



Evaluatie toezichthouders Stadsdeel Oost/Watergraafsmeer

Krugerplein, Afrikanerplein en omgeving

Sander Flight
Paul Hulshof
Marlène Zwaan

Evaluatie toezichthouders Stadsdeel Oost/Watergraafsmeer

Krugerplein, Afrikanerplein en omgeving

Amsterdam, 2 januari 2007

Sander Flight
Paul Hulshof
Marlène Zwaan

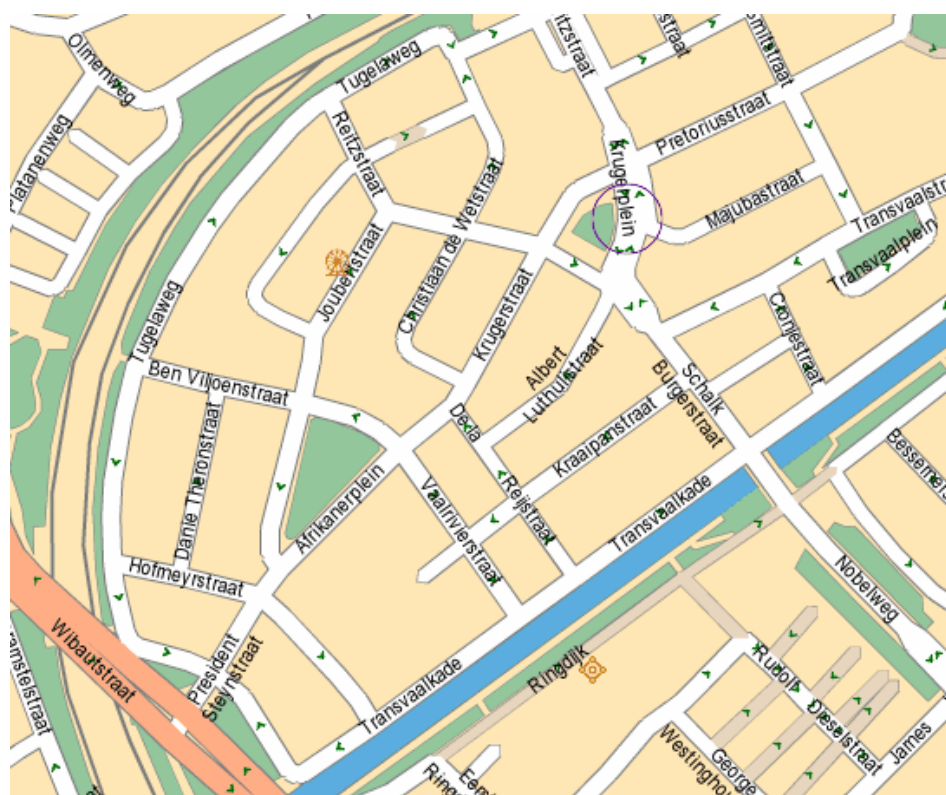
Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
1.1	Evaluatie	4
1.2	Onderzoeksopzet	4
2	Uitkomsten	6
2.1	Cijfermateriaal	6
2.2	Straatinterviews	9
2.3	Gesprekken met betrokkenen	10
3	Conclusies	15
	Bijlagen	
Bijlage 1	Straatinterviews	19

1 Inleiding

Het stadsdeel Oost/Watergraafsmeer heeft van augustus tot en met oktober 2006 in de Transvaal professioneel toezicht ingezet. Twee toezichthouders waren zeven dagen per week op wisselende tijden in de buurt aanwezig met als doel het verbeteren van de leefbaarheid. Het doel was ook het opdoen van ervaring met toezichthouders afkomstig van een voor het stadsdeel nieuw bedrijf, International Security Agency. De toezichthouders werden aangestuurd door de politie en hun uitvalsbasis was bureau Linnaeusstraat. Het toezicht is ingezet als vervanging van het in 2005 beëindigde SuppOost.

Figuur 1.1 Plattegrond Krugerplein, Afrikanerplein en omliggende straten



In Oost/Watergraafsmeer wonen ruim 58.000 mensen. In de buurt waar het toezicht actief was, de Transvaalbuurt, wonen 9.600 mensen¹. De toezichthouders hadden niet de hele Transvaalbuurt als werkgebied: zij hebben toezicht gehouden in het gebied van het Krugerplein tot het Afrikanerplein en de omgeving daarvan.

Noot 1 Cijfers op 1 januari 2006 van Dienst Onderzoek & Statistiek, Gemeente Amsterdam.

1.1 Evaluatie

Het stadsdeel wil leren van dit project. Ten eerste moet duidelijk worden wat het effect was van de toezichthouders: een effectevaluatie. Ten tweede moet duidelijk worden welke lessen we van dit project kunnen leren.

Centrale vraag

In hoeverre heeft het toezicht bijgedragen aan het verbeteren van de veiligheid en het veiligheidsgevoel bij bewoners, ondernemers en passanten op het Krugerplein, Afrikanerplein en omgeving?

De centrale vraag valt uiteen in een aantal meer specifieke deelvragen die in het hoofdstuk met conclusies worden beantwoord.

DSP-groep

Dit onderzoek is uitgevoerd door DSP-groep: een onafhankelijk bureau voor onderzoek, advies en management. Sinds de oprichting van het bureau in 1984 werken wij in opdracht van de overheid (ministeries, provincies en gemeenten) en maatschappelijke organisaties. Inmiddels bestaat het bureau uit ruim zestig medewerkers die inhoudelijk goed op de hoogte zijn van ontwikkelingen op verschillende beleidsterreinen. Onze inzet is vooral gericht op het ondersteunen van opdrachtgevers bij complexe beleidsvraagstukken. We richten ons daarbij op de sociale, ruimtelijke of bestuurlijke kanten van zo'n vraagstuk. We kunnen onderzoek doen, registratie- of monitorsystemen ontwikkelen, advies uitbrengen, beleidsvisies voorbereiden, plannen toetsen of (tijdelijk) het management van een project of organisatie voeren (zie: www.dsp-groep.nl).

1.2 Onderzoeksopzet

Voor de evaluatie zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt: politiecijfers, dagrapportages van de toezichthouders, straatinterviews en gesprekken met de politie, buurtbeheer en de toezichthouders.

Politiecijfers

Er zijn politiecijfers aangeleverd door bureau MiO van de politie Amsterdam-Amstelland. We hebben niet alleen cijfers opgevraagd voor het gebied waar de toezichthouders actief waren, maar ook voor het district als geheel. Dit doen we om rekening te kunnen houden met algemene trends in criminaliteit en overlast.

Dagrapportages

De toezichthouders hebben dagelijks een rapport opgesteld met hun werkzaamheden en een beschrijving van de incidenten die ze hebben waargenomen. Deze rapporten werden naar de politie en het stadsdeel gestuurd en ze zijn voor deze evaluatie geanalyseerd.

Straatinterviews

Studenten hebben in oktober 2006 bijna tweehonderd korte straatinterviews afgenomen met bewoners, bezoekers en ondernemers in het projectgebied. Mensen konden ook op eigen initiatief een vragenlijst invullen. De cijfers zijn door de studenten in een databestand ingevoerd; de analyses zijn uitgevoerd door DSP-groep.

Gesprekken met sleutelfiguren

Om een project goed te kunnen evalueren, zijn politiecijfers en enquêtes niet genoeg. Het is ook nodig om de verhalen *achter* de cijfers te horen. Het gaat immers niet alleen om de vraag *of* toezicht werkt, maar ook om de vraag *hoe* het werkt. Daarom is er 's avonds op 21 november een groepsge-sprek gehouden met bewoners uit de buurt. Ook ondernemers, opbouwwerk en buurtbeheer waren hiervoor uitgenodigd. Daarnaast hebben wij gesprekken gevoerd met de politie (twee buurtregisseurs en de wijkteamchef). Ook een gesprek met de toezichthouders zelf maakte deel uit van het onderzoek.

2 Uitkomsten

2.1 Cijfermateriaal

Politiecijfers

Voor het gebied waar de toezichthouders hebben gewerkt, zijn politiecijfers opgevraagd. Het gaat om het aantal aangiftes, overtredingen van de Algemene Plaatselijke Verordening (APV) en meldingen van overlast. Het is belangrijk om te benadrukken dat politiecijfers alleen iets vertellen over dat gedeelte van de criminaliteit en overlast, dat ter ore komt van de politie. Als mensen geen melding maken van incidenten, komen ze ook niet in de statistieken terecht. Het is bekend dat dit voor een aanzienlijk deel van de criminaliteit en vooral overlast geldt. In de Politie-monitor Bevolking van 2005 bleek bijvoorbeeld dat slechts 17 procent van de geweldsdelicten wordt aangegeven bij de politie.

Het is niet gemakkelijk om te voorspellen welk effect de toezichthouders zouden moeten hebben op de geregistreerde criminaliteit. Aan de ene kant kan hun aanwezigheid ervoor zorgen dat er minder delicten worden gepleegd en het aantal registraties dus daalt. Aan de andere kant is het mogelijk dat meer toezicht op straat ertoe leidt dat er juist meer incidenten worden geregistreerd bij de politie omdat er meer 'ogen' op straat zijn.

We hebben politiecijfers opgevraagd voor het Krugerplein, de Krugerstraat en het Afrikanerplein voor de periode waarin de toezichthouders actief waren. Om goed te kunnen vergelijken zijn ook cijfers opgevraagd voor dezelfde periode vorig jaar, toen dit project niet draaide. We moeten vergelijken met dezelfde maanden, omdat er sprake is van seizoenseffecten: in de vakantieweken is het relatief rustig op het plein omdat veel bewoners lang weg zijn. Direct na de vakantie is het juist erg druk op straat vanwege het warme weer. Om ook rekening te houden met bredere trends in de ontwikkeling van de criminaliteit, zijn ook cijfers opgevraagd voor het politiedistrict als geheel.

Tabel 2.1 Politiecijfers: aantal aangiftes, APV-overtredingen en overlastmeldingen

	14 aug-13 nov 2005	14 aug-13 nov 2006	Verskil
Krugerplein ²	22	23	+5%
District	3.846	3.278	-15%

We zien dat er nauwelijks verschil is in het aantal door de politie geregistreerde incidenten vergeleken met dezelfde periode vorig jaar (22 versus 23). Kennelijk heeft de aanwezigheid van de toezichthouders dus niet geleid tot een sterke daling of stijging van het aantal registraties door de politie. Als we ook kijken naar het district als geheel, zien we dat het aantal geregistreerde incidenten daar is afgenomen met 15 procent. Relatief gezien is er dus sprake van een *verslechtering* in het gebied van het Krugerplein, maar het aantal aangiftes is zo laag, dat het eigenlijk niet mogelijk is hier harde

Noot 2 Met Krugerplein bedoelen we hier Krugerplein, Krugerstraat en Afrikanerplein.

uitspraken over te doen. Wel kunnen we concluderen dat het toezicht weinig tot geen effect heeft gehad op de door de politie geregistreeerde criminaliteit. Als we effecten willen meten, zullen we dus andere informatiebronnen moeten raadplegen.

Dagrapporten toezichthouders

De toezichthouders hebben tijdens de twee maanden dagrapportages geschreven. Per dag werd ongeveer een pagina geschreven, waarin de belangrijkste gebeurtenissen, acties en waarnemingen stonden die zij tijdens die dag hadden uitgevoerd.

Tabel 2.2 Aantal incidenten waarbij toezichthouders in actie kwamen

Drugsgebruik portiek	44
Openbaar alcoholgebruik	23
Wildplassen	17
Aanspreken groep/overlastveroorzakers	12
Wegsturen kaarters	4
Aanspreken scooterrijders	3
Voorkomen vechtpartij	2
Hulp na inbraak auto	1
Voorkomen beroving	1
Aanhouden verwarde vrouw	1
Hulp aan verdwaalde vrouw	1
Kinderen van dak sturen	1
Kinderen rotzooi laten opruimen	1
Bedelaar	1
Rommelen aan de parkeermeter	1
Totaal	113

De toezichthouders zijn in de twee maanden dat ze actief waren in totaal meer dan honderd keer in actie gekomen. Dat komt neer op bijna twee keer per dag. Meestal ging het om optreden tegen openlijk drugsgebruik. Deze gebruikers werden aangesproken en gesommeerd te vertrekken. Verder traden de toezichthouders veel op tegen openbaar alcoholgebruik, wildplassen en overlast veroorzakende groepen. Uit de lijst blijkt hoe divers hun werkzaamheden verder nog waren.

Tabel 2.3 Aantal incidenten gemeld door toezichthouders

Dealen/transactie	75
Kaarten voor geld	31
Overlast/groepsvorming	20
Beroving	2
Alcohol/softdruggebruik	2
Dumpen van oude fietsen	2
Marihuana op balkon	2
Melding brommerhandel	1
Melding inbraak	1
Diefstal	1
Auto zonder kenteken	1
Bedreiging met mes	1
Totaal	139

Ook incidenten werden gerapporteerd door de toezichthouders. In totaal hebben zij in de twee maanden tijd bijna honderdvijftig incidenten waargenomen en geregistreerd. Eigenlijk gaat het om nog meer incidenten, omdat in de dagrapportages vaak stond dat het om 'diverse deals' of 'verschillende transacties' ging. In elk geval is dealen het meest waargenomen: dit is 75 keer geregistreerd.

Ook het kaarten om geld is door de toezichthouders vaak waargenomen, evenals het samenscholen van groepen en het af- en aanrijden van bekende dealers. De toezichthouders zijn ook getuige geweest van twee berovingen en een bedreiging met een mes. Bij verschillende waarnemingen hebben de toezichthouders getracht een signalement te geven van de dader. Ook hebben de toezichthouders het doorgegeven als ze zagen dat straatverlichting ergens defect was. Dit is allemaal opgenomen in de dagrapportages.

Tabel 2.4 Politieoptreden

Aanspreken politie van overlastveroorzakers	2
Aanhouding	2
Brommer in beslag nemen	1
Totaal	5

In de dagrapportages werd ook vermeld of de politie optrad in het gebied. Dat is vijf keer waargenomen tijdens de diensten van de toezichthouders. De toezichthouders hebben overigens vaker contact gehad met de politie. Zo werd er verschillende keren voor aanvang van de dienst met de politie doorgenomen wat de speerpunten waren voor die dag. Er is éénmaal een auto-inbraakmelding doorgegeven door de politie aan de toezichthouders. Verder hebben de toezichthouders tijdens hun werk wel eens aan de surveillance gevraagd om langs een plein te rijden waar sprake was van een groep die overlast zou veroorzaken.

Tabel 2.5 Contacten met de buurt

Klachten van buurtbewoners over overlast	12
Complimenten van bewoners	4
Het geven van hun telefoonnummer aan winkeliers	1
Melding buurtbewoner van bedreiging	1
Melding brommerhandel	1
Melding inbraak	1
In ontvangst nemen van een mes	1
In ontvangst nemen van een drugsspuut	1
Naroeppen door Surinaamse bezoekers café	1
Bedreigende woorden van dealers	1
Totaal	24

De toezichthouders werden soms spontaan aangesproken door mensen uit de buurt. Meestal ging het dan om bewoners of ondernemers die overlast wilden melden. Ook kregen ze van een aantal mensen complimenten. Daarnaast kwam het voor dat bewoners criminaliteit doorgaven aan de toezichthouders; zij werden door de toezichthouders doorverwezen naar het politiebureau om aangifte te doen. Naast deze positieve bejegening werden de toezichthouders af en toe ook negatief aangesproken. Zo werden ze na-

geroepen door bezoekers van een café 'om eens een andere ronde te lopen' en zijn ze bedreigd door dealers die in het gebied actief waren.

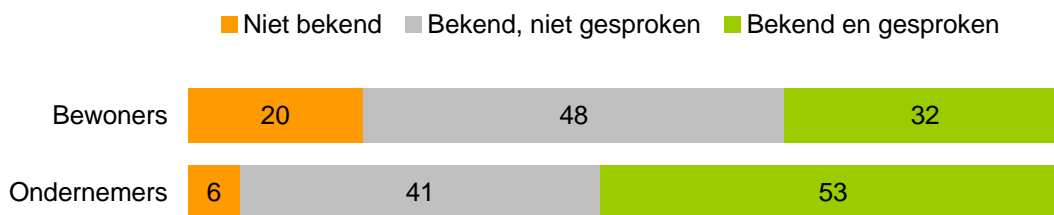
2.2 Straatinterviews

De toezichthouders zijn twee maanden actief geweest. Direct aansluitend, dus in de tweede helft van oktober 2006, is door een aantal studenten op straat een onderzoek gehouden om te peilen hoe men over de toezichthouders denkt. In totaal hebben 167 bewoners en 18 ondernemers een schriftelijke enquête ingevuld. In de bijlage staan de vragenlijst en tabellen met de uitkomsten. In die tabel worden de uitkomsten ook opgesplitst voor bewoners/ondernemers, man/vrouw, verschillende etniciteit en vier leeftijdsgroepen. In de tekst hieronder geven we alleen de belangrijkste resultaten weer.

Bekendheid toezichthouders

De meeste bewoners die de vragenlijst hebben ingevuld waren op de hoogte van de aanwezigheid van de toezichthouders (80%). Maar liefst een derde van alle ondervraagde bewoners zegt dat ze met de toezichthouders hebben gesproken over overlast (32%). Bij de ondernemers is de bekendheid nog groter: maar liefst 94 procent weet dat ze er zijn en meer dan de helft (53%) heeft met ze gesproken over overlast.

Figuur 2.1 Weet u dat er toezichthouders zijn in deze buurt? Heeft u ooit met ze gesproken over overlast?



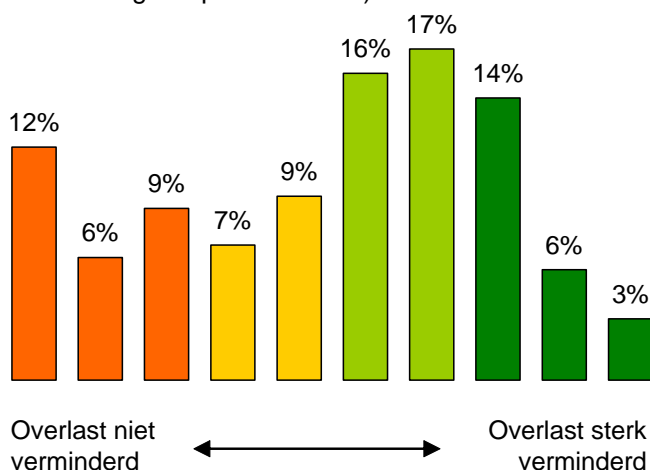
Oordeel over de toezichthouders

De meeste bewoners en ondernemers vinden dat de toezichthouders makkelijk aanspreekbaar, open en behulpzaam zijn. Over de oplossingsgerichtheid is men iets minder positief. Vooral de ondernemers waren bijzonder tevreden over de aanspreekbaarheid van de toezichthouders.

Effect

Twaalf procent van de ondervraagden vindt dat de overlast totaal niet is verminderd door de inzet van de toezichthouders. Drie procent vindt dat de overlast sterk is verminderd. De rest van de ondervraagden neemt een tussenpositie tussen deze twee uitersten in. Als we alle 'voldoendes' bij elkaar optellen (cijfer 6 t/m 10) dan blijkt dat 56 procent vindt dat de overlast is verminderd.

Figuur 2.2 Is de overlast minder geworden door de inzet van de toezichthouders? (% ondervraagden per antwoord)



Men is van mening dat de toezichthouders vooral effect hebben gehad op drugsoverlast en bedreigend gedrag. Op het gebied van geluidsoverlast en vervuiling was dit effect minder groot.

2.3 Gesprekken met betrokkenen

Om het toezicht te kunnen evalueren is het niet voldoende alleen naar cijfers en registraties te kijken: we moeten ook luisteren naar de verhalen 'achter' de cijfers. Daarom is er een groepsgesprek gehouden met bewoners uit de buurt waar ook ondernemers, opbouwwerk en buurtbeheer voor waren uitgenodigd. Daarnaast hebben wij gesproken met de politie (twee buurtregisseurs en de wijkteamchef) en met de toezichthouders zelf. De resultaten daarvan worden hieronder besproken.

Doel en werkwijze

Uit ons gesprek met de buurtregisseurs en wijkteamchef blijkt dat de toezichthouders voor de politie vooral hebben gefunctioneerd als extra ogen en oren, om een beter idee te krijgen van wat er precies in de buurt speelt. Ook kreeg de politie concretere informatie over strafbare feiten door middel van observatie (vooral over drugshandel), iets wat de toezichthouders als burgers beter kunnen dan mensen in uniform. De politie zou zelf graag in het toezicht willen voorzien, maar gezien de prioriteitstelling en de capaciteit is die mate van toezicht voor het wijkteam niet haalbaar.

Voor urgente zaken hadden de toezichthouders een directe telefoonverbinding met de buurtregisseurs. Hiervan is tijdens de twee maanden van het project drie keer gebruik gemaakt. De buurtregisseurs hebben ook zelf een keer telefonisch een verzoek aan de toezichthouders doorgegeven. De buurtregisseurs beschouwen back-up door de politie als een voorwaarde voor succesvol toezicht: de inzet van toezichthouders wordt veel effectiever als er ook echt iets gedaan wordt met hun informatie.

Uit ons gesprek met de betrokken buurtregisseurs en wijkteamchefs blijkt verder dat de politie zeer te spreken is over het toezicht. De toezichthouders zelf worden door de politie positief beoordeeld: het zijn professionele bevei-

ligers, ze stralen overwicht uit, zijn proactief en goed aanspreekbaar voor bewoners en ondernemers. Doordat ze ervaring hebben als portiers in het uitgaansleven, zijn ze goed in communicatie met jongeren.

Aanloop project en onderlinge samenwerking

Het bedrijf waar de toezichthouders werkzaam voor zijn, International Security, had voor aanvang van dit project al ervaring met fysiek toezicht houden op een plein in Amsterdam Noord. Een week voor aanvang van het project op het Krugerplein hebben de toezichthouders met politie en het stadsdeel een vooroverleg gevoerd. Verschil met het eerder uitgevoerde project in Amsterdam Noord was dat bij dit project de regiefunctie bij de politie zou liggen en niet bij het stadsdeel. Dit gebeurde op verzoek van de toezichthouders, omdat zij eerder negatieve ervaringen met de aansturing hadden ervaren. Tijdens het overleg is afgesproken dat de toezichthouders elke dienst zouden starten en eindigen op het politiebureau.

Zowel de politie als de toezichthouders zijn van mening dat er opstartproblemen waren. Dit had vooral te maken met het feit dat een groot deel van het wijkteam net terug was van vakantie toen de toezichthouders begonnen. Tijdens de eerste week was nog niet iedereen van het wijkteam op de hoogte. Het introduceren van de toezichthouders in de politieorganisatie, met de bijbehorende afspraken over bevoegdheden en verantwoordelijkheden is daardoor nogal ad hoc gebeurd. In eerste instantie zouden de toezichthouders elke dag worden begeleid, maar dat was niet haalbaar. Hierdoor ervoeren men een zeker risico in het 'loslaten' van de toezichthouders in de 'moeilijke' Transvaalbuurt. Deze opstartproblemen zijn uiteindelijk door de politie opgelost.

Na de eerste weken is de samenwerking duidelijk steeds beter geworden, mede door een wekelijks overleg tussen buurtregisseurs en toezichthouders. Een goede communicatie zowel mondeling als digitaal, wordt belangrijk gevonden om:

- de toezichthouders aan te sturen ('Even in een fietsenbox kijken op zoek naar gestolen scooters' behoort niet tot hun bevoegdheden);
- de toezichthouders te motiveren door terugkoppeling ('De jongens moeten wel weten waartoe hun observaties dienen en waarom zij ons soms een dag niet zien terwijl het dealen doorgaat');
- af te stemmen welke informatie in de dagrapportages wordt gewenst ('De ons bekende dealer' moet wel een signalement krijgen).

De toezichthouders waren uiteindelijk zelf ook zeer positief over de samenwerking met de buurtregisseurs. De politie heeft hen duidelijk en eerlijk uitgelegd wat ze konden verwachten in de buurt. Welke overlast komt voor, welke groepen zijn daarvoor verantwoordelijk en wat is de aanrijtijd na een melding. Daarbij benadrukte de politie dat de eigen veiligheid van de toezichthouders voorop moest staan. Vervolgens hebben de toezichthouders het directe nummer van de plottafel en het hoofdbureau gekregen. Het onderling vertrouwen was hierdoor groot. De toezichthouders vertelden dat de politie zich na verloop van de tijd steeds vaker liet zien in het gebied. Als de toezichthouders aan de politie vroegen of deze langs het pleintje wilden gaan, gebeurde dit ook altijd. Verder werden de toezichthouders constant op de hoogte gehouden van de laatste ontwikkelingen in de buurt of van speciale acties van de politie.

Uiteindelijk heeft de politie aan het einde van het project een evaluatie georganiseerd, waarbij het project met de toezichthouders werd doorgesproken.

De politie zou deze vorm van toezicht willen voortzetten, vooral in de zomermaanden als er meer buiten op straat wordt geleefd. Doordat de toezichthouders flexibel zijn in hun werktijden, kunnen de moeilijke uren goed worden afgedekt. Ook de toezichthouders zouden graag door willen gaan met het project. Volgens hen heeft de politie hen gecompimenteerd met het feit dat zij een brug hebben kunnen slaan tussen de overlastveroorzakers en de politie. Zowel politie als de toezichthouders zijn uiteindelijk dus zeer tevreden over het project.

Verbeterpunten

Als enige nadeel van de samenwerking met de politie vonden de toezichthouders dat de politie niet altijd mankracht had om een middag mee te lopen. Volgens de toezichthouders is het naar de mensen in de buurt goed om te laten zien dat politie en toezichthouders als één blok optreden. Verder verliep de samenwerking tussen de toezichthouders en de park- en buurtconciërges in het buurtsteunpunt nog niet naar behoren. De toezichthouders kregen het idee dat zij beschouwd werden als indringers in het werkveld van de andere toezichthouders. Deze samenwerking verliep hierdoor nog wel eens stroef.

Verbeterpunten wat betreft de politie zijn vooral operationeel. Zij zouden graag een nog betere wederzijdse informatie-uitwisseling willen realiseren, uiteraard binnen de grenzen van wat juridisch haalbaar is. Bij een volgend toezichtproject zouden de buurtregisseurs de rapportages door middel van spreadsheets meer willen standaardiseren, op een dergelijke manier dat de gegevens gemakkelijker via de systemen van de politie kunnen worden doorgesluisd naar de verantwoordelijke personen.

De toezichthouders zouden de volgende keer graag de beschikking willen hebben over een fiets. Het gebied was volgens hen net te groot om te voet snel genoeg ter plaatse te kunnen zijn als er een melding binnenkwam. Daarnaast vonden de toezichthouders het jammer dat het project maar twee maanden duurde. Toen men echt iets had opgebouwd in de buurt, was het project alweer voorbij. Ze vrezen dan ook dat de situatie weer snel op het oude niveau zal komen. Als het project wordt voortgezet zullen de toezichthouders naar eigen zeggen met een achterstand moeten beginnen. De overlastveroorzakers zijn nu immers precies op de hoogte van de werkzaamheden van de toezichthouders, de tijden waarop ze lopen en de bevoegdheden die zij hebben. De toezichthouders vinden het daarom noodzakelijk dat bij eventuele doorstart van het project, de buurtregisseurs in de eerste weken van het project verschillende malen meelopen. Ook zou er een volgende keer nog meer met variabele toezichttijden gewerkt moeten worden: het is belangrijk dat de overlastveroorzakers niet weten wanneer de toezichthouders aanwezig zijn. Overigens merkt het stadsdeel op dat ook deze keer al op allerlei verschillende tijdstippen kon worden gewerkt.

Ten slotte zou de accommodatie van de toezichthouders nog beter geregeld kunnen worden. De samenwerking met het buurtsteunpunt liet in de praktijk nog vaak te wensen over.

Effecten van het toezicht

Volgens de toezichthouders was er in het gebied sprake van vijf verschillende soorten overlast; rondhangen, drinken, dealen, kaarten en drugsgebruik. Verschillende groepen waren daarvoor verantwoordelijk. Aan de ene kant een groep dealers en junks: de junks gebruiken in de portieken en de dealers verkopen op het plein. Daarnaast gingen de dealers na de verkoop kaarten en dronken de junks van tijd tot tijd alcohol. Een andere groep op het Krugerplein waren de jongeren. Volgens de toezichthouders hebben zij eigenlijk nauwelijks overlast veroorzaakt.

De overlast van de dealers en de junks startte ongeveer rond het middaguur en ging dan de gehele dag door tot het einde van de dienst om 22.00 uur. Het aanpakken van de overlast was volgens de toezichthouders het beste te omschrijven als een kat-en-muis spel. Als de toezichthouders even wegwaren, kwamen de jongeren, de dealers en de junks weer terug. Vandaar dat de toezichthouders ook tactische rondjes zijn gaan lopen, waarbij ze na vijf minuten weer terug waren op het plein dat ze net hadden verlaten.

De toezichthouders hebben de overlastgevende groepen consequent aangesproken. Soms werd er wel eens gemord door de groepen, maar over het algemeen werd er naar de toezichthouders geluisterd. Alleen de dealers trokken zich in het begin niets aan van hun aanwezigheid, maar gaandeweg zijn zij steeds minder openlijk gaan handelen.

De eerste twee weken werd het plein nauwelijks door 'normale buurtbewoners' bevolkt, maar daarna zagen de toezichthouders dat vaders weer met kinderen aan het voetballen waren en dat er buurtbewoners op de bankjes van het plein zaten.

Als negatief neveneffect van het toezicht signaleren de buurtregisseurs en de toezichthouders een verplaatsing van de overlast van het Krugerplein naar het Afrikanerplein en de Danie Theronstraat. Bewoners daar die niet op de hoogte waren gesteld van het project middels een bewonersbrief, waren hierdoor onaangenaam verrast en kwamen verhaal halen bij de politie. Zelfs bewoners aan de andere kant van het spoor kregen plotseling te maken met overlast. Nadat zij de toezichthouders daarop hadden gewezen, besloten deze om ook op die plek toezicht te houden.

Bij een volgend project zou meer aandacht moeten komen voor zulke 'verplaatsingseffecten' en ook voor het beter inlichten van de buurt. Overigens zijn de bewoners van het Afrikanerplein en omgeving op zich wel te spreken over de aanwezigheid van de toezichthouders, volgens de buurtregisseurs.

Bewoners

Dit verhaal werd door de bewoners zelf ook onderschreven tijdens de bijeenkomst voor bewoners en ondernemers. Deze bijeenkomst is speciaal door de opbouwwerker georganiseerd om over de ervaringen met het toezicht te discussiëren. Vijf bewoners uit verschillende delen van de buurt (Krugerplein, Pretoriusstraat, Afrikanerplein/Krugerstraat en Danie Theronstraat) waren bij de bijeenkomst in het Steunpunt aan het Krugerplein aanwezig. Ondernemers zijn helaas niet op de uitnodiging ingegaan.

De aanwezige bewoners laten zich positief uit over de toezichthouders. De fysieke uitstraling van de toezichthouders is positief, ze zijn vriendelijk, stappen op mensen af en zorgen soms voor oplossen van incidenten en overlast. Mensen voelen zich veiliger met toezichthouders in de buurt. Bewoners zouden de politie ook vaker willen zien, maar zijn zich bewust van de capaciteitsproblemen.

Krugerplein

Op het Krugerplein werd een duidelijke afname van de overlast gesignaleerd door de aanwezigheid van de toezichthouders. Een bewoner: "Ik kwam terug van vakantie en ik dacht: wat is hier gebeurd? Het hele plein was leeg." De toezichthouders waren steeds hinderlijk aanwezig voor overlastgevers. De kaarters en schreeuwers verdwenen daardoor van het plein, zodat het er niet alleen rustiger werd, maar ook schoner. De bewoners van het plein hadden daardoor meer ruimte om zelf met hun kinderen van het plein gebruik te maken. Voor de volgende zomer wil men proberen de kaarters 'voor te zijn' en het plein zelf te claimen zodra het mooi weer wordt.

Op de overlast van dealers en verslaafden hebben de toezichthouders feitelijk weinig effect gehad, noch op het Krugerplein, noch op het Afrikanerplein, aldus deze groep bewoners. De problemen zijn misschien minder zichtbaar, maar ze zijn niet opgelost. Op het Afrikanerplein, in de Ben Viljoenstraat en ook op de Tugelaweg wordt nu meer vanuit auto's gedeald, aldus de bewoners. Maar het is moeilijk om vast te stellen of dit komt door de toezichthouders of doordat het minder mooi weer is dan in de zomer.

Rondom het Krugerplein

Op het Krugerplein hadden de toezichthouders veel effect –daarbuiten was de verbetering minder groot. Zo zorgden jongeren op het Afrikanerplein nog altijd voor veel overlast, vaak tot diep in de nacht, aldus enkele bewoners. Ook uit de straatinterviews blijkt dat de effecten op het Krugerplein zelf het grootste waren. De bewoners geven aan dat de overlast op het Afrikanerplein na vertrek van de toezichthouders niet erger is geworden. Op het moment van schrijven (november 2006) is de overlast 's nachts (tot 03.00 uur) nog steeds aanwezig. In de volgende zomer is meer toezicht op het Afrikanerplein zeker gewenst.

Verloedering

De aanwezigheid van toezichthouders heeft niet altijd effect op de uiterlijke staat van de straat: een lantaarnpaal bij een nieuwe 'hotspot' van dealers op het Afrikanerplein bleef maar kapot ondanks herhaalde meldingen. Ook grofvuil op straat, dat werd gesignaleerd, bleef soms lang liggen. Zulke signalen zouden door andere onderdelen van het stadsdeel sneller moeten worden opgepikt, omdat het de totale aanpak van het toezicht succesvoller maakt.

Verplaatsing

Helaas heeft een deel van de overlastgevers van het Krugerplein (kaarters, dealers) zich verplaatst naar de Krugerstraat. Hier heeft het patrouilleren van de toezichthouders door de buurt niet het gewenste effect gehad. De meeste bewoners zien uit naar een voortzetting van het toezicht in het nieuwe jaar, liefst van 1 april tot 1 oktober als het mooi weer is en de jongeren weer op straat verschijnen. Het heeft de voorkeur van de bewoners als de toezichthouders ook 's avonds laat en op onregelmatige tijdstippen rondes zouden doen. Het laatste zou, door de onvoorspelbaarheid van het toezicht, de effectiviteit kunnen vergroten. Een voorwaarde is wel dat meldingen door de toezichthouders aan politie ook worden opgevolgd, omdat de toezichthouders anders aan gezag in de buurt inboeten.

3 Conclusies

- 1 **Heeft het publiek minder overlast ervaren van de groepen die verantwoordelijk gehouden kunnen worden voor overlast en criminaliteit? Zo ja, op welke vormen van overlast/criminaliteit heeft het volgens het publiek effect?**

Ja. Uit de straatinterviews blijkt bijvoorbeeld dat de meerderheid (56%) van de bewoners en ondernemers vindt dat de overlast is verminderd. De toezichthouders hadden vooral effect op drugsoverlast en bedreigend gedrag. Op geluidsoverlast en vervuiling hadden ze minder effect. Ook op de bewonersavond was men overwegend positief. Het effect in de eerste drie weken was voor velen verrassend en zorgde ervoor dat het plein weer werd beschouwd als een plein 'voor iedereen'. Het effect was het grootste op de groep kaarters en dealers. Uit de dagrapporten van de toezichthouders blijkt ook dat het aanspreken van drugsgebruikers en drugsdealers het belangrijkste deel van hun werk was.

- 2 **Hoe beoordeelt het publiek de wijze waarop men toezicht houdt (omgang met publiek) en hun aanwezigheid?**

Positief. Uit de groepsbijeenkomst blijkt bijvoorbeeld dat de toezichthouders veel gezag uitstraalden. Ook de politie is hier tevreden over. Uit de straatinterviews blijkt dat de toezichthouders makkelijk aanspreekbaar, open en behulpzaam waren. Hun oplossingsgerichtheid mag echter nog iets groter worden. Het belangrijkste is echter dat mensen zich veiliger voelen met de toezichthouders in de buurt.

- 3 **Welke beperkingen ervaren mensen met betrekking tot de inzet / Welke verbetervoorstellen heeft men voor die werkwijze of anderszins?**

Het is belangrijk dat het werk van de toezichthouders effectief wordt ondersteund door de politie. Als er strafbare feiten worden waargenomen, moet de politie daar snel op reageren. Ook is het belangrijk dat alle onderdelen van het stadsdeel snel in actie komen als de toezichthouders een kapotte straatlantaarn doorgeven of rommel op straat. Alleen dan kan de totale aanpak succesvol zijn.

- 4 **Ervaart het publiek negatieve neveneffecten?**

Het toezicht heeft geleid tot verplaatsing van bepaalde groepen overlastgevers. Ook blijkt dat de toezichthouders niet op alle groepen evenveel effect hebben. Verplaatsing van overlast moet worden tegengegaan door ook op andere plekken en op andere tijdstippen toezicht te houden. Vooral op het Afrikanerplein zou bij een eventueel volgend project meer toezicht gewenst zijn. Overigens zijn ook de bewoners van het Afrikanerplein en omgeving op zich wel te spreken over de aanwezigheid van de toezichthouders.

5 Hoe beoordeelt de politie de toegevoegde waarde van de toezichthouders om de orde en veiligheid te verhogen?

Positief. Zij beschouwen de toezichthouders als extra ogen en oren en als bron van informatie over strafbare feiten. De politie waardeert het feit dat de toezichthouders een brug konden bouwen tussen de jongeren en de politie. Het is een voordeel dat de toezichthouders ervaring hadden als portier: ze stralen hierdoor overwicht uit en kunnen goed communiceren met de jongeren. De politie zou deze vorm van toezicht graag willen voortzetten, vooral in de zomermaanden als er veel buiten op straat wordt geleefd.

6 Welke beperkingen ervaart de politie met betrekking tot hun inzet? Welke verbetervoorstellen heeft men voor die werkwijze of anderszins?

De politie vindt het tot op bepaalde hoogte een risico om de toezichthouders 'los te laten' in de buurt zonder dagelijkse begeleiding. Bij een eventueel vervolg zou vooral in het begin meer dagelijkse begeleiding moeten zijn. Andere verbeterpunten liggen volgens de politie vooral op het operationele vlak. Er zou bijvoorbeeld meer aandacht moeten komen voor informatie-uitwisseling. Ook moet iedereen binnen de politie op de hoogte zijn van de toezichthouders. Back-up door de politie is een voorwaarde voor succesvol toezicht. De rapportages kunnen meer gestandaardiseerd worden om ze binnen de politieorganisatie sneller op de juiste plek te kunnen krijgen.

7 Ervaart de politie negatieve neveneffecten?

Ja. Zowel de politie als de toezichthouders hebben gemerkt dat het toezicht leidde tot een verplaatsing van de overlast van het Krugerplein naar het Afrikanerplein en de Danie Theronstraat. Bij een eventueel vervolg zou meer aandacht moeten komen voor zulke verplaatsingseffecten en ook voor het beter inlichten van de buurt.

8 Hoe beoordelen de toezichthouders de operationele aansturing?

Goed. In het begin was het nog niet bij iedereen binnen de politie bekend dat er toezichthouders waren en wat hun functie was, maar dit werd snel beter. De toezichthouders zijn zeer positief over de samenwerking met de buurtregisseurs en het geschonken vertrouwen. Het werkte stimulerend dat de toezichthouders het directe nummer van de plottafel kregen en van het hoofdbureau.

9 Hoe beoordelen de toezichthouders de ondersteuning bij calamiteiten?

Dit is niet heel vaak voorgekomen tijdens de periode van twee maanden dat ze actief waren, maar als de toezichthouders vroegen om ondersteuning kwam deze ook. De toezichthouders merken dat de aanwezigheid van de politie in de buurt van grote waarde is en dat het belangrijk is dat toezichthouders en de politie als één 'blok' worden gezien.

10 Welke verbetervoorstellen hebben toezichthouders met betrekking tot deze aansturing en ondersteuning?

De toezichthouders vinden het jammer dat het project maar twee maanden duurde; zij zijn bang voor een terugval naar de oude situatie. Als wordt besloten weer met deze toezichthouders te werken, is het wenselijk als de politie de eerste weken van het project meeloopt met de rondes. Ook zou er met variabele toezichttijden moeten worden gewerkt. Daarnaast zou de accommodatie iets beter kunnen en met een fiets zouden de toezichthouders het gebied beter en vooral sneller kunnen bestrijken. Eigenlijk zou het volgens de toezichthouders goed zijn als de politie af en toe een middag kon meelopen. De toezichthouders zouden graag door willen gaan met het project.

Bijlagen

Bijlage 1 Straatinterviews

De toezichthouders waren twee maanden actief. Direct aansluitend, dus in de tweede helft van oktober 2006, is een onderzoek gehouden op straat om te peilen hoe men over de toezichthouders denkt. In totaal hebben 167 bewoners en 18 ondernemers een schriftelijke enquête ingevuld. Hieronder staat de gebruikte vragenlijst en worden de uitkomsten in tabelvorm weergegeven.

Enquête toezichthouders

Goedemorgen/middag/avond,

Ik ben <naam> en in opdracht van stadsdeel Oost/Watergraafsmeer van de gemeente Amsterdam voer ik onderzoek uit naar de toezichthouders die de afgelopen twee maanden in deze buurt hebben gewerkt. Mag ik u hierover als bewoner of ondernemer enkele vragen stellen. Het duurt hooguit enkele minuten.

(Zie de volgende pagina's voor de vragenlijst en de resultaten)

	Totaal	Bewo- ners	Onder- nemer	Kruger plein	Overig	Man	Vrouw	Ned.	Mar	Sur	Tur	Resi	< 25	25-45	45-65	65+	Totaal
Weet dat er toezichhouders zijn	81%	80%	94%	83%	79%	79%	84%	87%	77%	81%	69%	64%	79%	84%	77%	76%	81%
Heeft met toez.houders gesproken over overlast	29%	32%	53%	34%	25%	34%	35%	33%	40%	35%	18%	47%	32%	36%	33%	31%	29%
Hoe beoordeelt u de toezichhouders...																	
(1 = slecht; 10 = goed)																	
makkelijk aanspreekbaar	7,6	7,4	8,9	7,8	7,4	7,9	7,3	7,7	6,0	7,8	7,0	8,8	6,5	7,9	7,3	8,4	7,6
open (voor melding of probleem; luisterend oor)	7,6	7,5	8,2	7,8	7,4	7,8	7,4	7,6	6,1	7,5	7,5	8,9	7,1	7,8	7,3	8,4	7,6
behulpzaam	7,6	7,4	8,2	7,8	7,4	7,6	7,5	7,8	5,9	7,0	7,5	8,4	6,7	7,7	7,3	8,6	7,6
oplossingsgericht	6,7	6,7	6,6	7,4	5,9	6,9	6,5	6,9	5,5	6,5	7,5	6,7	5,8	6,6	6,6	8,2	6,7
Wat is het effect van de toezichhouders op...																	
(1 = weinig effect; 10 = veel effect)																	
vervuiling	4,0	3,9	4,4	4,6	3,6	3,9	4,1	4,0	3,5	5,5	2,8	4,5	4,0	4,0	4,0	3,5	4,0
geluidsoverlast van mensen	4,4	4,3	5,1	5,2	3,8	4,3	4,5	4,3	4,0	5,5	3,4	5,0	4,4	4,7	3,9	3,8	4,4
bedreigend gedrag	5,1	4,9	5,9	5,7	3,6	5,0	5,2	5,1	4,9	5,6	3,3	5,5	5,4	5,4	4,6	3,6	5,1
drugsdealers en drugsgebruikers	5,2	5,1	5,6	6,0	4,5	5,1	5,1	5,1	5,4	5,8	3,4	5,3	5,1	5,2	4,7	5,5	5,2
Hoeveel is de overlast minder geworden?	5,4	5,3	6,0	5,8	5,2	5,4	5,4	5,6	4,8	6,4	4,2	5,5	5,3	5,6	4,8	6,2	5,4
(1 = niet verminderd; 10 = veel verminderd)																	
Gevoel van veiligheid																	
(1 = zeer onveilig; 10 = zeer veilig)																	
overdag	6,4	6,2	7,8	6,7	6,1	6,4	6,3	6,3	6,9	5,4	6,8	6,4	6,7	6,4	6,2	6,0	6,4
's avonds	5,3	5,1	7,0	5,7	4,9	5,5	4,9	5,0	6,0	4,3	6,2	5,7	6,0	5,2	4,9	5,4	5,3
Hoeveel overlast ervaart u door...																	
(1 = veel overlast; 10 = weinig overlast)																	
vervuiling	3,9	3,7	5,2	4,1	3,7	4,3	3,4	3,5	4,4	4,2	5,1	4,0	4,5	3,3	4,6	3,9	3,9
geluid	5,1	4,9	7,0	5,6	4,7	5,3	4,7	4,8	4,8	5,5	6,0	6,0	5,9	4,8	4,8	6,6	5,1
drugs	5,1	4,9	7,1	5,8	4,6	5,5	4,7	5,0	4,5	5,3	5,7	5,9	5,6	5,1	4,7	5,7	5,1
bedreigend gedrag	5,8	5,7	6,9	6,3	5,5	5,9	5,8	6,0	5,7	4,9	6,1	6,0	6,4	5,6	5,6	7,0	5,8
Aantal ondervraagde personen	188	167	18	82	106	107	79	103	26	21	16	22	28	86	54	17	188

Leesvoorbeeld

In totaal weet 81% van de 188 ondervraagden dat er toezichhouders zijn. Van de 167 bewoners weet 80% van de toezichhouders, van de 18 ondernemers weet 94% het.

De toezichhouders hebben volgens de ondervraagden het minste effect op vervuiling (4,0) en het meeste op drugsdealers en drugsgebruikers (5,2).

Respondenten op het Krugerplein zijn positiever over de toezichhouders dan de respondenten uit andere straten. Zij vinden bijvoorbeeld vaker dat de overlast is verminderd (5,8) dan de inwoners van andere straten (5,2).