



Leefbaarheid Theresiastraat Hengelo

Adviesrapport



Copyright© 2016 by Saxion University of Applied Sciences.

All rights reserved. No part of this article may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without permission in writing from the authors.

Colofon

Opdrachtgever: Welbions, Hengelo

Auteur(s): Dr. H.J. Korthals Altes
m.m.v. Drs. W.K.F. Rodenhuis
Lectoraat Risicobeheersing
Registratienummer:

Saxion Lectoraten Leefomgeving
Juni 2016

Inhoud

1.	Opdracht en vraagstelling	4
1.1	Opdracht.....	4
1.2	Vraagstelling.....	4
1.3	Gegevensverzameling.....	5
2.	Uitkomsten inventarisatie	8
2.1	Beschrijving complex.....	8
2.2	Aard en omvang overlast en onveiligheid.....	9
2.3	Analyse van overlast en onveiligheid naar leeftijd en geslacht.....	15
2.4	Analyse overlast en onveiligheid per flat	17
2.5	Sociaal contact en participatiebereidheid	20
2.6	Conclusies inventarisatie.....	22
3.	Advies	23
3.1	Vooraf.....	23
3.2	Sociale en organisatorische maatregelen.....	25
3.3	Fysieke maatregelen	30
3.4	Aanpak voor de lange termijn	32
	Literatuur.....	35
	Bijlagen	36
	Bijlage 1: Vragenlijst bewonersenquête	37
	Bijlage 2: vragenlijst aanvullende bewonersinterviews	42
	Bijlage 3: vragenlijst interviews experts.....	43
	Bijlage 4: analyse mutatiegegevens.....	45
	Bijlage 5: minder frequente vormen van overlast	47
	Bijlage 6: opmerkingen van respondenten in de enquête.....	48

1. Opdracht en vraagstelling

1.1 Opdracht

In september 2015 ontving het Kenniscentrum Leefomgeving van Saxion het verzoek van woningcorporatie Welbions om een onderzoek uit te voeren naar de leefbaarheid van het woningcomplex van Welbions aan de Theresiastraat te Hengelo. De Theresiastraat is een bijzonder complex flatwoningen, met een hoog percentage bewoners uit bijzondere doelgroepen zoals ex-verslaafden en ex-gedetineerden. Welbions besteedt veel tijd aan het beheer van dit complex, maar desondanks komen relatief veel klachten over de leefbaarheid bij Welbions binnen. Welbions beschikt niet over een nauwkeurig beeld van de precieze problemen, de spreiding over de verschillende gebouwen binnen het complex en de doelgroepen die voornamelijk hinder ondervinden. Dat beeld moest uit het onderzoek van Saxion komen, vergezeld van een advies voor de aanpak van de gebleken problemen. De contactpersoon vanuit de opdrachtgever is de heer R. Gockel, projectcoördinator sociaal. In september 2015 is een groep studenten van Saxion in het kader van de minor Sociaal Veilig Ontwerpen aan de slag gegaan met deze opdracht:

- Mats Ottink, opleiding Ruimtelijke Ordening en Planologie
- Remco Jansen, opleiding Ruimtelijke Ordening en Planologie
- Sophia Rehwinkel, opleiding Forensisch Onderzoek
- Lindy Kleisman, opleiding Integrale Veiligheidskunde
- Jeroen de Vries, opleiding Integrale Veiligheidskunde.

De supervisie werd uitgevoerd door docent-onderzoeker dr. Harm Jan Korthals Altes. In januari 2016 heeft de groep studenten het conceptrapport opgeleverd en gepresenteerd aan de opdrachtgever.

De rapportage en de onderliggende databestanden die de studenten hebben geproduceerd, vormde in hoofdzaak de input voor de voorliggende rapportage van het Kenniscentrum Leefomgeving; tevens zijn de reacties die we bij de eindpresentatie hebben gekregen in het rapport verwerkt.

1.2 Vraagstelling

De hoofdvraag van het onderzoek luidt: welke leefbaarheidsproblemen spelen er in het wooncomplex van Welbions aan de Theresiastraat te Hengelo en hoe kunnen deze worden aangepakt?

De hoofdvraag valt uiteen in de volgende deelvragen:

1. Welke omvang hebben de leefbaarheidsproblemen ?

2. Welke doelgroepen ondervinden de meeste overlast van de problemen?
3. Op welke plekken in het complex zijn de problemen hoofdzakelijk geconcentreerd?
4. Welke maatregelen zijn voor het verbeteren van de leefbaarheid aangewezen,
 - a. voor de korte termijn (komende 1–5 jaar)?
 - b. voor de langere termijn (zes jaar en langer)?

De aard en omvang van de leefbaarheidsproblemen (deelvraag 1) is uitgewerkt in hoofdstuk 2, paragraaf 2.2. De doelgroepen die overlast ondervinden (deelvraag 2) komen in paragraaf 2.3 aan de orde, de concentratie van overlast op bepaalde plekken (deelvraag 3) wordt besproken in paragraaf 2.4.

Deelvraag 4 is uitgewerkt in het hoofdstuk 'Advies' (hoofdstuk 3).

Paragraaf 3.1 t/m 3.3 behandelen de maatregelen voor de korte termijn.

De maatregelen voor de langere termijn komen aan de orde in paragraaf 3.4. Deze kunnen meegenomen worden bij het groot onderhoud dat vanaf 2020 in het complex wordt uitgevoerd. Er zijn dan ingrijpende fysieke maatregelen mogelijk.

1.3 Gegevensverzameling

De gegevens voor de inventarisatie zijn verzameld door middel van de volgende methoden:

- schouw (opname van gebouwen en de omgeving), overdag en 's avonds;
- interviews met sleutelpersonen die het complex vanuit hun professionele activiteiten goed kennen;
- enquête en interviews onder de bewoners van het complex.

Voor het opstellen van het advies is aanvullend bureau onderzoek gedaan.

Onderstaand schema maakt inzichtelijk op welke wijze de gegevens per deelvraag verzameld zijn.

Afbeelding 1: dataverzamelmethode per deelvraag

	Enquête en interviews bewoners	Interviews sleutelpersonen	Schouw	Desk research
Deelvraag 1: omvang problemen				
Deelvraag 2: doelgroepen				
Deelvraag 3: plekken in het complex				
Deelvraag 4: maatregelen				

Bewonersenquête

De schriftelijke enquête die gehouden is heeft gemiddeld een respons van 23% opgeleverd. De respons is in onderstaande tabel uitgesplitst per flat.

Tabel 1: respons op de bewonersenquête per flat en totaal

	woningen	respons	%
Flat 1	24	4	17
Flat 2	18	3	17
Flat 3	18	5	28
Flat 4	18	6	33
Flat 5	18	5	28
Flat 6	18	4	22
Duplex	24	4	17
Onbekend		1	
TOTAAL	138	32	
<i>Gemiddeld</i>			<i>23</i>

Aanvullende mondelinge interviews zijn gehouden met een drietal bewoners. Deze hadden tot doel om het beeld van de overlast scherper te krijgen en om suggesties te verzamelen voor de aanpak van de leefbaarheid.

De vragenlijst van de bewonersenquête is opgenomen in bijlage 1.

De vragenlijst voor de aanvullende interviews met de bewoners is opgenomen in bijlage 2.

Interviews met sleutelpersonen

Een belangrijke bron naast de bewoners vormden de sleutelpersonen die de wijk goed kennen vanuit hun professie. Deze personen worden in het rapport verder aangeduid als 'experts'.

Er zijn drie experts geïnterviewd:

Politie: Paul Brand, wijkagent

Opbouwwerk c.q. Wijkkracht: Dries Visser, medewerker sociale zorg.

Gemeente Hengelo: Lars Harms, beheerder Buurt Signalerings Systeem

Welbions: Nicole Gerfen, wijkbeheerder.

De vragenlijst voor de interviews met de experts is opgenomen in bijlage 3.

2. Uitkomsten inventarisatie

2.1 Beschrijving complex

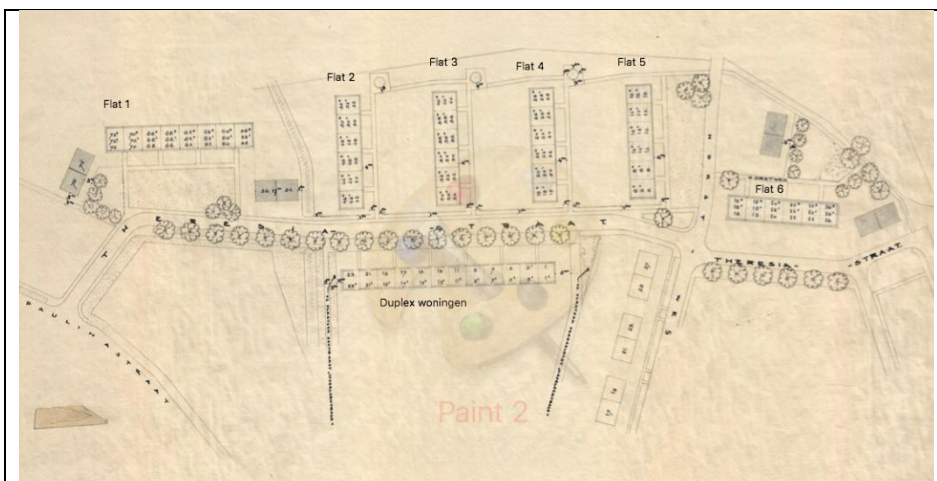
Het complex bestaat uit 6 portiekflats van drie woonlagen op een half verdiepte kelder voor de bergingen. Aan elk portiek liggen 6 woningen. Vijf flats hebben 3 portieken. Eén flat is iets langer, deze heeft 4 portieken.

Aan de overzijde van de straat ligt een blok duplexwoningen (12 woningen op de begane grond en 12 woningen op de 1^e woonlaag).

Het totaal aantal woningen is daarmee 138. Het bouwjaar is 1955 (check).

Het complex ligt in het westen van Hengelo, nabij het voorstadstation Gezondheidspark, in de wijk Wilderinkshoek. Het complex valt samen met buurt 64/02 in het Buurt Signaleringssysteem (BSS) van de gemeente Hengelo (Harms, 2013). De gemeente heeft uit het BSS recente gegevens verstrekt (2015). Daaruit blijkt dat het complex een relatief hoog percentage bijstandsgerechtigden kent: 19% in 2015 (voor Hengelo in zijn geheel is dit 7%). Er zijn veel verhuisbewegingen: per jaar krijgt 19% van de woningen een nieuwe bewoner, zo valt te berekenen uit de mutatiegegevens die Welbions aan ons heeft verstrekt en waar wij een analyse op hebben losgelaten (zie bijlage 4).

Ook het BSS geeft daarvoor indicaties: in 2015 woonde 23% van de bewoners korter dan een jaar in het complex (voor geheel Hengelo ligt dit op 9%).



Afbeelding 2: situatieschets Theresiastraat, naar de oorspronkelijke bouwtekening (circa 1955). Het beeld is een kwart slag naar rechts gedraaid t.o.v. het noorden.

De aanduidingen van de flatnummers en de duplexwoningen zijn toegevoegd aan de oorspronkelijke tekening.

2.2 Aard en omvang overlast en onveiligheid

De belangrijkste bron voor het in kaart brengen van de overlast en onveiligheid is de bewonersenquête. Daarnaast zijn de aanvullende interviews met bewoners en de interviews met experts als bron gebruikt.

Er is in de enquête gevraagd naar acht typen overlast:

- Geluid
- Vervuiling
- Drugs en/of drank
- Agressie
- Parkeren
- Diefstal
- Vernielingen
- Overlast van jongeren.

De bovenste vier typen overlast zijn prominent aanwezig in de beleving van de bewoners: 62–87% van de respondenten zegt van deze vormen van overlast in meer of mindere mate hinder ondervinden. Deze belangrijke vormen van overlast worden in het onderstaande verder uitgewerkt; de resultaten van de minder belangrijke vormen van overlast zijn opgenomen in bijlage 5.

Onderstaande tabel laat de frequentie zien van de beleving van de vier belangrijkste typen overlast in het complex.

Tabel 2 Frequentie van de belangrijkste typen overlast in het gehele complex

	Geluid		Vervuiling		Drugs/drank		Agressie	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
(Bijna) dagelijks	9	28	20	63	7	22	3	9
1-3x per week	9	28	5	16	6	19	2	6
1-3x per maand	3	9	1	3	5	16	8	25
minder dan 1x p.m.	5	16	2	6	4	13	7	22
(bijna) nooit	6	19	4	13	10	31	12	38
TOTAAL	32	100	32	100	32	100	32	100

We gaan op elk type overlast in het onderstaande dieper in.

Geluidsoverlast

Geluidsoverlast is een frequent ervaren probleem. Ook in de aanvullende interviews en in de interviews met experts werd het genoemd. In de enquête hebben 18 van de 32 respondenten (56%) aangegeven minimaal 3x per week geluidsoverlast te ondervinden. Bij de vraag 'op

welke plekken ervaart u de geluidsoverlast' antwoordden 12 respondenten 'alleen in de woning' en zeven respondenten zeiden 'in de woning en op straat'. Drie respondenten zeiden 'alleen op straat' en de overige drie respondenten gaven andere combinaties van plekken op waar de overlast werd ervaren, of noemden de overlast vanuit de portieken en het trappenhuis. Uit deze antwoorden blijkt dat de geluidsoverlast tussen de woningen onderling het grootste probleem vormt. De woningen zijn erg gehorig. Dit komt vaak terug in de opmerkingen van respondenten bij de enquête, in de bewonersinterviews en ook in de interviews met de experts. De gehorigheid van de woningen versterkt het probleem dat de bijzondere doelgroepen die in het complex wonen soms meer dan gemiddeld geluid produceren.

Naast de geluidsoverlast tussen de woningen onderling is er ook overlast van geluid dat vanaf de straat de woning binnenkomt. Mensen zijn soms luidruchtig wanneer zij laat thuiskomen van een avondje stappen. Bewoners gaan soms op mooie dagen buiten zitten met een groep. Die mensen kunnen het op dat moment samen gezellig hebben, maar ze maken daar wel vaak veel herrie bij, waar anderen last van kunnen hebben.

Wat betreft de portieken en het trappenhuis: als daar gepraat of geschreeuwd wordt, hoor je dat duidelijk tot in de woningen. Bovendien hebben de portiekdeuren een dranger die de deur met een klap dicht doet slaan, hier hebben mensen in de woning ook last van.

Vervuiling

Vervuiling is een nog frequenter probleem dan geluidsoverlast: 20 van de 32 respondenten (63%) zegt dagelijks of bijna dagelijks overlast van vervuiling te ondervinden. Bij de vraag 'op welke plekken ervaart u de overlast van vervuiling' antwoordden 19 respondenten 'alleen op straat', drie respondenten zeiden 'op straat en in de flat', slechts één respondent zei 'alleen in flat'. Het is duidelijk dat de vervuilingsproblematiek met name in de buitenruimte speelt. Meer precies is dit de plek rondom de stortkokers van de ondergrondse containers voor restafval. Dit is ook bij een schouw gemakkelijk te constateren (zie afbeelding 3-1 en 3-2). Het probleem van de vervuiling rond de containers voor het restafval is erger geworden sinds de gemeente een ander type container heeft geplaatst, met een vulopening van 30 cm doorsnede in plaats van 60 cm zoals het voorheen was. Tevens is de prijs die bewoners betalen per gedeponeerde zak omhoog gegaan; dit om het wegbrengen van overig (recyclebaar) afval naar de speciaal daarvoor beschikbare containers in de buurt aan te moedigen. Dit werkt echter in de Theresiastraat maar gedeeltelijk op die manier, ook omdat de dichtstbijzijnde plek waar containers voor recyclebaar afval staan 400 m verderop ligt, aan de Krabbenbosweg. Veel bewoners vinden dit te ver en scheiden daarom hun afval niet, of zetten afval zoals plastic en papier naast de container, zoals afbeelding 3-2 ook laat zien. Sinds begin 2016 zijn er voor de meest voorkomende typen recyclebaar afval (papier en verpakkingen) containers neergezet in de Theresiastraat, voor verpakkingen en voor papier. Voor glas en textiel moeten de bewoners nog naar het milieuplein aan de Krabbenbosweg. Dit zou geleidelijk aan een gunstig effect moeten gaan krijgen: te verwachten is dat er dan minder overlast van vervuiling rondom de containers voor het restafval zal worden ervaren.

	
Afbeelding 3-1: verstopte stortkoker voor het restafval. Een bewoner heeft een te groot formaat zak door de vulopening willen duwen. De container is pas weer bruikbaar wanneer er iemand van Twente Milieu langs is geweest.	Afbeelding 3-2: vuil dat niet door de opening van de stortkoker past wordt door bewoners vaak naast de containers gezet. Het vuil kan gaan stinken en/of zich (door de wind of andere oorzaak) over de omgeving gaan verspreiden.

Drugs-en drank overlast

Van het gebruik van drugs en/of drank in de woonomgeving zeggen in de enquête 13 van de 32 respondenten (41%) hier minstens 3x per week last van te hebben. Bij de vraag 'op welke plekken ervaart u de overlast van drugs en/of drank' zeggen 11 respondenten: op straat (9x) of in een andere openbare ruimte (2x). Met dit laatste is bijvoorbeeld het voetpad voor de flat bedoeld, of het grasveld tussen de flats. Twee respondenten zeggen 'op straat en in de flat', de overige vijf respondenten ervaren de drugs-en drank overlast alleen in de flat zelf. Opvallend hierbij is dat drie van deze vijf respondenten in flat 4 wonen. Hier kan sprake zijn van een bewoner die drugsdealer is en die continu kopers ontvangt, hetgeen veel in-en uitlopen van 'ongenode gasten' veroorzaakt. Dit type overlast is ook in het interview met de wijkbeheerder van Welbions naar voren gekomen, echter zonder dat er door haar een specifieke flat bij is genoemd.

Agressie

Van de 32 respondenten hebben er 20 aangegeven op welke plekken de overlast werd ondervonden.

Daarbij zei de grootste groep (10 respondenten) 'op straat'. Vier respondenten zeiden 'in een andere openbare ruimte' of 'op straat en in een andere openbare ruimte'. Vier respondenten ervaren agressie in de flat, twee respondenten ervaren agressie zowel in de flat als op straat. Agressie is dus vooral een probleem op straat, in de flat zelf minder.

Uit opmerkingen van respondenten in het enquêteformulier en uit de interviews met experts zijn indicaties te halen over de bronnen van de agressie. Een van de bronnen is de dreiging die uitgaat van groepen die (op mooie dagen) samenkomen in de openbare ruimte bij flats.

De agressie hoeft niet op de persoon zelf gericht te zijn. Ook wanneer de groep onderling agressief wordt kan men dit van buitenaf als bedreigend ervaren.

Een andere bron van agressie die genoemd moet worden is de reactie van medebewoners wanneer men deze erop aanspreekt dat zij overlast veroorzaken. Een geïnterviewde expert zegt dat bewoner in zulke gevallen soms worden afgesnauwd of zelfs bedreigd. Deze reactie ervaren zij dan als agressie. Een aantal bewoners wil daarom geen melding of aangifte meer doen van overlast en incidenten.

In een enkel geval is de agressie op specifieke personen gericht, of althans men ervaart dat zo. Zo'n situatie is natuurlijk dodelijk voor het woongenot en kan ertoe leiden dat de bewoner op wie de agressie gericht is het complex verlaat zodra die mogelijkheid zich aandient.

Onveiligheidsgevoelens

Het (on)veiligheidsgevoel van bewoners in de eigen buurt is een belangrijke graadmeter voor de kwaliteit van het woonklimaat in een buurt. De vraag 'Voelt u zich wel eens onveilig in uw eigen buurt?' komt in veel enquêtes over leefbaarheid terug, zo ook bij die in de Theresiastraat. In de enquête was de vraagstelling overigens licht aangepast: 'Voelt u zich wel eens onveilig in de Theresiastraat?'. Dit met het doel om op duidelijke wijze de buurt af te bakenen waarover men gevraagd werd te oordelen.

Onderstaande tabel geeft de antwoorden op deze vraag weer. In de laatste kolom zijn ter vergelijking de percentages die gelden voor geheel Nederland opgenomen, afkomstig uit de 'Veiligheidsmonitor 2015' (Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2016). De categorieën 'zelden' (6 respondenten) en 'nooit' (8 respondenten) zijn in deze tabel samengevoegd, om een vergelijking met de landelijke veiligheidsmonitor (VM) mogelijk te maken.

Tabel 3 Onveiligheidsgevoel in eigen buurt

	Th. straat		VM 2015
	abs	%	%
Vaak	3	10	2
Soms	14	45	16
Zelden of nooit	14	45	82
TOTAAL	31	100	100

Uit de tabel blijkt dat 17 respondenten (55%) zich wel eens onveilig voelen in de eigen buurt. Bewoners van de Theresiastraat voelen zich veel minder veilig in de eigen buurt dan gemiddeld in Nederland (daar voelt 18% zich wel eens onveilig).

Voor een vergelijking met geheel Hengelo en daarbinnen met specifieke buurten of complexen kijken we naar de rapportage over Hengelose Es Noord die Saxion in opdracht van Welbions heeft opgesteld (Korthals Altes, 2014).

Het gemiddelde voor Hengelo ligt op 16% (gegevens van 2011). De gehele wijk Wilderinkshoek (waar de Theresiastraat onderdeel van is) scoort 15%, vrijwel gelijk aan het

Hengelose gemiddelde. De Theresiastraat is binnen het grotere geheel van de wijk Wilderinkshoek kennelijk een concentratiegebied van onveiligheid, althans in de beleving van haar bewoners. Dergelijke uitschieters kan men vaker tegenkomen wanneer men inzoomt op een specifiek wooncomplex. In Hengelose Es Noord werd een vergelijkbaar hoog percentage gevonden: 48% voelde zich daar wel eens onveilig in de eigen buurt (gegevens van 2013).

Plekken waar men zich onveilig voelt

Onderstaande tabel geeft inzicht in de plekken waar men zich onveilig voelt:

- in de woning of elders in de flat (bijvoorbeeld het trappenhuis of de berging)
- in de Theresiastraat
- in een andere openbare ruimte in de buurt.

Tabel 4 Onveiligheidsbeleving per type plek

	Woning		straat		andere op.r.	
	abs.	%	abs.	%	abs.	%
Vaak	4	14	5	17	3	12
Soms	3	11	14	47	4	16
Zelden	13	46	3	10	10	40
Nooit	8	29	8	27	8	32
TOTAAL	28	100	30	100	25	100

Uit de tabel valt de conclusie te trekken dat, kijkend naar de percentages, de Theresiastraat (de openbare ruimte direct rondom de flats) het grootste probleem vormt: 64% voelt zich daar weleens onveilig. In de woning zelf en in andere ruimten in de flats is dit percentage 25%. Echter, 25% die zich in de eigen woning (of elders in de flat) onveilig voelt, is wel onrustbarend. De woning moet te allen tijde een veilige haven kunnen zijn. Wat betreft de openbare ruimte kan men er voor kiezen om bepaalde plekken of tijden te mijden, of om samen met iemand de deur uit te gaan. Maar je eigen woning kun je niet vermijden. De categorie 'andere openbare ruimten' geeft de minste zorgen. Daar voelt een relatief kleine groep (28%) zich weleens onveilig; en waarschijnlijk zijn deze ruimten gemakkelijker te vermijden wanneer men zich daar onveilig voelt dan de Theresiastraat zelf. Al met al mag men concluderen: de veiligheidsbeleving van bewoners in het complex Theresiastraat is onder de maat, zowel in de woningen en elders in de flat, als in de direct omringende openbare ruimte.

Overige problemen

In de opmerkingen bij de enquête konden mensen nog andere typen overlast noemen, of anderszins knelpunten waarvan men hinder ondervindt.

Daarbij is het volgende genoemd:

- Stank, vliegen en ongedierte (ratten). Bij één respondent werd dit veroorzaakt door vuilnis, dat regelmatig vlakbij zijn woning op straat staat, naast de container (deze klacht was afkomstig uit flat 2). Bij een andere respondent, die in de duplexwoningen

woont, ontstaat er hinder doordat de tuin van de benedenbuurman als opslagplaats voor vuil gebruikt wordt.

- Technische staat van de woning: men noemt 'vocht en tocht', 'enkel glas', 'achterstallig onderhoud', 'verouderd toilet' en 'warmte in de woning' door een plat, slecht isolerend dak.
- Bergingen in de kelder: enkele respondenten melden dat men deze ongeschikt vindt voor het stallen van fietsen, door de steilheid van de trap. De fietsgeulen zijn volgens sommigen niet te gebruiken om de fiets omhoog en naar beneden te brengen. Wellicht zijn deze te smal of liggen deze aan de verkeerde kant van de trap.
- Openbare verlichting : enkele respondenten vinden dat er te weinig licht is. Eén respondent vindt het licht direct rondom de flat onvoldoende, een andere noemt het paadje naar de Krabbenbosweg als slecht verlichte plek.



Afbeelding 4: voetpad van de Theresiastraat naar de Krabbenbosweg, waaraan het milieuplein ligt. Ook het achterpad langs de duplexwoningen komt op dit pad uit (ter hoogte van het rood-witte paadje. Deze situatie is niet ideaal uit oogpunt van sociale veiligheid, door het beperkte zicht en het ontbreken van uitwijkmogelijkheden.

2.3 Analyse van overlast en onveiligheid naar leeftijd en geslacht

Vooraf

Op basis van de bewonersenquête is gekeken of specifieke doelgroepen meer dan gemiddeld overlast ondervinden of zich onveilig voelen.

Er is gekeken naar verschillen tussen mannen en vrouwen, en er is gekeken naar leeftijd.

De populatie in het complex is relatief jong. De groep respondenten van middelbare leeftijd en ouder in de enquête is te klein om er een aparte analyse van te maken. Voor de analyse konden drie leeftijdsgroepen worden gemaakt die groot genoeg waren voor een vergelijkende analyse:

- 18–25 jaar (7 respondenten)
- 26–35 jaar (14 respondenten)
- 36 jaar en ouder (11 respondenten).

Verschillen in veiligheidsbeleving per deelgroep

Voor wat betreft de beleving van de sociale veiligheid in de eigen buurt leverde de analyse sprekende verschillen op.

Kijken we naar geslacht, dan is de uitkomst dat vrouwen zich meer dan gemiddeld 'vaak onveilig' voelen, en dat mannen zich meer dan gemiddeld 'nooit onveilig' voelen. Sterker nog: de respondenten die zeggen zich 'nooit onveilig' te voelen, zijn allemaal man.

Kijken we naar leeftijd, dan is de tendens: hoe ouder, hoe vaker men zich onveilig voelt.

Onderstaande tabellen laten de verschillen concreet zien. Er is d.m.v. een statistische toets (Fisher Exact) nagegaan of de verschillen op statistisch toeval berusten: dit kan worden uitgesloten (de P-waarde is kleiner dan 0,00).

Tabel 5 Onveiligheidsbeleving in eigen buurt naar geslacht (N=31)

		Geslacht		Total
		Man	Vrouw	
Onveilig	Vaak	0 0,0%	3 16,7%	3 9,7%
	Soms	5 38,5%	9 50,0%	14 45,2%
	Zelden	0 0,0%	6 33,3%	6 19,4%
	Nooit	8 61,5%	0 0,0%	8 25,8%
Total		13 100,0%	18 100,0%	31 100,0%

Tabel 6 Onveiligheidsbeleving in eigen buurt naar leeftijd (N=31)

		Leeftijd			Total
		18-25	26-35	36 en ouder	
Onveilig	Vaak	0 0,0%	0 0,0%	3 30,0%	3 9,7%
	Soms	0 0,0%	13 92,9%	1 10,0%	14 45,2%
	Zelden	0 0,0%	0 0,0%	6 60,0%	6 19,4%
	Nooit	7 100,0%	1 7,1%	0 0,0%	8 25,8%
Total		7 100,0%	14 100,0%	10 100,0%	31 100,0%

Verschillen in overlastbeleving per deelgroep

De vier belangrijkste vormen van overlast (geluid, vervuiling, drank/drugs en agressie) zijn op dezelfde manier geanalyseerd als de onveiligheidsbeleving. Uit deze analyse kwamen geen sprekende verschillen per deelgroep naar voren (noch naar leeftijd, noch naar geslacht). Bij enkele vormen van overlast was er wel een lichte tendens waarneembaar. Die tendens kan echter volgens de toegepaste controletoeets (Fisher Exact) ook op statistisch toeval berusten. Daarbij geldt de kanttekening, dat dit bij de kleine aantallen respondenten waar we bij dit onderzoek mee te maken hebben, al gauw het geval is. Pas bij sprekende verschillen tussen deelgroepen zegt de statistische toets dat statistisch toeval uitgesloten mag worden. Voor de volledigheid vermelden we daarom in onderstaand overzicht per type overlast of er al dan niet een lichte tendens in de resultaten per deelgroep waarneembaar is. We vermelden daarbij voor de volledigheid ook de P-waarde van de Fisher Exact test.

Tabel 7 Overzicht van verschillen tussen deelgroepen in de beleving van overlast (verschillen zijn statistisch niet-significant)

Overlastvorm	Verschillen naar geslacht	Verschillen naar leeftijd
Geluid	Vrouwen ervaren meer overlast van geluid dan mannen P=0,11	Geen verschil waarneembaar P= 0,89
Vervuiling	Geen verschil waarneembaar P = 0,98	Groep 18-25 jaar heeft iets vaker dan gemiddeld bijna dagelijks last P= 0,54
Drank/drugs	Vrouwen hebben vaker dan gemiddeld frequent last, mannen hebben vaker dan gemiddeld weinig of nooit last. P= 0,70	Groep 36 jaar en ouder heeft meer dan gemiddeld frequent last. Groep 18-25 jaar heeft meer dan gemiddeld weinig of nooit last. P=0,60
Agressie	Geen duidelijke tendens waarneembaar. Wél opvallend: de 3 respondenten die zeggen (bijna) dagelijks agressie te ondervinden, zijn allemaal vrouw. P= 0,20	Geen tendens waarneembaar. P= 0,87

2.4 Analyse overlast en onveiligheid per flat

Om een beeld van de ervaren overlast en onveiligheid per flat te krijgen zijn de antwoordcategorieën waarop men kon scoren omgerekend naar gemiddelde frequenties per maand, d.w.z. het aantal keren per maand dat men zegt een bepaalde vorm van overlast te ervaren of zich onveilig te voelen. Daarmee kan per flat een kwantitatief beeld worden geschetst; dit wordt in het onderstaande uitgewerkt.

Voor het verkrijgen van een kwalitatief beeld zijn de opmerkingen die bewoners op hun enquêteformulier hebben gemaakt. Deze zijn bij flat gerangschikt, en opgenomen in bijlage 6.

Onderstaande tabel geeft per flat en voor het totale complex de gemiddelde frequentie per maand aan voor drie typen overlast en voor de onveiligheidsgevoelens.

Tabel 8 Gemiddelde maandelijkse frequenties ervaren overlast en onveiligheid per respondent (tussen haakjes het aantal respondenten)

	Geluid	Vervuiling	Drugs/drank	Onveiligheid
Flat 1 (4)	3	13	1	5
Flat 2 (3)	20	25	12	12
Flat 3 (5)	12	17	7	9
Flat 4 (6)	10	16	2	3
Flat 5 (5)	6	15	4	9
Flat 6 (4)	1	9	3	3
Duplex (4)	15	19	19	5
<i>Gemiddeld</i>	<i>10</i>	<i>16</i>	<i>7</i>	<i>7</i>

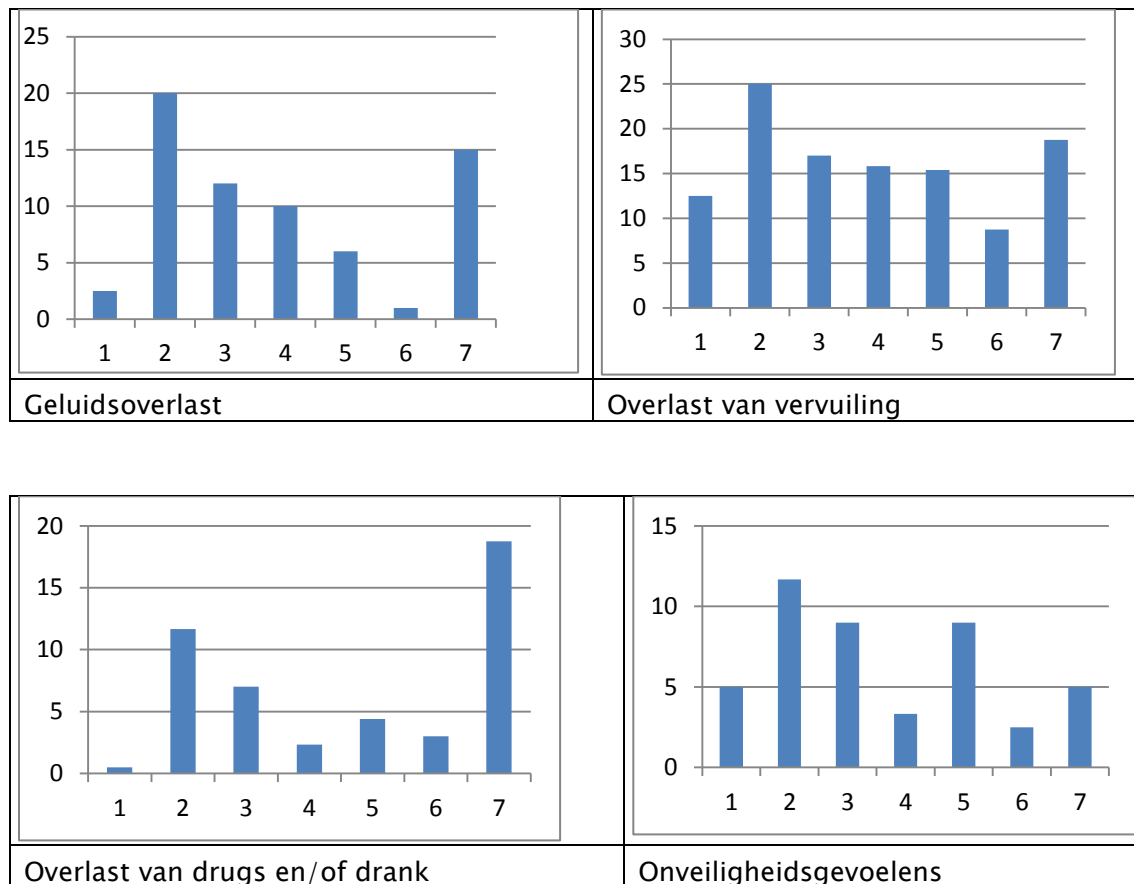
Allereerst beschouwen we de onderste regel van de tabel, die de gemiddelde maandelijkse frequentie per type overlast weergeeft voor het complex als geheel. Deze dient als referentie voor de analyse van de frequentie per flat. Uit het totaalbeeld blijkt net zoals in paragraaf 2.2 dat overlast van vervuiling het vaakst wordt ervaren (gemiddeld om de andere dag), gevolgd door geluidsoverlast (gemiddeld om de 3 dagen). Overlast van drugs- en/of drankgebruik ervaart men gemiddeld bijna 2x per week. Onveiligheid ervaart men eveneens gemiddeld bijna 2x per week.

Overlast per flat

Bekijkt men de tabel, dan blijkt dat er behoorlijke verschillen tussen de flats bestaan in de ervaren overlast en onveiligheid. Flat 2 scoort over de hele linie boven het gemiddelde. Flat 1 en flat 6 scoren over de hele linie lager. Dit zijn dus relatief rustige flats. Deze flats liggen aan de beide uiteinden van de straat.

In onderstaande staafdiagrammen zijn de verschillen gevisualiseerd.

Afbeelding 5: Gemiddelde maandelijkse frequenties ervaren overlast en onveiligheid per flat
Op de verticale as staat de gemiddelde maandelijkse frequentie per respondent. Op de horizontale as staan de flats 1 t/m 6; nummer 7 zijn de duplexwoningen.



Bij de overlast van geluid zijn de verschillen tussen de flats groot: van zeer frequente overlast (flat 2) tot vrijwel geen overlast (flat 1 en 6).

Vervuiling is over de hele linie een probleem. In elke flat ervaren bewoners hier minimaal 2x per week overlast van, en in één flat (flat 2) bijna dagelijks.

Bij drugs- en drankoverlast springen de duplexwoningen eruit, gevolgd door flat 2; in de andere flats speelt deze vorm van overlast veel minder een rol.

Bij de onveiligheidsgevoelens is de spreiding rond het gemiddelde groot; drie flats (2,3 en 5) scoren boven het gemiddelde (daar voelt men zich dus het minst veilig), twee flats scoren rond het gemiddelde (flat 1 en de duplexwoningen), twee flats (4 en 6) scoren onder het gemiddelde (daar voelt men zich dus het veiligst).

2.5 Sociaal contact en participatiebereidheid

Sociaal contact

In de enquête hebben 29 van de 32 respondenten de vraag beantwoord: 'heeft u contact met burens?'. Hierop antwoorden 19 respondenten 'ja' (65%) en 10 respondenten antwoorden 'nee' (35%).

Uit de enquête zou men de indruk kunnen krijgen dat er veel sociaal contact is tussen bewoners. De indruk van de geïnterviewde experts is echter, dat er juist weinig contact is. Waarschijnlijk zijn de contacten tussen de bewoners oppervlakkig. De experts geven aan dat sommige contacten uit irritatie ontstaan. Dat is geen goede basis voor diepgaander en positief contact. Een expert geeft aan, dat de grote diversiteit van bewoners het leggen van (meer dan oppervlakkige) contacten bemoeilijkt. Door ondervonden overlast, een afwijkende leefstijl en soms een afschrikwekkend uiterlijk (een huis vol met tattoos bijvoorbeeld), durven bewoners soms het contact met hun medebewoners niet aan. De drempel die men voelt berust deels ook vooroordelen, maar kan daarom nog steeds wel hardnekkig zijn.

Een uitzondering is volgens deze expert flat 5, waar de sociale contacten beter zijn dan gemiddeld in het complex. Het grasveld voor de flat wordt gebruikt om buiten te zitten. Op mooie dagen zetten bewoners daar ook een zwembadje neer voor de kinderen en kan het echt gezellig worden.

In de aanvullende interviews geeft een bewoner aan dat er steeds meer jongeren in de flats komen te wonen, en dat dit het contact maken vergemakkelijkt.

Wanneer de irritatie door overlast afneemt en de vrijkomende woningen vooral ingenomen worden door jongeren (18–25 jaar), zou de situatie qua sociaal contact komende jaren wel eens aanzienlijk beter kunnen worden dan die nu is.

Participatiebereidheid

De vraag of men zich in wil zetten voor het beheer van de buurt is door 25 van de 32 mensen ingevuld. De verdeling is vrijwel 50/50: 12 mensen antwoorden 'ja', en 13 mensen antwoorden 'nee'. Er is gekeken of er een verschil is in participatiebereidheid naar leeftijd en geslacht. Naar geslacht is dit niet het geval: zowel bij mannen als bij vrouwen is de verhouding ongeveer 50/50.

Naar leeftijd is er wel een opvallend verschil. In de middengroep (26–35 jaar) zijn de 'ja' zeggers in de meerderheid (7 tegen 4). Bij de jongeren zijn de 'nee' zeggers in de meerderheid (5 tegen 2). Ook bij de groep van 36 jaar en ouder is dit het geval (7 tegen 3). Het verschil kan op statistisch toeval berusten, maar het gegeven dat men bij de middengroep de meeste kans op medewerking aan het leefbaar houden van de buurt mag verwachten is desondanks wel iets om in gedachten te houden in contacten met de bewoners. Hier kan ook een koppeling gelegd worden met de mutatiegegevens. Uit de analyse daarvan (zie bijlage 4) blijkt dat in 2015 bijna de helft van de mensen die uit de Theresiastraat vertrokken, daar al langere tijd woonden (langer dan 10 jaar). Vaak zijn dat juist de mensen die zich betrokken voelen bij hun woonomgeving. Die wil je niet graag kwijt. Mensen die op jonge leeftijd naar de Theresiastraat komen zijn eerste jaren misschien nog niet zo betrokken, maar als zij meer gesetteld zijn oma bijvoorbeeld na vijf jaar, kan die betrokkenheid toenemen. Juist dan komen zij in de eerder genoemde meer actieve

leeftijdsgroep van 26–35-jarigen.

Uit de enquête krijgt men tot zo ver de indruk dat de participatiebereidheid redelijk is. Andere bronnen (de experts) en ervaringen bij het onderzoek doen daar wel iets aan af. Het vermoeden is, dat de ja–zeggers hun bereidheid tot inzet voor de buurt rooskleuriger voorstellen dan hij is. Een indicatie daarvoor is onder andere het gebrek aan medewerking aan de interviews, die door de studenten als vervolg op de enquête gepland waren. In de enquête hadden 20 van de 32 mensen gezegd dat ze wel aan een vervolginterview wilden meewerken, en hadden daartoe ook hun adresgegevens opgegeven. Uiteindelijk hebben er maar drie bewoners daadwerkelijk mee willen werken aan een interview. De rest gaf letterlijk of figuurlijk ‘niet thuis’.

Daarnaast bestaat het vermoeden, dat bewoners zich alleen onder bepaalde voorwaarden zullen inzetten. Dit blijkt bijvoorbeeld uit het interview met een van de experts, die zegt dat ‘zomaar’ een schoonmaakactie of een bewonersbijeenkomst organiseren (iets dat in andere complexen zeker wel mensen op de been kan brengen), in het complex Theresiastraat hoogstwaarschijnlijk niet werkt. Weinig of geen mensen zullen hierop afkomen, voorspelt de expert. Bewoners in dit complex moeten eerst zien dat er door anderen (namelijk door instanties zoals de gemeente of de corporatie) iets gedaan wordt, en tevens dat er voor hun ‘iets te halen is’. Iets tastbaars, iets eetbaars. Een voorbeeld kan dit verduidelijken. Stel: ‘de instanties’ organiseren een dag waarop bewoners groot vuil kunnen brengen naar een tijdelijk inzamelpunt in de straat, en men daar het verwijderen van zwerfvuil door bewoners als activiteit aan koppelt. Men kan dan aanbieden dat iedereen die meehelpt om zwerfvuil in te zamelen, na het inleveren van het opgehaalde vuil iets te eten krijgt, bijvoorbeeld soep met brood, of een lekkernij. Het lijkt misschien te simpel voor woorden, maar dit zou een manier kunnen zijn om mensen te trekken. Men maakt namelijk duidelijk dat er iets tegenover staat wanneer bewoners zich inzetten.

De communicatie rondom een actie zoals deze zal intensief moeten zijn. Alleen een brief in de bus stoppen is onvoldoende. Dat is ook gebleken bij de enquête. Aanvankelijk was de respons daarop heel laag. Slechts enkele formulieren kwamen vanzelf retour. Pas toen de studenten deur aan deur de enquêtes gingen ophalen, en daar hun verhaal over hun opdracht bij vertelden, leken bewoners het gevoel te krijgen dat het om een serieuze actie ging, die de moeite waard was om hun aandacht aan te geven.

2.6 Conclusies inventarisatie

In het onderstaande geven we puntsgewijs en op hoofdlijnen de uitkomsten van de inventarisatie weer.

- Er is veel overlast in het complex van (in deze volgorde): vervuiling, geluid, drugs/drank en agressie.
- Er is een hoge onveiligheidsbeleving, tot zelfs in de eigen woning toe.
- Vrouwen en de (relatief) ouderen ervaren meer overlast en onveiligheid, de groep jongeren en de groep mannen lijken er minder gevoelig voor.
- In de flats aan de uiteinden van de straat is minder overlast dan in de vier flats daar tussen in.
- Sociale contacten zijn wel aanwezig maar oppervlakkig en soms meer ingegeven vanuit een negatieve aanleiding dan vanuit een positieve motivatie om er samen een gezellige buurt van te maken.
- De participatiebereidheid is in aanzet aanwezig maar zal er alleen uit komen wanneer men activiteiten organiseert op een manier die past bij de doelgroep: er moet iets concreets tegenover staan.

3. Advies

3.1 Vooraf

Alvorens concrete aanbevelingen te doen willen we eerst duidelijk krijgen wat de functie van het woningcomplex op de Hengelose woningmarkt is, en wat deze in de toekomst moet worden.

Op dit moment behoren de woningen in de Theresiastraat tot de goedkoopste sociale woningen in het gehele bestand van Welbions. Het is de onderkant van de markt. De woningen zijn klein en verouderd. Er zijn problemen met leefbaarheid. De doorstroming is hoog. Ook 'probleemgevallen' komen hier terecht. Is dat het perspectief?

Wat moet het doel voor de Theresiastraat zijn?

Als hoofddoel voor de Theresiastraat stellen wij voor: *prettig en veilig wonen voor mensen met een laag inkomen, ook voor een wat langere periode (5–10 jaar)*. Als nevensdoel, dat tegelijk met het hoofddoel te realiseren moet zijn, stellen wij voor: *het bieden van huisvesting aan bijzondere doelgroepen, maar wel zodanig gereguleerd en gecontroleerd, dat de overige bewoners van het complex er geen overlast van ondervinden*.

In die visie moet voorkomen worden dat de Theresiastraat een doorstroomcomplex of overwegend een opvangvoorziening voor 'probleemgevallen' gaat worden. *Als* het complex al een stempel zou moeten krijgen, dan stellen wij voor dat dit zou zijn 'jongerenflat' of 'starterswoning'. De tendens is nu al dat er steeds meer jongeren komen te wonen. Dat geeft de mogelijkheid om de sfeer naar het positieve om te buigen. Hij kan een hogere mate van zelfregulering ontstaan. Dan kan het doodnormaal worden dat je als jongere op een verjaardag vertelt dat je gaat (samen) wonen op de Theresiastraat. En wordt het op den duur ook niet gek om daar een tijd te blijven. Dat kan 10 jaar zijn als je het er gezellig vindt of je er niet zo snel weg kunt komen omdat je inkomen minder snel stijgt dan je had verwacht en je dus nog niet door kunnen stromen naar een duurdere (koop) woning elders. Langer blijven is juist gewenst. Vaak neemt de betrokkenheid bij het beheer van de omgeving toe wanneer je ergens langer woont. De groep 25–35 jarigen is waarschijnlijk het meest actief. Je wilt de jonge bewoners graag nog een tijd vasthouden wanneer zij 25 zijn geworden.

Is men het erover eens dat de Theresiastraat een starterswoning wordt waar men een behoorlijke tijd kan blijven dan is men het er ook over eens dat extreme overlast taboe is. Het veroorzaken van extreem geluidsniveau, vervuiling, agressie, drugs/drankgebruik, botst met het bieden van een prettig en veilige woonomgeving en mag nooit normaal worden. Extreme overlast zal moeten blijven worden aangepakt.

Daarvoor zijn maatregelen nodig. Deze zijn te rangschikken van breed (toepasselijk op de gehele bewonerspopulatie) naar smal (toepasselijk op bijzondere doelgroepen binnen de totale bewonerspopulatie). Men kan zich deze stapeling van maatregelen voorstellen als een piramide (zie afbeelding 6). Aan de basis liggen de maatregelen om het sociale contact en het vertrouwen tussen bewoners te verbeteren. Die maatregelen gelden voor alle bewoners, het is de brede basis van het maatregelenbouwwerk.

In de laag daarboven staan de maatregelen die gericht zijn op het vergroten van de participatie van bewoners in activiteiten die gericht zijn op het leefbaar houden van het complex (beheer) en het vergroten van het sociaal contact.

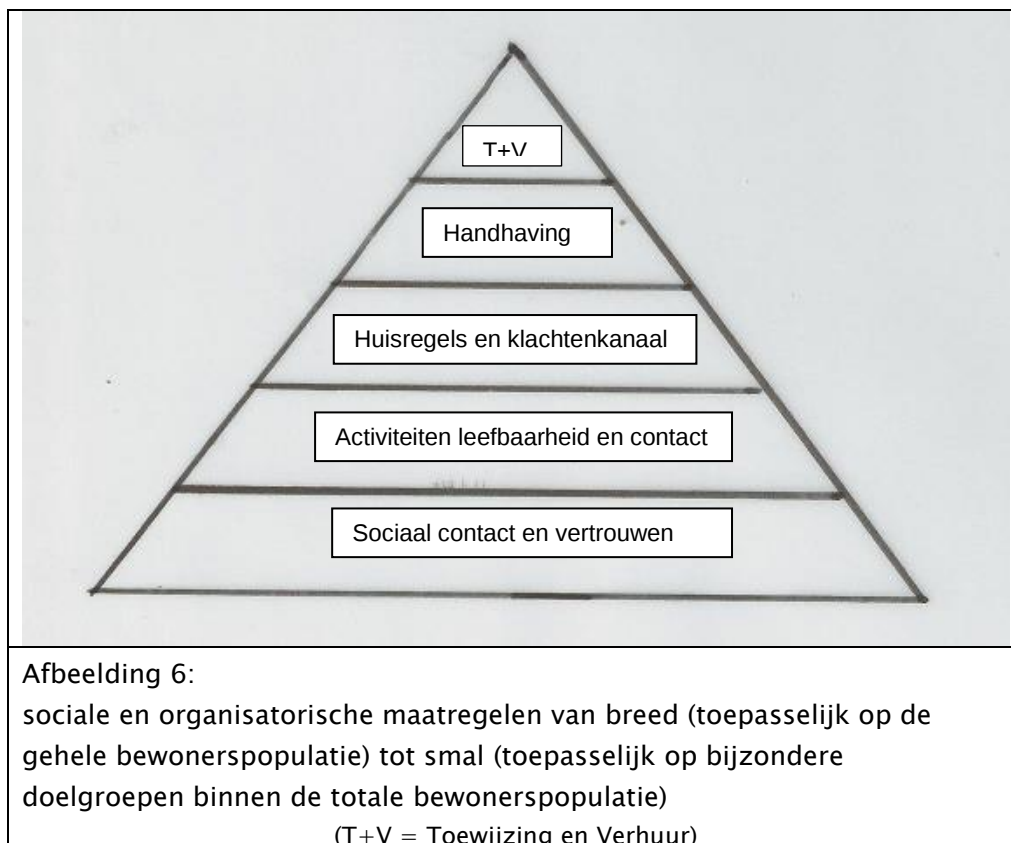
Deze laag is smaller dan de onderste laag, omdat niet iedereen in het complex aan activiteiten mee zal willen doen. De maatregelen zijn gericht op mensen die zich aangesproken voelen om iets te willen doen voor de buurt.

In de derde laag staan de maatregelen die gericht zijn op regulering van de overlast. Hierin zijn het opstellen en communiceren van huisregels belangrijk, en een duidelijk, gebruiksvriendelijk kanaal om klachten door te geven wanneer deze huisregels door medebewoners worden overtreden.

Deze laag van de piramide is alweer wat smaller dan de voorgaande, omdat maar een deel van de bewoners huisregels nodig heeft. De rest is daar al mee opgegroeid en beschouwt de regels als vanzelfsprekend.

De laag boven de huisregels is de handhaving ervan. Dit kan reactief gebeuren, op grond van klachten die via het eerder genoemde kanaal binnenkomen, maar ook proactief, door inspectierondes te houden in het complex en eventueel in woningen van overlastveroorzakers. Als regel moet in ieder geval reactief op elke klacht worden gereageerd, ook al betreft het geen ernstige zaak. Bewoners moeten ervan op aan kunnen dat er iets met hun klachten gebeurt.

Deze laag van de piramide is smaller dan de voorgaande, omdat hij alleen gericht is op bewoners die de huisregels overtreden en alleen voor zover bewoners het probleem niet onderling op kunnen lossen.



De bovenste, smalste laag van de piramide betreft de toewijzing en verhuur van woningen aan bijzondere doelgroepen. Om actief te voorkomen dat het complex een verzamelplaats voor probleemgevallen wordt die men vervolgens moeilijk kan uitzetten wanneer het tot extreme overlast komt, moet een aantal maatregelen genomen worden om de instroom van potentieel overlast veroorzakende doelgroepen te reguleren. Ook moet het makkelijker worden om personen die hardnekkig overlast veroorzaken uit hun woning te zetten.

In het onderstaande werken we de piramidelagen van breed naar smal uit in een aantal voorstellen voor maatregelen.

3.2 Sociale en organisatorische maatregelen

Laag 1: sociaal contact en vertrouwen.

Het motto is hier: maak verbindingen met en tussen bewoners.

De verwachting is dat het dit het beste werkt wanneer het op kleine schaal wordt aangepakt, bijvoorbeeld per portiek. Portiekgesprekken zijn een bruikbaar en beproefd middel om in gesprek te komen met bewoners en bewoners die elkaar nog niet zo goed kennen met elkaar in contact te brengen. De gesprekken kunnen bij een van de bewoners thuis, in een nabijgelegen voorzieningengebouw of in een leegstaande woning in het complex plaatsvinden. Er zijn 20 portieken in de flats, wanneer je elke week een gesprek organiseert ben je in minder dan een half jaar alle flats rond. (Bij de duplexwoningen heeft elke bewoner een eigen ingang, daar zal een andere aanpak moeten worden gevolgd om het contact te verbeteren; zie verderop onder het kopje 'ondersteunende fysieke maatregelen'). Op de agenda staan in ieder geval: de omgang met elkaar, het voorkomen van geluidsoverlast en het omgaan met afval. Een idee is om bewoners bij de gesprekken iets mee te geven dat de afvalscheiding in de woning makkelijker maakt, bijvoorbeeld verschillend gekleurde plastic tassen voor de verschillende typen afval (plastic, papier, glas). Er is een voorbeeld beschikbaar uit Alphen aan den Rijn.

Advies: maak een planning voor een ronde langs alle portieken. Begin 'makkelijk' met de twee flats aan de uiteinden van het complex, waar de leefbaarheid op dit moment het beste is. Evalueer de gang van zaken: hoe liep de uitvoering? Welke punten verdienen aandacht of moeten anders worden georganiseerd? Hoe was de opkomst? Wat leveren de gesprekken op? Is het gevoel bij de organisatie dat de gesprekken bijdragen aan het sociaal contact en onderling vertrouwen? Krijgt men dit ook als feedback terug van bewoners die eraan deelgenomen hebben?

Stel de aanpak waar nodig bij, en doe de andere vier flats. Begin daarbij met flat 2, daar is de meeste overlast.

Laag 2: activiteiten ten behoeve van leefbaarheid en sociaal contact

Gezamenlijke schoonmaakacties van de openbare ruimte zijn doorgaans erg succesvol in hun wijk of complex: bewoners leren elkaar kennen en de wijk wordt er schoner door. Echter, in de Theresiastraat zal men niet zomaar op een georganiseerde actie afkomen. De ervaring van de beheerders is: je moet eerst investeren, dan kun je pas vragen. Je kunt niets opleggen. Er moet iets tegenover staan.

Advies: organiseer (vanuit Welbions i.s.m. de gemeente) een schoonmaakactie, gekoppeld aan het inzamelen van grof vuil. Zet op een zaterdagmorgen een container neer, waar bewoners gratis hun grofvuil in kunnen deponeren. Vraag bewoners een stuk van de openbare ruimte vrij te maken van zwerfvuil. Voer het verzamelde vuil na afloop van de actie meteen af. Geef bewoners die mee hebben gedaan een maaltijd. Haal de container voor het grofvuil aan het eind van de middag weer weg (anders kan hij door mensen uit de omringende buurten worden volgegooid).

Wanneer bewoners zelf iets organiseren is dat altijd beter dan wanneer instanties (zoals de woningcorporatie) dat doen. De instanties kunnen buurtinitiatieven aanmoedigen door een subsidiepotje in te stellen, waaruit bewoners per portiek of per flat geld kunnen krijgen voor een activiteit. Het gaat dan om kleine bedragen, waarmee bijvoorbeeld de huur van een partytent en sta-tafels kunnen worden betaald.

Advies: stimuleer zelf georganiseerde activiteiten van bewoners, maar verbind er wel voorwaarden aan, bijvoorbeeld dat de activiteit niet in de avond plaatsvindt maar overdag ('s avonds is het risico te groot dat er overmatig alcohol wordt gebruikt en dat dit ontaardt in een agressie).

Een laatste belangrijke stap in het verbreden van de sociale basis in het complex is het instellen van een buurtraad of het benoemen van flatcontactpersonen. Hier is vooraf geen concrete vorm voor aan te geven, omdat ongewis is wat bewoners zelf willen om zich te laten vertegenwoordigen en wie zich hiervoor meldt. Wanneer het lukt om een team van bewoners bij elkaar te krijgen, kan hier een flatwacht of een buurtpreventieproject uit voortkomen. Lukt dat niet, of is er geen behoefte aan, dan is het al een hele stap vooruit wanneer er per flat één of twee bewoners als aanspreekpunt willen fungeren. Ook voor het blok met duplexwoningen zou je graag zo'n aanspreekpersoon willen hebben. De aanspreekpersonen kunnen samen de 'buurtraad' gaan vormen.

Advies: inventariseer bij de eerdergenoemde portiekgesprekken of er bewoners zijn die de rol van aanspreekpersoon willen vervullen, en/of deel uit zouden willen maken van een flatwacht dan wel buurtpreventieteam. Wanneer zich daadwerkelijk mensen melden voor deze rol, houdt de contacten daarmee dan voortdurend warm.

Laag 3: huisregels en klachtenkanaal

Huisregels

Welbions heeft voor de Theresiastraat al een werkwijze ontwikkeld om nieuwe bewoners bij het uitreiken van de sleutel vertrouwd te raken met de huisregels. Men spreekt af bij de woning en loopt de punten in de woning en de openbare ruimte door waar de bewoner op moet letten om zo min mogelijk overlast voor medebewoners te veroorzaken.

In portieken waar de doorstroming hoog is, zal binnen enkele jaren de situatie ontstaan zijn dat elk van de bewoners in het portiek zo'n voorlichting over de huisregels heeft gehad. De doorstroming verschilt echter sterk per flat; in bepaalde flats is de doorstroming lager dan gemiddeld (bijvoorbeeld in flat 1, zie bijlage 4) en daar moet toch ook iedereen de huisregels kennen.

Advies: breng de huisregels ter sprake in het portiekgesprek. Laat ook ruimte voor bewoners om regels aan te passen of toe te voegen. Print de huisregels op posterformaat en hang die op in het mededelingenkastje in de entree van het portiek.

Eén van de huisregels zal zijn: *veroorzaak geen geluid waar medebewoners last van kunnen hebben*. Geluidsproductie is echter niet altijd te vermijden, vooral wanneer het een gezin met kinderen betreft. Geluiddempende vloerbedekking doet dan vaak al heel wat, vooral naar de onderburen toe. In nieuwe huurcontracten kan men de bepaling opnemen dat bewoners bij aanhoudende klachten van burens over geluidsoverlast, geluiddempende vloerbedekking moet leggen. In het contract kan staan dat, wanneer bewoners in gebreke blijven omtrent deze verplichting, de corporatie de vloerbedekking op kosten van de bewoner laat leggen. De kosten worden dan terugbetaald door een tijdelijke opslag op de huur, die blijft gelden totdat het volledige bedrag is voldaan (SEV, 2012).

Advies: neem in nieuwe huurcontracten een bepaling op omtrent de verplichting tot het leggen van geluiddempende vloerbedekking bij aanhoudende klachten van medebewoners over geluidsoverlast.

Klachtenkanaal

Bij overlast moeten bewoners een klacht kunnen doorgeven. Dat is in de Theresiastraat op zich niet het probleem, want zowel Welbions als de gemeente hebben telefoonnummers en internetsites waar men klachten kan melden. Het probleem is dat bewoners niet altijd weten bij wie ze moeten zijn. Bewoners bellen soms met Welbions voor zaken waarvoor ze bij de gemeente moeten zijn, en omgekeerd.

Bewoners die problemen hebben in de persoonlijke sfeer weten niet altijd dat zij daarvoor terecht kunnen bij instanties zoals Wijkkracht.

Advies: geef bij de portiekgesprekken voorlichting over de rol van de verschillende instanties en de ter beschikking staande communicatiekanalen. Geef deze ook aan op de poster met de huisregels die in het mededelingenkastje in de entree van het portiek komt te hangen.

Vermelding verdient het idee van de studenten die het onderzoek in de Theresiastraat hebben uitgevoerd om bewoners te voorzien van informatie over de functie en het aanbod van de verschillende instanties. De studenten stelden voor om een soort van klapper te maken die aan een sleutelrekje wordt gemonteerd, dat bewoners bij hun deur aan de muur kunnen schroeven. Zo heeft men de informatie altijd op een vaste plek bij de hand, en hebben de sleutels meteen ook een vast plek in huis.

Laag 4: Handhaving

Het motto is hier: Samen alert zijn op uitwassen, en een probleem tijdig de kop indrukken, dus ingrijpen voordat het kan escaleren. Instanties zoals de politie kunnen dit niet alleen, het is een illusie dat je de handhaving van overlast zonder hulp van bewoners zou kunnen regelen. Flatcontactpersonen of een buurtpreventieteam van bewoners kunnen hierin, waar nodig met hulp van de politie en van andere handhavers, een belangrijke rol spelen. Ideaal zou zijn wanneer er op termijn van enkele jaren een 'leefbaarheidsnetwerk' ontstaat, waarin bewoners en instanties samen optrekken.

Het is op dit moment nog niet mogelijk daar een concrete vorm voor te schetsen, omdat nog niet duidelijk is wat bewoners hierin willen doen en hoe zij zich willen organiseren.

Advies: zoek naar voorbeelden elders in Nederland waar bewoners en instanties samenwerken in de handhaving van overlast in en om woningcomplexen. Kies een aantal werkwijzen uit die bij de Theresiastraat lijken te passen en legt deze voor aan bewoners (bijvoorbeeld bij de portiekgesprekken). Kijk of er enige lijn te brengen is in de reacties van bewoners, en ontwikkel hieruit indien mogelijk nieuwe manieren van handhaving. Pak de handhaving in de tussenliggende periode traditioneel aan, dus met inzet van de wijkagent en andere eenheden van de politie waar nodig, misschien hier en daar wat intensiever, gericht op de flats in het midden van het complex (met name flat 2), waar de mensen nu de meeste overlast ervaren.

In buurten waar de overlast relatief groot is, zoals in de Theresiastraat, is alleen reactief handhaven (dus optreden nadat er klachten zijn binnengekomen) niet voldoende. Men dient dan daarnaast ook proactief te werk te gaan, door het uitvoeren van surveillances en inspecties.

Advies: doe inspecties in het voorjaar, als het mooie weer begint en mensen weer buiten gaan zitten. Door een tweede inspectie in het najaar, wanneer de wintertijd ingaat, en let dan bijvoorbeeld op kapotte verlichting, donkere plekken en gevaarlijke situaties (bijvoorbeeld een losliggende tegels, gebroken glas of rondslingerend vuil).

Laag 5: Toewijzing en verhuur

Hier is het motto: liefst zo min mogelijk potentiële probleemveroorzakers in het complex, en zeker niet op een kluitje.

Vrije keuze op de woningmarkt is een mooi principe, maar in de Theresiastraat is er gezien de bestaande leefbaarheidsproblemen reden genoeg om selectief te zijn bij de toewijzing. Kandidaten met een verleden in een instelling of in detentie vormen een groter risico voor de leefbaarheid dan bijvoorbeeld jonge starters. Zeker wanneer de kandidaat in zijn vorige woonplaats al voor overlast heeft gezorgd of wellicht zelfs om die reden zijn huis is uitgezet. Screenen van kandidaten vooraf is voor de Theresiastraat geen luxe. Het kan voor bepaalde kandidaten een wijs besluit zijn om te wachten tot er in een ander complex woning vrijkomt, bijvoorbeeld in een complex waar de gehorigheid van de woningen niet zo'n groot probleem is als in de Theresiastraat. Zoals eerder opgemerkt, de combinatie van problematische huurders en een gehorige bouwconstructie is erg ongelukkig.

Wanneer de kandidaat wel in de Theresiastraat wordt geplaatst, dan is het goed om te kijken in welke flat hij het beste past. In bijna alle flats en ook in de duplexwoningen komen regelmatig woningen vrij (flat 1 is een uitzondering, daar is de doorstroming lager). In flats 2 is het 't minst gewenst dat er potentiële overlastveroorzakers worden gehuisvest. Flat 2 heeft nu de grootste overlast, dit moet niet nog erger worden. De (boven)woningen in de duplexwoningen zijn net zo min geschikt, omdat deze al deels verhuurd worden aan bijzondere doelgroepen via een contract dat Welbions heeft met Aveleijn (een Twentse instelling voor wonen-met-zorg). In de duplexen ervaren bewoners nu al meer overlast van drank- en drugsgebruik dan in de zes flats (zie hoofdstuk 2). De Aveleijn-bewoners zijn hiervan belangrijke veroorzakers, zo blijkt uit de opmerkingen van mensen bij de enquête en in de aanvullende interviews met bewoners.

Wanneer er twijfel is of een kandidaat bewoner zich goed zal gedragen in zijn nieuwe woonomgeving en het komt toch tot toewijzing van een woning in de Theresiastraat, dan zou het goed zijn om met een tijdelijk contract te kunnen werken. Welbions kan in de Theresiastraat gebruik gaan maken van de ruimere mogelijkheden voor het afsluiten van tijdelijke huurcontracten, die de Wet Doorstroming Huurmarkt en de Wet Tijdelijke Verhuur zullen gaan bieden. Het wordt dan mogelijk om voor specifieke groepen, bijvoorbeeld jongeren tussen 18 en 27 jaar, een contract voor maximaal vijf jaar af te sluiten. Wellicht zal de wet (waarvan de beoogde ingangsdatum 1 juli 2016 is) nog andere (aantrekkelijkere) mogelijkheden bieden voor tijdelijke verhuur aan bijzondere doelgroepen, bijvoorbeeld contracten met een looptijd van maximaal twee jaar (Rijksoverheid, 2016).

Een andere aantrekkelijke mogelijkheid om flexibeler te zijn in toewijzing en contractopzegging is het afsluiten van een huurcontract dat loopt via een instelling. Dat kan Aveleijn zijn, maar wellicht ook het Leger des Heils of Tactus. Het voordeel van het verhuren via een instelling is dat de instelling bij gebleken overlast de (onder)huur gemakkelijker kan opzeggen dan wanneer direct van de corporatie wordt gehuurd. De instelling kan namelijk voorwaarden opleggen aan de huurder om in deze constructie te mogen huren. De instelling kan bijvoorbeeld eisen dat de huurder zorg en controle accepteert. Ook kan men vastleggen dat bij aanhoudende overlast het contract kan worden ontbonden. Komt het zover, dan zoekt de instelling een nieuwe kandidaat. In het beste geval heeft de corporatie daarbij dan een

vinger in de pap. Het contract met de instelling blijft dus gewoon doorlopen, ook al is de huurder alweer weg.

Advies: screen kandidaat-huurders op eerder elders veroorzaakte overlast en voer op deze groep kandidaten een specifiek beleid. Wijs huurders die een risico vormen voor de overlast bij voorkeur een woning toe in een ander, geschikt complex. Wordt het toch de Theresiastraat, kies dan niet voor flat 2 of voor de duplexen. Sluit bij voorkeur een tijdelijk huurcontract af dat wordt verlengd indien er aan het eind van de huurperiode geen overlastproblemen zijn opgetreden; of verhuur via een instelling die de woning huurt en vervolgens onderverhuurt aan een kandidaat, met de mogelijkheid om de (onder)huur te beëindigen bij aanhoudende overlast.

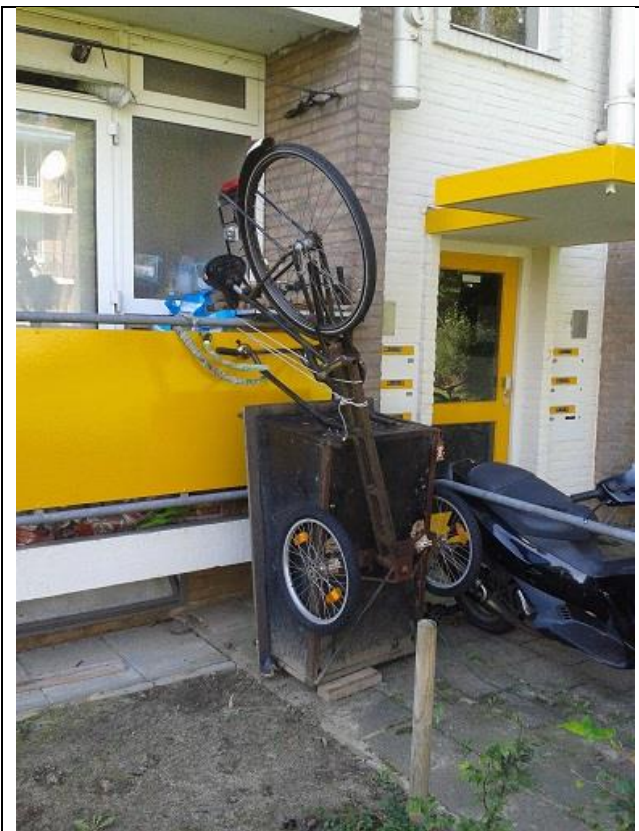
3.3 Fysieke maatregelen

In dit adviesrapport ligt de nadruk sterk op sociale en organisatorische maatregelen. Er zijn echter ook adviezen te geven in de fysieke sfeer. De meeste van deze maatregelen zijn ondersteunend aan de sociale en organisatorische maatregelen die in de vorige paragraaf zijn genoemd.

In het onderstaande wordende fysieke maatregelen puntsgewijs gepresenteerd.

- Tijdelijk een woning gebruiken als ruimte waar men met bewoners bijeen kan komen voor portiekgesprekken en andere activiteiten. Deze ruimte inrichten met een grote tafel en 12 stoelen. Stofferen met vloerbedekking en gordijnen. Kiezen voor stoffering die geluiddempend is, zodat deze ook als voorbeeld kan dienen voor nieuwe bewoners die nog keuzes moeten maken voor de stoffering van een woning, en voor bewoners die hun stoffering willen of moeten vervangen vanwege aanhoudende klachten van (onder)buren over geluidsoverlast.
- In overleg met de gemeente en met bewoners de inrichting, het gebruik en het beheer van de openbare ruimte rondom de flats bespreken. Dit kan gaan van het bedenken van een andere plek voor containers voor recyclebaar afval tot het maken van plannen voor het plaatsen van speeltoestellen, zitbanken en een picknicktafel.
- Met bewoners van een portiek samen bekijken (dit kan tijdens de portiekgesprekken) of er verbeteringen in de bouwkundige uitrusting en het beheer gewenst worden. Het portiek moet zo veel mogelijk 'eigendom' van de bewoners worden, een ruimte die ze als een verlengstuk van hun woning ervaren. Gesprekken voeren en plannen maken (onder begeleiding van Welbions) helpt dat doel te bereiken. De plannen kunnen gaan van het monteren van andere deurdrangers op de portiekdeuren (die de deur zachter dicht drukken) tot het maken van schilderijen op de wanden. Ook de buitenruimte

bij de entree kan in de gesprekken aan de orde komen. Hier kunnen bewoners bijvoorbeeld met ideeën komen voor het veiliger stallen van (bak)fietsen.



Afbeelding 7: samen met bewoners plannen maken voor maatregelen in en om de portieken kan resulteren in het plaatsen van veiligere (buiten)stallingsvoorzieningen voor (bak)fietsen. Dan is straks deze gebruiksonvriendelijke ‘oplossing’ voor het stallen van de bakfiets niet meer nodig.

- Rubbers monteren op de kozijnen van de portiekdeuren, zodat het geluid van de dichtslaaende deur gedempt wordt (deze laatste maatregel is al in uitvoering).
- Het vervangen of verplaatsen van fietsgeulen op de keldertrappen, zodat de berging beter geschikt wordt voor het stallen van fietsen.
- Het plaatselijk verbeteren van de verlichting in de openbare ruimte, op aanwijzing van bewoners en als uitvloeisel van een inspectie.
- De parkeervakken in de Theresiastraat duidelijker aangeven door middel van belijning.

Toelichting op laatstgenoemd advies: bij een herprofilering van de straat is het hoogteverschil tussen stoep en rijbaan vervallen. Verlangen dat de oude situatie weer wordt hersteld is niet realistisch, belijning is dan waarschijnlijk het best haalbare. Dit in combinatie met handhaving wanneer auto's buiten de lijnen geparkeerd staan.

3.4 Aanpak voor de lange termijn

Vooraf

De vraagstelling van de opdracht betrof een advies voor korte termijn maatregelen, alsmede voor lange termijn maatregelen die kunnen worden gecombineerd met de voorgenomen renovatie van het complex. De voorgaande twee paragrafen gingen over de korte termijn. In deze paragraaf staat de lange termijn centraal (2020 en verder).

Voor de aanpak op de lange termijn geldt, nog sterker dan bij de aanpak voor de korte termijn, dat men uit moet kunnen gaan van een visie op de toekomstige functie van het complex Theresiastraat op de Hengelose woningmarkt. Een grootscheepse renovatie geeft in theorie de mogelijkheid om het complex voor een geheel andere doelgroep te bestemmen. Het zou een oase van rust voor ouderen kunnen worden. Echter, het geringe oppervlak van de woningen en de ontsluitingsstructuur via portieken zorgen ervoor dat deze keuze niet voor de hand ligt.

Een (definitieve) bestemming tot jongerenflat en starterswoning ligt meer voor de hand, temeer omdat op dat moment een groot deel van de bewoners al tot die doelgroep behoort. Die mensen keren na de renovatie terug in het complex en hebben dan een woning die nog beter aan hun behoeften voldoet.

Heeft men de keuze gemaakt, dan kan het renovatieplan rekening houden met specifieke wensen van de beoogde doelgroep. Jongeren hebben bijvoorbeeld vaak één of meer fietsen en/of een scooter. Die moet veilig kunnen worden gestald in of bij de woning.

Onderstaand advies houdt rekening met bestemming van het complex als woonvoorziening voor jongeren.

Technische staat van de woning

de woningen zijn zoals eerder gezegd technisch sterk verouderd. Deze achterstand zal bij de renovatie volledig ingelopen kunnen worden.

Bewoners noemen geluidsoverlast, vocht en tocht, enkel glas (koude in de woning), verouderd toilet en een slecht isolerend dak (warmte in de woning).

Het ligt misschien voor de hand, gezien de hoge prioriteit van energiebesparing op de agenda van overheid en partijen in het maatschappelijk middenveld, om van het renovatiebudget het grootste deel te besteden aan warmte-isolatie.

Het is de vraag of dat in de Theresiastraat verstandig is. Het hoeft geen modelcomplex te worden op het gebied van energiebesparing, het is belangrijker dat er iets aan de

gehoorigheid wordt gedaan. Geluidsisolatie van vloeren en binnenwanden is voor de Theresiastraat belangrijker dan (warmte)isolatie van gevels en daken.

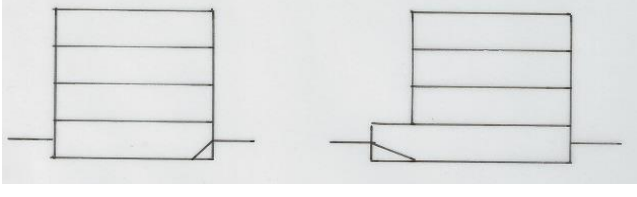
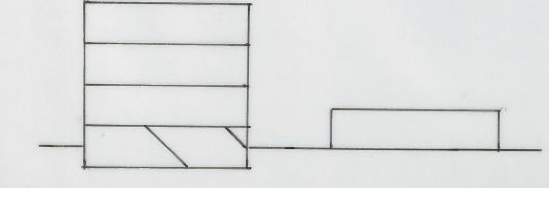
Advies: leg in het renovatiebestek de prioriteit bij de aanpak van vloeren en binnenwanden, zodat de geluidsoverdracht tussen de woningen aanzienlijk wordt verkleind. Let daarbij ook op de noodzakelijke reductie van de geluidsoverdracht tussen de trappenhuisen en de woningen.

Verbetering van voorzieningen

Bergingen

De bergingen zijn in de huidige situatie slecht bereikbaar. De renovatie biedt de kans om bewoners een grotere en beter bereikbare berging te bieden, die aantrekkelijk is om de fiets of scooter te stallen. Er zijn verschillende opties (zie ook afbeelding 8):

- bergingen in een apart gebouw, bijvoorbeeld gesitueerd aan de kopse kanten van de grasvelden tussen de flats;
- vergroting van de bergingenkelders onder de flats door het toevoegen van een uitbouw aan de achterzijde.

	
Afbeelding 8-1: Optie 1: 'uitbreiding huidige bergingenkelder aan achterzijde'. Links de bestaande situatie, rechts de nieuwe. De steile trap aan de voorzijde wordt vervangen door een luie trap via de nieuwe uitbouw aan de achterzijde.	Afbeelding 8-2: Optie 2: 'nieuw vrijstaand bergingengebouw op maaiveld'. De ruimte in de kelder kan bij deze optie aan de onderste woonlaag worden toegevoegd (schematisch aangegeven m.b.t. een nieuwe inpandige trap)

De eerste optie heeft als voordeel, dat de gebruiksvriendelijkheid optimaal is: de vloer van de bergingen ligt gelijk aan het maaiveld. De vraag is, wat er met de ruimte in de kelders zal gebeuren waar nu de bergingen liggen. Die ruimte mag niet leegstaan of verpauperen. Een mogelijkheid is hier extra woonruimte te creëren, die door middel van een nieuw te maken binnentrap bij de woningen op de onderste woonlaag wordt gevoegd.

De tweede optie heeft als voordeel, dat de loopafstand tussen berging en woning klein blijft. Tevens is een klein voordeel dat de uitbouw aan de achterzijde geschikt kan worden gemaakt als een terras, dat bij de woningen op de onderste woonlaag kan worden getrokken.

Advies: werk voor het renovatiebestek met de architect verschillende varianten uit voor verbetering van de bergingen, en leg deze voor aan de bewoners die na de renovatie willen terugkeren in het complex. Geef hen een stem in de te maken keuze. Leg daarbij de kaders

waarbinnen bewoners mee mogen beslissen vast, en licht bewoners (of hun afvaardiging) tevoren in over de kaders en de procedure van de inspraak in het renovatiebestek voor de bergingen.

Gemeenschappelijke ruimte

Voor het onderhouden van sociale contacten tussen bewoners in een complex, maar ook simpelweg om een ruimte te hebben om vergaderingen met bewoners te beleggen, helpt het wanneer er een gemeenschappelijke ruimte beschikbaar is in het complex. Dit kan een woning zijn die men de bestemming gemeenschappelijke ruimte geeft, een gedeelte van de kelderberging, een vrijstaand gebouw in de buitenruimte, of een verdieping op een bergingengebouw (in het geval er een vrijstaand gebouw voor de bergingen aanwezig is). De vraag is of er werkelijk behoefte zal bestaan aan een gemeenschappelijke ruimte in het complex Theresiastraat. Op dit moment waarschijnlijk nog niet, maar in 2020 kunnen de contacten tussen bewoners en de bereidheid tot participatie aan activiteiten zoveel zijn verbeterd, dat het de bewoners er dan wél behoefte aan hebben en dat het ook daadwerkelijk lukt om met een groep actieve mensen het beheer van gemeenschappelijke ruimte te verzorgen.

De kosten van een dergelijke voorziening zijn laag te noemen, wanneer men deze hoofdelijk omslaat over alle huurders. Wanneer het oppervlak gelijk is aan dat van een woning zal de maandelijkse huuropbrengst rond de € 500 moeten liggen. Omgeslagen over 138 huurders is dit nog geen € 4 per maand.

Literatuur

CBS (2016). *Veiligheidsmonitor 2015*. Den Haag: CBS.

Harms, L., H. Fikken, A. Scholte (2013). *Buurtsignalering Hengelo*. Hengelo: gemeente Hengelo.

Korthals Altes, H.J. (2014). *Leefbaarheid en sociale veiligheid Hengelose Es Noord*. Enschede: Saxion Kenniscentrum Leefomgeving.

Rijksoverheid (2013). Eerste Kamer akkoord met wetsvoorstel Doorstroming Huurmarkt. Nieuwsbericht van 13 april 2016. Geraadpleegd op:
<https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2016/04/13/eerste-kamer-akkoord-met-wetsvoorstel-doorstroming-huurmarkt>

SEV (2012). *Aanpak ernstig overlastgevende huurders, handreiking*. Rotterdam: SEV.

Bijlagen

Bijlage 1: Vragenlijst bewonersenquête

Enquête leefbaarheid Theresiastraat

Hartelijk dank voor het invullen van deze enquête. De gegevens van deze enquête worden anoniem behandeld. Om overzicht te houden welke bewoners de enquête hebben ingevuld, zouden we graag uw adres willen weten:

Adres:

Vraag 1: Wat is uw geslacht?

- ☐ Vrouw
- ☐ Man

Vraag 2: Wat is uw leeftijd?

- ☐ 18 t/m 25 jaar oud
- ☐ 26 t/m 35 jaar oud
- ☐ 36 t/m 45 jaar oud
- ☐ 46 t/m 55 jaar oud
- ☐ 56 / 65 jaar oud
- ☐ 65 jaar of ouder

Vraag 3: Hoe lang woont u op dit adres?

- ☐ Korter dan 1 jaar
- ☐ 1 tot 2 jaar
- ☐ 2 tot 5 jaar
- ☐ 5 tot 10 jaar
- ☐ 10 jaar of langer

Vraag 4: Wat is voor u de belangrijkste reden geweest om in deze flat te gaan wonen? (maximaal 1 antwoord aankruisen)

- ☐ Huurprijs woning
- ☐ Ligging
- ☐ Kenmerken van de woning
- ☐ Mensen die er wonen
- ☐ Sfeer van de buurt
- ☐ Andere reden, namelijk

Vraag 5: Met welke organisatie(s) heeft u wel eens contact over de leefbaarheid in uw buurt? (meerdere antwoorden mogelijk)

- Wijkkracht Hengelo
- Politie
- Zorginstellingen
- Gemeente
- Woningcorporatie Welbions
- Andere organisatie, namelijk

.....

Vraag 6: We willen graag weten hoe u het vindt om in de buurt te wonen. Kruis aan welk antwoord voor u van toepassing is bij elke stelling.

	Ze er oneens	Oneens	Eens	Ze er eens
De Theresiastraat is een fijne straat om te wonen				
Ik wil zo snel mogelijk verhuizen uit de Theresiastraat				
Ik voel me thuis in de buurt				
Ik ben tevreden over de kwaliteit van mijn woning				
Ik voel me prettig in mijn woning				

Vraag 7: Wilt u van de onderstaande uitspraken aangeven welk antwoord het best uw situatie beschrijft? (omcirkel wat van toepassing is)

- a. Ik ken de burens die naast mij wonen Ja / Nee
- b. Ik kan herkennen wie buurtbewoners zijn Ja / Nee
- c. Ik heb contact met medebewoners Ja / Nee
- d. Ik ontmoet medebewoners bij gezamenlijke activiteiten
Ja / Nee
- e. Ik voel me verantwoordelijk voor de leefbaarheid in de buurt
Ja / Nee
- f. Ik heb me het afgelopen jaar ingezet voor de leefbaarheid in de Theresiastraat
Ja / Nee

Vraag 8: In welke mate ervaart u de volgende situaties?

(Graag bij elke situatie in de kolom die voor u van toepassing is een kruisje zetten)

	(Bijna) dagelijks	1-3 keer per week	1-3 keer per maand	Minder dan 1 keer per maand	(Bijna) nooit
Geluidsoverlast					
Drugs- en/of drankoverlast					
Parkeeroverlast					
Agressie					
Diefstal					
Overlast van jongeren					
Vervuiling					
Vernieling/vandalisme					
Andere vorm van overlast, namelijk:					

Vraag 9: Waar treft u de volgende vormen van overlast het meest aan?

(Graag bij elke situatie in de kolom die voor u van toepassing is een kruisje zetten)

	In de woning of elders in de flat	Op straat	In andere openbare ruimten	Nergens
Geluidsoverlast				
Drugs- en/of drankoverlast				
Parkeeroverlast				
Agressie				
Diefstal				
Overlast van jongeren				
Vervuiling				
Vernieling/vandalisme				
Andere vorm van overlast, namelijk:				

Vraag 10: Voelt u zich vaak, soms of zelden onveilig in de Theresiastraat?

- ☐ Vaak
- ☐ Soms
- ☐ Zelden
- ☐ Nooit (Gaat u door naar vraag 12)
- ☐ Weet niet (Gaat u door naar vraag 12)

Vraag 11: Kunt u aangeven op welke plekken u zich vaak, soms of zelden onveilig voelt?

	Vaak	Soms	Zelden
In de woning of elders in de flat			
In de Theresiastraat			
In andere openbare ruimten			
Ergens anders in de buurt, namelijk:			

Vraag 12: De volgende stellingen hebben betrekking op de mate waarin u zelf bereid bent om mee te werken aan een betere buurt.

Ik ben bereid (omcirkel wat van toepassing is):

- a. Met Welbions mee te denken over de buurt; Ja / Nee
- b. Met medebewoners om mee denken over de buurt
Ja / Nee
- c. Deel te nemen aan buurtactiviteiten Ja / Nee
- d. Initiatief te nemen in het organiseren van activiteiten in de buurt
Ja / Nee
- e. In de nabije toekomst mee te denken over verbeteringen in de buurt

Ja / Nee

Vraag 13: Wat is het belangrijkste punt op het gebied van leefbaarheid dat u op korte termijn graag anders zou zien?

.....
.....
.....
.....

Vraag 14: Bent u bereid zich hier zelf voor in te zetten?

Ja / Nee

Vraag 15: Heeft u nog vragen of opmerkingen voor de onderzoekers?

Zo ja, benut u hiervoor dan onderstaande ruimte.

.....
.....

.....
.....

Vraag 16: Bent u bereid om met ons een afspraak te maken om in gesprek te gaan over de leefbaarheid in de wijk?

Ja / Nee

Zo ja, wilt u dan controleren of u bovenaan deze enquête uw adres al heeft opgegeven?

Hartelijk dank voor uw deelname aan deze enquête!

Bijlage 2: vragenlijst aanvullende bewonersinterviews

Adres:

- 1. Woonreden / verhuisredenen**
- 2. Contacten (sociaal / organisaties)**
- 3. Overlast**
 - a. Waar**
 - b. Wanneer**
 - c. Regelmaat**
- 4. Veiligheidsgevoel**
 - a. Waar**
 - b. Wanneer**
 - c. Waarom?!**
- 5. Belangrijkste punten op korte termijn**
 - a. Waarom?**
 - b. Welke termijn**
 - c. Realistisch?**
- 6. Welke manier van inzetten?**

Bijlage 3: vragenlijst interviews experts

Vraag 1: Wat is uw functie?

Vraag 2: Wat betekent dit voor uw werkzaamheden betreffende de Theresiastraat?

Vraag 3: Wat is uw algemene indruk van de Theresiastraat?

Vraag 4: Wat is uw indruk van de type bewoners in de Theresiastraat

- a. Achtergrond
- b. Geslacht

Vraag 5: Wat is uw indruk van de kwaliteit van de woningen en flats?

Vraag 6: Wat is de gemiddelde woontijd van bewoners?

- a. Indien kort, wat denkt u dat de reden hiervoor is?

Vraag 7: In hoeverre nemen bewoners contact op met uw organisatie?

- a. Wat zijn dan zoal hun vragen?
- b. Kunt u ze verder helpen daarmee of verwijst u ze door?
- c. Naar welke instanties?

Vraag 8: Denken bewoners met u mee over het verbeteren van de leefbaarheid? (Indien betreffende organisatie daar een taak in heeft).

Vraag 9: Hoe hoog is de bereidheid onder bewoners in de buurt om mee te werken aan de verhoogde leefbaarheid?

- a. Kunt u daar concrete voorbeelden van geven?

Vraag 10: Wat zou de respons zijn bij een activiteit betreffende het verbeteren van de leefbaarheid? Bijvoorbeeld: een schoonmaakactie van de openbare ruimte.

- a. Is iets dergelijks al eens georganiseerd en hoe is dit toen gelopen?

Vraag 11: Hoe kijkt u aan tegen de onderlinge relaties tussen bewoners?

Vraag 12: Herkennen bewoners elkaar?

- a. Op welke schaal?
 - Binnen portiek
 - In de straat
 - Voor de flat
 - In de Theresiastraat

Vraag 13: Vragen bewoners onderling hulp aan elkaar?

Vraag 14: In hoeverre heeft u het gevoel dat bewoners zich niet veilig voelen? Waardoor voelt men zich niet veilig?

- a. Welke typen criminaliteit beïnvloeden de veiligheidsbeleving?
- b. Waar wel/niet?
- c. Op welke tijdstippen voelt men zich minder veilig.

Vraag 15: Wat zorgt er volgens u voor de meeste problematiek in de wijk?

- a. Welke problematiek precies (typen criminaliteit en overlast)?
- b. En waar vindt dat plaats?
- c. Wie zijn de veroorzakers?
 - Waar wonen deze mensen (in de flat zelf of komen zij van buiten het complex)?

Vraag 16: Welke maatregelen zouden hiervoor volgens u getroffen kunnen worden, op lange en/of korte termijn?

Vraag 17: Zijn er nog onderwerpen die we niet behandeld hebben, maar die aandacht nodig hebben?

Tot slot: bespreken van de uitslagen van enquête mocht dit gedurende het interview nog niet ter sprake zijn gekomen.

Bijlage 4: analyse mutatiegegevens

Tabel: mutaties per flat per jaar, periode 2010-2015

flat	jaar								
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	TOTAAL	woningen	mutatie%
1	5	4	2	2	1	3	17	24	12
2	3	6	4	2	5	5	25	18	23
3	2	5	2	4	4	1	18	18	17
4	3	4	2	5	7	3	24	18	22
5	6	4	1	9	0	5	25	18	23
duplex	7	4	2	3	8	5	29	24	20
TOTAAL	26	27	13	25	25	22	138	120	19

(Bron: Excel bestand met verhuurgegevens, verstrekt door Welbions, januari 2016).

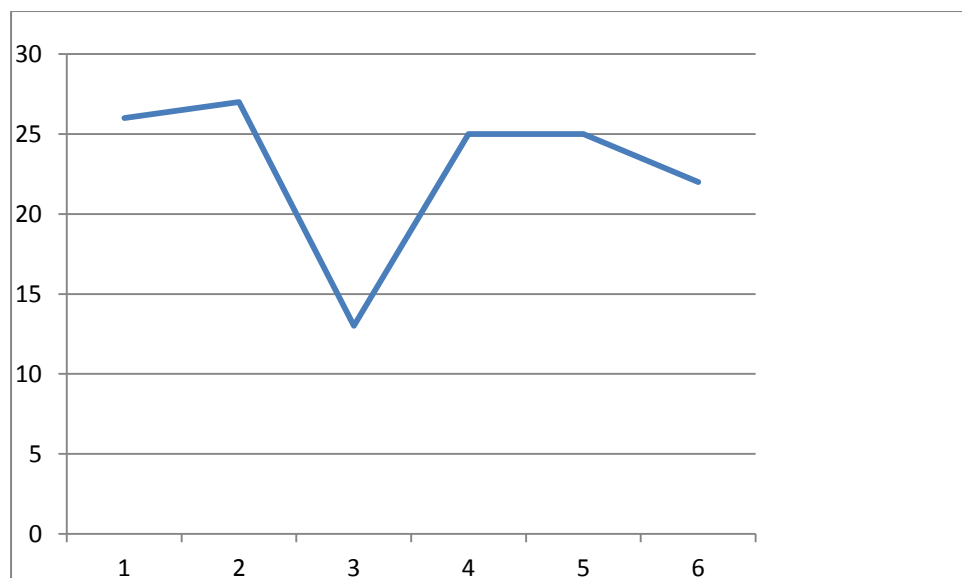
Het complex Theresiastraat telt in totaal 138 woningen. Van flat 6, die aan de Horstweg ligt, zijn nog geen gegevens bekend. De analyse is daarom gedaan over flats 1 tot en met 5 en het blok met duplexwoningen. Dit zijn in totaal 120 woningen.

In deze 120 woningen zijn in de meetperiode van 6 jaar (2010–2015) 138 mutaties geweest. Dat betekent een mutatiegraad van 19% per jaar. De gemiddelde mutatiegraad in het bezit van Welbions is ... % per jaar.

Kijken we naar de verschillen in mutatiegraad per flat, dan is er één flat die eruit springt, en wel in positieve zin: flat 1. Deze flat heeft in de meetperiode een mutatiegraad van gemiddeld 12% per jaar.

Bij de andere flats ligt het mutatiepercentage tussen 17% en 23%.

Om na te gaan of er een trend is in de mutatiegraad, dat wil zeggen een toename dan wel een afname in de afgelopen zes jaar, dient onderstaande grafiek. Deze geeft het totaal aantal mutaties per jaar in de meetperiode weer.



1= 2010

2= 2011

3= 2012

4= 2013

5= 2014

6= 2015

Uit de grafiek blijft dat het totaal aantal mutaties per jaar in alle jaren behalve 2012 rond 25 stuks ligt. In 2012 is er een tijdelijke daling van het aantal mutaties tot 13.

Interessant uit oogpunt van leefbaarheid is om te kijken hoe lang de vertrekkers in het complex gewoond hebben. Daarvoor is het meest recente jaar, 2015, als uitgangspunt genomen.

Onderstaande tabel laat dit zien.

Tabel: woontijd van huishoudens die in 2015 uit de Theresiastraat vertrokken

	aantal
Korter dan 1 jaar	1
1-2 jaar	4
2-5 jaar	7
Langer dan 5 jaar	10
TOTAAL	22

De grootste groep vertrekkers heeft langer dan 5 jaar in het complex gewoond. Dit is juist de groep waarvan men de grootste betrokkenheid met de woonomgeving mag verwachten.

Bijlage 5: minder frequente vormen van overlast

In onderstaande tabel worden de frequenties weergegeven van vormen van overlast die respondenten in de bewonersenquête zeggen te ondervinden van:

- Parkeren (foutparkeren, aanhangers die langer blijven staan dan wettelijk toegestaan)
- Diefstal
- Jongeren (hangplekken)
- Vernieling

Van deze vier vormen van overlast heeft een meerderheid (66–72%) nooit of bijna nooit last.

	Parkeren		Diefstal		Jongeren		Vernieling	
	abs	%	abs	%	abs	%	abs	%
(Bijna) dagelijks	2	6	1	3	4	13	3	9
1-3x per week	1	3	0	0	3	9	0	0
1-3x per maand	1	3	3	10	2	6	2	6
minder dan 1x p.m.	5	16	6	19	2	6	6	19
(bijna) nooit	23	72	21	68	21	66	21	66
TOTAAL	32	100	31	100	32	100	32	100

Bijlage 6: opmerkingen van respondenten in de enquête

Duplex (3 respondenten)

Wat is het belangrijkste punt op het gebied van leefbaarheid dat u op korte termijn graag anders zou zien?	Heeft u nog vragen of opmerkingen voor de onderzoekers?
Geluidsoverlast en drugsoverlast.	Slaapkamer aanpassen, enkel glas, altijd vochtig. Niet te drogen met kachel of luchten
Drempels in de weg.	
Andere woning ivm hernia en grote hond	
Meer aandacht krijgen van Welbions over de problematiek	

Flat 1 (4 respondenten)

Wat is het belangrijkste punt op het gebied van leefbaarheid dat u op korte termijn graag anders zou zien?	Heeft u nog vragen of opmerkingen voor de onderzoekers?
Vervuiling. Dagelijks wat aan gedaan, maar wordt ook dagelijks gedumpt.	Leuk, goed initiatief. Brief mocht concreter en mooier.
Renovatie van de woning. Kozijnen zijn op, daardoor veel tochtproblemen	Hoe denken jullie de criminaliteit op te lossen?

Flat 2 (3 respondenten)

Wat is het belangrijkste punt op het gebied van leefbaarheid dat u op korte termijn graag anders zou zien?	Heeft u nog vragen of opmerkingen voor de onderzoekers?
Geluidsoverlast, staat van de woning	
Het heeft weinig met de buurt te maken, flats worden goed onderhouden en eromheen maar heeft alles met de soort mens dat hier woont. Laat ik nou net in de ergste flat/trappengang wonen met onderburen die gedetineerd waren en dealen en die tuig aantrekt. Helaas zijn de flats gigantisch gehorig, zo gehorig dat je bij wijze van spreken nog een speld kan horen vallen. Als de onderburen een joint roken trekt die geur nog door de muren in mijn huis als alle ramen dichtzitten. Dat mag wel anders!	
Controle op vuilniszakken die door mensen naast de containers worden geplaatst.	

Flat 3 (5 respondententen)

Wat is het belangrijkste punt op het gebied van leefbaarheid dat u op korte termijn graag anders zou zien?	Heeft u nog vragen of opmerkingen voor de onderzoekers?
De groenvoorziening op de langere termijn: wie daarvoor moet zorgen (i.v.m. s.w.b. stakingen)	Ik heb zelf geen auto, maar de parkeerplaatsen worden gebruikt voor kleine zelfstandigen met grote voertuigen schuinhuurders (mensen zonder naambordjes) [aanpakken]
Betere verlichting op straat. Welbions had nooit de struiken rondom de flat weg moeten halen	Grofvuil 1x per maand gratis ophalen, scheelt hoop rotzooi op straat
Afval op straat. Laatst jaren meer geworden sinds de introductie van de milieupas	Er is geen animo om dingen te organiseren, kerstbomen versieren in de straat? Amper hulp. Verzoek om prullenbakken ivm zwerfvuil: kan niet geplaatst worden. Kat en muis spel Welbions en gemeente
	achterstallig onderhoud in de woning. Zeer oud toilet, vochtproblemen matig weggewerkt

Flat 4 (6 respondententen)

Wat is het belangrijkste punt op het gebied van leefbaarheid dat u op korte termijn graag anders zou zien?	Heeft u nog vragen of opmerkingen voor de onderzoekers?
Dat er iets wordt gedaan aan het uiterlijk van de straat. Door zwerfaval, worden de tuinen ook vies. ((Zwerf)afval opruimen, tuinen netjes maken)	Huur is veel te hoog! zeker voor wat er geboden wordt!
Dat de buurman uit zijn woning wordt gezet vanwege de vele overlast die hij veroorzaakt.	Neem contact op met de wijkagent
Vele rotzooi wat ze neer gooien rondom de flats	
Het veranderen van de opening van de container van 60 naar 30 liter, heeft ervoor gezorgd dat het afval vaak niet in de container wordt gegooid maar er gewoon er voor wordt gezet. Hierdoor wordt het regelmatig een puinhoop!	
Snellere acties van welbions	

Flat 5 (5 respondententen)

Wat is het belangrijkste punt op het gebied van leefbaarheid dat u op korte termijn graag anders zou zien?	Heeft u nog vragen of opmerkingen voor de onderzoekers?
Er zouden plastic containers in de straat moeten komen. Ook betere controle m.b.t. dumpen van afval. Ook klachten serieuzer genomen worden. Gebeurt gelukkig iets meer nu.	Er wonen te veel minder bedeelden in en één straat (aveleijn etc). Wij zijn echt weggepest in de flat en straat en gaan nu ook verhuizen
Rekening houden met buren (boven en beneden)	
geen afval en plastic meer in de straat. Betere groenvoorziening voor de balkons	
Het vuilnis van de balkons waait naar beneden en wordt niet opgeruimd.	
Afvalstelsel. 30 liter is te klein voor de meeste mensen. Zorg voor vervuiling	

Flat 6 (4 respondententen)

Wat is het belangrijkste punt op het gebied van leefbaarheid dat u op korte termijn graag anders zou zien?	Heeft u nog vragen of opmerkingen voor de onderzoekers?
Dat de trap wordt aangepakt voor de fietsen die in kelder gaan	Keldertrap moet worden aangepakt
Vooraf in de zomermaanden ervaar ik veel overlast van mensen die buiten samenklitten; en	Gelukkig ervaar ik binnen in mijn woning weinig tot geen overlast, behalve in de zomermaanden. Daarnaast heb ik het getroffen met mijn

onder het genot van drank en drugs tot diep in de nacht samen buitenzitten met veel muziek lawaai en op het laatst vaak agressie. Politie zou hier beter op moeten toezien	medebewoners in mijn portiek. Dit terwijl in andere portieken en flats veel bewoners elkaar lijken te kennen en dezelfde hobbys schijnen te delen namelijk het innemen van grote hoeveelheden alcohol drugs wat zo nog meer. Hiernaast zijn ze erg luidruchtig en soms ook agressief. Ik laat ze dan ook graag link liggen. Het is toch een bepaald slag volk. Ik ben zelf eigenlijk nooit echt bang. Ben dan ook een man in de kracht van mijn leven. Ik weet wel dat sommige bewoners, vooral alleenstaande vrouwenm dit wel zijn. Dat vind ik niet fijn en voel me mede daardoor verantwoordelijk voor de veiligheid van de medebewoners van deze straat. Vandaar dat ik af en toe bij calamiteiten de politie heb verwittigd.
Meer toezicht op bijv. vuil rond de containers. Fietsgeulen in de kelder, die daadwerkelijk te gebruiken zijn, zodat de fietsen in de kelder kunnen --> beter aanzicht	Meer letten op onderhoud en sneller ingrijpen bij overlast