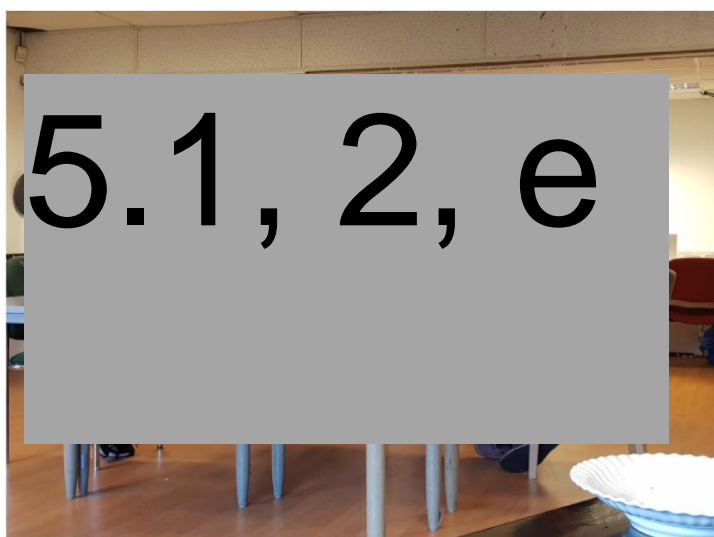
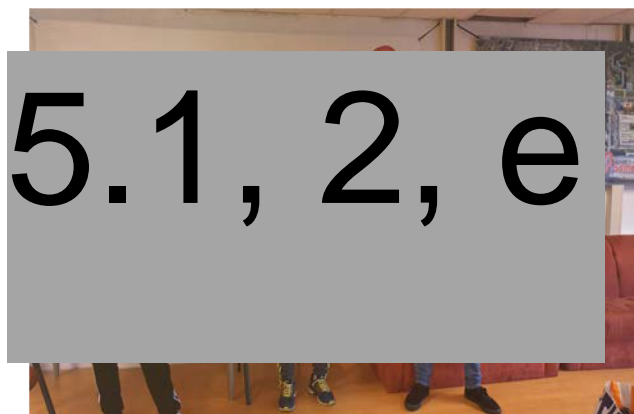


Afspraak G Flat coaches in de torenflats (één van de afspraken van de Veiligheidstop 20 juni 2019 tijdens WMTC met het stadsdeel bestuur en De Key)

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

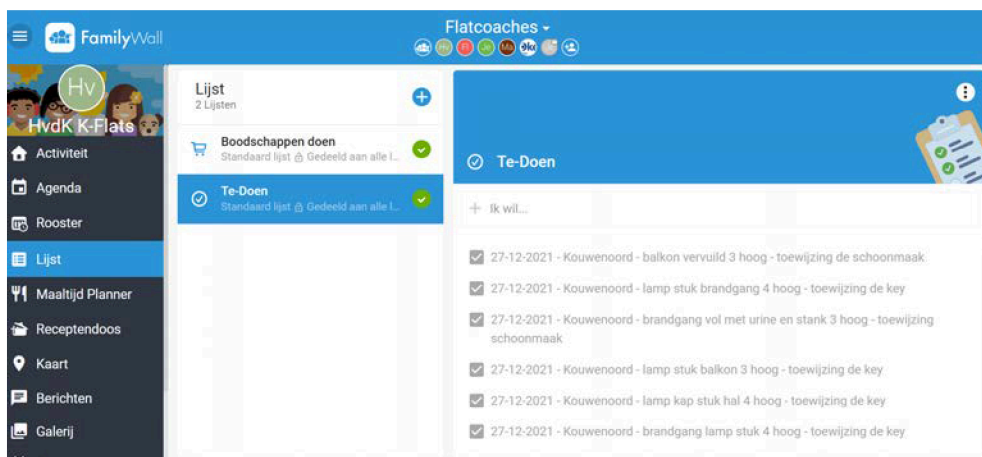
Op 20 juni 2019 heeft Hart voor de Kbuurt een "Grote Veiligheidstop 1104" georganiseerd naar aanleiding van de verergerde veiligheidssituatie in de buurt. Eén van de acties die hieruit voortkwam was het instellen van flat coaches. Na een succesvol experiment vorige winter waarin buurtbewoners op onregelmatige 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

Kouwenoord Bewonerscommissie / Kouwenoord Residents

Donderdagavond gaan we in overleg met Lieve 5.1, 2, e
 Als jullie punten hebben voor ons om mee te nemen in het overleg, laat dan een van ons weten, voor woensdag 11 mei!

Wilt u de bewonerscommissie komen versterken?
 We hebben uw hulp nodig om de flat leefbaarder te maken en te houden. Als u mee wilt, neem dan contact op met een van ons:

5.1, 2, e we have a meeting with Lieve 5.1, 2, e to discuss general issues.
 If you have any issues that you want us to discuss with DeKey, please let us know this week before wednesday 11 may.

Would you like to join the residents' committee?
 We need your help to make and keep the flat more livable. Contact us if you want to help strengthen the Residents committee

Gabby Roelofs (3de verd)
 Mr Tacky (4th floor)
 Gabriel Sefa (9th floor)
 Of neem contact op met 5.1, 2, e beheerder van Lieven 5.1, 2, e

Kralenbeek Bewonerscommissie / Kralenbeek Residents

Donderdagavond gaan we in overleg met 5.1, 2, e
 Als jullie punten hebben voor ons om mee te nemen in het overleg, laat dan een van ons weten, voor woensdag 11 mei!

Wilt u de bewonerscommissie komen versterken?
 We hebben uw hulp nodig om de flat leefbaarder te maken en te houden. Als u de commissie wilt versterken, neem dan contact op met 5.1, 2, e beheerder van 5.1, 2, e

5.1, 2, e we have a meeting with Lieve 5.1, 2, e to discuss general issues.
 If you have any issues that you want us to discuss with DeKey, please let us know this week before wednesday 11 may.

Would you like to join the residents' committee?
 We need your help to make and keep the flat more livable. If you want to help strengthen the Residents Committee, please contact Jerry of DeKey

5.1, 2, e Bewonerscommissie / Klieverink Residents

Vannacht was er een steekincident. Een bewoner is gestolen door een niet-bewoner die hier niets te zoeken had.

We dringen als bewonerscommissie al tijden bij DeKey aan op een beter toegang- en sluitstelsel waarbij niet iedereen zomaar overal naar toe kan gaan in de flat.

Hopelijk gaat dit nu echt veranderen.

Deze week zullen we als bewonerscommissie in overleg met DeKey. Als jullie punten hebben voor ons om mee te nemen in het overleg, laat dan een van ons weten, voor woensdag 11 mei!

Dear Neighbors, last night there was an act of violence by a non-resident to a resident in the flat. We have been asking DeKey for a better entrance system for a long time. This underscores the need.

This week we have a meeting with DeKey to discuss issues. If you have any issues that you want us to discuss with DeKey, please let us know this week before wednesday

Margriet (13th)
 Sonja (17th)
 Nadia (17th)
 Pam Ibrahim (10th)
 William Lido
 Mike (18th) (also often) vaak ook op Klieverink 73

Kempering Bewonerscommissie / Kempering Residents

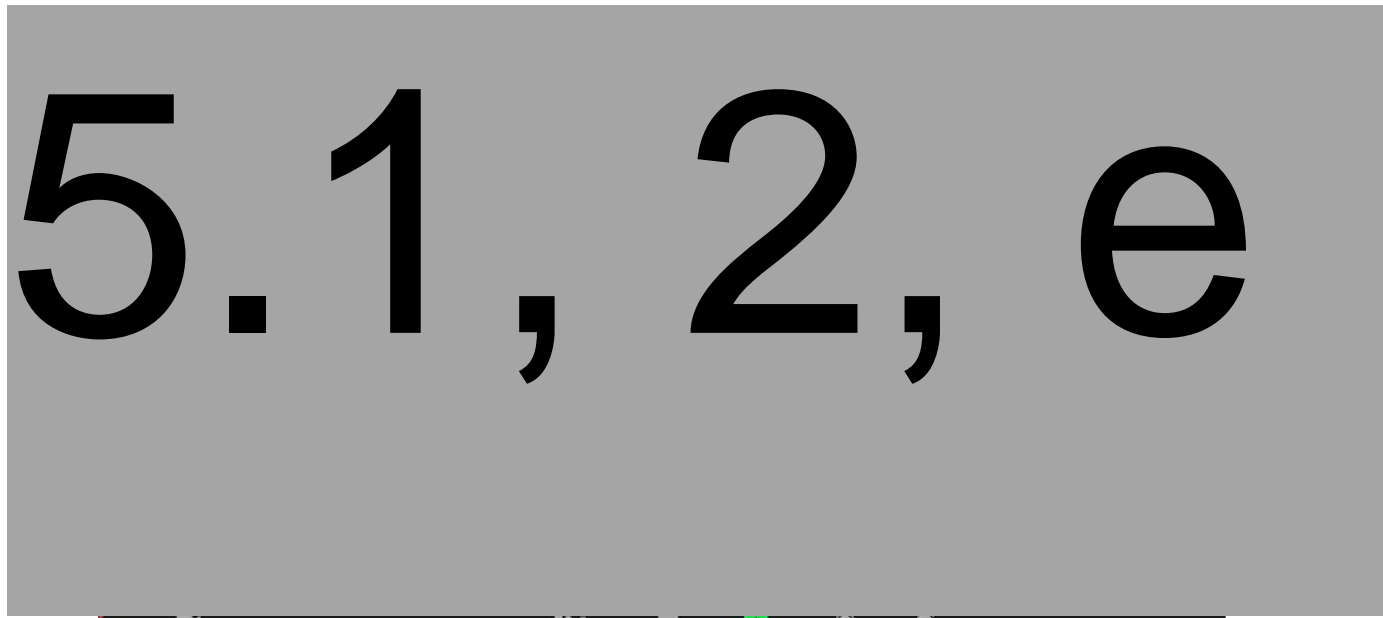
Donderdagavond gaan we in overleg met 5.1, 2, e
 Als jullie punten hebben voor ons om mee te nemen in het overleg, laat dan een van ons weten, voor woensdag 11 mei!

Wilt u de bewonerscommissie komen versterken?
 We hebben uw hulp nodig om de flat leefbaarder te maken en te houden. Als u mee wilt, neem dan contact op met een van ons:

5.1, 2, e we have a meeting with 5.1, 2, e to discuss flat issues.
 If you have any issues that you want us to discuss with 5.1, 2, e please let us know this week before wednesday 11 may

Would you like to join the residents' committee?
 We need your help to make and keep the flat more livable. Contact us if you want to help strengthen the Residents committee

Prinsilla (3rd floor)
 5.1, 2, e 5de verd
 Veronica (17th floor)
 5.1, 2, e (17de verdieping)
 Of neem contact op met 5.1, 2, e beheerder van 5.1, 2, e



4. Succesfactoren pilot

4.1 Daadkracht 5.1, 2, e De 5.1, 2, e 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 te Klieverink 73 tussen 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 te onderzoeken. Wel geeft hij aan te twifelen bij de 5.1, 2, e in 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 5.1, 2, e praten met 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 aangegeven bereid te zijn probleemgevallen meer te spreiden door de stad. https://youtu.be/oeC8Wqx_9s4 Men vraagt 5.1, 2, e ook dit te delen met het Politiek Bestuur en op aan te dringen
- 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, de 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 <https://youtu.be/rNQsOHApTx8>

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.

Nr	DATUM	KENGETALLEN		Politie gebeld
		Aantal rapportages	(voor details zie de whatsappgroep) Aantal gespreks contacten	
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 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.

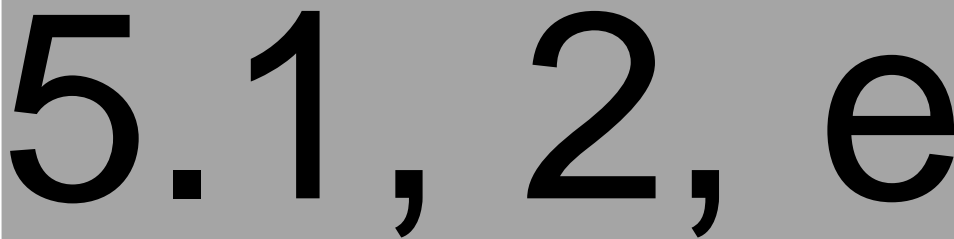
IV. Zoemers plaatsen wanneer de buitendeur uitgang noodportaal langdurig open staat

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 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	Einde pilot flat coaches in 2 torenflats
03 november 2021	5.1, 2, e 5.1, 2, e 5.1, 2, e 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)



5.1, 2, e

Veiligheidsplatform bijeenkomst 08 februari 2022

2. Visuele impressies

Er wordt getoond hoeveel zaken wel niet zijn aangepakt via de rapportages van de flatcoaches
<https://youtu.be/rNQsOHApTx8>

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)

Spoodreparaties buiten kantoor tijden (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



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



ENGLISH