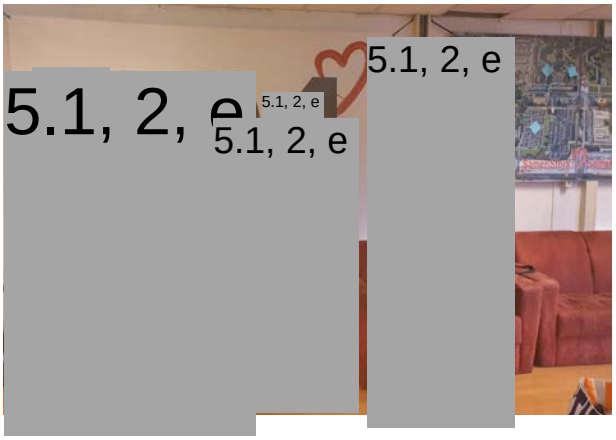
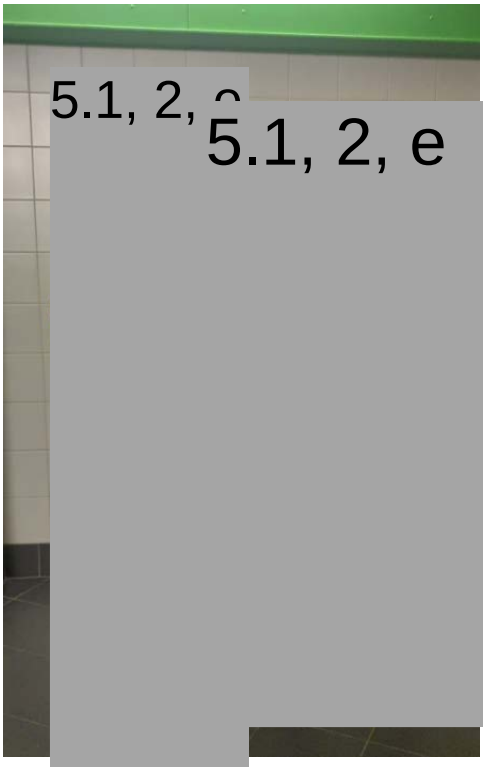
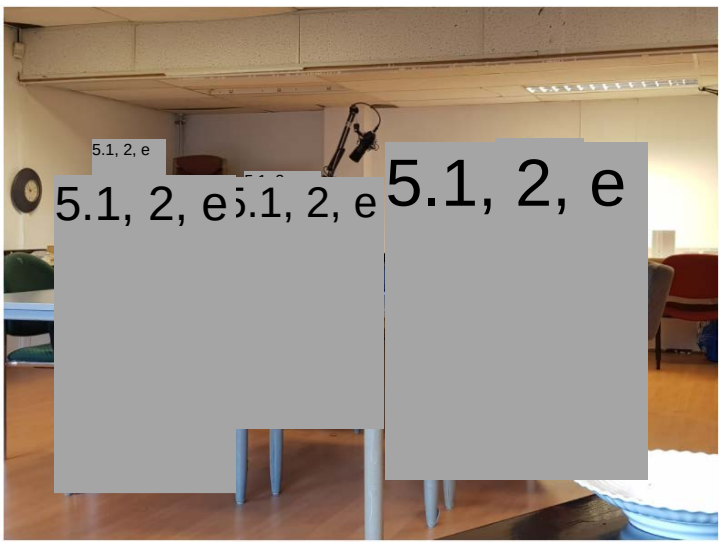
**Afspraak G Flat coaches in de torenflats** **(één van de afspraken van de Veiligheidstop 20 juni 2019 tijden WMTC met het stadsdeel bestuur en De Key)**

# Project Flat Coaches K-buurt 2021-2022



# *Eindverslag/Evaluatie pilot Flat Coaches*

*Periode**: Maandag** 20 december 2021 - vrijdag 4 maart 2022*

*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.*
Aantal torens: 4

Aantal flat coaches: 2 per ronde
Uren per flatcoach: 4
Aantal gelopen dagen: 30
Aantal weken: 12
Periode: ***Maandag*** *20 december 2021 - vrijdag 4 maart 2022*

## 1. Achtergrond

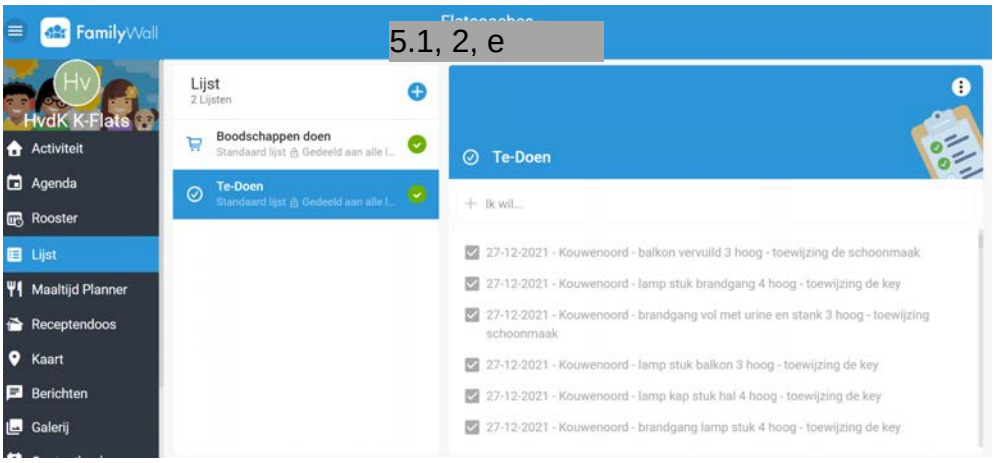
Op 20 juni 2019 heeft Hart voor de Kbuurt een “Grote Veiligheidstop 1104” georganiseerd naar aanleiding van de verergerde veiligheidssituatie in de buurt. Eén van de acties die hieruit voortkwam was het instellen van flat coaches. Na een succesvol experiment vorige winter waarin buurtbewoners op onregelmatige tijden door 2 van de 4 K-torens in de k-buurt rondliepen, is eind 2021 het flat coach traject weer van start gegaan.Vanwege het succes van vorige winter is het werkterrein nu uitgebreid van twee torens naar alle vier de torens van Lieven De Key in de K-buurt Amsterdam Zuidoost.

Ook tijdens het buurtberaad op 29 maart 2022 kondigde Hart voor de Kbuurt aan dat flat coaches hun ronde zullen doen in en om de torenflats.

## 2. Voorbereiding

Ook dit keer  ontvingen de flat coaches aanwijzingen van de politie, de bewonerscommissies en woningcorporatie Lieven 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.

Nieuw is dat dit jaar een speciale informatie infrastructuur is opgezet om defecten in de flats zo snel mogelijk in het reparatiesysteem van Lieven De Key te krijgen. Bijvoorbeeld via family wall.




## 3. Communicatie

### 3.1 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.

**3.2 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? Denk aan Lieven de Key, gebiedsmakelaar, politie, flat coaches, ondernemers in de plinten en bewonerscommissies van de torens, straatcoaches.

## Voorbeelden van hoe de Bewoners Commissies communiceren met bewoners



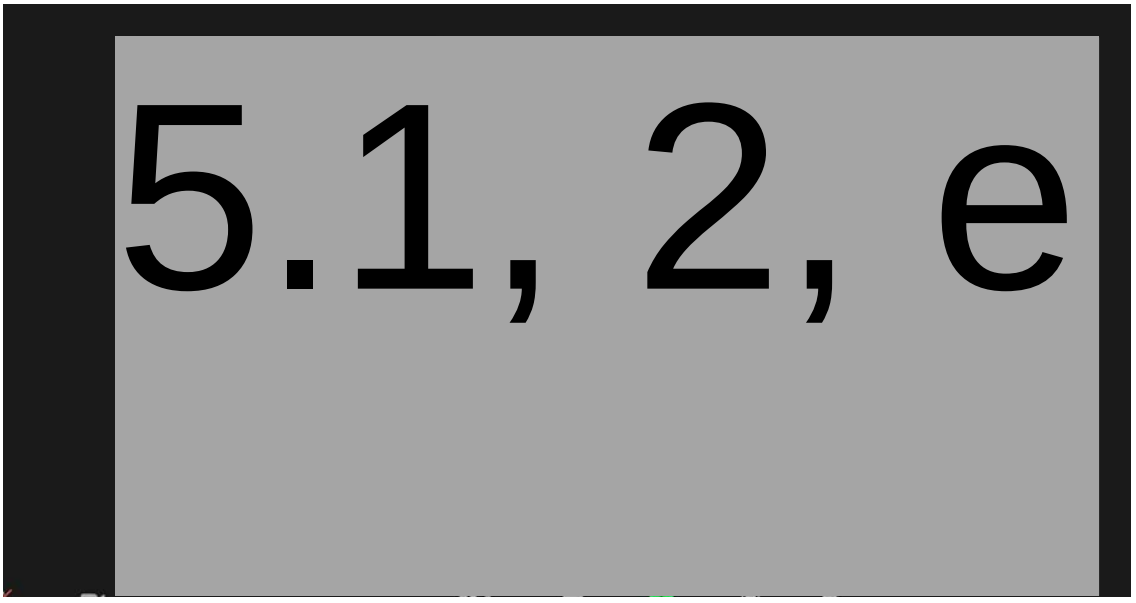













**4. Succesfactoren pilot**

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

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

**4.3 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.

In de rondes die inmiddels gelopen zijn,zijn al diverse gebruikers van verdovende middelen aangetroffen in de trapportalen en met overredingskracht gevraagd zich te verwijderen. Ook is er een veelheid aan defecten gemeld ter reparatie: van kapotte lampen tot glasbreuken in glazen deuren alsook viezigheid in de flats.

**4.4 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.

*Geen bijzonderheden. Wel vervuild. Wat jongens die zaten te chillen op het balkon. Entree deur begane grond gaat niet dicht blijft open. Zorgt voor bezoek van mensen aan die daar makkelijk binnen kunnen lopen.Geen bijzonderheden behalve vervuiling. Geen bijzonderheden behalve vervuiling met pis. Gesprekje gehad met bewoner 7 hoog.Overmatig veel pis in trappenhuis. Schijt ook in lifthal 12 hoog, stinkt. Sleutel in voordeur gevonden netjes afgegeven aan bewoonster op nummer 573 was heel erg blij dat wij dat op tijd hebben gezien.(Flat Coach, 17/2/22).*

*Jongens in hal achteruitgang die aan het roken en drinken waren met de deur open. Vriendelijk verzocht om dat buiten te doen. En verder geen bijzonderheden. (21-2-2022)*

*Bewoner 772 heeft een klacht over buurman 872 dat elke dag in de nacht aan het klussen is En sleutel gevonden aan de brievenbus teruggegeven aan de eigenaar (22-02-2022)*

**4.5 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. De flat coaches kenden elkaar al en dit zorgde dus voor succes.

**4.6** Bijeenkomst van 12 mei 2022 te5.1, 2, e ussen de Key en de bewonerscommissies

Vorige week is er een steekincident geweest met een bewoner. Hierop is het gevoel van veiligheid in de flats afgenomen. De BC vraagt naar oplossingen aan de Key.

- BC vraagt of er een nieuw sluitsysteem kan komen. 5.1, 2, e geeft aan dit samen met de 5.1, 2, e .1, 2, e te onderzoeken. Wel geeft hij aan te twijfelen bij de effectiviteit van een nieuw sluitsysteem. Een groot deel van de insluipers komt door bewonersgedrag en daar helpt een nieuw sluitsysteem niet bij.
- BC vraagt of het mogelijk is een bewaking per flat of per oproep in te huren zodat er altijd iemand aanwezig is. 5.1, 2, e geeft aan dat zoiets een kostbare investering is die dan waarschijnlijk via de servicekosten verrekend moet worden. De vraag is of mensen bereid zijn dit te betalen. 5.1, 2, e gaat onderzoeken wat de kosten zouden zijn.
- In navolging van de steekpartij gaat de directeur Wonen, 5.1, 2, e praten met 5.1, 2, e 5.1 5.1, 2, e van stadsdeel Zuid-Oost. Daarin zal de aangegeven worden dat het niet wenselijk is dat er een verslaafden opvang in een toch al moeilijke buurt zit.
- **BC geeft aan dat Hart voor de Kbuurt een verKiezingsdebat heeft georganiseerd waar de politiek heeft aan e even bereid te zijn probleemgevallen meer te spreiden door de sta 5.1, 2, e Men vraagt 5.1, 2, e ook dit te delen met het Politiek Bes uur en op aan e r ngen**
- 5.1, 2, e geeft aan dat de Flat Coaches een goede stap zijn om de veiligheid van de flats te vergroten en wil graag het project permanent voortzetten. De evaluatie zal op 31 mei plaats vinden. **BC vraagt 5.1, 2, e aan te dringen dit jaar toch ook echt een bijdrage te doen vanuit stadsdeel hieraan**

Schoonmaak

- BC geeft aan niet tevreden te zijn over de schoonmaak. Het zijn zeker aardige jongens maar vinden de kwaliteit ondermaats. De vraag is of er gekeken kan worden om zelf (tegen betaling)

de schoonmaak te gaan uitvoeren. Of dat er bij de schoonmaakdienst mensen uit de flat in dienst genomen gaan worden. 5.1, 2, e gaat dit overleggen met 5.1, 2, e 5.1, 2, e

Flat Coaches

- De evaluatie van het flat coaches project zal plaatsvinden op 31 mei. Er wordt getoond hoeveel zaken wel niet zijn aangepakt via de rapportages van de flatcoaches 5.1, 2, e

**5. Effecten pilot**

**5.1 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.

**Onderstaand een greep uit de vele momenten tijdens rondes van de flat coaches.**

Kralenbeek :Lifthal achterdeur

Aantal heren tegengekomen die aan het roken en alcohol aan het nuttigen waren netjes verzocht om het niet hier te doen Dame die het zag vond het niet fijn dat de heren daar stonden omdat ze dat regelmatig ziet gebeuren

Kouwenoord:Over het Algemeen schoner als normaal hier en daar pis en vuil. **Een aantal bewoners gesproken die zijn wel blij dat wij hier onze rondes doen in de flat.**

Heren die aan het roken waren in de trappenhuizen verzocht om het niet te doen

**5.2 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.

**5.3 Reparaties starten**. De rapportages na elke dienst zorgden ervoor dat Lieven De Key een actuele status had van de situatie van het gebouw.

| | | KENGETALLEN | (voor details zie de whatsappgroep) | |
|---|---|---|---|---|
| Nr | DATUM | Aantal rapportages | Aantal gespreks contacten | Politie gebeld |
| 1 | 20-12-2021 | 1 | 5 | 0 |
| 2 | 21-12-2021 | 1 | 3 | 0 |
| 3 | 22-12-2021 | 1 | 1 | 0 |
| 4 | 27-12-2021 | 1 | 3 | 0 |
| 5 | 28-12-2021 | 1 | 4 | 0 |
| 6 | 29-12-2021 | 1 | 6 | 0 |
| 7 | 03-01-2022 | 1 | 12 | 0 |
| 8 | 04-01-2022 | 1 | 3 | 0 |
| 9 | 10-01-2022 | 1 | 2 | 1 |
| 10 | 14-01-2022 | 1 | 3 | 0 |
| 11 | 19-01-2022 | 1 | 7 | 0 |
| 12 | 20-01-2022 | 1 | 5 | 0 |
| 13 | 24-01-2022 | 1 | 8 | 0 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 14 | 26-01-2022 | 1 | 4 | 0 |
| 15 | 31-01-2022 | 1 | 9 | 0 |
| 16 | 01-02-2022 | 1 | 2 | 0 |
| 17 | 02-02-2022 | 1 | 5 | 0 |
| 18 | 03-02-2022 | 1 | 6 | 0 |
| 19 | 16-02-2022 | 1 | 4 | 0 |
| 20 | 17-02-2022 | 1 | 8 | 0 |
| 21 | 18-02-2022 | 1 | 6 | 0 |
| 22 | 21-02-2022 | 1 | 4 | 0 |
| 23 | 22-02-2022 | 1 | 7 | 0 |
| 24 | 24-02-2022 | 1 | 3 | 0 |
| 25 | 25-02-2022 | 1 | 3 | 1 |
| 26 | 28-02-2022 | 1 | 5 | 0 |
| 27 | 01-03-2022 | 1 | 2 | 0 |
| 28 | 02-03-2022 | 1 | 4 | 0 |
| 29 | 03-03-2022 | 1 | 6 | 0 |
| 30 | 04-03-2022 | 1 | 5 | 0 |

## Toekomstvisie.

Uit gesprekken met bewoners en andere stakeholders is naar voren gekomen dat de wens bestaat dat flat coaches een structureel karakter krijgen en de mogelijkheid om een permanente bali bij de ingangen te hebben. Deze kan dan bemand worden door de flat coaches voor een een betere toegangscontrole.Dit in samenwerking met de gemeente.

**Flatcoach aanbevelingen**

**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.

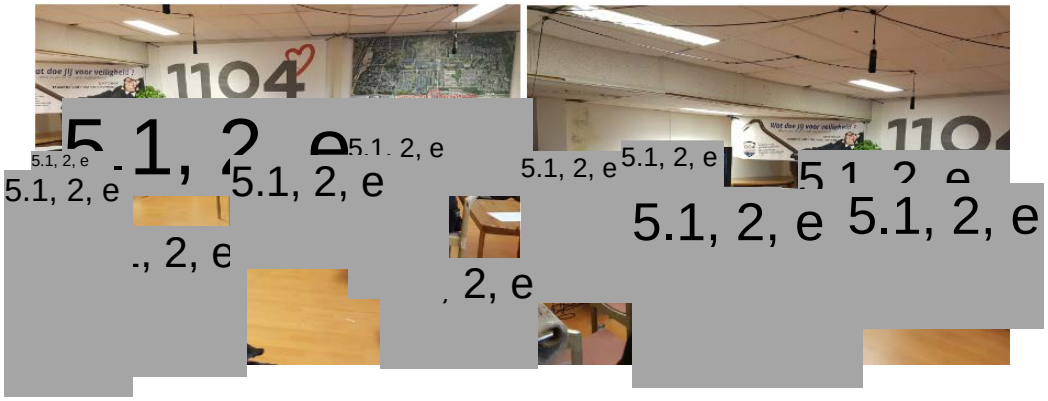
**IV**. Zoemers  plaatsen wanneer de buitendeur uitgang noodportaal langdurig open staat

## Bijlagen

## 1. Logboek

| Datum | Activiteit |
|---|---|
| 20 juni 2019 | Veiligheidstop 1104 |
| 30 september 2020 | Overleg met woningcorporatie De Key over pilot |
| 04 november 2020 | Overleg met woningcorporatie De Key over pilot |
| 16 november 2020 | Eerste kennismaking flat coaches, De Key en politie. |
| 24 november 2020 | Start pilot flat coaches in 2 K-torens |

| | |
|---|---|
| 02 december 2020 | Noord-Holland Nieuws komt langs en publiceert artikel<br>Link:<br>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 | Einde pilot flat coaches in 2 torenflats |
| 03 november 2021 | 5.1, 2, e Mike, 5.1, 2, e Lieven De Key), 5.1, 2, e en 5.1, 2, e |
| 23 november 2021 | Overleg Lieven De Key, HartvoordeKbuurt, Gemeente, Politie, Flat Coaches |
| 01 december 2021 | Overleg Lieven De Key, Rochdale, HartvoordeKbuurt |
| 16 december 2021 | Overleg Lieven De Key, HartvoordeKbuurt, |
| 20 december 2021 | Start rondes flat coaches 2e termijn in 4 torenflats |
| 08 februari 2022 | Veiligheidsplatform 1104 bijeenkomst |
| 04 maart 2022 | Einde rondes flat coaches 2e termijn in 4 torenflats |
| 12 mei 2022 | Overleg Lieven de Key met bewonerscommissies (ook over Schoon,Heel en Veilig) |




**Veiligheidsplatform bijeenkomst 08 februari 2022**

**2. Visuele impressies**

Er wordt getoond hoeveel zaken wel niet zijn aangepakt via de rapportages van de flatcoaches

5.1, 2, e

## 3. Uitdeel Briefjes die coaches konden uitdelen aan bewoners

**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