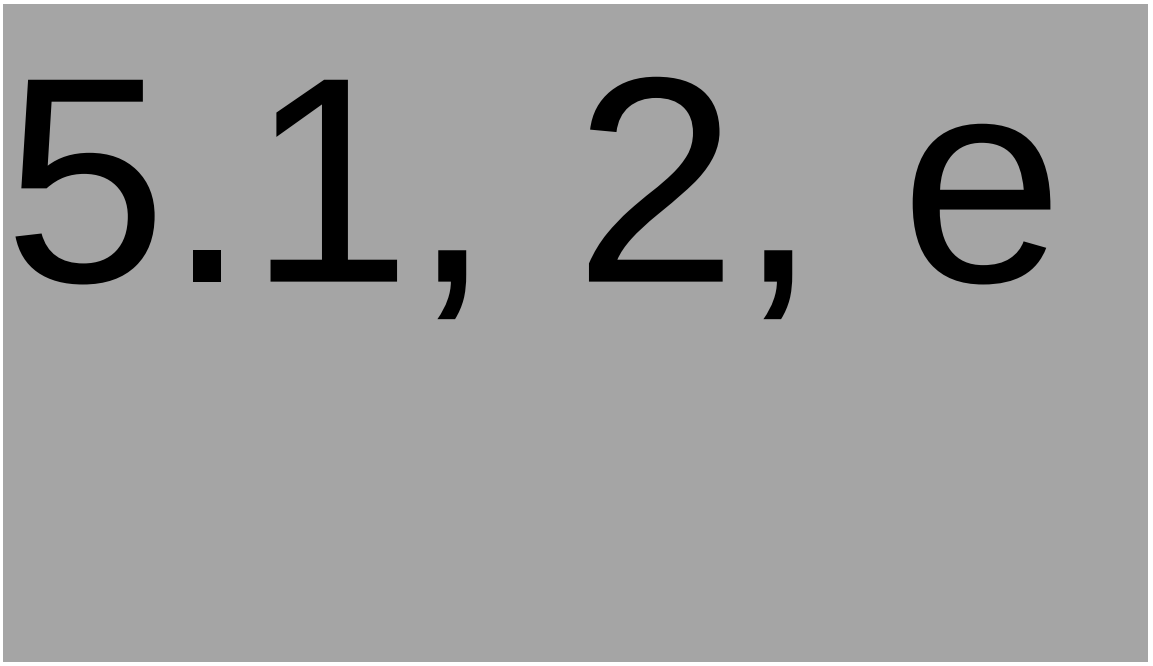


Afspraak G Flat coaches in de torenflats **(één van de afspraken van de Veiligheidstop 20 juni 2019 tijden WMTC met het stadsdeel bestuur en De Key)**

Evaluatie pilot Flat Coaches

Periode: 24 november 2020 - 28 februari 2021

Hart voor de Kbuurt is in samenwerking met woningcorporatie De Key, de politie, ondernemers, bewonerscommissies en straatcoaches een pilot gestart waarbij bewoners uit de buurt vrijwillig rondes hebben gelopen op onregelmatige tijden door de torenflats Klieverink en Kralenbeek.

I. Achtergrond

Op 20 juni 2019 heeft Hart voor de Kbuurt een ‘Grote Veiligheidstop 1104’ georganiseerd naar aanleiding van de verergerde veiligheidssituatie in de buurt. Eén van de acties die hieruit voortkwam was het instellen van flat coaches die eind november 2020 is uitgevoerd als experiment in de K-buurt. Ook tijdens het buurtberaad op 19 november 2020 kondigde Hart voor de Kbuurt aan dat flat coaches hun ronde zullen doen in en om de torenflats.

II. Voorbereiding

De flat coaches hebben vooraf een verkorte EHBO-cursus gevolgd voordat zij aan de slag gingen. Deze cursus was nodig in geval er zich calamiteiten zouden voordoen. Daarnaast ontvingen de flat coaches aanwijzingen van de politie, de bewonerscommissies en woningcorporatie De Key waar zij op moesten letten tijdens hun rondes. Voordat de flat coaches van start gingen, ontvingen zij een erg herkenbare neon gele jas met de woorden ‘flatcoach’ en ‘1104’ erop, een zaklantaarn,telefoon,mondkapjes en

handschoenen.

III Communicatie

III.I Communicatie naar de buurt

Hart voor de Kbuurt stelde de buurt op de hoogte door middel van verschillende communicatiestrategieën: flyers, persbericht en verschillende posts op verschillende momenten op sociale media (zie communicatie overzicht hieronder). Ook De Key had middels een brief de bewoners op de hoogte gesteld van de aanwezigheid van flat coaches.

III.II Communicatie met direct betrokken partijen

Voor en tijdens de pilot hadden de flat coaches contact met de direct betrokken partijen. De gesprekken dienden als evaluatiemoment: wat gaat goed? wat kan er beter?

IV. Succesfactoren pilot

IV.I Daadkracht coördinator. De coördinator zorgde ervoor dat er voldoende vrijwilligers waren die meededen aan het project.

IV.II Voldoende contactmomenten. De flat coaches hebben voldoende fysieke en online contactmomenten met direct betrokken partijen. Met name met woningcorporatie De Key waren veel contactmomenten.

IV.III Afstemming weekrooster. Het werkrooster wordt door één van de flat coaches gedeeld met de wijkagent.

IV.IV Rapportage. De rapportages na iedere dienst zorgden ervoor dat alle partijen wisten hoe bepaalde zaken zich ontwikkelden. Bijvoorbeeld de vervuiling in de flat, iets wat veelvuldig voorkomt.

IV.V Buurt Kennis. Alle flat coaches komen uit de Kbuurt en weten daardoor beter hoe zij bepaalde tactieken en technieken kunnen gebruiken in bepaalde situaties. Hierdoor vinden zij ook makkelijker de klik met buurtbewoners. Het is een pré als een toekomstige flatcoach ook uit de buurt komt of de buurt goed kent.

“Een keer waren er 5.1, 2, e *in de hal een jointje aan het roken en er was drank. Er waren gewoon een paar kinderen daar aan het rondlopen. Je kan op verschillende manieren handelen. Of je gaat er direct op in en je weet dat er actie-reactie komt en een heleboel problemen of je laat het gaan en kijkt hoe het zich ontwikkelt. Hoe benader je zo een persoon? je kan bijvoorbeeld vragen: ‘Als jouw kinderen hier zouden zijn, hoe zou u dat dan vinden?’ dat begrijpen ze heel goed en je ziet ze dan ook verdwijnen.” (Flatcoach, 9/2/21).*

IV.VI Krachten bundelen. Het is essentieel dat de flat coaches elkaar kennen en de wijze waarop zij te werk gaan. Zo weten de flat coaches waar hun kwaliteiten liggen en hoe zij elkaar kunnen aanvullen. Tijdens deze pilot kenden de flat coaches elkaar al en zorgde dit dus voor succes.

V. Effecten pilot

V.I Stukje vertrouwen. De bewoners hadden in het begin een vragende houding: wat doen jullie hier? zoeken jullie iemand? Daarnaast vonden bewoners dat er te laat werd ingegrepen, maar dit wantrouwen werd snel weggenomen. Een concreet voorbeeld is dat een bewoner zijn sleutels was vergeten in de deur. Eén van de flat coaches merkte dit op en wees de bewoner hierop. Als antwoord hierop: thee en

koekjes en vrolijkere bewoners.

V.II Signalen ontvangen. Doordat bewoners de flat coaches meer vertrouwen, geven zij ook signalen af wat er zich afspeelt in de flat. Zo gaf een bewoner aan waar afval lag.

V.III Reparaties starten. De rapportages na elke dienst zorgden ervoor dat De Key harder ging werken aan de reparaties.

Heren dank, met de lampen is Relectra bezig, voor het glas heb ik een melding gamaakt. Kralenbeek 2 mensen kunnen aanspreken I. V. 'M. spullen op de hal. Verder voorzien van sticker. Mensen met scooter voor de deur worden aangeschreven. Gr5.1, 2, e

<u>Flatcoach aanbevelingen</u>

I. Wat schoonmaak betreft zou er aanzienlijk veel verbeterd kunnen worden.

II.Fietsen, brommers en spullen die er in de hal voor enige tijd blijven, vinden we dat de bewoners daarop zeker aangesproken mogen worden i.v.m hun eigen veiligheid in het gebouw.

III.De elektrische deurknoppen op de begane grond (Klieverink en Kralenbeek), daar mag wel een beveiliging omheen mede doordat mensen er tegenaan trappen om de deur open te doen. En zo gaan die deurknoppen continu stuk.

IV. Zoemers plaatsen wanneer de buitendeur uitgang noodportaal langdurig open staat

Bijlagen

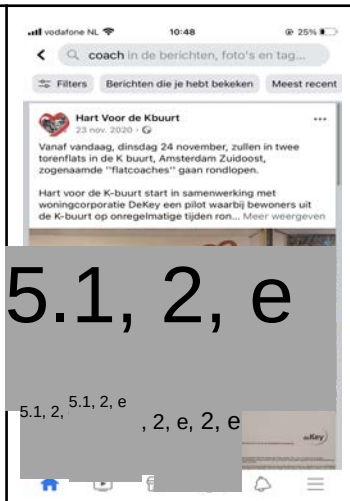
1. Logboek

Datum	Activiteit
20 juni 2019	Veiligheidstop 1104
30 september 2020	Overleg met woningcorporatie De Key over pilot
4 november 2020	Overleg met woningcorporatie De Key over pilot
16 november 2020	Eerste kennismaking flat coaches, De Key en politie.
19 november 2020	Buurtberaad, aankondiging pilot
30 november 2020	EHBO cursus voor flat coaches
2 december 2020	Noord-Holland Nieuws komt langs en publiceert artikel Link: https://www.nhnieuws.nl/nieuws/277051/flatcoaches-redden-de-buurt-we-zijn-die-junks-in-de-flat-zat
15 december 2020	Tussenevaluatie flat coaches
28 februari 2021	Einddatum pilot

2. Communicatie Overzicht

De eerste communicatie vond plaats tijdens

Bron	Afbeelding	Link
YouTube	5.1, 2, f	Filmpje flatcoaches tijdens buurtberaad: 5.1, 2, e

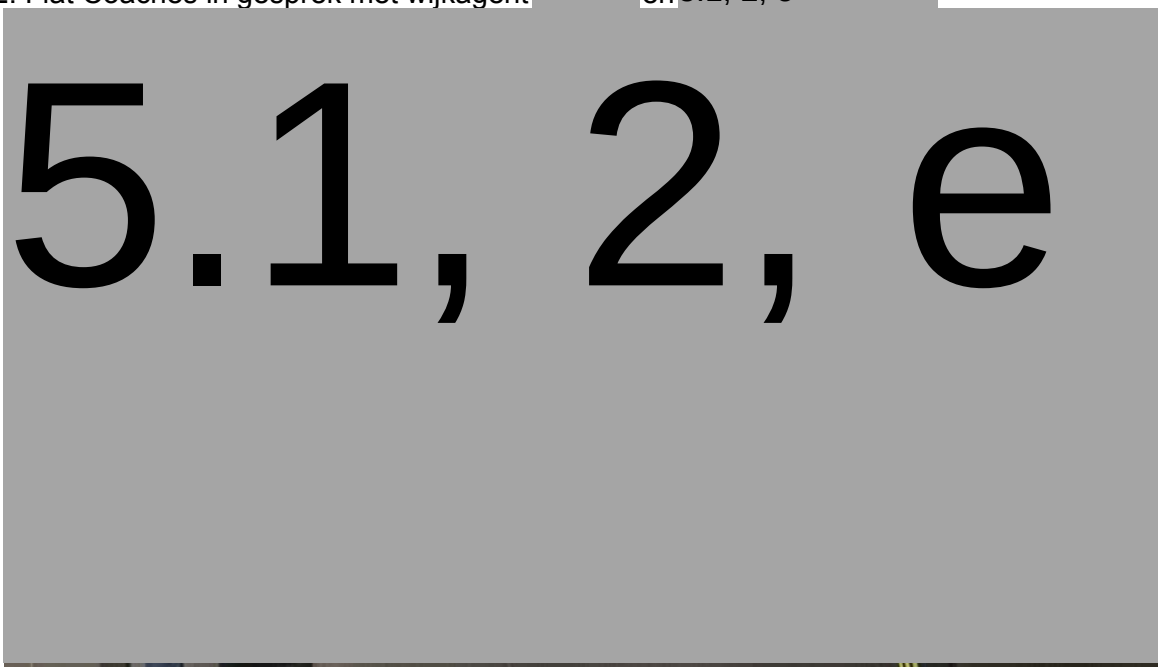
Facebook		Start ex eriment: 5.1, 2, f
Krant - Noord-Holland Nieuws		Artikel start experiment: https://www.nhnieuws.nl/nieuws/277051/flatcoaches-redden-de-buurt-we-zijn-die-junks-in-de-flat-zat
Instagram		Post Instagram: https://www.instagram.com/p/CH-8xr2pJ7b/?igshid=1mh9bwlmu1o37
1104enzo		Artikel start experiment: https://1104enzo.nl/flatcoaches-voor-flats-kralenbeek-en-klieverink-morgen-van-start/
Brief aan bewoners		

3. Visuele impressies

1. EHBO-cursus voor de flat coaches



2. Flat Coaches in gesprek met wijkagent 5.1, 2, e en 5.1, 2, e



3. Informerende brief over pilot Flat Coaches



deKey

deKey

Beste bewoners van de flat Kralenbeek en Klieverink,

Eind november start het pilotproject Flatcoaches. Dit is een samenwerking tussen woonstichting De Key en Hart voor de K-buurt. Het project is gericht op de leefbaarheid in en rondom de flats.

Hart voor de K-buurt werft hiervoor een aantal bewoners die een signalerende en verbindende rol als flatcoach oppakken. Hiervoor lopen zij met name in de avonduren rondes in en rondom de flat. Tijdens de rondes letten de coaches op opvallendheden om door te geven en staan ze uiteraard open voor een praatje.
Je herkent de coaches aan de kleding met het logo van Hart voor de K-buurt en de naam Flatcoach.

Het pilotproject loopt van november tot en met januari (de donkere maanden).

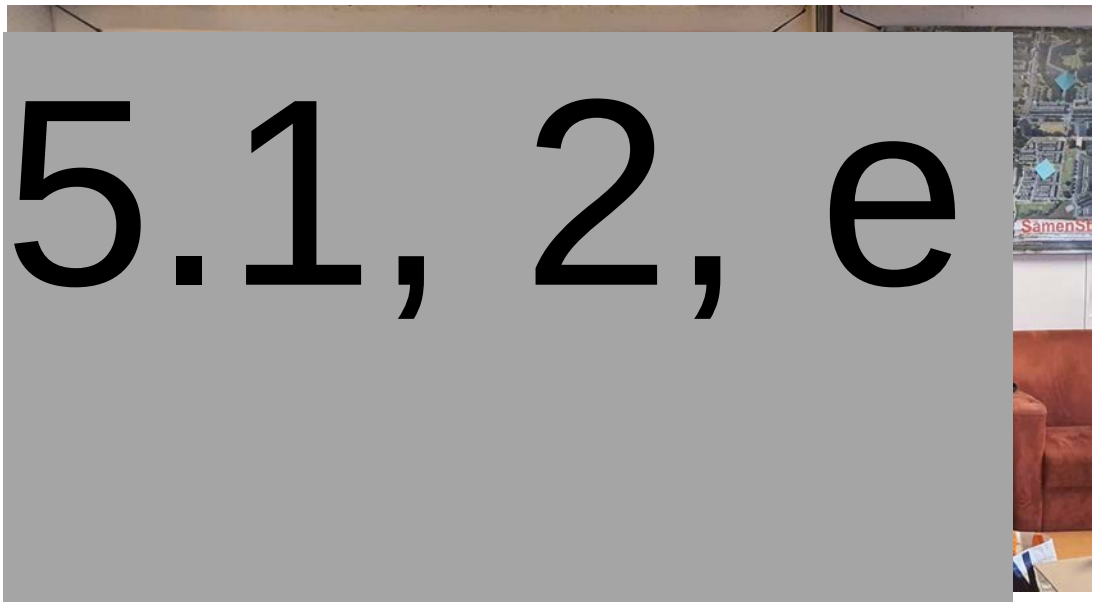
Heeft u vragen over het project ? Spreek de coaches aan voor een praatje !.
Of neem contact op met de wijkbeheerder of Hart voor de K-buurt.

Met vriendelijke groet ,

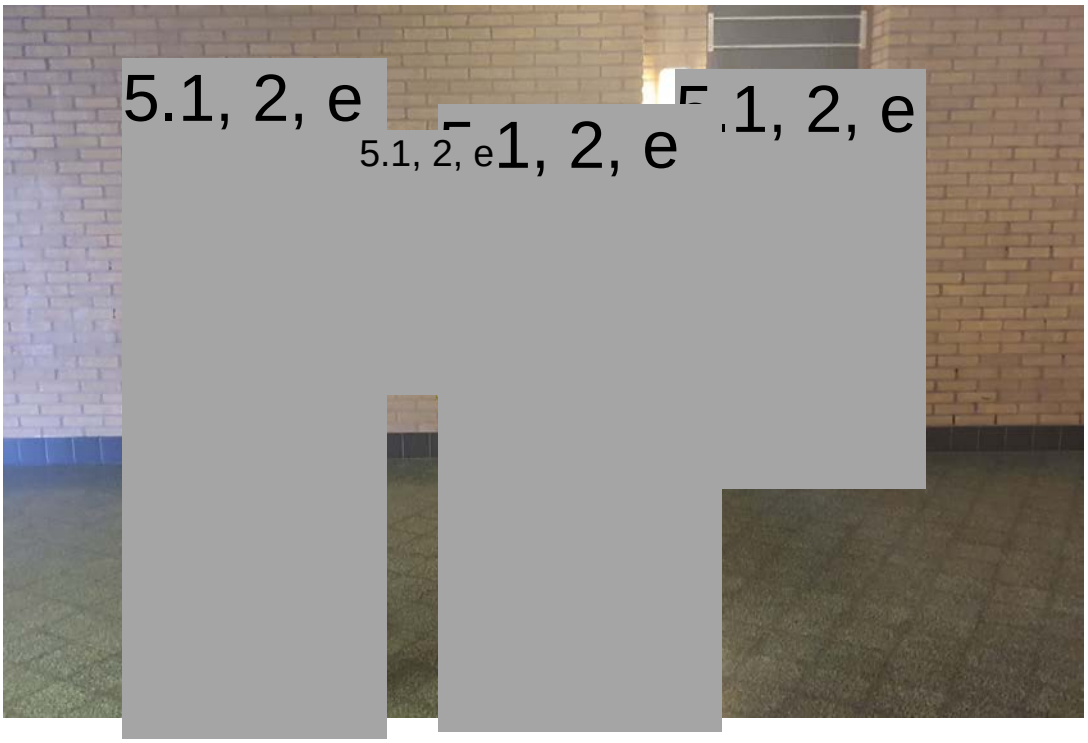
Wijkteam Kempering

Woonstichting De Key.

4. Flat Coaches gaan van start



5. Flat Coaches in gesprek met bewoonster Kralenbeek



6. Post op sociale media



7. Reacties uit de buurt

5.1, 2, e

5.1, 2, e

Zo goed!

Leuk · Beantwoorden · 11 w

5.1, 2, e

5.1, 2, e



Leuk · Beantwoorden · 11 w

5.1, 2, e

5.1, 2, e

5.1, 2, e



5.1, 2, e

Leuk · Beantwoorden · 11 w

5.1, 2, e

5.1, 2, e



Leuk · Beantwoorden · 11 w

5.1, 2, e

5.1, 2, e

Top!

Leuk · Beantwoorden · 11 w

7 Uitdeel Briefjes die coaches konden uitdelen

Wij zijn flatcoaches, bewoners die de flat helpen, en hebben enkel een signalerende functie. U kunt ook zelf melden:

Overlast melden:
Meldpunt Zorg en Woonoverlast 020 255 2914 (ma tm vrij van 8.00 tot 18.00)

Politie: 0900-8844 (bij spoed 112)
U kunt ook Anoniem melden >> bel daarvoor 0800-7000

DeKey voor reparaties, woning-klachten, etc.
Beheerders op Kempering 70 maandag tm donderdag 08:30-09:30 & Vrijdag 11:00-12:00
Woonservice via (020) 621 43 33 (Maandag tm vrijdag: 8.30 - 16.30)
Spoedreparaties buiten kantoortijden (020) 621 43 33

Als u vragen of suggesties of waardering hebt over ons of ons optreden of kunt u emailen naar HartVoorDeKbuurt@gmail.com

1104
Hart voor de K-buurt

ENGLISH

We are flatcoaches, residents from Kzone who help the flat. Our only function is to observe and report things. You may also report yourself:

Nuisance and issues with residents
Meldpunt Zorg en Woonoverlast 020 255 2914 (Monday to Friday 8 a.m. to 6 p.m.)

Police: 0900-8844 (emergency = 112)
You can also report Anonymously >> call 0800-7000 for this

DeKey for repairs, housing complaints, etc.
Visit DeKey coordinators at Kempering 70 - Mon to Thur 08: 30-09: 30 & Friday 11: 00-12: 00
Call DeKey via (020) 621 43 33 (Monday to Friday: 8.30 - 16.30)
Emergency repairs outside office hours (020) 621 43 33

If you have any questions or suggestions or appreciation about us or our duties you can email to HartVoorDeKbuurt@gmail.com

1104
Hart voor de K-buurt

5.1, 2, e

5.1, 2, e


WOENSDAG
Klieverink 2 hoog
19:34
5.1, 2, e
Klieverink trappenhal begane grond
19:36