

Toezichthouders in de Transvaal: werkt het?

Evaluatie toezichthouders in de Transvaal 2006-2010

Paul Hulshof
Marieke de Groot
Linda Priem

Toezichthouders in de Transvaal: werkt het?

Evaluatie toezichthouders in de Transvaal 2006-2010

Amsterdam, 22 juni 2010

Paul Hulshof
Marieke de Groot
Linda Priem

Met medewerking van:
Dienst Onderzoek en Statistiek van de gemeente Amsterdam
Dienst Bedrijfsinformatie van het politiekorps Amsterdam-Amstelland

Inhoudsopgave

1	Algemeen	3
1.1	Achtergrond en aanleiding	3
1.2	Beleidsmatige achtergrond	3
1.3	Methodiek en dataverzameling	4
1.4	Leeswijzer	5
2	Taakomschrijving, toezichtgebied en toezichturen	6
2.1	Taakomschrijving	6
2.2	Toezichtgebied	6
2.3	Toezichturen	7
3	Ontwikkeling van criminaliteit en overlast in de buurt	8
3.1	Dagrapportages toezichthouders	8
3.2	Bewonersenquête	11
3.3	Politiecijfers	12
3.4	Ervaringen van politie en toezichthouders	13
3.5	Conclusie	15
4	Het oordeel over de toezichthouders	16
4.1	De bewoners over de toezichthouders	16
4.2	Samenwerking tussen politie, ISA en Vliegende Brigade	17
5	Samenvatting, conclusies en aanbevelingen	20
5.1	Samenvatting	20
5.2	Eindconclusie	22
	Bijlagen	
Bijlage 1	Verbeterpunten afgelopen jaren	26

1 Algemeen

1.1 Achtergrond en aanleiding

Stadsdeel Oost/Watergraafsmeer heeft in de afgelopen vier jaar in de Transvaalbuurt extra particuliere toezichthouders ingezet ter vergroting van de leefbaarheid en veiligheid.

In 2006 is een pilot uitgevoerd met de inzet van particuliere toezichthouders. In dat jaar hielden de toezichthouders van het bedrijf International Security Agency (ISA) van augustus tot oktober toezicht in de buurt. Uit de evaluatie van deze pilot bleek dat de meerderheid van de ondernemers en bewoners vond dat de overlast verminderd was. Ook waren de politie en de toezichthouders positief over het project en over de onderlinge samenwerking.

Naar aanleiding van deze succesvolle pilot is besloten een meer structureel karakter aan het toezicht te geven. Het toezicht in de Transvaalbuurt is tot en met het voorjaar van 2010 verlengd. Onderzoeks- en adviesbureau DSP-groep heeft vanaf het begin evaluaties uitgevoerd om de voortgang en resultaten in beeld te krijgen. 'Kleine' evaluaties in het najaar zijn afgewisseld met 'grote' evaluaties in het voorjaar. Naar aanleiding van elke evaluatie zijn enkele praktische verbeterpunten benoemd, bedoeld om het project tussentijds te kunnen bijsturen.

Er zijn tot nu toe vijf evaluatierapporten geschreven¹. Deze rapportage vormt de eindevaluatie.

Doelen toezicht

Het toezicht in de Transvaalbuurt heeft als doel de veiligheid in het gebied te vergroten, de leefbaarheid te verbeteren en bij te dragen aan een verbetering van de sociale cohesie in de buurt. In meer concrete termen moet het project leiden tot:

- daling van 25% in aangiftecijfers in 2010, bij gelijkblijvende aangiftebereidheid;
- verbetering subjectieve veiligheid en leefbaarheid in de buurt.

1.2 Beleidsmatige achtergrond

In 2001 is het plan van aanpak Transvaalbuurt verschenen, dat als doel heeft jongerenoverlast te verminderen door het creëren van nuttige vrije tijdbesteding voor de doelgroep. Een aantal bewoners stelde hierop voor om het terugdringen van de overlast en het veiliger maken van de omgeving te

Noot 1 Rapport najaar 2007 *Fysiek toezicht Transvaal buurt – kwartaalrapportage herfst 2007*
Rapport voorjaar 2008 *Evaluatie toezichthouders Transvaalbuurt Amsterdam Oost – tweede tussenrapportage voorjaar 2008*
Rapport najaar 2008 *Evaluatie toezichthouders Transvaalbuurt Amsterdam Oost – derde tussenrapportage najaar 2008*
Rapport voorjaar 2009 *Evaluatie toezichthouders Transvaalbuurt Amsterdam Oost – vierde tussenrapportage voorjaar 2009*
Rapport najaar 2009 *Evaluatie toezichthouders Transvaalbuurt Amsterdam Oost – vijfde tussenrapportage najaar 2009.*

versnellen. Hiertoe hebben zij in juni 2002 het Breed Herstelplan Krugerplein aan stadsdeel en politie aangeboden. Dit plan is vervolgens grotendeels overgenomen.

In het regionale veiligheidsplan Amsterdam-Amstelland 2006-2010, wordt prioriteit gegeven aan de aanpak van (harde kern-)jeugd, veelplegers en bedreigde winkelgebieden. In het kader van toezicht en handhaving in de openbare ruimte worden op diverse locaties in de stad gebiedsgerichte projecten gedraaid. Die hebben als belangrijkste kenmerken: toezichthouders onder regie van de politie en een integrale aanpak (fysieke, preventieve, curatieve en repressieve maatregelen). Het project met de toezichthouders van ISA is in lijn met dit stedelijke beleid.

1.3 Methodiek en dataverzameling

Voor deze laatste evaluatie hebben wij, evenals voorgaande jaren, alle eerdere evaluaties naast elkaar gelegd en gekeken hoe de afgelopen 4 jaar zijn verlopen. Om een betrouwbare uitspraak te kunnen doen over het effect van het extra toezicht, zijn verschillende onderzoeksmethoden ingezet. Voor de 'kleine' evaluaties hebben we de volgende bronnen geraadpleegd:

- Politiecijfers over geregistreeerde criminaliteit en overlast.
- Diepte-interviews met toezichthouders.
- Diepte-interviews met de politie.
- Dagrapportages van de toezichthouders.
- Logboeken over overlast ingevuld door bewoners en ondernemers.

Voor de 'grote' evaluaties komen daar enquêtes (straatinterviews) met bewoners bij.

Diepte-interview toezichthouders en politie

De politie en toezichthouders moeten nauw samenwerken om het project tot een succes te maken. De politie voert de operationele regie en de toezichthouders starten en eindigen hun rondes op het politiebureau. Wekelijks wordt er een korte briefing gehouden waarbij de toezichthouders worden geïnformeerd over recente gebeurtenissen in het gebied en eventuele acties van de politie in het gebied. Tevens worden de toezichthouders, elke dag voorafgaand aan hun dienst, op de hoogte gebracht van eventuele bijzonderheden in de wijk. Tijdens de diepte-interviews met de politie en de toezichthouders is ingegaan op de kwaliteit van deze briefing, de samenwerking in het algemeen, de ontwikkelingen in het gebied, de effecten van het toezicht, verplaatsing en de mate waarin de vorige verbeterpunten uit voorgaande evaluaties zijn gerealiseerd.

Dagrapportages

De toezichthouders stellen dagelijks een rapport op met daarin een beschrijving van hun werkzaamheden, de incidenten die ze hebben waargenomen en de contacten die ze hebben gehad met de buurt. Deze rapportages worden naar de politie en het stadsdeel gestuurd en ze zijn voor deze evaluatie geanalyseerd. De rapportages worden in een vast format opgesteld wat de eenduidigheid in de rapportages bevordert.

Politiecijfers

Er zijn politiecijfers aangeleverd door politie Amsterdam-Amstelland over het aantal aangiften. We hebben niet alleen cijfers opgevraagd voor het gebied waar de toezichthouders actief waren, maar ook voor een groter controlegebied van vijftien omliggende wijken. Dit doen we om rekening te kunnen houden met algemene trends in criminaliteit en overlast. Deze methode voldoet aan de Maryland Scientific Methods Scale van de Campbell Collaboration. Er is gebruik gemaakt van voor- en nameting en een controlegebied (Maryland Scale 3).

Enquêtes

In 2006 zijn onder leiding van de Dienst Onderzoek en Statistiek (O+S) in oktober 2006 tweehonderd straatinterviews afgenomen met bewoners, bezoekers en ondernemers in het projectgebied. Mensen konden ook op eigen initiatief een vragenlijst invullen. In januari 2008 en februari 2009 heeft O+S honderd straatinterviews afgenomen in het gebied. Ook in maart 2010 zijn honderd straatinterviews afgenomen door O+S. Voor alle metingen (in 2006, 2008, 2009 en 2010) zijn dezelfde vragenlijsten gebruikt. Daardoor zijn trends goed waar te nemen en kan er een goed beeld worden gegeven van de ontwikkelingen van overlast en criminaliteit in de Transvaalbuurt in de afgelopen jaren.

1.4 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk omschrijven we de taken van de toezichthouders, evenals het toezichtgebied en de toezichttijden. In hoofdstuk drie wordt de ontwikkeling van criminaliteit en overlast in de Transvaalbuurt van de afgelopen vier jaar besproken. De informatie komt grotendeels uit de dagrapportages die de toezichthouders dagelijks maken. De cijfers worden aangevuld met de ervaringen van de politie en de toezichthouders. Ook worden in dit hoofdstuk uitkomsten van de bewoners-enquêtes en de politiecijfers in dit hoofdstuk op een rijtje gezet. Hoofdstuk vier gaat in op de mening van de bewoners over de toezichthouders en de samenwerking tussen toezichthouders, politie en de Vliegende Brigade. Hoofdstuk vijf sluit dit rapport af met een samenvatting, conclusie en aanbevelingen.

2 Taakomschrijving, toezichtgebied en toezichten

2.1 Taakomschrijving

De toezichthouders werken altijd in een koppel. Ze hebben twee taken: signaleren en optreden. Ze letten vooral op overlast en criminaliteit, maar signaleren en melden ook grofvuil en kapotte verlichting aan de reinigingsdienst van het stadsdeel. De prioriteit van het toezicht ligt bij drugsgelateerde overlast (gebruiken en dealen) en bij overlast van rondhangende groepen (jongeren), omdat deze overlast de meeste invloed heeft op veiligheidsgevoel en leefbaarheid in de buurt.

Op het moment dat sprake is van criminaliteit, melden de toezichthouders dit aan het wijkteam van de politie. Als de politie besluit direct op te treden (dit is afhankelijk van het aantal beschikbare politiemensen op straat en andere incidenten die in de buurt gebeuren), dan treden de toezichthouders meestal ook op en is de politie er binnen een paar minuten. Bij grote incidenten (zoals een grote vechtpartij) wachten de toezichthouders tot de politie er is. In februari 2008 is de Vliegende Brigade als een pilot gestart in de buurt. Dit is een groep professionals, bestaande uit Handhavers Toezicht en Veiligheid (HTV) van de dienst Stadtoezicht, aangevuld met een veldwerker die personen die drugs-, drank- of jeugdoverlast veroorzaken, begeleidt naar een zorgtraject. De HTV-ers zijn voor de helft bevoegd tot het schrijven van boetes voor APV-overtredingen. Zodra de ISA toezichthouders een overtreding van de APV constateren, kunnen zij telefonisch contact opnemen met HTV'ers die bevoegd zijn een proces verbaal uit te schrijven.

2.2 Toezichtgebied

Het oorspronkelijke toezichtgebied bestond uit de straten die worden omsloten door de Tugelaweg, Wibautstraat de Transvaalkade en de Linnaeusstraat.

Om beter in te kunnen spelen op de problemen is door het stadsdeel in 2007 besloten om tijdens elke dienst enkele malen toezicht te houden op nabijgelegen locaties waar verplaatsingseffecten worden vermoed.

Deze inzet gebeurt in nauwe samenwerking met de betreffende buurtregisseurs van het wijkteam Linnaeusstraat en het wijkteam 's Gravesandeplein.

De toezichthouders houden surveilleren ook rond de volgende locaties:

- tussen het Platanenpark en Wibautstraat tot aan de kruising met de Eerste Oosterparkstraat
- de Oetgenstraat en een gedeelte van de Weesperzijde
- de straten rond de Boerhaavestraat
- een deel van het Oosterpark
- de straten en pleinen die omsloten worden door de Eerste Oosterparkstraat - Wibautstraat – Linnaeusstraat.

Figuur 2.1 Plattegrond Transvaalbuurt



De toezichthouders beschikken over fietsen waardoor zij zich snel door de wijk kunnen bewegen. De ISA-toezichthouders wisselen het fietsen in de buurt af met het houden van toezicht op één plek. Het statische toezicht heeft als voordeel dat de toezichthouders op die manier aanspreekbaar zijn voor de buurtbewoners en ondernemers. De hotspots waar de toezichthouders langer aanwezig zijn, zijn:

- Krugerplein
- Transvaalplein
- Afrikanerplein
- Oetgenstraat
- Iepenplein

2.3 Toezichturen

De toezichthouders van ISA hebben in de afgelopen jaren op verschillende toezichttijden in de buurt gesurveilleerd. Uit de eerste evaluaties bleek namelijk dat de overlastveroorzakers rekening hielden met de aanwezigheid van toezichthouders op bepaalde tijden. Het stadsdeel heeft daarom bepaald dat gedurende enkele periodes op meer onregelmatige tijden toezicht is gehouden door ISA. Zo zijn gedurende bepaalde perioden in 2008 en 2009 (vooral tijdens de zomermaanden) dubbele diensten gedraaid waarbij er tussen 09.00 uur en 02.00 uur een koppel ISA in de buurt aanwezig was. Het bleek financieel niet haalbaar te zijn om structureel op wisselende tijden toezicht te houden of dubbele diensten te draaien. In de afgelopen vijf maanden (oktober 2009 tot en met februari 2010), zijn reguliere toezichttijden gehanteerd:

- zaterdag van 16.00 tot 24.00 uur
- zondag van 14.00 – 21.00 uur
- woensdag van 13.00 tot 23.00 uur
- maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 17.00 tot 01.00 uur

3 Ontwikkeling van criminaliteit en overlast in de buurt

3.1 Dagrapportages toezichthouders

Dagrapportages

De toezichthouders stellen dagelijks een dagrapportage op met daarin een beschrijving van hun werkzaamheden, de incidenten die ze hebben waargenomen en de contacten die ze hebben gehad met mensen in de buurt. In principe worden de rapportages in een vast format opgesteld wat de eenduidigheid tussen de rapportages bevordert. Het doel van de dagrapportages is tweeledig:

- 1 Inzicht geven in de werkzaamheden van de toezichthouders.
- 2 De politie en het stadsdeel voorzien van nuttige informatie over de ontwikkeling van criminaliteit en overlast in de buurt.

In de periode tussen 1 oktober 2009 en 31 januari 2010, zijn in totaal 112 dagrapportages bestudeerd². Ook in de voorgaande jaren hebben we deze rapportages op een rij gezet.

In onderstaande tabel staan de gerapporteerde waargenomen incidenten door de toezichthouders. Om goed te kunnen vergelijken tussen de verschillende jaren zijn steeds de maanden oktober t/m januari opgenomen.

Tabel 3.1 Dagrapportages toezichthouders oktober 2007 t/m januari 2008 (=2007), oktober 2008 t/m januari 2009 (= 2008) en oktober 2009 t/m januari 2010 (=2009)

Type Criminaliteit en overlast	Waargenomen			Opgetreden		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Groep overlastgevende dealers	90	3	0	73	1	0
Groep overlastgevende jongeren	78	29	30	70	23	27
(Groep) overlastgevende verslaafden	63	3	0	62	1	0
Drugs dealen	40	4	4	16	1	0
Drugs gebruiken	33	0	13	32	0	4
Vervuiling	25	25	16	5	5	2
Vernieling	22	9	5	17	3	3
Openlijk drankgebruik	15	13	9	15	5	8
Agressie en geweld	12	15	0	7	8	0
Wildplassen	7	5	1	7	5	1
Diefstal/beroving	4	0	2	4	0	2
Kaarten	0	0	0	0	0	0
Anders	13	13	12	13	7	11
Totaal	405	119	92	323	59	58

Noot 2 In de aangeleverde dagrapportages missen we 11 dagen. Dat verklaart het aantal van 112 (en niet 123). Hierbij moet vermeld worden dat er 3 feestdagen tussen zitten waar geen toezicht is gehouden.

Toelichting

In de afgelopen jaren zijn steeds minder incidenten waargenomen door de toezichthouders. Gemiddeld zijn er in de afgelopen periode 0,11 incidenten per uur waargenomen tegenover 0,13 incidenten per uur vorig jaar.

Als we het gemiddeld aantal incidenten per toezichtuur vergelijken over de verschillende periodes in de afgelopen jaren, krijgen we het volgende beeld.

Tabel 3.2 Overzicht aantal incidenten per toezichtuur ISA

	Voorjaar 2007 ³	Najaar 2007 ⁴	Voorjaar 2008 ⁵	Najaar 2008 ⁶	Voorjaar 2009 ⁷	Najaar 2009 ⁸
Waarnemingen per uur	0,60	0,32	0,22	0,13	0,13	0,11

Sinds het voorjaar van 2007 heeft een sterke daling heeft plaatsgevonden van het aantal incidenten dat de toezichthouders per uur hebben waargenomen. In het afgelopen najaar zien de toezichthouders 82% minder incidenten per uur dan in het voorjaar van 2007.

Verder blijkt dat de toezichthouders in de voorjaarperiodes meer onregelmatigheden waarnemen dan in de najaarperiodes. Uit de gesprekken met politie en toezichthouders blijkt dat er in de zomerperiodes meer mensen op straat rondhangen wat de kans op overlast en criminaliteit vergroot.

Drugsoverlast

De drugsoverlast lijkt in de afgelopen jaren sterk afgenomen te zijn. De toezichthouders maken in hun rapportages nauwelijks melding meer van groepen overlastgevendende dealers. Vorig jaar constateerde we al dat de overlast van groepen dealers sterk verminderd was in vergelijking met de voorgaande jaren. Deze trend heeft zich dus ook dit jaar voortgezet.

Wel wordt er regelmatig geblowd op straat, wat natuurlijk niet verboden is. Zodra de personen zich ophouden in portiekjes en dus overlast veroorzaken, treden de toezichthouders wel op.

In de dagrapportages wordt weinig melding meer gemaakt van drugsdeals op straat. In 2005/2006 werd er bijna dagelijks openlijk gedeald in de wijk. Deze positieve trend lijkt zich ten opzichte van vorig jaar te hebben voortgezet. Wel zijn de toezichthouders aangesproken door bewoners die aangaven dat vooral 's nachts, wanneer de toezichthouders weg zijn, op straat gedeald wordt.

Als de toezichthouders drugsdeals constateren, wordt niet opgetreden. Daarvoor voltrekken de deals zich te snel. In de rapportages worden wel *vermoedens* van drugsdeals gemeld. Deze vinden vooral plaats in woningen. Zo lezen we met enige regelmaat dat een persoon ergens naar binnen gaat en snel weer buiten is. Het signalement van de daders wordt dan omschreven en de toezichthouders noteren eventueel een kenteken en het adres waar de persoon dan naar buiten loopt.

- Noot 3 Juli tot en met september 2007
- Noot 4 Oktober 2007 tot en met januari 2008
- Noot 5 Februari t/m september 2008
- Noot 6 Oktober 2008 tot en met januari 2009
- Noot 7 Maart t/m september 2009
- Noot 8 Oktober 2009 tot en met januari 2010

Overlast door jongeren

De omvang van de overlast door jongeren lijkt ongeveer hetzelfde te zijn als in 2008. De overlast van jongeren bestaat onder andere uit hard praten of muziek draaien. Rond december en januari was er sprake van vuurwerk-overlast.

De toezichthouders stappen in bijna alle gevallen op de jongeren af en vragen hen rekening te houden met de omgeving of vragen hen weg te gaan van de plek (vaak portiek) waar ze rondhangen. Meestal wordt gehoor gegeven aan de vraag van de toezichthouders, een enkele keer geven de jongeren tegengas. Er zijn het afgelopen jaar geen heftige ruzies ontstaan naar aanleiding van het aanspreken van de jongeren.

Agressie en geweld

Opmerkelijk is dat dit jaar geen enkele keer gerapporteerd is over agressie en geweld. Het is moeilijk aan te geven wat de reden is hiervan. Voorheen kwamen in het Oosterpark regelmatig opstootjes tussen alcoholisten onderling en tussen dealers en gebruikers voor. In de afgelopen periode is daar geen melding meer over gemaakt. Daarbij dient echter te worden opgemerkt dat alcoholoverlast sterk seizoensgerelateerd is en in het voorjaar en zomer vaak toeneemt.

Vervuiling

De vervuiling op straat lijkt te zijn afgenomen ten opzichte van de voorgaande jaren, maar het is nog steeds een veelvoorkomend probleem in de wijk. Regelmatig wordt gerapporteerd over zwerfafval, maar er wordt niet tegen opgetreden. Een enkele keer, wanneer bijvoorbeeld een groepje jongeren rommel heeft gemaakt, wordt gevraagd de plek netjes achter te laten. Hier wordt vaak gehoor aan gegeven. Een enkele keer ruimen de toezichthouders wat glas op dat op de grond ligt. In alle andere gevallen wordt niet opgetreden tegen de vervuiling en wordt ook geen melding gemaakt van rapportage aan de milieupolitie.

Alcoholgebruik

Ten opzichte van 2007 en 2008 wordt in de rapportages van 2009 iets minder openlijk drankgebruik waargenomen.

Hierbij moet vermeld worden dat de groepen alcoholisten die bijna dagelijks in het Oosterpark een biertje drinken niet genoteerd zijn in de categorie 'Openlijk drankgebruik'. Zij veroorzaken meestal geen overlast wanneer de toezichthouders aanwezig zijn en tegen hen werd dan ook niet opgetreden door de toezichthouders. Op het moment dat er wel overlast wordt ervaren van de alcoholisten, is dit gerapporteerd als openlijk drankgebruik.

Diefstal en beroving

Slechts in twee gevallen is melding gemaakt van diefstal/beroving. Het gaat hierbij overigens om *vermeende* diefstal en beroving. De toezichthouders hebben dit niet daadwerkelijk gezien, maar hebben spullen gevonden waarvan vermoed wordt dat deze zijn gestolen. In beide gevallen is het doorgegeven aan de politie.

Andere vormen van criminaliteit en overlast

In de categorie anders moet met name gedacht worden aan overlast door bedelaars, zwervers, loslopende honden en verkeerd geparkeerde auto's. Daarnaast hebben de toezichthouders opgetreden tegen pornografische beelden die op straat vertoond werden en hebben zij bij de politie melding gemaakt van een alarm dat afging bij een voormalig gordijnenfabriek.

3.2 Bewonersenquêtes

Van 18 maart tot en met 23 maart 2010 zijn er 103 straatinterviews gehouden met bewoners van de Transvaalbuurt. In deze paragraaf worden de uitkomsten beschreven.

Veiligheid op straat beter beoordeeld

De bewoners voelen zich een stuk veiliger op straat dan een jaar geleden. Ze geven gemiddeld een 7,7 voor de veiligheid overdag en een 6,9 voor de veiligheid 's avonds. Dit is in beide gevallen meer dan een halve punt hoger dan vorig jaar. Ten opzichte van de metingen van 2006 en 2008 is zelfs sprake van een verhoging van ruim een punt, zowel overdag als 's avonds.

Tabel 3.3 Rapportcijfer veiligheid in de openbare ruimte

	oktober 2006	januari 2008	jan/feb. 2009	maart 2010
overdag	6,4	6,5	7,0	7,7
's avonds	5,2	5,6	6,1	6,9

Het is niet alleen veiliger op straat, ook de overlast op specifieke aspecten is flink verminderd. Op alle vier onderscheiden aspecten zijn de gemiddelde rapportcijfers aanzienlijk verbeterd. Net als vorig jaar krijgt 'bedreigend gedrag' het beste rapportcijfer (7,7) en vervuiling het slechtste cijfer (6,5). Geluidsoverlast van mensen en overlast van drugsdealers en -gebruikers zitten daar met 7,1 resp. 7,2 tussenin. In vergelijking met 2006 zijn de verschillende typen overlast met ruim 2 punten beter beoordeeld.

Tabel 3.4 Rapportcijfer problemen (hoe lager het cijfer, des te groter de overlast)

type overlast	oktober 2006	januari 2008	jan/feb 2009	maart 2010
bedreigend gedrag	5,8	6,1	6,8	7,7
drugs dealen en drugsgebruik	5,1	6,3	5,7	7,2
geluidsoverlast van mensen	5,1	5,6	6,3	7,1
vervuiling	3,9	5,4	5,5	6,5

Verwachte effect toezichthouders gelijk gebleven

Bewoners zijn minder kritisch geworden over het effect dat de inzet van toezichthouders heeft op het verminderen van de overlast in de buurt. Dit jaar geven ze hiervoor een 6,3. Bij de voorgaande metingen fluctueerde het algemene oordeel tussen 5,1 en 5,6. Ook de vier onderscheiden aspecten van overlast (drugsoverlast van dealers en gebruikers, geluidsoverlast, bedreigend gedrag en vervuiling) scoren elk hoger dan bij de eerdere metingen. In 2010 is het rapportcijfer ruim een punt hoger dan in 2006.

Tabel 3.5 Rapportcijfer effect van toezichhouders op problemen (hoe hoger, hoe meer effect)

type overlast	oktober 2006	januari 2008	jan/feb 2009	maart 2010
drugsoverlast dealers en gebruikers	5,2	5,3	5,3	6,2
bedreigend gedrag	5,1	5,7	5,5	6,0
geluidsoverlast van mensen	4,4	5,1	5,5	5,8
vervuiling	4,0	4,9	4,9	5,4
algemeen oordeel	5,4	5,1	5,6	6,3

Noot: alleen de respondenten die weten dat er toezichhouders in de buurt zijn, hebben een oordeel gegeven (n=63 bij laatste meting).

3.3 Politiecijfers

Een informatiebron voor de hoeveelheid criminaliteit zijn de aangiften die door de politie worden geregistreerd.⁹ Het bureau Managementinformatie en Onderzoek (MiO) van de politie Amsterdam-Amstelland heeft ons cijfers aangeleverd over de hoeveelheid criminaliteit in de Transvaalbuurt.

We hebben de aangiftecijfers van 2009/2010 opgevraagd en toegevoegd aan de reeds eerder geanalyseerde cijfers vanaf 2005.¹⁰ De cijfers in de Transvaalbuurt worden vergeleken met een groter gebied (controlegebied), om rekening te kunnen houden met bredere trends in criminaliteit.¹¹ Bij het lezen van de uitkomsten dient overigens wel rekening gehouden te worden met het feit dat de toezichhouders van ISA in de Transvaalbuurt niet primair worden ingezet tegen alle vormen van criminaliteit waarvoor cijfers zijn opgevraagd.

Dark figure

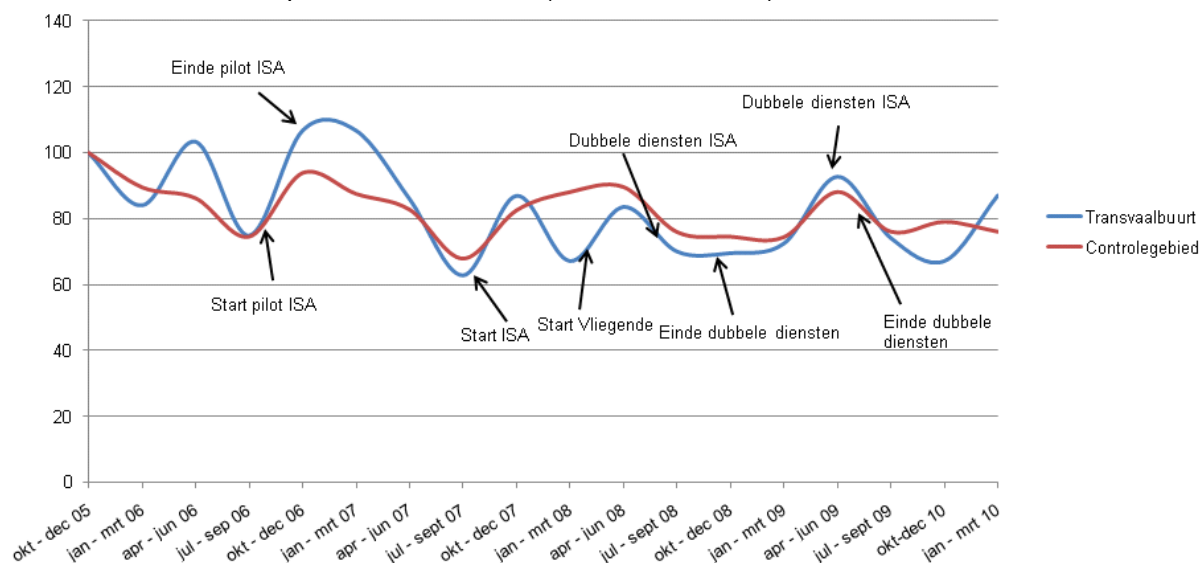
Politiecijfers zeggen alleen iets over criminaliteit en overlast waar mensen melding of aangifte van doen. Daarnaast neemt de politie zelf natuurlijk incidenten waar. Maar een groot deel van de incidenten wordt niet geregistreerd. Het verschil tussen wat er werkelijk gebeurt en wat wordt geregistreerd, heet het *dark figure*. In Amsterdam-Amstelland werd in 2006 26% van alle delicten aangegeven en 34% werd gemeld. Ruim de helft van alle incidenten wordt dus *niet* door de politie geregistreerd en daarom zijn politiecijfers eigenlijk een vrij onbetrouwbare informatiebron. Dit is vooral een probleem als de inzet van extra toezichhouders ertoe leidt dat bewoners meer incidenten gaan melden dan voorheen. Dit kan eenvoudig leiden tot een *stijging* van het aantal door de politie geregistreerde incidenten, terwijl dit niet hoeft te betekenen dat er meer incidenten zijn gebeurd. Ze worden gewoon meer gemeld en aangegeven.

Noot 9 Bij de aangiften gaat het om: inbraak bedrijven, inbraak box/garage/schuur/tuinhuis, inbraak woningen, zakkenrollerij, diefstal van motorvoertuigen, diefstal vanaf/uit motorvoertuigen, diefstal van fietsen, diefstal van overige voertuigen, overige vermogensdelicten, zedenmisdriven, openlijk geweld tegen personen, straatroof, overval, bedreiging, mishandeling, zaakbeschadiging en drugsgelateerde misdrijven.

Noot 10 In de cijfers zijn de meldingen van overlast bij de politie niet meegenomen. Overlastmeldingen worden doorgaans niet goed gemeld en zijn daardoor een minder betrouwbare bron.

Noot 11 Het controlegebied bestaat uit Betondorp, Dapperbuurt, de Omval, Diamantbuurt, Frankendael, IJsselbuurt, Indische buurt west, Middenmeer, Nieuwe Pijp, Oostelijke eilanden/Kadijk, Oosterparkbuurt, Oude Pijp, Rijnbuurt, Weesperbuurt/Plantage en Weesperzijde.

Grafiek 3.1 Ontwikkeling aangiftecijfers Transvaalbuurt en controlegebied per kwartaal in de periode 2006 - 2010 (index 2006 = 100)



Toelichting

Het aantal aangiften in de Transvaalbuurt en in het controlegebied ligt in het eerste kwartaal 2010 13% lager dan in het eerste kwartaal van 2006. Vanaf het begin van 2007 is er in de Transvaalbuurt een positieve trend ingezet. Enkele schommelingen daargelaten, vertoont de situatie in de Transvaalbuurt dezelfde trend als die in het grotere controlegebied. We kunnen dus concluderen dat de hoeveelheid aangiften in de Transvaalbuurt een bredere algemene trend volgen.

Op basis van bovenstaande politiecijfers lijkt de inzet van ISA, de Vliegende Brigade of het draaien van dubbele diensten van ISA, geen directe invloed te hebben op de ontwikkeling van het aantal aangiften in de buurt. De afgelopen periode is het aantal aangiften wel toegenomen ten opzichte van de maanden daarvoor.

Om meer duidelijkheid te krijgen over de ontwikkeling van criminaliteit en overlast in de buurt, moeten we 'achter' de cijfers kijken. Dat gaan we doen in de volgende paragraaf waarin de ervaringen van de ISA-toezichthouders en de buurtregisseur aan bod komen.

3.4 Ervaringen van politie en toezichthouders

Drugsoverlast

Ongeveer drie jaar geleden was er dagelijks sprake van overlast van een groep van 20 tot 25 dealers op het Afrikanenplein en Krugerplein. Deze structurele overlast van drugsdealers is volgens de politie tegenwoordig sterk verminderd.

Op dit moment zijn er nog steeds 10 tot 15 dealers actief in de buurt, maar zij veroorzaken veel minder overlast. Het aantal dealers dat dagelijks in de buurt opereert, fluctueert per dag en zij opereren los van elkaar. Plekken waar zij geregeld rondhangen zijn café de Zon en café Oost en de eetgelegenheid Parie.

De drugsdeals die nog gebeuren, vinden tegenwoordig nauwelijks zichtbaar

plaats. In veel gevallen gaan dealer en gebruiker een stukje wandelen om vervolgens op een verdeckte plek de drugs te verhandelen. Ook wordt incidenteel vanuit woningen drugs verkocht.

De inzet van ISA is een van de middelen die wordt ingezet tegen de drugs-overlast. Een andere maatregel die heeft bijgedragen aan de afname van het aantal dealers is het opleggen van gebiedsverboden. In totaal hebben acht dealers een gebiedsverbod voor drie maanden opgelegd gekregen. De toezichthouders zien wel dat wanneer 'vaste' dealers door het gebiedsverbod niet in de wijk zijn, er andere dealers uit omliggende wijken in de Transvaalbuurt komen. Vier van de vijf dealers hebben het gebiedsverbod overtreden en worden daarvoor strafrechtelijk vervolgd.

Een groot deel van drugsdealers woont zelf in de Transvaalbuurt, wat het moeilijk maakt om deze personen uit de wijk weg te krijgen. De drugsoverlast op het Krugerplein en Afrikanerplein neemt volgens de toezichthouders sinds dit voorjaar weer toe. Dat zal dus moeten blijken uit de dagrapportages van de maanden februari, maart, april en mei.

In de afgelopen twee jaar hebben politie, OM, stadsdeel en woningbouwcorporaties de handen ineen geslagen bij de aanpak van drugspanden. Middels een integrale aanpak is geprobeerd om een aantal panden te sluiten en de huurcontracten van drugsdealers op te zeggen. Verder wordt er zorg aangeboden aan overlastgevende drugsgebruikende bewoners. Toezichthouders hebben een belangrijke rol in signalering van drugswoningen.

Jongerenoverlast

In de Transvaalbuurt zijn verschillende jongerengroepen actief, die op momenten overlast kunnen veroorzaken. Hotspots zijn de Transvaalstraat/Transvaalplein, Joubertstraat/Joubertplein, de omgeving van koffiehuis Kruger en de Salierstraat. De overlast, van de groepen overwegend Marokkaanse jongeren in de leeftijd 12 tot 21 jaar, bestaat onder andere uit vervuiling, luidruchtig zijn, intimideren van voorbijgangers en hangen/blowen in portieken.

Volgens de politie is de overlast sterk verminderd in vergelijking met een paar jaar geleden. Momenteel is het aantal meldingen volgens de politie het laagste in vijf jaar tijd.

Een deel van de jongeren is aanspreekbaar voor het gezag, terwijl een ander deel van de jongeren het gezicht afdekt of wegloopt zodra de ISA-medewerkers of politie ze aanspreken. Vooral de jongere groep (12-16 jaar) die zich ophoudt op het Transvaalplein zijn moeilijk benaderbaar en toont weinig respect. Ze weten precies hoe ver ze kunnen gaan. De oudere groep (vanaf 16 jaar) op het Nikeplein luistert beter en is aanspreekbaar voor de toezichthouders. De toezichthouders zijn van mening dat de groepen steeds groter worden. Bepaalde groepen voegen zich ook samen (bijvoorbeeld de lepenplein groep heeft zich bij de Transvaalplein groep gevoegd ten tijde van de verbouwing van het lepenplein).

Enkele ISA-medewerkers, veelal met getinte huidskleur, hebben het in de afgelopen jaren moeten ontgelden. Door jongeren zijn meerdere malen discriminerende opmerkingen gemaakt. Aanvankelijk kregen de ISA-medewerkers de groepen moeilijk in beweging, maar ze hebben in de loop van de jaren steeds meer grip gekregen op de groepen jongeren. Veel toezichthouders die langere tijd in de buurt rondlopen kennen de jongeren in-

middels ook, in ieder geval van gezicht. Dat maakt het gemakkelijker om ze aan te spreken.

Vervuiling

Vervuiling in de buurt blijft een speerpunt. De toezichthouders van ISA constateren geregeld dat er illegaal vuil wordt gestort op dagen dat het niet mag. De afdeling handhaving van het stadsdeel ontvangt inmiddels dagelijks een overzicht van de dagrapportages. De samenwerking met de milieupolitie blijft volgens de ISA toezichthouders moeizaam verlopen. Na opstartproblemen (verkeerd e-mailadres e.d.) wordt er nog steeds weinig gereageerd op meldingen vanuit ISA.

Alcoholoverlast

De alcoholoverlast in de Transvaalbuurt is tegenwoordig gering. Dit concentreert zich vooral in het Oosterpark.

Verplaatsingseffecten

Zowel qua drugsoverlast als jongerenoverlast zijn verplaatsingseffecten te zien. Drugsgebruikers en dealers slaan hun slag op plekken waar het minder zichtbaar is, zoals in portieken, woningen of straten buiten het toezichtgebied. Het openlijke dealen en gebruiken komt in de buurt nauwelijks meer voor. De groepen overlastgevendende jongeren verplaatsen zich ook in de wijk. Enerzijds ten tijde van bijvoorbeeld de verbouwing van het Iepenplein, dan zoeken ze een andere plek in de wijk. Anderzijds verplaatsen de jongeren zich ook tijdens toezichturen, wanneer ze worden aangesproken gaan ze weg maar komen na vertrek van de toezichthouders weer terug op de plek.

3.5 Conclusie

Op grond van alle bronnen kunnen we concluderen dat de objectieve en subjectieve veiligheid in de Transvaalbuurt is verbeterd in de afgelopen jaren. Het aantal aangiftes is gedaald, de ISA-toezichthouders signaleren steeds minder criminaliteit en overlast en het slachtofferschap en de veiligheidsgevoelens van bewoners zijn sterk verbeterd.

Vooraf de structurele overlast/criminaliteit van groepen dealers en gebruikers is verminderd. Waar voorheen dagelijks sprake was van grote groepen dealers en gebruikers, vindt de drugscriminaliteit tegenwoordig meer 'verdekt' plaats wat gepaard gaat met minder overlast. Ook de jongerenoverlast is in vergelijking met vier jaar geleden afgenomen. Nog steeds zijn er dagelijks groepen jongeren in de buurt aanwezig, wat op bepaalde momenten leidt tot overlast. De jongeren laten zich echter in vergelijking met vier jaar geleden steeds beter aanspreken door het gezag en passen hun gedrag daarop aan.

4 Het oordeel over de toezichthouders

4.1 De bewoners over de toezichthouders

Tussen de meting van 2008 en 2009 zijn bewoners duidelijk positiever geworden over de toezichthouders als het gaat om aanspreekbaarheid, het hebben van een luisterend oor, behulpzaamheid en oplossingsgerichtheid. Bij de laatste meting zijn deze oordelen weinig veranderd. De scores liggen daarmee nog wel onder de resultaten van 2006, toen ook de bekendheid van de toezichthouders groter was.

Tabel 4.1 Rapportcijfer oordeel over toezichthouders (hoe hoger, hoe beter)

	oktober 2006	januari 2008	jan./feb. 2009	maart 2010
makkelijk aanspreekbaar	7,6	6,1	7,1	7,2
open (voor probleem / luisterend oor)	7,6	6,1	7,1	7,3
behulpzaam	7,6	5,4	6,8	6,9
oplossingsgericht	6,7	4,9	6,5	5,9

Noot: alleen de respondenten die de toezichthouders ooit gesproken hebben, hebben een oordeel gegeven (n=19 bij laatste meting).

Contact met toezichthouders weinig veranderd sinds 2008

De bekendheid van toezichthouders is ten opzichte van de vorige meting afgenomen. In 2009 wist 69% dat er toezichthouders in de buurt actief zijn, nu is dat 61%. Daarmee zit de bekendheid van toezichthouders weer op het niveau van 2008. In vergelijking met 2006, is de bekendheid 20% gedaald. Het percentage bewoners dat met de toezichthouders over overlast heeft gesproken (18%) is ongeveer gelijk aan de percentages in 2008 en 2009 (respectievelijk 16% en 19%).

Tabel 4.2 Toezichthouders in de buurt (in procenten van totale steekproef)

	oktober 2006	januari 2008	jan./feb. 2009	maart 2010
bekendheid van toezichthouders	80%	60%	69%	61%
gesproken met toezichthouders	29%	16%	19%	18%

Contacten van ISA in de buurt

Tabel 4.3 Aard en aantal contacten met de buurt

	2007	2008	2009
Complimenten	44	18	9
Klachten	21	5	1
Melding overlast	18	14	6
Bedreiging van toezichthouders	8	1	2
Melding criminaliteit	9	6	3
	100	44	20

In bovenstaand overzicht lijkt het alsof de contacten met de buurt sterk zijn afgenomen. Uit de interviews met de toezichthouders blijkt dat er juist veel contacten zijn met de buurt, deze worden alleen niet altijd meer genoteerd en zijn daarom niet zichtbaar in de rapportages waarop deze tabel is gebaseerd. De toezichthouders hebben vooral contacten met buurtbewoners. Over het algemeen zijn de burgers op straat blij zijn met de aanwezigheid van de toezichthouders. Ook de ondernemers geven complimenten omdat zij merken dat er minder overlast is. De ondernemers vragen ook aan de toezichthouders om rond sluitingstijd in de buurt te zijn. De toezichthouders maken bewust praatjes met de bewoners en ondernemers om hun aanwezigheid kenbaar te maken. Ook leggen ze nog regelmatig aan bewoners uit waarom ze er rondlopen en met welke vragen ze waar terecht kunnen.

Er wordt een enkele keer melding gemaakt van overlast door drugs. Bewoners geven aan dat wanneer de toezichthouders weg zijn, op het Krugerplein drugs gedeald wordt. Hetzelfde geldt voor overlastgevend jongeren; zodra de toezichthouders de wijk uit zijn neemt de overlast weer toe. Dit geldt met name in het weekend. Ook wordt wel eens overlast ondervonden van jongeren die zich rondom het buurthuis ophouden. Het aantal bedreigingen tegen de toezichthouders is sinds 2007 afgenomen. De twee bedreigingen die in de afgelopen periode hebben plaatsgevonden, gaan niet verder dan het uitschelden van de toezichthouders.

4.2 Samenwerking tussen politie, ISA en Vliegende Brigade

De politie en toezichthouders hebben in de afgelopen jaren nauw met elkaar samen gewerkt om het project tot een succes te maken. De politie voert de operationele regie en de toezichthouders starten en eindigen hun rondes op het politiebureau. Sinds februari 2008 is ook de Vliegende Brigade deel gaan uitmaken van dit integrale toezicht in de wijk.

Wekelijkse briefing

Elke woensdag vindt er op het politiebureau aan de Linnaeusstraat een briefing van ongeveer een uur plaats tussen de toezichthouders van ISA, de twee buurtregisseurs van de politie en medewerkers van de Vliegende Brigade. Tijdens deze briefing worden de laatste ontwikkelingen en acties met elkaar doorgesproken. Ook wordt de planning van politieacties doorgesproken en worden er ervaringen uitgewisseld over incidenten die zich hebben voorgedaan. Doel van de briefing is ook te komen tot een meer uniforme manier van optreden tussen met name de HTV'ers en ISA. Tot slot wordt er ingegaan op de specifieke aandachtspunten voor de komende week en wordt operationele informatie met elkaar uitgewisseld over overlastveroorzakers.

Sinds de zomer van 2009 wordt de gezamenlijke briefing eens per maand gehouden bij het wijkteam 's Gravensandplein, waardoor ook de samenwerking met dit wijkteam veel hechter is geworden.

Samenwerking tussen ISA en de politie

De samenwerking tussen ISA en de politie is een gewenningsproces geweest dat in de loop der jaren steeds beter is verlopen. De ISA-toezichthouders starten en eindigen hun dienst op het wijkteam Linnaeusstraat. Voor aanvang van elke dienst is er contact tussen ISA en de politiemedewerkers die op dat moment achter de plot werken. Er wordt informatie met elkaar uitgewisseld en de politie geeft aan ISA door wat de

bezetting voor die dag is. Op die manier kan ISA een inschatting maken in welke situatie de politie kan worden gevraagd om bijstand. In hun dagelijkse werkzaamheden heeft ISA ook te maken met het wijkteam 's Gravesandeplein. Aanvankelijk verliep deze samenwerking nog stroef, maar in de afgelopen twee jaar is ook deze samenwerking steeds beter geworden. De ISA-toezichthouders lopen tijdens elke dienst een keer binnen bij het wijkteam om informatie uit te wisselen en af te stemmen waar extra toezicht gehouden moet worden. De samenwerking wordt door beide partijen als zeer goed en prettig ervaren. Er is openheid, medewerking, vertrouwen en afspraken worden nagekomen. De toezichthouders zijn de oren en ogen in de wijk en geven veel nuttige informatie door aan de politie.

Op het moment dat de ISA-toezichthouders een drugstransactie constateren of wanneer er sprake is van verdacht gedrag en spoed, nemen zij met de mobiele telefoon contact op met de politie die in principe direct in actie komt. Mocht het wijkteam Linnaeusstraat geen capaciteit hebben op dat moment, wordt de melding doorgegeven aan het wijkteam 's Gravesandeplein.

Als de politie een aanhouding verricht in de buurt waar op dat moment ook ISA-toezichthouders aanwezig zijn, verlenen de ISA-medewerkers waar nodig bijstand. Meestal zorgen zij ervoor dat opdringerig publiek op afstand wordt gehouden.

Ook heeft ISA samen de politie speciale acties gedraaid waarbij politie met ISA tot 02.00 uur 's nachts toezicht heeft gehouden om na te gaan of overlastveroorzakers na de toezichttijden van ISA direct weer beginnen met het veroorzaken van overlast. Volgens politie en toezichthouders bleken dit soort actiedagen erg effectief te zijn.

Gezag en uitstraling

Het gezag dat ISA uitstraalt naar de overlastveroorzakers is volgens de politie wisselend. De nieuwe toezichthouders hebben in de eerste periode meer moeite om gezag te krijgen bij de doelgroepen. ISA probeert dit op te lossen door meer ervaren toezichthouders samen met de nieuwe toezichthouders de straat op te sturen.

In de afgelopen jaren zijn er binnen ISA personeelwisselingen geweest, waardoor de kwaliteit van het toezicht gedurende bepaalde perioden minder was. Zo waren de dagrapportages voor de politie minder bruikbaar en werd er niet uniform en strak opgetreden. Uiteindelijk zijn de politie, het stadsdeel en ISA hierover in gesprek getreden. De kwaliteit van het toezicht is het meest gebaat bij het werken met een vaste groep toezichthouders, die de buurt goed kent en weet wie de notoire overlastveroorzakers zijn, goed contact heeft met de politie en begrijpt waar politie en stadsdeel behoefte aan hebben. Volgens de politie is het noodzakelijk dat de ISA toezichthouders back-up krijgen van politie en HTV'ers van stadstoezicht. Zodra dat niet gegarandeerd kan worden, is het gezag en effect van ISA toezicht weg. Er is nu een groep van ongeveer 12 vaste toezichthouders.

Samenwerking tussen ISA en de Vliegende Brigade

In februari 2008 is de Vliegende Brigade als een pilot gestart in de buurt. Dit is een groep, bestaande uit Handhavers Toezicht en Veiligheid (HTV) van de dienst Stadstoezicht, aangevuld met een veldwerker die personen die drugs-, drank- of jeugdoverlast veroorzaken, begeleidt naar een zorgtraject. De HTV-ers zijn voor de helft bevoegd tot het schrijven van boetes voor

APV-overtredingen. Het idee van de samenwerking tussen het bevoegde (HTV) toezicht en het onbevoegde (ISA) toezicht is dat er getrapt kan worden opgetreden. ISA toezichthouders spreken overlastveroorzakers aan en wanneer dat niet het gewenste effect heeft, kunnen zij HTV oproepen voor het uitschrijven van een proces-verbaal wanneer er een APV-overtreding plaatsvindt.

Op maandag tot en met vrijdag werkt het koppel van ISA samen met een koppel van HTV op straat. De toezichthouders van HTV werken dagelijks van 08.00 tot 0.00 uur. Op straat hebben ISA en HTV veelvuldig telefonisch contact met elkaar. De samenwerking tussen de partijen is steeds beter geworden. Aanvankelijk hadden de partijen weinig contact met elkaar, maar mede door de wekelijkse briefings en onderlinge afstemming is deze samenwerking sterk verbeterd.

ISA beschikt alleen over een telefoon, HTV heeft ook een portofoon waarop kan worden meegeluisterd. Op het moment dat de toezichthouders van HTV en ISA elkaar op straat tegenkomen, wordt er onderling operationele informatie uitgewisseld. De samenwerking wordt door de toezichthouders als goed getypeerd, ze zoeken de samenwerking ook actief op.

5 Samenvatting, conclusies en aanbevelingen

5.1 Samenvatting

Sinds 2006 houden twee particuliere toezichthouders van het bedrijf International Security Agency (ISA) dagelijks toezicht in de Transvaalbuurt en enkele omliggende straten. Sinds de start van het project is er elk halfjaar een evaluatie van het project uitgevoerd. Dit is de eindrapportage van vier jaar toezicht in de Transvaalbuurt.

Waar hebben de toezichthouders vooral tegen op getreden?

De toezichthouders treden vooral op tegen verschillende vormen van overlast en criminaliteit in de buurt, zoals overlastgevende (jongeren)groepen, drugshandel- en gebruik, alcoholgebruik en agressie en geweld. Zodra zij overlast of criminaliteit constateren worden de daders zoveel mogelijk aangesproken door de toezichthouders. Wanneer er sprake is van een strafbaar feit of een overtreding van de APV, worden respectievelijk de politie of leden van de Vliegende Brigade (gemeentelijke BOA-toezichthouders) gebeld.

Hoe heeft de overlast en criminaliteit zich ontwikkeld?

Op grond van politiecijfers, dagrapportages van de toezichthouders, enquêtes onder bewoners en gesprekken met de toezichthouders en politie, kunnen we concluderen dat de objectieve veiligheid in de Transvaalbuurt is verbeterd in de afgelopen jaren. Het aantal aangiftes is gedaald. De ISA-toezichthouders signaleren steeds minder criminaliteit en overlast en het slachtofferschap en de veiligheidsgevoelens van bewoners zijn sterk verbeterd.

Vooraf de structurele overlast en criminaliteit van groepen dealers en gebruikers is verminderd. Waar voorheen dagelijks sprake was van grote groepen dealers en gebruikers, vindt de drugscriminaliteit tegenwoordig meer 'verdekt' plaats wat leidt tot minder overlast voor bewoners. De jongerenoverlast is in vergelijking met de situatie vier jaar geleden afgenomen. Nog steeds zijn er dagelijks groepen jongeren in de buurt aanwezig, wat op bepaalde momenten nog steeds leidt tot overlast. De jongeren laten zich echter steeds beter aanspreken door het gezag en passen hun gedrag daarop aan.

Is er sprake van verplaatsing van problemen?

Toen de toezichthouders in 2007 structureel toezicht gingen houden in de Transvaalbuurt, verplaatste een deel van de drugs- en jongerenoverlast zich naar de omliggende buurten zoals het Iepenplein, Beukenplein, Oosterpark, Oetgenstraat en Weesperzijde. Naar aanleiding hiervan is het toezichtgebied uitgebreid.

De laatste twee jaar zien we vooral een verplaatsing in de modus operandi van de overlast- en criminaliteitsveroorzakers. Drugsdeals vinden verdekt

plaats of worden incidenteel vanuit woningen georganiseerd en er wordt drugs verkocht op momenten dat er geen toezichthouders in de buurt aanwezig zijn. Ook de jongerenoverlast neemt soms toe wanneer toezichthouders weg zijn.

Voelen de bewoners zich veiliger?

Uit de enquêtes die jaarlijks worden afgenomen onder de bewoners in de wijk, blijkt dat de veiligheidsgevoelens sterk zijn verbeterd. De bewoners geven tegenwoordig een rapportcijfer 7,7 voor het veiligheidsgevoel overdag. Dat is bijna anderhalf punt hoger dan in 2006. De veiligheidsgevoelens in de avonden zijn nog sterker gestegen. In 2006 gaven de bewoners nog een 5,2. Tegenwoordig is dat een 6,9. De subjectieve veiligheid is vergroot.

Wat vinden de bewoners en politie van de toezichthouders?

De bewoners geven een ruime zeven aan de toezichthouders als het gaat om de aanspreekbaarheid en het hebben van een luisterend oor. De rapportcijfers voor behulpzaamheid (6,9) en oplossingsgerichtheid (5,9) zijn weliswaar lager, maar nog steeds voldoende.

Over het algemeen stralen de medewerkers van ISA gezag uit in de buurt. Zowel de politie als de toezichthouders zijn tevreden over de samenwerking. Voorwaarde is wel dat er gewerkt wordt met een vaste groep medewerkers die de buurt goed kent en weet wie de notoire overlastveroorzakers zijn, goed contact heeft met de politie en begrijpt waar politie en stadsdeel behoefte aan hebben. Tot slot moeten politie en HTV'ers van stadstoezicht back-up garanderen, anders verdwijnt het gezag en effect van de ISA-toezichthouders.

Hoe verloopt de samenwerking tussen politie, toezichthouders en de Vliegende Brigade?

De politie en toezichthouders hebben in de afgelopen jaren nauw met elkaar samen gewerkt om het project tot een succes te maken. De samenwerking tussen ISA en de politie is een gewenningsproces geweest dat in de loop der jaren steeds beter is verlopen.

De politie voert de operationele regie en de toezichthouders starten en eindigen hun rondes op het politiebureau. In de loop van de jaren is het ISA toezicht deel gaan uitmaken van het werkproces van de politie in de wijk. Inmiddels zijn ook de politiemensen van de andere wijkteams in de buurt op de hoogte van de aanwezigheid van particulier toezicht. ISA toezichthouders starten en eindigen hun ronde op het wijkbureau en wisselen dagelijks informatie met de politie uit over ontwikkelingen in de buurt.

Sinds februari 2009 is ook de Vliegende Brigade deel gaan uitmaken van dit integrale toezicht in de wijk. Ook deze samenwerking heeft een aanlooptijd van enkele maanden gehad. Aanvankelijk was er nauwelijks contact tussen ISA en de Vliegende Brigade. Tegenwoordig verloopt het 'getrapte toezicht' naar tevredenheid; ISA toezichthouders spreken overlastveroorzakers aan en wanneer dat niet het gewenste effect heeft, kunnen zij HTV oproepen voor het uitschrijven van een proces-verbaal wanneer er een APV-overtreding plaatsvindt.

De goede samenwerking tussen de politie en de toezichthouders (ISA en Vliegende Brigade) wordt ook steeds beter bekend bij buurtbewoners en overlastveroorzakers.

Wat is er gebeurd met de tussentijdse aanbevelingen?

We hebben in totaal op zes momenten het project tussentijds geëvalueerd. Bij elke tussentijdse rapportage zijn verbeterpunten/aanbevelingen opgesteld. Sinds begin 2007 zijn in totaal 24 verbeterpunten aangedragen, variërend van het repareren van de fietsen en het consequenter invullen van de dagrapportages, tot het verbeteren van de informatie-uitwisseling en het variëren in toezichttijden.¹² De voorgestelde verbeterpunten vormden ook steevast een onderdeel in de gesprekken met ISA en de politie tijdens de daarop volgende evaluatie. Een overgrote meerderheid van deze verbeterpunten is tussentijds opgepakt, waardoor het project kwalitatief steeds beter is geworden. Er blijkt ook een aantal punten dat lastiger te realiseren is: de samenwerking tussen de ISA-toezichthouders en de milieupolitie is niet verder verbeterd en de uitwisseling van bepaalde politie-informatie tussen politie en ISA is niet altijd mogelijk. Om dat mogelijk te maken is een apart besluit (ingevolge artikel 20 Wet politiegegevens) nodig, hetgeen voor dit project niet is opgesteld.

Al met al blijkt tussentijdse bijsturing en verscherping van de afspraken een absolute voorwaarde om het effect van de toezichthouders op peil te houden.

5.2 Eindconclusie

Het project met de inzet van particuliere (onbevoegde) toezichthouders in de Transvaalbuurt, heeft laten zien dat dit type toezicht een positieve bijdrage kan leveren aan de leefbaarheid en veiligheid in een buurt. De ISA-toezichthouders hebben in de afgelopen jaren als belangrijke ogen en oren in de buurt gefungeerd. De kracht van hun optreden ligt in het feit dat zij actief zijn in het aanspreken en ontmoedigen van overlastveroorzakers ('stuk maken'). Daarnaast voorzien zij de politie en het stadsdeel van belangrijke informatie over met name (drugs)criminaliteit in de buurt (op straat en vanuit woningen), horeca en jongerenproblematiek. Voor de bewoners en ondernemers zijn de particuliere toezichthouders inmiddels een bekend gezicht; ze zijn aanspreekbaar en hebben aandacht voor problemen die in de buurt spelen. De objectieve en subjectieve veiligheid in de buurt is toegenomen.

Randvoorwaarden voor succesvol particulier (onbevoegd) toezicht

In mei 2010 zijn de twee stadsdelen Oost-WGM en Zeeburg gefuseerd tot het nieuwe stadsdeel Oost. In aanloop naar deze fusie zijn door beide stadsdelen afspraken gemaakt over de wijze waarop in de toekomst het toezicht wordt ingericht. In principe wil het nieuwe stadsdeel in beginsel alleen bevoegd toezicht inzetten. Dit project in de Transvaalbuurt heeft ech-

Noot 12 Voor een volledig overzicht van deze verbeterpunten zie bijlage 1.

ter bewezen dat particulier (onbevoegd) toezicht wel degelijk een positieve bijdrage kan leveren aan de veiligheid en leefbaarheid in de buurt.

Er is echter een aantal belangrijke randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden, wil dit soort toezicht ook op andere plekken succesvol zijn.

- Ten eerste moet dit soort onbevoegd (extern) toezicht *onderdeel uitmaken van bevoegd toezicht (zoals politie of BOA-toezichthouders)*. Op het moment dat de particuliere toezichthouders geen 'back-up' krijgen van regulier bevoegd toezicht, is hun effect beperkt. Overlastgevers krijgen snel door dat toezichthouders geen bevoegdheden hebben en daarmee is het gezag ook snel verdwenen. Het getrapte toezicht in de Transvaalbuurt heeft goed gewerkt; het eerstelijns toezicht is door ISA uitgevoerd (aanspreken en ontmoedigen). Wanneer dit niet het gewenste effect sorteerde en bij overtredingen van de APV of het strafrecht werden respectievelijk (BOA)toezichthouders of de politie ingeschakeld.
- Het particuliere toezicht moet een *onderdeel uitmaken van een breder pakket aan maatregelen* om daadwerkelijk de leefbaarheid en veiligheid te vergroten. In de afgelopen jaren hebben er in de Transvaalbuurt verschillende projecten gedraaid om overlast en criminaliteit van drugsbanden, horeca en jongeren te verminderen. Het toezicht vervult naast een actieve optredende rol een belangrijke rol in de keten als informatieleverancier. Ook bestaat inmiddels de mogelijkheid gebiedsverboden op te leggen aan drugsdealers. Vanuit milieutoezicht is er voor gezorgd dat de buurt vooruit is gegaan op het gebied van 'schoon en heel' en hebben jongerenwerkers, mede in samenwerking met woningbouwcorporaties, ervoor gezorgd dat er meer en betere voorzieningen voor de jongeren in de wijk zijn gekomen. Het gehele pakket aan maatregelen zorgt voor een objectieve en subjectieve verbetering in veiligheid.
- Een *goede samenwerking tussen stadsdeel, politie, particulier toezicht en gemeentelijk toezicht cruciaal* gebleken. Dit is een proces dat tijd kost. Het heeft een aantal maanden geduurd voordat het particulier toezicht opgenomen was binnen het dagelijkse proces van de politie. Beide partijen moeten elkaar leren kennen en op elkaar leren vertrouwen. Het dagelijkse contact tussen politie, Vliegende Brigade en ISA, de informatie-uitwisseling in de dagrapportages en tijdens de wekelijkse briefings, zijn belangrijke voorwaarden voor een goede samenwerking.
- De politie moet *een duidelijke regie voeren* in de dagelijkse aansturing van de toezichthouders. Omdat de groep toezichthouders wel eens wisselt van samenstelling is het belangrijk dat de politie leidend is in de aansturing van het functioneren van de toezichthouders.
- De *kwaliteit van de toezichthouders* is doorslaggevend. Particuliere toezichthouders moeten fysiek en mentaal sterk zijn en niet bang om de overlastveroorzakers op hun gedrag aan te spreken. Communicatieve vaardigheden in combinatie met het kunnen uitoefenen van gezag zijn belangrijke voorwaarden. Het werken met een vaste groep toezichthouders heeft als voordeel dat zij de buurt kennen, weten wie op welke plekken de meeste overlast veroorzaakt en begrijpt wat politie en stadsdeel verwachten.
- Indien mogelijk moet er op *wisselende tijden* toezicht worden gehouden. Uit de afgelopen 4 jaar blijkt dat overlastgevers rekening houden met de toezichttijden en dat (tijdelijk) inzetten van extra koppels op andere tijden resultaat geeft (minder overlast). De routes en toezichttijden moeten zo afwisselend mogelijk worden gehouden.

- Tot slot is het inzetten van particulier toezicht een *project met lange adem*. Om ervoor te zorgen dat het toezicht effectief blijft, dient *periodiek gemonitord* te worden wat de resultaten en effecten (zoals verplaatsingen) van het toezicht zijn. Dat heeft er in de Transvaalbuurt toe geleid dat het project tussentijds een aantal malen is bijgesteld voor wat betreft de wijze van optreden, het toezichtgebied, toezichttijden en de uitwisseling van informatie.

Bijlagen

Bijlage 1 Verbeterpunten afgelopen jaren

Voorjaar 2007:

- De politie heeft te weinig mankracht om af en toe een middag met de toezichthouders door het gebied te lopen (deels verbeterd). In de klankbordgroepbijeenkomst heeft de politie toegezegd dat zij als proef een collega in het uniform van ISA willen laten meelopen met de toezichthouders;
- De informatie-uitwisseling over personen tussen politie en toezichthouders moet worden verbeterd, uiteraard binnen de juridische privacykaders (niet gerealiseerd).

Najaar 2007:

- Politie mensen van andere wijkteams die in de buurt werkzaam zijn, moeten op de hoogte worden gebracht van de taken en werkzaamheden van de toezichthouders (gerealiseerd)
- In de dagrapportages van de toezichthouders dient het tweede deel consequenter te worden ingevuld. Ook zou er een onderscheid moeten worden gemaakt in het registeren van groepsoverlast van jongeren en groepsoverlast van ouderen (gerealiseerd).
- Dagelijks registeren de toezichthouders, dat er wordt gekaart. De politie moet meer prioriteit geven aan het optreden tegen de kaarters. Daarbij dient maximaal gebruik te worden gemaakt van de mogelijkheden die door de APV worden geboden (gerealiseerd)
- De bewoners vinden vervuiling in de buurt een zeer belangrijk probleem – ze registreren het vaker dan overlast of criminaliteit. In de dagrapportages van de toezichthouders wordt echter nauwelijks melding gemaakt van vervuiling. Het Stadsdeel moet het initiatief nemen om hierover strakkere afspraken te maken met de toezichthouders (deels gerealiseerd).
- De toezichthouders geven meer informatie dan wat de politie aankan. De politie moet intern regelen dat er meer capaciteit vrij wordt gemaakt voor het reageren op de meldingen van de toezichthouders (gerealiseerd)

Voorjaar 2008:

- De politie zou af en toe samen met de toezichthouders door het gebied moeten lopen. Dit komt het gezag van de toezichthouders ten goede: veroorzakers van overlast zien dan immers dat de samenwerking tussen beide partijen goed is. Een andere optie is om politiemensen een keer in het uniform van de toezichthouders door de buurt te laten lopen. Dan kunnen zij zien wat het effect hiervan is op veroorzakers van overlast (niet meer nodig)
- De politie heeft onvoldoende capaciteit om te reageren op alle meldingen van de toezichthouders. De toezichthouders nemen zoveel incidenten waar dat de politie niet altijd opvolging kan garanderen. Dit is schadelijk voor het gezag van de toezichthouders in de buurt. Het voert te ver om te spreken van een probleem, maar het is wel een aandachtspunt (gerealiseerd)

- De toezichthouders zouden niet alleen op de fiets door de buurt moeten surveilleren, maar ook af en toe te voet hun rondes maken. De fiets heeft weliswaar als voordeel dat ze sneller ter plaatse kunnen zijn als er iets gebeurt, maar rondes te voet hebben als groot voordeel dat ze beter aanspreekbaar zijn voor bewoners en ondernemers. Door af te wisselen blijft het verrassingseffect van de snelheid van de fiets behouden en kan de aanspreekbaarheid verbeteren (gerealiseerd).
- De briefings tussen politie en ISA moeten, naast de wekelijkse briefing met de Vliegende Brigade, ook doorgaan. Bepaalde onderwerpen, zoals de onderlinge communicatie, terugkoppeling en evaluatie van concrete incidenten en de routes die de toezichthouders afleggen, zijn minder geschikt voor het brede overleg met de Vliegende Brigade (gerealiseerd).

Najaar 2008:

- De samenwerking tussen ISA toezichthouders en de Vliegende Brigade kan beter. Met uitzondering van de korte dagelijkse briefing over eventuele bijzonderheden van die dag is er weinig contact tussen beide partijen tijdens de dienst op straat. Meer samenwerking zou kunnen leiden tot meer en sneller ingrijpen bij kleine overtredingen door de Boa's van de Vliegende Brigade waardoor er minder inzet van politie nodig is. Snelle reactie op geconstateerde overtredingen zou het gezag van de toezichthouders ook weer ten goede komen (gerealiseerd).
- De toezichttijden van ISA zouden nog onvoorspelbaarder moeten worden. Onvoorspelbaarheid is hun grote kracht en de toezichthouders geven aan dat dealers weten dat ze hun transacties moeten afsluiten voor de reguliere dienst van ISA toezichthouders om 17.00 uur begint (deels gerealiseerd).
- Uit de logboekjes van de bewoners blijkt dat zij zich nog altijd het meeste ergeren aan vervuiling van de buurt. De samenwerking tussen de ISA toezichthouders en de milieupolitie moet verbeterd worden. De toezichthouders signaleren regelmatig vervuiling en geven dit via email door aan de milieupolitie, maar tot op heden is nog geen reactie op die meldingen gekomen. Het contact tussen deze twee partijen moet verbeterd worden, zodat het melden van vervuiling zinvol wordt (niet gerealiseerd).
- Er zou een smoelenboek aangelegd moeten worden met daarin alle bekende overlastgevers uit de buurt. Dat blijkt nu nog niet mogelijk te zijn, maar de politie is in gesprek met het OM. Momenteel moeten de ISA toezichthouders omslachtige beschrijvingen geven van personen die overlast hebben veroorzaakt of zich schuldig maken aan bepaalde vormen van criminaliteit (niet gerealiseerd).
- Omdat het toezichtgebied steeds groter wordt, zou er een extra koppel ISA toezichthouders kunnen worden ingezet. Momenteel moeten de toezichthouders vaker fietsend door het gebied gaan, waardoor ze minder goed aanspreekbaar zijn voor de bewoners. Als een extra koppel toezichthouders te kostbaar is, verdient het aanbeveling het toezichtgebied weer kleiner te maken. De kwaliteit en de effectiviteit van het toezicht moet gehandhaafd blijven (niet gerealiseerd).

Voorjaar 2009:

- Het toezichtgebied is groter geworden waardoor toezichthouders mobiel moeten zijn voor het behouden van een zelfde toezichtniveau in de buurt. Sinds oktober 2008 zijn de fietsen van de toezichthouders echter stuk. De toezichthouders dienen zo snel mogelijk deze fietsen te laten repareren met middelen van het stadsdeel (gerealiseerd).
- Het is nog steeds wenselijk dat de toezichttijden onvoorspelbaarder zouden worden. Nu worden elke week dezelfde tijden gehanteerd. De drugs-overlast in de buurt is weliswaar verminderd, maar het is aannemelijk dat drugsdealers- en gebruikers rekening houden met de toezichttijden en hun werkzaamheden uitvoeren op de momenten dat er geen toezicht is. Indien financieel en organisatorisch mogelijk zouden de toezichttijden wat vaker variabel moeten zijn (gerealiseerd).
- Vervuiling is nog steeds een groot probleem in buurt. Vervuiling en verloedering hebben invloed op de veiligheidsgevoelens in de buurt. De toezichthouders constateren geregeld vervuiling en vernieling en communiceren dat naar de milieupolitie. Tot op heden vindt er naar aanleiding van deze meldingen weinig terugkoppeling plaats. Hier moet in de toekomst meer aandacht aan worden besteed (niet gerealiseerd).
- Tijdens de afgelopen twee evaluaties kwam al naar voren dat het toezichtgebied van de toezichthouders in de afgelopen anderhalf jaar is gegroeid en dat dit consequenties heeft voor hun werkwijze. Ook worden de toezichthouders steeds vaker doelgericht ingezet op bepaalde plekken in het gebied. Dit heeft verschillende consequenties. Zo brengen de toezichthouders minder uren door in het oorspronkelijke gebied van de Transvaalbuurt. Daarnaast leiden de werkzaamheden in andere buurten en op andere plekken tot een vertekend beeld in de evaluaties. Steeds meer waarnemingen van de toezichthouders hebben namelijk betrekking op plekken die buiten de Transvaalbuurt vallen. Dit zou bij de registraties uit elkaar moeten worden gehaald om een goed beeld te krijgen van de ontwikkelingen.
Om de kwaliteit van het toezicht in het oorspronkelijke toezichtgebied te handhaven, dienen de werkzaamheden en de omvang van het toezichtgebied kritisch tegen het licht te worden gehouden.

Najaar 2009:

- Vervuiling is nog steeds een groot probleem in buurt. De toezichthouders constateren geregeld vervuiling en vernieling en communiceren dat naar de milieupolitie. Tot op heden hebben de meldingen van ISA niet tot de gewenste terugkoppeling geleid. Gebleken is dat ISA het verkeerde mailadres van de Milieupolitie had. Dit verklaart gebrek aan actie. Inmiddels heeft ISA juiste adres. De politie heeft geprobeerd de betrokkenheid van de milieupolitie te vergroten door hen uit te nodigen bij een wekelijkse briefing. Inmiddels staat de afdeling Handhaving van het stadsdeel ook op de mailinglijst voor het dagelijks ontvangen van de dagrapportages. Op die manier krijgen zij een overzicht van de vervuiling die door de ISA-toezichthouders in het gebied is gesignaleerd. In de komende periode zal moeten blijken of de samenwerking tussen ISA en de milieupolitie verbetert. Wellicht dat de politie nogmaals de milieupolitie kan uitnodigen tijdens een briefing zodat nadere afspraken gemaakt kunnen worden (gerealiseerd?)

- In de afgelopen periode zijn er verschillende personele wisselingen geweest binnen ISA. Dit had mede tot gevolg dat de kwaliteit van de dagrapportages in de zomerperiode (juni tot en met september) slechter was. Sinds twee weken worden de dagrapportages weer in het oude format ingevuld. Aangezien de politie veel belang hecht aan een goede kwaliteit van de dagrapportages, verdient het aanbeveling om een speciale bijeenkomst te organiseren voor de nieuwe toezichthouders van ISA waarin door de politie wordt aangegeven aan welke eisen de dagrapportages dienen te voldoen. Wellicht dat de wekelijkse briefing op woensdag daarvoor gebruikt kan worden (gerealiseerd)
- Sinds dit jaar wordt het Veiligheidssteunpunt aan het Krugerplein verbouwd. In het Veiligheidssteunpunt hadden de ISA-toezichthouders een aparte, afgescheiden ruimte waar zij na hun dienst de dagrapportages konden uitwerken. De ISA-toezichthouders zijn nu noodgedwongen uitgeweken naar het buurtcentrum om daar na hun dienst de dagrapportages op te maken. In het buurtcentrum is er echter veel drukte en weinig privacy voor de toezichthouders wat het opmaken van de dagrapportages lastig maakt. Het stadsdeel en ISA zouden moeten kijken naar alternatieve locaties waar de toezichthouders na hun dienst de dagrapportages kunnen uitwerken.
- In de afgelopen tien maanden hebben de ISA-toezichthouders geregeld gewisseld van toezichttijden. Politie en ISA constateren echter dat er geregeld overlast is in de nachtelijke uren, wanneer de toezichthouders weg zijn uit de wijk. Dat geldt vooral voor zaterdag, wanneer de toezichthouders maar tot 21.00 uur surveilleren in de buurt. Zondag daarentegen blijkt een hele rustige dag te zijn. Wellicht dat de uren waarop de ISA-toezichthouders op zondag toezicht houden kunnen worden gebruikt voor langer toezicht op zaterdag en voor periodiek toezicht in de nachtelijke uren.