijn op de effectiviteit van de huismeester. De verhuurdersinterviews hebben duidelijk gemaakt dat ook de wijze waarop aan een bepaalde taak invulling wordt gegeven, vermoedelijk veel verschil maakt waar het gaat om verminderen van overlast.
Eén van de verhuurders laat zich gereserveerd uit over de eigen huismeesters in de wetenschap dat deze in feite voor een deel van de bewoners 'partij' zouden kiezen ('vrienden worden') en dus niet voor alle bewoners aanspreekpunt zijn. Roulatie van de huismeesters zou naar zijn oordeel nuttig zijn. De efficiëntie van de huismeesters

lijkt ook verband te houden met de uren waarop deze aanspreekbaar is, in relatie tot de problemen die in de complexen spelen.

6.4 Bevindingen uit het bewonersonderzoek

6.4.1 Omvang van de overlast

Tussen de complexen doen zich tot op zekere hoogte verschillen in overlast voor, naar omvang en aard van de problemen. Geluidsoverlast, de belangrijkste bron van overlast, vertoont grote samenhang met stank, de tweede bron. Klachten over vervuiling vertonen wat minder samenhang en onveiligheidsgevoelens vormen een andere dimensie, vermoedelijk omdat ze het minst aan een directe veroorzaker te koppelen zijn.

Door middel van combinaties van vragen over voorkomen, lengte, frequentie, storendheid en gevolgen van verschillende overlastvormen, hebben we overlast in één maat kunnen vatten, die voor het weergeven van lawaai, stank en vervuiling heel geschikt is, maar minder geschikt voor het meten van onveiligheidsgevoelens en slachtofferschap.

Hoewel het overlastniveau in de verschillende complexen statistisch significant verschilt, worden de verschillen bepaald door twee uitschieters, één in gunstige en één in ongunstige richting. De andere negen complexen verschillen niet significant van overlastniveau en bewegen zich rond het gemiddelde voor alle complexen. Dit bemoeilijkt onze vervolganalyse waarbij verschillende overlastniveaus vergeleken worden met de in het complex toegepaste beheerpakketten.

De overlastklachten overstijgen in de complexen ruimschoots de landelijke gemiddelden die de NWR in 1991 heeft gemeten. Dat geldt ook voor de mate waarin bewoners ten prooi vielen aan inbraak of poging daartoe en aan bedreiging, beroving of mishandeling.

In het jaar voorafgaand aan de enquête had gemiddeld 30% van de huurders te maken met (poging tot) inbraak, vernieling of diefstal. In Amersfoort ging het om ruim 40%. Van de respondenten werd gemiddeld 9% in datzelfde jaar bedreigd, beroofd of mishandeld. Dit gebeurde het meest in Nijmegen en vooral in twee Tilburgse complexen. Het overlastbeeld is complex. Niet alleen verschilt de aard van de klachten per complex, in sommige gevallen (vooral in Nijmegen) gaan overlast en slachtoffer zijn van inbraken, bedreiging etcetera samen maar in andere (Amersfoort, Tilburg) juist niet.

6.4.2 Model ter verklaring van de overlast

In hoofdstuk 5 is een model gepresenteerd dat de ondervonden overlast verklaart. Een van de verklarende factoren is het complex waarin men woont. Een belangrijke factor die het ondervinden van overlast verklaart, is het geslacht van de geïnterviewde. Vrouwen hebben meer last. Ze zijn ook vaker thuis want ze werken aanzienlijk minder buitenshuis.

We hebben de verklaring ook gezocht in de attitude van een huurder. Die is gemeten aan de hand van een aantal stellingen en enkele vragen over contacten in de buurt.

Twee dimensies tekenden zich af bij de beantwoording van die vragen: sociale houding enerzijds en 'multi- versus monoculturele instelling' anderzijds.
De 'multi- versus monoculturele instelling' staat voor de mate waarin men de buurt gedomineerd wil zien door mensen met 'dezelfde gewoonten', door Nederlanders en door mensen die niet aan auto's sleutelen. De antwoorden op de drie bijbehorende stellingen hangen sterk met elkaar samen. Tussen 'multi- versus monoculturele instelling' en ondervonden overlast bleek ons geen enkel verband. Het is dus niet gebleken dat mensen met een monoculturele instelling, dus een voorkeur voor een woonmilieu dat door gelijkgestemden wordt gedomineerd, meer of minder overlast ondervinden.
De antwoorden op vragen en stellingen die appelleren aan de sociale instelling van huurders, vertonen grote samenhang. Daarbij is het ook zo dat de attitude ten aanzien van sociaal optreden en de werkelijke sociale contacten in de buurt, heel sterk samenhangen. Mensen die zeggen dat het belangrijk is dat bewoners elkaar helpen, dat buren gezellig met elkaar omgaan etc., maken ook meer praatjes met buren en komen bij buurtgenoten over de vloer.
De sociale houding kwam in de beantwoording van de dertien vragen en stellingen over de attitude als een in het oog springende dimensie naar voren. Er is sprake van een significante samenhang met de overlast die bewoners ervaren. Hoe socialer of communicatiever de huurder is ingesteld, des te minder overlast ondervindt hij. De sociale instelling hangt vooral met het huishoudenstype samen (echtparen met kinderen zijn het sociaalst; stellen zonder kinderen het minst sociaal) en daarnaast met de woonduur (hoe langer men ergens woont, hoe socialer de omgang) en het geboorteland van de huurder. Turken zijn het meest communicatief, gevolgd door Marokkanen, Antillianen, Surinamers en tenslotte Nederlanders.
Deze bevinding biedt aanknopingspunten in relatie tot 'woonstijlen' en sociaal beheer. Sociale attitude en sociale omgang blijken sterk samen te hangen en blijken relevante kenmerken voor de overlastbeleving. In dit licht is het interessant op te merken dat in een van de onderzoeksgemeenten, Tilburg, de sociale contacten in de buurttyperingen een belangrijke rol hebben gekregen, net als de sociale attitude van woningzoekenden.
Ook blijkt de betekenis van de woonduur voor het leggen van sociale contacten in de buurt en daarmee indirect voor de overlastproblematiek. De wijze waarop de verhuurders een 'stabiel woonmilieu' definiëren, namelijk een milieu waar zo min mogelijk verhuisd wordt (gegeven de rol van het complex op de woningmarkt), is relevant voor de overlastproblematiek. Van een stabiel woonmilieu mag, via een betere sociale omgang tussen bewoners, verwacht worden dat de bewoners minder overlast zullen ervaren.

6.4.3 Verklaring van onveiligheidsgevoelens

De onveiligheidsgevoelens zijn nader onderzocht met behulp van logistische regressie. Daarbij wordt het antwoord op de vraag "Voelt u zich altijd veilig in de buurt?" (ja of nee) zo goed mogelijk voorspeld met behulp van een aantal variabelen. Onveiligheidsgevoelens onder de bewoners van de (problematische) onderzoekscomplexen, houden verband met de overlast die ze ondervinden (van lawaai, stank en

vervuiling), het geslacht van de huurder, slachtofferschap (het jaar voorafgaand aan de enquête), aanwezigheid van een partner en 'uithuizigheid' van die partner en tenslotte het onderzoekscomplex.
De kans dat men zich niet veilig voelt in de buurt, is groter naarmate men (ook) meer overlast ervaart, vrouw is, eerder slachtoffer werd van inbraak, diefstal, beroving of bedreiging, geen (aanwezige) partner heeft en in bepaalde, kennelijk kwetsbare complexen woont.
Verschillende andere variabelen blijken in onze analyse geen significante rol te spelen bij de verklaring van onveiligheidsgevoelens. In de eerste plaats is dat de leeftijd van de huurder. Er is ons niet gebleken dat ouderen zich minder veilig zouden voelen dan jongere mensen, in onze onderzoekscontext van relatief problematische huurcomplexen. Ook de woonduur van de respondent, de sociale instelling en de mono- versus multiculturele houding en het wel of niet hebben van werk, hebben geen significant effect.

6.5 Overlast en onveiligheid in relatie tot sociaal-beheermaatregelen

De uiteindelijke vraag in dit hoofdstuk was of de verschillende sociaal-beheermaatregelen zoals die in de complexen geïmplementeerd zijn, sporen nalaten in de ervaren overlast. De hypothese luidt immers dat bij een toenemende intensiteit van sociaal-beheermaatregelen die verband houden met woonstijlen van aanstaande of zittende bewoners, bewoners minder overlast ondervinden. Aanname was daarbij dat het overlastniveau voor implementatie van het geheel aan beheermaatregelen in de complexen vergelijkbaar zou zijn geweest. De in de bewonersenquête gemeten verschillen in overlast, tussen de complexen, konden dan worden toegeschreven aan (specifieke) beheermaatregelen of juist het ontbreken ervan.
We hebben moeten constateren dat de verschillen tussen de complexen naar fysieke kenmerken, lokale woningmarktpositie en bewonerssamenstelling, te groot zijn gebleken om een causale relatie tussen overlastniveau en sociaal beheer te kunnen onderzoeken.
De voor de analyse benodigde verschillen in beheerpakketten én de verschillen in overlastniveau troffen we wel aan, hoewel het laatste in beperkte mate. Er waren twee uitschieters, respectievelijk naar boven en naar beneden. De andere negen complexen hadden onderling vergelijkbare overlastniveaus.
Verschillen tussen het verhuurdersbeleid in de verschillende complexen, doen zich vooral voor bij de inplaatsing, portiek- of blokgesprekken, al of niet in combinatie met gedragsregels en ten aanzien van de 'kordaatheid' van klachten- en ontruimingsprocedures. Met kordaat bedoelen we een snelle eerste reactie en verdere afhandeling van de kant van de verhuurder en een reactie op grond van beperkte signalen. De accenten in de beheermaatregelen zijn verschillend.
Het totale beheerpakket overziend, bespeuren we een statistisch matig significant verband tussen de intensiteit van het beheer en de grootte van de woningcorporatie, in termen van aantallen beheerde woningen. Hoe kleiner de corporatie, des te intensiever is het beheer. Voor de afzonderlijke maatregelen zijn de verschillen niet

significant. Een optelling van met name een intensieve klachtenprocedure, portiekgesprekken en gedragsregels en de rol van huismeesters bij overlastproblemen, geeft een matig significant effect. In- en uitplaatsingsprocedure vertonen geen enkele samenhang met de corporatiegrootte.
Vergelijken we het totale beheerpakket met de ervaren overlast, dan is er geen statistisch significant verband tussen de intensiteit van het sociaal beheer en de ervaren overlast. We zijn er niet gerust op dat kip-ei-effecten in de gekozen onderzoeksopzet voldoende zijn uitgebannen om de richting van een verband tussen overlast en een beheermaatregel te kunnen vaststellen. In plaats daarvan proberen we de verbanden tussen bepaalde maatregelen en het overlastniveau in een specifiek complex, op één moment, nader te duiden. Ook relateren we de beheermaatregelen aan de dynamiek in de verhuisgraad, zoals die zich voor de bewonersenquête en na implementatie van de beheermaatregelen, in de complexen voordeed.
Vergelijken we het pakket beheermaatregelen per complex met de dynamiek in de verhuisgraad in 1992 en 1993, dan doet zich alleen in de extremen een verband voor. In complex D3 deed zich de grootste daling van de verhuisgraad voor, terwijl het beheer daar relatief intensief van karakter was. Voor N1 geldt het omgekeerde: het beheer was minder intensief, de overlast was significant groter dan in de andere complexen en de verhuisdynamiek vertoonde, als enige van alle onderzoekscomplexen, een stijgende lijn. De tussenliggende complexen zijn niet goed te duiden. Meer dan de intensiteit van het totale beheerpakket, lijkt een gerichte keuze voor specifieke maatregelen, toegespitst op de lokale problemen zinvol.
Voor zover we verband zien tussen een intensieve vorm van een maatregel en de ernst van de ervaren overlast, gaat het om de maatregel portiek- of blokgesprekken en gedragsregels en om een accurate klachtenprocedure (snel reageren op grond van beperkte signalen). In complexen waar die maatregelen intensief zijn, is de overlast relatief beperkt en omgekeerd. De verbanden zijn statistisch matig significant.
Bij een streng in- en uitplaatsingsbeleid en een grote rol voor de huismeester bij het sociaal beheer, doet zich eerder een omgekeerde relatie voor: intensief beheer op dit onderdeel gaat eerder gepaard met meer overlast. In dit geval zijn wij vermoedelijk het slachtoffer geworden van het kip-ei-probleem. Vooral toepassing van uitplaatsing, maar ook een uitvoerig screenen van de in te plaatsen kandidaten, zijn 'zware' maatregelen die getroffen worden naar aanleiding van ernstige overlastervaringen, vooral in het criminele vlak.
Aan de hand van complex D3 hebben we gezien (in hoofdstuk 4) dat de ernst van de problemen tevens de legitimatie van een dergelijk zwaar beheermiddel is. De effectiviteit van een dergelijk zwaar middel bij het terugdringen van (drugs)criminaliteit in het woonmilieu, is in Dordrecht en met name in complex D3 aannemelijk gemaakt. Daarbij baseren we ons op de sterk teruggelopen verhuisgraad en leegstand in de periode 1992-1993 (voorafgaand aan de bewonersenquête).
Bij een in- en uitplaatsingsbeleid is verdere perfectionering van de 'behandeling' van ernstige overlastveroorzakers zinnig. De informerende rol van de politie waar het gaat om verwijderen of weren van woningkandidaten met een carrière als drugsdealer, verhoudt zich slecht met de privacywetgeving. Toch blijkt dergelijke informatie

van groot belang voor verhuurders om een minimaal woongenot van de huurder te kunnen garanderen. Herbezinning op dit spanningsveld verdient aanbeveling.
Waar het gaat om individuele (aspirant-)huurders zonder crimineel verleden, die toch buitengewone overlast veroorzaken, is het tweede-kansbeleid veelbelovend. Bijkomend voordeel is dat men door een vangnet te creëren, de drempel tot ontruimen van dergelijk huurders in een woonmilieu waar ze 'onhoudbaar' zijn, verlaagt. Elders kunnen ze soms, onder voorwaarden van begeleiding, acceptabel functioneren.
Het is de vraag in hoeverre woningcorporaties alleen de (financiële) verantwoordelijkheid voor begeleidingsconstructies moeten dragen. Ondersteuning door gemeente is in een aantal gevallen al in gang gezet en verdient navolging en perfectionering. Wanneer de kantonrechter een relatie tussen vangnetconstructie en ontruimingsdrempel gaat leggen, verdient gemeentelijk toezicht op de effectiviteit van het vangnet aanbeveling. Zo wordt voorkomen dat de huurders, anticiperend op het vangnet, sneller worden ontruimd maar toch geen herkansing elders krijgen.
Voor een intensief inplaatsingsbeleid dat zich niet richt op notoire overlastgevenden maar op 'gewone' woningkandidaten, kunnen we moeilijker grond vinden dat zo'n beleid effectief zou zijn. Dergelijk beleid wordt bijvoorbeeld in complex N1 toegepast, waar zowel het overlastniveau als de trend in de verhuisgraad ongunstig zijn. In de periode 1991-1993 nam de verhuisgraad gestaag toe, veel sterker dan in de beide andere Nijmeegse complexen het geval was. Omgekeerd zijn er complexen waar weinig inhoud werd gegeven aan een inplaatsingsbeleid (anders dan voor overlastgevenden), terwijl de mutatiegraad een daling liet zien in 1993 ten opzichte van 1992 (zoals in complex A1, A2 en D3), terwijl ook het overlastniveau 'meevalt' vergeleken bij andere onderzoekscomplexen.
Gezien principiële bezwaren, zoals ondoorzichtigheid en moeilijke controleerbaarheid (onder meer op discriminerende praktijken) die het inplaatsingsbeleid kent, verdient het toewijzen van kandidaten op grond van de vermeende 'woonstijl' geen aanbeveling. De preferenties van woningzoekenden vormen een aantrekkelijk kompas voor het te voeren woonruimtebeleid. Wel kunnen woningzoekenden geïnformeerd worden over specifieke weerstanden en over alternatieve mogelijkheden op de woningmarkt, zoals bij enkele geïnterviewde verhuurders ook gebeurt.
Verschillende verhuurders hebben aangegeven dat portiek- of blokgesprekken, een maatregel die gepaard lijkt te gaan met relatief geringe overlast, juist in de meest problematische complexen niet werkt. De beoogde kandidaten zouden veelal niet meewerken.
Dit versterkt de indruk dat hier van een kip-ei-probleem sprake is, waarbij portiekgesprekken worden ingezet als de problemen nog te behappen zijn. Deze maatregel kan de communicatie tussen huurders verbeteren. Het onderzoek heeft duidelijk gemaakt dat de overlast die bewoners percipiëren, deels te maken heeft met die communicatie, zodat van deze maatregel een gunstige werking mag worden verwacht op de overlastbeleving. Dit geldt ook voor andere, hier niet besproken maatregelen die de communicatie versoepelen, van welkomstgesprekken tot bloembakwedstrijden.
De rol van de huismeester als zodanig kon in dit onderzoek moeilijk geëvalueerd worden omdat op één na in alle complexen een toezichthouder actief is. De omvang

van het (sociale) takenpakket en de bemiddelende rol van de huismeester bij conflicten, lijkt groter te zijn naarmate de overlast in het complex erger is. Uit dit onderzoek blijkt niet dat de grotere bemoeienis van de huismeester met conflicten tussen bewoners en een uitvoerig sociaal takenpakket, gepaard gaan met minder ervaren overlast in een complex. Wat het effect is van de huismeester, in vergelijking met een situatie zonder huismeester, konden we niet onderzoeken.
In ander onderzoek, dat is toegespitst op huismeesters (Hesseling e.a., 1991, 1993; Wassenberg, 1991) komen de verdiensten van huismeesters beter uit de verf. Toch is de preciese 'werking' van de huismeesters nog niet helemaal opgehelderd. Wassenberg (1991) constateert vooral een placebo-effect: de bewoners van verschillende Bijlmermeer-flats waren in grote mate tevreden met de huismeester, terwijl ze sinds de aanwezigheid van die huismeester op geen enkel punt verbetering in het leefklimaat hadden bemerkt. Hoe de ontwikkelingen zich zonder huismeester voltrokken zouden hebben was, bij ontbreken van een controlegroep, niet na te gaan.
Een overtuigend placebo-effect (zoals Wassenberg aantoonde) is beleidsmatig zeer relevant: bewoners ervaren dat de verhuurder zich het leefklimaat in hun wooncomplex aantrekt en dat waarderen ze. Op grond daarvan kan de maatregel al aangeprezen worden. Inzicht in het directe effect van toezichthouders op het woonklimaat, verschaft een dergelijke bevinding echter niet. Door dit inzicht te vergroten, kan de maatregel geperfectioneerd worden en het rendement vergroot.
Hesseling e.a. (1991) constateren dat een hoge huismeestersdichtheid van belang is om werkelijke effecten op de leefbaarheid te kunnen bespeuren. Die effecten bestaan uit een vermindering van vandalisme en vervuiling, vooral wanneer huismeesters uitgebreide schoonmaaktaken hebben. In samenhang hiermee wordt de woonomgeving door de huurders ook beter gewaardeerd.
Voorts constateren de onderzoekers een gunstig effect ten aanzien van het voorkomen van bepaalde delicten, zoals inbraak in de berging en diefstal uit de postbus. De tijdstippen waarop de huismeester aanwezig is, zijn hierbij van belang. Op grond van het onderhavige onderzoek mogen we aannemen dat als door toedoen van de huismeester het aantal delicten afneemt, ook de onveiligheidsgevoelens bij huurders zullen verminderen.
Een minder positieve bevinding was dat bewoners geneigd zijn om zelf minder controlerend op te treden, als er een toezichthouder is. Dit vereist dat binnen de formulering en uitvoering van huismeesterstaken, gezocht wordt naar een delicaat evenwicht tussen toezicht houden en het betrekken van de bewoners bij hun woonomgeving.
Er is ons geen verband gebleken tussen een intensieve klachtenbehandeling bij de corporatie en het takenpakket van een huismeester. Waar de huismeester geen (belangrijke) taak heeft in de sfeer van conflictbeslechting tussen huurders, is het niet gezegd dat de klachtenprocedure bij de corporatie uitvoeriger of accurater is.
Over de klachtenprocedure heeft geen van de geïnterviewde verhuurders opgemerkt dat het in problematische complexen te bewerkelijk zou zijn om de klachten naar eigen goeddunken te behandelen. Van overbelasting van de corporatiemedewerkers door een hoog overlastniveau in een complex, is ons niets ter ore gekomen.

Dit doet ons vermoeden dat in een aantal gevallen de overlastbeleving bij huurders kan worden verminderd door de klachtenprocedure tussen huismeester en corporatiemedewerkers nog beter af te stemmen. Mogelijk vallen klachten soms tussen de wal en het schip en is onvoldoende duidelijk of de huismeester dan wel de corporatie zich belast met de afhandeling van de klacht.
Tussen onveiligheidsgevoelens en sociaal-beheermaatregelen bespeuren we geen direct verband. Onveiligheidsgevoelens in een complex houden in veel gevallen geen verband met de ervaren overlast in dat complex. Wel geldt dat wie zelf overlast ervaart, een grotere kans heeft zich bovendien onveilig te voelen in de buurt. De onveiligheidsgevoelens lijken bovenal door persoonsgebonden kenmerken, ervaringen en omstandigheden te worden bepaald. Ook het complex waarin men woont speelt een rol, maar het lijkt erop dat fysieke aspecten daarbij de boventoon voeren.
Belangrijk is ook dat huurders die zelf slachtoffer van criminaliteit werden, zich veel onveiliger voelen. Dat geldt voor slachtoffers van inbraak en diefstal evenzeer als voor slachtoffers van bedreiging, beroving of een vechtpartij.
Maatregelen in de sfeer van aanpassingen in het complex (overzichtelijke entrees en bergingen, goede verlichting) en aan de woning (inbraakbeveiliging) lijken zeer zinvol om onveiligheidsgevoelens te beteugelen. Ze kunnen rechtstreeks werken, maar ook de kans om slachtoffer te worden verminderen, hetgeen het gevoel van veiligheid ten goede komt (zie ook Hesseling e.a., 1991). In dit verband spelen ook toezichthouders een rol, waarbij hun takenpakket en werkuren voor optimaal rendement, toegespitst dienen te zijn op de specifieke problemen in een complex.

LITERATUUR

Adrianow, S., 1993, **Sociaal woningbeheer door corporaties in naoorlogse woonbuurten** (proefschrift), Voorraadbeheer en Woningmarktonderzoek, nr. 11, Delft (DUP).

Anderiesen, Gerard en Arnold Reijndorp, 1990, **Eigenlijke een geniale wijk, Dagelijks leven in de Indische buurt**, Het Spinhuis, Amsterdam.

Appelbaum, Mark I., en Elliot M. Cramer, 1975, Some Problems in Nonorthogonal Analysis of Variance, in: **Psychological Bulletin** 81, pp. 335-343.

Barber, B., 1957, **Social stratification. A comparative analysis of structure and processes**, New York (Harcourt).

Basisdocument Volkshuisvestingsconvenant Amersfoort, maart 1993.

Bell, W., 1958, Social choice, life styles and suburban residence, in: W.M. Dubriner (ed.), **The suburban community**, New York, pp. 225-247.

Bentvelsen, Theo, en Frans van der Zon, 1987, **Kleine criminaliteit en naoorlogse etagebouw, verkenning en onderzoeksopzet**, Vandalisme, Criminaliteit en Volkshuisvesting nr. 1, Delft (DUP).

Berting, J., 1969, **In het brede maatschappelijke midden**, Meppel (Boom) (oorspr. dissertatie 1968).

Bosch, Niek en Dick Hanemaayer, 1993, **Ik weet waar ik wil wonen, Onderzoek naar marktgerichte woonruimteverdeling en woonconsumentengedrag in Delft**, Den Haag (B&A Groep Beleidsonderzoek & -Advies BV).

Bovenkerk, F., K. Bruin, L. Brunt en H. Wouters, 1985, **Vreemd volk, gemengde gevoelens: etnische verhoudingen in een grote stad**, Amsterdam/Meppel (Boom).

Briene, M.F.M., e.a., 1989, **Beheer en verhuurbaarheid; een empirische studie van enkele naoorlogse woningcomplexen**, Rotterdam/Utrecht, IOP-Bouw/Instituut voor Ruimtelijk Onderzoek.

Burie, J.B., 1972, Woongedrag en bouwproces, in: **Stedebouw en Volkshuisvesting, 53**, nov., pp. 571-577.

Cebeon, 1992, **De plaats door verdeling. Woonruimteverdelingsbeleid en etnische minderheden**, Amsterdam.

Coleman, A, 1985, **Utopia on trial: vision and reality in planned housing**, Londen, Hilary Shipman.

Coolen, Henny en Gaston Hilkhuysen, 1992, **The structure of do it yourself activities; an application of nonmetric principal components analysis**, OTB-working paper, 92-01, Delft (Delft University Press).

Commissie Kleine Criminaliteit, 1986, **Eindrapport Commissie Kleine Criminaliteit**, Den Haag (Staatsuitgeverij).

Deben, Leon, 1988, **Van onderkomen tot woning; een studie over woonbeschaving in Nederland 1850-1969**, Amsterdam, (Universiteit van Amsterdam).

Demby, E., 1974, Psychographics and from whence it came, in: W.D. Wells (ed.), **Life style and psychographics**, Chicago, pp. 9-30.

Dieleman, F.M., en R.J. Schouw, 1984, **Demografische ontwikkelingen en bouwen en wonen: een programmeerstudie**, Den Haag (ministerie van O en W).

Driessen, F., 1978, **Leefstijlnotitie RPD-onderzoek**, Utrecht: Rijksuniversiteit Utrecht (interne notitie Sociologisch Instituut).

Driessen, F.M.H.M., en J.B.Th. van Dam, 1985, Ruimtelijke kwaliteit in de ogen van de bewoners, in: **Stedebouw en Volkshuisvesting**, juni 1985.

Duin, Th. van en G. Palenéwen, 1993 (2), **Thuis in de wijk; Marokkaanse, Turkse en Surinaamse Leidenaren en hun woon- en leefsituatie**, Leiden (LISWO/Wetenschapswinkel).

Eijken, A.W.M., 1991, **Criminaliteitsbeeld van Nederland, Criminaliteit, onveiligheid en preventie in de epriode 1980-1990**, ministerie van Justitie (directie Criminaliteitspreventie).

Elsinga, Marja, en Frank Wassenberg, 1991, **Kleine criminaliteit en naoorlogse etagebouw, Eindrapport**, Vandalisme, Criminaliteit en Volkshuisvesting, nr. 9, Delft (DUP).

Engelsdorp Gastelaars, R. van, 1980, 'Segregatie; een beschouwing gebaseerd op ontwikkelingen in Amsterdam', in: Blauw, P.W. en C. Pastoor, 1980, **Soort bij soort**, Deventer.

Evans, A., 1976, Economic influences on social mix, **Urban Studies**, 13, pp. 247-261.

Gans, H.J, 1968, Planning and social life: friendship and neighbour relations in suburban communities, in: **People and Plans**, Harmondsworth (Penguin Books).

Ganzenboom, Harry, 1988, **Leefstijlen in Nederland; een verkennende studie**, Rijswijk (Sociaal en Cultureel Planbureau).

Gifi, A., 1990, **Non-lineair, Multivariate Analysis**, New York (Wiley).

Goldthorpe, J.H., D. Lockwood, F. Bechhofer, en J. Platt, 1968, **The affluent worker: industrial attitudes and behaviour**, Cambridge UK (Cambridge university press).

Goldthorpe, J.H., D. Lockwood, F. Bechhofer, en J. Platt, 1969, **The affluent worker in the class structure**, Cambridge UK (Cambridge university press).

Grunfeld, F., 1974, Differentiatie in woon- en leefstijl en de ontwikkeling daarin, **Bouw 29, 17/24 aug., 33/34**, pp. 751-753.

Grunfeld, F., en P. Stoppelenburg, 1979, **Sociologie en ruimtelijke planning**, Den Haag (VUGA).

Guttman, L., 1942, 'A revision of Chapin's social status scale', in: **American Sociological Review** 7, pp. 21-35.

Heeger, H., en F. van der Zon, 1988, **Nieuw Engeland, Hoogvliet; perspektieven voor een na-oorlogs woongebied in Rijnmond**, Volkshuisvesting in theorie en praktijk, nr. 17, Delft (DUP).

Heeger, Henk, 1992, **'Probleemkomplexen' in Nederland: 1985 en 1989**, werkdocument 92-01, Delft (DUP).

Hesseling, R.B.P., E.H.M. van Wees, B.M. van Dalen en R.A.W.M. Maas, 1991, **Huismeesters in problematische woningcomplexen, Het effect van huismeesters op criminaliteit en verhuurbaarheid in de na-oorlogse etagebouw**, Den Haag/Almere/De Bilt (WODC, NWR, NCIV).

Hesseling, R.B.P., 1993, **Huismeesters, een stand van zaken onderzoek**, Den Haag (ministerie van Justitie, WODC).

Hoorn, F.J.J.H. van, 1987, **Onder anderen, Effekten van de vestiging van Mediterranen in naoorlogse woonwijken**, Elinkwijk, Utrecht (proefschrift).

Hortulanus, R.P., en E.T. van Kempen, (red.), 1987, **Sociaal beheer van buurten; leefklimaat, bewonersselectie en vormen van beheer**, Den Haag (VUGA).

HRWB (adviescollege voor sociaal en cultureel beleid), 1989, **Wijken onder druk; studie naar leefbaarheid in wijken met sociaal-economische achterstanden**, Den Haag (HRWB).

Karn, Valerie, e.a., 1993, **Neighbour Disputes, Responses by social landlords**, Institute of Housing, Westwood Way.

Knol, H.R. en A.C. van der Tuin en H. de Vos, 1991, **Buurtsamenstelling en woontevredenheid, Tussenrapport van een onderzoek in de Oranjewijk in Groningen**, Groningen (vakgroep Sociologie).

Kuiper, Hzn, G., 1965, **Rangen en standen; Een studie in sociale stratificatie**, Zeist (De Haan).

Kullberg, J., 1993a, **Woonstijlen en de toewijzing van woningen**, Rotterdam (SEV).

Kullberg, J., 1993b, **Als er een schaap over de dam is, een studie naar negen navolgers van het Delftse woonruimteverdelingsmodel**, Voorraadbeheer en Woningmarktonderzoek, nr. 13, Delft (DUP).

Kullberg, J., 1995, **Mozaïek woningmarkt stadsregio Rotterdam, deel 5, Migranten op de woningmarkt**, Delft (DUP).

Meijer, F., en A.C.Q. van der Heijden (red.), 1995, **Vereniging van Eigenaren, Problemen en Praktijkplossingen**, Lezingenbundel gelijknamige studiedag, werkdocument 95-12, Delft (DUP), 22 juni 1995.

Merton, R.K., 1957, Patterns of influence: local and cosmopolitan influentals, in: R.K. Merton (ed.), **Social theory and social structure**, New York (The Free Press).

Meulen, G.G. van der, 1980, **Konsubruns; ruimtelijk gedrag en leefstijl**, Eindhoven (dissertatie).

Nauta, A.P.N., 1973, **Contact en controle tussen buren**, Alphen aan den Rijn (Samson).

Nauta, A.P.N., 1979, 'Wat is het 'evenwichtige' van een bevolkingsopbouw', in: **Bouw** 34, nr. 14, pp. 41-43.

NCIV, 1987, **Plaatsingsbeleid**, beleidsnota, maart, De Bilt (NCIV).

NWR, 1989, **Plaatsingsbeleid**, Woningraad Extra, nr. 48, Almere (NWR).

NWR, 1991, **Omgaan met burenoverlast**, Woningraad Extra, nr. 55, Almere (NWR).

NWR, 1993, **Last van overlast; Aanpak bij woningcorporaties**, Woningraad Extra nr. 65, Almere (NWR).

O'Brien, Ralph G., 1976, Comment on 'Some Problems in Nonorthogonal Analysis of Variance', in: **Psychological Bulletin** 83, pp. 72-74.

Pennen, A. van der en J.W. van de Wardt, 1992, **Woonmilieudifferentiatie en allochtonen**, Leiden (LISWO/vakgroep Bestuurskunde).

Priemus, H., 1984, **Nederlandse woontheorieën**, Volkshuisvesting in theorie en praktijk, nr. 6, Delft (DUP).

Reissman, L., 1959, **Class in American society**, Glencoe IL (Free press).

Rosmalen, Bas van, en Frank Wassenberg, 1994, **Eindmeting project modelflats Bijlmermeer**, werkdocument 94-16, Delft (DUP).

Sarkissian, W., 1976, 'The idea of social mix in town planning; a historical review', in: **Urban Studies** 13, pp. 231-246.

Schuyt, Kees, 1992, 'Criminaliteit en het virus van de onverschilligheid' in: **De Volkskrant**, 12 december.

Siegel, Sidney, en N. John Castellan, Jr., 1988, **Nonparametric statitics for the behavioral sciences**, New York (McGraw-Hill Book Company).

Sikkel, Dirk, 1988, **Quality aspects of statistical data collection**, Amsterdam (proefschrift).

Starmans, I.H.J., en R.P. Hortulanus, 1991, **Woonstijlen in Bouwlust, Den Haag zuid-west, Een aanvullend criterium voor woonruimteverdeling**, Utrecht (faculteit Sociale Wetenschappen).

Vaart, Wander van der, Wil Dijkstra en Johannes van der Zouwen, 1995, Reporting past attitudes and behavior: the effects of change on recall accuracy, in: **International Conference on Survey Measurement and Process Quality, April 1-4 1995, Bristol UK** (Abstract).

Voordt, J.M. van der en H.B.R. van Wegen, 1991, **Sociale veiligheid; Theorie, empirie en instrumentontwikkeling**, (proefschrift), Delft (Ospa/TU Delft).

Wassenberg, Frank, 1991, **Conciërges in de Bijlmermeer: effect op criminaliteit, veiligheid en leefbaarheid**, Vandalisme, Criminaliteit en Volkshuisvesting, nr. 8, Delft (DUP).

Weber, M., 1972, **Wirtschaft und Gesellschaft**, Tübungen (oorspronkelijk 1921).

Winer, B., D.K. Brown en K.M. Michels, 1991, **Statistical Principals in Experimental Design**, New York (Mc. Graw-Hill).

Wuertz, K, 1988, **Sociale veiligheid; Ruimtelijk scheidslijnen, sociale contrasten, symbolische grenzen**, Leiden (Onderzoekscentrum ROV).

Wuertz, Karen, 1989, **Het onherbergzame wonen**, Leiden, (Onderzoekscentrum Ruimtelijke Ontwikkeling en Volkshuisvesting, faculteit Sociale Wetenschappen Rijksuniversiteit Leiden).

Wuertz, K, 1990, Verdwaald in eigen buurt: onveiligheidsgevoelens in buurten en de rol van medebewoners, in: F. W. Winkel en A. van der Wurff (red.), **Angst voor criminaliteit; Theorie Onderzoek Interventie**, Amsterdam/Lisse (Swets & Zeitlinger).

Wuertz, Karen, 1991, **De macht van de woonkultuur**, Leiden (Leids Instituut voor Sociaal Wetenschappelijk Onderzoek).

BIJLAGE I

KENMERKEN VAN DE BEWONERS VAN DE ONDERZOEKSCOMPLEXEN

Leeftijd hoofd huishouden	Complexen											
	A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3	Totaal
Tot 25 jaar	13	15	11	12	**35**	**34**	19	**37**	7	25	**44**	24
25 tot 45 jaar	61	54	35	53	45	53	57	49	56	**70**	52	53
45 tot 65 jaar	19	17	**31**	23	13	13	20	8	**24**	5	4	16
65+	7	**14**	**23**	**12**	7	-	4	6	**13**	-	-	7
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Huishoudenssamenstelling	A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3	Totaal
Alleenstaand	18	26	27	**61**	28	17	34	35	47	**75**	**72**	40
Twee of meer volwassenen	26	25	46	16	**39**	**36**	**35**	25	**35**	15	10	28
Een of meer kinderen	**56**	**49**	27	23	**33**	**38**	29	10	18	10	4	25
Studenten	-	-	-	-	-	9	2	**30**	-	-	**14**	7
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Geboorteland	A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3	Totaal
Nederland	62	72	**90**	70	75	60	65	78	76	69	**90**	75
Marokko/Turkije	**33**	**22**	3	9	12	15	16	1	11	15	3	11
Suriname/Antillen	-	4	-	**14**	8	6	7	8	6	8	6	6
Vluchtelingen	3	2	1	5	2	6	5	**8**	6	3	-	4
Anders	2	-	6	2	3	**13**	7	5	2	5	1	4
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Inkomensbron	A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3	Totaal
Een of twee inkomens uit arbeid	44	38	45	36	**55**	39	45	**56**	**54**	49	47	46
Bijstand/WAO/WW	36	33	18	39	30	**50**	**45**	27	28	35	23	32
VUT/AOW/pensioen	12	**21**	**33**	15	7	-	4	7	13	2	-	11
Studiefinanciering en overig	8	8	4	10	8	11	6	10	5	14	**30**	11
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Woonduur volgens huurder	A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3	Totaal
een of twee jaar	23	30	30	**55**	49	38	49	**51**	33	**59**	**53**	43
drie t/m vijf jaar	19	21	25	14	21	**34**	24	20	18	28	**30**	23
zes t/m tien jaar	18	21	14	5	17	**24**	10	18	**22**	10	17	16
elf en meer	**40**	**28**	**31**	**26**	13	4	17	11	**27**	3	-	18
Totaal	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Bron: OTB-enquête overlast, 1994.

BIJLAGE II
UITVOERING BEWONERSVELDWERK

Het afnemen van de enquêtes is niet geheel probleemloos verlopen. In de geselecteerde complexen was volgens sommige enquêteurs duidelijk sprake van een 'afkeer van buitenlanders'. Verder hebben enkele enquêteurs aangegeven dat ze zich in 'hun' complexen minder veilig voelden en onder meer vervelende opmerkingen kregen. Een (allochtone) enquêteur haakte om deze reden voortijdig af.
Bij de opzet van het veldwerk is ervoor gezorgd dat elk van de complexen door tenminste twee verschillende enquêteurs is bezocht. Dit zou eventuele verschillen in de beantwoording van de enquêtes door toedoen van de enquêteurs, moeten verzachten. Tabel II.1 laat de verdeling van de enquêteurs over de complexen zien. De brutorespons die de verschillende enquêteurs behaalden varieerde van 40% tot 57%. We hebben in de ingevulde vragenlijsten geen aanwijzingen gevonden dat er verschillen in de kwaliteit van de ingevulde enquêtes zouden zijn.

Tabel II.1 Verdeling van de enquêteurs over de complexen

Enquêteur											Complexen
	A1	A2	D1	D2	D3	N1	N2	N3	T1	T2	T3
BA								+	+	+	+
HA			+	+	+						
KW				+						+	+
PE	+	+									
RI						+		+			
RO	+	+		+							
ST							+	+			
SO						+	+	+	+	+	
VO						+	+				
WE			+		+						
WY											
Totaal	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	2

De brutorespons is wat in neerwaartse richting beïnvloed doordat in het veldwerk quota per complex waren vastgesteld. Na het vervullen van de quota hebben de enquêteurs hun werk afgebroken, waarbij een deel van de adressen maar een maal bezocht is, in plaats van drie maal.
In een aantal gevallen waren al afspraken gemaakt voor een interview. Deze adressen zijn wel in de brutorespons verwerkt, terwijl de kans om bewoners thuis te treffen, laat staan een enquête af te nemen, natuurlijk kleiner was.
In Nijmegen is dit effect het sterkst, doordat verschillende enquêteurs gelijktijdig in de complexen actief waren, om de veldwerkachterstand ten opzichte van de andere gemeenten in te lopen. De achterstand was onder meer ontstaan doordat een van de enquêteurs was afgehaakt.

BIJLAGE III
BEWONERSENQUETE

1. In de eerste serie vragen willen wij graag iets weten over contacten tussen u en uw buren en buurtbewoners, ik stel eerst de vraag en noem daarna de mogelijke antwoorden. Wilt u daarna pas antwoorden.

---

2. Hoe is het contact met uw directe buren? *(bij meerdere buren beste contact invullen)*

19,4%	U KOMT BIJ ELKAAR THUIS
38,0%	U MAAKT AF EN TOE BUITEN EEN PRAATJE
36,9%	U GROET ALLEEN VRIENDELIJK
4,7%	U ZEGT NIETS TEGEN ELKAAR
1,0%	U HEEFT RUZIE

---

3. Met hoeveel buurtbewoners maakt u regelmatig een praatje?

19,9%	GEEN BEWONER
14,8%	ÉÉN BEWONER
30,1%	TWEE TOT DRIE BEWONERS
16,2%	VIER TOT VIJF BEWONERS
19,0%	MEER DAN VIJF BEWONERS

---

4. Bij hoeveel buurtbewoners gaat u regelmatig langs?

59,5%	GEEN BEWONER
20,9%	ÉÉN BEWONER
15,2%	TWEE TOT DRIE BEWONERS
2,4%	VIER TOT VIJF BEWONERS
2,1%	MEER DAN VIJF BEWONERS

---

5. Zou u meer contact met buurtbewoners willen?

20,7%	JA
14,5%	MISSCHIEN
64,8%	NEE

6. Er volgen nu enkele uitspraken over de buurtbewoners. Wilt u aangeven of u het hiermee eens of oneens bent door uw antwoord van deze kaart op te lezen *(overhandig antwoordkaart)*.

	helemaal mee eens	*mee eens*	*geen mening*	*niet mee eens*	*helemaal niet mee eens*
7. De bewoners van de buurt houden geen rekening met elkaar	*7,4%*	*29,2%*	*16,6%*	*45,1%*	*1,7%*
8. De bewoners van de buurt kennen elkaar niet	*6,4%*	*38,5%*	*16,1%*	*37,7%*	*1,3%*
9. Als het nodig is helpen de bewoners in de buurt elkaar	*6,5%*	*49,3%*	*25,7%*	*16,8%*	*1,6%*
10. De bewoners in de buurt hebben dezelfde interesses	*0,3%*	*9,6%*	*42,6%*	*34,3%*	*13,2%*

11. In dit deel van deze vragenlijst willen we iets weten over lawaai in of om uw woning.

12. Heeft u in of om uw woning last van lawaai veroorzaakt door andere buurtbewoners?

48,6%	JA	
51,4%	NEE	**naar vraag 18**

13. Hoe vaak heeft u last van lawaai? *(antwoordcategorie oplezen)*	30,1%	IEDERE DAG
	37,9%	EEN PAAR KEER IN DE WEEK
	23,6%	ENKELE KEREN PER MAAND
	8,4%	ZELDEN
14. Hoe lang duurt het lawaai? *(antwoordcategorie oplezen)*	2,1%	EEN PAAR SECONDEN
	18,6%	EEN PAAR MINUTEN
	61,3%	ONGEVEER EEN UUR
	18,0%	DE HELE DAG
15. In welke mate stoort het lawaai u? *(antwoordcategorie oplezen)*	9,6%	NAUWELIJKS STOREND
	34,4%	ENIGSZINS STOREND
	30,8%	STOREND
	26,3%	ZEER STOREND
16. Waar komt het lawaai vandaan? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*	64,8%	GELUIDSINSTALLATIES
	14,9%	GEREEDSCHAP
	13,4%	HUISDIEREN
	20,9%	KINDEREN
	22,7%	LOOPGELUIDEN
	35,2%	SCHREEUWENDE BUREN
	28,1%	ANDERS, NL. . . . .
		. . . . .
17. Wat heeft u gedaan om het lawaai tegen te gaan? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*	51,0%	NIETS
	36,1%	OP LAWAAIMAKER AFGESTAPT
	12,5%	BIJ CORPORATIE GEMELD
	12,5%	BIJ POLITIE GEMELD
	6,9%	ANDERS, NL. . . . .
		. . . . .

18. In de volgende serie vragen willen we graag iets weten over stank in of om uw woning.

19. Heeft u in of om de woning last van stank die door andere bewoners wordt veroorzaakt?

23,8%	JA
76,2%	NEE_____ **naar vraag 25**

20. Hoe vaak heeft u last van stank? *(antwoordcategorie oplezen)*

31,7%	IEDERE DAG
31,7%	EEN PAAR KEER IN DE WEEK
26,8%	ENKELE KEREN PER MAAND
9,8%	ZELDEN

21. Hoe erg is de stank? *(antwoordcategorie oplezen)*

4,9%	NAUWELIJKS WAARNEEMBAAR
27,4%	OPMERKELIJK
48,2%	NADRUKKELIJK AANWEZIG
19,5%	ONDRAAGLIJK

22. Welke gevolgen heeft de stank voor u? *(antwoordcategorie oplezen)*

4,3%	HET BEÏNVLOEDT UW GEZONDHEID
23,2%	HET BEÏNVLOEDT UW HUMEUR
59,8%	U ERGERT ZICH ER FLINK AAN
18,9%	HET DOET U WEINIG

23. Waar komt de stank vandaan? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*

14,6%	HUISVUILCONTAINERS
23,8%	KOOKLUCHTJES
32,9%	HUISVUIL
35,4%	URINE/BRAAKSEL
18,9%	HONDE- OF KATTEPOEP
28,0%	ANDERS, NL. . . . .
	. . . . .

24. Wat heeft u tegen de stank gedaan? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*

53,7%	NIETS
14,6%	BIJ CORPORATIE GEMELD
7,6%	BIJ DE GEMEENTE GEMELD
18,9%	OP VEROORZAKER VAN DE STANK AFGESTAPT
15,9%	ANDERS, NL. . . . .

25. In de volgende serie vragen willen we graag iets weten over de vervuiling in uw buurt.

26. Hoe schoon is uw buurt? *(antwoordcategorie oplezen)*

1,6%	ZEER SCHOON	**naar vraag 31**
49,3%	SCHOON	**naar vraag 31**
34,6%	BEETJE VERVUILD	
9,3%	VERVUILD	
5,1%	ERG VERVUILD	

27. Hoeveel last heeft u van de vervuiling? *(antwoordcategorie oplezen)*

25,1%	HET DOET ME WEINIG
34,3%	DE VERVUILING STOORT ME ENIGSZINS
27,8%	DE VERVUILING STOORT ME
12,7%	IK ERGER ME ENORM AAN DE VERVUILING

28. Waar bestaat de vervuiling uit? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*

55,3%	VUILNIS
56,8%	RONDSLINGERENDE VERPAKKINGEN
48,8%	RECLAMEDRUKWERK EN KRANTEN
18,0%	URINE EN BRAAKSEL
37,3%	HONDE- OF KATTEPOEP
3,0%	SPEELGOED
13,0%	HUISRAAD
5,3%	GRAFFITY
22,5%	ANDERS, NL. . . . .

29. Wat heeft u tegen de vervuiling gedaan? *(antwoordcategorie oplezen)*

49,9%	NIETS
4,2%	BRIEFJE OPGEHANGEN
32,6%	HET VUIL ZELF OPGERUIMD
7,7%	BIJ GEMEENTEWERKEN GEMELD
7,1%	DE VERVUILER AANGESPROKEN
2,4%	DE MILIEUDIENST GEMELD
9,5%	ANDERS, NL. . . . .
	. . . . .

30. Hoe lang blijft het schoon als het vuil is opgeruimd? *(antwoordcategorie oplezen)*

24,6%	EEN WEEK
36,9%	EEN PAAR DAGEN
22,8%	EEN DAG
9,5%	ENKELE UREN
6,2%	NOG GEEN UUR

31. De volgende vragen gaan over uw veiligheid in uw woning en in uw buurt.

32. Voelt u zich altijd veilig in de buurt?

61,6%	JA	**naar vraag 37**
38,4%	NEE	

33. Op welke tijden voelt u zich niet veilig? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*

65,1%	'S NACHTS
84,1%	'S AVONDS
16,3%	'S MIDDAGS
12,0%	'S OCHTENDS

34. Waar voelt u zich niet veilig? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*

7,8%	IN UW EIGEN WONING
26,1%	IN HET PORTIEK/TRAPPENHUIS
28,8%	IN DE BERGING
62,6%	RONDOM DE FLAT
68,1%	IN DELEN VAN DE BUURT
3,5%	IN . . . . .

35. Waarom voelt u zich niet veilig? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*

67,7%	ER HANGEN ONGEWENSTE PERSONEN ROND
16,9%	TE STIL
30,7%	GEDRAG VAN ANDERE BEWONERS
26,0%	ONVOLDOENDE VERLICHTING
8,3%	TE VEEL BEGROEIING
18,9%	ANDERS, NL. . . . .

36. Wat zijn de gevolgen voor u van het feit dat u zich niet veilig voelt? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*

21,2%	IK TREK ME ER NIETS VAN AAN
8,6%	IK HEB VOOR DE NIET VEILIGE PLEKKEN SPECIALE MAATREGELEN GENOMEN
54,5%	IK VERMIJD PLEKKEN WAAR IK ME NIET VEILIG VOEL
22,7%	IK GA NIET MEER ALLEEN DE DEUR UIT
5,5%	IK GA DE DEUR NIET MEER UIT
21,2%	ANDERS, NL. . . . .

37. Van welke zaken bent u sinds september 1993 in of om uw woning het slachtoffer geweest? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*

5,3%	POGING TOT INBRAAK
7,0%	VERNIELING
15,1%	DIEFSTAL
13,0%	INBRAAK
70,0%	GEEN

38. Van welke vormen van geweld bent u sinds september 1993 in of om uw woning het slachtoffer geweest? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*	5,3%	BEDREIGING
	1,0%	BEROVING
	1,5%	VECHTPARTIJ
	1,5%	MISHANDELING
	91,2%	GEEN

39. Wat heeft u gedaan om uw veiligheid te verbeteren? *(meer antwoorden mogelijk, antwoordcategorie oplezen)*	52,8%	U HEEFT NIETS GEDAAN
	29,8%	U HEEFT GOEDE SLOTEN AANGEBRACHT
	6,7%	U HEEFT DE HUISMEESTER GEWAARSCHUWD
	6,0%	U HEEFT DE VERHUURDER GEBELD
	12,3%	U HEEFT DE POLITIE GEBELD
	12,9%	U HEEFT AANGIFTE GEDAAN
	11,4%	ANDERS, NL. . . . .

40. Wij willen graag weten of u het met de volgende stellingen eens of oneens bent. Wilt u opnieuw uw antwoord van deze kaart oplezen *(overhandig antwoordkaart)*.

	helemaal mee eens	*mee eens*	*geen mening*	*niet mee eens*	*helemaal niet mee eens*
41. Als ik thuis ben, wil ik rust om mij heen	*21,4%*	*58,8%*	*6,4%*	*13,0%*	*0,3%*
42. Een gezellige omgang met de buren is belangrijk	*19,6%*	*60,6%*	*7,2%*	*12,0%*	*0,6%*
43. Het is vervelend om naast iemand met andere gewoonten te wonen	*2,3%*	*11,9%*	*13,0%*	*63,5%*	*9,3%*

	helemaal mee eens	mee eens	geen mening	niet mee eens	helemaal niet mee eens
44. Minstens driekwart van de buurtbewoners moet van Nederlandse afkomst zijn	*5,7%*	*18,3%*	*10,0%*	*46,4%*	*19,6%*
45. Ik vind het leuk om mee te doen als er in de buurt iets georganiseerd wordt	*5,4%*	*35,5%*	*14,6%*	*35,8%*	*8,7%*
46. Ik erger me als mensen op straat aan hun auto sleutelen	*5,5%*	*17,0%*	*9,7%*	*56,4%*	*11,4%*

---

47. Dan volgen tot slot nog wat vragen over uw huishouden *(vraag 48 niet stellen, wel zelf invullen!)*.

---

48. Wat is uw geslacht?

44,6% MAN
55,4% VROUW

---

49. Wat is de samenstelling van uw huishouden?

40,0% ALLEENSTAAND
26,8% TWEE VOLWASSENEN
6,8% ÉÉN VOLWASSENE MET KIND(EREN)
17,4% TWEE VOLWASSENEN MET KIND(EREN)
9,0% ANDERS, NL. . . . . .
. . . . . .

---

50. In welk jaar bent u op dit adres komen wonen? *(jaartal invullen)*

1988 (gemiddeld)

---

51. In welk jaar bent u geboren? *(jaartal invullen)*

1959 (gemiddeld)

---

52. Wat is uw geboorteland?

73,6%	NEDERLAND
4,8%	MAROKKO
6,4%	TURKIJE
2,2%	SURINAME
2,8%	ANTILLEN
10,3%	ANDERS, NL. . . . .

53. Wat is het geboorteland van uw vader?

70,7%	NEDERLAND
4,8%	MAROKKO
7,2%	TURKIJE
2,6%	SURINAME
2,9%	ANTILLEN
11,7%	ANDERS, NL. . . . .

54. Wat is uw bron van inkomen en die van uw eventele partner? *(per kolom één alternatief aankruisen)*

UZELF	PARTNER	
9,7%	18,9%	GEEN INKOMEN
33,1%	40,5%	LOONDIENST
2,1%	2,3%	EIGEN BEDRIJF
11,7%	10,6%	WW/WAO
17,8%	9,6%	BIJSTANDSUITKERING
12,3%	6,0%	STUDIEFINANCIERING
7,1%	7,3%	AOW
0,6%	0,0%	ALIMENTATIE
3,7%	2,3%	VUT/PENSIOEN
1,9%	2,3%	ANDERS, NL. . . . .

Hartelijk bedankt voor uw medewerking!

BIJLAGE IV
EVALUATIE PER COMPLEX

Hierna volgt een beknopte evaluatie per complex, in volgorde van afnemend overlastniveau.

Complex N1
In N1 liggen alle vormen van overlast ruim boven het gemiddelde voor alle onderzoekscomplexen. Dit geldt vooral voor stankoverlast, die veroorzaakt blijkt te worden door urine in de entrees. Kinderen uit de flat plassen er, volgens de verhuurder. Dit komt ook in de klachten over vervuiling tot uitdrukking.
Wat lawaaioverlast betreft is er vergeleken met de andere complexen, meer last van schreeuwende buren en van huisdieren. De geluidsklachten zijn moeilijk in verband te brengen met de bouwvorm. Opvallend aan het complex is dat de woonkamer van de bovenmaisonnette op de slaapkamer van de onderburen ligt. Klachten over loopgeluiden konden verwacht worden, maar die steken niet af bij de andere complexen. Mogelijk is er een verband met het lage 'economische niveau' van de bewoners: de helft van de huishoudens leeft van een sociale uitkering en zal dus veelvuldig in of rond de woning bivakkeren.
Men voelt zich meer dan gemiddeld onveilig, vooral rondom de flat en in het portiek. Afgezien van 'ongewenste personen', ongewenst gedrag van medebewoners en onvoldoende verlichting, vindt men het relatief vaak 'te stil'. De meer dan gemiddelde onveiligheidsgevoelens stemmen niet overeen met werkelijk slachtofferschap. Dat oversteeg het gemiddelde voor alle complexen niet of nauwelijks.
In de periode 1991-1993 is de verhuisgraad in N1 flink toegenomen, wat in geen van de andere complexen (in die mate) gebeurde. In het beheerpakket springen het in- en uitplaatsingsbeleid als 'relatief streng' in het oog. Inplaatsing gebeurt zowel met individuele kandidaten waarvan overlastgevend gedrag verwacht wordt, als met leden van 'woonstijlgroepen'. Bij het laatste spelen naast allochtone afkomst, ook netheid, contacten en huisdieren een rol. Ook de uitplaatsingsprocedure is relatief streng.
Wat betreft dichtheid en takenpakket van de huismeester is het beleid niet opvallend ten opzichte van de andere complexen. De huismeester is aanspreekpunt voor bewoners met klachten, maar hij moet de klagers doorverwijzen. "Anders zouden er klachten kunnen komen dat de huismeester partijdig is". Bij de corporatie moet sprake zijn van herhaalde overlast of van meer klagers, voordat klachten in behande-

ling worden genomen. N1 behoort hiermee tot de verhuurders binnen het onderzoek die relatief laat op klachten reageren. Dit zou zich kunnen wreken in een hogere overlastscore in onze enquête. Wat betreft de urinestank in de entrees van de flats, kunnen andere diensttijden van de huismeester wellicht soelaas bieden. Hij zou bijvoorbeeld na schooltijd toezicht kunnen houden.

Complex N2

In complex N2 heeft men meer dan in de meeste andere complexen last van lawaai. Vooral geluidsinsallaties, kinderen en schreeuwende buren worden genoemd. Dit type klachten is in overeenstemming met de gehorigheid waaraan de woningen volgens de verhuurder lijden. Een respectabel aandeel kinderen in het complex zal hiertoe ook bijdragen, net als een relatief hoog aandeel uitkeringsgerechtigden.
Ook de vervuiling is er erger dan gemiddeld, waarbij rondslingerende kranten en verpakkingen en hondepoep relatief storend zijn.
De stank is niet erger dan elders. Wel heeft de stank meer dan elders met huisvuil en vuilcontainers en met hondepoep van doen.
Men voelt zich minder dan gemiddeld onveilig, maar wel vaker ook overdag in plaats van alleen 's avonds en 's nachts. Het gedrag van andere bewoners speelt, naast 'rondhangende ongewenste personen', relatief vaak een rol. Slachtoffers van inbraak of bedreiging waren er niet meer of minder dan gemiddeld.
In 1993 is de verhuisgraad gedaald ten opzichte van 1992, waarmee het niveau in 1993 het laagste is geworden van de drie Nijmeegse complexen. Verhuurder N2 heeft vergeleken met andere verhuurders in het onderzoek veel bewonerscommissies. Voor het overige is het beheer nergens van opvallende intensiteit ten opzichte van de andere complexen.

Complex N3

Lawaai en onveiligheidsgevoelens zijn in complex N3 van meer dan gemiddeld belang. De onveiligheid speelt vooral rondom de flat en in het portiek. De begroeiing in de buurt draagt bij aan de onveiligheidsgevoelens. Ook spelen stank en vervuiling, waarbij urine en braaksel meer dan elders genoemd is als bron.
Het werkelijke aantal slachtoffers van enerzijds inbraak, vernieling of diefstal en anderzijds van bedreiging, beroving of mishandeling, lag rond het gemiddelde voor de onderzoekscomplexen. Net als in N1 zijn de onveiligheidsgevoelens sterker dan op grond van slachtofferschap verwacht mag worden. De ontsluiting van de flats maakt onoverzichtelijk waar degene die de flat binnenkomt blijft.
Verhuisgraad en leegstand hebben in de jaren 1991, 1992 en 1993 een licht schommelend verloop gehad, met in 1993 een geringe stijging ten opzichte van 1992. Gezinnen met kinderen worden in de flat niet geplaatst omdat voor hen het eengezinshuis geschikter wordt gevonden.
Complex N3 heeft een hoge 'huismeestersdichtheid' en de huismeester heeft veel sociale taken. Zij begeleiden nieuwe bewoners, bemiddelen bij eenvoudige conflicten en wijzen bewoners op gedragsregels. In de onderzoekswijk is ook een bewakingsdienst opgericht. Er was daar eerst sprake van zware criminaliteit (samenscholingen van jongeren die daar drugs verhandelden, bedreigingen etc.). Dat is volgens de

verhuurder afgenomen. Met betrekking tot uitplaatsing heeft de verhuurder zich in het complex minder dan gemiddeld gemanifesteerd.

Complex D3

In complex D3 scoren lawaai, stank en vervuiling boven het gemiddelde. Huisvuil, 'zwervende' kranten en drukwerk en huisraad zijn daarvan oorzaak. Klachten over lawaai zijn in overeenstemming met de gehorigheid die de woningen volgens de verhuurder kenmerkt.

De onveiligheidsgevoelens liggen rond het gemiddelde voor de onderzoekscomplexen. Wel komen die gevoelens relatief vaak door het gedrag andere huurders. De onveiligheidsgevoelens ten spijt, ligt het werkelijke aantal slachtoffers van inbraak, vernieling en diefstal ruim onder het gemiddelde. Het aantal slachtoffers van bedreiging, beroving of mishandeling, ligt rond het gemiddelde van 9%.

In de periode 1991-1993 zijn de leegstand en verhuisgraad in het complex spectaculair gedaald door ingrijpende maatregelen: ontruiming van drugspanden, gevolgd door een hoegenaamd vrije vestiging van belangstellende huurders. Behalve het uitplaatsingsbeleid is ook het inplaatsingsbeleid streng, waar het individuele kandidaten betreft van wie op grond van eerdere overtredingen overlast wordt gevreesd. Verder profileert de corporatie zich met portiekgesprekken en gedragsregels. De verhuurder is betrokken bij het opstellen en controleren van de gedragsregels. Tenslotte speelt de huismeester een vrij belangrijke rol, met een flink aantal sociale taken.

Complex D2

In complex D2 hebben bewoners wat minder dan gemiddeld last van lawaai en stank, ondanks het feit dat de verhuurder het complex als gehorig typeert.

Wel is er veel meer dan gemiddeld sprake van vervuiling, met name door vuilnis. Ook voelt men zich wat meer dan gemiddeld onveilig, behalve 's avonds en 's nachts ook 's middags. Men voelt zch veel meer dan gemiddeld onveilig in de eigen woning en de gevoelens hebben te maken met 'ongewenste personen'. De gevoelens staan in contrast met het werkelijke slachtofferschap van inbraak, vernieling of diefstal, dat met 18% ruim onder het gemiddelde in de onderzoekscomplexen ligt. Het aantal slachtoffers van bedreigingen ligt iets onder het gemiddelde.

In de periode 1991-1993 schommelde de verhuisgraad in het complex, waarbij in 1993 de verhuisgraad daalde ten opzichte van 1992. Dit gebeurde in alle drie de Dordtse complexen. Meest opvallende elementen in het beheerpakket zijn, in vergelijking met de andere onderzoekscomplexen, het ontbreken van portiekgesprekken en de rol van de huismeester in de klachtenprocedure.

De huismeester is op de hoogte van de overlastprocedure. Hij vangt de eerste zaken op, maar meldt aan de verhuurmedewerkers hoe het afgelopen is. Wanneer een huismeester een overlastprobleem niet zelf kan oplossen, worden het probleem en de stappen besproken met de verhuurmedewerker. In de procedure is goed ondervangen dat klachten niet tussen de wal en het schip vallen.

Complex T2

Complex T2 lijdt iets meer dan gemiddeld in de onderzoekscomplexen aan overlast van lawaai, waarbij ten opzichte van de andere complexen geluidinstallaties en huisdieren als bronnen in het oog springen. Dit terwijl de woningen uit 1982 zijn en qua geluidisolatie beter voldoen dan de meeste andere onderzoekscomplexen.

De verhuurder wijst op een hoge mutatiegraad en geringe betrokkenheid van huurders. De woonduur is in dit complex inderdaad het kortst. De mutatiegraad lag in de periode 1991-1993 op ruim 20% wat ten opzichte van de andere onderzoekscomplexen hoog was (Alleen D3 had een hogere verhuisgraad; A2 ongeveer dezelfde).

De klachten over stank en vooral vervuiling en onveiligheid lagen ruim onder het gemiddelde voor alle complexen. Bij de onveiligheid werden de oorzaken 'te stil' en 'onvoldoende verlichting' veel genoemd. Aan die relatief beperkte onveiligheidsgevoelens, gaat een bovengemiddeld slachtofferschap gepaard. Van de huurders viel 15% ten prooi aan bedreiging, beroving of mishandeling, tegen gemiddeld 9% in alle complexen. Ook het aantal slachtoffers van inbraak, vernieling of diefstal lag met 38% boven het gemiddelde.

De bewonerssamenstelling biedt tot op zekere hoogte een verklaring voor de beperkte onveiligheidsgevoelens. De bewoners zijn overwegend jong en relatief weerbaar. Vlak voor de enquête werd afgenomen, heeft de verhuurder een aantal verbeteringen in het complex aangebracht, waarbij onder meer de bergingen gecompartimenteerd zijn. Dit kan de onveiligheidsgevoelens ten goede beïnvloed hebben.

In de periode 1991-1993 is de verhuisgraad nauwelijks veranderd. Binnen het beheerpakket van de verhuurder springen een milde ontruimingsprocedure en een grote rol voor bewonerscommissies het meest in het oog, vergeleken bij de andere verhuurders uit het onderzoek. De toezichthouder heeft vooral (schoonmaak-) technische taken. Vaklieden en schoonmaaklieden van de corporatie krijgen extra tijd om ook enige sociale controle uit te oefenen. Na de OTB-enquête heeft de verhuurder een intensivering van het huismeesterstoezicht ingezet.

Complex A2

In complex A2 heeft men wat minder dan gemiddeld in de onderzoekscomplexen last van lawaai en stank. Wat het lawaai betreft worden loopgeluiden, kinderen en gereedschap vaker dan gemiddeld als bronnen genoemd. De bouwfysische kwaliteit heeft de verhuurder als 'bescheiden' getypeerd en gehorigheid zou de 'prijs' zijn voor deze goedkope flats. De helft van de complexbewoners zijn bovendien gezinnen met kinderen, waarmee de loop- en kindergeluiden verklaard zijn.

Vervuiling en onveiligheid scoren meer dan gemiddeld, waarbij de onveiligheid ook overdag beleefd wordt. Het slachtofferschap ligt ruim boven het gemiddelde waar het inbraak, vernieling of diefstal betreft en iets onder het gemiddelde waar het gaat om bedreiging, beroving of mishandeling. Onveiligheidsgevoelens en feitelijk slachtofferschap lijken hier dus in balans te zijn.

In de periode 1991-1993 schommelden de verhuisgraad en de aanbiedingsgraad op een hoog niveau. Wel nam de verhuisgraad in 1993 flink af ten opzichte van 1992,

wat ook in complex A1 het geval was. Verhuurder A2 heeft geen opvallende beheermaatregelen vergeleken met de andere verhuurders in het onderzoek. Van een inplaatsingsbeleid is geen sprake, waarbij ten tijde van het OTB onderzoek al geanticipeerd werd op de toen nog te starten 'Delftse' verdelingsmethode. Ook het uitplaatsingsbeleid is relatief mild. Ten opzichte van de andere complexen is het toezicht door de buurtbeheerder minder intensief.

Complex D1

In complex D1 liggen klachten over lawaai, stank en vervuiling onder het gemiddelde. Het complex is door de verhuurder getypeerd als 'gehorig'. Wel telt het complex veel ouderen, die zich vermoedelijk minder met geluidinstallaties, loopgeluiden of kinderen manifesteren. Kookluchtjes en hondepoep worden vrij vaak als stank- resp. vervuilingsbron genoemd.

Onveiligheidsgevoelens in delen van de buurt, leven meer dan gemiddeld, vooral door 'ongewenste rondhangende personen'. Slachtoffers van delicten waren er niet meer of minder dan gemiddeld in de onderzoekscomplexen, waarmee hun aantal evengoed hoog is: 30% slachtoffer van inbraak etc. en 8% slachtoffer van bedreiging, beroving of mishandeling.

In de periode 1991-1993 daalde de verhuisgraad in het complex gestaag. In het beheerpakket van de verhuurder springt een zeer snelle ontruimingsprocedure het meest in het oog. De procedure kan na één waarschuwingsbrief in gang worden gezet en door middel van een kort geding wordt ontruiming relatief snel gerealiseerd.

Tenslotte is er een tweede-kansbeleid voor een deel van de huurders van wie de woning is ontruimd, waarmee de drempel tot ontruimen iets verlaagd kan zijn (Dit geldt voor heel Dordrecht). De corporatie hanteerde een inplaatsingsbeleid voor zowel individuele kandidaten met een overlastverleden als voor groepen met een veronderstelde woonstijl, zoals verpleegsters of studenten.

Complex A1

A1 scoort met alle overlastvormen onder of (vervuiling) rond het gemiddelde van de onderzoekscomplexen. Degenen die last hebben van lawaai klagen vaak over loopgeluiden en kinderen. Er wonen dan ook veel kinderen in het complex. De verhuurder beoordeelt de geluidsisolatie als 'OK', wat in overeenstemming is met de relatief lage score voor geluidsoverlast. Bij de vervuiling worden zwerfvuil, urine en braaksel meer dan gemiddeld genoemd.

Hoewel de onveiligheidsgevoelens relatief beperkt zijn ten opzichte van de andere complexen, is het aantal gevallen van inbraak, vernieling en diefstal relatief hoog geweest (42%). Er waren minder dan gemiddeld slachtoffers van bedreiging, beroving of mishandeling.

In de periode 1992-1994 nam de verhuisgraad in het complex gestaag en snel af. Het beheerpakket steekt in zoverre af bij de andere complexen, dat in- en uitplaatsing relatief weinig belangrijke maatregelen zijn. Ook het ontbreken van huismeesters valt op. In de toekomst wil de corporatie wel flatbeheerders aanstellen die mensen

kunnen aanspreken op hun woongedrag. Zij mogen echter niet bemiddelen bij overlast, alleen signaleren.
In complex A1 is de klachtenprocedure intensief: een incidentele klacht volstaat om actie te ondernemen. Er volgen persoonlijke gesprekken van een corporatiemedewerker (thuis of op kantoor) met beklaagde én klager en bovendien worden confrontatiegesprekken gevoerd.

Complex T1
In complex T1 scoren alle overlastvormen, maar vooral vervuiling, onder het gemiddelde van de elf complexen. Volgens de verhuurder zijn de woningen niet gehorig. Onveiligheidsgevoelens heeft men relatief vaak rondom de flat en in bergingen. Het aandeel slachtoffers van inbraak, vernieling of diefstal lag ruim onder het gemiddeld. Bedreiging, beroving of mishandeling kwamen relatief vaak voor (13% van de huurders).
In de periode 1991-1993 was de verhuisgraad constant, rond de 13%. Binnen de overlastprocedure worden, net als in complex A1, face-to-face gesprekken gevoerd met klager en beklaagde, waarna nog een confrontatiegesprek volgt. De onderdrempel voor actie is wel hoger dan in A1: een incidentele klacht volstaat niet. Ook met betrekking tot de huismeesters en portiekgesprekken voert T1 een vrij intensief beleid. De corporatie werkt al vele jaren met huismeesters. Behalve een technische taak, hebben huismeesters ook een belangrijke sociale taak, zoals het aanpakken van vervuiling en burenruzies. Huismeesters mogen ook bemiddelen bij ruzies.

Complex T3
In complex T3 is de overlast het minst. Dat geldt voor alle vormen, behalve voor lawaai, waarover de klachten op een gemiddeld niveau liggen. Het aantal slachtoffers van inbraak, vernieling of diefstal lag rond het gemiddelde; het aantal bedreigingen etc. bedroeg een derde van het gemiddelde.
Het complex, een verbouwd bejaardenhuis, met veel gemeenschappelijke voorzieningen, leent zich volgens de verhuurder vooral voor conflicten over die voorzieningen. Het complex is niet gehorig. Van de bewoners, overwegend vrij jonge mensen (tot 45 jaar), van wie een respectabel aandeel studerend, kan een vrij grote tolerantie verwacht worden. Dit temeer omdat men willens en wetens een complex met gedeelde voorzieningen bewoont.
De verhuurcijfers laten een daling van de mutaties in 1993 ten opzichte van 1992 zien. Mutaties verlopen voor een groot deel van de wooneenheden in het complex zonder problemen omdat nieuwe huurders via coöptatie door zittende bewoners worden geworven. Waar de corporatie nieuwe huurders aanbrengt, leiden een geringe bekendheid van het complex en gedeelde, elementaire voorziening in een aantal gevallen tot langdurige leegstand. Het opvallendste beheerelement van T3 is, naast coöptatie bij de woningtoewijzing, de klachtenprocedure. Die is, vergeleken met de andere verhuurders uit het onderzoek, het meest uitgewerkt: een incidentele klacht volstaat om de procedure te starten. Binnen een week vindt bemiddeling plaats waartoe gesprekken met klager, beklaagde en beide worden gehouden. De klager moet een logboek van de overlast bijhouden.

VERSCHENEN IN DE SERIE VOORRAADBEHEER EN WONINGMARKTONDERZOEK

1. A. Boersma, De markt voor de naoorlogse etagebouw in beeld
   1990/316 blz./ISBN 90-6275-598-4/*f* 63,60
2. M. Spaans, Naar een signaleringssysteem voor de naoorlogse woningvoorraad
   1990/240 blz./ISBN 90-6275-599-2/*f* 49,80
3. A.L.M. Hoenderdos en A.W.C. Metselaar, Buurtbeheer-informatiesysteem in de gemeente Almelo
   1990/73 blz./ISBN 90-6275-601-8/*f* 21,75
4. F. Wassenberg, De bewoners over de toekomst van de Bijlmermeer
   1990/58 blz./ISBN 90-6275-604-2/*f* 17,50
5. M. Coenen, G. Lentz en N.L. Prak, De kop is eraf: evaluatie van de aftopping van een flat in Middelburg
   1990/253 blz./ISBN 90-6275-614-X/*f* 49,80
6. R. Zwartenkot, A. Graafland en H. Priemus, Vastgoedinformatie ten behoeve van het lokaal woningvoorraadbeleid; knelpunten en perspektieven
   1991/156 blz./ISBN 90-6275-711-1/*f* 42,40
7. F. van der Zon, Woonbehoefte-onderzoek in de gemeente Voorburg
   1991/212 blz./ISBN 90-6275-736-7/*f* 49,80
8. H. Heeger en Iris Smid (red.), Verval en herstel van naoorlogse woningkomplexen
   1992/117 blz./ISBN 90-6275-743-X/*f* 31,80
9. J. Kersloot, Woonwaardering en woonbehoefte in Gorinchem
   1992/176 blz./ISBN 90-6275-772-3/*f* 49,80
10. Inge Drontmann, Ton Hoenderdos, Hugo Priemus en Frans van der Zon, Woningmarkt in Tilburg, bouwstenen voor strategische nieuwbouw en voorraadbeleid van woningcorporaties
    1992/99 blz./ISBN 90-6275-789-7/*f* 28,-
11. Sandra Adrianow, Sociaal woningbeheer door corporaties in naoorlogse woonbuurten
    1993/268 blz./ISBN 90-6275-928-9/*f* 63,60
12. Henk Heeger, Aanpak van naoorlogse probleemkomplexen
    1993/403 blz./ISBN 90-6275-926-2/*f* 75,-

13. Jeanet Kullberg m.m.v. Manon Pepers en Sandra Adrianow, 'Als er een schaap over de dam is, een studie naar negen navolgers van het Delftse woonruimteverdelingsmodel'
1993/72 blz./ISBN 90-6275-947-5/*f* 20,-
14. Sandra Adrianow en Iris Smid (red.), 'Naoorlogse woonwijken: oplossingsstrategieën rondom markt en klant'
1994/76 blz./ISBN 90-6275-991-2/*f* 22,50
15. Ans Metselaar, 'Zelfwerkzaamheid in de sociale huursector in Nederland'
1994/255 blz./ISBN 90-407-1052-X/*f* 70,-
16. Ton Hoenderdos, 'Signaleringssystemen voor woning- en wijkbeheer'
1994/449 blz./ISBN 90-407-1053-8/*f* 95,40
17. I.Drontmann, F. Wassenberg, A. Metselaar en B. van Rosmalen, 'Kijk op de wijk: instrument om ontwikkelingen in de woonomgeving te signaleren'
1995/200 blz./ISBN 90-407-1140-2/*f* 55,-
18. B. van Rosmalen, 'Woningmarkt in Venray'
1995/176 blz./ISBN 90-407-1199-2/*f* 50,-