

■ OTB-WERKDOCUMENT

VIDEO VOOR VEILIGHEID?

Effecten van camerabewaking in de
Bijlmermeer

8505 396G

H. Boumeester
F. Wassenberg

m.m.v.: H.J. Korthals Altes



ONDERZOEKINSTITUUT OTB
Sectie Stedelijke Ontwikkeling en Woningvoorraadbeheer

96-15

Delftse Universitaire Pers ■

2269553

AR 2

VIDEO VOOR VEILIGHEID?

Effecten van camerabewaking in de Bijlmermeer

Bibliotheek TU Delft



C 2290073

8505
396 G

VIDEO VOOR VEILIGHEID?

Effecten van camerabewaking in de Bijlmermeer

H. Boumeester

F. Wassenberg

m.m.v. H.J. Korthals Altes



De OTB-werkdocumenten worden uitgegeven door de:

Delftse Universitaire Pers
Stevinweg 1
2628 CN Delft
Tel.: (015) 278 32 54

In opdracht van:
Onderzoeksinstituut OTB
Thijsseweg 11
2629 JA Delft

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Boumeester, H.

Video voor veiligheid? Effecten van camerabewaking in de Bijlmermeer /
H. Boumeester en F. Wassenberg. - Delft : Delftse Universitaire Pers. -
(OTB-werkdocument, ISSN 1384-8017 ; 96-15)

Onderzoek uitgevoerd door het Onderzoeksinstituut OTB in opdracht van
woningcorporatie Nieuw Amsterdam. - Met lit. opg.

ISBN 90-407-1363-4

NUGI 655

Trefw.: toezicht, woonomgeving, videobewaking, Bijlmermeer.

Copyright 1996 by Onderzoeksinstituut OTB

No part of this book may be reproduced in any form by print, photoprint, microfilm
of any other means, without written permission from the publisher, Delft University
Press, Delft, The Netherlands.

INHOUD

VOORWOORD

1	INLEIDING	1
1.1	Videobewaking van woongebouwen	1
1.2	Onderzoek naar effecten van videobewaking	2
1.3	Respons bewonersenquête	5
2	DE BEWONERS	7
2.1	Kenmerken van de bewoners	7
2.2	Mening over de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving	12
2.3	Samenvatting en citaten	17
3	HET PROJECT VEILIG KIKKENSTEIN	19
3.1	Voorgeschiedenis	19
3.2	Fasering activiteiten van het projectteam	20
3.3	Werkwijze projectteam	21
3.4	Werkzaamheden projectteam	22
3.5	Het gekozen beveiligingsconcept	22
3.6	De kosten	26
3.7	Overige onderdelen van het project	27
4	EFFECTEN OP VERVUILING, VANDALISME EN OVERLAST	29
4.1	Vervuiling in en rond de flat	29
4.2	Vandalisme in en rond de flat	32
4.3	Overlast door andere bewoners	35
4.4	Samenvatting en citaten	36
5	EFFECTEN OP CRIMINALITEIT EN VEILIGHEID	37
5.1	Criminaliteit en slachtofferschap	37
5.2	Gevoelens van (on-)veiligheid	39
5.3	Samenvatting en citaten	44

6	EFFECTEN OP HET WOONGENOT	47
6.1	Tevredenheid met de woonsituatie	47
6.2	Verhuisplannen	50
6.3	Samenvatting en citaten	52
7	BEWONERS OVER DE FLATWACHTEN EN HET VIDEOBEVEILIGINGSSYSTEEM	53
7.1	Ervaringen met de flatwachten	53
7.2	Ervaringen met het videobeveiligingssysteem	56
7.3	Samenvatting en citaten	58
8	ANDERE ERVARINGEN MET HET VIDEOPROJECT	61
8.1	Ervaringen en meningen van de betrokken organisaties	61
8.2	Twee andere projecten ter vergelijking	66
9	SAMENVATTING EN CONCLUSIES	69
	LITERATUUR	75

VOORWOORD

Het verbeteren van het beheer is een van de pijlers van de vernieuwingsplannen van de Bijlmermeer. De veiligheid in en rond de flats moet verbeteren door meer toezicht te houden op wat er in de flats gebeurt. Reeds midden jaren tachtig bepleitte het Ministerie van Justitie (in navolging van de commissie Roethof) voor verscherping van het toezicht in de woonomgeving. Meer toezicht kan gebeuren door mensen, door materieel, of door beide. Flatwachten vormen in de Bijlmermeer een voorbeeld van het eerste. Momenteel zijn er flatwachten in 15 van de 29 gebouwen.

Toezicht met behulp van video-apparatuur is nieuw. In de flat Kikkenstein zijn voor iedereen duidelijk zichtbaar videocamera's opgehangen, die voortdurend registreren. De videobewaking wordt ondersteund door flatwachten en audio-apparatuur. Videobewaking van woongebouwen is nieuw in Nederland, zeker in de sociale huursector. Daarom evalueert het Onderzoeksinstituut OTB deze methode, waaraan vele vragen kleven, variërend van effectiviteits- tot ethische vragen. De vraag die in dit rapport centraal staat, is: verbetert videobewaking de veiligheid?

Het onderzoek is uitgevoerd in opdracht van woningcorporatie Nieuw Amsterdam. De effectmeting is verricht door ondergetekenden van het Onderzoeksinstituut OTB (TU Delft). De totstandkoming van het videoproject is begeleid door Harm Jan Korthals Altes van Bureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners te Amsterdam. Hij leverde de basis voor de hoofdstukken 3 en 8, die op de achtergrond van het project zelf ingaan.

We willen iedereen bedanken die aan deze effectmeting heeft meegewerkt. Dat zijn in eerste instantie de 891 bewoners in Kikkenstein en de beide controleflats Grunder en Klieverink, die in twee rondes vragenlijsten hebben ingevuld. Tot slot willen we twee personen noemen die het onderzoek hebben begeleid: Henk van de Belt van de Werkgroep Veiligheid van de Bewonersvereniging Kikkenstein (de initiatiefnemer van het gehele beveiligingsproject) en Mieke Schulte van woningcorporatie Nieuw Amsterdam.

Harry Boumeester
Frank Wassenberg
Delft, juli 1996

On the 1st of July 1864, the vessel "The ..."
left ... and arrived at ... on the 15th of the same month.
The ... was ... and ...
The ... was ... and ...

The ... was ... and ...
The ... was ... and ...
The ... was ... and ...

The ... was ... and ...
The ... was ... and ...
The ... was ... and ...

The ... was ... and ...
The ... was ... and ...
The ... was ... and ...

The ... was ... and ...
The ... was ... and ...
The ... was ... and ...

1.1 Videobewaking van woongebouwen

Al sinds jaren is, zo blijkt telkens weer uit onderzoeken, de veiligheid een van de grootste problemen in de Bijlmermeer. Het gaat zowel om feitelijke onveiligheid in de vorm van hoge criminaliteit- en slachtofferpercentages, als om het sterke gevoel van onveiligheid. Veel mensen lopen 's avonds en 's nachts, maar ook overdag niet prettig rond in de binnenstraat, de parkeergarage en in het ruime groen tussen de flats. In de liften voelt men zich snel onveilig. De leefbaarheid in de woonomgeving, en daarmee op de algemene tevredenheid met de woonsituatie van bewoners worden door deze onveiligheid beïnvloed.

Het verbeteren van de veiligheid is één van de speerpunten van de grote vernieuwingsoperatie in de Bijlmermeer die momenteel plaatsvindt, naast ruimtelijke maatregelen en sociale vernieuwing. Het verhogen van de veiligheid gebeurt door meer toezicht in de flats. Kikkenstein is één van de (nu nog) 29 hoogbouwflats in beheer bij woningcorporatie Nieuw Amsterdam. Het Project Veilig Kikkenstein is een nieuwe vorm van beheer van de flats. Nieuw is vooral de bewaking door middel van video-apparatuur.

Videobewaking op zichzelf is niet nieuw. Iedereen kent wel de camera's bij benzinepompen, in winkels, in kantoren en in stadions. Zelfs de Amsterdamse Wallen worden tegenwoordig in de gaten gehouden met camera's. Videobewaking van woongebouwen komt in Nederland weinig voor. Als het al voorkomt, is dit vooral in serviceflats in de vrije sector. Ook - of misschien wel juist - bewoners van goedkopere delen van de woningvoorraad worden echter geconfronteerd met onveiligheid in hun directe woonomgeving. In het buitenland (Groot-Brittannië, Verenigde Staten) komt videobewaking van goedkopere flats regelmatig voor. In Nederland bestaan er echter nauwelijks ervaringen mee.

1.2 Onderzoek naar effecten van videobewaking

Doel onderzoek

Bewaking door middel van videocamera's in een woongebouw is een beheermaatregel om de veiligheid en de leefbaarheid te vergroten. Het is de vraag of videobewaking een positieve invloed heeft op criminaliteit en veiligheidsbeleving en daarmee de algemene leefbaarheid in de flat vergroot. Videobewaking bevindt zich echter nog in een experimentele fase. Voor elk experiment geldt dat het zinvol is om te bezien in hoeverre het helpt.

Het Onderzoeksinstituut OTB onderzoekt de effecten van het Project Veilig Kikkenstein. Het doel van dit onderzoek is het meten van effecten op veiligheid en leefbaarheid van het bewakingsproject in Kikkenstein.

Korte projectomschrijving

Het Project Veilig Kikkenstein kent als meest opvallende en vernieuwende element de bewaking met videocamera's. In het flatgebouw, met 494 woningen, hangen dertien camera's, die op strategische punten in de binnenstraat en bij de entrees duidelijk voor iedereen zichtbaar zijn gemonteerd. De videocamera's registreren wie er de flat in- en uitloopt. De beelden worden ongeveer één week bewaard en kunnen door de politie worden bekeken voor de opsporing van bijvoorbeeld berovers.

De camera's worden ondersteund door luidsprekers, waarmee mensen op afstand aangesproken kunnen worden. Verder is op twee plaatsen een nood-intercom aangebracht, waarmee bewoners en bezoekers bij onraad direct zelf kunnen reageren. Tot slot zijn er in Kikkenstein flatwachten. Zij surveilleren, bemensen de loge waarin tevens de monitor en overige video-apparatuur zijn opgesteld en kunnen ingrijpen bij onraad. Ook kunnen zij via luidsprekers overtreders aanspreken.

Het Project Veilig Kikkenstein bestaat uit meerdere onderdelen. De camerabewaking is echter het meest opvallend, spraakmakend en vernieuwend. Als we in het vervolg van dit rapport kortweg spreken over het videoproject, bedoelen we daarbij ook de ondersteunende elementen als de audio (luidsprekers, intercom), de bemensing (flatwachten) en de verbeterde afsluiting van het flatgebouw (deuren).

Camerabewaking kan op verschillende manieren plaatsvinden. Moeten de camera's 'stille' opnamen maken, of moeten ze juist goed zichtbaar zijn. Het laatste kan daders afschrikken, maar worden ze dan niet gesaboteerd? Dienen gebeurtenissen alleen geregistreerd te worden (handig voor bijvoorbeeld daderherkenning) of moet er ook alarmopvolging worden georganiseerd (om erger voor de slachtoffers te voorkomen)? Wie mogen de beelden bekijken, de politie, de flatwachten of ook de bewoners zelf? Moet iemand voortdurend achter de monitor zitten? Moeten beelden bewaard blijven? Hoe lang? Allemaal praktische vragen, die in Kikkenstein zelf gaandeweg opgelost zijn. En allemaal vragen, die voor herhaling elders in het land telkens opnieuw beantwoord zullen moeten worden.

Werkwijze

Het proces, de totstandkoming van het videoproject, is begeleid door Bureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners. De evaluatie is verricht door het Onderzoeksinstituut OTB. Dit rapport doet verslag van het onderzoek en vat tevens het proces kort samen.

Het Project Veilig Kikkenstein is op twee manieren geëvalueerd. Ten eerste is een voormeting gehouden in februari 1995, voordat het project van start ging. Ruim één jaar later, in maart/april 1996, is een nameting verricht.

Ten tweede is de flat Kikkenstein vergeleken met twee naburige flats: Klieverink en Grunder. Hier was uiteraard geen videobewaking. In Klieverink zijn wel (al sinds vele jaren) flatwachten actief. In Grunder waren begin 1995 flatwachten noch camerabewaking aanwezig. Halverwege dat jaar zijn op verzoek van de bewoners ook flatwachten in Grunder gekomen. Ten tijde van de nameting werkten die dus ruim een half jaar in Grunder. Deze situatiewijziging moeten we in het oog houden bij de interpretatie van de resultaten. Dit onderzoek levert echter wel een eerste evaluatie op het effect van flatwachten in de flat Grunder. Afbeelding 1.1 toont de ligging van de drie onderzoeksflats in het rayon Kraaiennest in de Bijlmermeer.

In februari 1995 zijn alle bewoners van de drie flats (Kikkenstein, Klieverink en Grunder) benaderd om mee te doen met het onderzoek. Er is met schriftelijke vragenlijsten gewerkt in het Nederlands en Engels. Bewonerscommissies, huismeeesters en woningcorporatie Nieuw Amsterdam stimuleerden bewoners om zoveel mogelijk mee te werken. In maart/april 1996 zijn opnieuw alle bewoners op dezelfde manier benaderd. Omdat zowel in de voor- als in de nameting dezelfde werkwijze is gevolgd, zijn de resultaten onderling goed vergelijkbaar. Het enige verschil is dat bij de laatste ronde, in 1996, aan bewoners die dat wilden een klein presentje is gestuurd in de vorm van een kraslot. Hiertoe is besloten omdat er het laatste jaar verschillende enquêtes in het gebied zijn geweest en we een zekere enquêtemoeheid vreesden. Drie kwart van de bewoners wenste zo'n kraslot te ontvangen, terwijl twee bewoners verontwaardigd reageerden.

Opzet rapport

Dit hoofdstuk vervolgt met de respons op de bewonersenquête. In hoofdstuk 2 worden de respondenten in Grunder, Kikkenstein en Klieverink onderling op enkele kenmerken vergeleken en vergelijken we deze bewoners met de bevolking van grotere gebieden (K-buurt, stadsdeel en stad). Hiermee schatten we de representativiteit in van de respondenten. In hetzelfde hoofdstuk wordt tevens ingegaan op de meningen van de respondenten ten aanzien van hun woonomgeving en de Bijlmermeer.

Vanwege het experimentele karakter van het project, heeft het gehele proces nogal wat tijd in beslag genomen. In hoofdstuk 3 komen het project en de totstandkoming ervan uitgebreid aan de orde.

De hoofdstukken 4, 5 en 6 beschrijven de effecten van het beveiligingsproject op aspecten die met leefbaarheid, veiligheid en woongenot te maken hebben. Hier constateren we of het bewakingsproject wel of niet succesvol is.

Hoofdstuk 7 gaat vervolgens in op ervaringen van bewoners met enerzijds de flatwachten en anderzijds het videoproject. In hoofdstuk 8 komen ervaringen van andere betrokkenen aan bod, alsmede de twee projecten elders in Nederland die enigszins vergelijkbaar zijn met het project in Kikkenstein. Hoofdstuk 9 bevat tenslotte de conclusies.

1.3 Respons bewonersenquête

Alle bewoners van de drie onderzoeksflats zijn twee keer benaderd met een enquête: voorafgaand aan het project en na ruim een jaar. De respons op de enquêtes is in tabel 1.1 weergegeven. Het responspercentage bedraagt voor de eerste meting in 1995 35%. Bij de tweede enquêteronde is een vergelijkbare respons bereikt, namelijk 36%. Beide responspercentages kunnen als redelijk beschouwd worden voor de Bijlmermeer, ook al gezien het grote aanbod van enquêtes onder de bewoners in de laatste jaren.

Hoewel er in beide metingen een duidelijk verschil bestaat tussen de respons in de flat Kikkenstein (respectievelijk 48% en 44%) en de twee controleflats Grunder (22% en 28%) en Klieverink (33% en 35%), is dit verschil in 1996 minder groot. Mogelijkerwijs heeft het aangeboden presentje met name de bewoners die niet direct bij het videoproject betrokken zijn, bewogen om toch de enquête in te vullen.

Tabel 1.1 Responsoverzicht bewonersenquête 1995 en 1996

1995	aantal woningen	lege woningen	bewoonde woningen	respons abs.	respons %
Grunder	482	37	445	100	22%
Kikkenstein	494	13	481	229	48%
Klieverink	356	19	337	110	33%
Totaal	1.332	69	1.263	439	35%
1996	aantal woningen	lege woningen	bewoonde woningen	respons abs.	respons %
Grunder	482	37	445	123	28%
Kikkenstein	494	9	485	213	44%
Klieverink	356	24	332	116	35%
Totaal	1.332	70	1.262	452	36%

Bron: kolom 1-3, Nieuw Amsterdam, leegstandoverzichten 1995 en 1996.
kolom 4-5, OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

De in het vervolg van dit rapport gepresenteerde cijfers zijn dus gebaseerd op 439 en 452 volledig ingevulde en tijdig teruggestuurde enquêtes. Deze aantallen zijn voldoende om een betrouwbaar beeld te schetsen van de ervaringen en meningen van de bewoners in de drie flats met betrekking tot de leefbaarheid en veiligheid.

Afbeelding 1.2 Enkele informatieteksten van het Project Veilig Kikkenstein



DE BEWONERS

In dit hoofdstuk gaan we na welke kenmerken de respondenten van de drie flats hebben en stellen we vast of deze bewoners representatief zijn voor de totale populatie in de betreffende flats. Vervolgens worden in paragraaf 2.2 de meningen van de bewoners in Grunder, Kikkenstein en Klievering over de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving weergegeven.

2.1 Kenmerken van de bewoners

In deze paragraaf kijken we wie er in de drie flats wonen. Zijn het vergelijkbare groepen bewoners of wonen er in de flats heel verschillende bevolkingsgroepen? Bovendien vergelijken we de respondenten in Grunder, Kikkenstein en Klieverink op enkele kenmerken met bewoners uit een groter gebied: de hoogbouw in de K-buurt en de stad Amsterdam. Het betreft hier een vergelijking voor de kenmerken leeftijd, huishoudenssamenstelling, geboorteland en woonduur.

Leeftijd

In tabel 2.1 zijn de leeftijdsverdelingen voor de respondenten uit de drie flatgebouwen naast elkaar geplaatst voor zowel de eerste als de tweede meting. Daarnaast is de verdeling voor de bevolking in de gehele K-buurt (acht flats) en voor de totale stad weergegeven. In alle drie de flats behoort de meerderheid van de respondenten tot de leeftijdsklasse 30-49 jaar. Toch zijn er duidelijke verschillen tussen de flats. In Grunder wonen veel meer jongeren (30%), terwijl in Kikkenstein het percentage ouderen duidelijk hoger is dan in de twee andere flats. Per flat zijn er slechts kleine verschillen in de leeftijdsverdeling tussen de twee metingen.

De cijfers voor de totale groep respondenten komen redelijk overeen met die voor de gehele K-buurt. De ondervertegenwoordiging van de jongeren (hoofdbewoners 18-30 jaar) en de oververtegenwoordiging van de hoofdbewoners op middelbare leeftijd (30-49 jaar) ten opzichte van de stad Amsterdam, zien we ook terug in de leeftijdsverdeling voor de K-buurt. Het percentage bewoners dat tot de middelste leeftijdscategorie behoort, ligt in de twee metingen van dit onderzoek met circa 55% net onder het gemiddelde voor de gehele K-buurt. Verder blijkt het aantal ouderen onder alle

Tabel 2.1 Leeftijdsklassen, onderscheiden naar complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal		K-	Stad
	'95	'96	'95	'96	'95	'96	'95	'96	buurt	A'dam
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
t/m 29 jaar	30	31	15	12	10	13	17	18	20	25
30 - 49 jaar	55	49	50	54	67	60	56	54	61	43
50 jaar en ouder	15	20	35	34	23	27	27	28	19	32
n (absoluut)	94	111	223	202	102	109	419	422		

Bron: Kolom 1,3,5,7: OTB-Bijlmerenquête (peildatum februari-maart 1995).

Kolom 2,4,6,8: OTB-Bijlmerenquête (peildatum maart-april 1996).

Kolom 9: Leidelmeijer e.a., Wonen in het gebied Kraaiennest (peildatum 1995).

Kolom 10: O+S 1995, Amsterdam in cijfers, tabel 3.1.4 (peildatum 1 januari 1995).

respondenten in beide metingen iets groter dan onder de totale bevolking van de K-buurt, maar wel iets lager dan voor de stad Amsterdam. Dit is met name het gevolg van de oververtegenwoordiging van deze leeftijdscategorie onder de respondenten uit de flat Kikkenstein, die ook een wat oudere populatie kent.

Uit bovenstaande vergelijking blijkt dat er slechts geringe verschillen zijn waar te nemen tussen de leeftijdsverdeling van de groep respondenten en de totale populatie van de K-buurt. De over- of onderverteenwoordiging van de leeftijdsgroepen ten opzichte van de stad Amsterdam zijn overeenkomstig de bevolkingsopbouw in de K-buurt en de drie afzonderlijke flats. Ook tussen de voor- en nameting zijn de verschillen minimaal.

Huishoudenssamenstelling

De verdeling van de huishoudens naar samenstelling wijkt voor de hoogbouw in de K-buurt duidelijk af van de verdeling voor de stad Amsterdam. In tabel 2.2 is te zien dat Amsterdam als geheel een groot aandeel alleenstaanden kent.

De alleenstaanden zijn onder de respondenten van dit onderzoek (kolom 1 tot en met 8) licht oververtegenwoordigd ten opzichte van de verdeling voor de K-buurt (kolom 9). Klieverink vormt hier een uitzondering op. De aanwezigheid van de categorie 'overig type huishouden' in de verdeling voor de K-buurt en voor de stad Amsterdam maakt een vergelijking voor de andere huishoudentypen niet direct mogelijk. Tot deze categorie behoren bijvoorbeeld eenoudergezinnen met een inwonende volwassene of een huishouden met drie of meer volwassenen zonder kinderen. Deze zijn in onze enquête bij de analyses toegevoegd aan respectievelijk de categorie twee (of meer) volwassenen, al dan niet met kinderen.

Wanneer voor de populatie in de K-buurt de huishoudens uit de categorie 'overig' eveneens over de andere typen verdeeld zouden worden, zou blijken dat de verdeling voor de totale groep respondenten van beide metingen en voor de K-buurt duidelijk overeenkomen. Slechts een lichte oververtegenwoordiging van de alleenstaanden in

Tabel 2.2 Samenstelling huishouden, onderscheiden naar complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal		K- buurt	Stad A'dam
	'95	'96	'95	'96	'95	'96	'95	'96	'95	'95
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Alleenstaand	40	35	45	46	21	28	38	39	27	46
2 volw. zonder kind.	23	18	19	17	9	6	17	15	16	27
1 volw. met kind.	17	24	17	17	34	35	21	23	21	8
2 volw. met kind.	20	23	19	20	36	31	24	23	21	15
Overig	-	-	-	-	-	-	-	-	15	4
n (absoluut)	93	110	225	204	104	108	422	422		

Bron: Kolom 1,3,5,7: OTB-Bijlmerenquôte (peildatum februari-maart 1995).

Kolom 2,4,6,8: OTB-Bijlmerenquôte (peildatum maart-april 1996).

Kolom 9: Leidelmeijer e.a., Wonen in het gebied Kraaiennest (peildatum 1995).

Kolom 10: O+S 1995, Amsterdam in cijfers, tabel 4.4.1 (peildatum 1 januari 1995).

de drie flats blijft bestaan.

Voor wat betreft de samenstelling van de huishoudens wijkt Klieverink duidelijk af van Grunder en Kikkenstein. In Klieverink wonen meer gezinnen met kinderen (circa 70%), ongeveer gelijk verdeeld over eenoudergezinnen en (echt-)paren. Kikkenstein wordt gekenmerkt door het groot aantal alleenstaanden (bijna de helft); veelal ouderen (zie ook tabel 2.1). Het aandeel van de huishoudens met kinderen is in deze flat het kleinst. Ook in Grunder wonen relatief veel alleenstaanden (35% tot 40%). In tegenstelling tot Kikkenstein zijn het hier vaker jongere alleenstaanden (tot 30 jaar).

Geboorteland

Ook de verdeling van de respondenten naar geboorteland toont grote verschillen tussen de drie flats aan. Tabel 2.3 deelt de hoofdbewoners van de drie flats bewoners naar geboorteland in. De gegevens voor de stad Amsterdam (kolom 10) zijn overigens gebaseerd op etniciteit van alle bewoners (hoofd en leden van het huishouden) en zijn daardoor niet helemaal vergelijkbaar.

In de tabel valt meteen de sterke oververtegenwoordiging op van de respondenten die in Nederland zijn geboren (kolom 7 en 8) in vergelijking met het aandeel Nederlanders in de populatie van de K-buurt (kolom 9). Dit is het gevolg van het hoge percentage Nederlanders onder de respondenten uit de flat Kikkenstein. Ruim de helft van de hoofdbewoners in deze flat is in Nederland geboren. Dit aandeel is ruim twee maal zo groot als in Grunder en Klieverink. De verdeling naar geboorteland in deze twee laatstgenoemde flats komt meer overeen met die voor de totale K-buurt. Ongeveer 50% van de hoofdbewoners in deze flats is in Suriname of de Nederlandse Antillen geboren en iets meer dan 20% in Nederland.

Tabel 2.3 **Geboorteland, onderscheiden naar complex**

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal		K-	Stad
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	buurt '95 %	A'dam '95 %
Nederland	34	22	58	55	27	23	46	38	21	67
Suriname/Nederland- se Antillen	36	53	30	33	52	49	37	42	39	9
Europees land	6	8	5	4	7	6	6	6		
Afrikaans land	7	8	2	2	3	9	4	6		
Aziatisch land	6	8	4	5	8	12	6	7		
Overig	2	1	1	1	3	1	1	1	40	24
n (absoluut)	91	107	223	201	104	107	418	415		

Bron: Kolom 1,3,5,7: OTB-Bijlmerenquôte (peildatum februari-maart 1995).

Kolom 2,4,6,8: OTB-Bijlmerenquôte (peildatum maart-april 1996).

Kolom 9: Leidelmeijer e.a., Wonen in het gebied Kraaiennest (peildatum 1995).

Kolom 10: O+S 1995, Amsterdam in cijfers, tabel 4.4.3 (peildatum 1 januari 1995).

Voor de totale groep respondenten is het aandeel van de bewoners afkomstig uit Suriname of de Nederlandse Antillen dan ook, zowel bij de eerste als de tweede meting, vergelijkbaar met het aandeel van deze groep bewoners in de populatie van de hoogbouw in de K-buurt.

De oververtegenwoordiging van de bewoners van Nederlandse afkomst in de totale groep respondenten leidt uiteraard tot een kleiner aandeel van de bewoners uit de andere landen. Toch blijken de bewoners uit Europese, Afrikaanse en Aziatische landen met ieder ongeveer 6% nog redelijk vertegenwoordigd te zijn onder de respondenten.

De cijfers voor 1995 en 1996 vertonen over het algemeen veel overeenkomst. Alleen de toename van het aantal bewoners in Klieverink uit Afrikaanse en Aziatische landen (van 11% naar 21%) en zeker ook de toename van het aantal Surinamers of Antillianen in Grunder (van 36% naar 53%) is opvallend.

Woonduur

In Kikkenstein en Klieverink blijkt meer dan de helft van de respondenten al vier jaar of langer in de huidige woning te wonen, waarvan een meerderheid zelfs langer dan tien jaar. In tabel 2.4 is te zien dat dit aandeel in Grunder kleiner is. Grunder kent juist relatief veel huishoudens die nog geen twee jaar op het huidige adres wonen. Een verklaring hiervoor zou kunnen liggen in het feit dat in deze flat meer jongeren wonen, die de woning wellicht als een tijdelijk 'tussenstation' beschouwen. In hoofdstuk 6 komen we hierop terug, wanneer we de verhuisgeneidheid van de bewoners bestuderen.

Tabel 2.4 Woonduur, onderscheiden naar complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal		K-	Stad
	'95	'96	'95	'96	'95	'96	'95	'96	buurt	A'dam
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
< ½ jaar	5	10	2	6	6	10	4	8		
½ jaar - 2 jaar	30	29	22	12	16	18	22	18		
2 - 4 jaar	16	18	16	22	17	15	16	19	^B 62	^C 52
4 - 10 jaar	^A 49	24	^A 60	30	^A 61	21	^A 58	26	^B 25	21
> 10 jaar		19		30		36		29	13	27
n (absoluut)	99	123	228	211	110	115	437	449		

A : percentage 4 jaar en langer.

B : betreffende indeling is: tot 5 jaar, 5 tot 10 jaar, 10 jaar en langer.

C : percentage 0 tot 4 jaar.

Bron: Kolom 1,3,5,7: OTB-Bijlmerenquôte (peildatum februari-maart 1995).

Kolom 2,4,6,8: OTB-Bijlmerenquôte (peildatum maart-april 1996).

Kolom 9: Leidelmeijer e.a., Wonen in het gebied Kraaiennest (peildatum 1995).

Kolom 10: O+S 1995, Amsterdam in cijfers, tabel 3.1.19 (peildatum 1 januari 1995).

Een directe vergelijking met grotere gebieden is niet helemaal mogelijk. Dit komt omdat de categorie-indeling van de woonduur onderling afwijkt. Uit een globale vergelijking van de woonduur kunnen we toch concluderen, dat de respondenten in dit onderzoek gemiddeld iets langer op het huidige adres wonen dan de bewoners van de gehele K-buurt en van de stad Amsterdam. Het percentage bewoners dat langer dan vier jaar op het huidige adres woont, is onder de respondenten iets hoger (circa 55%), dan onder de bewoners in de genoemde populaties (ongeveer 45-50%). Doordat men al langer op hetzelfde adres woont, is men wellicht ook meer betrokken bij de omstandigheden in de eigen flat.

Tabel 2.5 Geslacht, onderscheiden naar complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal		Stad
	'95	'96	'95	'96	'95	'96	'95	'96	A'dam
	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Vrouw	47	54	63	62	59	60	59	59	51
Man	53	46	37	38	41	40	41	41	49
n (absoluut)	94	111	225	203	103	109	422	423	

Bron: Kolom 1,3,5,7: OTB-Bijlmerenquôte (peildatum februari-maart 1995).

Kolom 2,4,6,8: OTB-Bijlmerenquôte (peildatum maart-april 1996).

Kolom 9: O+S 1995, Amsterdam in cijfers, (peildatum 1 januari 1995).

Geslacht

In 59% van alle gevallen heeft een vrouw (als hoofdbewoner danwel als lid van het huishouden) de enquête ingevuld (zie tabel 2.5). Voor Grunder ligt dit percentage iets lager. Het hoge percentage vrouwen kan verklaard worden door het grote aantal eenoudergezinnen in met name de flat Klieverink (35% waarvan meestal met een vrouw aan het hoofd) en het grote aantal alleenstaande vrouwen in vooral Kikkenstein (een kwart van de respondenten). In de hele stad Amsterdam bestaat er meer evenwicht tussen de beide geslachten.

Representativiteit van de respons

Als we de respondenten op de enquête vergelijken met de beschikbare gegevens van de gehele bevolking, blijkt zowel bij de meting in 1995 als die in 1996 de groep respondenten beschouwd te kunnen worden als een redelijke afspiegeling van de totale groep bewoners van de betreffende flatgebouwen. Ten opzichte van de populatie in de gehele K-buurt zijn ouderen, alleenstaanden en mensen geboren in Nederland oververtegenwoordigd. Dit wordt voornamelijk veroorzaakt door de respondenten uit Kikkenstein. In deze flat wonen verhoudingsgewijs veel van dergelijke huishoudens. De hierboven genoemde oververtegenwoordiging lijkt de representativiteit van de onderzoeksgroep dan ook te vergroten. Kikkenstein wijkt duidelijk af van het Bijlmergemiddelde.

We kunnen concluderen dat de cijfers van de respons uit 1995 en uit 1996 geen zodanige afwijkingen laten zien, dat er wegingsfactoren in de analyse opgenomen hoeven te worden. Het is dus niet nodig de lichte over- of ondervertegenwoordigingen recht te trekken.

2.2 Mening over de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving

Bewoners kenmerken zich niet alleen door eigenschappen als leeftijd, geslacht en woonduur, maar ook door hun algemene houding ten opzichte van het wonen in de Bijlmermeer en hun eigen flat in het bijzonder. Pessimisten en ontevredenen zullen anders denken over hun woonomgeving en verbeteringsprojecten daarin, dan meer positief ingestelde mensen. Daarom gaan we eerst dieper in op de algemene houding van de bewoners alvorens in het volgende hoofdstuk in te gaan op het beveiligingsproject in Kikkenstein.

Aan de respondenten zijn tien stellingen voorgelegd over de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving. In afbeelding 2.1 zijn de stellingen en antwoorden weergegeven.

Ten behoeve van de overzichtelijkheid zijn in deze afbeelding enkele stellingen tegengesteld aan de oorspronkelijke formulering weergegeven. Hierdoor hebben de antwoordcategorieën bij alle stellingen dezelfde betekenis: links is oneens, rechts is eens.

Over het geheel genomen blijken de bewoners in 1996 (licht) positiever te oordelen over de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving dan in 1995. Dit komt duidelijk tot uiting in de antwoorden op de derde stelling. In 1996 vindt 46% van de bewoners dat de wijk er de laatste jaren op vooruit is gegaan, daar waar in 1995 nog maar

26% deze mening was toegedaan. Met betrekking tot de veiligheid in de omgeving zijn met name de stelling 2, 5 en 8 van belang. Uit de antwoordpatronen op deze stellingen blijkt, dat de veiligheid volgens de bewoners is toegenomen tussen 1995 en 1996. Er bestaan echter grote verschillen tussen de meningen van de bewoners uit de afzonderlijke flats. De meest opmerkelijke verschillen en veranderingen in deze meningen tussen 1995 en 1996 worden hieronder beschreven.

De bewoners van Kikkenstein zijn over bijna alle stellingen in lichte tot sterke mate positiever dan de bewoners van Grunder en Klieverink. Dat wil zeggen dat het percentage respondenten dat het (helemaal) eens is met de stelling, groter is. Dit geldt met name voor de stellingen over de veiligheid, de omgang met medebewoners en over de Bijlmermeer als woonomgeving. De reacties van de bewoners in Grunder en in Klieverink verschillen onderling niet zo sterk.

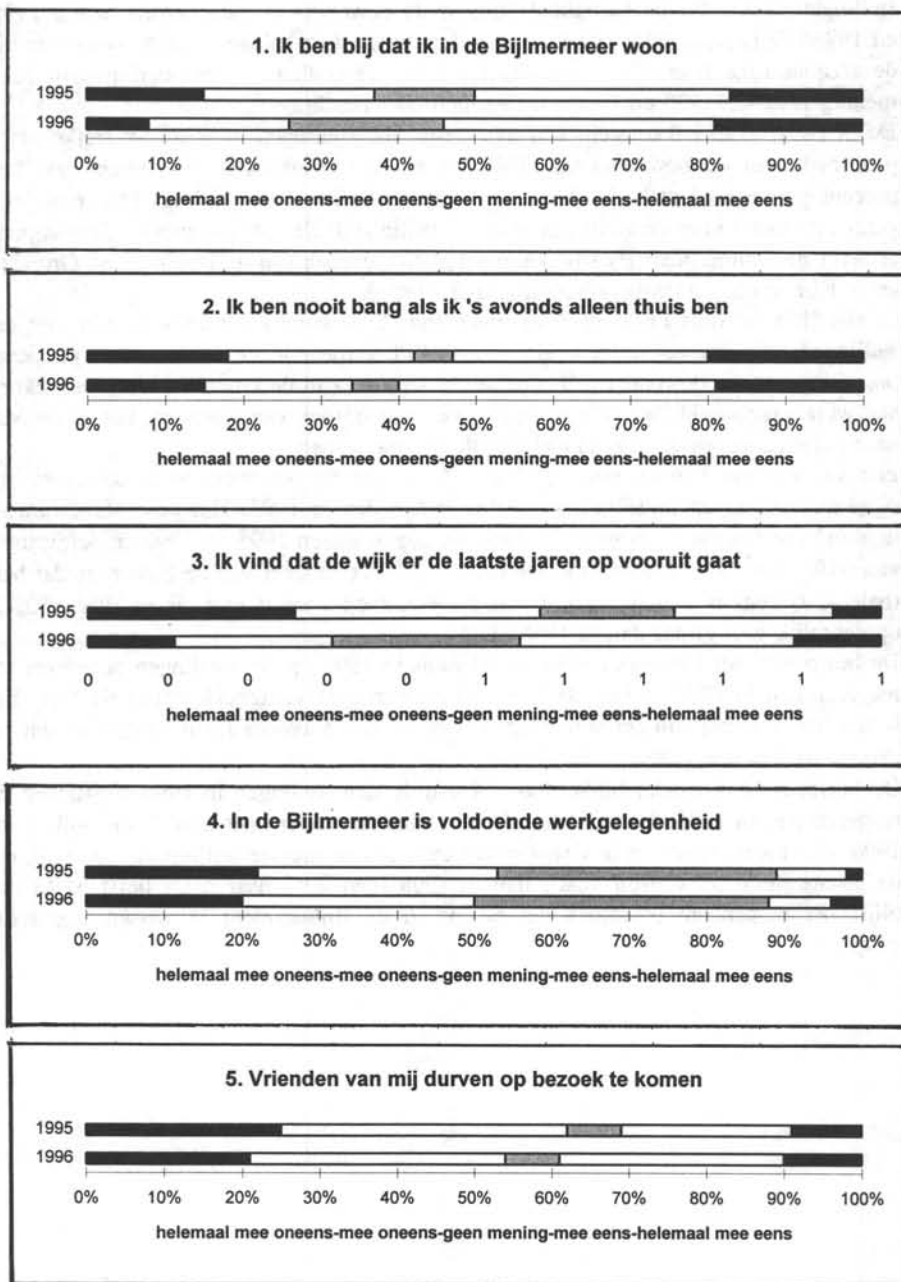
In alle drie de flats blijkt 65% of meer van de bewoners het eens te zijn met de stellingen over het negatieve beeld van de Bijlmermeer in de media en de passieve opstelling van de bewoners zelf. Duidelijk negatief zijn de bewoners over het tekort aan werkgelegenheid, het achterwege blijven van bezoek van vrienden, het 's avonds naar buiten gaan en de bekendheid met de medebewoners.

Een vergelijking van de twee metingen leert, dat de bewoners in Kikkenstein bij bijna alle stellingen in 1996 een positiever zijn dan in 1995. Het percentage bewoners in deze flat dat 's avonds niet bang is, neemt tussen 1995 en 1996 duidelijk toe: van 61% naar 77% '(helemaal) mee eens'. Ook het aandeel van de bewoners dat het (helemaal) eens is met de stelling dat de wijk erop vooruit gaat, is in 1996 (50%) opmerkelijk veel groter dan in 1995 (31%).

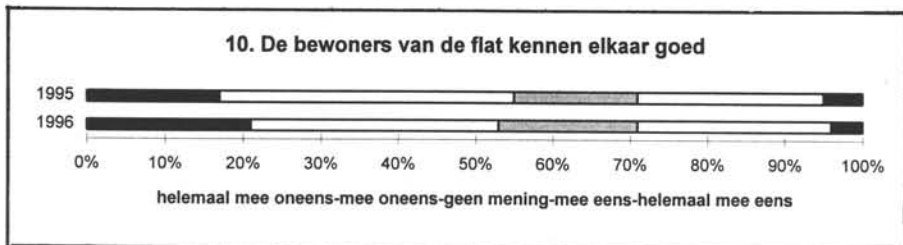
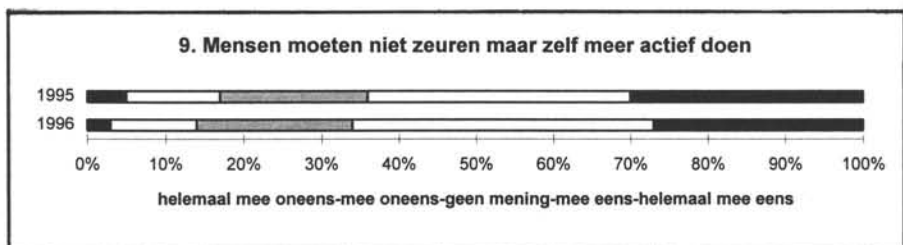
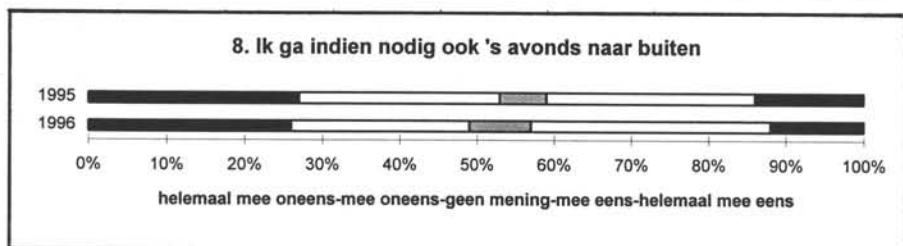
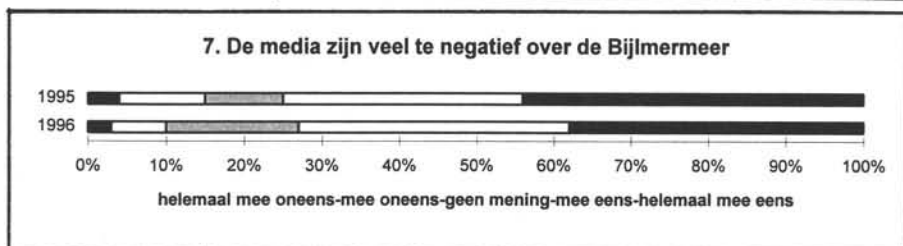
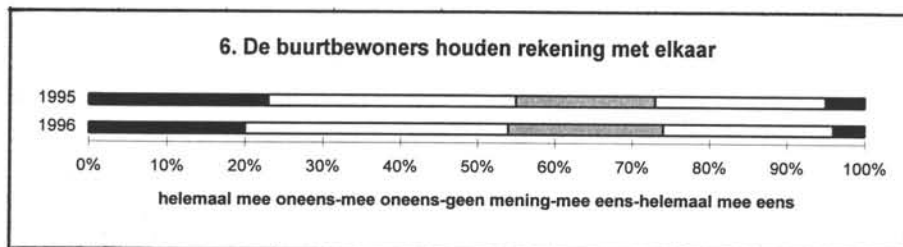
De bewoners van Klieverink blijken eveneens in 1996 op zes stellingen positiever te reageren dan in 1995. Alleen de twee beweringen over veiligheid scoren slechter. Er is een lichte daling van het percentage bewoners dat 's avonds nooit bang is en dat 's avonds naar buiten gaat.

De bewoners in Grunder blijken op vijf van de tien stellingen in 1996 negatiever te reageren dan in 1995. Het gaat om de stellingen zes tot en met tien. Toch blijken in 1996 veel meer bewoners in Grunder het eens te zijn met de stelling dat 'de wijk er de laatste jaren op vooruit gaat', dan in 1995 (van 20% naar maar liefst 52%) en blijft het percentage bewoners dat blij is in de Bijlmermeer te wonen ongeveer gelijk.

Afbeelding 2.1 Meningen over de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving



Afbeelding 2.1 Meningen over de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving (vervolg)



Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

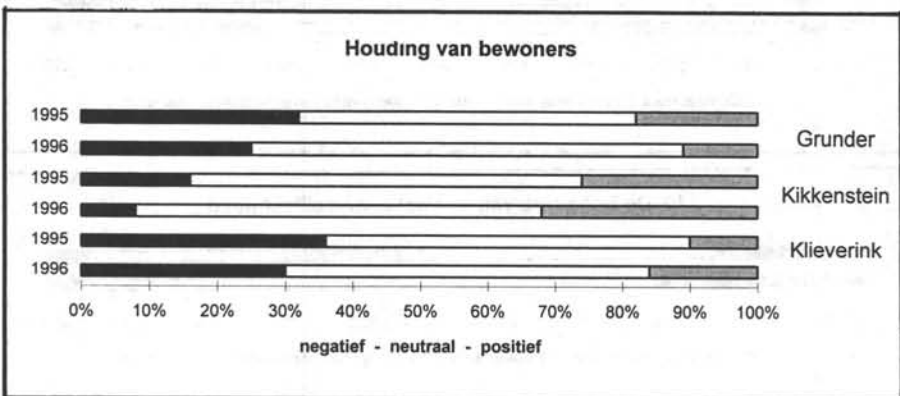
Houding ten opzichte van de Bijlmermeer

De meningen met betrekking tot de afzonderlijke stellingen uit afbeelding 2.1, kunnen opgevat worden als een onderdeel van een meer algemene houding ten aanzien van het wonen en leven in de wijk Bijlmermeer. Op basis van de antwoorden op de hiervoor behandelde stellingen hebben we voor elke respondent zijn of haar 'houding ten opzichte van de Bijlmermeer' vastgesteld. Hiertoe zijn aan de antwoordcategorieën uit afbeelding 2.1 de volgende scores toegekend: -2 (helemaal mee oneens), -1, 0, 1 en 2 (helemaal mee eens). Door de scores op de tien stellingen bij elkaar op te tellen en te delen door tien, kan vervolgens de gemiddelde score van de respondent op een zogenaamde houdingschaal vastgesteld worden. Deze houdingschaal loopt dus van een zeer negatieve houding (-2) tot een zeer positieve houding (2) ten aanzien van het wonen en leven in de Bijlmermeer. In afbeelding 2.2 is deze houding grafisch weergegeven. De gemiddelde scores zijn daarbij over drie categorieën verdeeld: negatief (van -2 tot -0,5) neutraal (van -0,5 tot 0,6) en positief (van 0,6 tot en met 2).

In Kikkenstein wonen meer bewoners met een sterk positieve houding ten aanzien van de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving (26% in 1995) dan in de twee overige flats (18% voor Grunder en 10% voor Klieverink). Het tegenovergestelde geldt voor bewoners met een duidelijk negatieve houding: 16% in Kikkenstein tegenover 32% respectievelijk 36% in de twee andere flats.

Bij de tweede meting in 1996 blijkt de houding onder de bewoners in Kikkenstein in het algemeen positiever dan het jaar ervoor: 32% van deze bewoners is sterk positief en slechts 8% is sterk negatief over de Bijlmermeer. Ook in Klieverink is in iets mindere mate een dergelijke verschuiving in de gemeten houding waar te nemen. Het aandeel van de bewoners in Grunder met een sterk negatieve houding is in 1996 weliswaar eveneens iets kleiner (minus 7%) dan bij de eerste meting, maar dat geldt

Afbeelding 2.2 Houding ten aanzien van de Bijlmermeer



Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

ook voor het aandeel sterk positief gestemden (minus 7%). De middencategorie is onder deze bewoners dus aanzienlijk toegenomen.

2.3 Samenvatting en citaten

Kikkenstein is een flat met relatief veel ouderen die veelal ook alleenstaand zijn. Het merendeel van de bewoners is in Nederland geboren en woont al langere tijd op het huidige adres. In Grunder wonen wat meer jongeren: vooral alleenstaanden en (echt)paren zonder kind(eren). Van deze huishoudens is de meerderheid afkomstig uit Suriname of de Nederlandse Antillen. Gemiddeld wonen zij iets korter in de huidige woning. Klieverink tenslotte, heeft een groter aandeel huishoudens van middelbare leeftijd. In deze flat wonen veelal gezinnen met kinderen, waarbij de allochtone huishoudens sterk vertegenwoordigd zijn.

Zowel bij de meting in 1995 als in 1996 blijkt de groep respondenten beschouwd te kunnen worden als een redelijke afspiegeling van de totale groep bewoners van de betreffende flatgebouwen. Ten opzichte van de populatie in de gehele K-buurt zijn ouderen, alleenstaanden en mensen geboren in Nederland oververtegenwoordigd. In Kikkenstein wonen echter verhoudingsgewijs veel van dergelijke huishoudens.

De bewoners in Kikkenstein hadden over het algemeen in 1995 al een positiever beeld over de Bijlmermeer dan de bewoners van Grunder en Klieverink. Voordat het Project Veilig Kikkenstein van start ging, stond de flat er dus al beter voor. In het afgelopen jaar blijkt dit verschil tussen de flatbewoners over het geheel, en zeker op een aantal specifieke aspecten van de woon- en leefomstandigheden, nog te zijn toegenomen.

Citaten van bewoners

Ik vind de Bijlmermeer heel mooi. Ik hoop dat er niet steeds meer groen weg moet voor bebouwing en dat de 'dreven' niet naar beneden hoeven. Het is zo heerlijk zonder autoverkeer en veilig voor schoolgaande kinderen en ouderen.

Ik vind het jammer dat er zoveel 'groen' verdwijnt en dat de dreven (verkeerswegen) verlaagd worden. Ook worden er teveel woningen bijgebouwd. Op deze manier komen er teveel mensen op een klein gebied te wonen. Juist alle voordelen van het wonen in de Bijlmer (groen, rustig, geen auto-verkeer) verdwijnen op deze manier.

Ik woon bijna 26 jaar in Kikkenstein; ik kwam hier voor het groen. Met het verschijnen van de deelraad werden vele bomen en struiken weggehaald en wat overblijft zijn een paar zielige boompjes en drassige grasveldjes. Dit zou de veiligheid ten goede komen, maar de overlast heeft zich nu verplaatst naar liften en hallen. Veel mensen (willen) verhuizen vanwege het verdwijnen van het groen.

Weg zijn de bomen, weg zijn de struiken, weg zijn de bloeiende planten en weg zijn de vogels. De rijkdom van de Bijlmer is vergane glorie. Helaas is dit voor mij een reden om na 25 jaar te zijner tijd te verhuizen.

De Bijlmer moet vooral door ruimtelijke aanpassingen verbeterd worden: sloop van hoogbouw en meer laagbouw, slopen van de parkeergarages (die voor een groot deel toch niet gebruikt worden), het verwijderen van onnodige obstakels (onder viaducten) en het plaatsen van meer (en sterkere) openbare verlichting. Daarnaast zou de huur verlaagd dienen te worden.

Ik vind het wonen in Zuid-Oost op zich erg leuk. Maar men houdt te weinig rekening met elkaar. Iedereen doet maar waar hij zin in heeft.

Ik vind het jammer dat niet iedereen zich zorgen maakt over zijn leefomgeving en dat niet iedereen zelf bijdraagt om de flats en omgeving netjes te houden. Het is best een mooie buurt.

De Bijlmer bevalt mij heel goed na lang in het zuiden van Nederland te hebben gewoond. De steeds weer negatieve berichtgevingen over de Bijlmer vind ik erg jammer. Wel moet er iets gedaan worden aan de hoge werkloosheid en het slechte uitgaansleven in de buurt.

Ik ben blij met de Bijlmer. Na 14 jaar elders te hebben gewoond, ben ik eindelijk weer thuis.

De kracht van de Bijlmermeer is het multi-culturele karakter van de wijk (en straks van heel Amsterdam en later van heel Nederland). Het blijft noodzakelijk hierin te investeren, op alle mogelijke wijzen. Ook door werkgelegenheid te scheppen, eventuele regels hiervoor te versoepelen of aan te passen voor met name de allochtone bevolking.

Ik hoop dat het onderzoek bijdraagt aan een positiever beeld over de Bijlmermeer. Het grootste nadeel van de buurt is de hoogbouw. Als de flats tot drie of vier hoog gebouwd waren geweest, dan was deze buurt ideaal.

We zullen er allemaal samen voor moeten vechten om er iets goeds van te kunnen maken.

HET PROJECT VEILIG KIKKENSTEIN

In dit hoofdstuk beschrijven we wat het Project Veilig Kikkenstein inhoudt. Eerst volgt echter de totstandkoming van het project en de inbreng van de verschillende betrokkenen.

3.1 Voorgeschiedenis

De Bewonersvereniging Kikkenstein (BvK) in de Amsterdamse Bijlmermeer is begin jaren negentig gestart met het onderzoeken van de mogelijkheden om haar woongebouw te voorzien van een systeem voor audio-/videobewaking. De BvK wilde met dit beveiligingssysteem een structurele verbetering van de veiligheidssituatie bereiken. Een aanzienlijke mate van (werkelijke en gevoelde) onveiligheid is helaas kenmerkend voor de hoogbouwflats in de Bijlmermeer. De flat Kikkenstein vormt daar geen uitzondering op, hoewel deze flat binnen de Bijlmermeer bekend staat als 'betere' flat. In maart 1992 is door de BvK een enquête gehouden onder alle bewoners van de flat. De liften, binnenstraat, parkeergarage en het maaiveld bleken door de meerderheid van de bewoners (52-76%) als onveilig te worden bestempeld. In dezelfde enquête was het draagvlak voor invoering van een systeem met camera-bewaking gepeild (zie ook afbeelding 3.1). Voor een systeem met uitsluitend camera's bestond geen meerderheid, maar voor een systeem in combinatie met de instelling van conciërges opteerde maar liefst 87% van de inzenders. Uiteindelijk verklaarde ruim 70% van de bewoners zich schriftelijk akkoord met het bewakingsproject.

Nadat het initiatief door omstandigheden enige tijd stil had gelegen, kreeg het in september 1993 een nieuwe impuls en werd het 'Projectteam Veilig Kikkenstein' opgericht, waarin naast de oorspronkelijke deelnemers (BvK en Nieuw Amsterdam) ook de Politie, Veilig Beheer Bijlmermeer (de toen pas gestarte flatwachtenorganisatie) en het Ministerie van Justitie (als subsidiegever en adviseur) op regelmatige basis gingen participeren. Hoofdagendapunt was steeds de invoering van de audio-/videobewaking. Daarnaast vergaderde de groep over vervanging van deuren, hang- en sluitwerk en verlichting. Er is in feite sprake van een integraal beveiligingsplan voor de flat Kikkenstein, waarin naast technische maatregelen, ook

Afbeelding 3.1

Enkele affiches betreffende de bewonersenquête van Bewonersvereniging Kikkenstein



de instelling van conciërges (flatwachten) en de zelfredzaamheid van bewoners een plaats kregen.

Nieuw Amsterdam investeert in het systeem, maar krijgt voor een deel subsidie. Het Ministerie van Justitie, de Bouw- en Woningdienst van de gemeente Amsterdam, het Stadsdeel en de politie betalen ieder een deel van het project, terwijl de Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting bijdraagt aan de evaluatie.

3.2 Fasering activiteiten van het projectteam

Er zijn in totaal rond de 30 (!) bijeenkomsten van het projectteam geweest, voordat het project operationeel kon worden.

In de voortgang van de activiteiten zijn verschillende fasen te herkennen:

- september-oktober 1993: samenstelling projectteam, subsidie-aanvraag aan Justitie, afstemming met Veilig Beheer Bijlmermeer;
- oktober-december 1993: ontwikkeling programma van eisen, oriëntatie op leverbare beveiligingsprodukten, voorlichting over het ontwikkelde programma van eisen aan bewoners;

- januari-februari 1994: gesprekken met potentiële leveranciers, aanvragen en beoordelen offertes;
- maart-april 1994: gesprek met voorlopig geselecteerde leverancier, bijstelling programma van eisen, aanvraag herziene offerte;
- mei-juni 1994: voorbereiding definitieve opdrachtverlening op grond van tweede herziene offerte;
- juli-september 1994: voorlichting aan bewoners over de voortgang van het project, gevolgd door verzoek om akkoordverklaring met het project flat-wachten/ audio-/videobewaking;
- oktober-december 1994: technische voorbereiding aanleg installatie, definitieve rangschikking financiën;
- januari-februari 1995: oplevering installatie, instructie aan gebruikers en proefdraaien;
- februari-maart 1995: voormeting door Onderzoeksinstituut OTB;
- 11 mei 1995: feestelijke ingebruikstelling door burgemeester Patijn van Amsterdam.
- maart-april 1996: nameting, evaluatie door OTB.

3.3 Werkwijze projectteam

Ieder lid van het projectteam participeerde vanuit zijn of haar eigen, specifieke belang en deskundigheid. De disciplines bleken elkaar goed aan te vullen. De bewoners brachten hun ervaringskennis in over het optreden van criminaliteit op de diverse plaatsen en tijden in en om de flat, Nieuw Amsterdam over het technisch en sociaal beheer van de flat, de politie over criminaliteit en de dadergroepen op de schaal van de omringende wijk en Justitie op het gebied van de preventieve werking van videosystemen. Het externe bureau dat door Nieuw Amsterdam ingehuurd was, Bureau Van Dijk, Van Soomeren en Partners (DSP), vulde andere partijen aan vanuit een brede landelijk vergaarde kennis over criminaliteit, preventiemethoden en woningbeheer. Ook adviseerde het bureau over het organiseren van draagvlak onder de bewoners.

De verantwoordelijkheid voor de voortgang en de kwaliteit van het werk wordt door de projectteamleden gezamenlijk genomen; er is geen partij als eindverantwoordelijke aangewezen. Deze constructie bleek werkbaar. Beslissingen worden zo veel mogelijk gezamenlijk en op basis van consensus binnen het projectteam genomen. Nieuw Amsterdam vervult echter als regel bij alle beslissingen, waarmee geld gemoeid is, de formele opdrachtgeversrol.

3.4 Werkzaamheden projectteam

De werkzaamheden van het projectteam 'Veilig Kikkenstein' verliepen langs vier sporen (die ook gelijktijdig konden worden gevolgd):

- marktonderzoek naar geschikte producten;
- onderzoek naar de bemensing van de apparatuur (organisatie van de alarmopvolging);
- onderzoek naar externe subsidiemogelijkheden;
- onderzoek naar de koppeling van de aan te stellen veiligheidsconciërges aan het overkoepelende flatwachtenbedrijf (Veilig Beheer Bijlmermeer).

Het *eerste en tweede* werkonderdeel hebben uiteindelijk hun schriftelijke neerslag gevonden in het programma van eisen. De benaderde leveranciers konden met het programma goed uit de voeten. De laatste bijstelronde van het programma van eisen vond plaats in aanwezigheid van het beveiligingsbedrijf. Daar werd de definitieve vertaalslag gemaakt van wensen naar concrete (en betaalbare) mogelijkheden.

Het *derde* werkonderdeel betrof het indienen van diverse subsidie-aanvragen. Van twee subsidiënten was de bijdrage op het moment dat het project van start ging al zeker: de Dienst Volkshuisvesting van de gemeente Amsterdam (de huidige Stedelijke Woningdienst) (experimentenpot) en de politie (fonds van de stichting 'Samen voor een Veilig Amsterdam'). De belangrijkste nieuwe aanvraag werd gedaan bij het Ministerie van Justitie (Directie Criminaliteitspreventie). Deze aanvraag werd gehonoreerd. De kwaliteit en het innovatieve karakter van het programma van eisen, alsmede een goed doordachte organisatie van de alarmopvolging (zie paragraaf 3.5) droegen bij tot de positieve beslissing van Justitie. Het stadsdeel heeft voorts een aanvullende subsidie verleend. De Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting betaalde een deel van de evaluatiekosten.

Blijft over het *vierde* werkonderdeel (koppeling van het audio-/videosysteem aan de flatwachtenorganisatie). Al snel na de oprichting van het projectteam werd het flatwachtenbedrijf Veilig Beheer Bijlmermeer bij de vergaderingen uitgenodigd. Zij zouden immers de alarmopvolging voor hun rekening moeten nemen. Bij VBB heerste aanvankelijk scepsis tegenover het principe van camerabewaking in woongebouwen. Het verschil in werkwijze tussen 'veiligheidsconciërges', zoals de functionarissen in het programma van eisen genoemd werden, versus flatwachten leek onoverbrugbaar (flatwachten: mobiel; veiligheidsconciërges: stationair). Na enkele vervolgbijeenkomsten week de scepsis enigszins. Er bleek een manier te zijn om de beoogde werkwijze van flatwachten respectievelijk veiligheidsconciërges op elkaar aan te laten sluiten (zie volgende paragraaf).

3.5 Het gekozen beveiligingsconcept

Uiteenlopende belangen

Er is op de bijeenkomsten van het projectteam veel tijd besteed aan de discussie over het meest wenselijke beveiligingsconcept. In grote lijnen ging de vraag over de invoering van een bemenst dan wel onbemenst systeem. Een bemenst systeem zou

vooral van waarde zijn voor het snel ontdekken en op gang brengen van hulpverlening bij het optreden van misdrijven. Een onbemenst systeem zou het vooral van zijn afschrikkende werking moeten hebben en van waarde zijn voor herkenning van daders achteraf. Een bemenst systeem ging uit van het kunnen aanbieden van (tenminste) één beveiligde looproute door het gebouw, terwijl het onbemenste systeem uitging van de registratie van alle in- en uitgaande personen bij elke toegang tot de flat.

Door de participatie van Justitie en Veilig Beheer Bijlmermeer ging de voorkeur uit naar een bemenst systeem. Dit ging als hoofduitgangspunt voor het programma van eisen gelden. Er werd een expliciete paragraaf over de alarmopvolging in het Programma van Eisen opgenomen. Ondertussen wist de BvK (die prioriteit toekeende aan de afschrikkende werking en de daderherkenning achteraf) de registratiefunctie van het systeem steeds boven water te houden in het programma van eisen.

De systeemontwerper van het geselecteerde beveiligingsbedrijf gaf tijdens een van de gesprekken een treffende analyse van de uiteenlopende belangen en prioriteiten die de verschillende leden van het projectteam in het programma van eisen wilden leggen:

- de politie wil het systeem voor het herkennings- en opsporingsdoel (dadergericht);
- Justitie wil een dalende criminaliteit, een stijgend veiligheidsgevoel en een verbeterde slachtofferzorg (slachtoffergericht);
- VBB ziet het audio-/videosysteem als een hulpmiddel voor een goede taakuitoefening van de flatwacht (organisatiegericht);
- BvK wil een stijgend veiligheidsgevoel en gaat uit van een preventieve werking van het feit dat onraad op videoband wordt vastgelegd;
- Nieuw Amsterdam wil een goed beheerbaar complex en tevreden bewoners: een stijgend veiligheidsgevoel dus.

De gekozen praktijk

De leverancier stelde dat het systeem onmogelijk alle belangen voor 100% kan dienen; er moest dus worden gezocht naar de grootste gemene deler.

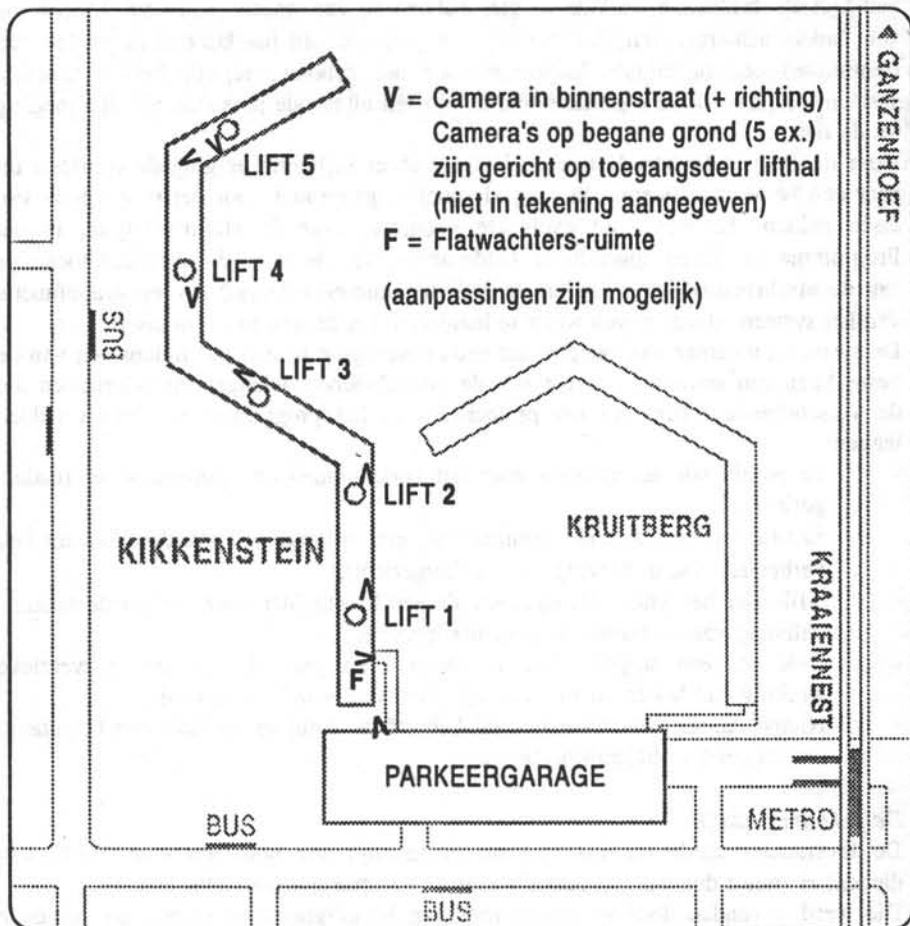
Die werd gevonden door te kiezen voor een beveiligingsconcept met de volgende hoofdkenmerken:

- iedereen die de flat in- of uitgaat wordt geregistreerd;
- er wordt één beveiligde looproute aangeboden (via de binnenstraat).

Dit wordt bereikt met de volgende technische middelen:

- 1 camera in de loopbrug (tevens deel van garage);
- camera's in de gangen naar de hellingbanen tussen maaiveld en binnenstraat (2 stuks);
- camera's bij de bellenborden bij entree deur lifthal in de binnenstraat (5x);
- camera's in de entreehal op het maaiveld (5x);
- monitor, videorecorder en beeldmanipulator in werkruimte flatwachten, de zogenaamde spotkamer;
- beeldtransmissie via telefoonnet naar meldkamer flatwachten in Kerkstraat;

Afbeelding 3.2 Locaties van de videocamera's in Kikkenstein



Bron: Bewonersvereniging Kikkenstein, 1994.

- aanvullend audiosysteem (2 nood-intercoms, geplaatst in het zicht van camera's op de bellenborden bij lift 1 en 4);
- luidsprekers op regelmatige afstand in de beveiligde looproute.

Afbeelding 3.2 toont waar de camera's hangen in de flat. Deze technische middelen ondersteunen de organisatie van het toezicht en de alarmopvolging. De organisatorische structuur die wordt geboden door de flatwachtenorganisatie 'Veilig Beheer Bijlmermeer' bestaat uit de volgende onderdelen:

- voetsurveillances door koppels flatwachten;
- aanwezigheid in de 'spotkamer', indien er drie flatwachten aanwezig zijn;
- centrale coördinatie van noodmeldingen en serviceverzoeken via centrale meldkamer flatwacht/stadswacht;
- ondersteuning door teamleider, zo veel mogelijk stationair vanuit spotkamer Kikkenstein, van de flatwachten in Kikkenstein.

Het bewakingssysteem is aangemeld bij de Centrale Registratiekamer. Deze aanmelding en de aankondigingen in de flat dat er video-opnames worden gemaakt, zijn wettelijke voorwaarden voor acceptatie van videobeelden als bewijslast.

Organisatie alarmopvolging

Het begrip 'spotkamer', dat op een gegeven moment door het projectteam bedacht is, verdient enige toelichting. De spotkamer is een onderdeel van de werkruimte van de flatwachten, waar de flatwachten pauze houden, hun registratie bijwerken, de dienst aan de volgende ploeg overdragen, werkoverleggen houden etcetera. In de werkruimte zetelt ook de teamleider van het flatwachtteam Kikkenstein; deze functionaris is echter niet aanwezig op alle uren dat er flatwachten zijn op Kikkenstein (dan zouden de teamleiders ook in ploegendienst moeten werken en zou er meer dan één teamleider per flat moeten zijn). De onregelmatige aanwezigheid van flatwacht-personeel in de spotkamer maakte dat er vanuit deze ruimte *geen waarnemingsgarantie* kan worden geboden. Er staat wel een monitor, maar er is niet altijd iemand om ernaar te kijken. De noodzakelijke waarnemingsgarantie kan alleen geboden worden vanuit de centrale meldkamer van de stadswacht/flatwacht in de binnenstad van Amsterdam. De audio-/videosignalen die binnenkomen in de spotkamer moesten dus per telefoonlijn overgeseind worden naar de centrale meldkamer om waarnemingsgarantie te kunnen bieden.



De beelden van de 13 camera's komen op één monitor binnen in de spotkamer.

Foto: Woningcorporatie Nieuw Amsterdam.

3.6 De kosten

De kosten van het 'Project Veilig Kikkenstein' zijn te splitsen in eenmalige kosten en jaarlijks terugkerende kosten.

Om in een later hoofdstuk een kostenvergelijking met bewakingssystemen elders te kunnen maken, is het kostenoverzicht beperkt tot de kosten van het audio-/videobewakingssysteem (inclusief de bemensing door flatwachten). De zijn kosten van bouwkundige maatregelen zijn buiten het overzicht gehouden.

Eenmalige kosten

- Apparatuur (video en audio)	f 95.000,-
- Bekabeling, montage, aanpassen verlichting	f 71.000,-
- Bouwkundige voorbereiding montage	f 20.600,-

Totaal	f 186.600,-

Jaarlijks terugkerende kosten (schatting)

- team van flatwachten (bewonersdeel)	f 90.000,-
- extra meldkamerpersoneel	f 7.000,-
- telefoonverbinding naar meldkamer	f 1.500,-
- contract met 'boodschappendienst'	f 1.500,-
- onderhoudscontract apparatuur	f 1.500,-
- reservering t.b.v. reparatie, vervanging en aanpassing (stelpost)	f 10.000,-
- verzekering	f 1.000,-

Totaal	f 112.500,-

Kosten per woning

In de flat Kikkenstein zijn 494 woningen. Dan bedragen de kosten per woning:

- eenmalige kosten: 378 gulden per woning;
- jaarlijks terugkerende kosten: 228 gulden per woning.

De eenmalige kosten werden in het geval van Kikkenstein geheel gedekt uit subsidies (zie ook paragraaf 3.4).

De jaarlijks terugkerende kosten worden gedekt uit een bewonersbijdrage van 15 gulden per woning per maand voor de flatwachten en 5 gulden voor afschrijving en bijkomende kosten. Voor beide bedragen is huursubsidie mogelijk (de huursubsidie-aanpassingen geschieden jaarlijks overigens per 1 juli). De afschrijvingskosten zijn het eerste jaar niet doorberekend.

De grootste kostenpost in de jaarlijks terugkerende kosten is de bemensing van de apparatuur. Dit bedrag geeft een vertekend beeld, omdat de flatwachten vanzelfsprekend veel méér doen dan alleen de apparatuur bemensen (surveillancerondes, informatie verstrekken, bewoners begeleiden, kleine reparaties verrichten, etcetera). Bovendien zouden de flatwachten zouden er in Kikkenstein ook gekomen zijn zonder audio-/videobewakingssysteem. In ongeveer de helft van alle Bijlmerflats zijn

momenteel flatwachten actief, ook in de beide controleflats Klieverink (al sinds jaren) en Grunder (pas sinds kort).

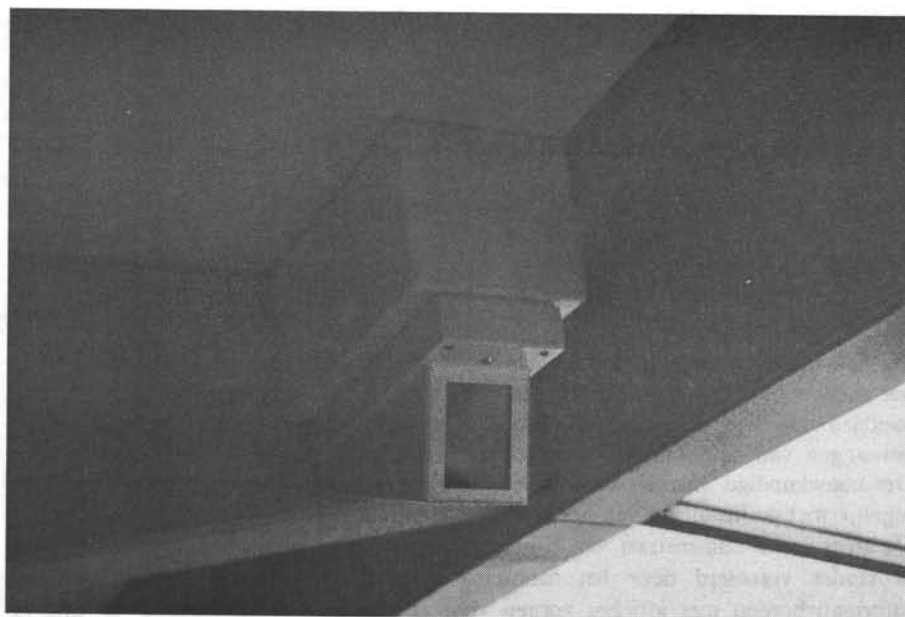
3.7 Overige onderdelen van het project

Vanwege het innovatieve karakter van het toegepaste audio-/videobewakingssysteem is hiernaar in de voorgaande beschrijving alle aandacht uitgegaan. Het project 'Veilig Kikkenstein' een totaalpakket van maatregelen behelst. Naast de installatie van het systeem en de flatwachten werden er ook bouwkundige en sociale maatregelen getroffen.

De bouwkundige maatregelen hielden in: het aanpassen van de toegangsdeuren op het maaiveld (voorzien van insluipbestendig sluitwerk, hoogtransparant slagvast glas, vandaalbestendige deurdranger) alsmede het verbeteren van de verlichting en het vervangen van de asfaltvloer door een warmkleurige tegelvloer in de binnenstraat. De bouwkundige maatregelen (met uitzondering van de vloer) zijn uitgevoerd tegelijk met de installatie van het bewakingssysteem.

De sfeer in de binnenstraat van Kikkenstein, waarin al jaren bloembakken floreren, is verder verbeterd door het aanbrengen van een achttal kunstpanelen. Grote informatieborden met affiches zorgen voor een verdere verlevendiging en afname van de anonimiteit in het flatgebouw.

De sociale maatregelen behelsden een betere voorlichting van de politie aan het publiek over 'veiligheidsgedrag' en het stimuleren van het volgen van weerbaarheidscursussen. De sociale maatregelen zouden pas worden uitgevoerd wanneer de BvK zou constateren dat daaraan bij de bewoners van de flat de bewoners daar behoefte aan zouden hebben. Het is derhalve een interessante vraag (die in het hoofdstuk 'ervaringen' beantwoord zal worden) of de installatie van een dergelijk bewakingssysteem als een aanjager dan wel als een rem fungeert met betrekking tot de bereidheid tot 'zelfwerkzaamheid' van bewoners op het vlak van veiligheid.



De camera's hangen duidelijk zichtbaar aan het plafond...

Foto: Woningcorporatie Nieuw Amsterdam.

EFFECTEN OP VERVUILING, VANDALISME EN OVERLAST

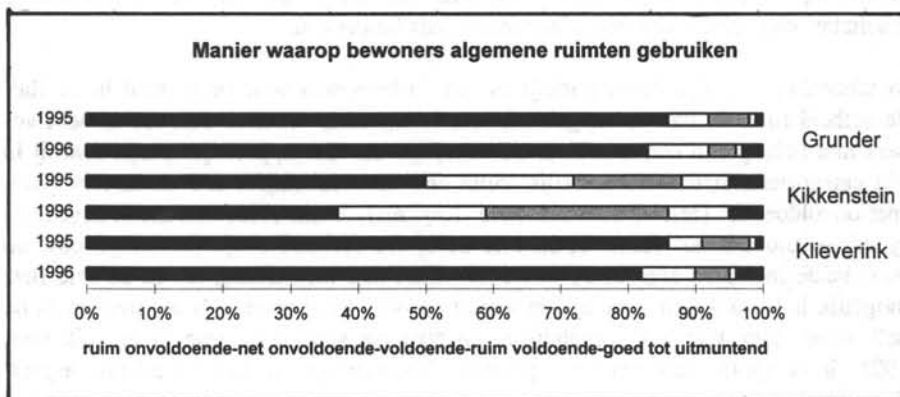
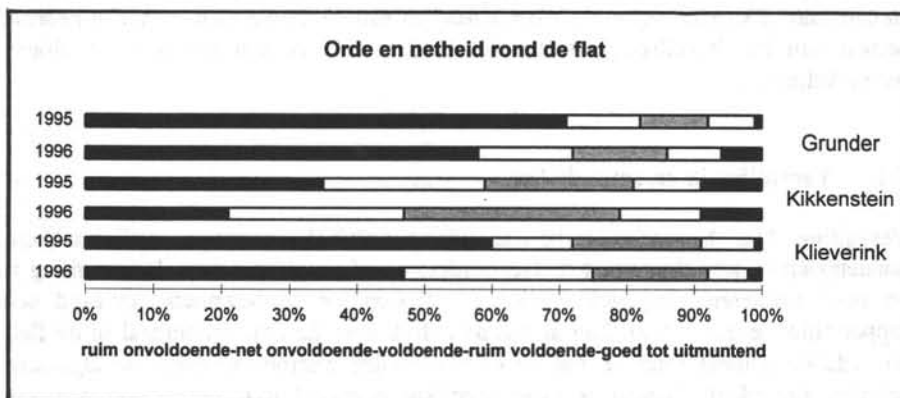
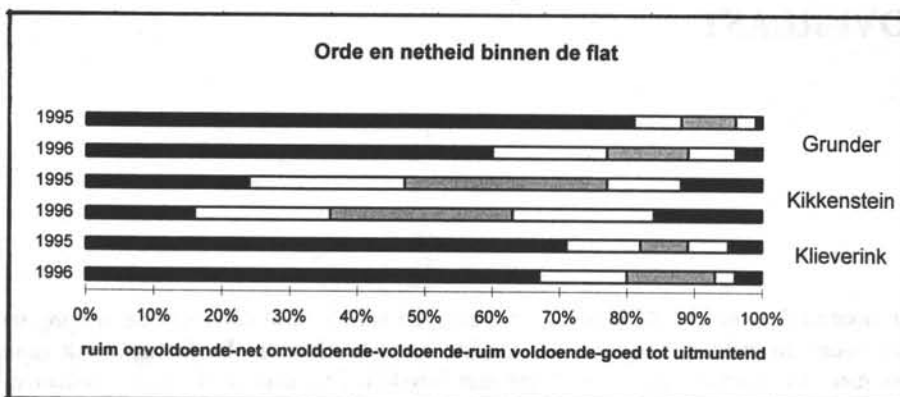
In hoofdstuk twee zijn de houding en meningen van de bewoners over de woning en de woon- en leefomgeving in meer algemene zin beschreven. In dit hoofdstuk gaan we meer concreet in op de ervaringen met betrekking tot drie belangrijke problemen: vervuiling, vandalisme en overlast van medebewoners in en rond het flatgebouw. We stellen daarbij vast in welke mate het aanstellen van de flatwachten en het in gebruik nemen van het beveiligingssysteem (in Kikkenstein) hebben geleid tot positieve ontwikkelingen.

4.1 Vervuiling in en rond de flat

Vervuiling kan bijvoorbeeld bestaan uit zwerfafval, gedumpte vuilniszakken, hondenpoep en lege drugsspuiten. Het oordeel van de bewoners over de vervuiling is op twee manieren vastgesteld. Allereerst hebben we de bewoners gevraagd een rapportcijfer te geven voor hun algemene indruk over de orde en netheid in de flat, de orde en netheid rond de flat en over de wijze waarop bewoners de algemene ruimten gebruiken. Daarna is meer specifiek gevraagd naar het voorkomen van vervuiling op bepaalde plekken in en rond het flatgebouw. Hieronder worden de resultaten van beide manieren achtereenvolgens besproken.

In afbeelding 4.1 zijn de rapportcijfers van de bewoners voor de netheid in de flat, de netheid rond de flat en het gebruik van de algemene ruimten door de medebewoners met behulp van een staafdiagram weergegeven. De rapportcijfers zijn daarbij in vijf categorieën ingedeeld, namelijk 'ruim onvoldoende' (cijfer één tot en met vier), 'net onvoldoende' (een vijf), 'voldoende' (een zes), 'ruim voldoende' (een zeven) en 'goed tot uitmuntend' (acht tot en met tien). De resultaten zijn per flatgebouw en voor beide metingen afgebeeld, waardoor zowel een vergelijking tussen de drie flats mogelijk is als ook een vergelijking tussen de twee tijdstippen. Als de grenzen in de balk voor 1996 naar links opschuiven ten opzichte van de grenzen in de balk voor 1995, is er sprake van een meer positieve beoordeling van het betreffende aspect. Een verschuiving naar rechts betekent een meer negatieve beoordeling.

Afbeelding 4.1 Rapportcijfers (spreiding) voor de orde en netheid in en rond de flat en voor het gebruik van de algemene ruimten, onderscheiden naar complex



Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

Uit afbeelding 4.1 wordt duidelijk dat de bewoners in Kikkenstein veel vaker een voldoende geven voor de genoemde aspecten, dan de bewoners in Grunder en Klieverink. Daarnaast blijken de bewoners van Kikkenstein in 1996 minder onvoldoendes te geven dan in 1995. Een hoge waardering (dat wil zeggen veel ruim voldoende tot uitmuntend) hebben deze bewoners voor de orde en netheid in het flatgebouw.

In Grunder blijkt, met uitzondering van het gebruik van de algemene ruimten, het aantal onvoldoendes in 1996 eveneens iets afgenomen te zijn ten opzichte van 1995. De waardering voor het gedrag van de medebewoners in de algemene ruimten is ongeveer gelijk gebleven. Hoewel er in de tweede meting dus minder onvoldoendes zijn gegeven voor de netheid in en rond deze flat, is de waardering van deze aspecten in Grunder nog steeds slecht te noemen. Maar 25% tot 30% van de respondenten geeft een voldoende.

Ook in Klieverink is slechts 20% tot 30% van de bewoners positief over de netheid in en rond de flat. Voor de orde en netheid *rond* de flat worden in 1996 zelfs meer onvoldoendes gegeven dan in 1995. Een geringe verschuiving in gunstige zin (minder onvoldoendes) zien we in de waardering door de bewoners van de orde en netheid *in* de flat.

Daarnaast hebben we de bewoners gevraagd aan te geven of zij het schoon vonden in en rond hun flat. Als ze antwoordden dat het in en rond de flat niet schoon was, konden ze daarna aangeven waar ze het vervuild vonden. Daarbij konden ze kiezen uit zes verschillende plekken of de antwoordcategorie 'het is overal vervuild'. Indien de bewoners deze laatste categorie aankruisten, hebben we de aangekruiste antwoorden die betrekking hadden op specifieke plekken niet meer meegeteld. Tabel 4.1 geeft de resultaten weer. Dit is zodanig gedaan dat als we willen weten hoeveel procent van de bewoners het maaiveld vervuild vindt, simpelweg de score achter dat antwoord opgeteld kan worden bij de score van de bewoners die vinden dat het overal vervuild is. Zo vindt bijvoorbeeld in 1996 60% van de bewoners (35% + 25%) dat het maaiveld vervuild is. Ook voor deze vraag geldt dat een bewoner meerdere antwoorden kon geven.

Uit tabel 4.1 blijkt dat in 1996 slechts 29% van de bewoners meent dat het schoon is rond hun flat. In 1995 bedroeg dit percentage echter nog maar 18%; er is dus wel sprake van een vooruitgang. Er bestaan grote verschillen tussen de drie flats. Van de bewoners in Kikkenstein is in 1996 42% deze mening toegedaan; ofwel een stijging van 13%-punt ten opzichte van 1995. In Grunder is het aandeel bewoners dat positief oordeelt over de mate van vervuiling, eveneens sterk toegenomen. Met 20% scoort deze flat evenwel nog ruim onder Kikkenstein. De bewoners in Klieverink oordelen het minst positief over de netheid in en rond de flat. De stijging tussen 1995 en 1996 van het percentage bewoners dat het schoon vindt, is ook minder groot (+ 5%).

Het aantal bewoners dat het overal vervuild vindt, is in Kikkenstein spectaculair gedaald: van 23% naar 9%. De daling van dit percentage is in Klieverink weliswaar even groot, maar toch is daar in 1996 nog ruim eenderde van de bewoners van mening dat het overal vuil is. Een vergelijkbaar percentage zien we voor Grunder.

Tabel 4.1 Netheid in de flat en omgeving, onderscheiden naar complex*

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Het is schoon	3	20	29	42	8	13	18	29
Vervuiling op het maaiveld	17	21	48	58	16	22	31	35
Vervuiling in hal/binnenstraat	38	45	18	30	34	39	28	37
Vervuiling bij grofvuilruimten	50	50	29	31	22	40	33	40
Vervuiling in parkeergarage	13	15	23	20	37	28	24	21
Vervuiling in trappenhuisen	38	43	53	61	28	33	42	47
Vervuiling in liften	48	58	45	54	45	58	46	57
Er is overal vervuiling	43	33	23	9	52	37	36	25
n (absoluut)	99	122	228	210	107	116	434	448

* meer antwoorden per respondent mogelijk.

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

De mensen in Kikkenstein blijken het meest last te hebben van vervuiling in de trappenhuisen en de liften en op het maaiveld. Ook in Grunder worden de trappenhuisen en de liften veelvuldig als vervuilde plekken genoemd, naast de binnenstraat/hal en de grofvuilruimten. In Klieverink hebben de bewoners de meeste last van de vervuiling in de liften.

De cijfers in tabel 4.1 geven eveneens aan dat de hal/binnenstraat, de grofvuilruimten en de parkeergarages door de mensen in Kikkenstein minder vaak als vervuild worden ervaren dan door de bewoners in de twee andere flats.

We moeten hier nog wel opmerken dat de Bewonersvereniging Kikkenstein al sinds 1990 elke maand een 'prikactie' organiseert. Bovenstaande cijfers tonen aan dat deze schoonmaakacties een duidelijk effect hebben op de netheid in en rond de flat.

4.2 Vandalisme in en rond de flat

De enquête informeerde ook naar de soorten vandalisme die geregeld in en om de flats voorkomen. Uit tabel 4.2 blijkt dat dit nogal wat zaken zijn. Hoewel, eenderde van de bewoners in Kikkenstein is van mening dat er in en rond de flat geen vandalisme voorkomt. Dit is een opmerkelijke stijging ten opzichte van de eerste meting in 1995 (+ 12%). In de overige twee flats wordt een dergelijke stijging echter lang niet gehaald en is het aantal bewoners dat geen vormen van vandalisme heeft waargenomen, veel kleiner.

De meest genoemde vormen van vandalisme zijn in alle drie de flats de vernielingen in de binnenstraat en in de lifthal en het bekladden van de muren. Opvallend is de daling van het percentage bewoners in Kikkenstein dat vernielingen in de binnen-

Tabel 4.2 Vandalisme in en om de flat, onderscheiden naar complex*

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Vernielingen in binnenstraat	63	61	74	55	70	78	70	64
Vernielingen in de lifthal	81	72	57	60	79	77	68	69
Vernielingen in het trappenhuis	42	35	37	42	54	42	43	40
Vernielingen aan het flatgebouw	40	36	30	25	44	29	36	29
Vernielingen op maaiveld	27	22	21	20	37	19	27	20
Brandstichting	65	66	29	19	63	36	47	39
Bekladden van muren	56	76	82	85	88	76	77	80
Niets van dit komt voor	9	12	21	33	15	9	17	21
n (absoluut)	98	121	228	209	106	115	432	445

* meer antwoorden per respondent mogelijk.

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

straat noemt. In 1995 bedroeg dit nog 74%, terwijl in 1996 'slechts' 55% van de bewoners deze vorm van vandalisme noemt. De controle lijkt zijn vruchten af te werpen.

De vraag rijst dan of de bewoners actie ondernemen als ze vernielingen zien gebeuren. In 1996 heeft 33% van de bewoners daadwerkelijk gezien dat er iemand iets aan het vernielen was; in 1995 was dit nog 39%. Welke acties men heeft ondernomen, geeft tabel 4.3 weer. De bewoners konden meer dan één antwoord geven, omdat zij verschillende acties zouden hebben kunnen ondernemen.

Het eerste dat opvalt in de genoemde tabel is de toegenomen 'actiebereidheid' onder de bewoners in Grunder. In 1995 heeft nog 42% van hen geen actie ondernomen, waarna dit percentage in 1996 gedaald is tot 25%. Dit is vergelijkbaar is met het aandeel in Kikkenstein en Klieverink. Het aanstellen van flatwachten medio 1995 in Grunder heeft hierop een duidelijke invloed gehad: 23% blijkt de flatwacht te hebben gewaarschuwd.

De bewoners van Kikkenstein hebben in 1996 eveneens veel vaker de flatwachten gewaarschuwd dan in het jaar daarvoor (van 5% naar 33%). Het aandeel bewoners dat zelf op de vanden is afgestapt, is in Kikkenstein opvallend hoger dan in beide andere flats. Het aantal mensen dat niets heeft gedaan is in deze flat gelijk gebleven (25%).

Dat laatste geldt ook voor Klieverink, alleen ligt het percentage daar iets hoger (30%). De meest ondernomen acties in Klieverink zijn wederom het waarschuwen van de flatwachten en het zelf erop afstappen.

Tabel 4.3 Acties bij zien van vernielingen, onderscheiden naar complex*

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Niets gedaan	42	25	25	25	30	30	31	27
Erop afgestapt, betekenis gevraagd	21	25	43	46	32	39	34	38
Hulp gehaald, erop afgestapt	5	0	5	0	7	3	6	1
Verhuurder gebeld	0	5	3	0	7	5	3	3
Huismeester gewaarschuwd	23	28	21	19	30	30	24	25
Flatwacht gewaarschuwd	0	23	5	33	39	41	13	32
Politie gebeld	21	25	26	19	16	16	22	20
Aangifte gedaan	5	3	8	4	0	0	5	2
n (absoluut)	43	41	77	53	46	46	166	140

* cijfers hebben betrekking op respondenten die langer dan zes maanden in hun huidige woning wonen, meer antwoorden per respondent mogelijk.

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

Dat het vandalisme in Kikkenstein is afgenomen, komt ook tot uiting in de jaarlijkse kosten voor niet planmatig onderhoud van Nieuw Amsterdam. Uit tabel 4.4 blijkt dat de uitgaven voor dergelijk onderhoud naar aanleiding van klachten, tussen 1994 en 1995 sterk zijn verminderd voor Kikkenstein. Ook de onderhoudskosten als gevolg van vandalisme kennen een vergelijkbare daling (van 47 naar 19 gulden per woning). Voor de gehele buurt Kraaiennest (acht flats) zien we dat de kosten per woning door vandalisme en als gevolg van andere klachten in dezelfde periode juist licht zijn gestegen.

Tabel 4.4 Kosten voor niet planmatig onderhoud per woning, voor het rayon Kraaiennest en voor de flat Kikkenstein, in 1994 en 1995 (in gulden)

	1994	1995
<i>Kikkenstein</i>		
Niet planmatig onderhoud	339	207
Waarvan door vandalisme	47	19
<i>Rayon Kraaiennest</i>		
Niet planmatig onderhoud	258	306
Waarvan door vandalisme	51	58

Bron: Jaarcijfers Nieuw Amsterdam, 1994 en 1995.

4.3 Overlast door andere bewoners

Het derde en laatste onderdeel waarop we in dit hoofdstuk ingaan, is de overlast door medebewoners in de flat. De vraag is of deze overlast tussen 1995 en 1996 is afgenomen door de aanwezigheid van flatwachten en videocamera's en of de bewoners anders zijn gaan reageren op dergelijke overlast.

Er zijn in tabel 4.5 eigenlijk geen verschillen tussen de beide onderzoeksjaren waar te nemen in de frequentie van de overlast door medebewoners. Het percentage bewoners dat aangeeft 'bijna nooit' tot 'nooit' last te hebben van hun medebewoners, is voor de drie flats ongeveer gelijk gebleven. Dit aandeel is in Kikkenstein circa 5%-punt hoger dan in Grunder en Klieverink. Een echt duidelijke verbetering is er met betrekking tot de frequentie van de overlast dus niet waar te nemen. Flatwachten en videocamera's hebben kennelijk geen invloed op het overlastgevend gedrag van medebewoners.

Bezien naar de acties die door de bewoners zijn ondernomen bij overlast, springt Kikkenstein eruit (zie tabel 4.6). Het percentage bewoners dat zegt niets te hebben gedaan (24%) is veel lager dan in Grunder (38%) en in Klieverink (37%). Ten opzichte van 1995 (31%) blijkt dit percentage aanzienlijk gedaald. Het aandeel van de bewoners dat zelf naar de medebewoners is toegegaan en het aandeel dat de flatwachten heeft gewaarschuwd, zijn in Kikkenstein veel groter dan in de twee andere flats. In Klieverink lijken de bewoners het afgelopen jaar juist iets passiever te zijn geworden ten aanzien van de overlast in hun flat.

Tabel 4.5 Overlast door andere bewoners, onderscheiden naar complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Nooit	19	23	24	21	23	23	23	22
Bijna nooit	23	16	21	25	16	17	20	20
Soms	28	34	34	32	34	35	32	33
Regelmatig	15	9	13	14	16	15	14	13
Vaak	15	18	8	8	11	10	11	12
n (absoluut)	97	119	226	208	107	111	430	438

* cijfers hebben betrekking op respondenten die langer dan zes maanden in hun huidige woning wonen, meer antwoorden per respondent mogelijk.

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

Tabel 4.6 Acties bij overlast door bewoners, onderscheiden naar complex*

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Niets gedaan	40	38	35	24	23	37	33	32
Er naar toe gegaan	39	24	52	51	45	35	47	39
Verhuurder gebeld	11	7	5	3	5	5	6	4
Huismeester gewaarschuwd	19	21	15	14	47	28	24	20
Flatwacht gewaarschuwd	0	21	5	40	30	29	10	32
Politie gebeld	32	26	20	23	19	12	22	21
n (absoluut)	57	72	121	111	64	65	242	248

* cijfers hebben betrekking op respondenten die langer dan zes maanden in hun huidige woning wonen, meer antwoorden per respondent mogelijk.

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

4.4 Samenvatting en citaten

De vervuiling is in het afgelopen jaar zeker afgenomen. Dit geldt met name voor de flats Grunder en Kikkenstein. Het schoonste was en is het in Kikkenstein, vooral op de plekken waar veelvuldig controle wordt uitgeoefend. Probleemplekken blijven de trappenhuisen, de liften en het maaiveld.

De omvang van het vandalisme is met name in Kikkenstein teruggedrongen en in iets mindere mate ook in Grunder. Toch blijken de binnenstraat, de lifthal en de muren in en rond de flat gevoelig te blijven voor vandalisme. De actiebereidheid onder de bewoners van Grunder bij het zien van vernielingen, is het afgelopen jaar sterk toegenomen. Het aanstellen van de flatwachten speelt hierbij een belangrijke rol. In Kikkenstein stappen de bewoners vaak zelf op de vandalen af.

Er is geen duidelijke verbetering vast te stellen met betrekking tot de frequentie van de overlast door medebewoners. Alleen in Kikkenstein hebben de bewoners wel meer actie ondernomen, wanneer men last had van de medebewoners. Men gaat veelvuldig zelf verhaal halen of waarschuwt de flatwachten.

Citaten van bewoners

Ik vind Kikkenstein de best onderhouden flat van alle Bijlmerflats. Het kan echter nog veel beter. De bewoners moeten overtuigd worden van het feit dat zij alleen een gezond leven kunnen leiden in een schoon milieu.

Omdat de laatste jaren steeds meer allochtonen hier in deze flat een plekje krijgen, die geen honden als huisdier hebben, kom ik zelden of nooit hondenpoep in en rond de flat tegen.

Ik vind dat er nog beter gelet moet worden op de mensen, en delen van de flats, die vuilnis over het balkon gooien of vuilniszakken op de verkeerde plaatsen neerzetten. Kortom, vervuilers moeten aangepakt worden en daar horen ook de kinderen bij.

EFFECTEN OP CRIMINALITEIT EN VEILIGHEID

Het Project Veilig Kikkenstein lijkt op het terrein van vervuiling en vandalisme positieve ontwikkelingen op gang te hebben gebracht, zo hebben we in hoofdstuk 4 gezien. In dit hoofdstuk gaan we na of eenzelfde effect met betrekking tot de criminaliteit en veiligheid in en rond Kikkenstein en de andere twee flats is waar te nemen. In paragraaf 5.1 richten we ons op de omvang van de criminaliteit. De gevoelens van (on-)veiligheid onder de bewoners staan centraal in paragraaf 5.2.

5.1 Criminaliteit en slachtofferschap

Aantal slachtoffers

In de enquête van 1995 en 1996 is de bewoners gevraagd of zij in het voorafgaande jaar (respectievelijk 1994 en 1995) slachtoffer zijn geweest van bepaalde delicten in of rond het flatgebouw (inbraak in de auto in het centrum van de stad telt dus niet mee). Uit tabel 5.1 blijkt dat de bewoners van de drie flats een grote kans hebben slachtoffer te worden van één of meer vormen van criminaliteit. Gemiddeld voor de totale groep bedraagt deze kans 46% in 1996; een lichte daling ten opzichte van 1995. De verschillen tussen de drie flats zijn echter omvangrijk. De minste kans hebben de bewoners van Kikkenstein. In 1995 is 38% van de bewoners slachtoffer geweest van minimaal één delict. Dit betekent een aanzienlijke daling in vergelijking met het jaar ervoor, toen dit percentage nog 48% bedroeg. De slachtofferpercentages in de twee andere flats zijn beduidend hoger. De meeste risico's lopen de bewoners van Grunder: 59% in de laatste meting. Het feit dat de flatwachten pas medio 1995 zijn aangesteld in deze flat, speelt hier waarschijnlijk een rol. Het verschil in de kans om slachtoffer te worden tussen enerzijds Kikkenstein en anderzijds Grunder en Klieverink is in het afgelopen jaar iets toegenomen. De daling van het slachtofferpercentage in de twee laatstgenoemde flats is namelijk geringer dan in Kikkenstein. De grootste kans om slachtoffer te worden hebben de autobezitters in de drie flats. Hoewel de kans op vernieling van en inbraak in de auto licht (en in Kikkenstein zelfs sterk) gedaald is, is het percentage slachtoffers van deze delicten verreweg het grootst. De grotere veiligheid in de parkeergarage van Kikkenstein heeft er al toe geleid, dat ook bewoners van naburige flatgebouwen hun auto daar parkeren. In

Tabel 5.1 Slachtofferpercentages van een aantal delicten*, onderscheiden naar complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Diefstal (brom)fiets**	32	16	33	17	25	14	31	16
Diefstal auto**	15	13	12	3	25	7	15	7
Inbraak auto**	62	56	66	33	54	51	57	44
Vernieling auto**	47	42	43	29	49	47	45	37
Inbraak woning	33	25	7	5	9	18	13	13
Beroving in/nabij flat	25	24	18	10	29	25	22	17
Mishandeling in/nabij de flat	20	12	15	7	24	17	18	11
Eén van de delicten	61	59	48	38	51	48	52	46

* : alleen in of nabij flat en de cijfers hebben betrekking op alle respondenten die langer dan zes maanden in de huidige woning wonen.

** : cijfers hebben betrekking op huishoudens met een (brom-)fiets c.q. auto.

Bron: OTB-Bijlmerenquète, 1995 en 1996.

Grunder en Klieverink scoren ook de inbraken in de woning en berovingen in of nabij de flat hoog. In Kikkenstein zijn de percentages slachtoffers van de diverse delicten bij de eerste meting en zeker ook bij de tweede meting duidelijk lager dan in de twee andere flats. Tot slot willen we nog wijzen op de opmerkelijke stijging van het aantal slachtoffers van een woninginbraak in Klieverink (van 9% naar 18%). De redenen voor deze stijging zijn ons niet bekend.

Herhaald slachtofferschap

De bewoners kunnen in een bepaald jaar meerdere malen het slachtoffer zijn van eenzelfde vorm van criminaliteit. Alleen slachtofferpercentages zeggen dus nog niet alles over de omvang van de criminaliteit. Daarom is aan hen ook gevraagd aan te geven hoe vaak ze persoonlijk met de diverse delictsvormen zijn geconfronteerd in het afgelopen jaar. Bij de verwerking van deze antwoorden hebben we een 'reëel' maximum aantal aangehouden om onwaarschijnlijke, extreem hoge aantallen uit te sluiten. Uiteindelijk blijken slechts enkele respondenten aantallen genoemd te hebben, die boven deze maxima liggen. We willen op deze plaats ook nog wijzen op het zogenaamde 'telescoop-effect'. Mensen hebben namelijk de neiging, zeker bij gebeurtenissen die een grote indruk op de persoon maken, ook voorvallen uit eerdere jaren mee te tellen. Daarnaast is bekend dat een (dikwijls groot) deel van de delicten die hebben plaatsgehad, niet bij de politie wordt aangegeven ('dark-number'). Door beide effecten zijn de onderstaande gegevens niet rechtstreeks vergelijkbaar met feitelijke aangiftecijfers van de politie, die ook voor deze drie flats veel lager blijken te zijn.

Tabel 5.2 Aantal delicten gemiddeld per huishouden*, onderscheiden naar delictsvorm en complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Diefstal van (brom)fiets**	0,4	0,3	0,5	0,2	0,4	0,3	0,4	0,3
Diefstal van auto**	0,3	0,1	0,2	0,1	0,4	0,2	0,2	0,1
Inbraak in auto**	1,4	1,4	1,1	0,6	1,9	1,4	1,4	1,0
Vernieling van auto**	0,9	0,9	0,8	0,5	1,2	1,1	0,9	0,8
Inbraak in woning	0,4	0,4	0,1	0,1	0,2	0,3	0,2	0,2
Beroving in/nabij flat	0,4	0,3	0,3	0,2	0,5	0,4	0,4	0,3
Mishandeling in/nabij flat	0,3	0,2	0,2	0,1	0,5	0,3	0,3	0,2

* : cijfers hebben betrekking op respondenten die langer dan zes maanden in hun huidige woning wonen.

** : aantal delicten per huishoudens met een (brom)fiets c.q. auto.

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

De antwoorden op de vraag hoe vaak men is geconfronteerd met de diverse delictsvormen, zijn verwerkt in tabel 5.2. Om een goede vergelijking tussen de flats mogelijk te maken en ook uit veiligheidsoverwegingen, is het aantal delicten daarbij uitgedrukt als ratio van het aantal respondenten dat deze vragen heeft beantwoord. De cijfers in tabel 5.2 staan dus *niet* voor feitelijke aantallen. Een voorbeeld ter verduidelijking: het cijfer 1,03 in de laatste kolom voor het aantal inbraken in een auto, betekent dat per autobezitter er gemiddeld één keer is ingebroken in het jaar 1995 (meting 1996). Het aantal diefstallen in dat jaar blijkt veel lager te zijn geweest, te weten 0,1 keer gemiddeld per autobezitter.

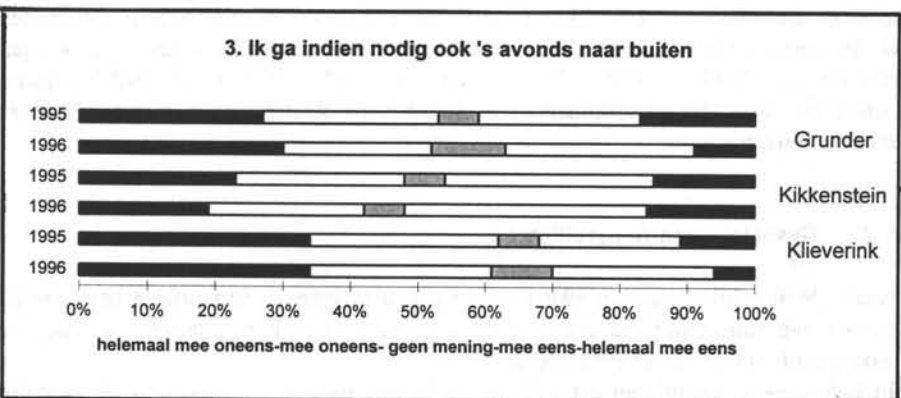
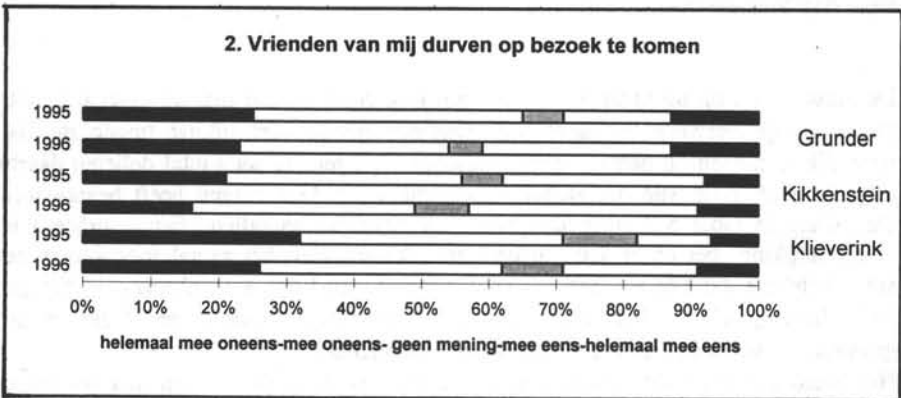
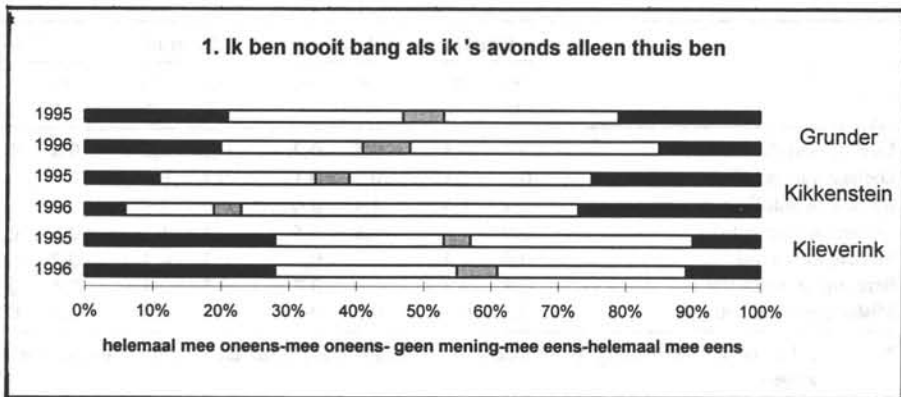
Het beeld dat door deze tabel wordt geschetst, komt sterk overeen met dat uit de vorige tabel. Het aantal inbraken in en vernielingen van auto's is met afstand het grootst. De situatie met betrekking tot de diverse delictsvormen was in Kikkenstein in de meeste gevallen al beter dan in Grunder en Klieverink en is het afgelopen jaar nog eens duidelijk verbeterd. De gegevens in zowel tabel 5.1 als tabel 5.2 geven echter ook aan, dat de criminaliteit in alle drie de flats een punt van aandacht zal moeten blijven.

5.2 Gevoelens van (on-)veiligheid

Naast de feitelijke, persoonlijke confrontatie met vormen van criminaliteit, is het gevoel van (on-)veiligheid zeker zo belangrijk, zo niet nog belangrijker, voor het woongenot van de bewoners in de drie flats.

In hoofdstuk 6 zal blijken dat 45% van alle verhuisgeneigde bewoners de onveiligheid in de buurt als één van de verhuismotieven noemt. Daarom gaan we in deze paragraaf nader in op deze (on-)veiligheidsgevoelens van de bewoners. Op meerdere

Afbeelding 5.1 Meningen over de veiligheid in en rond de flat, onderscheiden naar complex



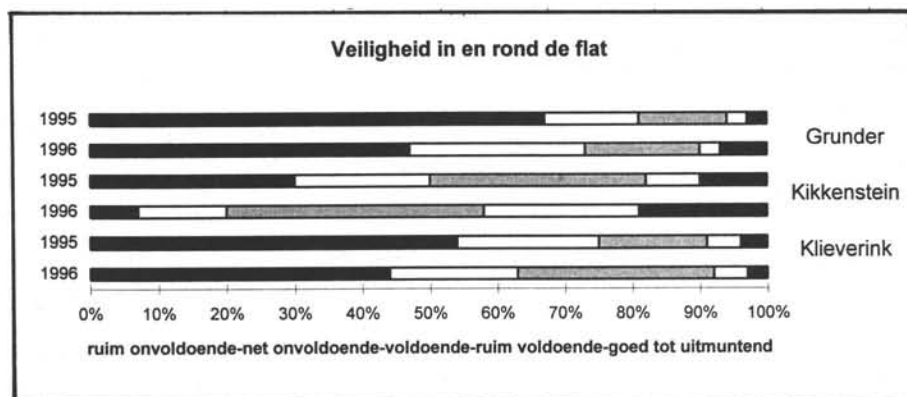
Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

plaatsen in de enquête, is de bewoners gevraagd naar hun oordeel over de veiligheid. In eerste instantie door de bewoners hun mening ten aanzien van enkele stellingen te laten geven. Vervolgens is aan hen gevraagd een rapportcijfer te geven voor de veiligheid in en rond de flat in het algemeen. Uiteindelijk zijn we nader ingegaan op de gevoelens van (on-)veiligheid op specifieke plekken in en rond het flatgebouw. Hieronder geven we achtereenvolgens de resultaten weer van deze drie onderdelen.

Uit afbeelding 5.1 blijkt dat de bewoners in Kikkenstein het vaker eens zijn met de stellingen over veiligheid dan de bewoners van Grunder en Klieverink. Dit geldt vooral voor de eerste stelling 'ik ben nooit bang als ik 's avonds alleen thuis ben'. In Grunder zijn de bewoners het iets vaker eens met de stellingen dan in Klieverink. Het aantal bewoners dat positief oordeelt over de stellingen, is tussen 1995 en 1996 licht toegenomen in Grunder en vooral Kikkenstein. In Klieverink zijn de bewoners iets negatiever geworden in hun mening over de veiligheid.

De tegenstellingen in het oordeel over de veiligheid tussen enerzijds de bewoners in Kikkenstein en anderzijds de bewoners in Grunder en Klieverink komt nog duidelijker naar voren in de door hen gegeven rapportcijfers voor de veiligheid. Gemiddeld geven de bewoners in Kikkenstein een 6,3 als rapportcijfer bij de tweede meting. Voor de beide andere flats bedraagt dit gemiddelde een 4,5. In alle drie de flats blijkt dit gemiddelde licht (in Klieverink) tot sterk (in Grunder en Kikkenstein) gestegen te zijn. Ook het aantal onvoldoendes voor de veiligheid in en rond de flat is tussen 1995 en 1996 afgenomen (zie afbeelding 5.2). Dit geldt met name voor Kikkenstein, maar toch beoordeelt daar nog steeds 20% van de bewoners deze veiligheid als onvoldoende. Dit percentage ligt in Grunder en Klieverink evenwel aanzienlijk hoger (respectievelijk 73% en 63%).

Afbeelding 5.2 Rapportcijfers (spreiding) voor de veiligheid in en rond de flat, onderscheiden naar complex



Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

Tabel 5.3 Gevoel van veiligheid binnen het flatgebouw, onderscheiden naar complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Wel veilig	27	31	34	56	19	25	28	41
Niet veilig	73	69	66	44	81	75	72	59
n (absoluut)	99	122	227	210	108	115	434	447

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

Daarna is aan de bewoners direct gevraagd of ze zich in het flatgebouw veilig voelen. 60% van de totale groep heeft deze vraag ontkennend beantwoord, wat wel een lichte verbetering ten opzichte van 1995 betekent (zie tabel 5.3). In Kikkenstein is het percentage bewoners dat zich veilig voelt, in 1996 veel groter dan in Grunder en Klieverink. Ook de toename van dit aandeel tussen 1995 en 1996 is in Kikkenstein sterker geweest.

Vervolgens hebben we gekeken naar de gevoelens van (on-)veiligheid op specifieke plekken in en rond de flatgebouwen. De meest genoemde onveilige plekken zijn de lift, het trappenhuis, de parkeergarage en de boxruimte. Met betrekking tot de boxruimte dient nog vermeld te worden, dat veel bewoners aangeven daar nooit te komen (zie ook tabel 5.5). In die gevallen is het niet na te gaan waarom men daar nooit komt, maar waarschijnlijk spelen daar onveiligheidsgevoelens een rol in. Het percentage bewoners dat zich in de boxruimte veilig voelt, is in tabel 5.4 dan waarschijnlijk ook iets te optimistisch.

Wederom springen de cijfers voor Kikkenstein er in tabel 5.4 duidelijk uit. Het percentage bewoners dat zich op de diverse plekken veilig voelt, is in alle gevallen veel hoger dan in Grunder en Klieverink. Dit geldt zowel voor 1995 als voor 1996. De veiligheid op de diverse plekken in de flat Kikkenstein heeft zich bovendien in het afgelopen jaar beduidend positiever ontwikkeld dan in de andere flats. De galerij werd en wordt door de bewoners als meest veilig ervaren. In Kikkenstein is de binnenstraat in 1996 echter een goede tweede geworden, doordat maar liefst 29% punt meer bewoners zich er veilig is gaan voelen. Ook de boxruimte, de parkeergarage en het maaiveld scoren opvallend beter in deze flat.

Ondanks het feit dat het veiligheidsgevoel onder de bewoners van Kikkenstein over het geheel duidelijk is toegenomen, blijken de meeste plekken toch door ongeveer een kwart van de bewoners als onveilig te worden ervaren. Aan deze personen is vervolgens gevraagd of men de betreffende plekken alleen 's avonds of ook overdag onveilig vindt. Uit de antwoorden van de bewoners blijkt dat de onveiligheid over-

Tabel 5.4 Percentage bewoners dat zich op genoemde plekken binnen en rond de flat veilig voelt, onderscheiden naar complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Galerij	57	63	72	87	56	58	64	73
Lifthal	46	45	57	76	41	40	50	58
Binnenstraat	36	43	50	79	44	42	45	60
Boxruimte	38	51	52	69	34	37	44	55
Lift	39	42	50	73	31	30	43	53
Parkeergarage	40	48	47	66	27	42	40	55
Trappenhuis	27	43	56	76	39	41	34	58
Maaiveld (groen tussen flats)		61		75		47		64
n (absoluut)	99	122	227	210	108	115	434	447

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

Tabel 5.5 Onveilige plekken binnen de flat Kikkenstein (horizontaal geperceerd)

	wel veilig		onveilig: alleen 's avonds		onveilig: 's avonds en overdag		komt daar nooit	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Galerij	72	87	21	9	6	2	1	2
Lifthal	57	76	26	19	16	4	1	1
Binnenstraat	50	79	34	18	16	3	0	0
Boxruimte	52	69	12	13	17	8	19	10
Lift	50	73	25	20	22	5	3	2
Parkeergarage	47	66	28	24	17	7	89	30
Trappenhuis	56	76	25	17	16	6	3	1
Maaiveld (groen tussen flats)		75		21		2		2

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

dag in 1996 door veel minder personen wordt gevoeld dan in 1995 (zie tabel 5.5). Het percentage bewoners dat de betreffende plek in en rond het flatgebouw zowel 's avonds als overdag onveilig vindt, is sterk gedaald van ongeveer 16% naar ruim onder de 10%. Eenzelfde daling is ook waar te nemen in het percentage bewoners dat de plekken alleen 's avonds onveilig acht. Dit geldt vooral voor de galerij en de binnenstraat in de flat en iets mindere mate voor het trappenhuis en de lifthal. Het gevoel van veiligheid op de bevroegde plekken in en rond de flat is onder de bewo-

Tabel 5.6 Reden waarom plekken die de respondent noemt, onveilig zijn, onderscheiden naar complex*

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Te stil	44	45	60	53	31	48	48	49
Onvoldoende verlichting	21	26	20	19	26	26	22	23
Niet overzichtelijk	38	43	35	43	28	43	34	43
'Hangen enge personen rond'	79	82	58	48	94	76	73	68
Overig	10	4	13	11	11	15	12	10
n (absoluut)	71	82	146	91	85	86	302	259

* meer antwoorden per respondent mogelijk.

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

ners van Kikkenstein dus niet alleen overdag, maar ook 's avonds toegenomen. De redenen waarom bepaalde plekken als onveilig worden ervaren, zijn divers (zie tabel 5.6). De aanwezigheid van 'enge personen' wordt het meest als reden aangegeven. Daarnaast noemt bijna 50% van de bewoners met onveiligheidsgevoelens de stilte of de onoverzichtelijkheid van de plek als belangrijke reden. Als overige reden wordt door een aantal respondenten het feit genoemd dat men zelf slachtoffer van een delict is geweest op de betreffende plek. Ook negatieve informatie over die plekken zorgt in een aantal gevallen voor een onveilig gevoel.

Met betrekking tot de liften geven meerdere respondenten aan deze onveilig te vinden, omdat deze dikwijls kapot zijn of vastgezet worden door anderen. Een vergelijking van de afzonderlijke flats leert dat het 'rondhangen van enge personen' in Kikkenstein veel minder vaak als reden aangegeven wordt. Het betreffende percentage is het afgelopen jaar ook nog duidelijk gedaald (van 58% naar 48%). Het aantal bewoners, waarvoor een onvoldoende verlichting op de betreffende plekken zorgt voor een onveilig gevoel, is in Kikkenstein eveneens lager dan in Grunder en Klieverink. Het Project Veilig Kikkenstein lijkt dus inderdaad tot meer (gevoelde) veiligheid onder de bewoners te leiden.

5.3 Samenvatting en citaten

In het voorgaande hebben we vastgesteld dat de criminaliteit in de drie in het onderzoek betrokken flats in het afgelopen jaar (licht) verminderd is. Dit geldt zowel voor het aantal bewoners dat met één van de delictsvormen geconfronteerd is als voor het aantal delicten. De situatie met betrekking tot de criminaliteit was en is in Kikkenstein beter dan in Grunder en Klieverink. Het in 1995 reeds bestaande verschil tussen Kikkenstein en de twee andere flats is, voor de meeste delictsvormen, in het afgelopen jaar groter geworden. In Grunder is evenwel ook een duidelijke

voortgang te constateren. De resultaten van de enquête geven echter ook aan, dat de criminaliteit in alle drie de flats een punt van aandacht dient te blijven.

Voor wat betreft de veiligheid in en rond de flats, zoals die door de bewoners wordt ervaren, onderscheidt Kikkenstein zich eveneens van de twee andere flats. Gemiddeld geven de bewoners in Kikkenstein een 6,3 als rapportcijfer voor deze veiligheid, terwijl men in beide andere flats een 4,5 geeft. In het afgelopen jaar blijken de gevoelens van onveiligheid onder de bewoners van Kikkenstein sterker afgenomen te zijn dan in Grunder en Klieverink. Bijna 56% van de bewoners vindt de flat als geheel veilig in 1996. In 1995 was dat slechts 34%. Ook het percentage bewoners dat de afzonderlijke plekken binnen het flatgebouw als veilig ervaart, is in Kikkenstein steeds hoger dan in beide andere flats. In Kikkenstein blijken de diverse plekken zowel overdag als 's avonds als veiliger beschouwd te worden. De bewoners zijn van mening dat vooral de veiligheid in de binnenstraat en in de lift zich sterk positief heeft ontwikkeld.

Citaten van bewoners

De flat is net als alle andere flats veel te 'open'. Er zijn teveel toegangsmogelijkheden zonder controle. Flatwachten zijn op zich een goede maatregel, maar er moeten dan ook andere maatregelen genomen worden (minder toegangsdeuren, deuren gesloten). Anders helpen de flatwachten maar weinig.

Iedere ongewenste kan zo in en uit lopen. Het aantal toegangsdeuren zou verminderd moeten worden en deze deuren zouden op slot moeten. Ook zo'n video-project zou een hele verbetering kunnen brengen. Ze zijn nu een beetje aan het renoveren, maar het is nog afwachten wat het wordt.

De binnenstraten van alle hoogbouwflats in de Bijlmermeer zouden afgesloten en beveiligd moeten worden zoals in Kikkenstein.

Alle aandacht is gericht op de binnenstraat van de flat, maar zo gauw je daarbuiten komt, bij voorbeeld in de garage, is er nog veel overlast en onveiligheid. Zeker 's avonds.

Ik zou graag zien dat er iets gedaan wordt aan de situatie in de parkeergarages. Er hangen veel mannen rond, waardoor je je als vrouw niet prettig en veilig voelt in en rond de garages.

s'Avonds laat kom je op je weg naar huis groepen jongeren tegen. Soms moet ik me er echt tussendoor wringen. Het is tot nu toe nog niet gevaarlijk geweest, maar wel lastig; je weet maar nooit wat er kan gebeuren. Die jongens hebben de hoekjes en passages in het winkelcentrum voor zichzelf.

Ik vind dat de veiligheid in de Bijlmermeer steeds meer vooruit gaat.

Ik voel me absoluut niet meer veilig in deze buurt. Plaats meer camera's en flatwachten, ook in andere flats en ruim de flats en buurt grondig op.

In de maandhuur zit ook een bedrag voor de collectieve ruimten; de boxruimte kun je echter niet fatsoenlijk gebruiken. Ook word je als bewoner verplicht 15 gulden per maand te betalen voor het aanstellen van flatwachten (terwijl je via de belasting al mee betaalt aan de politie) naast de toch al hoge huur. Ik vind het niet terecht dat je als individuele bewoner moet meebetalen aan de veiligheid in de flat en omgeving. De verantwoordelijkheid ligt bij Nieuw Amsterdam.

EFFECTEN OP HET WOONGENOT

In hoofdstuk 4 en 5 hebben we gezien dat het met de vervuiling, het vandalisme, de criminaliteit en de veiligheid in de flat Kikkenstein, een jaar na de start van het Project Veilig Kikkenstein, duidelijk beter is gesteld. De vraag die we in dit hoofdstuk willen beantwoorden is of deze verbeteringen ook hebben geleid tot een grotere tevredenheid onder de bewoners met de directe woonomgeving. In paragraaf 6.1 staat deze tevredenheid onder de bewoners centraal, waarna we in paragraaf 6.2 ingaan op de mate van verhuisgeneigdheid van de bewoners.

6.1 Tevredenheid met de woonsituatie

Met behulp van rapportcijfers konden de respondenten hun mening geven over een aantal aspecten van de woning en de directe woonomgeving. Deze cijfers konden variëren van één (waardeloos) tot en met tien (uitmuntend). In tabel 6.1 zijn de gemiddelde scores weergegeven.

Uit de twee laatste kolommen van deze tabel is af te lezen dat het gemiddelde rapportcijfer voor de afzonderlijke aspecten bij de tweede meting hoger is dan, of minimaal gelijk is gebleven aan het cijfer uit 1995. Een uitzondering hierop vormt de beoordeling van de hoogte van de huur. Het gemiddelde over alle aspecten tezamen is in 1996 dan ook iets hoger (5,3 tegenover 5,0), maar nog steeds licht negatief.

Wanneer we naar de rapportcijfers per flatgebouw kijken, blijkt in Grunder en Klieverink alleen de grootte van de woning met een voldoende beoordeeld te worden. In Kikkenstein daarentegen geven de bewoners gemiddeld ook een voldoende voor de woonomgeving, de bewonersvereniging, het contact met de medebewoners, de veiligheid en de netheid in het flatgebouw. Bovendien zit de waardering voor het handelen van Nieuw Amsterdam en voor de netheid rond de flat tegen een voldoende aan. Voor negen van de elf aspecten valt de beoordeling door de bewoners in Kikkenstein in 1996 hoger uit dan in 1995; alleen het cijfer voor de hoogte van de huur is lager. De waardering voor de veiligheid in en rond de flat blijkt daarbij het sterkst gestegen: van 5,2 naar 6,3.

Tabel 6.1 Rapportcijfers (gemiddeld) voor de woning en woonomgeving, onderscheiden naar flat

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Woninggrootte	6,7	6,8	7,6	7,6	7,3	7,4	7,3	7,3
Wonen in de Bijlmermeer	5,3	5,4	5,8	6,2	5,2	5,7	5,5	5,9
Functioneren bewonersvereniging	4,3	5,1	6,3	6,4	4,8	5,2	5,5	5,7
Snelheid door N.A.	4,9	5,2	5,5	5,6	6,0	5,5	5,5	5,5
Contact met medebewoners	4,7	4,6	5,8	6,0	4,7	5,1	5,3	5,4
Veiligheid in/rond flat	3,5	4,5	5,2	6,3	3,9	4,5	4,5	5,3
Onderhoud door N.A.	4,1	4,9	5,3	5,5	5,0	4,8	4,9	5,2
Netheid in flat	2,9	3,9	5,4	6,0	3,5	3,6	4,3	4,8
Netheid rond flat	3,3	4,0	5,0	5,5	3,9	4,2	4,3	4,8
Hoogte huurprijs	3,9	3,6	4,8	4,4	4,3	4,0	4,5	4,1
Gebruik gemeenschapp. ruimte	2,8	2,7	4,4	4,9	2,8	3,0	3,6	3,8
Gemiddeld	4,2	4,6	5,6	5,9	4,7	4,8	5,0	5,3

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

Het rapportcijfer voor de veiligheid in en rond de flat Grunder, waar medio 1995 flatwachten zijn aangesteld, kent een vergelijkbare stijging tussen 1995 en 1996. Toch scoort de veiligheid hier nog onvoldoende (4,5). Ook de waardering voor de netheid in deze flat is aanzienlijk toegenomen, maar is nog steeds ontoereikend (van 2,9 naar 3,9).

In alle drie de flats is de veiligheidsbeleving behoorlijk vergroot. Het vergroten van de veiligheid is het belangrijkste doel achter het aanstellen van flatwachten en het installeren van videocamera's. Het hogere rapportcijfer duidt op succes.

De bewoners van Kikkenstein geven voor alle voorgelegde aspecten van de woning en woonomgeving gemiddeld een hogere waardering dan de bewoners van Grunder en Klieverink. Dit geldt zowel voor de beoordeling in 1995 als in 1996. Het gemiddelde rapportcijfer over alle aspecten tezamen is in Kikkenstein dan ook het hoogst (5,9), gevolgd door Klieverink (4,8) en Grunder (4,6). In de laatstgenoemde flat is de stijging in het gemiddelde cijfer tussen de twee metingen het grootst geweest.

We kunnen concluderen dat de bewoners in Kikkenstein over het algemeen een hogere waardering hebben voor hun woning en directe woonomgeving, dan de bewoners van Grunder en Klieverink. Dit verschil in waardering bestond reeds in 1995 en is, zeker voor wat betreft de veiligheid en netheid in en rond de flat, in het afgelopen jaar toegenomen.

Tabel 6.2 Service van enkele dienstverlenende instanties, onderscheiden naar complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
<i>Politie</i>								
Goed	28	36	39	52	36	37	36	44
Matig	33	35	35	26	42	29	36	29
Slecht	24	17	9	6	14	21	14	13
Weet niet	15	12	17	16	8	13	14	14
n (absoluut)	88	110	216	199	98	101	402	410
<i>Nieuw Amsterdam</i>								
Goed	9	24	21	32	20	22	18	27
Matig	41	45	53	50	48	48	49	48
Slecht	43	24	22	14	28	26	28	20
Weet niet	7	7	4	4	4	4	5	5
n (absoluut)	85	112	214	198	98	101	397	411
<i>VBB/flatwachten</i>								
Goed	6	36	42	61	41	46	35	51
Matig	14	36	13	23	45	32	22	29
Slecht	21	16	5	8	9	18	9	12
Weet niet	59	12	40	8	5	4	34	8
n (absoluut)	70	115	213	205	101	106	384	426

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

Service van instanties

In de enquête hebben we ook de mening over een aantal instanties gevraagd die in de Bijlmermeer service verlenen aan de bewoners. Een goede service draagt natuurlijk bij aan het woongenot van de bewoners. In tabel 6.2 zijn de beoordelingen van de politie, Nieuw Amsterdam en Veilig Beheer Bijlmermeer (flatwachtenorganisatie) bij elkaar gezet.

De politie krijgt van 44% van alle respondenten de waardering 'goed' voor haar service. Dit betekent een geringe verbetering ten opzichte van 1995. De waardering door de bewoners is niet voor alle drie de flats gelijk. De bewoners van Kikkenstein zijn in 1996 duidelijk positiever in vergelijking met het jaar ervoor en met de bewoners van de twee andere flats.

Bijna de helft van alle respondenten vindt de service van de woningcorporatie Nieuw Amsterdam maar matig. Toch is er sprake van een duidelijke verbetering sinds 1995. Het percentage bewoners dat de service goed vindt stijgt met 9%-punt (tot 27% in 1996), terwijl het aantal bewoners dat negatief oordeelt, met 8%-punt afneemt (tot 20%). Deze verbetering zien we voornamelijk in de flats Grunder en Kikkenstein.

De service van de organisatie Veilig Beheer Bijlmermeer (VBB), waaronder de flatwachten vallen, krijgt van alle diensten de meeste waardering van de bewoners. In 1996 geeft 51% van de bewoners het predikaat 'goed' aan deze service. In de flat Kikkenstein ligt dit percentage nog 10% hoger. In 1995 kon een belangrijk deel van de bewoners in Grunder en in Kikkenstein zich nog geen oordeel vormen over deze organisatie, omdat er nog geen, respectievelijk pas sinds korte tijd flatwachten werkzaam waren. De ervaringen in het afgelopen jaar hebben het aandeel van de positief oordelende bewoners behoorlijk doen stijgen. In Klieverink blijken de bewoners in 1996 juist iets minder positief gestemd over de VBB dan in 1995. Op de flatwachten komen we in hoofdstuk 7 terug.

6.2 Verhuisplannen

In hoofdstuk 2 en in paragraaf 6.1 zijn duidelijke verschillen naar voren gekomen tussen de bewoners van de drie flatgebouwen, voor wat betreft hun houding ten aanzien van de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving en hun tevredenheid met de woning en de directe woonomgeving. De bewoners van Kikkenstein hebben over het algemeen een positievere houding en zijn meer tevreden. Onder de bewoners van Grunder hebben we een duidelijk positieve ontwikkeling in houding en tevredenheid vastgesteld. In deze paragraaf gaan we na of deze verschillen ook van invloed zijn op de verhuiscapaciteit van de bewoners.

De gegevens in tabel 6.3 bevestigen het veronderstelde verband tussen enerzijds de houding en tevredenheid van de bewoners en anderzijds eventuele verhuisplannen. In alle drie de flats is het percentage bewoners dat aangeeft binnen een jaar te willen verhuizen, gedaald tussen 1995 en 1996. Met name in Grunder is deze daling aanzienlijk, van 52% in 1995 naar 33% in 1996. Ook in beide andere flats wonen minder mensen met verhuisplannen dan een jaar geleden. Hier is de daling minder spectaculair dan in Grunder. Het percentage van 23% verhuiscapaciteit in Kikkenstein kan als zeer laag beschouwd worden. Bezien over heel Nederland loopt ongeveer 28% van de huishoudens rond met verhuisplannen. Onder de huishoudens die in meergezinswoningen wonen, is dit landelijk percentage zelfs circa 42%. De landelijke cijfers hebben betrekking op huishoudens die binnen twee jaar willen verhuizen, zodat een rechtstreekse vergelijking met de cijfers uit ons onderzoek niet kan worden gemaakt. Vermoedelijk is de verhuiscapaciteit van de bewoners in Kikkenstein zelfs voor Nederlandse begrippen vrij laag.

De gegevens van Nieuw Amsterdam met betrekking tot de mutatiegraad bevestigen het bovenstaand beeld. Uit deze gegevens blijkt namelijk dat de mutatiegraad in Kikkenstein is gedaald van 13,2% in 1994 naar 10,7% in 1995. In dezelfde periode is de mutatiegraad in het gehele rayon Kraaiennest ook gedaald, maar in mindere mate (van 19,5% naar 18,1%). Bovendien is het percentage opmerkelijk hoger dan in Kikkenstein.

Tabel 6.3 Verhuisplannen, onderscheiden naar complex

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Ik blijf nog minimaal een jaar wonen	48	67	69	77	63	73	63	73
Ik wil binnen jaar verhuizen	52	33	31	23	37	27	37	27
n (absoluut)	99	114	220	209	106	109	425	432

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

Een nadere analyse van de gegevens leert, dat de bewoners met verhuisplannen veel vaker een negatieve houding (zoals besproken in paragraaf 2.2) ten aanzien van de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving hebben dan de 'blijvers'. Van de blijvers staat 13% (zowel in 1995 als in 1996) negatief tegenover de Bijlmermeer, terwijl van de verhuiscandidate bewoners 31% (43% in 1995) negatief oordeelt. Het tegenovergestelde geldt voor een positieve houding.

Ook in de beoordeling van de diverse aspecten met betrekking tot de woning en directe woonomgeving, zijn de blijvers over het algemeen positiever dan de verhuiscandidate huishoudens. Bij de rapportcijfers in paragraaf 2.2 blijkt, dat zowel in 1995 als in 1996 het percentage voldoende dat door de huishoudens zonder verhuisplannen wordt gegeven, steeds hoger is dan bij de verhuiscandidate huishoudens. Dit

Tabel 6.4 Verhuisredenen, onderscheiden naar complex*

	Grunder		Kikkenstein		Klieverink		Totaal	
	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %	'95 %	'96 %
Woning niet naar wens	14	32	5	19	15	24	10	25
Buurt niet naar wens	53	41	52	33	72	38	57	37
Woning is te duur	57	73	59	56	74	79	62	68
Ongedierte in de flat	63	51	20	15	62	38	44	33
Vervuiling in/rond de flat	82	54	32	25	85	69	62	46
Vandalisme in/rond de flat	59	57	33	23	74	55	52	42
Onveiligheid in de buurt	65	46	58	27	85	72	67	45
Geluidsoverlast	37	43	39	27	39	45	39	37
Privé-omstandigheden	12	32	21	40	15	10	17	30
Overig	14	5	15	10	8	7	13	8
n (absoluut)	51	37	66	48	39	29	156	114

* meer antwoorden per respondent mogelijk

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1995 en 1996.

geldt voor alle afzonderlijke aspecten. De verschillen tussen beide groepen komen echter het sterkst naar voren in de waardering van de aspecten met betrekking tot de veiligheid, de orde en netheid en het contact met en het gedrag van de medebewoners.

Tabel 6.4 laat zien waarom mensen willen verhuizen. Als bewoners in Kikkenstein al willen verhuizen, geven zij in 1996 vaker privé-omstandigheden of het feit dat de woning niet naar wens is, aan als reden. Minder vaak noemen deze bewoners vervuiling, vandalisme of onveiligheid in en rond de flat als aanleiding voor de verhuisplannen. Ook in Grunder en Klieverink zien we een dergelijke verschuiving in de genoemde verhuisredenen. In beide flats worden, in tegenstelling tot Kikkenstein, echter ook de hoogte van de huur en de geluidsoverlast in 1996 vaker als reden aangegeven dan in 1995. Voor alle drie de flats geldt dat in 1996 de hoogte van de huur verreweg het meest genoemd wordt. Dit is opmerkelijk.

6.3 Samenvatting en citaten

De bewoners in Kikkenstein zijn over het geheel genomen meer tevreden met hun woning, de directe woonomgeving en de service van de diverse diensten, dan de bewoners in Grunder en Klieverink. Dit geldt met name voor de veiligheid en netheid in en rond de flat en voor het contact met en het gedrag van de medebewoners. Ook oordeelt men positiever over de politie, Nieuw Amsterdam en het VBB. De verschillen tussen Kikkenstein en de twee andere flats lijken voor wat dit betreft, eerder toe- dan afgenomen te zijn in de periode begin 1995 tot begin 1996.

De tevredenheid onder de mensen in Grunder en Klieverink is in 1996 op de meeste aspecten ongeveer even groot. In Grunder is in het afgelopen jaar echter een sterk positieve ontwikkeling in deze tevredenheid te zien geweest, daar waar in Klieverink de tevredenheid met bepaalde aspecten zelfs blijkt te zijn afgenomen.

Het veronderstelde verband tussen enerzijds de houding en tevredenheid van de bewoners en anderzijds eventuele verhuisplannen wordt door de gegevens bevestigd. In alle drie de flats is het percentage bewoners dat aangeeft binnen een jaar te willen verhuizen, tussen 1995 en 1996 gedaald. Met name in Grunder is deze daling aanzienlijk. De mutatiegegevens van Nieuw Amsterdam over de betreffende flatgebouwen bevestigen deze tendens. De verhuiscijfers in Kikkenstein in 1996 kan als laag beschouwd worden in vergelijking met de landelijke cijfers. Bij de verhuisredenen valt op dat onveiligheid, vervuiling en vandalisme minder worden genoemd.

Citaten van bewoners

Misschien is het verstandig voor alle instanties om eens kritisch naar zichzelf te kijken en eens een goed beleid op te stellen, waarbij de bewoners zelf persoonlijk (ja langs de deur gaan!) worden betrokken. Ik krijg soms de indruk dat men meer voor zichzelf praat en niet meer namens en voor de bewoners.

Je merkt duidelijk dat van de zijde van Nieuw Amsterdam hard wordt gewerkt aan de verbetering van de leefomstandigheden. Maar wij als bewoners zullen ook een bijdrage moeten leveren en daar ontbreekt het veelal aan.

BEWONERS OVER DE FLATWACHTEN EN HET VIDEOBEVEILIGINGSSYSTEEM

Uit de voorgaande hoofdstukken komt naar voren dat de situatie met betrekking tot de vervuiling, vandalisme, criminaliteit en veiligheid in het afgelopen jaar naar de mening van de bewoners in meer of mindere mate is verbeterd. Dit geldt met name voor de flat Kikkenstein. Er lijkt een verband te bestaan tussen deze positieve ontwikkeling enerzijds en de aanwezigheid van de flatwachten (en in Kikkenstein het videobeveiligingssysteem) anderzijds. In dit hoofdstuk gaan we nader in op de ervaringen van de bewoners. In paragraaf 7.1 staan de ervaringen met en meningen over de flatwachten centraal. Vervolgens komen in paragraaf 7.2 de ervaringen en meningen betreffende het videobeveiligingssysteem aan de orde.

7.1 Ervaringen met de flatwachten

Op een enkeling na is iedereen op de hoogte van de aanwezigheid van de flatwachten in hun flatgebouw (zie tabel 6.1). Het merendeel (81%) heeft de flatwachten wel eens 's avonds gezien en veelal hebben de bewoners ook al eens met de flatwachten gesproken (74%). In Grunder is het aantal bewoners dat de flatwachten heeft gezien en/of gesproken iets geringer. Dit hangt hoogstwaarschijnlijk samen met het feit, dat de flatwachten in deze flat pas sinds het midden van 1995 werkzaam zijn.

Uit tabel 7.2 blijkt dat een gezelligheidspraatje het meest wordt genoemd als reden voor het contact met de flatwachten. Het vragen van informatie en het vragen om hulp scoren eveneens hoog. De bewoners van Kikkenstein nemen ook vaak contact op met de flatwachten voor het melden van geluidsoverlast. Verder valt nog het grote aantal bewoners in deze flat (55%) op, dat hen zomaar voor de gezelligheid aanspreekt. De flatwachten lijken over het algemeen en zeker in Kikkenstein, dan ook een geaccepteerd onderdeel van de woonomgeving te zijn geworden.

Het vergroten van de veiligheid is het belangrijkste doel van de flatwachten. De vraag of de veiligheid inderdaad is verbeterd door de aanwezigheid van de flatwachten, wordt vooral door de bewoners van Kikkenstein bevestigend beantwoord (zie tabel 7.3). Maar liefst 86% is deze mening toegedaan. In Klieverink is dit percentage iets lager, terwijl in Grunder het oordeel van de bewoners net in het voordeel van

Tabel 7.1 Bekendheid met de flatwachten in 1996 (aantal personen als percentage van het totaal), onderscheiden naar complex

	Grunder %	Kikkenstein %	Klieverink %	Totaal %
Aanwezigheid flatwachten bekend	98	99	99	99
Flatwachten 's avonds gezien	76	84	81	81
Flatwachten aangesproken	67	75	79	74
n (absoluut)	120	209	114	443

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1996.

Tabel 7.2 Redenen van gesprek met de flatwachten, onderscheiden naar complex*

	Grunder %	Kikkenstein %	Klieverink %	Totaal %
Gezelligheidspraatje	37	55	40	46
Voor informatie	39	24	41	32
Om hulp te vragen	30	37	43	37
Om een stukje mee te lopen	3	6	8	6
Bij geluidshinder	18	29	18	23
Overige redenen	8	14	18	14
n (absoluut)	78	156	87	321

* meer antwoorden per respondent mogelijk.

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1996.

de flatwachten uitvalt (57%). De periode dat de flatwachten werkzaam zijn in Grunder, is wellicht nog te kort voor de bewoners om nu al een positief oordeel te kunnen geven. Het verschil in de percentages positief oordelende bewoners tussen Klieverink en Kikkenstein kan betekenen dat òf het (door bewoners geconstateerde) effect van de aanwezigheid van flatwachten op de veiligheid na verloop van tijd vermindert (als gevolg van gewening), òf dit effect (door de bewoners) groter geacht wordt wanneer de flatwachten beschikken over een videobeveiligingssysteem. De bewoners van Kikkenstein zijn hoe dan ook meer tevreden over de aanwezigheid van de flatwachten. Dit komt ook tot uiting in de rapportcijfers die door hen zijn gegeven. In afbeelding 7.1 is te zien dat de bewoners in Kikkenstein gemiddeld een hoger rapportcijfer geven dan de bewoners van Klieverink en Grunder (respectievelijk 6,7 tegenover 6,2 en 6,0). Daar waar de bewoners van Grunder (38%) en Klieverink (26%) het functioneren van de flatwachten nog geregeld als onvoldoende

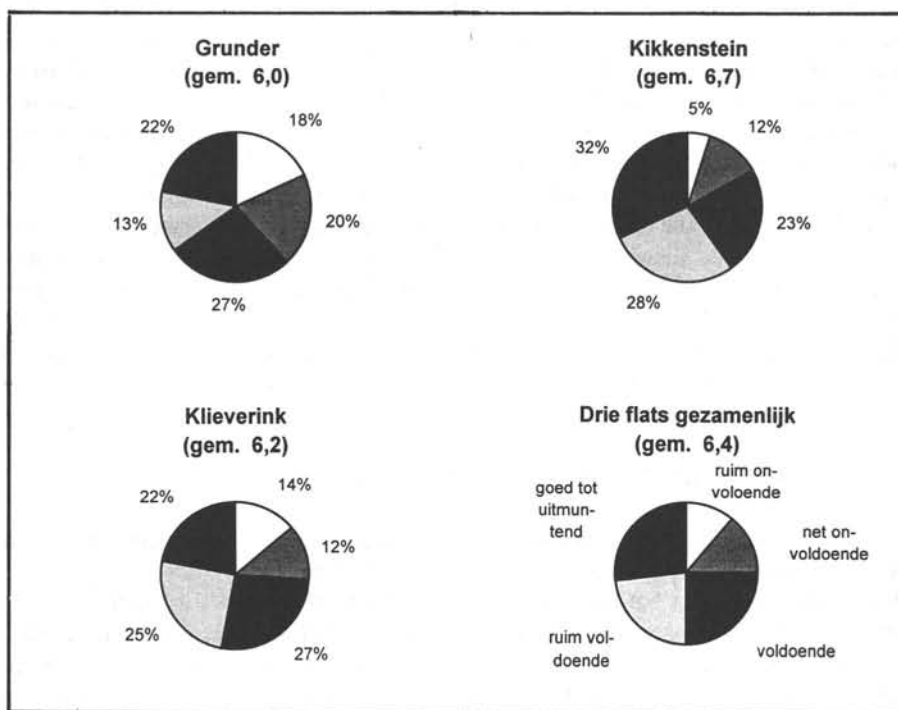
Tabel 7.3 Veiligheid verbeterd door aanwezigheid flatwachten, onderscheiden naar complex

	Grunder %	Kikkenstein %	Klieverink %	Totaal %
Niet verbeterd	43	14	30	26
Wel verbeterd	57	86	70	74
n (absoluut)	118	197	109	424

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1996.

beoordelen, is in Kikkenstein slechts 17% van de bewoners deze mening toegedaan. En ook het percentage bewoners dat een 'ruim voldoende tot uitmuntend' geeft, is in Kikkenstein aanzienlijk hoger (60%) dan in Klieverink (47%) en vooral Grunder (35%).

Afbeelding 7.1 Rapportcijfer voor functioneren van de flatwachten, onderscheiden naar complex



Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1996.

Tabel 7.4 Kan het functioneren van de flatwachten verbeterd worden?, onderscheiden naar complex

	Grunder %	Kikkenstein %	Klieverink %	Totaal %
Nee	5	5	3	4
Ja, meer surveilleren	60	44	60	53
Ja, meer zichtbaar aanwezig zijn	43	45	48	45
Ja, werktijden uitbreiden	47	46	50	47
Ja, 's nachts rondlopen	60	53	73	60
Ja, zwerfvuil opruimen	16	15	17	16
Ja, overig	13	13	10	12
n (absoluut)	116	202	112	430

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1996.

Ondanks de grote waardering voor de aanwezigheid en het functioneren van de flatwachten, blijkt ongeveer 95% van de bewoners in alle drie de flats van mening te zijn dat het functioneren van deze flatwachten toch verbeterd kan worden. De cijfers in tabel 7.4 geven aan dat de bewoners blijkbaar weinig tot geen problemen hebben met het feit dat zij en hun flat gecontroleerd worden. Meer surveilleren, uitbreiden van de werktijden en ook 's nachts rondlopen, worden veelvuldig door de bewoners geopperd als mogelijke verbeteringen. Enkele respondenten zijn daarnaast van mening dat het aantal flatwachten (in dezelfde dienst) per flat uitgebreid zou moeten worden. Anderen zouden de bevoegdheid van de flatwachten verruimd willen zien, zodat deze slagvaardiger kunnen optreden. Zo zouden ze ook vervuilers moeten achterhalen en aanspreken en kleine reparaties moeten verrichten.

Van de bewoners die andere mogelijkheden aandragen ter verbetering van het functioneren van de flatwachten, wijzen sommigen op het gedrag van de flatwachten zelf. Volgens deze bewoners laat dit gedrag vaak te wensen over. De flatwachten zouden zich meer betrokken moeten voelen bij het wel en wee van de flat. Bovendien zouden de flatwachten zich een meer dienstverlenende instelling moeten aanmeten en zelf meer initiatief moeten nemen, aldus deze bewoners.

7.2 Ervaringen met het videobeveiligingssysteem

In deze paragraaf beperken we ons tot de bewoners van Kikkenstein; alleen zij hebben immers ervaring opgedaan met het videobeveiligingssysteem.

Alle bewoners kennen het systeem in hun flat (zie tabel 7.5); het installeren van de camera's en de verhoging van de servicekosten door het aanstellen van flatwachten, heeft men natuurlijk ook opgemerkt. Daarnaast heeft iets meer dan de helft van de bewoners weleens een bericht (van de flatwachten) via de luidsprekers gehoord. Het aantal personen dat al eens gebruik heeft gemaakt van de nood-intercoms is minimaal. Het merendeel van de bewoners in Kikkenstein is van mening dat de veilig-

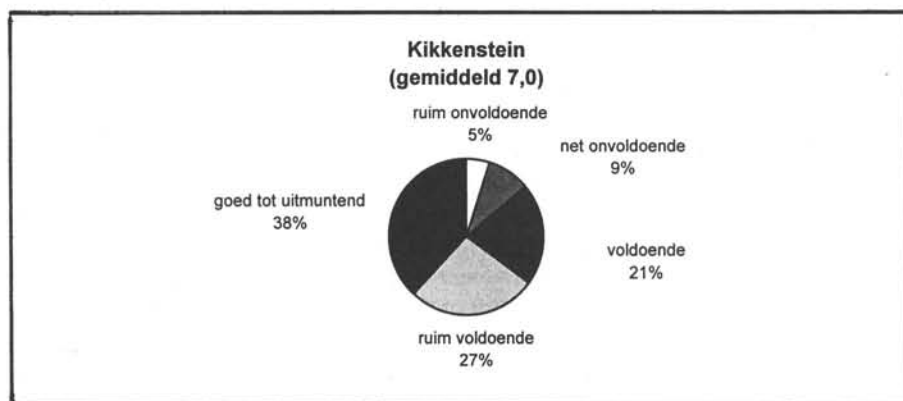
Tabel 7.5 Bekendheid met, gebruik van en oordeel over het video-project*

	Ja %	Nee %	N (absoluut)
Aanwezigheid videocamera's bekend	100	0	210
Gebruik gemaakt van nood-intercoms	3	97	208
Bericht via luidsprekers gehoord	55	45	209
Veiligheid door videoproject verbeterd	86	14	199

* betreft alleen bewoners uit Kikkenstein.

Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1996.

Afbeelding 7.2 Rapportcijfer voor functioneren van het video-project



Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1996.

heid is verbeterd door het videobeveiligingssysteem. Slechts 14% van de bewoners vindt dat het systeem niet heeft bijgedragen aan meer veiligheid in hun flatgebouw. Het gemiddelde rapportcijfer voor het functioneren van het beveiligingssysteem is dan ook hoog te noemen: 7,0 (zie afbeelding 7.2). Daarmee is deze waardering nog iets hoger dan het gemiddelde cijfer voor het functioneren van de flatwachten (6,7; zie paragraaf 7.1). 38% van de bewoners beoordeelt het systeem als 'goed tot uitmuntend' en nog eens 27% vindt dit 'ruim voldoende'.

Tabel 7.6 Kan functioneren van het video-project verbeterd worden*

Nee	camera's in de lift	Meer camera's in de garage	Meer nood- intercoms	Muziek door luidsprekers	Overig	Totaal
%	%	%	%	%	%	(n)
4	61	52	46	11	22	203

* betreft alleen bewoners uit Kikkenstein en meerdere antwoorden per respondent mogelijk.
Bron: OTB-Bijlmerenquête, 1996.

De aanwezigheid en het functioneren van het videobeveiligingssysteem als geheel wordt door de bewoners van Kikkenstein dus hoog gewaardeerd. Deze vaststelling komt overeen met bevindingen in het onderzoek van Baas en Cozijn (1996). Ook zij stellen dat: "de meeste mensen welwillend tegenover cameratoezicht staan en dat zij dit zien als een effectief middel voor het onder controle houden van de criminaliteit". Desondanks is slechts 4% van hen van mening dat het huidige systeem niet verbeterd kan of hoeft te worden, zo blijkt uit tabel 7.6. De overige bewoners vinden vooral dat het videobeveiligingssysteem verbeterd kan worden door het plaatsen van meer camera's op diverse plekken in het flatgebouw. Bijna tweederde van de bewoners (61%) zou graag camera's in de liften geplaatst zien worden, terwijl ruim de helft (52%) meer camera's in de garage als verbetering noemen. Nu hangt daar één camera. Van de bewoners die tot de antwoordcategorie 'overig' gerekend zijn, geeft daarnaast ook nog eens meer dan de helft het plaatsen van camera's op alle mogelijke plaatsen in en rond het flatgebouw aan als eventuele verbetering. Hoewel van de nood-intercoms tot nu toe nauwelijks gebruik is gemaakt, vindt 46% van de bewoners meer van deze nood-intercoms, niet alleen in de binnenstraat maar ook op andere plaatsen, een wenselijke uitbreiding van het systeem. Het idee om overdag achtergrondmuziek via de luidsprekers te laten horen, kruist 11% aan. Andere bewoners blijken hier echter grote tegenstanders van te zijn. Enkele bewoners geven aan dat het videobeveiligingssysteem meer bezet of gebruikt dient te worden, wat aansluit op de door bewoners voorgestelde uitbreiding van de werktijden van de flatwachten.

7.3 Samenvatting en citaten

De aanwezigheid van de *flatwachten* is alom bekend en menig bewoner heeft wel eens contact met hen gehad; veelal voor een praatje. De flatwachten lijken dan ook een geaccepteerd onderdeel van de woonomgeving te zijn geworden. De meerderheid van de bewoners is van mening dat de aanwezigheid van de flatwachten de veiligheid heeft vergroot. Driekwart van de bewoners geeft dan ook een voldoende voor het functioneren van de flatwachten. Desalniettemin vindt 96% van de bewoners dat verbeteringen mogelijk zijn. De belangrijkste zijn uitbreiding van de controle en een positievere houding van de flatwachten zelf.

Met betrekking tot het *videobeveiligingssysteem* komen we tot eenzelfde conclusie. De aanwezigheid van het systeem is bij iedereen bekend en wordt hoog gewaardeerd. Van de bewoners geeft 86% een voldoende voor het functioneren van dit systeem; een belangrijk deel zelfs ruim voldoende. Toch zijn de meeste bewoners (96%) van mening dat het huidige systeem verbeterd kan danwel moet worden. Het plaatsen van meer camera's op juist de plekken die nu nog als meest onveilig worden ervaren (de liften, de trappenhuizen en de parkeergarage en in mindere mate de binnenstraat en de lifthal).

De meeste bewoners blijken dus weinig problemen te hebben met een (aanzienlijke) toename van de 'formele' controle in en rond hun flatgebouw. Zij hebben geen moeite met de mogelijke inbreuk op de privacy; een risico dat door vele deskundigen wordt aangedragen (Baas, 1996). Zowel uitbreiding van de diensttijden van de flatwachten, het aanstellen van meer flatwachten als ook het plaatsen van meer camera's blijken door de bewoners acceptabel of zelfs gewenst geacht te worden. Dat men hierdoor steeds meer aan privacy zal inleveren, wordt niet als zodanig gevoeld. Of men neemt dit voor lief, voor een (nog) grotere veiligheid en meer netheid in en rond hun woning en hun woonomgeving.

Citaten van bewoners

Over de flatwachten wil ik zeggen dat ze mijns inziens te vaak beneden in hun ruimte zitten en daardoor niet zichtbaar zijn voor flatbewoners. Volgens mij hebben ze zo ook geen overzicht over hetgeen er daadwerkelijk in de flat gaande is.

s'Nachts, wanneer de flatwachten naar huis zijn, begint het leven van de junks en zwervers weer in en om de flat.

Het werk van de flatwachten kan verbeterd worden. Ze zijn niet consequent in hun optreden (sommige fietsers in de binnenstraat worden wel aangehouden en andere weer niet). Tijdens de rondes lopen ze veel te veel alleen met elkaar te praten zonder naar de woningen te kijken.

Geef de flatwachten de bevoegdheid om vandalisten te verbaliseren en verhaal de schade bij de veroorzakers of hun ouders.

In het begin was de komst van de flatwachten positief; je zag ze vaak lopen door de flat. De laatste tijd verwatert het echter sterk: je mag blij zijn als je die gasten ziet lopen.

Flatwachten moeten meer bevoegdheden krijgen en ook daadwerkelijk gaan optreden.

De plichten en rechten van de flatwachten moeten beter bekend gemaakt worden. Bovendien moeten de flatwachten accurater, sneller, en liefst effectiever optreden bij klachten.

Naar mijn mening gaat er van de flatwachten weinig stimulans uit. Ze sjokken door het flatgebouw en zullen misschien wel wat hulp bieden, maar ze verlevendigen de flat bepaald niet. De flatwachten zouden wat actiever moeten zijn met betrekking tot het opruimen van zwerfvuil en hondenpoep of het dichttrekken van de deur van de afvalcontainer en dergelijke.

Ik heb me nooit onveilig gevoeld in de Bijlmer. De uitbreiding met flatwachten vind ik wel een goed initiatief, maar de grootte van het flatgebouw maakt het ingrijpen bij het constateren van onheil voor hen toch wel moeilijk.

Ik zet grote vraagtekens bij het nut van de flatwachten. Zij functioneren naar mijn mening erg slecht. Er is bij deze mensen geen sprake van enig initiatief, van eens de handen uit de mouwen steken en van enige dienstverlening. Vaak lopen alle flatwachten gezamenlijk hun ronde en is er dus niemand beneden in de flatwachtruimte te bereiken. Ze ondernemen weinig tot niets wanneer ze vuil of vernielingen tegenkomen in of rond het flatgebouw. De flatwachten lopen erlangs en kijken ernaar! Ik heb er groot bezwaar tegen om deze mensen aan het werk te houden ten laste van mijn woonkosten, want ze functioneren gewoon slecht. Voor een baan word je betaald, dus daar moet je dan ook iets voor leren en doen.

Er hoeft volgens mij geen videoproject te komen in deze flat. De flatwachten kunnen ook worden afgeschaft, want ze zitten meestal in grote groepen koffie te drinken. Hun werkhouding is slecht. Ze doen absoluut niet meer dan hun beperkte taken.

Het video-project is positief in de zin dat er geen enge figuren meer rondlopen.

Ik zou graag dezelfde beveiliging willen hebben als in Kikkenstein. Het houdt veel overlast en vandalisme tegen en is misschien ook een hulpmiddel voor de politie om de boeven te kunnen pakken.

Het video-project zou ook in onze flat toegepast moeten worden om meer veiligheid te bieden.

Het aantal video-camera's zou uitgebreid moeten worden, zodat alle plekken in de gaten gehouden kunnen worden.

Er moeten meer camera's in de flat komen en de bewoners moeten meer informatie kunnen krijgen over het project als er iets gebeurt of verandert. De flats moeten veiliger en schoner worden, zodat de Bijlmermeer weer een wijk wordt die iedereen durft te bezoeken.

Ik heb me in de Bijlmer nooit onveilig gevoeld en vind dat we (in Kikkenstein) een behoorlijke prijs moeten betalen (video-project heeft geleid tot een huurverhoging) voor de angstgevoelens van de burens.

Ik vind de directe kosten van het Project Veilig Kikkenstein voor de bewoners veel te hoog. Dat je zelf zoveel moet betalen om een veiligere woonomgeving te krijgen.

Met betrekking tot het video-project was ik eerst nogal sceptisch, maar ik ben er nu toch wel enthousiast over.

ANDERE ERVARINGEN MET HET VIDEO-PROJECT

In dit hoofdstuk gaan we in op de ervaringen met en meningen over videobeveiliging, zoals die door anderen dan de bewoners zijn opgetekend. In paragraaf 8.1 wordt deze zienswijze weergegeven op basis van interviews, die met de betrokken instanties zijn gehouden. Vervolgens worden in paragraaf 8.2 ter vergelijking twee projecten in hoogbouwflats elders in Nederland (Brunssum en Purmerend) besproken.

8.1 Ervaringen en meningen van de betrokken organisaties

Om een beeld te verkrijgen van de ervaringen van de meest betrokken partijen bij het 'Project Veilig Kikkenstein', zijn in de maand april 1996 door Van Dijk, Van Soomeren en Partners interviews gehouden met de Bewonersvereniging Kikkenstein (BvK), Nieuw Amsterdam, de coördinator van de flatwachten en de politie.

Bij deze interviews is gewerkt met een gestructureerde vragenlijst, waarin nader is ingegaan op de tevredenheid met het bewakingsproject, de beoordeling van de overige onderdelen van het project, het gebruik van het audio-/videosysteem voor opsporingsdoeleinden en de toepasbaarheid van de projectopzet bij andere hoogbouwflats.

Tevredenheid met het bewakingssysteem

Het audio-/videobewakingssysteem en de bemensing daarvan door flatwachten (ondersteund door de centrale meldkamer) wordt over het algemeen door alle geïnterviewden positief tot zeer positief beoordeeld. Men ziet de meerwaarde vooral in het vergroten van het veiligheidsgevoel bij de bewoners en in iets mindere mate in de daderafschrikking en de vergroten van de opsporingskans. De ervaring dat er het afgelopen jaar toch berovingen zijn gepleegd in het zicht van de camera's, wijst uit dat het systeem geen 100%-daderafschrikking biedt. Daar staat tegenover dat het aantal berovingen in Kikkenstein in vergelijking met andere flats zeer laag is. De preventieve werking van het systeem wordt hoog aangeslagen. Voor de BvK is daar met name de meerwaarde in gelegen ("De preventie heeft 't 'm gedaan").

Kikkenstein komt als een van de beste flats uit het profiel-onderzoek dat Nieuw Amsterdam voor de K-buurt heeft laten verrichten (Leidelmeijer en anderen, 1996) en het imago van de flat is door het audio-/videosysteem zeker nog verder verbeterd. Nieuw Amsterdam signaleert dat er voor Kikkenstein inmiddels een wachtlijst ontstaan is (terwijl andere flats nog leegstand kennen). Kandidaat-huurders van een flat in Kikkenstein vragen zelfs expliciet naar het audio-/videosysteem. Ook de andere geïnterviewden krijgen van bewoners veel meer positieve dan negatieve reacties.

Het privacy-aspect, dat in de planningsfase van het project nog een aantal bewoners deed terugschrikken voor toepassing van audio-/videobewaking, blijkt geen belemmering meer te vormen nu het systeem eenmaal geïnstalleerd is. In hoofdstuk 7 hebben we vastgesteld dat de meeste bewoners op dit moment zelfs een sterke uitbreiding van het aantal camera's wenselijk vinden.

Een andere meerwaarde van het systeem is de vergroting van de effectiviteit van de flatwachten en het positieve effect dat dit op de arbeidssatisfactie van de flatwachten heeft. De geïnterviewde namens de flatwachten zegt: "We hebben veel meer ogen om de flat in de gaten te houden". Een andere geïnterviewde partij benadert het van de andere kant door te stellen: "Ze kunnen hun ogen niet meer sluiten voor wat er in de flat gebeurt". Verder blijkt de aanwezigheid van de audio-/videobewaking kandidaat flatwachten aan te trekken.



Bron: Nieuw Amsterdam, Bewonersbrief maart 1995.

Op het technisch functioneren van het systeem heeft geen enkele geïnterviewde aanmerkingen; er zijn nauwelijks storingen geweest en zeker geen storingen waarbij het systeem langere tijd 'plat' ging. Op technisch vlak is alleen een kanttekening te plaatsen bij het luidsprekersysteem in de binnenstraat. Dit blijkt in de praktijk minder bruikbaar vanwege de overlast die de binnenstraatbewoners ervan ondervinden ("Als wij iets omroepen hangen de katten bij die mensen in de gordijnen"). Technisch blijkt het onmogelijk om het systeem met een regelbaar volume uit te rusten. De flatwachten gebruiken het daarom alleen overdag.

Over het organisatorisch functioneren van het project is men iets minder positief dan over het technisch functioneren. Met name de 'waarnemingsgarantie' die zou worden geboden door de centrale meldkamer van de stadswacht, blijkt in de praktijk niet helemaal te worden waargemaakt. Er zijn enkele incidenten geweest in het zicht van de camera op een moment dat in de 'spotkamer' in de flat niemand aanwezig was. Deze incidenten blijken ook niet op de ondersteunende monitor in de centrale meldkamer opgemerkt te zijn. Bij de lage frequentie van incidenten in Kikkenstein is dit op zich niet onbegrijpelijk. Het levert zo weinig op om continu de monitor in de gaten te houden, dat de discipline daartoe vanzelf verwatert. De BvK ziet weinig meerwaarde van de (dure) beeldtransmissie naar de meldkamer van de stadswacht. De overige geïnterviewden gunnen dit element van het systeem voorlopig nog het voordeel van de twijfel.

Naast het punt van de waarnemingsgarantie wordt er nog een tweede kanttekening op organisatorisch vlak geplaatst: de alarmknoppen op de bellenborden (twee van de vijf bellenborden zijn hiermee uitgerust) worden nauwelijks gebruikt. Eerste oorzaak daarvan is het geringe aantal alarmsituaties; daarnaast speelt een rol dat de knoppen erg onopvallend zijn (dit was met opzet gedaan om geen misbruik uit te lokken) en niet alle bewoners het bestaan en de werking ervan kennen.

Beoordeling van de overige onderdelen van het project

Het project omvatte behalve de instelling van het (door flatwachten bemenste) audio-/videosysteem nog drie andere technisch/bouwkundige onderdelen: het verbeteren van de vloer van de binnenstraat, het verhogen van het verlichtingsniveau in de binnenstraat en het aanbrengen van nieuwe toegangsdeuren op het maaiveld. De geïnterviewden zijn zonder uitzondering positief over deze drie maatregelen. De nieuwe tegelvloer in de binnenstraat heeft een plezierige uitstraling en dit remt onverschillig gedrag (neergooien van afval, hond laten poepen) sterk af. Ook het probleem van het fietsen in de binnenstraat is verminderd. De tegelvloer geeft veel meer het gevoel in een hal te zijn dan op een doorgaand fietspad. De aanwezigheid van plantenbakken en kunstpanelen dragen hier eveneens aan bij.

Het project bevatte naast deze technisch/bouwkundige elementen ook nog een sociaal element: het bevorderen van het veiligheidsgedrag van bewoners. Daar is weinig aan gedaan en geïnterviewden menen dat dit niet erg is, zolang bewoners niet aangeven aan dergelijke training en voorlichting behoefte te hebben. De betrokken partijen schatten deze behoefte erg laag in.

Een interessante vraag is nu, of het audio-/videosysteem bij bewoners als een rem op de zelfredzaamheid in de veiligheidszorg kan hebben gewerkt. Die vraag wordt door geïnterviewden verschillend beantwoord. Nieuw Amsterdam en de Politie menen dat het systeem eerder als aanjager dan als rem op de zelfredzaamheid werkt: "Het systeem geeft bewoners meer zelfvertrouwen, het gevoel dat je gedekt bent". "Het systeem vergroot de betrokkenheid, daarmee ook de zorg voor de eigen veiligheid; misschien dat sommige bewoners daar iets te veel op gaan leunen, maar ik denk niet dat dit de overhand heeft".

De BvK en de flatwacht menen echter dat het systeem als rem op de zelfredzaamheid werkt, en niet als aanjager: "Nu ontstaat het gevoel van 'de flatwacht moet het maar doen', de zorg voor veiligheid krijgt een steeds professioneler accent". De BvK is nog duidelijker: "Het is een rem en dat was ook zo bedoeld: zo voorkom je escalatie en represailles, die het gevolg kunnen zijn van zelfstandig optreden van de bewoners. Met dit bewakingssysteem breng je structuur aan in de organisatie en communicatie rond de veiligheid; het wordt mensen zo continu onder de neus gewreven dat hier huisregels zijn. Je moet daar steeds mee bezig zijn en de nieuwe bewoners moeten het ook weten".

De bevindingen in hoofdstuk vier en vijf bevestigen eerder de mening van Nieuw Amsterdam en de politie, dan die van de flatwachten en de bewonersvereniging. Het aantal bewoners dat iets onderneemt bij het zien van vernielingen en bij overlast van medebewoners, is in Kikkenstein groter dan in Grunder en Klieverink. Wel wordt veelal de hulp van de flatwachten gevraagd en doet men het dus niet helemaal zelf.



Foto: Woningcorporatie Nieuw Amsterdam.

Gebruik van het audio-/videosysteem voor opsporingdoeleinden

Het systeem is in het afgelopen jaar enkele malen gebruikt voor opsporingsdoeleinden. Kleinere en grotere incidenten tezamen genomen, betreft dit niet meer dan 10 gevallen.

In deze gevallen is de videoband door de flatwachtcoördinator (bij grotere incidenten samen met de politie) gescand om het tijdstip van het incident te bepalen. Daarna wordt de band samen met de politie bekeken en overgedragen. In de meeste gevallen waren er op de beelden duidelijk personen te zien. De kleur in het beeld blijkt duidelijk te helpen om een goed beeld van de daders te vormen. Een technische moeilijkheid is nog dat dit beeld nog niet ter plaatse als foto geprint kan worden met datum en tijd, wat nodig is om de videobeelden als (aanvullend) bewijsmateriaal te kunnen gebruiken. De politie zal samen met de leverancier bekijken of dit manco op te lossen is. De grotere incidenten betroffen berovingen, inbraken en diefstallen. Bij deze incidenten trof de politie echter (nog) geen beelden van bekende daders aan.

Daarnaast zijn er nog enkele kleinere incidenten geweest, waarbij de videoband achteraf is uitgekeken: brand in een vuilniszak, diefstal van planten uit de bak in de binnenstraat en het neerzetten van vuilnis voor de deur van een medebewoner. In deze gevallen werd de dader wel herkend. Hieruit blijkt duidelijk een meerwaarde van videoregistratie ("Zonder camerabeelden hadden we nooit geweten wie het gedaan had").

Niettemin valt het opsporingsresultaat van het systeem nog wat tegen, omdat het bij de ernstiger incidenten nog geen enkele maal tot daderherkenning heeft kunnen leiden. De politie waarschuwt echter voor een voorbarige conclusie: "De beelden kunnen straks mogelijk nog bij een andere zaak meegenomen worden". De foto's blijven bij de politie bewaard. Wordt over enige tijd (dat kan zelfs nog over een jaar zijn) aangifte gedaan van een beroving en herkent het slachtoffer de dader van de video-opname die destijds in Kikkenstein gemaakt is, dan zijn in één klap twee zaken opgelost. Om een conclusie over dit onderdeel van het project te kunnen trekken, moeten dus ervaringen van een langere periode worden afgewacht.

Toepasbaarheid van de projectopzet bij andere hoogbouwflats

Alle geïnterviewden bevelen het systeem ook aan voor andere hoogbouwflats in de Bijlmermeer, en tevens voor beheerders van hoogbouwflats elders in den lande. Men zou het systeem dan in hoofdlijnen volgens dezelfde principes opzetten. Opvallend daarbij is dat de ene geïnterviewde het accent legt op het aanbieden van een in zijn geheel beveiligde looproute (van parkeerplaats tot liftdeur) en de ander de videoregistratie (het niet ongemerkt de flat in en uit kunnen gaan) benadrukt. Het systeem in Kikkenstein combineert beide uitgangspunten en voorlopig moet de conclusie zijn dat men ook bij andere hoogbouwflats er het beste aan doet dit voorbeeld te volgen.

Vraagpunten zijn er alleen nog op onderdelen, zoals de beeldtransmissie naar de centrale meldkamer, de alarmknoppen en de luidsprekers in de binnenstraat. Deze onderdelen kunnen eventueel worden weggelaten of worden gemodificeerd naar de behoefte van de bewoners ter plaatse.

Nieuw Amsterdam meent dat bewonersgroepen uit andere flats vanzelf om een audio-/videosysteem zullen vragen. Bij de inzendingen voor een ideeënprijsvraag die

het projectbureau Kraaiennest onlangs uitschreef onder bewoners van de K-buurt (Projectgroep Kraaiennest, 1996), kwam het idee "camerabewaking, zoals in Kikkenstein" al opvallend vaak als wens naar voren. Bij de hoog-niveau renovatie die veel flats (die niet gesloopt worden) zullen ondergaan, zal de lange binnenstraat in veel gevallen verdwijnen. Nieuw Amsterdam meent dat dit het doorvoeren van camerabewaking zal vereenvoudigen (meer zien met minder camera's).

8.2 Twee andere projecten ter vergelijking

Brunssum

De 'Lemmender flats' van de Stichting Wonen Brunssum maken deel uit van het verbeteringsproject 'Klaver 4'. Dit project is in maart 1995 bezocht. Ter plaatse zijn observaties verricht en gesprekken gevoerd met betrokkenen (huismeesters en leden van bewonerscommissies). Het gaat om 4 flats van elk ca. 180 woningen, type galerijflat met centrale toegang. Hoewel de flats dicht bij elkaar liggen en bouwkundig in grote trekken gelijk zijn, verschilt de criminaliteitsproblematiek aanzienlijk. De zwaarte van het bewakingsproject is daaraan aangepast.

In één flat is helemaal geen bewakingssysteem aangebracht; men vindt het daar volstrekt onnodig. Een tweede flat is wel uitgerust met camera's en een monitor, maar die worden niet gebruikt omdat de bewonerscommissie te klein is voor bemensing van het systeem.

In de derde flat is een loge beschikbaar waarin leden van de bewonerscommissie afwisselend en geheel op vrijwillige basis bewakingsdiensten verrichten, ondersteund door de huismeester. Als hulpmiddelen hebben zij twee monitoren (waarvan één met een steeds alternerend beeld), waarmee de bergingskelders in hun geheel kunnen worden overzien. Er is ook een videorecorder opgenomen in het systeem, maar die wordt bijna nooit ingeschakeld. Verder is er een luidspreker in de boxruimten, waarmee de bewaker vanuit de loge een betreder van de boxruimten bij onregelmatigheden tot de orde kan roepen. Hier wordt zo nu en dan wel eens gebruik van gemaakt. De centrale entree is bij deze flat doorgaans vrij betreedbaar.

De bewonerscommissie is groot (20 man), waardoor zij geen moeite heeft om het rooster van bewakingsdiensten 'rond' te krijgen. Er wordt alleen overdag gewerkt, 's avonds is het volgens geïnterviewden "niet nodig". 's Avonds worden de monitoren die in de loge staan in de richting van het raam gedraaid, zodat de monitorbeelden kunnen worden gezien door bewoners die de flat in en uit gaan. De bedoeling is dat zij de routine ontwikkelen om een snelle blik te werpen op de monitoren en bij de constatering van onraad (bijv. een boxbrand) alarm slaan.

De vierde flat (die met relatief zware criminaliteitsproblemen te kampen heeft gehad) is uitgerust met hetzelfde systeem als de derde flat. Bouwkundig is de entreesituatie hier ietwat anders dan bij de derde flat (minder overzichtelijk). Op de monitoren is behalve de boxgangen ook de hal te zien. Men heeft als wens dat ook de liften met camera's uitgerust zullen worden. De centrale entree is bij deze flat, in tegenstelling tot de overige flats, niet vrij betreedbaar. Op momenten dat de loge bemest is door

bewakingspersoneel, moet men aanbellen (vaak is oogcontact echter al voldoende) waarop de bewaker op de knop van de elektrische deuropener drukt.

De videorecorder staat hier wel altijd aan. Bij incidenten worden de banden bekeken. De huismeester en enkele leden van de bewonerscommissie zijn hiertoe door de politie gemachtigd. Wanneer er op de band iets van het incident te zien is, wordt de politie erbij gehaald voor verdere opsporing. Dit heeft al bewezen te werken (herkenning en opsporing van daders), vooral in de beginperiode toen de criminaliteit veel omvangrijker was dan nu. Men heeft stellig de indruk, dat de daling van de criminaliteit voor een belangrijk deel aan het bewakingsproject te danken is.

Net als in de derde flat wordt de portiersloge bemest door leden van de bewonerscommissie, die afwisselend en geheel op vrijwillige basis bewakingsdiensten verrichten, ondersteund door de huismeester. Soms wordt ook 's avonds gewerkt. Enkele commissieleden vinden dat "ontspannender werken". Overdag zijn er veel in- en uitgaande bewegingen van bewoners, bezoekers, leveranciers en servicediensten. Dat maakt het dienst doen tamelijk vermoeiend. Daarbij speelt een rol, dat de commissie voor een groot deel uit ouderen bestaat (één vleugel van deze flat is als seniorencomplex ingericht). De bewonerscommissie is hier minder groot dan in de derde flat (8 leden), waardoor men soms grote moeite heeft om het rooster 'rond' te krijgen.

Al met al is Brunssum een goed voorbeeld van een flatcomplex waarbij onveiligheidsproblemen met succes de kop in zijn gedrukt. Technische middelen en professionele bewakingsdiensten hebben daarbij hun nut bewezen, maar het meest opvallend is de inzet van bewoners zelf. Behalve consument is men in Brunssum ook producent van de eigen veiligheid. Bij de interviews is gevraagd wat bewoners eigenlijk drijft om zoveel vrije tijd in te leveren voor de gemeenschap. Het antwoord luidt dat de bewakingsdiensten helemaal niet als een last worden ervaren, maar als een zinvolle vrijetijdsbesteding, die waardevolle en intense sociale contacten oplevert.

Het zou interessant zijn om te onderzoeken of er in het woningbezit van Nieuw Amsterdam een flat is waar bewoners dit ook zo ervaren. Dan zou daar een bewakingsproject opgezet kunnen worden dat aanzienlijk goedkoper is dan in Kikkenstein. Die flat zou dan echter eerst in enkele stukken moeten worden 'opgeknip't', want 500 woningen op één centrale entree is wel erg veel om te behappen voor vrijwilligers. Door de noodzaak van bouwkundige maatregelen zou het kostenvoordeel misschien weer verloren gaan. Een dergelijk project zou dus vooraf een goede begroting en nauwgezette afweging vereisen.

Purmerend

Woningcorporatie Werestad heeft een mobiel videoregistratiesysteem, dat wordt ingezet in flatcomplexen, waar structurele problemen optreden met groepen rondhangende jongeren, vandalisme en brandstichting. Bij navraag blijkt echter dat het systeem het afgelopen jaar in de kast is blijven staan. Men verduidelijkt dat het systeem pas wordt gebruikt als ergens een *structureel* probleem lijkt te zijn ontstaan ("Het is altijd de afweging: doe je het na de tweede keer, na de derde keer of pas na de vijfde keer"). Er wordt in feite voor elke beslissing om het systeem al dan niet in

te zetten een kosten-baten afweging gemaakt: hoe groot is de kans dat men met de energie die ze opofferen een structureel probleem zal oplossen?

In het verleden heeft men met behulp van het systeem een pyromaan kunnen opsporen, die brandjes stichtte in de boxgangen van steeds dezelfde flat. Dit noemt de geïnterviewde van de betreffende corporatie als voorbeeld van een geval waarin de verwachte baten duidelijk opwegen tegen de kosten. Baten zijn zeker niet alleen financiële baten, haast geïnterviewde zich desgevraagd te zeggen. Wanneer bijvoorbeeld een groep rondhangende jongeren bewoners angst zouden inboezemen, waardoor deze hun flat niet meer uit durven en daarmee ernstig in hun woongenot en hun maatschappelijk functioneren geschaad zouden worden, dan zou de corporatie het systeem ook toepassen.

De kosten van dit systeem zitten voornamelijk in de administratieve rompslomp (de corporatie moet toestemming van politie en justitie hebben om 'stiekem' video-opnames te mogen maken) en in de energie die gaat zitten in de plaatsing van het systeem (er moet een onopvallende plek worden gezocht waar het systeem in korte tijd kan worden geïnstalleerd; de dadergroep mag het immers niet merken). "Het moet allemaal heel *sneaky* gebeuren", zegt geïnterviewde, "en zo'n plek moet er maar net *zijn* in de flat".

Camerabeveiliging als in Purmerend met een mobiel, niet zichtbaar systeem, bestaat ook in twee andere plaatsen: Den Haag en Velsen. Deze zijn niet apart beschreven, omdat ze vergelijkbaar zijn met Purmerend. Bovendien gaat het in Velsen om een bijzondere bestemming, namelijk een seniorencomplex.

Nieuw Amsterdam heeft in het interview over het project in Kikkenstein aangegeven als aanvulling op de stationaire systemen in Kikkenstein (en straks mogelijk ook in andere flats) graag over een mobiel systeem naar het model van Purmerend te willen beschikken. Gezien de ervaringen in Purmerend kan verwacht worden dat een dergelijk aanvullend systeem op de lange termijn (denk aan 10 jaar en langer) zijn nut wel zal bewijzen, maar dat het gezien de gebleken beperkingen waarschijnlijk minder vaak uit de kast zal worden gehaald dan men op het eerste gezicht zou verwachten.

SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Videobewaking

Het Project Veilig Kikkenstein in de Amsterdamse Bijlmermeer is een bijzonder beveiligingsproject. Bijzonder, omdat er bewaking plaatsvindt in een woongebouw met behulp van videocamera's. Flatwachten en audio-apparatuur ondersteunen de videobewaking. Camerabewaking van een flat in de sociale huursector is in Nederland nieuw. Dit rapport richt zich met name op de vraag of de veiligheid en daarmee de leefbaarheid verbeterd worden.

Hiertoe zijn alle bewoners van de flat Kikkenstein waar het videoproject is, alsmede twee nabijgelegen controleflats Grunder en Klieverink, twee keer ondervraagd. Eén keer voordat het project van start ging, de tweede keer na een jaar.

Geen doorsnee Bijlmerflat

De flat Kikkenstein bestaat uit bijna 500 woningen en vormt één van de 29 hoogbouwflats in beheer van woningcorporatie Nieuw Amsterdam. Kikkenstein is echter geen gemiddelde flat. Binnen de Bijlmermeer staat Kikkenstein bekend als een van de 'betere' flats. Er is een wachtlijst, leegstand ontbreekt en het aantal verhuizingen is vrij laag. Ook de bevolking wijkt af van het Bijlmergemiddelde: meer ouderen, meer alleenstaanden, minder kinderen, meer Nederlandse huishoudens en meer mensen die er al langer wonen. De bewonersvereniging is er erg actief. Grunder en Klieverink, de controleflats, zitten meer richting het Bijlmergemiddelde, waarbij in Grunder meer jongeren wonen en in Klieverink meer gezinnen met kinderen.

Algemene houding ten opzichte van de Bijlmermeer

De bewoners in Kikkenstein hebben over het algemeen een positiever beeld over de Bijlmermeer als woon- en leefomgeving dan de bewoners van de beide controleflats. In het afgelopen jaar blijkt dit verschil, zeker op een aantal specifieke aspecten van de woon- en leefomgeving, tussen de flatbewoners te zijn toegenomen. Belangrijk om te vermelden is dat de algemene houding van de bewoners uit alle drie de flats, gemiddeld gezien, verbeterd is in 1996 ten opzichte van 1995. In Kikkenstein dus iets meer dan in de twee andere flats.

Bewoners over de flatwachten

In Kikkenstein zijn, naast de videobewaking, flatwachten actief. In Klieverink werken al jaren flatwachten; in Grunder begin 1995 geen van beide. Medio 1995 zijn op verzoek van de bewoners ook in Grunder flatwachten met hun werk begonnen. Dit vertekent enerzijds het controlebeeld, maar anderzijds biedt deze evaluatie een eerste effectmeting van de flatwachten in de flat Grunder.

De bewoners van alle drie de flats zijn tevreden over het werk van de flatwachten. Gemiddeld geven ze een rapportcijfer van 6,4. Driekwart vindt dat de veiligheid is verbeterd. In Kikkenstein is men het meest positief. Hier deelt men een 6,7 uit, terwijl 86% de veiligheid als beter beoordeelt.

Ondanks de waardering vindt 95% dat het functioneren van de flatwachten verbeterd kan worden. Meer surveilleren, ook 's nachts werken, uitbreiding van het aantal flatwachten en een ruimer takenpakket worden het vaakst genoemd. Volgens meerdere bewoners is ook de houding van de flatwachten voor verbetering vatbaar. Zij zouden meer alert moeten zijn en een meer dienstverlenende en actieve instelling moeten tonen.

Bewoners over de camerabewaking

Alle bewoners van Kikkenstein kennen het videoproject. De grote meerderheid vindt dat de veiligheid is verbeterd (86%). Het project krijgt gemiddeld een 7,0, terwijl maar 14% het een onvoldoende geeft.

Ook hier denkt de klant, de bewoner, mee. Bijna iedereen oppert suggesties om het cameraproject te verbeteren. Het meest genoemd worden meer camera's op plekken die nu als onveilig worden ervaren, zoals de liften, de parkeergarage en de trappenhuisen. In de binnenstraat is nu op twee van de vijf bellenborden een nood-intercom aangebracht. Uitbreiding van dit aantal wordt gewenst. Dit ondanks het feit dat het afgelopen jaar bijna niemand er daadwerkelijk gebruik van heeft gemaakt.

Andere betrokkenen over de flatwachten en de camerabeveiliging

Het videobewakingssysteem en de bemensing ervan door flatwachten wordt door alle betrokken instanties positief tot zeer positief beoordeeld. Men ziet de meerwaarde vooral in het vergroten van het veiligheidsgevoel bij de bewoners en in iets mindere mate in de daderafschrikking en de vergroten van de opsporingskans. De preventieve werking van het systeem wordt hoog aangeslagen. Op het technisch functioneren van het systeem heeft men geen enkele aanmerking, wel kan op organisatorisch vlak het een en ander nog verbeterd worden. Volgens de betrokkenen hebben ook de bouwtechnische maatregelen (verbeteren van de vloer en de verlichting in de binnenstraat en nieuwe toegangsdeuren op het maaiveld) een duidelijke bijdrage geleverd aan het toegenomen veiligheidsgevoel onder de bewoners.

Het videosysteem is het afgelopen jaar enkele malen gebruikt voor opsporingsdoel-einden. Na het bekijken van de videoband kon in een aantal gevallen de dader herkend worden. Om een goed oordeel te kunnen geven over het systeem als opsporingsinstrument, moeten echter de ervaringen van een langere tijd afgewacht worden.

Effecten op vervuiling, vandalisme en overlast

De meeste bewoners zijn positief over zowel flatwachten als videobewaking. Subjectief gezien hebben beide dus effect. Een andere vraag is of er ook objectieve, feitelijke verbeteringen plaatsvinden.

De netheid in en rond de flat krijgt van de gemiddelde bewoner een dikke onvoldoende. Wel is er verbetering zichtbaar: van een 4,3 in 1995 naar een 4,8 in 1996. De verbetering is het duidelijkst in Grunder (de flat met de nieuwe flatwachten) en Kikkenstein. In de drie flats vindt 29% van de bewoners het schoon in en rond de flat. Niet zo veel, maar wel een verbetering ten opzichte van het eerdere meetjaar (toen: 18%). Ook hier geldt: de grootste verbetering voor Grunder en Kikkenstein.

Het vandalisme blijkt met name in Kikkenstein te zijn teruggedrongen (van 79% naar 67% bewoners die vernielingen constateren). Het aantal vernielingen in de binnenstraat, waar de camera's hangen, neemt het meest af (74% naar 55%). Ook de kosten voor niet planmatig onderhoud als gevolg van vandalisme zijn voor de flat Kikkenstein afgenomen: van 47 naar 19 gulden per woning in respectievelijk 1994 en 1995.

Ruim zeventig procent van de bewoners zegt iets te doen als men vernielingen ziet. In een op de drie gevallen waarschuwt men de flatwacht. In Grunder komt dit veelal in de plaats van niet reageren. In Kikkenstein en ook Klieverink stapt men vaker zelf op de vandalen af.

Zijn voor vervuiling en vandalisme positieve ontwikkelingen te constateren, dat geldt niet voor overlast door medebewoners. Flatwachten noch videobewaking doen overlast door medebewoners verminderen.

Effecten op criminaliteit en veiligheid

Het belangrijkste doel van zowel flatwachten als videobewaking is het vergroten van de veiligheid. Het gaat hierbij zowel om objectieve veiligheid (feitelijk slachtofferschap) als om gevoelens van onveiligheid (subjectieve veiligheid).

De veiligheid in en rond de flat is het afgelopen jaar verbeterd. In 1995 gaven de bewoners van de drie flats gemiddeld een 4,5 als rapportcijfer, in 1996 steeg dit naar 5,3. In Kikkenstein was het rapportcijfer niet alleen het hoogste, maar steeg bovendien het meest (van 5,2 naar 6,3). Dit is meer dan een vol punt verschil. Ook in Grunder werd fors hoger gescoord (van 3,5 naar 4,5). In de flat waar niets veranderde (Klieverink), werd een kleinere verbetering bereikt (plus 0,6).

Kijken we naar de slachtofferpercentages over het afgelopen jaar, dan kunnen we voor Grunder en Klieverink een lichte verbetering zien. In Kikkenstein is deze verbetering veel forser, min 10%-punt (van 48 naar 38%).

Bij preventieve maatregelen (zoals videobewaking) is het altijd mogelijk dat een deel van de criminaliteit zich verplaatst. Sommige potentiële daders worden immers afgeschrikt en zullen elders hun (on-)heil zoeken. Tegelijkertijd verplaatst de criminaliteit zich nooit voor 100%; een (fors) deel blijft achterwege. In dit onderzoek zijn alleen uitspraken te doen over mogelijke verplaatsingseffecten naar de twee nabijgelegen 'controle-flats'. Hiervan is in het onderzoek niets gebleken.

De situatie met betrekking tot de criminaliteit was en is in Kikkenstein beter dan in Grunder en Klieverink. Het in 1995 reeds bestaande verschil tussen Kikkenstein en

de twee andere flats is, voor de meeste delictvormen, in het afgelopen jaar groter geworden. In Grunder is evenwel ook een duidelijke vooruitgang geconstateerd. De resultaten van de enquête geven echter ook aan, dat de criminaliteit in alle drie de flats een punt van aandacht dient te blijven.

Voor wat de veiligheid betreft in en rond de flats, zoals die door de bewoners wordt ervaren, onderscheidt Kikkenstein zich eveneens van de twee andere flats. In het afgelopen jaar blijken de gevoelens van onveiligheid onder de bewoners van Kikkenstein sterker afgenomen te zijn dan in Grunder en Klieverink. Bijna 56% van de bewoners in Kikkenstein vindt de flat als geheel veilig in 1996. In 1995 was dat slechts 34%. In Kikkenstein vinden de bewoners de diverse plekken zowel overdag als 's avonds veiliger. Ze zijn van mening dat vooral de veiligheid in de binnenstraat en in de lifthal zich sterk positief hebben ontwikkeld. Bovendien is het aandeel mensen dat zich 's avonds thuis wel eens bang voelt, gedaald van 39% naar 23%.

Effecten op het woongenot

De bewoners van Kikkenstein waren meer tevreden met hun directe woonomgeving en dit verschil is gedurende het project alleen maar toegenomen. Dit geldt met name voor de veiligheid en netheid in en rond de flat, voor het contact met en het gedrag van de medebewoners en voor het oordeel over dienstverlenende instanties als de politie, Nieuw Amsterdam en het VBB (de flatwachtenorganisatie).

Het aantal mensen dat met verhuisplannen rondloopt, is in alle drie de flats behoorlijk gedaald, van 37% naar 27%, ook een positief teken. De mutatiegraad (het feitelijk aantal verhuizingen) in Kikkenstein blijkt eveneens tussen 1994 en 1995 te zijn afgenomen met 2,5%-punt tot 10,7%. Voor de gehele buurt Kraaiennest bedraagt de mutatiegraad 18%.

De enige negatieve ontwikkeling is het oordeel over de hoogte van de huren. Kreeg dit onderdeel enkele jaren terug nog dikwijls een voldoende ('veel huis voor een redelijke huur'), nu scoort dit aspect nog slechts een 4,1 (in 1995 nog 4,5). De huurhoogte krijgt in 1996 de twijfelachtige eer de meestgenoemde verhuisreden te zijn. In oudere onderzoeken in de Bijlmermeer werden doorgaans vervuiling, vandalisme en onveiligheid vaker genoemd.

Videobewaking in Kikkenstein: geslaagd!

Het beveiligingsproject Kikkenstein is een experiment. Na één jaar wijzen de signalen de goede kant op. De bewoners van Kikkenstein oordelen positiever over zowel de Bijlmermeer als hun directe woonomgeving. De helft van de bewoners vindt dat de wijk erop vooruit gaat (was 31%). De veiligheid in de flat krijgt een vol punt hoger rapportcijfer. Het vertrouwen in politie, Nieuw Amsterdam en de flatwachtorganisatie groeit. De verhuiscijfer daalt met een kwart. Onveiligheid als verhuisreden halveert. Vervuiling en vandalisme verbeteren. Het aantal slachtoffers van misdrijven daalt. Het aantal mensen dat zich in de flat veilig voelt, stijgt van eenderde naar ruim de helft. De plaatsen waar de camera waakt, verbeteren het meest. En bewoners geven het beveiligingsproject een ruime voldoende.

Flatwachten

Het videobewakingsproject staat niet op zichzelf, maar wordt ondersteund door personeel (flatwachten) en audio-apparatuur (luidsprekers en intercom). De flatwachten dragen zeker bij aan het slagen van het videoproject. Zij bekijken de beelden en kunnen ingrijpen, naast het gebruikelijke surveillancewerk. Ook zij krijgen een redelijk positieve beoordeling, gemiddeld een 6,4. In Grunder, waar halverwege vorig jaar flatwachten met hun werk begonnen, zien we de eerste resultaten. Ook hier zien we positieve effecten op vervuiling, vandalisme en veiligheidsgevoelens. Feitelijke slachtofferpercentages zijn in Grunder echter nog nauwelijks veranderd.

Verbetering

Geen project is zo goed of er is verbetering mogelijk. Bijna alle bewoners zien mogelijkheden om zowel het bewakingsproject (in Kikkenstein) als de flatwachten (in de drie flats) te verbeteren. Deze eerder vermelde suggesties kunnen ter harte worden genomen.

Verder constateerden we geen positieve effecten van het project op overlast die wordt veroorzaakt door medebewoners. De flatwachten leveren voorts wel een gevoel van veiligheid op (en zijn daarom als zodanig reeds geslaagd!), maar dit lijkt vooralsnog niet tot uiting te komen in een evenredige daling van de slachtofferpercentages. Het zou goed zijn om dit aspect nauw in de gaten te houden.

We constateren een forse verbetering in Kikkenstein en een redelijke verbetering in Grunder. In beide flats zijn nieuwe maatregelen getroffen. De derde flat, Klieverink, blijft een beetje achter. Hier werken reeds jaren flatwachten, maar verder zijn geen nieuwe maatregelen genomen. Het gevaar is aanwezig dat bepaalde maatregelen aanvankelijk enthousiast worden ontvangen, maar na verloop van tijd aan kracht inboeten. Het is belangrijk om ook hier af en toe de zaak nieuw leven in te blazen.

Bredere toepasbaarheid

In Kikkenstein wordt op grote schaal (494 woningen in één gebouw) camerabewaking toegepast. In Nederland konden we eigenlijk maar één vergelijkbaar project vinden. In Brunssum zijn twee galerijflats met ieder 180 woningen waar camerabewaking plaatsvindt. In tegenstelling tot ons Bijlmervoorbeeld, houden in Limburg vrijwilligers de boel in de gaten. Dit werkt naar tevredenheid. Het nadeel van het werk met vrijwilligers is de grotere kwetsbaarheid. Een voordeel is dat het veel goedkoper is. Ruim 80% van de jaarlijks terugkerende kosten zijn personele kosten voor de flatwachten.

Bewoners in Kikkenstein betalen maandelijks f15,- voor de flatwachten en f5,- voor verzekering, afschrijving en onderhoud van de videocamera's. Het merendeel heeft dit er graag voor over. Ook uit andere flats komen verzoeken voor camerabewaking.

Privacy

Vooraf vreesde men voor aantasting van de privacy. Alle in- en uitgaande personen worden immers in beeld gebracht. Dit argument is nauwelijks als een bezwaar gehoord. Integendeel, velen pleiten voor een verdere verscherping van het toezicht

in de vorm van méér camera's. Het feit dat de camera's voor iedereen duidelijk zichtbaar aanwezig zijn, werkt positief: de beheerder werkt niet stiekem.

Aanbevelingen

Dit onderzoek is gericht op de effecten van camerabewaking op met name veiligheid en leefbaarheid in de flat Kikkenstein. Na één jaar zijn de resultaten positief te noemen. Wij kunnen daarom niet anders dan aanbevelen om het experiment Veilig Kikkenstein te continueren. We hebben enkele suggesties voor verbetering genoemd. Zijdelings komt ook het functioneren van de flatwachten aan de orde, als een der ondersteuners van het project. Ook hier is het oordeel overwegend positief, maar ook hier zijn (wat meer) verbeteringen mogelijk.

We willen bovendien aanbevelen om in elke flat, waar bewoners zelf aangeven dit te willen, videobewaking mogelijk te maken. Akkoordverklaringen kunnen op dezelfde manier worden geregeld als bij de flatwachten: bewoners zorgen zelf voor voldoende handtekeningen van (minimaal tweederde van) de medebewoners.

De bemensing kan op twee manieren gebeuren. De eerste is zoals in Kikkenstein, waar camerabewaking en opvolging door flatwachten samengaan. Bewoners betalen, maar zijn van de zorg af. De tweede manier is het werken met vrijwilligers, die de taken van de flatwachten op zich nemen. Een project met vrijwilligers is aan te bevelen mits aan drie voorwaarden wordt voldaan. Ten eerste is, zeker in de Bijlmer, professionele ondersteuning nodig. Ten tweede moet de schaal van de flat niet te groot zijn. De op handen zijnde renovatie van een groot deel van de Bijlmerflats (veelal 400 à 500 woningen en vele ingangen) opent perspectieven om flats te splitsen in afzonderlijk toegankelijke delen. Ten slotte is een goed georganiseerde bewonersvertegenwoordiging nodig die het project actief draagt en ondersteunt.

LITERATUUR

Baas, N.J., 1996, Voor het oog van de camera. Toepassingen en gevolgen van toezicht met camera's, **SEC, 10**, nr.2, maart, pp. 18-20.

Baas, N.J., en C. Cozijn, 1996, **Toezicht met camera's. Toepassingen, effectiviteit en juridische aspecten**, Ministerie van Justitie, Den Haag (WDOC).

Bewonersvereniging Kikkenstein, 1994, **Nieuwsbrief Project Veilig Kikkenstein**.

Bosten, L., B. Theelen., en F. Wassenberg, 1996, **Bijlmerbewoners over de toekomst van hun F-buurt**, OTB-werkdocument 96-01, Delft (DUP).

Leidelmeijer, K., R.H. Kupers, J.G. Marsman, en N.M.J.R. Nelis, 1996, **Wonen in het gebied Kraaiennest. Profielschetsen van de K-flats en hun bewoners**, Amsterdam (RIGO).

Jaarboek 1995, het Amsterdams Bureau voor Onderzoek en Statistiek, 1995, **Amsterdam in cijfers**, Amsterdam (Stadsboekwinkel).

Nieuw Amsterdam, divers cijfermateriaal, 1995-1996.

Projectgroep Kraaiennest, Amsterdam.

Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer, 1996, **Juryrapport Bijlmerideeënbuis**,

Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer, 1996, **Werkprogramma 1996**, Amsterdam.

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

THE UNIVERSITY OF CHICAGO

PHYSICS DEPARTMENT

PHYSICS 350

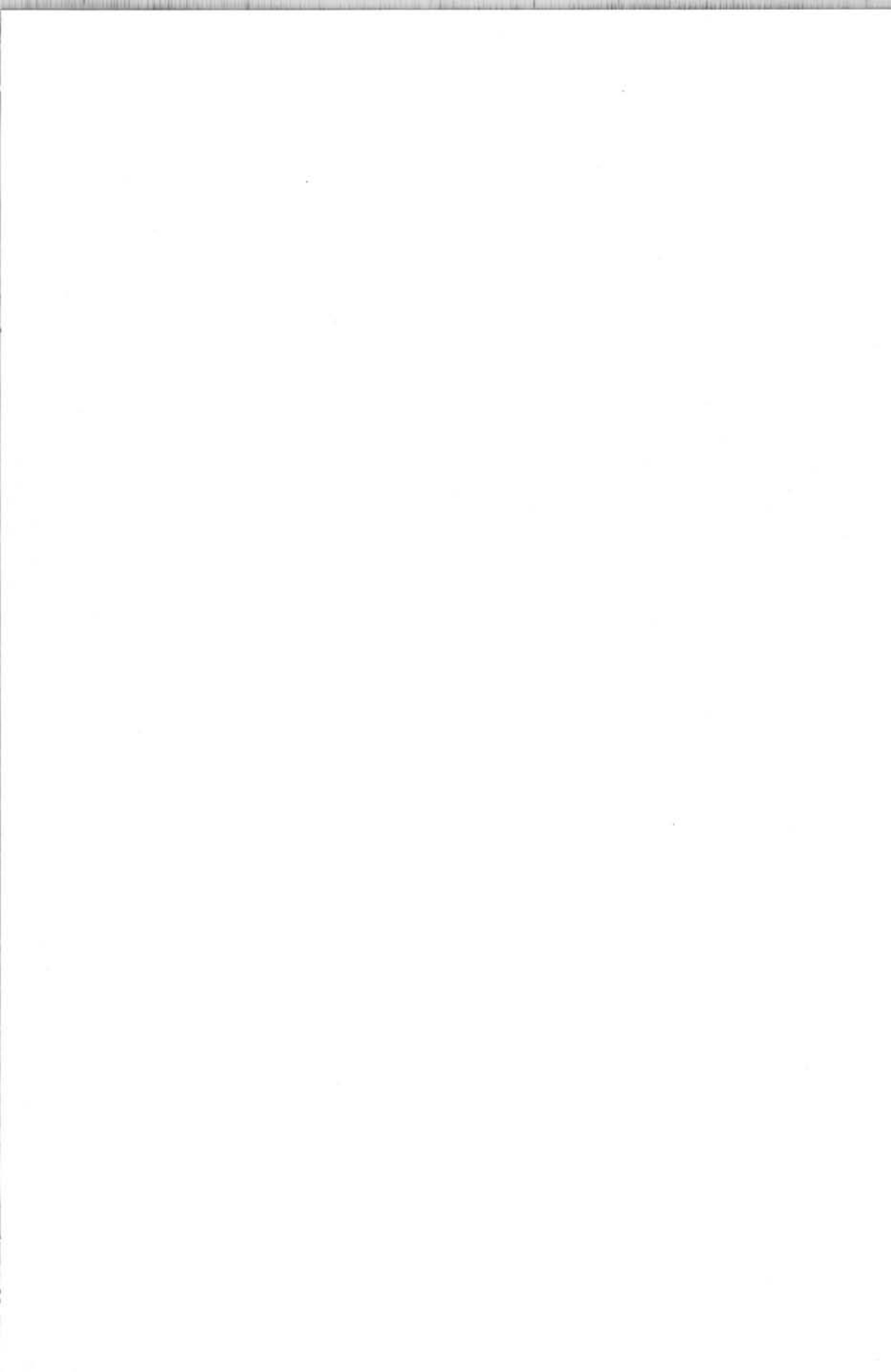
LECTURE 1

LECTURE 2

VERSCHENEN IN DE SERIE OTB-WERKDOCUMENTEN

- 96-01 L. Bosten, B. Theelen, F. Wassenberg, Bijlmerbewoners over de toekomst van hun F-buurt
1996/83 blz./ISBN 90-407-1230-1/f 20,-
- 96-02 E. Tuinen en H. Heeger, Gekwalificeerd adviesrecht bij woningcorporaties
1996/45 blz./ISBN 90-407-1309-X/f 10,-
- 96-03 H. Priemus, I.S. Smid (red.), Woningbouw op binnenstedelijke locaties, Ervaringen - problemen - perspectieven
1996/58 blz./ISBN 90-407-1318-9/f 20,-
- 96-04 J.M. Kersloot en C.J.M. Lamain, Bouwstenen voor kwalitatieve woningbouw in Gelderland
1996/178 blz./ISBN 90-407-1312-X/f 30,-
- 96-05 J. Kullberg, Aanbodmodellen geïnventariseerd, een landelijke studie naar de vormen van marktgericht woonruimteverdeling en ervaringen van de verdelers
Verschijnt binnenkort
- 96-06 H. Priemus en I.S. Smid (red.), Aanbodgerichte woonruimteverdeling; ervaringen met het Delftse model en varianten
1996/69 blz./ISBN 90-407-1329-4/f 20,-
- 96-07 H. Olden en H. Priemus, De (on)wenselijkheid van bebouwing van de grote polder in Zoeterwoude
1996/29 blz./ISBN 90-407-1331-6/f 10,-
- 96-08 H. Olden en H. Priemus, De behoefte aan bouwlocaties voor woningen en bedrijven in Deventer tot het jaar 2020
1996/21 blz./ISBN 90-407-1337-5/f 10,-

- 96-09 H. Priemus, A.C.W. van der Heijden en H.W.M. Toneman (red.),
Uitvoering van ruimtelijk beleid: naar nieuwe coalities tussen publiek,
privaat en privé
1996/67 blz./ISBN 90-407-1335-9/f 20,-
- 96-10 M. Elsinga, Evaluatie koopwoningen en groeiend eigendom in de
Schilderswijk
1996/76 blz./ISBN 90-407-1341-3/f 20,-
- 96-11 H. Priemus en A.C.W. van der Heijden, Ruimtelijke segregatie en
volkshuisvesting, Invloed van de volkshuisvesting op het *voorkomen*
en *voorkomen* van inkomenswijken
1996/77 blz./ISBN 90-407-1355-3/f 20,-
- 96-12 verschijnt binnenkort
- 96-13 verschijnt binnenkort
- 96-14 R.A. van den Broeke, Ondersteunende informatiesystemen woning-
voorraadbeleid
1996/119 blz./ISBN 90-407-1361-8/f 20,-





2290 073

ISBN 90-407-1363-4



9 789040 713637



ONDERZOEKSINSTITUUT OTB
Sectie Stedelijke Ontwikkeling en
Woningvoorraadbeheer

Postbus 5030
2600 GA Delft

Thijsseweg 11
2629 JA Delft
Telefoon (015) 278 30 05
Telefax (015) 278 44 22