

# LEEFBAARHEID EN BEHEER IN DE BIJLMERMEER

## Een evaluatie van vier jaar vernieuwing

M. van Veghel  
F. Wassenberg

723275  
D

---

**LEEFBAARHEID EN BEHEER IN DE  
BIJLMERMEER**

**Een evaluatie van vier jaar vernieuwing**

Bibliotheek TU Delft



C 3030201

Onderzoeksinstituut OTB  
Technische Universiteit Delft  
Thijsseweg 11, 2629 JA Delft  
Tel. (015) 278 30 05  
Fax (015) 278 44 22  
E-mail [mailbox@otb.tudelft.nl](mailto:mailbox@otb.tudelft.nl)  
<http://www.otb.tudelft.nl>

---

# **LEEFBAARHEID EN BEHEER IN DE BIJLMERMEER**

**Een evaluatie van vier jaar vernieuwing**

*M. van Veghel*  
*F. Wassenberg*





De serie OTBouwstenen wordt uitgegeven door:

Delft University Press  
Prometheusplein 1  
2628 ZC Delft  
Tel. (015) 278 32 54  
Fax (015) 278 16 61

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van:

Woningstichting Nieuw Amsterdam

#### **CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG**

Veghel, M. van

Leefbaarheid en beheer in de Bijlmermeer. Een evaluatie van vier jaar vernieuwing/  
M. van Veghel, F. Wassenberg - Delft: Delft University Press - (OTBouwstenen /  
Onderzoeksinstituut OTB, ISSN 1384-1173 ; 43) Met lit. opg.  
ISBN 90-407-90-407-1908-X  
NUGI 655

Trefw.: leefbaarheid, Bijlmermeer, stadsvernieuwing, beheer

© Copyright 1999 by Onderzoeksinstituut OTB

No part of this book may be reproduced in any form by print, photoprint, microfilm  
or any other means, without written permission from the publisher: Delft University  
Press, Prometheusplein 1, 2628 ZC Delft, The Netherlands.

---

# INHOUD

## VOORWOORD

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| <b>1 INLEIDING</b> .....                    | 1  |
| 1.1 Achtergrond .....                       | 1  |
| 1.2 Werkwijze .....                         | 2  |
| 1.3 Leeswijzer .....                        | 3  |
| <b>2 ALGEMENE KENMERKEN</b> .....           | 5  |
| 2.1 Woningvoorraad .....                    | 5  |
| 2.2 Bevolking .....                         | 7  |
| <b>3 VEILIGHEID</b> .....                   | 9  |
| 3.1 Doelen .....                            | 9  |
| 3.2 Feitelijke ontwikkeling 1995-1998 ..... | 10 |
| 3.3 Oordeel van ontwikkelingen .....        | 16 |
| 3.4 Reguliere beheeractiviteiten .....      | 19 |
| 3.5 Bijzondere beheerprojecten .....        | 20 |
| 3.6 Voorgenomen beleid .....                | 23 |
| 3.7 Evaluatie veiligheid .....              | 24 |
| <b>4 ORDE, NETHEID EN VERVUILING</b> .....  | 25 |
| 4.1 Doelen .....                            | 25 |
| 4.2 Feitelijke ontwikkeling 1995-1998 ..... | 26 |
| 4.3 Oordeel van ontwikkelingen .....        | 27 |
| 4.4 Reguliere beheeractiviteiten .....      | 30 |
| 4.5 Bijzondere beheerprojecten .....        | 31 |
| 4.6 Voorgenomen beleid .....                | 32 |
| 4.7 Evaluatie vervuiling .....              | 34 |
| <b>5 VANDALISME</b> .....                   | 37 |
| 5.1 Doelen .....                            | 37 |
| 5.2 Feitelijke ontwikkeling 1995-1998 ..... | 37 |
| 5.3 Oordeel van ontwikkelingen .....        | 40 |

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| 5.4 Reguliere beheeractiviteiten .....                    | 42        |
| 5.5 Bijzondere beheerprojecten .....                      | 42        |
| 5.6 Evaluatie vandalisme .....                            | 43        |
| <b>6 BEWONERSGEDRAG, PARTICIPATIE EN ORGANISATIE.....</b> | <b>45</b> |
| 6.1 Doelen .....                                          | 45        |
| 6.2 Feitelijke ontwikkeling 1995-1998 .....               | 46        |
| 6.3 Oordeel van ontwikkelingen .....                      | 48        |
| 6.4 Reguliere beheeractiviteiten .....                    | 51        |
| 6.5 Bijzondere beheerprojecten .....                      | 51        |
| 6.6 Voorgenomen beleid .....                              | 55        |
| 6.7 Evaluatie bewonersgedrag en participatie .....        | 57        |
| <b>7 SAMENVATTING EN CONCLUSIES .....</b>                 | <b>59</b> |
| <b>LITERATUUR .....</b>                                   | <b>65</b> |

---

## VOORWOORD

Een oud-bewoner of oud-medewerker, die over tien jaar nog eens terugkomt in de Bijlmermeer, zal moeite hebben de wijk te herkennen. Veel van de zo karakteristieke hoogbouw is dan gesloopt of ziet er heel anders uit dan eind jaren negentig, en laagbouw is ervoor in de plaats gekomen.

Deze vernieuwingsoperatie is anno 1999 in volle gang. Naast de zichtbare ruimtelijke maatregelen wordt ook gewerkt aan sociaal-economische vernieuwing (werk, scholing) en vernieuwing van het beheer om de leefbaarheid te vergroten. Het laatste is onderwerp van deze evaluatiestudie.

Als basis voor de evaluatie van de leefbaarheid en het beheer dienen bestaande nota's, jaarplannen, verslagen, cijfermateriaal en andere relevante stukken, aangevuld met enkele interviews. De informatieverzameling heeft in het eerste kwartaal van 1999 plaatsgevonden. Materiaal wat toen niet beschikbaar was, is dus niet meegenomen in de evaluatie. Er was echter geen gebrek aan nuttige informatie. Voor deze evaluatie is een stapel van bijna een meter aan bestaande stukken verwerkt.

Dit onderzoek is tot stand gekomen in samenspraak met een begeleidingscommissie, waarin zaten: Willem Kwekkeboom en Vincent Verbiest van Nieuw Amsterdam, Wim Mulder en Marian Zoon van het stadsdeel Zuidoost en Nico Pattiwael en Joost van Hövell van het Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer. Wij willen al deze mensen bedanken voor hun deskundigheid en hulp bij de totstandkoming van deze evaluatie.

Ook de volgende personen willen wij hartelijk bedanken voor hun medewerking aan het onderzoek: Anneke Koekkoek (veiligheid) van het stadsdeel Zuidoost, Jaap Boshart, Frans van der Kroon en Jos Teunissen van de politie en Iwan Kempenaar en Elly Pittie van BZO. Door hun kennis over bepaalde onderwerpen in deze evaluatie hebben zij een duidelijke bijdrage geleverd aan dit onderzoek. Tot slot gaat onze dank uit naar de vele mensen die schriftelijke en mondelinge informatie hebben aangeleverd over diverse onderwerpen.

Mijke van Veghel  
Frank Wassenberg  
Delft, juni 1999



### 1.1 Achtergrond

In de Bijlmermeer is sinds 1992 een grote vernieuwingsoperatie gaande, die zich uitstrekt over drie terreinen: ruimtelijke vernieuwing (differentiatie van de fysieke omgeving), sociale vernieuwing (meer deelname aan werk en scholing) en vernieuwing van het beheer (verbetering van het leefklimaat).

Als einddatum van de vernieuwing staat voorlopig 2007 gepland. De uitvoering gebeurt in opdracht van de gemeente Amsterdam, het stadsdeel Zuidoost en woningstichting Nieuw Amsterdam. Voor de coördinatie is het Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer in het leven geroepen. De financiering is vastgelegd in de Eerste (1993) en Tweede Saneringsaanvraag (1995) van Nieuw Amsterdam. Deze tweede overeenkomst voorziet in een eerste evaluatie van de voortgang van het project in 1999. De evaluatie beslaat vier thema's: de drie terreinen van vernieuwing zoals hierboven genoemd en de financiële positie van de corporatie.

Dit onderzoek heeft betrekking op het derde terrein, de evaluatie van de leefbaarheid en (de vernieuwing van) het beheer in de Bijlmermeer. Vernieuwing van beheer heeft betrekking op de verbetering van de leefbaarheid door verbetering in het dagelijks beheer van woningen en woonomgeving.

Deze evaluatie is geënt op de Tweede Saneringsaanvraag uit 1995. Paragraaf 1.3 hierin gaat concreet over de verbetering van de leefbaarheid. Het doel is het kwalitatief verbeteren van het wonen in de Bijlmermeer (p. 31). Bij deze algemene doelstelling zijn diverse thema's onderscheiden: veiligheid, vervuiling, vandalisme en de sociale structuur. In de Saneringsaanvraag werd geconstateerd dat de vernieuwingsoperatie op het gebied van de leefbaarheid achterbleef: een overkoepelende strategie ontbrak waardoor er te veel sprake was van een verzameling losse projecten, die bovendien bijna alle van bovenaf gearanceerd werden. In de volgende fase van de vernieuwing - die nu loopt - zou dit moeten worden verbeterd.

Dit onderzoek sluit aan bij de startnotitie van Nieuw Amsterdam van 19 oktober 1998 over het onderdeel beheer. Deze notitie opent met een waarschuwing: "Onder beheer valt zo ongeveer elke denkbare activiteit die niet bestaat uit slopen, renoveren en verkopen. Dat maakt evaluatie lastig." Beperking is derhalve nodig.

Deze evaluatie heeft betrekking op de leefbaarheid en de vernieuwing van het beheer. Leefbaarheid zien we als een doel, namelijk het prettig (laten) wonen van mensen en beheer als een middel om dat te bereiken. Beheer omvat een serie activiteiten, leefbaarheid geeft een oordeel over een woonsituatie. Beide begrippen worden in de vernieuwingsaanpak gebruikt om het derde terrein van vernieuwing aan te duiden. Interimbeheer, zoals tijdelijke maatregelen bij sloop, nieuwbouw of herinrichting, wordt in dit onderzoek niet meegenomen.

## 1.2 Werkwijze

Uitgangspunt bij deze evaluatie was bestaand materiaal. Materiaal dat niet reeds voorhanden was, werd aangeleverd door verschillende betrokkenen. Uit de vele stapels materiaal die over de Bijlmermeer beschikbaar zijn, zijn de bruikbare gegevens geselecteerd. Hiermee konden grote gedeelten van het rapport worden ingevuld. Uiteraard bleven er hiaten over. Daarom zijn sleutelpersonen bezocht om aanvullende informatie te verkrijgen en hun oordeel te horen over bepaalde thema's. Het conceptrapport is vervolgens besproken met de begeleidingscommissie met daarin alle betrokken partijen. De begrippen beheer en leefbaarheid zijn geoperationaliseerd in de vier thema's die ook in de Tweede Saneringsaanvraag worden genoemd:

- de veiligheidssituatie;
- orde, netheid en vervuiling;
- vandalisme;
- bewonersgedrag en participatie.

Elk thema beslaat een apart hoofdstuk en kent een logische volgorde. Eerst volgt een korte inleiding en een overzicht van de in 1995 gestelde *doelen*, al dan niet meetbaar. Dan volgt een beschrijving van de *ontwikkelingen*, waarbij het accent ligt op de periode 1995-1998. Waar mogelijk zijn zowel de feitelijke situatie (volgens registraties) als de subjectieve beoordeling door de bevolking (tevredenheid) meegenomen. Waar mogelijk is een vergelijking gemaakt met algemene stedelijke cijfers en ontwikkelingen. Vervolgens volgt een reeks van *activiteiten, maatregelen en projecten* die worden ondernomen om het themaveld - bijvoorbeeld de veiligheidssituatie - te verbeteren. Welke partij is waarvoor verantwoordelijk? Welke maatregelen zijn als regulier te betitelen en welke zijn extra? Deze extra beheerprojecten bespreken we afzonderlijk. In totaal komen er 29 bijzondere projecten aan de orde. Alle informatie van de projecten komt van diverse betrokkenen.

De zesde paragraaf gaat in op *voorgenomen beleid*. Als er al concrete plannen zijn die binnen afzienbare termijn uitgevoerd worden, komen deze plannen hier aan de orde. Hierna worden de inspanningen *geëvalueerd*. Wat leveren ze op? Dit gebeurt waar mogelijk op grond van objectieve gegevens (de feitelijke ontwikkeling) en op grond van bewonersoordelen. Hierbij blikken we ook vooruit naar de toekomst. Is aan te geven tot welke effecten de beheerinspanningen zullen leiden? Zijn de huidige activiteiten voldoende om de gestelde doelen te bereiken?

### **1.3 Leeswijzer**

Het volgende hoofdstuk start met enkele algemene kenmerken van de Bijlmermeer. Er wordt met name ingegaan op woning- en bevolkingskenmerken.

Daarna komen in de hoofdstukken 3 tot en met 6 de vier beheerthema's aan de orde, achtereenvolgens de veiligheid, orde, netheid en vervuiling, vandalisme en bewonersgedrag, participatie en organisatie. Elk hoofdstuk evalueert doelen, ontwikkelingen en projecten.

Het rapport wordt afgesloten met conclusies.





## ALGEMENE KENMERKEN

### 2.1 Woningvoorraad

Het aantal woningen in Amsterdam is de laatste jaren gegroeid. In het Stadsdeel Zuid-oost en de Bijlmermeer is de woningvoorraad door de ruimtelijke vernieuwingsmaatregelen echter afgenomen. Het aantal woningen dat nieuw gebouwd wordt in de Bijlmermeer, is tot nu toe kleiner dan het aantal gesloopte flatwoningen. Er zit namelijk een faseverschil van enkele jaren tussen sloop(voorbereiding) en nieuwbouw. In totaal zullen er per saldo ongeveer 1.500 woningen bijkomen.

Tussen 1993 en nu is het aantal woningen in bezit van Nieuw Amsterdam afgenomen. De afname gaat vooral ten koste van de 2-, 3- en 4-kamerwoningen. Alleen het aantal 5-kamerwoningen groeit. Tussen 1993 en 1994 heeft wel een grote toename van het aantal woningen plaatsgevonden, maar de oorzaak ligt hier bij het splitsen van een aantal woningen.

De mutatiegraad is tussen 1995 en 1998 afgenomen van gemiddeld 17,8% naar 14,6%. In 1998 ligt de mutatiegraad van de 2- en 3-kamerwoningen hoger dan het gemiddelde van het woningbezit van Nieuw Amsterdam. Met name in de 2-kamerwoningen vinden veel verhuizingen plaats.

**Tabel 2.1 Woningvoorraad op 1 januari**

|                 | 1993    | 1994    | 1995    | 1996    | 1997    | 1998                |
|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------------------|
| Amsterdam       | 347.761 | 351.797 | 353.814 | 357.641 | 359.615 | 361.797             |
| Zuidoost        | 38.805  | 38.843  | 38.459  | 38.476  | 38.576  | 38.213              |
| Bijlmermeer     | 23.568  | 23.480  | 23.063  | 23.080  | 23.172  | 23.028              |
| Nieuw Amsterdam | 12.288  | 12.701  | 13.084  | 12.113  | 11.961  | 11.961 <sup>1</sup> |

<sup>1</sup> Van de 11.961 woningen waren er 1.551 bestemd voor sloop. Het aantal verhuurbare woningen was in 1998 10.410.

Bron: O & S, 1993-1998, Stedelijke Woningdienst Amsterdam, 1999 en Nieuw Amsterdam, 1998c

**Tabel 2.2 Woninggrootte van verhuureenheden Nieuw Amsterdam**

|         | 1995   | Na vernieuwing <sup>2</sup> | Vershil |
|---------|--------|-----------------------------|---------|
| 1-kamer | 21     | 18                          | -3      |
| 2-kamer | 3.380  | 2.648                       | -732    |
| 3-kamer | 2.544  | 1.993                       | -561    |
| 4-kamer | 6.743  | 4.419                       | -2.324  |
| 5-kamer | 346    | 359                         | 13      |
| 6-kamer | 50     | 43                          | -7      |
| Overig  | 0      | 13                          | 13      |
| Totaal  | 13.084 | 9.493                       | -3.591  |

<sup>2</sup> Als gesproken wordt van 'na de vernieuwing' wordt uitgegaan van de planning uit 1998, zonder toekomstige bijstellingen.

Bron: NA, 1998c

**Tabel 2.3 Mutatiegraad naar woninggrootte**

|         | Mutatiegraad 1995 in % | Mutatiegraad 1998 <sup>3</sup> in % |
|---------|------------------------|-------------------------------------|
| 1-kamer | 15,8                   | 10,7                                |
| 2-kamer | 23,0                   | 20,3                                |
| 3-kamer | 21,2                   | 15,1                                |
| 4-kamer | 14,1                   | 11,2                                |
| 5-kamer | 11,8                   | 12,9                                |
| 6-kamer | 14,0                   | 0,0                                 |
| Totaal  | 17,8                   | 14,6                                |

<sup>3</sup> De mutatiegraad voor 1998 is gebaseerd op cijfers tot en met de maand september.

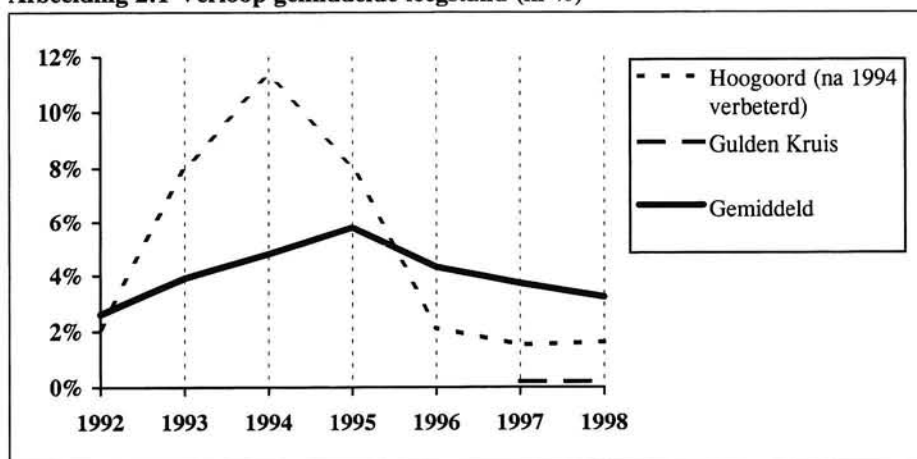
Bron: NA, 1998c

De gemiddelde leegstand van het woningbezit van Nieuw Amsterdam is tussen 1992 en 1995 gestegen. Hierna is er weer een daling opgetreden. In 1998 ligt de gemiddelde leegstand nog iets hoger dan in 1992 het geval was.

Hoogoord heeft een veel sterkere ontwikkeling doorgemaakt dan gemiddeld. Tussen 1992 en 1994 is de gemiddelde leegstand in dit complex gestegen van 2,1% naar 11,3%. Deze toename is veroorzaakt door projectleegstand. Om de binnenstraat te kunnen slopen, werden woningen leeggehouden. Na de nieuwe oplevering in 1995 is de leegstand in Hoogoord weer gedaald tot 1,6% in 1998.

In de nieuwe laagbouwwijk Gulden Kruis is de leegstand gedurende twee jaar al bijna nihil (0,2%).

Afbeelding 2.1 Verloop gemiddelde leegstand (in %)<sup>4</sup>



Bron: NA, 1998c

## 2.2 Bevolking

De daling van het inwoneraantal sinds 1993 is in de Bijlmermeer met -8% veel sterker dan de daling in geheel Amsterdam (-1%). Ook is de daling van het inwoneraantal groter dan de daling van de woningvoorraad in de Bijlmermeer (-2,3%). De daling van het inwoneraantal is dus niet alleen te wijten aan een kleinere woningvoorraad. Onduidelijk is waar het wel aan ligt. De daling van het inwonersaantal was het sterkst tussen 1994 en 1996.

De opbouw naar etniciteit in de Bijlmermeer verschilt aanzienlijk van die in de rest van Amsterdam. Etniciteit is hier gehanteerd volgens de CBS-definitie (naar herkomst en niet naar nationaliteit). In de Bijlmermeer wonen bijna vier keer zoveel Surinamers en acht keer zoveel Antillianen. Daarnaast is in de Bijlmermeer de 'restgroep' overige niet-geïndustrialiseerde landen drie maal zo groot als in de rest van Amsterdam. Daarentegen wonen er bijna drie keer zo weinig Nederlanders, en eveneens veel minder Turken en Marokkanen.

De huishoudenssamenstelling in de Bijlmermeer wijkt af van die in Amsterdam. Het percentage echtparen zonder kinderen is in de Bijlmermeer ongeveer de helft van het percentage in de rest van Amsterdam, er zijn meer dan twee maal zoveel éénoudergezinnen met thuiswonende kinderen, minder alleenwonenden en twee maal zo veel éénoudergezinnen die met een alleenstaande in huis wonen. Alleen de percentages met twee of meer alleenstaanden en echtparen met thuiswonende kinderen komen (vrijwel) overeen.

<sup>4</sup> De leegstand voor 1998 is gebaseerd op cijfers tot en met de maand september.

**Tabel 2.4 Aantal inwoners (per 1 januari)**

|      | Bijlmermeer |       | Amsterdam <sup>5</sup> |       |
|------|-------------|-------|------------------------|-------|
|      | aantal      | index | aantal                 | index |
| 1994 | 53.710      | 100   | 724.195                | 100   |
| 1995 | 51.585      | 96    | 722.350                | 100   |
| 1996 | 49.652      | 92    | 718.091                | 99    |
| 1997 | 49.369      | 92    | 715.063                | 99    |
| 1998 | 49.229      | 92    | 718.175                | 99    |

<sup>5</sup> Inclusief de Bijlmermeer

Bron: O & S, 1994-1998

**Tabel 2.5 Etniciteit (per 1 januari)**

|                              | 1994    |                    | 1995    |                    | 1996    |                    | 1997    |                    |
|------------------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|
|                              | Bijlmer | A'dam <sup>6</sup> | Bijlmer | A'dam <sup>6</sup> | Bijlmer | A'dam <sup>6</sup> | Bijlmer | A'dam <sup>6</sup> |
| Nederlands                   | 21      | 59                 | 20      | 58                 | 20      | 58                 | 19      | 57                 |
| Surinaams                    | 34      | 9                  | 35      | 10                 | 36      | 10                 | 36      | 10                 |
| Antilliaans                  | 8       | 1                  | 8       | 1                  | 8       | 1                  | 8       | 1                  |
| Turks                        | 2       | 4                  | 2       | 4                  | 1       | 4                  | 1       | 4                  |
| Marokkaans                   | 2       | 7                  | 2       | 7                  | 2       | 7                  | 2       | 7                  |
| Overig Zd-Europese landen    | 2       | 2                  | 2       | 2                  | 2       | 2                  | 2       | 2                  |
| Ov. geïndustria. landen      | 5       | 10                 | 5       | 10                 | 5       | 10                 | 4       | 10                 |
| Ov. niet-geïndustria. landen | 26      | 8                  | 27      | 8                  | 27      | 8                  | 28      | 9                  |
| Totaal                       | 100     | 100                | 100     | 100                | 100     | 100                | 100     | 100                |

<sup>6</sup> Exclusief de Bijlmermeer

Bron: O & S, 1994-1998, en DSP, 1998

**Tabel 2.6 Huishoudenssamenstelling (per 1 januari)**

|                          | 1994    |                    | 1995    |                    | 1996    |                    | 1997    |                    |
|--------------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|---------|--------------------|
|                          | Bijlmer | A'dam <sup>7</sup> | Bijlmer | A'dam <sup>7</sup> | Bijlmer | A'dam <sup>7</sup> | Bijlmer | A'dam <sup>7</sup> |
| paar zonder kinderen     | 9       | 13                 | 8       | 13                 | 7       | 13                 | 7       | 13                 |
| paar met kind(eren)      | 12      | 12                 | 12      | 12                 | 11      | 12                 | 10      | 12                 |
| éénouder met kind(eren)  | 14      | 7                  | 16      | 7                  | 17      | 8                  | 19      | 8                  |
| Alleenwonenden           | 35      | 47                 | 36      | 47                 | 38      | 47                 | 38      | 47                 |
| alleenstaande + éénouder | 6       | 3                  | 6       | 3                  | 6       | 3                  | 6       | 3                  |
| 2 alleenstaanden         | 11      | 12                 | 11      | 12                 | 11      | 12                 | 11      | 12                 |
| 3 alleenstaanden         | 3       | 3                  | 3       | 3                  | 3       | 2                  | 3       | 2                  |
| overig                   | 9       | 4                  | 9       | 4                  | 7       | 4                  | 6       | 3                  |
| Totaal                   | 100     | 100                | 100     | 100                | 100     | 100                | 100     | 100                |

<sup>7</sup> Exclusief de Bijlmermeer

Bron: O & S 1994-1998 en DSP, 1998

### **3.1 Doelen**

Onveiligheid is een van de belangrijkste factoren die bijdragen tot het laaggewaardeerde woonklimaat en slechte imago van de Bijlmermeer. De (sociale) veiligheid was in de Bijlmermeer volstrekt onvoldoende; inbraken en overvallen, gekoppeld aan de zichtbare aanwezigheid van drugsverslaafden en het gevoel van onveiligheid dat wordt opgeroepen door de onoverzichtelijke inrichting van het openbaar gebied, bewerkstelligen het vertrek van te veel mensen uit de Bijlmermeer.

In de Tweede Saneringsaanvraag zijn in 1995 ten aanzien van veiligheid twee doelen geformuleerd:

1. een misdadcijfer op het gebied van berovingen en inbraken op hetzelfde niveau als het Amsterdamse gemiddelde;
2. het veiligheidsgevoel van de bewoners van de Bijlmermeer neemt significant toe, uit te drukken in een stijging van het rapportcijfer van de wijk op dit gebied tot ten minste het Amsterdams gemiddelde.

Omgezet in maatregelen betekent dat:

- het structureel oplossen van de problematiek rond de drugsverslaafden in de Bijlmermeer bijvoorbeeld door het realiseren van opvang voor Bijlmerjunks en het weren van andere drugsverslaafden;
- het bevorderen van intensief toezicht op het (semi)openbaar gebied door politie en projecten met werkloze bewoners;
- het verhogen van de pakkans en bestraffingskans van daders, gekoppeld aan voldoende mogelijkheden tot begeleiding en/of detinering van plegers van misdrijven;
- het ondersteunen van initiatieven van bewoners op het gebied van veiligheid en vandalisme;
- het betrekken van het aspect veiligheid bij alle in de ruimtelijke vernieuwing op te nemen maatregelen.

In de speerpunt Bijlmer (1995) wordt een aantal doelstellingen genoemd om de veiligheid te verbeteren:

- het aantal berovingen en het aantal inbraken in woningen, bergingen en auto's moet verminderen, tenminste tot het gemiddelde van de naoorlogse woonwijken van Amsterdam;
- gebruikers van openbaar vervoer, wandelaars, fietsers en gebruikers van parkeer-garages moeten gebruik kunnen maken van de openbare en semi-openbare ruimten van de Bijlmermeer zonder zich bij voorbaat onveilig te voelen;
- drugsverslaafden die in de Bijlmermeer woonachtig zijn, moeten zo worden begeleid, dat zij weinig of geen overlast meer voor anderen veroorzaken. Andere drugsverslaafden moeten uit de wijk worden geweerd;
- door een goed aanbod van werk, onderwijs, culturele activiteiten en hulpverlening moet zoveel mogelijk worden voorkomen dat jongeren afhankelijk worden van drugs of gaan deelnemen aan criminele activiteiten;
- het aantal jongeren dat met justitie in aanraking komt moet daardoor dalen terwijl in de repressieve sfeer het aantal alternatieven straffen zal toenemen.

### **3.2 Feitelijke ontwikkeling 1995-1998**

De feitelijke ontwikkeling ten aanzien van veiligheid wordt zichtbaar door jaarlijkse aangiftecijfers te vergelijken. De aangiftecijfers worden uitgedrukt in absolute getallen en per 1.000 woningen. Aangezien het exacte woningaantal van 1 januari 1999 nog niet beschikbaar is, is voor 1998 voor de aangiften uitgedrukt per 1.000 woningen een schatting gemaakt.

Het aantal aangiften van straatroven in de Bijlmermeer is per 1.000 woningen tussen 1993 en 1998 gehalveerd. Een straatroof is een overval op straat waarbij geweld wordt gebruikt of bedreigd wordt met geweld. De daling is bovendien groter dan de daling in geheel Amsterdam, een positieve ontwikkeling. De grootste afname vond in één jaar plaats, namelijk in 1994. Helaas kwamen er in 1998 gemiddeld nog steeds meer straatroven voor in de Bijlmermeer dan in de rest van Amsterdam, respectievelijk 32 tegenover 10 per 1.000 woningen.

Ook bij een overval (in een gebouw, woning, winkel, garage, etc) wordt geweld gebruikt of ermee bedreigd. Bij het aantal overvallen is in de Bijlmermeer in 1995 een stijging te zien gevolgd door een afname en wederom een stijging. Tussen 1993 en 1998 is in rayon Ganzenhoef het aantal overvallen gestegen, terwijl in Flierbosdreef het aantal overvallen is gedaald.

**Tabel 3.1 Straatroof ter kennis genomen bij de politie in absolute aantallen (en per 1.000 woningen)**

|               | 1993         | 1994         | 1995         | 1996         | 1997         | 1998       |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| Amsterdam     | 4.681 (13,4) | 4.194 (11,9) | 3.968 (11,2) | 3.925 (10,9) | 3.594 (10,0) | 3.598 (10) |
| Bijlmermeer   | 1.624 (69,0) | 919 (39,5)   | 918 (39,8)   | 895 (38,7)   | 787 (34,1)   | 739 (32)   |
| Ganzenhoef    | 793          | 435          | 413          | 492          | 447          | 340        |
| Flierbosdreef | 831          | 484          | 502          | 403          | 340          | 399        |

Bron: O & S, 1994-1998, Politie Amsterdam-Amstelland, 1996, 1997, 1998 en 1999

**Tabel 3.2 Overvallen ter kennis genomen bij de politie in absolute aantallen (en per 1.000 woningen)**

|               | 1993      | 1994      | 1995      | 1996      | 1997      | 1998    |
|---------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|---------|
| Amsterdam     | 557 (1,6) | 522 (1,5) | 515 (1,5) | 543 (1,5) | 494 (1,4) | 419 (1) |
| Bijlmermeer   | 56 (2,4)  | 44 (1,9)  | 66 (2,9)  | 53 (2,3)  | 34 (1,5)  | 68 (3)  |
| Ganzenhoef    | 22        | 26        | 33        | 24        | 18        | 37      |
| Flierbosdreef | 34        | 18        | 39        | 29        | 16        | 31      |

Bron: O & S, 1994-1998, Politie Amsterdam-Amstelland, 1996, 1997, 1998 en 1999

**Tabel 3.3 Inbraak in woning ter kennis genomen bij de politie in absolute aantallen (en per 1.000 woningen)**

|               | 1993             | 1994             | 1995             | 1996             | 1997            | 1998          |
|---------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------|---------------|
| Amsterdam     | 13.860<br>(39,6) | 11.770<br>(33,4) | 12.677<br>(35,6) | 10.545<br>(29,4) | 9.703<br>(26,9) | 6.795<br>(19) |
| Bijlmermeer   | 1.850 (78,6)     | 1.520 (65,3)     | 1.331 (57,7)     | 1.174 (50,8)     | 832 (36,0)      | 448 (19)      |
| Ganzenhoef    | 780              | 852              | 731              | 520              | 405             | 221           |
| Flierbosdreef | 1070             | 668              | 614              | 654              | 427             | 227           |

Bron: O & S, 1994-1998, Politie Amsterdam-Amstelland, 1996, 1997, 1998 en 1999

**Tabel 3.4 Diefstal van auto ter kennis genomen bij de politie in absolute aantallen (en per 1.000 woningen)**

|               | 1993         | 1994         | 1995         | 1996         | 1997         | 1998       |
|---------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|
| Amsterdam     | 8.773 (25,1) | 7.867 (22,3) | 7.039 (19,8) | 5.564 (15,1) | 5.955 (16,5) | 5.452 (15) |
| Bijlmermeer   | 1.247 (53,0) | 826 (35,5)   | 597 (25,9)   | 540 (23,4)   | 561 (24,3)   | 525 (23)   |
| Ganzenhoef    | 511          | 437          | 329          | 313          | 326          | 291        |
| Flierbosdreef | 736          | 389          | 224          | 227          | 235          | 234        |

Bron: O & S, 1994-1998, Politie Amsterdam-Amstelland, 1996, 1997, 1998 en 1999



**Tabel 3.5 Diefstal uit auto ter kennis genomen bij de politie in absolute aantallen (en per 1.000 woningen)**

|               | 1993             | 1994             | 1995             | 1996             | 1997             | 1998           |
|---------------|------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|----------------|
| Amsterdam     | 28.783<br>(82,3) | 27.741<br>(78,6) | 25.398<br>(71,4) | 22.675<br>(63,2) | 21.385<br>(59,3) | 23.225<br>(64) |
| Bijlmermeer   | 3.953<br>(168,0) | 3.051<br>(131,1) | 2.470<br>(107,1) | 2.315<br>(100,1) | 2.003<br>(86,7)  | 2.435<br>(106) |
| Ganzenhoef    | 1.499            | 1.704            | 1.496            | 1.214            | 1.125            | 987            |
| Flierbosdreef | 2.454            | 1.347            | 932              | 1.101            | 878              | 1.448          |

Bron: O & S, 1994-1998, Politie Amsterdam-Amstelland, 1996, 1997, 1998 en 1999

**Tabel 3.6 Arrestanten in verband met drugs aangehouden door de politie in absolute aantallen (en per 1.000 woningen)**

|              | 1993         | 1994        | 1995        | 1996        | 1997        | 1998      |
|--------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-----------|
| Amsterdam    | 3.822 (10,9) | 3.418 (9,7) | 2.999 (8,4) | 2.345 (6,5) | 2.496 (6,9) | 2.810 (8) |
| District 7   | 950 (24,5)   | 929 (24,0)  | 849 (22,1)  | 639 (16,6)  | 541 (14,1)  | -         |
| Bijlmermeer* | 939 (39,9)   | 919 (39,5)  | 840 (36,4)  | 632 (27,3)  | 535 (23,2)  | 458 (20)  |

Bron: O & S, 1994-1998, Politie Amsterdam-Amstelland, 1999

Zowel de woning- als de auto-inbraken ontstaan dikwijls in golven, gepleegd door veelal dezelfde daders die toeslaan zodra ze vrijkomen. De inbraken stoppen weer zodra de daders zijn opgepakt.

Het aantal woninginbraken in de Bijlmermeer daalt zeer sterk; van 79 naar 19 inbraken per 1.000 woningen. Ook in geheel Amsterdam wordt minder ingebroken, maar de daling in de Bijlmermeer was veel sterker. In 1998 is het aantal inbraken op het Amsterdamse gemiddelde gekomen, wat een positieve ontwikkeling is.

In 1993 was er nog een aanzienlijk verschil in aantallen woninginbraken in Ganzenhoef en Flierbosdreef, terwijl dit verschil in 1998 bijna nihil is.

Het aantal autodiefstallen daalt in zowel Amsterdam als in de Bijlmermeer. Het aantal autodiefstallen per 1.000 woningen is de Bijlmermeer echter nog niet gelijk aan het Amsterdamse gemiddelde. Deze cijfers kunnen anders uitpakken wanneer ze worden gerelateerd aan het autobezit. Het is echter niet bekend hoe het autobezit per stadsdeel is verdeeld. Indien het autobezit in de Bijlmer lager is dan het stedelijk gemiddelde, vallen de diefstallen per auto hoger uit.

In Ganzenhoef was in 1993 het aantal autodiefstallen lager dan in Flierbosdreef, terwijl de situatie in 1998 omgekeerd is.

Bijlmerbewoners laten niet vaak wat in de auto achter, maar het aantal auto-inbraken is groot. Er wordt veel in auto's ingebroken bij voetbalwedstrijden of evenementen in de Arena, wanneer veel mensen van buiten in de Bijlmermeer parkeren. Na een wed-

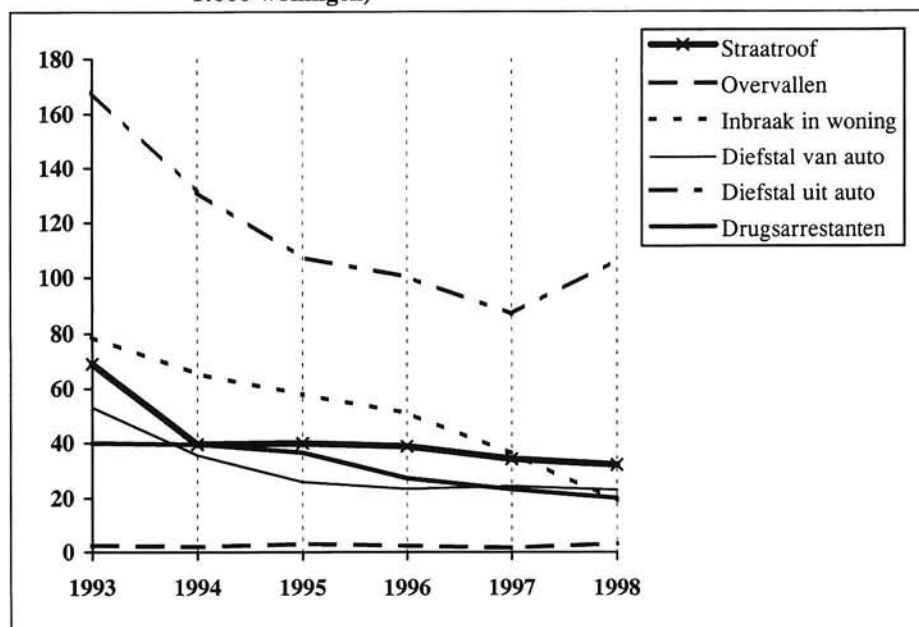
strijd komen er gemiddeld 10 aangiften binnen. Het aantal diefstallen uit de auto lag in de Bijlmer in 1993 twee keer boven het Amsterdamse gemiddelde. Dit nam af tot circa anderhalf keer in 1997. In 1998 keerde de dalende trend en steeg de diefstal uit auto's in zowel de Bijlmer als in Amsterdam.

Vóór 1997 zijn geen cijfers bekend van het aantal arrestanten die in verband met drugs zijn aangehouden in de Bijlmermeer. Voor Amsterdam en District 7 (het rayon waarin de Bijlmermeer valt, zie paragraaf 3.4) waren deze cijfers wel bekend. Tussen 1993 en 1997 daalde het aantal drugsarrestanten aanzienlijk in zowel de Bijlmermeer/District 7 als in Amsterdam.

In 1997 is wel een directe vergelijking mogelijk tussen Amsterdam en de Bijlmermeer. In de Bijlmermeer worden driemaal zoveel drugsarrestaties verricht. Opvallend is dat bijna alle drugsarrestanten in District 7 uit de Bijlmermeer komen. Als we aannemen dat de verhouding in 1997 (bijna 99%) ook voor de andere jaren geldt, kunnen we de ontwikkeling ook voor drugsarrestanten in beeld brengen (als Bijlmermeer\* in tabel 3.6).

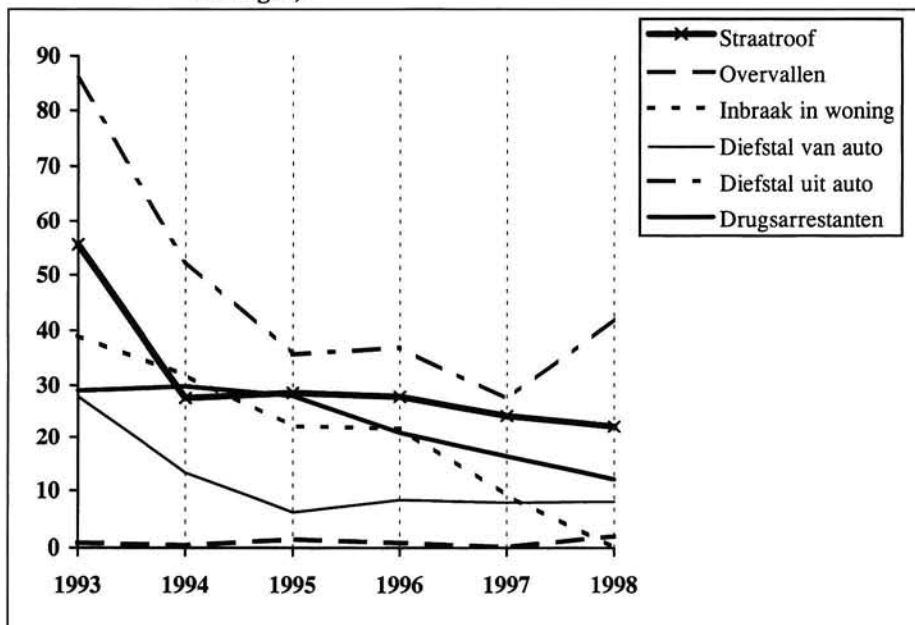
In 1998 zet de trend door in de Bijlmermeer (minder drugsarrestanten), maar niet in de stad Amsterdam, waar juist weer een toename te zien is. Daardoor neemt het verschil tussen de Bijlmer en de rest van de stad af, maar nog steeds zijn er tweeëneenhalf keer zoveel drugsarrestaties.

**Afbeelding 3.1 Ontwikkeling van enkele delicten in de Bijlmermeer (aangifte per 1.000 woningen)**



Bron: O & S, 1994-1998, Politie Amsterdam-Amstelland, 1996, 1997 en 1998, OTB-bewerking

**Afbeelding 3.2 Ontwikkeling van enkele delicten richting het Amsterdams gemiddelde (verschil Bijlmermeer-Amsterdam, aangifte per 1.000 woningen)**



Bron: O & S, 1994-1998, Politie Amsterdam-Amstelland, 1996, 1997 en 1998, OTB-bewerking

#### *Positieve ontwikkeling*

De feitelijke ontwikkeling ten aanzien van veiligheid is positief. In de Bijlmermeer is tussen 1993 en 1998 een daling opgetreden voor bijna alle delicten. Alleen het aantal overvallen en het aantal diefstallen uit de auto is tussen 1997 en nu gestegen. Ook in geheel Amsterdam is het aantal delicten gedaald. De daling die in de Bijlmermeer te constateren is, is verhoudingsgewijs echter veel groter dan de daling in Amsterdam. Er kan dus worden geconcludeerd dat de veiligheid in de Bijlmermeer zich positief ontwikkelt. Dat blijkt ook uit afbeelding 3.1 en 3.2.

#### *Dalende aangiftebereidheid*

De voorgaande cijfers wijzen op een duidelijke verbetering van de veiligheidssituatie van de Bijlmermeer. Volgens de politie geven de cijfers echter niet altijd een reëel beeld van de werkelijkheid. De laatste jaren komt het steeds vaker voor dat de politie na een melding van een delict gaat kijken, maar dat de slachtoffers geen aangifte doen. Voorheen was dat minder het geval dan de laatste jaren. Verder is het percentage slachtoffers dat geen aangifte doet na een delict in de Bijlmermeer groter dan in andere districten.

Er zijn vier verklaringen te geven waarom Bijlmerbewoners de laatste jaren minder snel aangifte doen dan voorheen. Ten eerste heeft niet iedereen een verzekering

(meer). Om de verzekering eventuele schade te laten betalen, is een aangifte verplicht. Als men toch geen verzekering heeft, is een aangifte niet nodig.

Een andere reden dat de aangiftebereidheid is gedaald, is volgens de politie de lange wachttijd op het politiebureau. Ook bij telefonische meldingen is de wachttijd lang. Een organisatorisch probleem.

De culturele achtergrond van veel Bijlmerbewoners zou een derde reden voor daling van het aantal aangiften kunnen zijn. Bij niet alle culturen wordt evenveel belang gehecht aan het doen van aangifte, aldus de politie. En het aandeel bewoners uit een andere cultuur dan de Nederlandse is in de beschouwde periode toegenomen. Uit tabel 2.5 blijkt echter dat de verschuivingen wel meevallen, en in ieder geval veel te klein zijn om een verandering in de aangiftebereidheid te verklaren.

Een laatste reden voor de daling van aangiften is dat veel Bijlmerbewoners elkaar kennen. De slachtoffers van delicten kennen de daders dikwijls, wellicht omdat beide partijen uit de Bijlmermeer afkomstig zijn, soms zelfs uit dezelfde flat of portiek. Een bekende medebewoner zal men niet snel aangeven.

De daling van de criminaliteit is door de dalende aangiftebereidheid dus minder sterk dan de cijfers ons doen geloven, aldus de politie. Het aantal aangiften van het delict inbraak in de woning geeft vermoedelijk nog het beste beeld van de werkelijkheid. De oorzaak hiervan ligt in het feit dat Nieuw Amsterdam de verplichting stelt dat er aangifte gedaan moet zijn alvorens de inbraakschade gerepareerd kan worden.

Het aantal inbraken is aanzienlijk gedaald. Bij de hoogbouwflats is het makkelijker in te breken dan bij de nieuwbouw. Bij de nieuwbouwwoningen zijn bij de bouw reeds tal van inbraakwerende voorzieningen getroffen. Alle nieuwbouw krijgt een politie-keurmerk. Daarnaast is de sociale controle er groter.

#### *Toename onveiligheid als gevolg van verbetering elders*

De ruimtelijke vernieuwing zoals sloop, renovatie en nieuwbouw blijkt in andere buurten onbedoelde negatieve neveneffecten te veroorzaken. Als voorbeeld kunnen de F- en de D-buurt gelden; tot voor kort altijd redelijk lopende flats.

In 1997 is de herhuisvesting gestart in de F-buurt, in afwachting van sloop, herpositionering en renovatie. In 1999 zal zo'n 60% van de bevolking van de F-buurt (tijdelijk) zijn verhuisd. De negatieve effecten blijken groot. Terwijl in de gehele Bijlmermeer de aangiftecijfers voor criminaliteit dalen, groeit de criminaliteit in de F-flats. Lege flats worden soms gekraakt door junks en dealers en in de binnenstraten en liften komen overvallen en geweldsdelicten relatief veel voor. Problemen beperken zich niet tot de flats die ontruimd worden, maar waaieren uit over de hele F- en D-buurt. De FD-buurt is een voorbeeld, maar geen uitzondering (Leferink en Middelbeek, 1997). Vergelijkbare signalen komen uit de E-, H- en K-buurt en uit Venserpolder. Dit komt het gevoel van veiligheid bij bewoners niet ten goede.

### 3.3 Oordeel van ontwikkelingen

Na deze feitelijke ontwikkelingen handelt deze paragraaf over het oordeel van de Bijlmerbewoners over de veiligheidssituatie. Over een vijftal aspecten zijn gegevens bekend (zie tabel 3.7).

De tevredenheid over het functioneren van de politie is tussen 1994 en 1998 toegenomen in zowel Amsterdam als de Bijlmermeer. Wederom zit de Bijlmermeer nog niet op het Amsterdamse gemiddelde.

Een op de drie Bijlmerbewoners is niet tevreden over de veiligheid in de eigen wijk. Dat is veel meer dan elders in de stad.

Er zijn gemiddeld evenveel mensen bang op straat in 1998 als in 1994. Wel ligt dit percentage in de Bijlmermeer 20% hoger dan in geheel Amsterdam: bijna de helft in de Bijlmer tegenover dertig procent in Amsterdam.

**Tabel 3.7 Bewonersoordelen veiligheid (in procenten)**

|                                                                      | 1994 | 1995 | 1997 | 1998 |
|----------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
| Ontevredenheid over het functioneren van de politie in de eigen wijk |      |      |      |      |
| Amsterdam                                                            | 19   | 19   | 11   | 12   |
| Bijlmermeer                                                          | -    | 29   | 21   | 23   |
| Ontevredenheid over de veiligheid in de wijk                         |      |      |      |      |
| Amsterdam                                                            | -    | -    | 23   | 20   |
| Bijlmermeer                                                          | -    | -    | 34   | 33   |
| Bang 's avonds alleen op straat in de eigen wijk                     |      |      |      |      |
| Amsterdam                                                            | 27   | 30   | 29   | 29   |
| Bijlmermeer                                                          | 49   | 50   | 42   | 48   |
| Bang in openbaar vervoer                                             |      |      |      |      |
| Amsterdam                                                            | -    | -    | 28   | 33   |
| Bijlmermeer                                                          | -    | -    | 29   | 33   |
| Bang slachtoffer van misdaad te worden in de wijk                    |      |      |      |      |
| Amsterdam                                                            | 51   | 52   | 44   | 44   |
| Bijlmermeer                                                          | 65   | 69   | 53   | 57   |

Bron: O & S, 1994-1998, Politie Amsterdam-Amstelland, 1996, 1997 en 1998

Zowel in Amsterdam als in de Bijlmermeer is het percentage mensen dat bang is in het openbaar vervoer toegenomen tot 33 % in 1998. Onveiligheid in het openbaar vervoer is dus geen specifiek Bijlmer-, maar een stedelijk probleem.

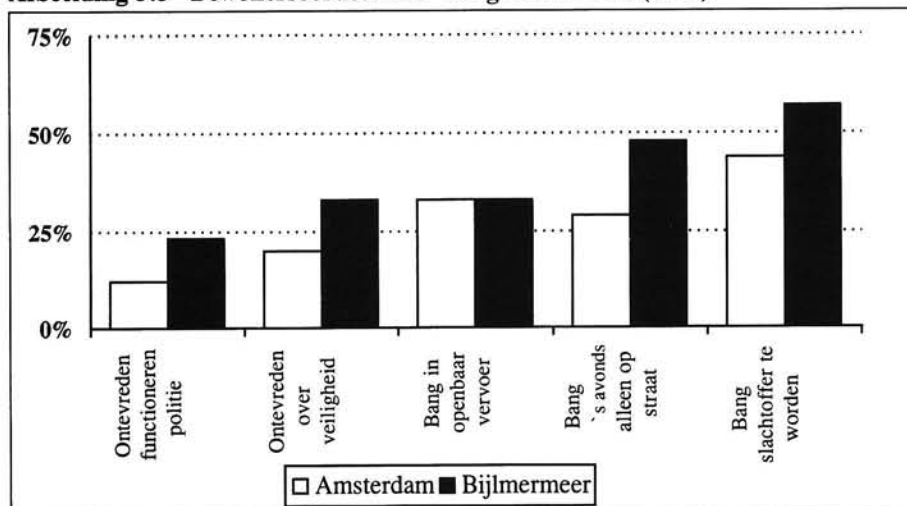
In de Bijlmer is het aantal mensen dat bang is om slachtoffer te worden van een misdaad hoger dan het gemiddelde in Amsterdam, respectievelijk 57% en 44%. In allebei de gevallen is wel een afname te zien.

Kortom wat betreft veiligheid oordelen Bijlmerbewoners negatiever dan de gemiddelde Amsterdammer. Dit blijkt ook uit afbeelding 3.3.

#### *Bewonersonderzoeken OTB*

Al sinds 1989 heeft het OTB de bewoners van een wisselend aantal flats gevraagd naar hun mening over een reeks van onderwerpen die te maken hebben met de leefbaarheid. Aanleiding was telkens een proef in een of meer flats (avondconciërges, model-flats voor intensief beheer, camerabewaking, bewonersparticipatie) of een bewonerspeiling over toekomstplannen voor hun wijk (F-buurt). Deze bewonersonderzoeken zijn in verschillende flats gehouden, maar er is wel gekeken in hoeverre ze te veralgemeniseren waren naar de situatie in de gehele Bijlmermeer. Representativiteit was hierbij geen hoofdzaak; dat geldt uiteraard wel voor de flats waar de concrete proefprojecten geëvalueerd werden.

**Afbeelding 3.3 Bewonersoordeel over veiligheid in 1998 (in %)**



Bron: O & S, 1994-1998, Politie Amsterdam-Amstelland, 1996, 1997 en 1998, OTB-bewerking

In dit onderzoek gebruiken we de OTB-onderzoeken uit 1995, 1996 en 1998. De cijfers uit 1995 zijn gemeten in Fleerde, Florijn, Frissenstein, Grunder, Kikkenstein en Klieverink. De cijfers uit 1996 zijn gemeten in Grunder, Kikkenstein en Klieverink. De cijfers uit 1998 zijn gemeten in de flats Egeldonk, Grunder, Klieverink en Kouwenoord. Van deze flats is Kikkenstein duidelijk 'beter' dan de overige: het is een van de best lopende flats uit de hele Bijlmermeer. De cijfers over het jaar 1996 worden enigszins vertekend door de hoge respons in deze 'goede' flat ten opzichte van de beide andere flats uit dat jaar. Ter vergelijking worden de flats Grunder en Klieverink eruit gelicht omdat hier in alledrie jaren is gemeten en dus wel een reëel beeld geven van de ontwikkeling.

Er blijkt geen vooruitgang zichtbaar in de rapportcijfers, ofwel waardering, voor de veiligheid in de Bijlmermeer. Na een stijging in 1996 volgt een daling in 1998.

Tussen 1995 en 1996 was een daling te zien van 67% naar 45% van het aantal mensen dat onveiligheid opgeeft als een van de redenen om te verhuizen. In 1998 is dit percentage echter weer gestegen tot 54%.

Het percentage dat zich onveilig voelt in het flatgebouw, is in 1996 gedaald en in 1998 weer gestegen. In Grunder en Klieverink is wel sprake van een daling.

Als de drie onderstaande punten 'opgeteld' worden, is een lichte positieve ontwikkeling te zien tussen 1995 en 1998. Dit beeld wordt versterkt door de ontwikkeling die zichtbaar is in Grunder en Klieverink. Ook hier is een positieve ontwikkeling ten aanzien van veiligheid zichtbaar. De verbetering heeft vooral plaatsgevonden tussen 1995 en 1996.

**Tabel 3.8 Bewonersonderzoeken OTB**

|                                                  | 1995 | 1996 | 1998 |
|--------------------------------------------------|------|------|------|
| Rapportcijfer voor veiligheid in/rond flat       | 4,0  | 5,3  | 4,4  |
| Onveiligheid als verhuisreden                    | 67%  | 45%  | 54%  |
| Percentage dat zich onveilig voelt in flatgebouw | 72%  | 59%  | 65%  |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

**Tabel 3.9 Bewonersonderzoeken OTB in Grunder en Klieverink**

|                                                  | 1995 | 1996 | 1998 |
|--------------------------------------------------|------|------|------|
| Rapportcijfer voor veiligheid in/rond flat       | 3,7  | 4,5  | 4,3  |
| Onveiligheid als verhuisreden                    | 75%  | 59%  | 61%  |
| Percentage dat zich onveilig voelt in flatgebouw | 77%  | 72%  | 68%  |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

**Tabel 3.10 Onveiligheidsgevoelens (in procenten)**

|                         | Bijlmermeer | Amsterdam |
|-------------------------|-------------|-----------|
| Overdag thuis           | 3           | 1         |
| Overdag in flatgebouw   | 8           | n.v.t.    |
| Overdag op straat       | 8           | 2         |
| 's Avonds thuis         | 5           | 2         |
| 's Avonds in flatgebouw | 23          | n.v.t.    |
| 's Avonds op straat     | 34          | 13        |

Bron: DSP, 1998

**Tabel 3.11 Ervaren bijdrage aan veiligheid in de buurt (in procenten)**

|              | Bijlmermeer | Amsterdam |
|--------------|-------------|-----------|
| Flatwachten  | 71          | n.v.t.    |
| Stadswachten | 69          | 63        |

Bron: DSP, 1998

Bewoners in de Bijlmermeer voelen zich op meer plekken onveilig dan de gemiddelde Amsterdammer. Dit komt overeen met een groter aantal delicten in de Bijlmermeer.

Men is niet geheel tevreden over het functioneren van de flatwachten en de stadswachten (MIM, 1998 en Ruitenbeek, 1998). Toch vindt maar liefst tweederde van de mensen dat deze functies een bijdrage leveren aan de veiligheid van de buurt. Over de stadswachten is het percentage met deze mening zelfs groter dan in geheel Amsterdam.

### 3.4 Reguliere beheeractiviteiten

De politie is in eerste instantie verantwoordelijk voor de openbare orde en de veiligheid in de wijk. De Bijlmermeer valt onder District 7. Naast de Bijlmermeer vallen ook Ouder-Amstel, Diemen en Gaasperdam onder District 7. In dit onderzoek is alleen de Bijlmermeer meegenomen. In de Bijlmermeer zijn twee politiebureaus. Het bureau Flierbosdreef is actief in de D-, F- en H-buurt. Onder bureau Ganzenhoef vallen de E-, G- en K-buurt. De taak van de politie richt zich voornamelijk op de bestrijding van criminaliteit en preventieve zorgtaken.

#### *Flatwachten en stadswachten*

Eind 1995 waren 13 flats voorzien van flatwachten, in september 1998 waren dat er 16. Hierin waren ongeveer 160 tot 170 personen werkzaam. Het doel van de flatwachten was het vergroten van de (sociale) veiligheid en daarmee de leefbaarheid,



voor de bewoners en bezoekers in en rond de flats en in de openbare ruimte. Naast het voorkomen van hinderlijk gedrag hadden de flatwachten ook een serviceverlenende functie. Een tweede doel was het realiseren van werkgelegenheid met name voor de grote groep werklozen in Amsterdam-Zuidoost.

De werkzaamheden van stadswachten betroffen vooral de openbare ruimte en parkeergarages. Daarbij ging het vooral om het signaleren van vervuiling, vernieling en overlast, het wijzen van de weg aan bewoners en bezoekers en - in mindere mate - toezicht bij activiteiten.

### *Toezichthouders*

Vanaf 1999 bestaat er geen onderscheid meer tussen flatwachten en stadswachten. Ze zijn samengevoegd en heten toezichthouders. Deze nieuwe situatie vond per 1 maart 1999 ingang. De politie zorgt voor de dagelijkse inhoudelijke aansturing van dienst stadstoezicht en het Stadsdeel is opdrachtgever. Het Stadsdeel krijgt dan ook de subsidie, maar ze investeren ook veel. Er is een bedrag van 2,6 miljoen beschikbaar. Er zijn geen flatwachten meer en het lopen in de flats is derhalve beperkt. Ook hebben de flatwachten geen eigen plek meer in de flats. De bewoners betalen ook niet meer voor het toezicht. Er worden telkens andere gebieden gekozen waar stadstoezicht en politie actief zullen zijn. Het verschil in inzet in de buurten worden gebaseerd op het jaarplan van de politie. Omdat het aantal toezichthouders beperkt is tot een maximum van twee ploegen van 40 personen per dag, moeten er ook wel keuzes gemaakt worden. Zes dagen per week zijn er van 8 uur 's ochtends tot 11 uur 's avonds, dus 40 toezichthouders actief. In totaal zijn er 110 mensen in dienst.

De activiteiten zullen op elkaar worden afgestemd. Toezichthouders lopen in de openbare ruimte van de flats (binnenstraten), in de parkeergarages en op het maaiveld. De activiteiten van de toezichthouders worden gericht op bewoners die hinderlijk gedrag vertonen of overtredingen plegen, op niet-bewoners die overlast geven of hinderlijk samenscholen (met name drugsverslaafden, daklozen en rondhangende jongeren) en tenslotte rommel die een gevaarlijke situatie kon veroorzaken. Kort samengevat zijn de hoofdtaken van een toezichthouder: toezicht, signaleren, corrigerend optreden en hulpverlening. De sociale taakstelling van de toezichthouders is echter afgenomen ten opzichte van de oude situatie (flatwachten en stadswachten).

### **3.5 Bijzondere beheerprojecten**

Naast het reguliere beheer worden tal van grotere en kleinere projecten gestart. Veel projecten worden echter niet lang volgehouden en stoppen om verschillende redenen al na enkele weken of maanden. Soms worden projecten stopgezet vanwege desinteresse van bewoners, soms vanwege geldgebrek en soms omdat elders de problemen groter zijn en capaciteit ontbreekt. Soms ligt er nog ergens een potje 'voor een paar maanden', na die tijd stopt het. Gelukkig stoppen ook enkele projecten omdat de problemen opgelost zijn of 'de brandjes zijn geblust'. De projecten die in dit hoofdstuk besproken worden, hebben een langere levensduur.

### *Liftoezichthouders*

Om de veiligheid in Grunder te vergroten zijn er zogenaamde liftoezichthouders. In de zomer van 1997 is gestart met toezichthouders bij drie liften. Omdat de problemen zich gingen concentreren bij de vierde lift, is nu ook daar een liftoezichthouder aanwezig. Nu worden de liften 7 dagen per week 'bewaakt' van 9.00 tot 23.00 uur. Liftoezichthouder is een Melkert-baan. Minimaal 40% van de liftoezichthouders bestaat uit bewoners van Grunder. De liftoezichthouders bewegen zich zowel in horizontale als in verticale richting door de gehele flat. Zij komen echter niet in de parkeergarages en op de begane grond omdat daar al flatwachten aanwezig zijn. Naast het houden van toezicht verrichten de liftoezichthouders ook kleine liftreparaties (Van Veghel en Wassenberg, 1998).

Het liftoezichthoudersproject is succesvol genoeg om te worden uitgebreid naar elders in de hoogbouw. Omdat de liftoezichthouders niet in direct verband staan met de flatwachten of stadswachten, heeft de overgang naar toezichthouders geen gevolgen voor dit project.

### *Toezicht in Amsterdamse Poort*

Momenteel wordt in het rayon Amsterdamse Poort gewerkt aan een plan dat erop gericht is een nieuwe vorm van toezicht in het totale gebied te bewerkstelligen. Hierdoor wordt bereikt dat voor alle complexen en het tussenliggende openbaar gebied een minimaal programma van toezicht beschikbaar is. Binnen de opzet van dit programma bestaat er voor het rayon behoefte aan het opzetten van twee veiligheidssteunpunten (FD-buurt en H-buurt) van waaruit de inzet van het toezicht kan worden verzorgd. Het rayon zal onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om ook andere activiteiten onder te brengen in de steunpunten (NA, rAP, 1998).

### *Randon in F- en D-buurt*

Om de overlast van drugsverslaafden in de FD-buurt te beperken, huurde Nieuw Amsterdam het beveiligingsbedrijf Randon in. Door Randon 's nachts in de wijk en in de flats te laten patrouilleren en de verslaafden - die zich in de flats ophouden - weg te sturen kon de overlast in de gebouwen worden teruggedrongen. Er waren hiertoe degelijke afspraken gemaakt met de politie over de werkwijze, bevoegdheden en ondersteuning. Randon heeft van november 1997 tot februari 1998 in de FD-buurt gesurveilleerd. Het project is niet gecontinueerd om diverse redenen. Enkele redenen waren: de kosten van een dergelijk project waren met de beschikbare middelen onhaalbaar; het aantal toezichthouders was te laag; Randon had te weinig bevoegdheden; en één enkele maatregel zoals het inzetten van Randon kan de situatie niet drastisch veranderen.

### *Toezichthouders Kleiburg*

Al sinds 1994 verrichten bewoners van Kleiburg toezichthoudende taken. De bewonerscommissie heeft daartoe met Nieuw Amsterdam een overeenkomst ondertekend en regisseert het project. De flat kent vijf stijgpunten (de liften), waarvoor in volle bezetting tien toezichthouders nodig zijn. Het blijkt in de praktijk moeilijk om een compleet

team te bemensen, gemiddeld zijn er zeven of acht personen actief. Zij signaleren vervuiling of zaken die kapot zijn en spreken medebewoners aan op hun gedrag.

Tegenover het werk staat een kleine vergoeding van f80,- per maand, een bedrag dat sinds de start van het project niet is verhoogd. De meeste bewoners kennen het project toezichthouders: ruim driekwart is ervan op de hoogte en eenzelfde percentage kent de mensen waarom het gaat en waardeert het project als goed, zo blijkt uit een enquête van de bewonerscommissie.

### *Videocamera's in Kikkenstein*

In de flat Kikkenstein zijn sinds 1995 dertien videocamera's aanwezig die voortdurend registreren. De camera's hangen duidelijk zichtbaar in de binnenstraat en bij de entrees. Een dergelijke bewaking is een beheermaatregel om de veiligheid en de leefbaarheid te vergroten. De camera's worden ondersteund door luidsprekers, waarmee mensen op afstand aangesproken kunnen worden. Verder is op twee plaatsen een noodintercom aangebracht waarmee bewoners en bezoekers bij onraad direct zelf kunnen reageren. Tot slot waren er flatwachten die surveilleerden, de loge bemensen waar tevens de monitor en overig videoapparatuur zijn opgesteld en konden ingrijpen bij onraad. De eenmalige kosten voor bijvoorbeeld de aanschaf van de apparatuur bedroegen f186.600,- en de jaarlijks terugkerende kosten zijn ongeveer f112.500,-.

Uit evaluatie van het project bleek dat de kans om slachtoffer te worden van een delict aanzienlijk is gedaald. De criminaliteit is verminderd. Het oordeel over de veiligheid is in Kikkenstein dan ook verbeterd, waaraan de flatwachten en videocamera's volgens de bewoners bijgedragen hebben. Toch kan volgens de bewoners het videosysteem worden verbeterd door het plaatsen van extra camera's op de plekken die als meest onveilig worden beschouwd zoals de liften en de trappenhuizen (Boumeester en Wasenberg, 1996).

Het cameraproject loopt door, maar begin 1999 is de situatie nogal veranderd. Er zijn geen flatwachten meer en de monitors worden niet meer permanent bewaakt. Wel worden de banden tijdelijk bewaard, zodat er altijd op kan worden teruggevalen. Er wordt gezocht naar een andere oplossing, bijvoorbeeld in de vorm van een avondconciërge.

Naar aanleiding van het project 'Veilig Kikkenstein' is gezocht naar mogelijkheden van camerabewaking op verschillende punten. Er is in het rayon Kraaiennest een mobiel camerasysteem aangeschaft met een camera, monitor en recorder. Het geheel is draadloos; de camera kan op verschillende punten worden bevestigd. Het mobiel systeem van camera's is eind 1996 aangehaakt aan het steunpunt 'Veilig Beheer Kraaiennest' (NA rK, 1996 en 1997).

### *Veilig Beheer Kraaiennest*

Om het dagelijks beheer van de K-buurt te verbeteren, is het project Veilig Beheer Kraaiennest in het leven geroepen. Het is een samenwerkingsproject van Woningcorporatie Nieuw Amsterdam, stadsdeel Zuidoost, de politie en Stadstoezicht. Doel is om de onveiligheid terug te dringen door de zichtbare aanwezigheid van toezichthouders en door het verbeteren van contacten met mensen uit de buurt.

### *Buurtregie*

Met het oog op de bevordering van de leefbaarheid is bij de politie een buurtregisseur aangesteld die aanspreekbaar is voor bewoners en zoveel mogelijk zal inspelen op signalen uit de wijk. De buurtregisseur onderhoudt contacten met bewoners en andere belanghebbenden. Hiervoor is een spreekuur ingesteld waar bewoners en andere partijen voor vragen en klachten terecht kunnen.

De buurtregisseurs zijn geheel of gedeeltelijk vrijgemaakt voor buurtregie. Hoe minder tijd er vrij is voor de buurtregie, hoe moeilijker het is om de zwakke plek in de buurt te vinden en een vertrouwensband met de bewoners op te bouwen.

### *Spreekuur politie*

Ter verbetering van de veiligheid wordt in Amsterdamse Poort op alle complexen samengewerkt met het steunpunt voor extreme overlast en vindt periodiek overleg plaats met wijkagenten van de politie in de FD-buurt en H-buurt. Ook is er een overleggroep in verband met de onveiligheid in de FD-buurt. In de H-buurt was een maandelijks spreekuur van de wijkagent op de rechte H-flats. Er was veel animo voor het spreekuur in de H-buurt, maar momenteel heeft de politie er geen tijd meer voor. In de F-buurt bleek daarentegen geen belangstelling te zijn voor een spreekuur. Er kwamen vrijwel geen bewoners opdagen. In de K-buurt wordt wel wekelijks een spreekuur gehouden, dat elke week op een andere locatie plaatsvindt. De politie kan zelf geen spreekuur opzetten, maar als ondersteuning van anderen (bijvoorbeeld van bewonersorganisaties) worden wel mogelijkheden gezien. Bij een spreekuur wordt een team van mensen noodzakelijk geacht.

### *Jeugd en Veiligheid*

In het kader van jeugd en veiligheid liepen verschillende projecten. Het totale jeugd en veiligheidsproject liep door tot 1999. De evaluatie is positief. De samenwerking tussen de partijen was goed.

## **3.6 Voorgenomen beleid**

### *Toolkit*

Om de veiligheid te vergroten is communiceren noodzakelijk. In de toekomst zullen verschillende partijen gezamenlijk komen tot een gereedschapskist, een zogenaamde toolkit. Dit is een lijst met maatregelen die elders al zijn toegepast. Het is een rationeel instrumentarium om te zien welke maatregelen mogelijk zijn en tegen welke kosten. Ook zal door middel van de toolkit duidelijk worden welke combinaties van maatregelen noodzakelijk zijn. Losse projecten worden dan in de toekomst niet meer gefinancierd. De toolkit zal worden toegepast bij specifieke onveiligheidsproblemen in verschillende buurten.

### 3.7 Evaluatie veiligheid

De einddoelstellingen die in de Saneringsaanvraag zijn geformuleerd op het gebied van veiligheid, zijn nog niet gehaald. De ontwikkeling is positief, dus in die zin loopt het op schema. De vraag is uiteraard of de positieve lijn zich voortzet.

Er is een duidelijke daling te constateren van het aantal delicten dat bij de politie wordt aangegeven. Zowel de stedelijke veiligheidscijfers als de cijfers voor de Bijlmermeer ontwikkelen zich positief. De verschillen onderling worden wel steeds kleiner. De politie nuanceert de daling in zowel de stad als de Bijlmermeer doordat volgens hen de aangiftebereidheid daalt. De positieve ontwikkeling van de veiligheid komt uiteraard niet alleen door een dalende aangiftebereidheid, maar waar de oorzaak wel ligt, is niet duidelijk.

De beoordeling van de bewoners is nog steeds onvoldoende in vergelijking met het Amsterdamse gemiddelde. Maar wat betreft de beoordeling is echter een lichte positieve ontwikkeling te zien. Ten opzichte van 1994 is de mening over veiligheid in 1997 op een aantal aspecten verbeterd. In 1998 is deze mening echter weer ietwat verslechterd.

Wat betreft de ontwikkeling (feitelijk en oordeel) kan worden geconcludeerd dat deze positief is, en dat men op de goede weg is. Inspanningen blijven nog wel vereist. Of de positieve ontwikkeling zich voortzet, dient gevolgd te worden.

Een opmerkelijke ontwikkeling moet worden genoemd, namelijk het uit elkaar groeien van de reeds aangepakte en de nog onverbeterde flats. De ruimtelijke vernieuwing in het ene deel blijkt te leiden tot een versneld verval in een ander deel. Er valt een achteruitgang te constateren in de D- en E-buurt en in Venserpolder. In de FD-buurt bijvoorbeeld wordt de situatie slechter en het onveiligheidsgevoel neemt toe. De 'betere' bewoners uit de FD-buurt verhuizen naar de nieuwbouw en hun plaats wordt ingenomen door de 'zwakkere' bewoners uit de sloopflats. De D-buurt is een van de delen die nog niet zijn aangepakt. Enkele dealers uit andere flats hebben zich hier gevestigd en de junks volgen. De problemen concentreren zich in dit laatste niet-aangepakte gebied. Dit heeft zijn weerslag op de omgeving.

Er zijn veel projecten (geweest) om de veiligheid te verbeteren. Er is echter geen project dat er echt uitspringt door geweldige resultaten. Veel van de projecten hebben betrekking op slechts één of een klein aantal flats. Alleen de politie, de flatwachten, de stadswachten en nu ook de toezichthouders zijn in de gehele Bijlmermeer actief. Hun aanwezigheid wordt gewaardeerd.

Als in een flat een project wordt gestart, blijkt dat veel problemen zich verplaatsen naar een flat zonder (veiligheids)-project. De fysieke maatregelen van de ruimtelijke vernieuwing blijken een onbedoeld neveneffect te hebben, namelijk een versnelde achteruitgang van het leefklimaat in de niet aangepakte flats. En dat terwijl deze flats voorheen niet tot de slechtere delen van de Bijlmer behoorden. Daarom valt het te overwegen om in meerdere flats veiligheidsprojecten op te starten. Daarnaast moet de continuïteit van de projecten in de gaten worden gehouden.

### **4.1 Doelen**

De Tweede Saneringsaanvraag constateert dat de problematiek rondom vervuiling vóór 1995 al was verbeterd. Zo was bijvoorbeeld de vervuiling van het maaiveld rond de gebouwen verminderd door een voortdurende inzet van veegploegen en het aanpakken van hardnekkige vervuilers. Kwetsbaar was nog wel de problematiek rondom de vuilafvoer. De volgende doelstellingen zijn geformuleerd:

1. de waardering van het wonen in de wijk stijgt voor wat betreft vervuiling tot een niveau dat vergelijkbaar is met soortgelijke hoogbouwcomplexen in Amsterdam. Meetpunt: een lagere score van vervuiling als verhuisreden en een stijging van de waardering van het wonen op dit punt.
2. de kosten van het dagelijks beheer ten aanzien van vervuiling dienen te dalen tot een niveau vergelijkbaar met het beheer van hoogbouw elders in Amsterdam.

Om deze doelen te bereiken kondigde de Tweede Saneringsaanvraag de volgende maatregelen aan:

- het systematisch terugdringen van de hoeveelheid (semi)openbaar gebied en het herinrichten van het resterende gebied;
- het opheffen van de knelpunten in het systeem van vuilopslag en vuilafvoer;
- het verkleinen van de afstand tussen bewoners en beheerders en het ontwikkelen van kleinschalige integrale beheerplannen;
- het belonen van initiatieven en zelfwerkzaamheid van bewoners op het gebied van vervuiling door extra aandacht en/of middelen van beheerders;
- het inzetten van bewoners bij het beheer van de woongebouwen en de directe woonomgeving, zowel in de vorm van betaald als onbetaald werk.

Nieuw Amsterdam heeft in 1996 als doelstelling geformuleerd om voor het schoonhouden van de binnenstraat als rapportcijfer gemiddeld 6,5 te scoren in 1998. Ook voor het schoonhouden van het trappenhuis was een score van 6,5 de doelstelling.



## 4.2 Feitelijke ontwikkeling 1995-1998

Sinds 1995 is de aanpak van vervuiling veranderd. Nieuw zijn de beheerplannen van het stadsdeel. In deze plannen worden voornemens en activiteiten van de verschillende partijen op elkaar afgestemd. De beheerplannen vormen als product het slot van een reeks planfasen. Tegelijkertijd zijn de beheerplannen de start voor het handhaven van de kwaliteit en leefbaarheid. In de beheerplannen wordt vastgesteld op welk gebied door de verschillende partijen beheerinspanningen verricht gaan worden. Duidelijk wordt waar de verantwoordelijkheden liggen van elke partij en een integrale aanpak van beheer wordt benadrukt. Het beheer in de nieuwe wijken krijgt extra aandacht, dat is wellicht ook de reden dat alleen het beheerplan voor Gulden Kruis gereed is. Momenteel ligt er een concept beheerbeleidsplan K-buurt. Het conceptbeheerplan voor de Vogeltjeswei is in de maak.

Naast de beheerplannen zijn er ook interimbeheerplannen. Deze zijn met name bedoeld voor de periode tijdens de werkzaamheden in een gebied. Tot slot wordt er meer gebiedsgericht gewerkt. Hiermee is ook de overlegstructuur veranderd. Er zijn drie gebiedscoördinatoren aangesteld voor de vernieuwingsgebieden en twee wijkcoördinatoren voor Venserpolder en Gaasperdam. Een gebiedscoördinator heeft de taak om de verschillende beheerpartners in de drie actiegebieden bij elkaar te brengen zodat afspraken over het beheer, afgestemd op de vraag van de bewoners, kunnen worden nagekomen. Gebiedscoördinatoren ondersteunen en stimuleren bewonersparticipatie. Er wordt niet langer buurtgericht, maar gebiedsgericht gewerkt.

Door het stadsdeel is de doelstelling geformuleerd dat de beheerkosten omlaag moesten. Dit zou onder meer bewerkstelligd moeten worden door het beperken van de openbare ruimte. Door sloop van enkele flats en nieuwbouw van laagbouwoningen met tuinen is de openbare ruimte beperkt, maar de kosten voor het beheer blijken juist gestegen te zijn. De nieuwe openbare ruimte vergt een veel intensiever beheer dan het oude parkgebied.

Rondom de hoogbouw ligt veel meer zwerfvuil. Omdat bewoners van laagbouwoningen verantwoordelijk zijn voor hun eigen minicontainer (groene en grijze bak) veroorzaken zij minder vervuiling. Toch is het vervuilde areaal per woning in de hoogbouw kleiner dan in de laagbouw. Ook is de vuilinzameling bij laagbouw duurder dan bij hoogbouw. Per saldo zijn de kosten voor laagbouw minstens twee keer zo hoog als van hoogbouw (zie ook tabel 4.1).

Er zijn geen cijfers over de kosten van vuilverwerking voorhanden, maar deze cijfers zijn er wel wat betreft groenonderhoud en vegen. Om de toename van deze kosten te illustreren is tabel 4.1 opgenomen. Voor Ganzenhoef is een vergelijking gemaakt tussen de kosten voor beheer van de openbare ruimte in de oude situatie (hoogbouw) en de nieuwe situatie (laagbouw). De berekening heeft betrekking op de delen Gulden Kruis, Geinwijk en Gerenstein. Voor de oude situatie zijn werkelijke bedragen genomen, terwijl voor de nieuwe situatie normbedragen zijn gehanteerd. Bij de berekening is uitgegaan van eenzelfde oppervlakte in de nieuwe situatie als in de oude situatie.

**Tabel 4.1 Onderhoudskosten openbare ruimte Gulden Kruis, Geinwijk en Gerenstein op jaarbasis in 1998 (in duizenden guldens)**

|                            | Regulier en periodiek onderhoud | Veegkosten | Totale onderhoudskosten |
|----------------------------|---------------------------------|------------|-------------------------|
| Oude situatie (hoogbouw)   | 170                             | 70         | 240                     |
| Nieuwe situatie (laagbouw) |                                 |            |                         |
| Gulden Kruis               | 86                              | 113        | 199                     |
| Geinwijk                   | 57                              | 113        | 170                     |
| Gerenstein                 | 105                             | 113        | 218                     |
| Nieuwe situatie Totaal     | 248                             | 339        | 587                     |
| Verschil                   | -78                             | -269       | -347                    |

Bron: Stadsdeel Zuidoost, 1999

Het Stadsdeel geeft te kennen dat het niemandsland tussen de laagbouwgebieden en de hoogbouw steeds meer verloederd raakt. Rondom de flats neemt de vervuiling toe met name tijdens bouw- en sloopactiviteiten. Deze extra vervuiling wordt aangepakt middels interimbeheerplannen.

Ondanks het duurdere beheer van de laagbouw, komt er niet meer geld beschikbaar. Aangezien met dezelfde mankracht en middelen wordt ingezet op extra beheer in de laagbouwwijken, gaat dit ten koste van de hoogbouw. Het netjes houden van de net opgeleverde nieuwe wijken heeft prioriteit. Dus naast het feit dat flatbewoners slechter met hun vuil omgaan dan laagbouwbewoners, vermindert ook de inzet van het stadsdeel rondom de flats. Dit versterkt de vervuiling.

De vervuiling in bijvoorbeeld de D-buurt heeft dan ook onaanvaardbare grote vormen aangenomen (NA, 1998b). De leefbaarheid staat daardoor onder druk. Bij het Stadsdeel ontbreekt de capaciteit om de vervuiling in de D-buurt aan te pakken. Daarom heeft Nieuw Amsterdam voor het aanpakken van de vervuiling een plan opgesteld waarin drie punten centraal staan (NA, 1998a):

- de coördinatie ligt geheel bij Nieuw Amsterdam;
- er komt extra capaciteit voor het schoonmaken en -houden van het maaiveld;
- het Stadsdeel financiert de aanpak.

### 4.3 Oordeel van ontwikkelingen

Uit de bewonersonderzoeken die het Onderzoeksinstituut OTB in verschillende flats heeft gehouden, komt een negatief beeld naar voren. Voor orde en netheid in en rondom de flats worden dikke onvoldoendes gegeven. De cijfers voor 1998 liggen zelfs nog onder die van 1995. Een positieve ontwikkeling is dat ongedierte als verhuisreden is gedaald. Daar tegenover staat dat vervuiling als verhuisreden gelijk is gebleven. Verontrustend is het kleine en dalende percentage mensen dat het schoon vindt in de flat.



Als alleen naar de ontwikkeling van Grunder en Klieverink gekeken wordt, is de ontwikkeling positiever. Het rapportcijfer voor netheid in de flat is verbeterd en ongedierte en vervuiling als verhuisredenen zijn aanzienlijk gedaald. Ook is het percentage mensen dat het schoon vindt in 1998 hoger dan in 1995.

In de verschillende OTB-onderzoeken is gevraagd waar bewoners het vervuild vinden. De volgende aspecten hebben zich positief ontwikkeld: vervuiling van het maaiveld en groen, vervuiling van parkeergarages en vervuiling van de trappenhuizen. Een negatieve ontwikkeling kan geconstateerd worden bij: vervuiling van de hal en binnenstraat, vervuiling van de grofvuilruimtes en vervuiling van de liften. Het percentage mensen dat vindt dat het overal vervuild is, is nagenoeg gelijk gebleven. Over het algemeen kan worden gesteld dat men minder tevreden is over de netheid binnen de flat dan buiten de flat.

**Tabel 4.2 Bewonersonderzoeken OTB<sup>8</sup>**

|                                        | 1995 | 1996 | 1998 |
|----------------------------------------|------|------|------|
| Rapportcijfer voor netheid rond flat   | 4,0  | 4,8  | 3,6  |
| Rapportcijfer voor netheid in flat     | 3,9  | 4,8  | 3,8  |
| Ongedierte als verhuisredenen          | 44%  | 33%  | 33%  |
| Vervuiling als verhuisredenen          | 62%  | 46%  | 63%  |
| Percentage mensen dat het schoon vindt | 18%  | 29%  | 11%  |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

**Tabel 4.3 Bewonersonderzoeken OTB in Grunder en Klieverink**

|                                        | 1995 | 1996 | 1998 |
|----------------------------------------|------|------|------|
| Rapportcijfer voor netheid rond flat   | 3,6  | 4,1  | 3,6  |
| Rapportcijfer voor netheid in flat     | 3,2  | 3,8  | 3,7  |
| Ongedierte als verhuisredenen          | 63%  | 45%  | 42%  |
| Vervuiling als verhuisredenen          | 84%  | 62%  | 67%  |
| Percentage mensen dat het schoon vindt | 6%   | 17%  | 11%  |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

<sup>8</sup> De cijfers uit 1995 zijn gemeten in Fleeerde, Florijn, Frissenstein, Grunder, Kikkenstein en Klieverink. De cijfers uit 1996 zijn gemeten in Grunder, Kikkenstein en Klieverink. Deze worden vertekend door de hoge respons in de 'goede' flat Kikkenstein. De cijfers uit 1998 zijn gemeten in de flats Egeldonk, Grunder, Klieverink en Kouwenoord.

**Tabel 4.4 Waar is het vervuild? (in procenten)<sup>8</sup>**

|                     | 1995 | 1996 | 1998 |
|---------------------|------|------|------|
| Maaiveld en groen   | 31   | 35   | 27   |
| Hal en binnenstraat | 28   | 37   | 31   |
| Grofvuilruimtes     | 33   | 40   | 38   |
| Parkeergarage       | 24   | 21   | 13   |
| Trappenhuizen       | 42   | 47   | 29   |
| Liften              | 46   | 57   | 52   |
| Overal              | 36   | 25   | 37   |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

**Tabel 4.5 Rapportcijfers onderhoud van de openbare ruimte, Bijlmermonitor 1997**

|                                    | Amsterdam | Bijlmermeer |
|------------------------------------|-----------|-------------|
| Ophalen huisvuil                   | 7,3       | 6,3         |
| Schoonhouden straat                | 6,5       | 5,7         |
| Onderhoud parken en plantsoenen    | 6,6       | 6,0         |
| Onderhoud straatverlichting        | 7,5       | 6,5         |
| Onderhoud wegdek en bestrating     | 6,4       | 5,9         |
| Onderhoud overig straatmeubilair   | 6,6       | 6,1         |
| Onderhoud openbare ruimte algemeen | 6,8       | 6,1         |

Bron: DSP, 1998

**Tabel 4.6 Aantal mensen dat het verloederd vindt (in procenten), Bijlmermonitor 1997**

|                      | Amsterdam | Bijlmermeer |
|----------------------|-----------|-------------|
| Rommel op straat     | 35        | 50          |
| Hondenpoep op straat | 48        | 22          |

Bron: DSP, 1998

### *Openbare ruimte*

Een aspect dat in de Bijlmermonitor 1997 aan de orde kwam was vervuiling. Hieruit blijkt dat de rapportcijfers in de Bijlmermeer lager liggen dan het Amsterdamse gemiddelde. Wel worden er op alle punten voldoende gescoord. Hieruit komen hogere scores naar voren dan in de eerder aangehaalde bewonersonderzoeken. Wellicht ligt de oorzaak hiervan in het feit dat in de Bijlmermonitor wel de laagbouwgebieden zijn meegenomen.

**Tabel 4.7 Tevredenheid van bewoners over onderhoud**

|                            | 1996<br>rapportcijfer | 1998<br>rapportcijfer | 1998<br>onvoldoende | 1998<br>voldoende |
|----------------------------|-----------------------|-----------------------|---------------------|-------------------|
| Schoonhouden binnenstraat  | 6,3                   | 6,6                   | 18%                 | 82%               |
| Schoonhouden trappenhuizen | 5,7                   | 6,0                   | 30%                 | 70%               |

Bron: Van Nimwegen & Partners, 1998

Aan de bewoners is gevraagd hoe het staat met verloedering in de wijk. Twee aspecten zijn die hierbij aan de orde kwamen zijn in dit onderzoek van belang: ten eerste blijken Bijlmerbewoners minder last te hebben van hondenpoep dan elders in Amsterdam. Daar tegenover staat dat er wel meer rommel op straat ligt dan gemiddeld in Amsterdam.

#### *Schoon in de flats*

In 1996 stelde Nieuw Amsterdam zich als doel dat bewoners tenminste een 6,5 als rapportcijfer zouden geven voor het schoonhouden van trappenhuizen en de binnenstraat in de flats. De doelstelling van een score van 6,5 op het schoonhouden van de binnenstraat is gehaald (6,6). Het schoonhouden van de trappenhuizen wordt met 6,0 lager gewaardeerd dan de doelstelling van 6,5.

In het huurdersonderzoek dagelijks onderhoud algemene ruimten van Van Nimwegen & Partners (1998) wordt de bewoners de gelegenheid gegeven om klachten te uiten over onderhoud en schoonmaak. Dit resulteert in maar liefst 19 pagina's klachten waarvan circa 5 over het schoonhouden van de binnenstraat en de trappenhuizen. In totaal komt dit uit op circa 950 klachten! Dit grote aantal klachten ontkracht de cijfers uit tabel 4.7 ietwat en bevestigt het negatievere beeld dat uit de bewonersonderzoeken naar voren komt.

#### **4.4 Reguliere beheeractiviteiten**

Het Stadsdeel Zuidoost is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte. Dit wordt gedaan door de afdeling Beheer Openbare Ruimte (groenvoorzieningen en infrastructuur) en door het Milieutechnisch Bedrijf (vuilophaal en veegdienst). In het kader van de vernieuwing van het beheer, wordt er door het stadsdeel gewerkt aan het opzetten van integrale wijkploegen die verantwoordelijk zijn voor het beheer en onderhoud van de groenvoorzieningen en van de wegen, voetpaden en andere verhardingen (Stadsdeel Zuidoost, 1998a). Een wijkploeg is verantwoordelijk voor het onderhoud van de openbare ruimte in een wijk. Een wijkploeg bestaat uit medewerkers van de diensten Groen en Infra en wordt aangestuurd door een opzichter. Doelstellingen van het wijkgericht werken zijn een grotere herkenbaarheid naar de bewoners, een grotere betrokkenheid bij de medewerkers van Beheer Openbare Ruimte en vooral korte klachtenlijnen en het leveren van maatwerk naar de bewoners.

Vanuit de wijkploegen wordt gesteld dat het niet wenselijk is dat ook de veegdienst deel uit gaat maken van de wijkploegen (PVB, 1998a)

Bij de nog niet aangepakte flats wordt het huisvuil ingezameld door middel van rolcontainers van 1.100 liter. Hierbij vindt geen scheiding van afval plaats. Het belangrijkste nadeel van de rolcontainers is dat deze containers naar platformen getransporteerd moeten worden om geleegd te worden. De containers worden minimaal driemaal per week geleegd. Omdat de containers vaak overvol zijn, ontstaat zwerfvuil. Verder brengen de containers veel lawaai-overlast met zich mee.

Door de aanpak van de flats zullen de rolcontainers in de toekomst niet meer overal toegepast kunnen worden omdat in sommige gevallen de binnenstraat zal verdwijnen (CREM, 1997). Voor het inzamelen van het vuil is gekozen voor een brengsysteem waarbij het vuil niet gescheiden hoeft worden aangeleverd. De bewoners van de (middel)hoogbouw zijn aangewezen op ondergrondse vuilcontainers, zoals dat in Hoogoord in 1997 werd geïntroduceerd. Voor de laagbouw is gekozen voor minicontainers.

Onafhankelijk van het inzamelsysteem zijn ondersteunende maatregelen nodig. Voor het ophalen van het grofvuil moet contact worden opgenomen met de betreffende dienst. Langs een hoofdontsluiting komt een aanleverpunt voor glas, papier en textiel.

#### 4.5 Bijzondere beheerprojecten

##### *Ondergrondse vuilcontainers (metrosysteem)*

In de Bijlmermeer zijn verschillende systemen van opslag van vuilniszakken; rolcontainers en perscontainers. Deze systemen werkten niet optimaal. Ten eerste moesten volle containers verplaatst worden om ze te legen. Ten tweede is en was het vaak een rotzooitje rondom containers en in de containerhokken. Bij de flats Hoogoord is daarom een proef geweest met ondergrondse vuilcontainers (metrosysteem). De containers zijn grotendeels ondergronds en slechts de bovenzijde van de container is zichtbaar. Dit maakt deze vorm van vuilopslag in ieder geval visueel aantrekkelijker. Ook legt het metrosysteem minder beslag op de openbare ruimte. Daarnaast zijn er minder containers nodig. Door de ondergrondse vuilcontainers is de stankoverlast vermindert. Voor de bewoners heeft dit systeem wel het nadeel dat zij hun vuil naar buiten moeten brengen in plaats van naar de binnenstraat. Ook kunnen in de vuilcontainers geen groot vuil worden gedeponed, wat ertoe leidt dat mensen grof afval naast de container plaatsen. Ondanks de nadelen is de proef bij Hoogoord geslaagd en zal het systeem ook in de rest van de Bijlmermeer worden toegepast. Alleen de laagbouwwooningen krijgen geen ondergrondse vuilcontainers maar gebruiken de bekende groene en grijze bakken.

##### *Videocamera's Kikkenstein*

Het in hoofdstuk 3 besproken project videocamera's Kikkenstein heeft mede geleid tot een grotere orde en netheid in en rond de flat. Ook is het percentage bewoners dat van mening is dat het schoon is aanzienlijk gestegen.

### *Buurtconciërges*

Buurtconciërges zorgen voor het schoonhouden van trapportalen, portieken, woonomgeving en constatering van onveiligheid en defecten. Naast de vaste ploegen is ook een mobiele ploeg actief. Het project is vervallen omdat het teveel een schoonmaakproject werd. Het schoonmaken is nu uitbesteed aan een schoonmaakbedrijf.

### *Flatbrigadiertjes*

Om de vervuiling te verminderen zijn in Grunder flatbrigadiertjes actief. Dat zijn kinderen die vuil opruimen. Het doel om flatbrigadiertjes in te schakelen is eigenlijk om kinderen al op jonge leeftijd bewust te maken van de woonomgeving. In de zomer wordt eens in de twee weken een activiteit voor de flatbrigadiertjes georganiseerd. Door deel te nemen aan de activiteiten kunnen de kinderen STIDA-punten verdienen waarmee ze bijvoorbeeld skeelers kunnen huren.

### *Afspraken Milieutechnisch bedrijf*

In het rayon Amsterdamse Poort is de aanpak ten aanzien van vervuiling van de openbare ruimte gericht op het maken van concrete uitvoeringsafspraken met het Milieutechnisch bedrijf en het gedeeltelijk zelf ter hand nemen van de schoonmaak van een deel van de openbare ruimte (NA rAP, 1998).

### *Prikploegen per flat*

Bij alle flats wordt elk voorjaar een prikactie gehouden. Alle bewoners worden opgeroepen om een zaterdag mee te helpen om de omgeving rond de flats een grote beurt te geven. Dit gebeurt al gedurende enkele jaren. Er doen echter steeds minder mensen mee met de prikacties, aldus BZO. Wellicht omdat zij van mening zijn dat vervuilers onvoldoende worden aangepakt.

## **4.6 Voorgenomen beleid**

Het stadsdeel ziet als een oplossing voor de stijgende kosten van het beheer het privatiseren van de openbare ruimte. Tot nu toe is dat gedaan bij de Openbare Scholengemeenschap Bijlmer (OSB), de passtukken bij Gerenstein (dat zijn de nieuwe laagbouw-flats) en tuintjes bij Hoogoord. Bij de eerste twee voorbeelden heeft privatisering vruchten afgeworpen. Het resultaat bij Hoogoord is echter minder positief. De uitgegeven tuinen annex terrassen worden slecht onderhouden door de bewoners.

Het onderzoek 'Ruimte rondom Hoogbouw' biedt het Stadsdeel tal van voorbeelden van privatisering van het beheer (Van Veghel en Wassenberg, 1999). Het idee dat er nu ligt is om gebieden om de flats te privatiseren en het beheer over te dragen aan Nieuw Amsterdam. Hiervoor is echter nog onvoldoende geld beschikbaar. Momenteel is er een discussie gaande welk gebied naar Nieuw Amsterdam overgedragen kan worden; bijvoorbeeld het gehele gebied, een eiland per flat of alleen de zuidzijde van de flat. Voor dit laatste concept zou gekozen kunnen worden omdat de noordkant van de flats moeilijk geprivatiseerd kan worden in verband met aanrijroutes van reinigingsdienst, brandweer etcetera. Aan de noordzijde zijn ook de parkeerplaatsen te

vinden. Het idee om bijvoorbeeld de gehele H-buurt (de vier rechte H-flats) te privatiseren naar Nieuw Amsterdam lijkt vooralsnog een stap te ver voor het stadsdeel.

In oktober 1998 is het rapport 'Het dagelijks onderhoud van Nieuw Amsterdam' verschenen. Hierin worden ook de huidige activiteiten en de toekomstige strategie ten aanzien van schoonmaak besproken. Tot de Actie Schoonmaken behoort:

- de huismeester controleert dagelijks de schoonmaakwerkzaamheden;
- de schoonmaakwerkzaamheden voldoen aan het minumpakket van Nieuw Amsterdam;
- er is een reserve van een uur schoonmaken per week per flat voor extra's. De huismeester bepaalt waaraan dit uur wordt besteed;
- overige afspraken legt Nieuw Amsterdam vast in het overleg met de bewonerscommissies;
- bewoners krijgen informatie over de werkzaamheden.

De tevredenheid van de huurders over het schoonhouden van de binnenstraten en de trappenhuizen is na 1996 omhoog gegaan (zie tabel 4.7). De norm met betrekking tot het schoonhouden van de trappenhuizen is nog niet gehaald. Daarom blijft Nieuw Amsterdam de aandacht richten op dit onderdeel. Een extra aandachtspunt ligt in het feit dat ook bewoners de schoonmakers aanspreken op kwaliteit. Positief hieraan is dat dit getuigt van betrokkenheid van huurders. Het probleem is echter dat schoonmakers niet meerdere bazen tegelijk kunnen dienen. Het hebben van één aanspreekpunt verhoogt de duidelijkheid en de werkbaarheid. Daarom moeten klachten over de kwaliteit van het schoonmaken altijd via de huismeester of via het hoofd beheer lopen (NA, 1998b).

Bij het maken van plannen wordt al rekening gehouden met toekomstig beheer. Zo spelen bij het opstellen van het stedenbouwkundig programma van eisen, het stedenbouwkundig plan en het maaiveldontwerp bij de nieuwbouwprojecten de volgende beheeruitgangspunten een rol (Stadsdeel Zuidoost, 1998a):

- vermindering van het oppervlak aan openbare ruimte. De openbare ruimte wordt zoveel mogelijk geconcentreerd. Binnen het woongebied wordt de hoeveelheid openbaar terrein klein gehouden ten gunste van privé-terrein;
- de scheidingen tussen openbare ruimte en privé-terrein worden zichtbaar gemaakt. Door het aanbrengen van een visuele afscheiding wordt duidelijk 'wat van wie is' en wie voor het beheer en onderhoud verantwoordelijk is;
- de verschillende diensten moeten het beheer in de toekomst doelmatig kunnen uitvoeren.
- de uitgewerkte plannen zijn voorgelegd aan beheerders van de openbare ruimte (groen, infrastructuur en reiniging) en getoetst op verschillende onderwerpen zoals verkeerscirculatie, reiniging, bereikbaarheid en toekomstige beheer- en onderhoudskosten.

Naast het voorgenomen beleid, zijn er ook enkele ideeën over projecten. Deze worden hierna besproken.

### *Genummerde vuilniszakken*

Het idee is om in de toekomst een project te starten om vervuiling in en rondom Grunder tegen te gaan. De financiering van het project is echter nog niet rond. Het idee is om gratis ge(huis)nummerde vuilniszakken te verstrekken. Het gebruik van deze vuilniszakken zou dan verplicht moeten zijn. Het is de bedoeling om door middel van deze genummerde vuilniszakken de anonimiteit van de vervuilers te doorbreken. Bij dit systeem laat de bewoner immers zijn/haar visitekaartje achter. Als een bewoner niet netjes met het huisvuil omgaat en de vuilniszak ergens achterlaat waar deze niet thuishoort, kan een boete worden opgelegd. Het is nog onbekend of dit project doorgang zal vinden.

### *Ophalen vuilniszakken*

Omdat de vervuiling in een van de flats dusdanig uit de hand loopt, bestaat het plan om de vuilniszakken in de toekomst bij de voordeur op te halen. Momenteel zetten veel mensen hun vuilnis (tijdelijk) op de galerij, waar het vervolgens gaat stinken en soms dagen blijft staan. Om de situatie weer onder controle te brengen, zal er iemand 40 uur per week worden ingezet om vuilniszakken van elke galerij naar het maaiveld te brengen. Hier ligt een dilemma. Enerzijds worden slecht bewonersgedrag en luiheid gestimuleerd, en anderzijds leidt het wel tot een schonere woonomgeving.

### *Kringloopbedrijf en Milieuretourshop*

In de toekomst wordt mogelijk een kringloopbedrijf opgezet voor de inzameling en hergebruik van grofvuil. Het kringloopbedrijf krijgt sateliëvestigingen in verschillende flats, de zogenaamde milieuretourshops. In deze shops komt een grofvuilruimte en een balie voor ontvangst van het grofvuil.

## **4.7 Evaluatie vervuiling**

Wat betreft vervuiling is er nauwelijks vooruitgang te constateren in de Bijlmermeer. Voor het stadsdeel Zuidoost zijn de beheerkosten aanzienlijk gestegen. Mogelijk zal privatisering van openbare ruimte hier in de toekomst een oplossing voor bieden. Het toepassen van een eilandconcept, waarbij het beheer rondom hoogbouwflats over gaat naar woningcorporatie en/of bewoners, kan de vervuiling wellicht verminderen. De grenzen tussen privé en openbaar gebied worden dan duidelijker zichtbaar en dat kan zijn invloed hebben op bewonersgedrag en gedrag van buitenstaanders.

Tot nu toe blijkt dat het beheer in de laagbouwgebieden intensiever is dan bij hoogbouw. Aangezien het beheer met dezelfde middelen en mankracht gebeurt als in de oude situatie, ontstaan er tekorten. Dit gaat ten koste van de hoogbouwgebieden. Omdat de kwaliteit van het beheer in de laagbouwgebieden prioriteit heeft, wordt minder aandacht besteed aan de hoogbouw. De geringere aandacht voor de hoogbouwgebieden is duidelijk zichtbaar en vervuiling neemt toe. Dit komt ook tot uiting in de beoordelingen van de bewoners van de hoogbouw, die zijn niet of nauwelijks vooruitge-

gaan. De situatie op het gebied van vervuiling dient dus nog aanzienlijk verbeterd te worden.

Het doel in de Tweede Saneringsaanvraag was om zowel de waardering van bewoners voor orde en netheid als het kostenniveau te brengen naar een niveau dat vergelijkbaar is met andere hoogbouwwijken in Amsterdam. Dit doel kan echter niet meetbaar worden gemaakt, omdat niemand gegevens heeft over deze referentiewijken. Bovendien is het onduidelijk om welke wijken het dan zou moeten gaan.

Er zijn nog weinig projecten van de grond gekomen om de vervuiling aan te pakken. Er staan wel enkele projecten op stapel, maar die zijn nog niet uitgevoerd. Aangezien het aspect vervuiling zich niet positief ontwikkelt, dient hier meer aandacht aan te worden besteed dan tot op heden gedaan is.





### **5.1 Doelen**

In de Tweede Saneringsaanvraag werd al geconstateerd dat de situatie ten aanzien van vandalisme al verbeterd was. Een voorbeeld hiervan was het vrijwel onder controle hebben van het graffiti-probleem. Vandalisering van afsluitingen van toegangen en bergingen en de vele schade aan openbaar glas waren nog wel kwetsbaar. Wat betreft vandalisme zijn in de Saneringsaanvraag de volgende twee doelstellingen geformuleerd:

1. de waardering van het wonen in de wijk stijgt voor wat betreft vandalisme tot een niveau dat vergelijkbaar is met soortgelijke hoogbouwcomplexen in Amsterdam. Meetpunt: een lagere score van vandalisme als verhuisreden en een stijging van de waardering van het wonen op dit punt.
2. de kosten van het dagelijks beheer ten aanzien van vandalisme dient te dalen tot een niveau vergelijkbaar met het beheer van hoogbouw elders in Amsterdam.

Om deze doelen te bereiken kondigde de Tweede Saneringsaanvraag de volgende maatregelen aan:

- het systematisch terugdringen van de hoeveelheid (semi)openbaar gebied en het herinrichten van het resterende gebied;
- het verkleinen van de afstand tussen bewoners en beheerders en het ontwikkelen van kleinschalige integrale beheerplannen;
- het belonen van initiatieven en zelfwerkzaamheid van bewoners op het gebied van vandalisme door extra aandacht en/of middelen van beheerders;
- het inzetten van bewoners bij het beheer van de woongebouwen en de directe woonomgeving, zowel in de vorm van betaald als onbetaald werk.

### **5.2 Feitelijke ontwikkeling 1995-1998**

Voorheen hield de centrale stad jaarlijks een Vernielregistratie bij, maar nu worden er geen ontwikkelingen over van vandalisme in de openbare ruimte meer bijgehouden. Er zijn dus geen cijfers voor Amsterdam meer. Alleen Nieuw Amsterdam houdt middels de kwartaalrapportages de kosten van vandalisme-onderhoud bij. Aan de hand van de-

ze cijfers zal de feitelijke ontwikkeling worden geschetst. Hierbij dient wel de opmerking gemaakt te worden dat de kosten niet altijd eenduidig worden geboekt. Het kan dus zijn dat de kosten voor vandalisme in werkelijkheid hoger of lager uitvallen omdat ze op een 'verkeerde' post (bijvoorbeeld klachten- of mutatie-onderhoud) zijn geboekt. Verder wordt het onderhoud gestuurd op budgetten. Dat wil zeggen dat de budgetten genormeerd zijn. Als de norm bereikt is worden de kosten elders geboekt.

Tussen 1993 en 1995 zijn de uitgaven voor vandalisme-onderhoud gedaald van gemiddeld f69,- naar f53,- per woning. Na 1995 zijn de kosten echter weer gestegen tot f62,- per woning in 1998. Tussen 1993 en 1998 zijn de vandalismekosten in Amsterdamse Poort aanzienlijk gedaald van gemiddeld f89,- naar f17,-. In Ganzenhoef zijn de uitgaven echter bijna verdubbeld tot f82,-. In Kraaiennest zijn de kosten met een derde toegenomen tot f99,- per woning. Gemiddeld is het vandalisme toegenomen en kan gesproken worden van een licht negatieve ontwikkeling, maar veel opvallender zijn de grote verschillen tussen de verschillende rayons. Amsterdamse Poort heeft ten aanzien van vandalisme een sterk positieve ontwikkeling doorgemaakt. Voor de verschillen tussen de rayons is echter geen verklaring gevonden. In afbeelding 5.1 is deze ontwikkeling duidelijk zichtbaar.

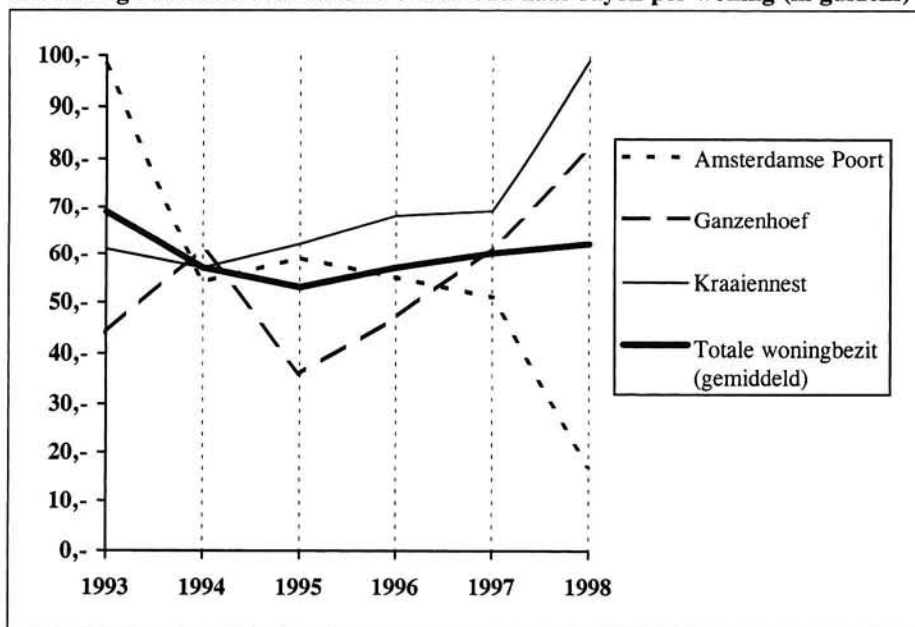
Wat hieronder niet zichtbaar is, is in hoeverre de uitgaven ten aanzien van vandalisme over de complexen verdeeld zijn. Voor 1998 worden daarom enkele uitschieters naar boven en onder genoemd. In Amsterdamse poort zijn de vandalisme uitgaven voor Hoogoord met f2,- per woning gemiddeld het laagst. In Frissenstein en Daalwijk zijn de uitgaven per woning het hoogst, respectievelijk gemiddeld f42,- en f31,-. In rayon Ganzenhoef zijn de uitgaven voor de nieuwbouw het laagst; f8,- in Nieuw Geinwijk en f14,- in Gulden Kruis. Van de flats in Ganzenhoef heeft Gooioord met gemiddeld f40,- per woning de laagste uitgaven. Grubbehoef is met gemiddeld f146,- per woning een uitschieter naar boven. In rayon Kraaiennest zijn de uitgaven in Kantershof het laagst met f13,- per woning, daarna volgt Kikkenstein met f28,-. De hoogste uitgaven zijn voor Kralenbeek en Kleiburg, met respectievelijk f170,- en f137,- per woning (NA, 1994-1999).

**Tabel 5.1 Uitgaven vandalisme-onderhoud van Nieuw Amsterdam (gemiddeld in guldens per woning)**

|                   | 1993 | 1994 | 1995 | 1996 | 1997 | 1998 |
|-------------------|------|------|------|------|------|------|
| Amsterdamse Poort | 98   | 54   | 59   | 55   | 51   | 17   |
| Ganzenhoef        | 44   | 61   | 36   | 47   | 61   | 82   |
| Kraaiennest       | 61   | 57   | 62   | 68   | 69   | 99   |
| Totaal            | 69   | 57   | 53   | 57   | 60   | 62   |

Bron: NA, Kwartaalrapportages 1994-1999

**Afbeelding 5.1 Kosten vandalisme-onderhoud naar rayon per woning (in guldens)**



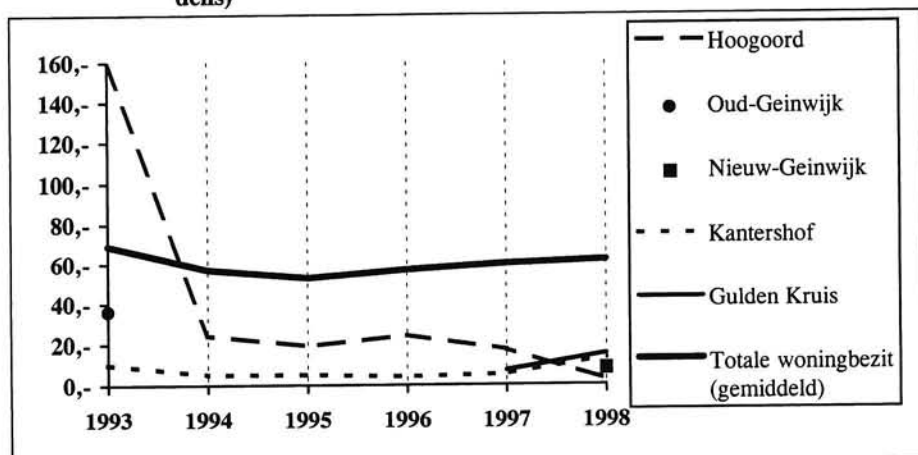
Bron: NA, Kwartaalrapportages 1994-1999, OTB-bewerking

Het is ook mogelijk om per complex een ontwikkeling van de uitgaven van vandalisme te schetsen. Het gaat echter te ver om dat voor ieder complex te doen. Daarom worden in dit onderzoek enkele complexen uitgelicht en vergeleken met de gemiddelde uitgaven. Zoals uit afbeelding 5.2 duidelijk blijkt, lagen de uitgaven voor vandalisme in de flat Hoogoord in 1993 ver boven het gemiddelde. Na de aanpak van Hoogoord zijn de uitgaven echter bijna nihil geworden. Wat betreft vandalisme is de aanpak van Hoogoord dus zeer geslaagd te noemen.

Kantershof is een laagbouwwijk die geheel in bezit was van Nieuw Amsterdam, maar waar het merendeel van de huurwoningen inmiddels verkocht is aan de huurders. Het vandalisme is hier nagenoeg gelijk gebleven. Dit is zeer verklaarbaar. In het verleden bestonden de 'uitgaven' voor Kantershof al voor een groot deel uit correcties voor ongeprijsde bonnen. Dit is een gemiddelde wat per rayon gelijkmatig over de verschillende complexen wordt gedeeld. De uitgaven in 1998 voor Hoogoord, Kantershof en Nieuw Geinwijk waren zelfs nul, maar door de correcties is het toch een gering bedrag.

Tot slot is in afbeelding 5.2 een vergelijking mogelijk tussen het inmiddels gesloopte Oud-Geinwijk en de vervangende nieuwbouw in Nieuw-Geinwijk. Hierin komt naar voren dat de laagbouw minder vandalisme gevoelig is.

**Afbeelding 5.2 Kosten vandalisme-onderhoud per woning naar complex (in gulden)**



Bron: NA, Kwartaalrapportages 1994-1999, OTB-bewerking

### 5.3 Oordeel van ontwikkelingen

Wat bewoners vinden van vandalisme, zien we in de diverse bewonersonderzoeken die het OTB in het verleden heeft gehouden (tabel 5.2-5.4). Ook hier geldt weer de opmerking dat de verschillende jaren niet zonder meer vergelijkbaar zijn. Met name 1996 is rooskleuriger omdat de hoge respons in de 'goede' flat Kikkenstein de gemiddelden opschroeft. De cijfers uit 1995 en 1998 zijn beter vergelijkbaar.

Het percentage mensen dat aangeeft dat vandalisme een van de verhuisredenen is, is in 1998 ongeveer gelijk met het percentage in 1995, namelijk ruim de helft. De doelstelling dat vandalisme als verhuisreden moet afnemen, is dus niet gehaald.

In 1998 is gevraagd hoe vaak vernielingen voorkomen. Er blijken regelmatig vernielingen voor te komen in de vier onderzochte flats Egeldonk, Grunder, Klieverink en Kouwenoord. Over andere flats kunnen geen uitspraken worden gedaan.

Uit de bewonersonderzoeken van het OTB blijkt dat het vandalisme volgens de bewoners op een aantal aspecten daalt. De volgende uitingen komen minder voor: vernielingen in de binnenstraat, in de lifthal en in het trappenhuis en bekladden van muren. Andere vormen van vandalisme zoals vernielingen aan het flatgebouw, vernielingen op het maaiveld en brandstichting blijven volgens de bewoners ongeveer gelijk. Het percentage bewoners dat zegt dat vandalisme niet voorkomt is echter gedaald.

Uit het OTB-onderzoek bleek onder andere dat het bekladden van muren minder vaak voor kwam dan in het verleden. Toch komt graffiti veel vaker voor dan het Amsterdams gemiddelde. Vernieling van bushokjes komt echter minder vaak voor, wellicht omdat er minder bushokjes zijn dan elders in Amsterdam.

**Tabel 5.2 Vandalisme als verhuisreden (in procenten)<sup>9</sup>**

|            | 1995 | 1996 | 1998 |
|------------|------|------|------|
| Vandalisme | 52   | 42   | 53   |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

**Tabel 5.3 Vandalisme als verhuisreden in Grunder en Klieverink (in procenten)**

|            | 1995 | 1996 | 1998 |
|------------|------|------|------|
| Vandalisme | 67   | 56   | 64   |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

**Tabel 5.4 Hoe vaak komen in uw flat vernielingen voor? (in procenten)<sup>10</sup>**

|               | 1998 |
|---------------|------|
| Dagelijks     | 31   |
| Wekelijks     | 38   |
| Maandelijks   | 19   |
| (Bijna) nooit | 13   |

Bron: OTB-onderzoek in 1998

**Tabel 5.5 Vandalisme in en om de flat (in procenten)<sup>9</sup>**

|                                 | 1995 | 1996 | 1998 |
|---------------------------------|------|------|------|
| Vernielingen in binnenstraat    | 70   | 64   | 52   |
| Vernielingen in de lifthal      | 68   | 69   | 59   |
| Vernielingen in het trappenhuis | 43   | 40   | 32   |
| Vernielingen aan het flatgebouw | 36   | 29   | 34   |
| Vernielingen op maaiveld        | 27   | 20   | 22   |
| Brandstichting                  | 47   | 39   | 42   |
| Bekladden van muren             | 77   | 80   | 65   |
| Niets van dit komt voor         | 17   | 21   | 13   |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

<sup>9</sup> De cijfers uit 1995 zijn gemeten in Fleerde, Florijn, Frissenstein, Grunder, Kikkenstein en Klieverink. De cijfers uit 1996 zijn gemeten in Grunder, Kikkenstein en Klieverink. De cijfers uit 1998 zijn gemeten in de flats Egeldonk, Grunder, Klieverink en Kouwenoord.

<sup>10</sup> De cijfers uit 1998 zijn gemeten in de flats Egeldonk, Grunder, Klieverink en Kouwenoord.

**Tabel 5.6 Aantal mensen dat vindt dat verloedering voorkomt (in procenten)**

|                                  | Amsterdam | Bijlmermeer |
|----------------------------------|-----------|-------------|
| Bekladding van muren en gebouwen | 12        | 38          |
| Vernieling van bushokjes         | 57        | 18          |

Bron: DSP, 1998

## 5.4 Reguliere beheeractiviteiten

Bij vandalisme-onderhoud geldt bij Nieuw Amsterdam de stelregel: 'naar bevinden handelen'. Je zou kunnen zeggen dat vandalisme in golven en themagewijs door de hoogbouw trekt: nu eens een reeks vernielde sloten, dan weer een serie kapotte lift-deuren. Het is nauwelijks mogelijk om tevoren een bepaald onderhoudsbeleid hierop te formuleren. In dit verband zijn twee beleidslijnen van belang:

- aanpakken van de daders; Nieuw Amsterdam doet bij vandalisme, waarbij wat grotere schade is ontstaan, altijd aangifte bij de politie. Als de daders bekend zijn en er mensen gevonden zijn om te getuigen, stelt Nieuw Amsterdam de daders aansprakelijk voor de schade. In de praktijk komt dit echter niet vaak voor omdat men meestal de dader niet kent of omdat mensen geen aangifte doen;
- aanpak van graffiti: Nieuw Amsterdam heeft een budget gereserveerd om graffiti te verwijderen. Melding van graffiti door bewoners gebeurt via de normale klachtenprocedure. Medewerkers zoals de huismeesters zijn zelf ook alert op graffiti en schakelen zonodig een schoonmaakbedrijf in. Schokkende teksten worden met spoed verwijderd.

## 5.5 Bijzondere beheerprojecten

### *Videoproject Kikkenstein*

In Hoofdstuk 3 is het videoproject in Kikkenstein besproken. Dit project heeft mede geleid tot een afname van vandalisme. Bij evaluatie van het project bleek dat eenderde van de bewoners in Kikkenstein van mening is dat er in en rond de flat geen vandalisme meer voorkomt. Tevens was de daling opvallend van het percentage bewoners dat vernielingen in de binnenstraat noemt. Ook zijn de kosten voor niet planmatig onderhoud en kosten als gevolg van vandalisme in Kikkenstein gedaald.

### *HALT*

De aanleiding voor het HALT-project was vandalisme door jongeren. Het project richt zich op jongeren van 12 tot 18 jaar die vandalisme hebben gepleegd of die in de toekomst vandalisme kunnen gaan plegen (Stadsdeel Zuidoost, 1997). Het project heeft diverse doelstellingen:

- snel en direct reageren op vandalistisch gedrag van jongeren;
- jongeren zelf verantwoordelijk stellen voor de gevolgen van hun gedrag;

- zorgen dat jongeren geen strafblad krijgen, zodat deze drempel, ook na lik-op-stuk-beleid blijft bestaan;
- genoegdoening verschaffen aan benadeelden;
- voorlichting geven aan potentiële dadergroep om te voorkomen dat deze vandalisme zal plegen;
- gegevens verzamelen over oorzaken van en oplossingen voor vandalistisch gedrag;
- advies geven over vandalismevraagstukken.

In 1997 steeg het aantal HALT-verwijzingen. De eerder ingezette herstructurering van het bureau HALT en de werkwijze en extra inzet van medewerkers zorgden voor een stijging van het aantal afgehandelde dossiers binnen de gewenste doorlooptijd. Ook was het aantal voorlichtingslessen in 1997 hoger dan in voorgaande jaren.

## 5.6 Evaluatie vandalisme

De doelstellingen die in de Tweede Saneringsaanvraag ten aanzien van vandalisme zijn gesteld, worden niet 'gemeten'. Zo zou de waardering van het wonen voor wat betreft vandalisme gelijk moeten zijn met soortgelijke hoogbouwcomplexen in Amsterdam. Deze waardering wordt nergens gemeten en vergelijkingen zijn derhalve niet mogelijk. Onduidelijk is welke die 'soortgelijke hoogbouw' eigenlijk is. Ditzelfde geldt voor de tweede doelstelling dat de kosten van het dagelijks beheer ten aanzien van vandalisme dienen te dalen tot een niveau vergelijkbaar met het beheer van hoogbouw elders in Amsterdam. Over hoogbouw elders zijn geen gegevens beschikbaar en vergelijkingen kunnen dus ook hier niet worden gemaakt.

Wel zijn cijfers beschikbaar over de kosten voor vandalisme-onderhoud van de woningen van Nieuw Amsterdam. Hieruit blijkt dat deze kosten tussen 1993 en nu tegenstelde ontwikkelingen te zien geven. In het rayon Amsterdamse Poort zijn de kosten fors gedaald, terwijl in de beide andere rayons de uitgaven voor vandalisme juist behoorlijk zijn gestegen. Voor deze verschillende ontwikkeling konden we geen verklaring vinden.

Verder blijkt dat de gemiddelde kosten per woning voor vandalisme-onderhoud in de vernieuwde complexen lager liggen dan gemiddeld. Zo hebben Hoogoord, Gulden Kruis en Kantershof vandalismekosten die bijna nihil zijn.

Bewoners geven gemiddeld nog eenzelfde oordeel over vandalisme als een aantal jaar geleden. Vandalisme als verhuisreden wordt in 1998 nog net zo vaak genoemd als in 1995 en vernielingen blijken in 1998 nog steeds regelmatig voor te komen. Wel daalt het vandalisme volgens de bewoners op een aantal aspecten. Zo komen er minder vernielingen voor in de binnenstraat, in de lifthal en in het trappenhuis en de muren worden minder vaak beklad. Andere aspecten zijn volgens de bewoners gelijk gebleven. Wat betreft het bewonersoordeel gaat het op het gebied van vandalisme dus niet slechter, maar ook niet beter.

Er zijn niet veel projecten geweest om het vandalisme in de Bijlmermeer de kop in te drukken. Het enige project dat in dit onderzoek genoemd wordt, is HALT. Het aantal



verwijzingen is toegenomen evenals het aantal afgehandelde dossiers. Verdere effecten van HALT blijven in dit onderzoek onderbelicht.

Er kan worden geconcludeerd dat over het gehele bezit geen positieve ontwikkeling is te zien en dat beide doelstellingen uit de Tweede Saneringsaanvraag ten aanzien van vandalisme niet zijn gehaald, maar dat deze doelstelling wel is gehaald in de reeds verbeterde complexen.

## BEWONERSGEDRAG, PARTICIPATIE EN ORGANISATIE

### 6.1 Doelen

De bewoners hebben evenals de beheerders een belangrijke rol in de leefbaarheid van de woonomgeving. Bewoners zijn dan ook medeverantwoordelijk voor de kwaliteit van de leefomgeving. De mate van leefbaarheid staat of valt met de betrokkenheid van de bewoners. Die betrokkenheid uit zich bijvoorbeeld in de houding van bewoners ten opzichte van elkaar en naar de beheerders (Stadsdeel Zuidoost, 1998a).

De meeste bewoners van de Bijlmermeer voelen zich weinig betrokken bij hun wijk. Dit uit zich in een lage respons bij eerder gehouden enquêtes, de grote inspanningen die nodig zijn om bewoners te betrekken en betrokken te houden, de hoge mutatiegraad, een korte bewoningsduur en het feit dat veel bewoners met verhuisplannen rondlopen. Ook zijn veel bewoners met andere zaken bezig dan de leefomgeving; wanneer men op zoek is naar werk, een nieuwe taal moet leren, rond moet komen van een minimuminkomen of in het algemeen bezig is te 'overleven', is de aandacht voor woning en woonomgeving een 'luxeprobleem'.

Overigens is bij hoogbouw in het algemeen de betrokkenheid geringer dan bij laagbouw. De geringe betrokkenheid versterkt voor een deel de problemen rondom veiligheid, vervuiling en vandalisme. Andersom geldt: hoe groter de problemen zijn, des te minder de binding.

De geringe betrokkenheid betekent niet dat het iedereen koud laat wat er gebeurt. Een (beperkte) groep bewoners is al vanaf het eerste uur betrokken bij alles wat er in de Bijlmer speelt. Daarnaast blijken veel bewoners zich wel te interesseren voor hele concrete zaken, zoals de toekomst van hun eigen flat. In de F-buurt bleken in 1995 drie typen bewoners te onderscheiden: diegenen die zich aan de F-buurt gebonden voelen (23%), de niet-gebonden (21%) en de groep mogelijk te binden bewoners (24%). Het restant van de bewoners viel tussen deze drie groepen in (Bosten e.a., 1996). De laatste groep is beleidsmatig gezien interessant: die mensen blijven wel in de buurt wonen als zij positieve veranderingen zien.

Ter versterking van de sociale structuur zijn in de Tweede Saneringsaanvraag twee doelstellingen geformuleerd:

1. het verlagen van de mutatiegraad in de hoogbouw tot gemiddeld 12% na sanering;
2. het versterken van de participatie van bewoners op wijk- en buurtniveau.

De twee maatregelen waarmee deze doelen bereikt moet worden zijn:

- een inventarisatie van bestaande en potentiële initiatieven en activiteiten die door bewoners (kunnen) worden ondernomen; daarbij in gesprek komen met diverse personen en groepen over de belemmeringen die men daarbij ondervindt en de steun die men zou kunnen gebruiken;
- het inzetten van extra middelen ter ondersteuning van dergelijke initiatieven en activiteiten.

## **6.2 Feitelijke ontwikkeling 1995-1998**

Vanaf de start van het vernieuwingsproces is het belang van participatie benadrukt. Nadat de eerste resultaten van de vernieuwingsoperatie zichtbaar werden, is de bereidheid om te participeren toegenomen. Toch zijn nog lang niet in alle flats bewoners actief. In bijvoorbeeld rayon Amsterdamse Poort is slechts in enkele complexen sprake van actieve bewonersparticipatie. Vanwege de te plegen inspanningen op verhuurgebied en het ontbreken van actieve bewonersgroepen in diverse flats, zijn er tot nu toe slechts enkele kleinschalige projecten uit het hiervoor beschikbare budget gefinancierd (NA rAP, 1997).

Het bleek niet mogelijk om voor elk rayon een overzicht te geven van het aantal bewonerscommissies door de jaren heen. Wel is er inzicht in het huidige aantal actieve bewonerscommissies. In rayon Ganzenhoef zijn momenteel 9 bewonerscommissies actief. In rayon Kraaiennest zijn dat er 8 en in Amsterdamse Poort 8. In Kraaiennest is het aantal bewonerscommissies tussen 1993 en 1998 gelijk gebleven. In Amsterdamse Poort is het aantal bewonerscommissies teruggelopen van 11 in 1993 naar 8 in 1998. Voor Ganzenhoef is de ontwikkeling onbekend.

Voor Nieuw Amsterdam ligt de nadruk bij participatie op het ontwikkelen van programma's voor de te verbeteren flats. Er zijn 5 participatiemedewerkers actief. Het takenpakket van deze medewerkers behelst, behalve organisatie van informatie aan en overleg met bewoners in de planfase, ook de hulp voor individuele bewoners bij vragen en problemen tijdens de uitvoering van vernieuwingsprojecten (NA, 1995). Naast de participatiemedewerkers heeft Nieuw Amsterdam ook een centrale bewonersraad en diverse bewonerscommissies. Verder is er een participatieregeling opgesteld. Voor activiteiten krijgen de bewonerscommissie jaarlijks een bedrag van f1.000,- en bij renovatie wordt er extra geld beschikbaar gesteld. Bij de participatiestructuur van Nieuw Amsterdam valt op dat in de bewonerscommissies veelal hoger opgeleiden en oudere Bijlmerbewoners van Nederlandse afkomst zitten.

Volgens BZO Welzijn Zuidoost is er de laatste jaren steeds minder participatie. De nieuwe beheerstructuur is van bovenaf opgelegd en komt de participatiemogelijkheden zeker niet ten goede. De structuur is voor bewoners ook niet duidelijk. Onbekend is hoe de procedures voor inspraak en zeggenschap zijn.

Naast de min of meer officiële kanalen, worden er steeds meer nieuwe methoden uitgeprobeerd om mensen bij hun leefomgeving te betrekken. Dan gaat het om inloopmiddagen en -avonden, maquettes in een tent op het grasveld of in het winkelcentrum, contacten via kerkgenootschappen en culturele organisaties, directe bewonersonderzoeken om bewoners naar hun mening te vragen, groepsgesprekken, stands waar kinderen en ouderen hun eigen ideeën kunnen (laten) uitwerken, enz. Juist in de Bijlmermeer blijkt men creatief in het verzinnen van andere manieren om de participatie te bevorderen.

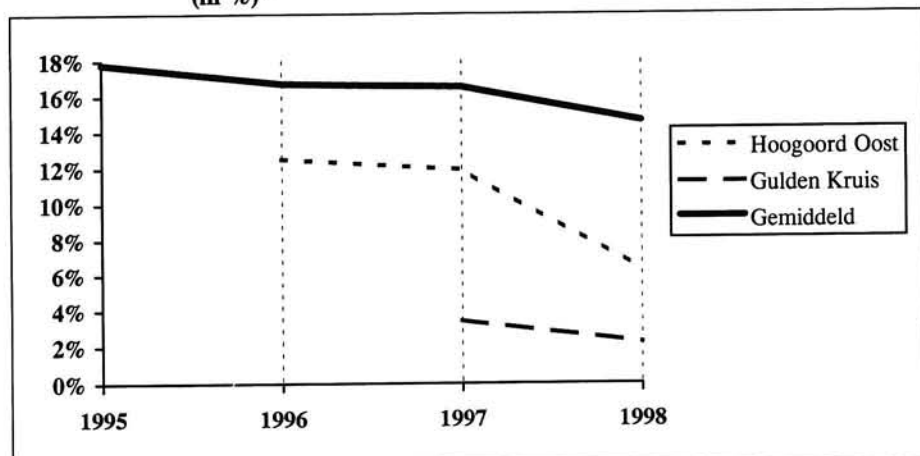
Het is nog te vroeg om te kunnen beoordelen of bewoners meer of minder betrokkenheid tonen. Later in het vernieuwingsproces zal dit moeten blijken. Wel is duidelijk dat kopers meer willen participeren dan huurders. Kantershof is bijvoorbeeld bijna geheel verkocht en hier bemoeien de bewoners zich duidelijk meer met de omgeving. Ook in Gulden Kruis was een actieve bewonersgroep. Na vertrek van de voorzitter is de activiteit echter iets gedaald. Als bewoners willen participeren moeten zij dit vaak doen zonder deskundige begeleiding van bijvoorbeeld architecten of juristen. Hiervoor is geen geld beschikbaar. BZO heeft deze deskundigheid ook niet in huis en richt zich op coördinatie en procesbegeleiding. BZO krijgt steeds minder capaciteit en hebben hierdoor alleen nog de mogelijkheid om bewonersplatforms te organiseren.

#### *Mutatiegraad*

Een van de doelstellingen uit de Tweede Saneringsaanvraag was om na de vernieuwingsoperatie een mutatiegraad van 12% bereikt te hebben. In hoofdstuk 2 zijn mutatiecijfers opgenomen. In 1998 lag de mutatiegraad al op 14,6%, een positieve ontwikkeling. Als de mutatiegraad afneemt, neemt over het algemeen de betrokkenheid toe. Mensen hebben langer de tijd om elkaar te leren kennen en iets voor hun buurt te doen. In tabel 2.3 is te zien dat de mutatiegraad voor het bezit van Nieuw Amsterdam is afgenomen tussen 1995 en 1998 van 17,8% naar 14,6%. Dat geldt voor bijna alle onderscheiden woningtypen. Dit zou kunnen betekenen dat de betrokkenheid is vergroot. Maar de hoogte van de mutatiegraad wordt, zeker bij een vernieuwingsoperatie, niet alleen bepaald door betrokkenheid. Vermoedelijk zijn de grootschalige ingrepen die in de Bijlmer gepleegd worden, van grotere invloed op de mutatiegraad.

De gemiddelde mutatiegraad kan vergeleken worden met de mutatiegraad van nieuwe of reeds vernieuwde complexen. De mutatiegraad in Hoogoord lag in 1995 al lager dan het gemiddelde, maar is ook meer gedaald. De mutatiegraad in Hoogoord (-Oost, het deel dat in de verhuur is gebleven) heeft zich dan ook sterk positief ontwikkeld, wat kan duiden op een grotere bewonersbetrokkenheid. De mutatiegraad in Gulden Kruis ligt nog lager, maar dit kan liggen aan het type woning (laagbouw) of het feit dat uit nieuwe woningen nog weinig verhuisd wordt. Toch toont de lage mutatiegraad ook hier aan dat er een bewonersbetrokkenheid is, of althans zou kunnen zijn.

**Afbeelding 6.1 Verloop mutatiegraad tussen 1995 en 1998 in enkele complexen (in %)<sup>11</sup>**



Bron: NA, 1998c, OTB-bewerking

### 6.3 Oordeel van ontwikkelingen

#### *Gedrag van medebewoners*

Uit de bewonersonderzoeken die door het OTB in de loop der jaren zijn gedaan (zie paragraaf 3.3), is nog geen duidelijke vooruitgang zichtbaar wat betreft bewonersgedrag. Zo is het rapportcijfer voor het gebruik van de openbare ruimte gedaald, is het rapportcijfer voor contact met de medebewoners gelijk gebleven en is geluidsoverlast als verhuisreden toegenomen. Overigens geven bewoners in bijna alle onderzochte flats in een lijst met elf aspecten de laagste rapportcijfers voor "de manier waarop bewoners de algemene ruimten (zoals entree, binnenstraat en lift) gebruiken". Dit vormt dus de grootste bron van ergernis.

In Grunder en Klieverink, de twee flats die gedurende alle jaren onderzocht zijn, is geen positieve of negatieve ontwikkeling zichtbaar. Het oordeel over bewonersgedrag is hier nagenoeg gelijk gebleven.

Bij de vraag hoe vaak iemand last heeft gehad van medebewoners, is weinig verandering opgetreden. Zowel het percentage bewoners dat zegt nooit last te hebben als het percentage bewoners dat dagelijks last heeft, is gestegen.

In de Bijlmermeer is men minder tevreden over de burens dan gemiddeld in Amsterdam. Daarentegen heeft men in de Bijlmermeer minder last van geluidsoverlast.

Het oordeel of mensen elkaar kennen wijkt in de Bijlmermeer niet veel af van het oordeel in Amsterdam. In het rayon Flierbosdreef is men in 1997 en 1998 echter veel po-

<sup>11</sup> De mutatiegraad voor 1995 voor Hoogoord is niet bekend door opschoning van oude contracten.

sitiever dan in het rayon Ganzenhoef, respectievelijk 29% en 27% in Flierbosdreef (D-, F- en H-buurt) en tweemaal 49% in Ganzenhoef (E-, G- en K-buurt).

In het verleden was men het in de Bijlmermeer vaker eens met de stelling dat de verschillende nationaliteiten goed met elkaar omgaan dan gemiddeld in Amsterdam. In beide gevallen is de tevredenheid echter afgenomen. De situatie is nu omgekeerd: in geheel Amsterdam is men het nu vaker eens met de stelling dan in de Bijlmermeer.

In het rayon Flierbosdreef houden mensen de woning van de burens minder in de gaten (52% en 49%) dan in Ganzenhoef (63% en 61%). In beide gevallen is het percentage lager dan het Amsterdamse gemiddelde.

In de Bijlmermeer heeft men veel vaker last van drugsoverlast en iets meer last van burenoverlast dan in geheel Amsterdam. Het percentage dat aangeeft last te hebben van jongerenoverlast en geluidsoverlast is (nagenoeg) gelijk aan het Amsterdamse gemiddelde.

**Tabel 6.1 Bewonersgedrag in bewonersonderzoeken OTB<sup>12</sup>**

|                                        | 1995 | 1996 | 1998 |
|----------------------------------------|------|------|------|
| Rapportcijfer gebruik algemene ruimten | 3,3  | 3,8  | 3,0  |
| Rapportcijfer contact met medebewoners | 5,3  | 5,4  | 5,2  |
| Geluidsoverlast als verhuisreden       | 39%  | 37%  | 42%  |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

**Tabel 6.2 Bewonersgedrag in onderzoeken OTB in Grunder en Klieverink**

|                                        | 1995 | 1996 | 1998 |
|----------------------------------------|------|------|------|
| Rapportcijfer gebruik algemene ruimten | 2,8  | 2,9  | 2,9  |
| Rapportcijfer contact met medebewoners | 4,7  | 4,9  | 4,9  |
| Geluidsoverlast als verhuisreden       | 38%  | 44%  | 40%  |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

<sup>12</sup> De cijfers uit 1995 zijn gemeten in Fleeerde, Florijn, Frissenstein, Grunder, Kikkenstein en Klieverink. De cijfers uit 1996 zijn gemeten in Grunder, Kikkenstein en Klieverink. De cijfers uit 1998 zijn gemeten in de flats Egeldonk, Grunder, Klieverink en Kouwenoord.

**Tabel 6.3 Hoe vaak heeft u vorig jaar last gehad van andere bewoners in uw flat? (in procenten)<sup>12</sup>**

|               | 1995 | 1996 | 1998 |
|---------------|------|------|------|
| Dagelijks     | 11   | 12   | 15   |
| Wekelijks     | 14   | 13   | 18   |
| Maandelijks   | 32   | 33   | 14   |
| (Bijna) nooit | 43   | 42   | 54   |

Bron: OTB-onderzoeken in 1995, 1996 en 1998

**Tabel 6.4 Tevredenheid over buren en geluidsoverlast (in procenten)**

|                               | Amsterdam 1997 | Bijlmer 1997 |
|-------------------------------|----------------|--------------|
| Tevreden over buren           | 87             | 77           |
| Tevreden over geluidsoverlast | 69             | 78           |

Bron: DSP, 1998

**Tabel 6.5 Bewonersoordelen over bewonersgedrag (in procenten)**

|                                                               | 1994 | 1995 | 1997 | 1998 |
|---------------------------------------------------------------|------|------|------|------|
| Mensen kennen elkaar nauwelijks in de buurt                   |      |      |      |      |
| Amsterdam                                                     | 47   | 46   | 44   | 43   |
| Bijlmermeer                                                   | 52   | 37   | 39   | 38   |
| De verschillende nationaliteiten gaan hier goed met elkaar om |      |      |      |      |
| Amsterdam                                                     | 68   | 69   | 67   | 62   |
| Bijlmermeer                                                   | 72   | 70   | 66   | 58   |
| Bij afwezigheid van de buren houden we de woning in de gaten  |      |      |      |      |
| Amsterdam                                                     | 68   | 66   | 63   | 64   |
| Bijlmermeer                                                   | 65   | 63   | 58   | 55   |

Bron: Politie Amsterdam-Amstelland, 1996, 1997 en 1998

**Tabel 6.6 Het percentage dat vaak overlast ondervindt**

|                  | Zuidoost | Amsterdam |
|------------------|----------|-----------|
| Geluidsoverlast  | 18       | 18        |
| Burenoverlast    | 17       | 14        |
| Jongerenoverlast | 16       | 17        |
| Drugsoverlast    | 30       | 18        |

Politie Flierbosdreef, 1999

#### **6.4 Reguliere beheeractiviteiten**

Nieuw Amsterdam geeft facilitaire ondersteuning aan bewonerscommissies. Ook de initiatieven van bewoners(organisaties) gericht op beter contact tussen bewoners worden gestimuleerd. Tenslotte worden waar mogelijk bewoners ingeschakeld bij beheer.

Op alle flats in de drie rayons wordt wekelijks of tweewekelijks een sociaal spreekuur gehouden door de verhuurmedewerker. Het spreekuur valt samen met het dagelijkse spreekuur van de huismeester en werkt drempelverlagend naar de bewoners toe. De opkomst is sterk wisselend per flat. Tijdens het spreekuur van de verhuurmedewerker kunnen bewoners terecht met zaken als burenc conflicten, huurbetaling, verhuishwensen, benodigde woningaanpassingen voor gehandicapten en andere privé-zaken.

De welzijnskoepel BZO probeert op allerlei manieren de participatie in Zuidoost te bevorderen. Hiertoe hanteert zij een viertal productgroepen: Kinderopvang, Activiteitencentra, Werk en leefbaarheid en Opvoeding en onderwijs. Jaarlijks worden er tal van activiteiten georganiseerd door de verschillende productgroepen. Wat betreft leefbaarheid en beheer heeft BZO voor geheel Zuidoost echter slechts drie formatieplaatsen van 30 uur per week. In een groot vernieuwingsgebied als de Bijlmermeer is dit onvoldoende om participatie onder alle bewoners te bevorderen en stimuleren.

Sinds ongeveer een jaar is ook het MP-bureau (Multicultureel Participatie bureau) actief met het bevorderen van participatie. Zij begeleiden projecten die in verband staan met de 'urbangelden' van de Europese Gemeenschap. Vooralsnog vindt geen gebiedsafbakening of taakafstemming plaats met BZO. Verder is het bij BZO onduidelijk wat de intenties van het MP-bureau zijn. Tot op heden rijden de twee opbouwwerkorganen elkaar nog niet in de wielen, maar duidelijk is dat afstemming ontbreekt. Eind 1999 zullen de werkzaamheden van het MP-bureau door het Stadsdeel geëvalueerd worden en wellicht ligt een samenwerking of samenvoeging met BZO in het verschiet.

#### **6.5 Bijzondere beheerprojecten**

##### *Leefbaarheidsoverleg*

Tot 1 mei 1998 bestonden er leefbaarheidsoverleggen, waarin bewoners en alle bij het beheer betrokken partijen (van politie tot woningcorporaties en winkeliers) samen-



werkten aan de verbetering van het beheer. Deze overleggen werden gecoördineerd door BZO. BZO begeleidde bewonersvooroverleggen die aan de leefbaarheidsoverleggen voorafgingen. In de leefbaarheidsoverleggen konden bewoners hun beklag doen over verschillende zaken zoals veiligheid, vervuiling, vandalisme en bewonersgedrag. Verder konden bewoners meedenken over de problematiek in de omgeving en mogelijke oplossingen aandragen. Over het algemeen werden tijdens de leefbaarheidsoverleggen echter bijna uitsluitend klachten besproken. De afhandeling van de klachten liet echter veel te wensen over. Door gebrek aan middelen konden zowel MTB (stadsdeel) als de politie niet aan de wensen en klachten van de bewoners voldoen. Daarnaast was de klachtenafhandeling lang of vond in enkele gevallen zelfs nooit plaats. Verder waren de ambtenaren die bij de leefbaarheidsoverleggen aanwezig waren niet altijd voldoende gemandateerd.

Naast de bewoners, BZO, MTB en de politie, nam ook Nieuw Amsterdam deel aan de leefbaarheidsoverleggen. Ook bij de bewonersvooroverleggen was de woningcorporatie betrokken. De bewoners bij de leefbaarheidsoverleggen bestonden uit een afvaardiging van de bewonerscommissies en enkele 'losse' bewoners. Vaak waren dit dezelfde mensen die geen juiste afspiegeling vormden van de Bijlmerbevolking. Bij de vooroverleggen was de afspiegeling wel goed, volgens BZO.

Het leefbaarheidsoverleg vond eens in de acht weken plaats op maandagochtend. Door regelmatig overleg werd er een netwerk opgebouwd op gebied van beheer. Er waren vier verschillende overleggen in Kraaiennest, drie in Ganzenhoef en twee in Amsterdamse Poort. De bewonersvooroverleggen werden in bijna alle flats 's avonds gehouden. Door dit tijdstip was de animo om deel te nemen groter dan bij de leefbaarheidsoverleggen.

Vanwege de bovenstaande 'gebreken' zijn het leefbaarheidsoverleg en de bijbehorende bewonersvooroverleggen gestopt. Sinds ze er niet meer zijn, missen de bewoners de leefbaarheidsoverleggen. Er is immers niets voor in de plaats gekomen. Tijdens de leefbaarheidsoverleggen was er nog sprake van integraal wijkbeheer, nu niet meer. Bewoners praatten niet mee over beleid en nu is er geen centraal punt waar zij hun klachten kwijt kunnen. Er is gekozen voor een nieuwe overlegstructuur (zie paragraaf 6.6). Het Stadsdeel gaat een centraal klachtenmeldpunt opzetten, maar ook aan een decentraal klachtenmeldpunt wordt gewerkt.

### *Leefregels*

In 1995 is de brochure *Leefregels* voor Bijlmerbewoners verschenen. Dit is een uitgave van Nieuw Amsterdam in samenwerking met bewonersorganisaties in Ganzenhoef-Zuid. Hierin staan leefregels en tips over geluidsoverlast, huisdieren, omgang met buren, huisvuil en rommel, vandalisme, galerij en binnenstraat. Ook wordt ingegaan op verhuurzaken en het indienen van een klacht in geval van aanhoudende overlast. In 1997 volgde voor rayon Kraaiennest een brochure met dezelfde titel en vergelijkbare inhoud. Hoewel de inhoud vergelijkbaar is, zijn de leefregels in vergelijking met de brochure van Ganzenhoef meer ingekleed met uitleg over het waarom van dergelijke regels en ze zijn minder gebiedend geformuleerd. In rayon Ganzenhoef is inmiddels een nieuwe brochure beschikbaar. Dit is een beknoptere brochure met een aantal

woontips. De toon in deze brochure is nog minder gebiedend, maar de regels zijn niet sterk gewijzigd (Kullberg en Kessels, 1998). De brochure is vertaald in vijf talen. Aan bewoners wordt de brochure meegegeven als zij het huurcontract tekenen. De leefregels worden tijdens het tekenen van het contract ook doorgenomen met de toekomstige huurder. Bij de huisbezoeken van de nieuwe huurders, worden de leefregels opnieuw aan de orde gesteld. Door de leefregels kunnen mensen aangesproken worden op praktische zaken, wat prettig werkt. Ook door bewoners wordt handhaving van leefregels als prettig ervaren.

### *Huisbezoeken*

In het de drie rayons wordt voor elk complex, afhankelijk van de beschikbare capaciteit, een minimumpakket aan maatregelen samengesteld en uitgevoerd op het gebied van participatie. Onderdelen hierbij zijn het faciliteren en ondersteunen van bewonersgroepen, het sociaal spreekuur op de flat en het uitvoeren van huisbezoeken bij nieuwe bewoners (NA rAP, 1998). De huisbezoeken vinden al plaats in gedeelten van Amsterdamse Poort en Ganzenhoef en worden gedaan door de verhuurmedewerker en huismeester. De huisbezoeken vinden na enkele weken plaats en hierbij komen verschillende zaken aan de orde. Zo wordt er gesproken over woonregels, sociale kaart (voorzieningen) en het melden van (onderhouds)klachten. Ook kunnen bewoners vragen stellen.

### *Beheerplannen*

Beheerplannen zijn door de deelnemende partijen gezamenlijk gedragen plannen voor het beheer van de woningen, de gebouwen en de openbare ruimte. Een beheerplan vormt als product het slot van een reeks beheerfasen en een start tot het handhaven van de kwaliteit en leefbaarheid (Stadsdeel Zuidoost, 1996). Voor alle nieuwe buurten worden beheerplannen opgesteld. Sommige beheerplannen worden door het Stadsdeel opgesteld en andere door het Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer. De interimbeheerplannen zijn in dit onderzoek niet meegenomen, maar de beheerplannen voor de nieuwbouw zijn wel bekeken. De plannen geven een taakomschrijving voor de verschillende partijen. Er vindt echter weinig afstemming plaats tussen verschillende taken van verschillende partijen.

Bij de beheerplannen wordt uitgegaan van een hoog ambitieniveau. Wat een hoger ambitieniveau inhoudt, hoe dit vorm gegeven wordt en waarin het verschil zit met de hoogbouw, komt echter niet echt uit de verf. Met het opstellen van de beheerplannen is wel de bedoeling dat een hoger streefkwiteit wordt gehaald, terwijl dat bij de hoogbouw minder prioriteit krijgt.

### *Grassroots*

Om de zelfstandigheid en verantwoordelijkheid van bewoners te vergroten, is gekozen voor 'grassroots'. De grassroots kenmerken zich vooral door hun opzet van onderaf. De overheid speelt op de achtergrond een rol in de vorm van het beschikbaar stellen van benodigde middelen en het globaal toetsen van resultaten. Een voorwaarde voor het beschikbaar stellen van middelen is dat deze nieuwe vormen van participatie uitlokken of stimuleren en aanwezige netwerken ondersteunen en versterken zonder deze

te institutionaliseren. In 1997 zijn vier grassroots begonnen die van opzet en doelstelling zeer verschillend zijn; Platform Radio Zuidoost, Sikaman, Uma Lampe en Platform Bijlmer. In het Platform Radio Zuidoost is een twintigtal radiomakende organisaties bijeengebracht met als oogmerk al deze instanties programmatisch op één lijn te brengen. Sikaman is een Ghanese organisatie waar men zich bezighoudt met het opleiden en trainen van eigen mensen, die als 'facilitator' projecten in de eigen buurt opsporen en ontwikkelen, zowel voor de Bijlmer als voor het eigen moederland. Uma Lampe is een panelachtige organisatie van vrouwen voornamelijk gericht op emancipatie van de eigen groep in relatie tot de (vernieuwing van de) K-buurt. Het Platform Bijlmer, tenslotte, voorstaat in de flat Egeldonk een flatgerichte aanpak van 'counsellors' waarbij adviezen worden gegeven en wordt bemiddeld inzake 'job, family' en 'culture' vragen.

#### *Participatieproject van ouderen in Gooioord*

Er wonen relatief veel ouderen in de flat Gooioord. De flat wordt vernieuwd en zoveel mogelijk aangepast aan de wensen en behoeften van de bewoners. De bewoners hebben een grote inbreng en mogen aangeven wat de knelpunten zijn van de flat en waar zij veranderingen in willen zien. Een extern bureau helpt de bewoners om hun wensen te formuleren en betrokken te blijven bij de vernieuwing.

#### *Bewonersparticipatie Grunder*

Stichting STIDA moet de bewonersparticipatie in Grunder bevorderen. Hiertoe zijn vrijwillige vertegenwoordigers aangesteld die als aanspreekpunt dienen, voor een deel van de flat. Een probleem hierbij is dat de vrijwillige vertegenwoordigers niet gelijkmatig zijn verdeeld over de flat. Daarnaast is het groot aantal nationaliteiten een probleem. Het is helaas zo dat een Surinamer niet snel contact blijkt te leggen met een vertegenwoordiger uit bijvoorbeeld Ghana (Van Veghel en Wassenberg, 1998). Naast de vrijwillige vertegenwoordigers functioneert er ook een bewonerscommissie. Het contact tussen de verschillende bevolkingsgroepen en tussen 'oude' bewonerscommissies en de 'nieuwe' bewonerscommissie verloopt, zacht uitgedrukt, niet optimaal.

#### *Schuldenprobleem*

Een van de grote problemen in (onder meer) Grunder is de schuldenproblematiek. Door middel van huis-aan-huisbezoeken is de schuldenproblematiek geïnventariseerd. Overigens vinden de huis aan huisbezoeken niet plaats in het kader van de schuldenaanpak, maar om contact te krijgen met de bewoners en om participatie te bevorderen. Stichting STIDA helpt de schuldenaars. De achtergrond hierbij is dat bewoners meer betrokkenheid (kunnen) tonen bij hun woning en de woonomgeving als zij zelf geen zorgen over bijvoorbeeld geld hebben.

Bij de schuldenaanpak worden betalingsregelingen opgesteld waardoor deurwaarders zolang mogelijk geweerd worden. Voor huurachterstanden wordt een regeling getroffen met Nieuw Amsterdam. Alle huurders met een betalingsovereenkomst/schuldensanering zijn verplicht om deel te nemen aan een cursus budgetteren en financieel huishoudmanagement (Van Veghel en Wassenberg, 1998). Momenteel is een discussie gaande over de privacy van bewoners, die kan in het geding komen.

### *Heel de buurt*

Het project 'Heel de buurt' wordt op acht locaties in Nederland uitgevoerd. Het project Heel de buurt Amsterdam Zuidoost/H-buurt opereert als een van deze acht pilot-projecten. De doelstelling is: het bijdragen aan de ontwikkeling van een sociale infrastructuur op buurt- en wijkniveau, die de participatie van de burgers bevordert, de sociale cohesie versterkt, bijdraagt aan de fysieke bestrijding van individuele en collectieve achterstanden en is afgestemd op de fysieke en economische infrastructuur (NA rAP, 1998).

### *Plintkunst Kruitberg*

De plint van de flat Kruitberg is in 1996 over de gehele lengte voorzien van kunst. Ook in de binnenstraat zijn schilderijen aangebracht. De grijze benedenverdieping is omgetoverd tot een kunstwerk met een lengte van 400 meter. Een deel van de tekeningen is ontworpen door een kunstenaar, maar een groot aantal ontwerpen zijn van de hand van bewoners van Kruitberg. Door een kunstenaar zijn de grove lijnen opgezet waarna deze door vrijwilligers en kinderen zijn ingekleurd. De volwassenen uit de flat zorgden voor de catering. Bewoners hebben dus gezamenlijk gezorgd voor een herkenbare flat met fraaie muurschilderingen. Het project plintkunst heeft mede gezorgd voor een grotere betrokkenheid van de bewoners.

## **6.6 Voorgenomen beleid**

### *Een nieuwe overlegstructuur voor beheer*

De oude overlegstructuur beviel niet. In de eerste plaats ontbrak een inhoudelijk kader waarbinnen afwegingen gemaakt kunnen worden. Hierdoor werd door de betrokken partijen vaak sectoraal, vanuit hun eigen belang, gekeken naar de problematiek. Een tweede probleem dat uit een evaluatie van het leefbaarheidsoverleg naar voren kwam, is de beperkte betrokkenheid van bewoners. De bewoners die deelnamen aan de leefbaarheidsoverleggen waren niet representatief voor de bevolking van de Bijlmermeer. Het aantal bewoners was niet groot en het waren met name de 'sociaal sterkere' bewoners die gebruik maakten van de inspraakmogelijkheid. Wel werd erkend dat het leefbaarheidsoverleg als instrument goed functioneerde.

Een bijkomend vraagstuk was de organisatie van het beheer. Voor een beter functioneren wordt naar een gebiedsgerichte benadering gestreefd. Deze drie 'probleempunten' hebben ertoe geleid dat wordt overgegaan op een nieuwe overlegstructuur voor beheer. De nieuwe overlegstructuur bevindt zich nog in een papieren stadium en moet nog van de grond komen.

Het Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer had in december 1998 een conceptrapportage gereed, getiteld: Naar een nieuwe overlegstructuur van beheer. Zoals de titel al aangeeft, wordt in het rapport een voorstel gedaan voor een toekomstige overlegstructuur. In dit rapport is sprake van een beheerstructuur op vier niveaus; buurt/flatniveau, bewonersplatform, rayon/actiegebied en tenslotte de stuurgroep (PVB, 1998b).

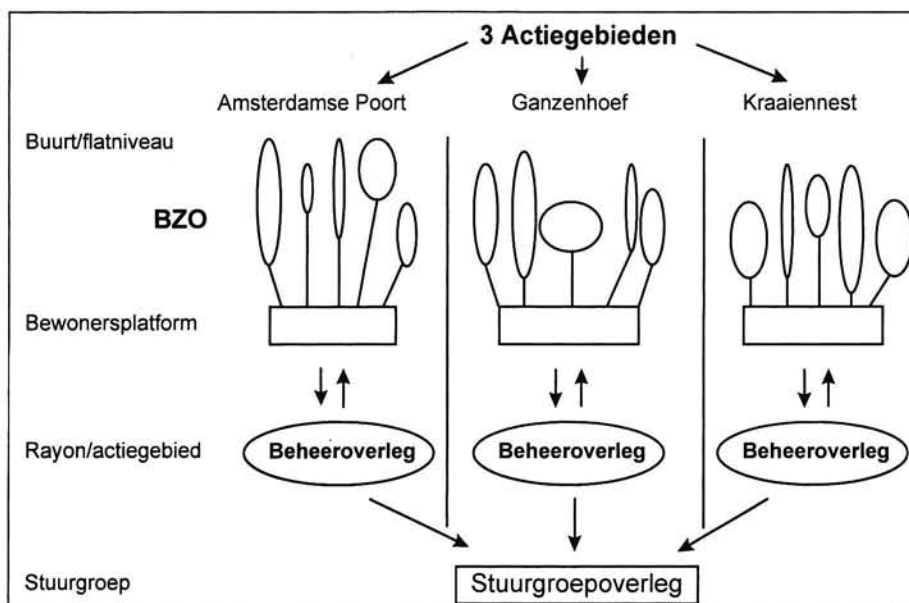
Op flatniveau blijven er verschillende *bewonerscommissies* actief. Het *bewonersplatform* wordt gevormd door deze bewonersorganisaties uit de verschillende flats of buurten en houdt zich bezig met kwesties rondom het beheer van de leefomgeving. Elk kwartaal vindt overleg plaats tussen het bewonersplatform en het beheeroverleg op rayonniveau. Naast een vertegenwoordiging van de bewoners en BZO zullen de gebiedscoördinator, diverse beheerders en de politie aan het platformoverleg deelnemen. Het accent ligt in dit overleg vooral op - het bevorderen van - structurele oplossingen van beheerknelpunten. Het is dus niet de bedoeling dat het bewonersplatform gaat functioneren als punt waar dagelijkse klachten gemeld kunnen worden. Sinds de stop van de leefbaarheidsoverleggen waren er geen bewonersplatforms meer. Rond februari 1999, een jaar later, zijn de eerste bijeenkomsten gehouden van de nieuwe bewonersplatforms. Alleen in de K-buurt is gezorgd voor een aansluitende overgang tussen het leefbaarheidsoverleg en de nieuwe bewonersplatforms. In de andere rayons moeten de gebiedscoördinatoren duidelijk maken hoe het overleg en de inspraak vorm krijgen. Per rayon is in 1998 een *beheeroverleg* in het leven geroepen. Het overleg zal gemiddeld eens per maand plaatsvinden. Doel van dit overleg is het in de vorm van een beheerplan vastleggen en uitvoeren van beleidsvoornemens van de diverse beheerders. Ook houdt het beheeroverleg zich bezig met klachten voor zover deze binnen het actiegebied structureel zijn en/of niet worden afgehandeld. De dagelijkse klachten die in de leefbaarheidsoverleggen aan de orde kwamen, komen in het beheeroverleg niet meer aan de orde. In de beheergroep zal plaats zijn voor slechts één kwaliteitszetel voor een bewoner. Daarnaast nemen de volgende partijen deel: gebiedscoördinator PVB, politie (buurtregisseur), coördinator veiligheid, rayonhoofd Nieuw Amsterdam, beheer Stadsdeel, vertegenwoordiger bureau Sociaal Economische Vernieuwing (SEV) en BZO. In vergelijking met het bewonersplatform vindt het beheeroverleg dus op een 'hoger' niveau plaats.

Voor de gehele Bijlmer bestaat er een *stuurgroep* die een maal in de zes weken bijeenkomt. In de stuurgroep zitten hoofden c.q. directeurs van het projectbureau, het politiebureau Flierbosdreef, beheer Patrimonium/Nieuw Amsterdam en de afdeling beheer en Milieu van het stadsdeel Zuidoost. In de stuurgroep worden besluiten genomen, worden knopen doorgemaakt bij verschillen van mening (in de beheeroverleggen) en worden knelpunten bij de uitvoeringsorganisaties opgelost. De nieuwe overlegstructuur is in afbeelding 6.2 weergegeven.

#### *Klachtenmeldpunt*

Klachten en meldingen kunnen sinds het voorjaar van 1998 niet meer geuit worden in leefbaarheidsoverleggen. Verder zijn er onduidelijkheden in de huidige klachtenregeling bij Beheer en Milieu. Er komen langs verschillende kanalen klachten binnen. Bovendien is de afhandeling van klachten en meldingen niet uniform. Daarom zijn er klachtenmeldpunten in voorbereiding. De afdeling Beheer en Milieu van het stadsdeel zal een centraal telefonisch meldpunt opzetten voor klachten over het beheer van de openbare ruimte. Vermoedelijk kan in het najaar van 1999 gestart worden met een centraal klachtenmeldpunt. De vernieuwingspartners werken tevens aan vier decentrale klachtenmeldpunten, volgens de één-loket-gedachte, in de vernieuwingsgebieden.

**Afbeelding 6.2** Voorstel voor een nieuwe overlegstructuur in de Bijlmermeer



Bron: Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer, 1998b

De decentrale punten zijn bedoeld als front-offices van de verschillende beheerders, waar vanuit klachten worden aangenomen en worden opgenomen in het centrale klachtensysteem. De decentrale meldpunten zijn bedoeld voor mensen die niet weten waar ze met hun klachten of vragen naar toe moeten en voor mensen voor wie het telefonisch melden van klachten een te hoge drempel is. Het is de bedoeling om de decentrale klachtenmeldpunten te koppelen aan de wijkveiligheidsposten van de politie en aan de uitvalbases van de toezichthouders (Stadsdeel Zuidoost, 1998b).

## 6.7 Evaluatie bewonersgedrag en participatie

### *Betrokkenheid*

In de Tweede Saneringsaanvraag werden ten aanzien van het versterken van de sociale structuur twee doelstellingen gesteld:

1. het verlagen van de mutatiegraad in de hoogbouw tot gemiddeld 12% na sanering;
2. het versterken van de participatie van bewoners op wijk- en buurtniveau.

Over het behalen van de eerste doelstelling zijn concrete gegevens beschikbaar. Tussen 1995 en 1998 is de mutatiegraad voor het bezit van Nieuw Amsterdam gedaald van 17,8% naar 14,6%. Deze ontwikkeling is positief en het ziet er dan ook naar uit dat een mutatiegraad van 12% na sanering haalbaar is. Deze aanname wordt versterkt door de lage mutatiegraad in de reeds vernieuwde complexen.



De tweede doelstelling - het versterken van de participatie van bewoners - is moeilijker te meten. In Kraaiennest is het aantal bewonerscommissies de laatste jaren gelijk gebleven en in Amsterdamse Poort is dit aantal gedaald. De ontwikkeling in Ganzenhoef is niet bekend. Het is niet mogelijk om te beoordelen of de daadwerkelijke participatie is toegenomen dan wel afgenomen. Wel blijkt dat de bewoners van de koopwoningen actiever participeren dan de bewoners van de oude huurwoningen.

### *Bewonersgedrag*

Het oordeel over het gedrag van medebewoners is geoperationaliseerd in een aantal vragen, die samen geen beeld opleveren van een duidelijke verandering, laat staan verbetering. De rapportcijfers voor het gebruik van de algemene ruimte en het contact met medebewoners blijken gelijk te blijven op respectievelijk 3,0 en 5,2. Nog steeds is men dus niet tevreden. Toch is men in de Bijlmermeer wel tevreden over de burens (77%). Wellicht wordt dit veroorzaakt door het delen van de binnenstraat en galerij. Het percentage bewoners dat vindt dat de mensen elkaar nauwelijks kennen ligt gelijk aan het Amsterdamse gemiddelde. Wel daalt het aantal mensen dat vindt dat verschillende nationaliteiten goed met elkaar omgaan.

Wat betreft overlast kan gesteld worden dat men in de Bijlmermeer ongeveer net zoveel overlast ondervindt als elders in Amsterdam. Een uitzondering hierop vormt de drugsoverlast. De aanpak van de drugsproblematiek dient dus de aandacht te houden.

### *Organisatie van bewonersinbreng*

Er komen steeds meer projecten van de grond die participatie van bewoners moeten bevorderen en bewonersgedrag (moeten) beïnvloeden. De resultaten van deze projecten zijn echter nog onvoldoende zichtbaar om hierover conclusies te trekken.

Gedurende het laatste jaar zijn er onvoldoende mogelijkheden geweest voor bewonersparticipatie. De leefbaarheidsoverleggen zijn gestopt en de nieuwe overlegstructuur bevindt zich nog in een papieren stadium en gaat pas, een jaar later, voorjaar 1999 van start. De huidige participatiestructuur blijkt voor de bewoners onvoldoende duidelijk te zijn. De nieuwe overlegstructuur zal hier helderheid in kunnen scheppen, maar heeft ook een nadeel. Bewoners kunnen voor klachten niet bij het bewonersplatform of het beheeroverleg terecht, waar voornamelijk over beleid gesproken zal worden. Daarnaast is het de vraag of voor de bewoners slechts één kwaliteitszetel in het beheeroverleg voldoende is. Het is de vraag of één bewoner een geheel rayon kan vertegenwoordigen en voldoende kennis in huis heeft van de grote variëteit aan onderwerpen die in het beheeroverleg aan de orde zullen komen. Bij het concretiseren van de nieuwe overlegstructuur dient dit de aandacht te hebben.

Op dit moment is er geen centraal punt waar bewoners terecht kunnen voor klachten en meldingen over het beheer van de openbare ruimte. Er blijkt een grote lijst van telefoonnummers te zijn waar bewoners terecht kunnen voor diverse zaken. Om orde op zaken te stellen wordt gewerkt aan een centraal klachtenmeldpunt met daaraan vier decentrale meldpunten verbonden. Het is aan te bevelen dat deze klachtenmeldpunten zo spoedig mogelijk van start gaan, omdat de huidige klachtenafhandeling duidelijk tekortschiet. Bovendien is anders het risico groot dat de nieuwe bewonersplatforms in de praktijk de functie van klachtenmeldpunt krijgen.

---

## SAMENVATTING EN CONCLUSIES

### *Evaluatie*

In de Bijlmermeer is sinds 1992 een grote vernieuwingsoperatie gaande, die zich uitstrekt over drie terreinen: ruimtelijke vernieuwing (differentiatie van de fysieke omgeving), sociale vernieuwing (meer deelname aan werk en scholing) en vernieuwing van het beheer (verbetering van het leefklimaat). De financiering van de vernieuwingsoperatie is vastgelegd in de Eerste (1993) en Tweede Saneringsaanvraag (1995) van Nieuw Amsterdam. Deze overeenkomst voorziet in een eerste evaluatie van de voortgang van het project in 1999. Dit onderzoek beslaat het derde thema: de evaluatie van de leefbaarheid en (de vernieuwing van) het beheer in de Bijlmermeer. Bij de evaluatie is uitgegaan van bestaand materiaal.

### *Doelstellingen*

In de Tweede Saneringsaanvraag zijn tal van doelstellingen geformuleerd, ook voor leefbaarheid en beheer. Deze evaluatie is een tussentijds peilmoment, en dus nog geen evaluatie van de einddoelstellingen. Het is echter niet altijd duidelijk of de doelstellingen gehaald worden. Bij de doelstellingen wordt veelal aangegeven hoe deze gemeten dienen te worden. Deze metingen hebben echter niet altijd (volledig) plaatsgevonden. Sommige doelen kunnen helemaal niet worden gemeten. Dit is een kwalijke zaak. De doelstellingen op het gebied van vandalisme en vervuiling gaan bijvoorbeeld uit van vergelijkingen met het stedelijke gemiddelde of cijfers voor Amsterdamse hoogbouw-wijken, terwijl deze gegevens niet beschikbaar zijn. Het is niet eens duidelijk welke referentiewijken worden bedoeld.

Als doelen meetbaar gemaakt worden, dient dit uiteraard ook gemeten te worden. Er wordt dan ook aanbevolen om in de toekomst zoveel mogelijk van deze metingen te verrichten.

### *Veiligheid*

Wat betreft de veiligheid, steevast als een van de grootste problemen genoemd, is een duidelijke positieve ontwikkeling te constateren. Het aantal delicten daalt zowel op stedelijk als op Bijlmerniveau. In de Bijlmerniveau is de afname veel groter en daardoor worden de verschillen met Amsterdam kleiner. Enige nuancerings is op z'n plaats omdat de politie aangeeft dat een gedeelte van de afname veroorzaakt wordt door een



dalende aangiftebereidheid. De bewoners zelf oordelen ook positiever over de veiligheid.

### *Vervuiling*

Bij het onderwerp vervuiling is er nauwelijks vooruitgang te constateren in de Bijlmermeer. Voor het stadsdeel Zuidoost zijn de beheerkosten aanzienlijk gestegen, omdat blijkt dat het beheer in de laagbouwgebieden intensiever is dan bij hoogbouw. Aangezien het beheer met dezelfde middelen en mankracht gebeurt als in de oude situatie, ontstaan er tekorten. Dit gaat ten koste van de hoogbouwgebieden, die geen prioriteit krijgen. De vervuiling in de hoogbouwgebieden neemt dan ook toe. Wellicht dat daarom de meningen van de bewoners niet vooruitgaan. De situatie op het gebied van vervuiling dient dus nog aanzienlijk verbeterd te worden.

### *Vandalisme*

De kosten van vandalisme voor Nieuw Amsterdam geven tussen 1993 en nu per rayon tegengestelde ontwikkelingen te zien. In Amsterdamse Poort zijn de kosten fors gedaald, terwijl in de beide andere rayons de uitgaven voor vandalisme juist behoorlijk zijn gestegen. Voor deze tegengestelde ontwikkeling konden we geen verklaring vinden. Verder blijkt dat de gemiddelde kosten per woning voor vandalisme-onderhoud in de vernieuwde complexen veel lager liggen dan gemiddeld. Zo kennen Hoogoord, Gulden Kruis en Kantershof bijna geen vandalisme. Er kan dus worden geconcludeerd dat over het gehele bezit geen positieve ontwikkeling is te zien, maar wel in het rayon Amsterdamse Poort en de reeds verbeterde complexen. Bewoners geven gemiddeld nog eenzelfde, redelijk negatief, oordeel over vandalisme als een aantal jaar geleden. Slechts op een aantal aspecten zijn de bewoners positiever dan voorheen; minder vernielingen in de binnenstraat, in de lifthal en in het trappenhuis en minder bekladding van muren.

### *Betrokkenheid van bewoners*

Het is onduidelijk of de betrokkenheid van bewoners is toe- of afgenomen. Bij kopers kan wel een toename geconstateerd worden. De mutatiegraad, een van de indicatoren van de mate van betrokkenheid, is tussen 1995 en nu gedaald. Dit is positief en zou kunnen duiden op een grotere bewonersbetrokkenheid.

De mogelijkheden voor participatie in het beheer zijn niet toegenomen. De leefbaarheidsoverleggen zijn in 1998 gestopt en hiervoor is gedurende een jaar niets in de plaats gekomen. Momenteel wordt gestart met een nieuwe overlegstructuur die opnieuw participatiemogelijkheden voor bewoners moet bieden. De participatie is ook in de nieuwe overlegstructuur nog steeds kwetsbaar; de afstemming op buurtniveau is nog steeds een probleem.

Het verschil met de leefbaarheidsoverleggen is dat de nieuwe beheeroverleggen moeten gaan over beleid en structurele problemen op een hoger niveau dan de flat en niet meer over dagelijkse klachten over het beheer. Dit was wel mogelijk bij het leefbaarheidsoverleg. Hiertoe wordt nu een klachtenmeldpunt opgezet, zowel centraal als decentraal. Dit dient zo snel mogelijk ingang te vinden.

### *Projecten*

In de jaarplannen van de verschillende rayons van Nieuw Amsterdam en in de werkprogramma's van het Projectbureau ligt het accent op beheer en leefbaarheid. In de jaarplannen van de rayons wordt meerdere malen geconcludeerd dat door de inspanningen op het gebied van de ruimtelijke vernieuwing te weinig voortgang is op het gebied van leefbaarheid en beheer. De extra inspanningen op gebied van beheer die elk jaar gepland staan, worden meestal niet uitgevoerd.

In de afgelopen jaren zijn veel projecten geweest op gebied van leefbaarheid en beheer. De projecten hebben niet allemaal even lang geduurd en sommige zijn om diverse redenen gestopt. Het merendeel van de projecten heeft wel een positief resultaat opgeleverd. De samenhang tussen de vele projecten blijft echter ontbreken. De overkoepelende strategie ontbreekt nog steeds, er is sprake van ad hoc-beleid en nog steeds worden de meeste projecten van bovenaf geparachteerd. In de Tweede Saneringsaanvraag werd gesteld dat dit zou moeten verbeteren. Die verbetering is in ieder geval niet zichtbaar.

Een bijkomend probleem dat optreedt bij een aantal projecten die in één flat plaatsvinden, is dat problemen zich verplaatsen naar andere flats. Er zou moeten worden overwogen om sommige projecten op grotere schaal toe te passen zodat problemen niet de kans krijgen om te verschuiven naar elders.

### *Helpt de vernieuwing?*

De hoofdvraag van het gehele vernieuwingsproces in de Bijlmer is of de leefbaarheid erop vooruit gaat. Het beste zou zijn om de reeds vernieuwde complexen te vergelijken met de nog niet aangepakte of met de oude situatie.

Dit is maar zeer beperkt mogelijk. Begin 1999 was van de hoogbouw alleen Hoogoord ingrijpend verbeterd (al sinds 1995). Drie andere complexen staan in de steigers. Twee nieuwe laagbouwbuurten zijn klaar, waarvan een op een oude slooplocatie (Nieuw Geinwijk) en een op terrein dat eerst braak lag (Gulden Kruis).

Op grond van dit beperkte vergelijkingsmateriaal - in feite alleen Hoogoord, Gulden Kruis en Nieuw Geinwijk - kunnen we voorzichtig concluderen dat de leefbaarheid hier beter is dan voorheen en dan in de rest van de Bijlmermeer. Onderzoeken onder de nieuwe bewoners zijn nog niet gehouden. Cijfers over leegstand, mutatiegraad en vandalisme wijzen duidelijk een goede kant uit. Voor veiligheid bestaan geen gegevens, dus kunnen we alleen op indrukken afgaan en die zijn positief. Een tegengesteld beeld laat het onderhoud van de openbare ruimte zien; in de nieuwe laagbouw liggen de onderhoudskosten veel hoger dan bij de hoogbouw. Voor een deel komt dit echter omdat aan de nieuwe laagbouwwijken prioriteit gegeven wordt ten opzichte van de hoogbouw.

Samengevat kunnen we stellen dat in de vernieuwde gebieden de vernieuwing helpt.

### *Beheerplannen*

De laatste jaren zijn er beheerplannen voor verschillende buurten opgesteld. De interimbeheerplannen zijn in dit onderzoek niet meegenomen. Wel zijn de beheerplannen voor de nieuwbouw bekeken. Hierin valt op dat vooral de taken van verschillende partijen omschreven staan. De afstemming tussen deze taken en verantwoordelijkhe-

den wordt naar onze mening echter onvoldoende belicht. Verder wordt niet helemaal duidelijk wat het verschil in kwaliteitsniveau van het beheer is tussen de nieuwbouw en de bestaande hoogbouw. De indruk is dat dit kwaliteitsniveau bij de nieuwbouw niet veel hoger ligt. Bij de bestaande hoogbouw wordt de streefkwaliiteit echter niet gehaald, en dit is wel de bedoeling bij de nieuwbouw.

De beheerplannen en jaarplannen van de verschillende rayons van Nieuw Amsterdam hebben een verschillende structuur. Zeker binnen een organisatie is het aan te raden dat eenzelfde opbouw en structuur gehanteerd wordt. In het vervolg dient hieraan zeker aandacht besteed te worden.

#### *Herstructurering heeft ook negatieve uitstraling*

Een belangrijke gedachte achter de vernieuwing was dat het opknappen van enkele flats en het toevoegen van laagbouw een positieve uitstraling zou hebben op de omgeving en de (nog) onverbeterde flats. Dit is overigens ook het idee achter de landelijke herstructureringsgedachte. Het blijkt echter andersom te werken. De verbeterde flats en de nieuwbouwbuurtten gaan erop vooruit, maar de nabijgelegen flats gaan zienderogen achteruit. De leefbaarheid in de D-buurt, vroeger toch niet de slechtste flats, en in Venserpolder staan sterk onder druk als gevolg van de aanpak in de buurflats in de F-buurt. Criminaliteit, vandalisme, overlast en vervuiling nemen er sterk toe. 'Zwakkere' groepen verhuizen uit de sloopflats, terwijl de 'betere' bewoners de D-buurt verlaten, onder meer naar de nieuwbouw. Soortgelijke signalen komen uit andere onverbeterde flats in de G-buurt en de K-buurt.

Deze verplaatsingsproblemen in de gehele Bijlmer zijn vergelijkbaar met die binnen één specifieke flat in het bijzonder. In Grunder loopt het project met de liftoezichthouders. In eerste instantie startte dit bij enkele liften, met als gevolg dat alle problemen zich concentreerden bij de resterende liften. De vernieuwing in de Bijlmermeer gaat dezelfde kant op.

#### *Leefbaarheid niet aangepakte flats staat onder druk*

De situatie in de (nog) niet aangepakte flats verslechtert en dit komt het imago van de hele Bijlmermeer niet ten goede. De niet aangepakte flats dreigen zo de rotte appels in de mand te worden, die een smet werpen op de al wel vernieuwde delen. De beoogde ruimtelijke vernieuwing dreigt een onbedoeld effect te sorteren, namelijk het voorzien in problematische flats aan de onderkant van de woningmarkt.

In de Tweede Saneringsaanvraag wordt hieraan één alinea gewijd, waarin gesteld wordt dat rekening gehouden wordt "met tijdelijke daling in de waardering" (p. 73), gevolgd door: "Het streven is erop gericht om via aanvullende beheermaatregelen de waardering van de bewoners tenminste op het peil te houden van 1995."

De leefbaarheid in enkele van de niet aangepakte flats verslechtert momenteel zodanig, dat het peil van 1995 al lang niet meer in zicht is. De aanvullende maatregelen zijn of veel te beperkt of geheel achterwege gebleven, ook al omdat in het beheer de reeds opgeknapte buurten en flats prioriteit hebben.

### *Intensiever beheer*

Bestaat er een oplossing voor deze verplaatsingsproblemen? Een groep 'minder aangepaste' bewoners woont nu in de Bijlmermeer, en zal daar voorlopig blijven wonen, ook al omdat ze niet in aanmerking komen voor de vernieuwde complexen. Het gevaar is aanwezig dat elke flat die wordt aangepakt, leidt tot een verdergaande concentratie van deze groep in de overblijvende flats. De enige remedie is een veel intensiever beheer in de nog niet aangepakte flats. Dit betekent dat zolang deze flats nog niet aan de beurt zijn voor welke ingreep dan ook, extra aandacht en toezicht nodig is in de vorm van schoonmakers, toezichthouders, liftoezichthouders, buurt- of flatconciërges en/of politie, extra projecten, extra middelen en extra aandacht voor beheer in het algemeen. Hiermee is in de plannen tot op heden onvoldoende rekening gehouden.

### *Tot slot*

In de Bijlmermeer is een gigantische vernieuwingsoperatie aan de gang. Over tien jaar zal de wijk er totaal anders uitzien, bijna onherkenbaar voor wie er al die tijd niet meer zal zijn geweest. De leefbaarheid in de vernieuwde delen, en dat worden er steeds meer, zal verbeteren als de trend tot op heden doorzet; in de nieuwe laagbouw en vernieuwde hoogbouw staan de indicatoren positief. Deze vernieuwde stukken Bijlmermeer kunnen bijdragen aan een veel beter imago van de hele wijk. Dat geldt zowel voor de laagbouw eengezinswijken als voor de gerenoveerde hoogbouw. Er zal blijken dat het goed wonen kan zijn in een hoogbouwflat en nieuwe bewoners zullen er vanuit een positieve keuze willen wonen.

Tegelijkertijd dient alles op alles gezet te worden om de andere trend, verloedering in de resterende stukken Bijlmermeer, te keren. Daartoe is het veel intensievere beheer nodig, dat we hiervoor bepleitten.



---

## LITERATUUR

Bosten, L., B. Theelen en F. Wassenberg, 1996, **Bijlmerbewoners over de toekomst van hun F-buurt**, DUP, Delft.

Boumeester, H. en F. Wassenberg, 1996, **Video voor veiligheid? Effecten van camerabewaking in de Bijlmermeer**, DUP, Delft.

Consultancy and Research for Environmental Management (CREM), 1997, **Inzamelmodel huishoudelijk afval Amsterdam Zuidoost**, Amsterdam.

DSP, 1998, **De Bijlmer monitor 1997**, september, Amsterdam

Kullberg, J. en I. Kessels, 1998, **Concept vooronderzoek experiment woonregeling**, Delft.

Leferink, R. en M. Middelbeek, 1997, **Memo: een veiligheidsplan gedurende de vernieuwing van de Bijlmermeer**, Amsterdam.

Mark Interactive Management (MIM), 1998, **Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, evaluatieonderzoek stadstoezichthouders (+ bijlagen)**, Utrecht.

Nieuw Amsterdam, 1994-1999, **Kwartaalrapportages 1993 tot en met 1998**, Amsterdam.

Nieuw Amsterdam, 1995, **Tweede Saneringsaanvraag**, juli, Amsterdam.

Nieuw Amsterdam, 1996-1998, **Jaarverslagen 1995-1997**, Amsterdam.

Nieuw Amsterdam, 1998a, **Brief voorstel schoonmaak D-buurt**, d.d. 19-11-'98, Amsterdam.

Nieuw Amsterdam, 1998b, **Het dagelijks onderhoud van Nieuw Amsterdam**, Amsterdam.

Nieuw Amsterdam, 1998c, **Kengetallenboek evaluatie Nieuw Amsterdam**, Amsterdam.

Nieuw Amsterdam, Rayon Amsterdamse poort, 1995-1998, **Jaarplannen 1996-1999**, Amsterdam.

Nieuw Amsterdam, Rayon Ganzenhoef, 1995-1998, **Jaarplannen 1995-1999**, Amsterdam.

Nieuw Amsterdam, Rayon Kraaiennest, 1996-1998, **Jaarplannen 1996-1998**, Amsterdam.

Van Nimwegen & Partners, 1998, **Huurdersonderzoek dagelijks onderhoud algemene ruimten woningcorporatie Nieuw Amsterdam 1998**, Amsterdam.

O & S, 1993-1998, **Amsterdam in cijfers, jaarboek 1993-1998**, Amsterdam.

O & S, 1998, **Diadam 1998, Statistische informatie (deel 2), Zuidoost**, Amsterdam.

Politie Amsterdam-Amstelland, 1996,1997, 1998, **Bevolkingsonderzoek in wijkteamgebieden 1995, 1997 en 1998, district 7**, Amsterdam.

Politie Amsterdam-Amstelland, 1999, **Bestuurlijk Informatie Systeem Regio, 4<sup>e</sup> kwartaal 1998**, Amsterdam.

Politie Flierbosdreef, 1999, **Wijkveiligheidsplan Flierbosdreef**, Amsterdam.

Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer, 1995, **Speerpunt Bijlmermeer, de vernieuwing van de Bijlmermeer als uitwerking van het Grote Stedenbeleid**, november, Amsterdam.

Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer, 1996-1998, **Werkprogramma's 1996-1998**, Amsterdam.

Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer, 1998a, **Beheerbeleidsplan K-buurt**, Amsterdam.

Projectbureau Vernieuwing Bijlmermeer, 1998b, **Naar een nieuwe overlegstructuur van beheer (concept)**, Amsterdam.

Ruitenbeek, S., 1998, **Onderzoek Stadtoezicht in Zuidoost**, Amsterdam.

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 1996, **Beheerplan Gulden Kruis**, Amsterdam.

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 1997, **Veiligheidsplan Amsterdam Zuidoost 1997**, Amsterdam.

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 1998a, **Beheerplan Vogeltjeswei (concept)**, Amsterdam.

Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 1998b, **Voorstel klachten- en meldingenpunt Beheer & Milieu**, Amsterdam.

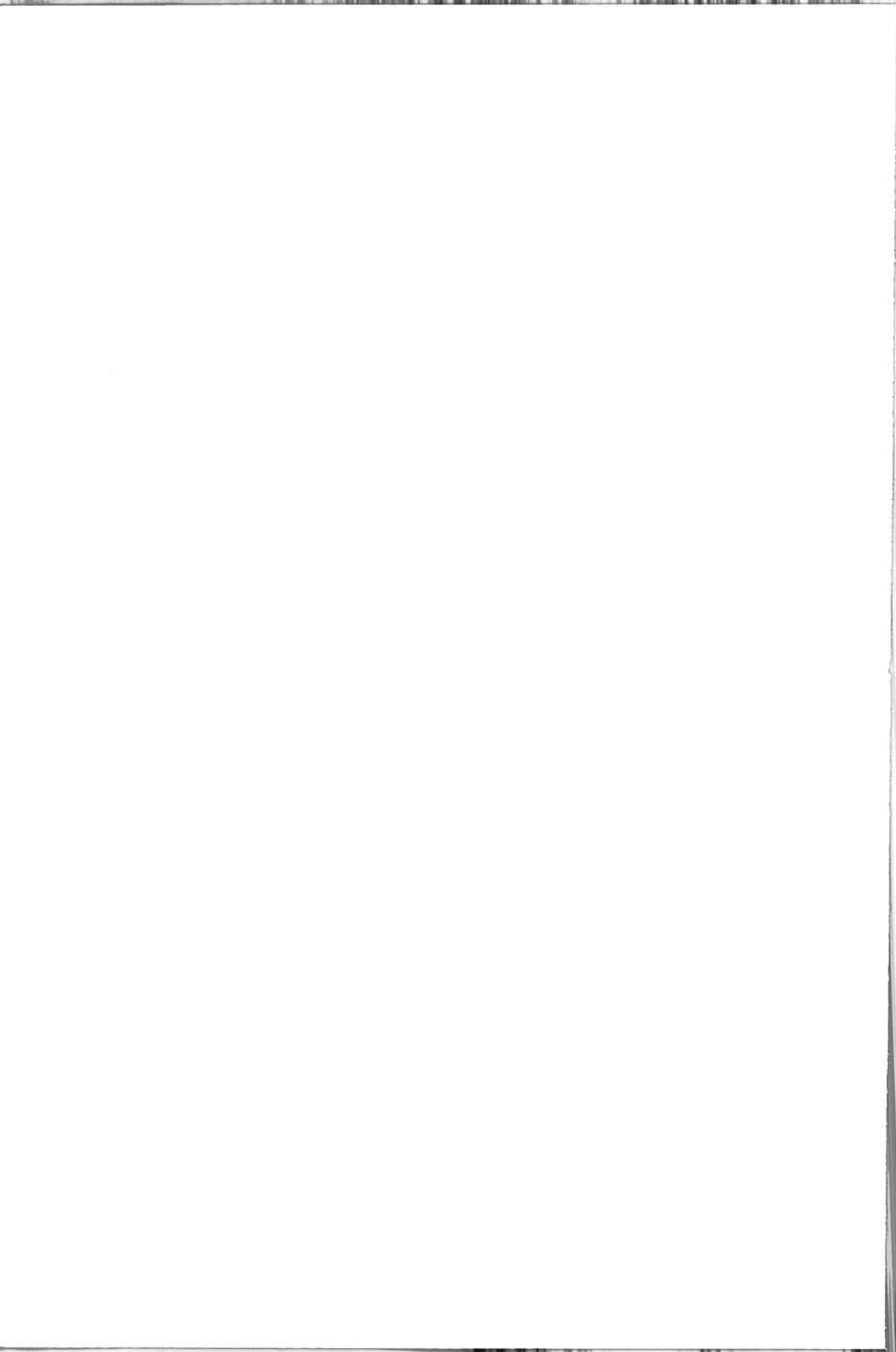
Stadsdeel Amsterdam Zuidoost, 1999, **Onderhoudskosten nieuwe laagbouwwijken**, Amsterdam.

Stedelijke Woningdienst Amsterdam, 1999, **Kengetallen 1993-1997, Amsterdamse volkshuisvestingsinstellingen**, Amsterdam.

Veghel, M. van, en F. Wassenberg, 1998, **Project leefbaarheid Grunder, tussenmeting**, Delft.

Veghel, M. van, en F. Wassenberg, 1999, **Ruimte rondom hoogbouw, mogelijkheden om het beheer van de openbare ruimte in een hoogbouwwijk te privatiseren**, Delft.





---

## VERSCHENEN IN DE SERIE OTBOUWSTENEN

1. F. van der Zon, Kengetallen en succescriteria voor woningcorporaties  
1995/70 blz./ISBN 90-407-1200-X/f 25,-
2. T. Hoenderdos en A. Metselaar, Probleemcomplexen en leefbaarheid: over de prestaties van woningcorporaties inzake de bevordering van leefbaarheid  
1996/57 blz./ISBN 90-407-1360-X/f 15,-
3. B. van Rosmalen en F. Wassenberg, Volkshuisvestingsplan 1996-2000 Gemeente Venray  
1996/110 blz./ISBN 90-407-1368-5/f 29,50
4. H. Kruijthoff en H. Heeger, Ogen, oren en mond van Haaglanden. Burgers over wonen  
1996/47 blz./ISBN 90-407-1401-0/f 15,-
5. H. Priemus, B. van Rosmalen, F. Wassenberg, Regionaal volkshuisvestingsplan Haaglanden. Balans tussen herstructurering en behoud kernvoorraad  
1996/224 blz./ISBN 90-407-1400-2/f 60,-
6. J. Kullberg, Aanbodmodellen geïnventariseerd. Een landelijke verkenning van vormen van marktgerichte woonruimteverdeling en impressies van de verdelers  
1997/76 blz./ISBN 90-407-1412-6/f 25,-
7. B. van Rosmalen, De omslag. Woningmarktanalyse Monster  
1997/69 blz./ISBN 90-407-1486-X/f 21,50
8. P.J. Boelhouwer, Woningmarktonderzoek Venlo en Tegelen: naar een woningbouwprogrammering. Een samenvatting  
1997/101 blz./ISBN 90-407-1487-8/f 30,-

9. M. Elsinga, De Weerter woningmarkt in beeld. Conclusies woningmarktonderzoek  
1997/49 blz./ISBN 90-407-1522-2/f 15,-
10. B. van Rosmalen en F. Wassenberg, Regionaal Volkshuisvestingsperspectief Gooi en Vechtstreek  
1997/108 blz./ISBN 90-407-1525-4/f 30,-
11. F. van der Zon, Naar prestatie-afspraken tussen FEW, corporaties en gemeente in Enschede  
1997/40 blz./ISBN 90-407-1555-6/f 15,-
12. T.A.L. Leliveld, Woningmarktanalyse Hoogvliet/Pernis  
1997/142 blz./ISBN 90-407-1559-9/f 40,-
13. P.J. Boelhouwer en R. ter Bogt, Woningbehoefte- en migratieonderzoek Woerden en regio West-Utrecht  
1997/119 blz./ISBN 90-407-1560-2/f 35,-
14. P.J. Boelhouwer en R. ter Bogt, Woningmarktonderzoek Woerden  
1997/69 blz./ISBN 90-407-1610-2/ f 20,-
15. H.M. Kruythoff, H.C.C.H. Coolen en G.L.M. Hilkhuisen, Doorstromingseffecten van VINEX-locaties in Haarlemmermeer  
1997/265 blz./ISBN 90-407-1598-0/f 75,-
16. B. van Rosmalen, Evaluatie aanbodmodel Amstel-Meerlanden. Beleving en slaagkansen van woonboninstuurders  
1997/57 blz./ISBN 90-407-1605-6/f 20,-
17. B. van Rosmalen, Evaluatie aanbodmodel Zaanstad. Beleving, zoekgedrag en slaagkansen van woonboninstuurders  
1997/73 blz./ISBN 90-407-1606-4/f 20,-
18. M. Elsinga, H. Boumeester, T.A.L. Leliveld en H. Priemus, Haken en ogen aan huren en kopen. Aanzet tot gezamenlijk beleid in Den Haag  
1997/101 blz./ISBN 90-407-1629-3/f 30,-
19. B. van Rosmalen en J. Kullberg, Evaluatie aanbodmodel Amsterdam. Woningzoekenden en hun zoekstrategieën, slaagkansen, begrip en waardering voor het nieuwe model  
1997/108 blz./ISBN 90-407-1613-7/f 30,-

20. J.B.S. Conijn, Het huurbeleid en het aan- en verkoopbeleid van institutionele beleggers  
1997/29 blz./ISBN 90-407-1612-9/f 15,-
21. F. Wassenberg en E. Kalle, Toekomstscenario's woningmarkt Leeuwarden  
1997/62 blz./ISBN 90-407-1630-7/f 20,-
22. H. Boumeester en P.J. Boelhouwer, Woonuitgavenonderzoek bovenminimale-inkomensgroepen in de huursector  
1997/93 blz./ISBN 90-407-1634-X/f 20,-
23. B. van Rosmalen en R. Raat, Woningbehoefteonderzoek en verhuisanalyse gemeente Rijswijk  
1997/130 blz./ISBN 90-407-1633-1/f 37,50
24. H. Priemus, H. Boumeester en R. ter Bogt, Scan van mogelijke woningmarktontwikkelingen in Nederland 1998/2003/2020/2030  
1997/106 blz./ISBN 90-407-1642-0/f 30,-
25. R. Raat en F. Wassenberg, De herstructureringsbehoefte in de regio's van Zuid-Holland  
1998/70 blz./ISBN 90-407-1648-X/f 20,-
26. F. Wassenberg en L. Kuipers, Marktpositie hoogbouw Zoetermeer  
1998/74 blz./ISBN 90-407-1657-9/f 22,50
27. I. Kessels en J. Kullberg, Evaluatie woonruimteverdeling 'Kiezen en verdelen' in Roosendaal  
1998/57 blz./ISBN 90-407-1665-X/f 20,-
28. P.J. Boelhouwer, Toekomstverkenning De Rodes  
1998/91 blz./ISBN 90-407-1663-3/f 27,50
29. H. Heeger, J. Kullberg en L. van Die, Evaluatie "Stoeprand": laatste-kansbeleid in Rotterdam  
1998/94 blz./ISBN 90-407-1670-6/f 30,-
30. B. van Rosmalen, Woningmarktscan gemeente Rijswijk  
1998/44 blz./ISBN 90-407-1667-6/f 20,-
31. B. van Rosmalen en R. Raat, Samen werken aan waardevol wonen: Volkshuisvestingsplan gemeenten Rijswijk  
1998/100 blz./ISBN 90-407-1674-9/f 30,-

32. J. Kullberg en I. Kessels, Huisvesting van veroorzakers van extreme overlast  
1998/110 blz./ISBN 90-407-1691-9/f 33,-
33. J.S.C.M. Hoekstra, P.J. Boelhouwer en M.C. Gunsing, Woningbehoefteonderzoek en verhuisanalyse gemeente en regio 's-Hertogenbosch  
1998/164 blz./ISBN 90-407-1726-5/f 50,-
34. P.J. Boelhouwer, M.C. Gunsing, H.J.F.M. Boumeester, Woningmarktanalyse verkoop Vleugelflat gemeente Venlo  
1998/49 blz./ISBN 90-407-1729-X/f 20,-
35. J.B.S. Conijn, P. de Vries, T.J. Stauttener, Prijsvorming nieuwbouw en bestaande koopwoningen  
1998/89 blz./ISBN 90-407-1739-7/f 27,50
36. H. van Rooijen en R. Raat, Stedelijke vernieuwing in kleine gemeenten in Overijssel  
1998/66 blz./ISBN 90-407-1742-7/f 22,50
37. P.J. Boelhouwer en J.S.C.M. Hoekstra, Lastenstijging, armoede en leefbaarheid in de deelgemeente Feijenoord  
1998/159 blz./ISBN 90-407-1797-4/f 45,-
38. H. Boumeester, Woningmarktanalyse Westland. Bouwen en beheren voor de toekomstige vraag van de Westlandse bevolking  
1998/152 blz./ISBN 90-407-1812-1/f 43,-
39. F. van der Zon, Woonlasten van studenten. Een onderzoek in Delft, Eindhoven en Leiden  
1998/34 blz./ISBN 90-407-1782-6/f 20,-
40. M. van Veghel en F. Wassenberg, Ruimte rondom hoogbouw. Mogelijkheden om het beheer van de openbare ruimte in een hoogbouwwijk te privatiseren  
1999/ 59 blz./ISBN 90-407-1819-9/f 23,50
41. R. Raat, Wonen in de gemeente Heusden. Volkshuisvestingsplan gemeente Heusden  
1999/73 blz./ISBN 90-407-1828-8/f 25,-
42. J. Kullberg en I. van Aalst, Evaluatie woonruimteverdeling Noord-Kennemerland  
1999/111 blz./ISBN 90-407-1839-3/f 33,-

3030201

ISBN 90-407-1908-X



9 789040 719080

## OTBouwstenen 43



ONDERZOEKSINSTITUUT OTB  
TECHNISCHE UNIVERSITEIT DELFT

Delft University Press