

Kom
verder



Kenniscentrum Leefomgeving



Dok Zuid: Leefbaar, Veilig en Aantrekkelijk

Copyright© 2013 by Saxion University of Applied Sciences.

All rights reserved. No part of this article may be reproduced or utilized in any form or by any means, electronic or mechanical, including photocopying, recording, or by any information storage and retrieval system, without permission in writing from the authors.

saxion.nl/leefomgeving

Colofon

Opdrachtgever:

De goede woning Apeldoorn

Auteur(s):

H.J. Korthals Altes

m.m.v.

W.K.F. Rodenhuis

C. Onderdelinden

Lectoraat *Risicobeheersing*

Registratienummer: *2012004552*

Saxion Kenniscentrum Leefomgeving

Inhoud

Samenvatting.....	4
Vooraf.....	6
1. Inleiding.....	7
1.1 Het begrip Kulturhus en het ontstaan van Dok Zuid	7
1.2 Aanleiding en doel van het onderzoek, betrokken partijen	8
2. Probleemstelling	9
2.1 Probleemstelling en onderzoeksvragen.....	9
2.2 Afbakening onderzoeksgebied	10
2.3 Afbakening gebied voor de omgevingsanalyse	10
3. Methoden	12
3.1 Methoden voor de omgevingsanalyse	12
3.2 Methoden voor het onderzoek in Dok Zuid.....	12
3.3 Onderzoeksvragen per methode.....	13
3.4 Uitwerking methoden	14
4. Resultaten	16
4.1 Omgevingsanalyse	16
4.2 Resultaten Dok Zuid op hoofdlijnen	18
4.3 Resultaten Dok Zuid in detail	21
4.4 Is Dok Zuid een Kulturhus?	32
5. Conclusies en aanbevelingen	33
5.1 Conclusies	33
5.2 Aanbevelingen.....	34
5.3 Implementatie van de aanbevelingen en samenwerking tussen betrokken partijen.....	37
Bronnenlijst	38
Bijlage: lijst geïnterviewden	39

Samenvatting

In de periode september – december is door het Kenniscentrum Leefomgeving van de Hogeschool Saxion in opdracht van woningcorporatie De Goede Woning een onderzoek uitgevoerd in het multifunctioneel centrum Dok Zuid te Apeldoorn.

De vraag waarop het onderzoek antwoord moest geven luidde als volgt:

Welke maatregelen dragen bij tot een vermindering van overlast (inclusief parkeeroverlast) en onveiligheidsgevoel en verhogen de aantrekkelijkheid van het complex voor gebruikers en bewoners?

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van literatuurstudie, een schriftelijke enquête onder de bewoners van het gebouw, interviews met vertegenwoordigers van exploitanten van de medische voorzieningen, interviews met sleutelpersonen die een rol hebben in het beheer en toezicht, en een schouw (overdag en 's avonds).

Het onderzoek leidde tot de volgende conclusies:

- Exploitanten van voorzieningen en bewoners van de appartementen vinden Dok Zuid een aantrekkelijk gebouw
- Door de gekozen mix van voorzieningen is er potentie om er een bruisend hart van de wijk van te maken, een echt *Kulturhus* voor Apeldoorn Zuid
- Kenmerken van de vorm en inrichting van gebouw en omgeving, alsook de huidige wijze van beheer en organisatie, staan volledige benutting van de aanwezige potenties vooralsnog in de weg.
- De belangrijkste belemmeringen wat betreft de vorm en inrichting van gebouw en omgeving zijn de volgende:
 - o De herkenbaarheid van de voorzieningen schiet tekort, mede door een 'fletse' bewegwijzering
 - o Het gebouw heeft kenmerken die het aantrekkelijk maken als hangplek voor jongeren
 - o Er zijn plekken in en om het gebouw waar mensen zich onveilig (kunnen) voelen
 - o Er zijn relatief veel klachten over gebruiksvriendelijkheid van bijvoorbeeld vloeren en deuren
- Het beheer (toezicht, communicatie) en de organisatie (programmering van activiteiten, onderlinge samenwerking tussen voorzieningen) zijn nog tamelijk zwak, er is vanuit de organisatie nog geen impuls om tot 'bruisen' te komen
- De tariefstelling van de stallingsgarage en de regels rond toewijzing van plekken in deze garage leiden tot aanmerkelijke onderbenutting van het beschikbare aantal plaatsen
- De capaciteit van de parkeerplaats voor het gebouw is aan de krappe kant, de indeling is niet optimaal en er is geen 'bescherming' van de parkeerplaats voor parkeerders van 'buiten' (mensen die niet voor Dok Zuid komen).

Deze conclusies leiden tot drie clusters van aanbevelingen.

Cluster 'onhandige' aspecten van het gebouw:

- Ontwerp een nieuw, makkelijk te herkennen en te onthouden bewegwijzeringssysteem
- Verbeter de openbare verlichting op plekken waar mensen zich onveilig (kunnen) voelen
- Verbeter de overgang tussen het gebouw en de openbare ruimte, bijvoorbeeld door het inplanten van een strook met lage struiken langs de gevels

- Werk de openbare ruimte aan de parkzijde op korte termijn af, realiseer langs de westgevel van het gebouw (vooruitlopend op de totaalaanpak van het park) een wandel/fietspad op zodanige wijze dat ook een overgangszone tussen gebouw en park gecreëerd wordt (bijvoorbeeld door middel van hagen)
- Bekijk of er in de omgeving van dok Zuid, bijvoorbeeld in het park nabij de Maasstraat, een jongerenontmoetingsplek kan worden gecreëerd als alternatieve hangplek voor de jongeren die nu soms bivakkeren in/bij Dok Zuid.
- Bekijk of de uit dit onderzoek gebleken klachten over gebruiksvriendelijkheid van bijvoorbeeld vloeren en deuren met eenvoudige technische maatregelen gemakkelijk te verhelpen zijn, stel hiervoor een uitvoeringsplan op en bespreek dit met zowel de bewonerscommissie als met de exploitanten van de medische voorzieningen.

Aanbevelingen cluster 'organisatie'

- Creëer een platform waarin samenwerking tussen exploitanten van de medische voorzieningen en de voorzieningen in het MFC tot stand kan komen.
- Bevorder dat de exploitanten van de medische voorzieningen hun krachten bundelen in een regulier samenwerkingsverband
- Stel een vorm van integraal en regulier beheer en toezicht in voor het gebouw en het omringende terrein, met de focus op de parkeervoorzieningen.

Cluster 'parkeren':

- Reserveer een deel van het parkeerterrein voor kort parkeren, waardoor de bezoekers van de medische voorzieningen meer kans hebben op een parkeerplaats vlakbij de ingang van de medische voorzieningen.
- Maak één centrale, duidelijk herkenbare inrit tot het parkeerterrein; maak van de andere inritten een uitrit.
- Ontwerp een duidelijke regeling voor de mogelijkheid om per gebruiker een 2^e, 3^e en volgende auto te kunnen stallen in de garage
- Ontwerp een tariefsysteem waarbij vanaf de tweede en volgende auto de kosten steeds lager worden ten opzichte van het standaardtarief, zodat het voor de exploitanten van medische voorzieningen financieel mogelijk wordt gemaakt (een groot deel van) hun personeel in de garage te laten parkeren.

Vooraf

Voor u liggen de resultaten van een onderzoek dat in de periode september–december 2012 is uitgevoerd door zeven studenten van Saxion hogeschool te Deventer/Enschede, onder begeleiding van twee docenten.

Het onderzoek was een opdracht van woningcorporatie De Goede Woning te Apeldoorn aan het Kenniscentrum Leefomgeving van Saxion.

Doel van het onderzoek was een bijdrage leveren aan de leefbaarheid, veiligheid en aantrekkelijkheid van het multifunctionele centrum Dok Zuid te Apeldoorn.

Voor de uitvoering van het onderzoek zijn wij dank verschuldigd aan:

- de bewoners van de appartementen in Dok Zuid en de vertegenwoordigers van de exploitanten van voorzieningen in Dok Zuid, voor hun medewerking aan het onderzoek
- de leden van de begeleidingscommissie: mevrouw Bouwmeester en de heer Visser van de gemeente Apeldoorn, mevrouw Hettelaar van de politie regio Oost-Nederland
- de medewerkers van De Goede Woning die ons aan informatie hebben geholpen en ons in contact hebben gebracht met de personen die gevraagd zijn om aan het onderzoek mee te werken, en toegang hebben verschaft tot de afgesloten delen van het gebouw: mevrouw Postema, mevrouw Ruijsch, de heer Huijzer en de heer Witte
- de heer Gerritsen van de gemeente Apeldoorn, die informatie heeft gegeven over plannen in de omgeving en suggesties voor aanbevelingen heeft gegeven aan de hand van de tussentijdse presentatie
- alle overige personen die hebben meegewerkt aan het onderzoek.

Deze woorden van dank worden uitgesproken namens het onderzoeksteam:

Studenten:

- Claudia van Buren
- Nick Brinkman
- Dion Gudden
- Ruben Maat
- Koen Soontiens
- Matthijs Vellinga
- Roy Zeven.

Begeleidende docenten:

- Harm Jan Korthals Altes
- Carola Onderdelinden.

1. Inleiding

1.1 Het begrip Kulturhus en het ontstaan van Dok Zuid

Een Kulturhus is een veelzijdig gemeenschapscentrum. “Waar mensen samenkomen gebeurt iets”, is het motto. Er worden inventieve verbindingen tussen organisaties en verenigingen gelegd.

Het Kulturhus-concept is een Scandinavisch begrip en is in 2000 geïntroduceerd in de provincie Overijssel. Sindsdien heeft het begrip zich als een olievlek verspreid door heel Nederland, vooral in de provincies Gelderland en Utrecht.

Het doel van het concept wordt als volgt omschreven: “Meerwaarde creëren uit gezamenlijke voorzieningen, programmering en beheer, waardoor het behoud van maatschappelijk, sociaal en cultureel kapitaal in een woonkern langdurig gewaarborgd is.” (Kennisknooppunt Kulturhus, z.j., Mensen Centraal).

Een Kulturhus is een springplank voor kansen in een leefgemeenschap, het werkt versterkend en stimulerend. Gezamenlijk beheer, vergaande samenwerking en een gezamenlijke programmering zijn de basis voor de visie over de rol van de voorziening in de wijk. Op het gebied van vitaliteit in stadswijken is het Kulturhus een belangrijke ontwikkeling. Wanneer voorzieningen en functies onder één dak worden ondergebracht, heeft dit (informele) ontmoeting als functie. Verschillende groepen mensen worden gestimuleerd om samen te werken, hetgeen een positieve bijdrage levert aan de sociale cohesie in een wijk.

In 2003 is door de gemeenteraad de ‘Sociaal strategische visie Apeldoorn 2020, betrokken en actief’ vastgesteld. In de visie worden veel woorden gewijd aan betrokkenheid, ontmoeting en nabijheid. Apeldoorn heeft in de visie de ambitie uitgesproken om in de toekomst over sterke stadsdeelcentra te beschikken met een gevarieerd aanbod aan activiteiten. Apeldoorn Zuidwest is een van de stadsdelen waar de gemeente deze ambitie wilde realiseren, meer in het bijzonder de wijk Apeldoorn Zuid Midden.

Diverse partijen en voorzieningen besloten rond 2000 onder het motto ‘samenwerking’ een ambitie te formuleren. Deze ambitie luidt: “een kulturhus voor de wijk en zijn bewoners met voorzieningen voor iedereen in de wijk”.

Met behulp van het Kulturhus-concept willen de Gemeente Apeldoorn en CODA (de bibliotheek) een levendig stadsdeelhart creëren. Hier zijn verschillende activiteiten en diensten mogelijk, staat ontmoeting centraal en functioneert het stadsdeelcentrum als informatieloket.

De bibliotheek zal optreden als regisseur van het inhoudelijk aanbod van alle partners. (Kennisknooppunt Kulturhus, z.j., Kulturhus Apeldoorn)

Voor de realisatie van het initiatief was een bouwlocatie beschikbaar, zeer centraal in de wijk, aan het park (Zuiderpark) gelegen, op de plaats van het toenmalige wijkcentrum ‘Kayersheerd’.

Het bouwproject bestaat uit twee bouwdelen:

- Het zuidelijk deel, het Multifunctioneel Centrum (MFC), met 3 basisscholen, kinderopvang, bibliotheek, wijkraad, centrum voor Jeugd en Gezin; boven het MFC liggen 33 appartementen.

- Het noordelijk deel, het Gezondheidscentrum onder één dak (GOED), met 15 medische voorzieningen; boven het GOED liggen 34 appartementen; onder het GOED ligt een stallingsgarage met 104 parkeerplaatsen, de bergingen voor de appartementen en stalling zijn ruimten voor de fietsen van personeel van de voorzieningen in het GOED.

Voor het zuidelijk deel (opgeleverd in 2009) is de gemeente Apeldoorn de opdrachtgever en de eigenaar; het beheer wordt uitgevoerd door de organisatie Accres.

Voor het noordelijk deel (opgeleverd in 2011) is woningcorporatie De Goede Woning de opdrachtgever, de eigenaar en de beheerder.

1.2 Aanleiding en doel van het onderzoek, betrokken partijen

In juli 2012 is er een gesprek geweest tussen het Kenniscentrum Leefomgeving en De Goede Woning. Hierin is naar voren gekomen dat rondom het functioneren van het centrum in de eerste exploitatiejaren klachten zijn gerezen over de wijze waarop mensen het gebouw en de voorzieningen ervaren. De Goede Woning is van mening dat aan deze signalen niet voorbij moet worden gegaan en dat in een vroegtijdig stadium aandacht moet worden geschonken aan deze knelpunten om zo mogelijk op korte termijn maatregelen of voorzieningen te treffen die voorkomen dat in de toekomst het gebouw haar functionele karakter verliest.

De volgende knelpunten werden in het gesprek benoemd:

- Het gezamenlijk optrekken en afstemmen van activiteiten door gebruikers is laag. Hierdoor is de oorspronkelijke synergie die verwacht werd door het samenbundelen van functies in één complex minder geworden.
- Leegstand, zowel bij de woningen (boven) als bij bedrijfsruimten.
- Overlastmeldingen t.a.v. jongeren en vernieling door hangjongeren.
- Diefstal uit en onveiligheidsgevoel bij garage en fietsenstalling.
- Parkeeroverlast op het parkeerterrein voor het gebouw; volle parkeerplaatsen waardoor cliënten niet/moeilijk bij de gezondheidsvoorzieningen kunnen komen.
- Parkeeroverlast op het parkeerterrein voor de school op de haal- en brengtijden.
- Gebrekkige toegankelijkheid en herkenbaarheid van het gebouw: niet eenduidig is welke functie zich waar bevindt. Het gebouw oogt niet uitnodigend om naar binnen te gaan.

De opdracht aan het kenniscentrum leefbaarheid luidde: doe onderzoek naar deze problemen en kom met suggesties voor verbeteringen.

Het doel van het onderzoek is: een bijdrage leveren aan de leefbaarheid, veiligheid en aantrekkelijkheid van Dok Zuid.

Het betrof een opdracht van De Goede Woning en het onderzoek zou zich richten op het gedeelte van het complex dat De Goede Woning in eigendom en beheer heeft: het GOED, de woningen boven het GOED, de woningen boven het MFC en de stallingsgarage onder het GOED.

Deze keuze hield in dat de exploitanten van de voorzieningen in het MFC (scholen, bibliotheek) niet bij het onderzoek zouden worden betrokken.

De gemeente, eigenaar van het zuidelijke deel van het complex, was dus geen mede opdrachtgever voor het onderzoek. Wel nam de gemeente (afdeling veiligheid) deel aan de begeleidingscommissie.

Deze commissie is tweemaal bij elkaar geweest: in december 2012 tijdens de uitvoering van het onderzoek en in januari 2013 voor en tussenpresentatie van de onderzoeksresultaten.

Bij deze laatste gelegenheid is ook de bewonerscommissie aanwezig geweest.

2. Probleemstelling

2.1 Probleemstelling en onderzoeksvragen

In overleg met de opdrachtgever is de probleemstelling als volgt geformuleerd:

Welke maatregelen dragen bij tot een vermindering van overlast (inclusief parkeeroverlast) en onveiligheidsgevoel en verhogen de aantrekkelijkheid van het complex voor gebruikers en bewoners?

Onderzoeksvragen

De probleemstelling is uitgewerkt in 18 onderzoeksvragen, gegroepeerd in 4 rubrieken:

Rubriek A: Beleving, overlast en veiligheid

1. Welke risicobronnen (veroorzakers) bestaan in het gebouw en de omgeving?
2. Welke fysieke kenmerken van het gebouw/omgeving dragen bij aan overlast en onveiligheid?
3. Hoe beoordelen bewoners en gebruikers de aantrekkelijkheid van het gebouw?
4. In welke mate is sprake van overlast en/of onveiligheid of onveiligheidsgevoel bij bewoners en gebruikers?
5. Hoe beoordelen eigenaren, toezichthouders (politie, handhavers), beheerder, overlast en onveiligheid in en rondom het gebouw?
6. Welke hotspots in termen van overlast en onveiligheid bestaan er?

Rubriek B: Parkeren

1. Waar bestaat de parkeeroverlast (te veel auto's, plaatsgebrek en/of foutparkeren) uit?
2. Wat is het parkeergedrag (gebruikt men de garage of zet men de auto op maaiveld, dan wel afwisselend op beide plaatsen) van bewoners en gebruikers van het complex?
3. Welke factoren dragen bij aan het gewenste/ongewenste gebruik van de parkeergelegenheden?

Rubriek C: Overlast van jongeren

1. Is het gebouw aantrekkelijk als verzamelplaats en/of schuilgelegenheid voor jongeren uit de omgeving?
2. Welke eigenschappen van het gebouw en de omgeving dragen eventueel tot deze aantrekkelijkheid bij?
3. Zijn er alternatieven voor de jongeren in de omgeving om af te spreken en/of te schuilen? In hoeverre worden deze alternatieven ook gebruikt (dat wil zeggen: er is sprake van alternatief gebruik van twee of meer plekken in de omgeving als ontmoetingsplaats)?
4. Indien dok Zuid aantrekkelijker is als ontmoetingsplaats voor jongeren dan eventuele alternatieven in de omgeving, waarom trekt dan specifiek dit complex groepen hangjongeren aan?

Rubriek D: maatregelen

1. Welke fysieke aanpassingen aan het gebouw en haar omgeving dragen bij aan de vermindering van overlast/onveiligheid of onveiligheidsgevoel?
2. Welke sociale maatregelen dragen (functionele inrichting, doelgroepen, etc.) bij aan de vermindering van overlast/onveiligheid of onveiligheidsgevoel?
3. Welk effect is van de maatregelen te verwachten op de aantrekkelijkheid en het feitelijk gebruik van de voorzieningen?
4. Wat is het draagvlak bij bewoners/gebruikers/eigenaren voor deze maatregelen?
5. Welke maatregelen zouden door wie getroffen kunnen worden?

2.2 Afbakening onderzoeksgebied

Het directe onderzoeksgebied is het gehele gebouw Dok Zuid en het aangrenzende parkeerterrein tot aan het flatgebouw aan de overzijde.

Dit is dus een groter gebied en een groter deel van het gebouw dan het deel dat eigendom is van de opdrachtgever van het onderzoek (zie paragraaf 1.2).

In paragraaf 1.2 werd al aangegeven dat de exploitanten van de voorzieningen in het MFC (scholen, bibliotheek) niet bij het onderzoek zijn betrokken.

Dit betekent echter geenszins, dat de onderzoekers geen oog zouden mogen hebben voor het zuidelijke deel van het gebouw en het terrein rondom het gehele gebouw.

De twee bouwdelen vormen een onlosmakelijk geheel, zowel bouwkundig, stedenbouwkundig als functioneel.

Ook het terrein, met name het parkeerterrein aan de oostzijde, is verbonden met beide delen van het gebouw.

Daarom behoren het zuidelijke bouwdeel en het terrein rondom het gebouw ook tot het onderzoeksgebied.

In het noorden wordt de grens van het onderzoeksgebied op natuurlijke wijze gevormd door de Marchantlaan.

In het oosten zijn de flat en de eengezinswoningen aan de 1^e Wormenseweg de grens. Deze gebouwen behoren nog tot het onderzoeksgebied, omdat de bewoners van deze woningen zicht hebben op het parkeerterrein en het gebouw Dok Zuid.

In het zuiden wordt de grens van het onderzoeksgebied gevormd door de buitenspeelplaats van de scholen en de Tabernakelkerk.

Aan de westzijde grenst het gebouw aan het Zuiderpark. Een strook van 50 m uit de gevel behoort nog tot het onderzoeksgebied (dit is ongeveer de afstand die in de praktijk door bewoners en gebruikers van een gebouw kan worden overzien en "bewaakt").

2.3 Afbakening gebied voor de omgevingsanalyse

Een gebouw of terrein staat nooit op zichzelf, het is onderdeel van een bredere omgeving (context).

Wanneer een gebouw in een omgeving staat met een relatief hoge criminaliteit, of langs een route ligt waar (potentiële) daders van criminaliteit zich met grote regelmaat langs verplaatsen, is een gebouw door die omstandigheden kwetsbaarder voor problemen met veiligheid dan een gebouw dat in een "rustige" omgeving ligt.

Een onderzoek naar de veiligheidssituatie van een gebouw zal dus altijd als eerste aandacht moeten besteden aan de veiligheidssituatie in de wijdere omgeving. Dan dient zich de vraag aan: hoe wijd is wijd?

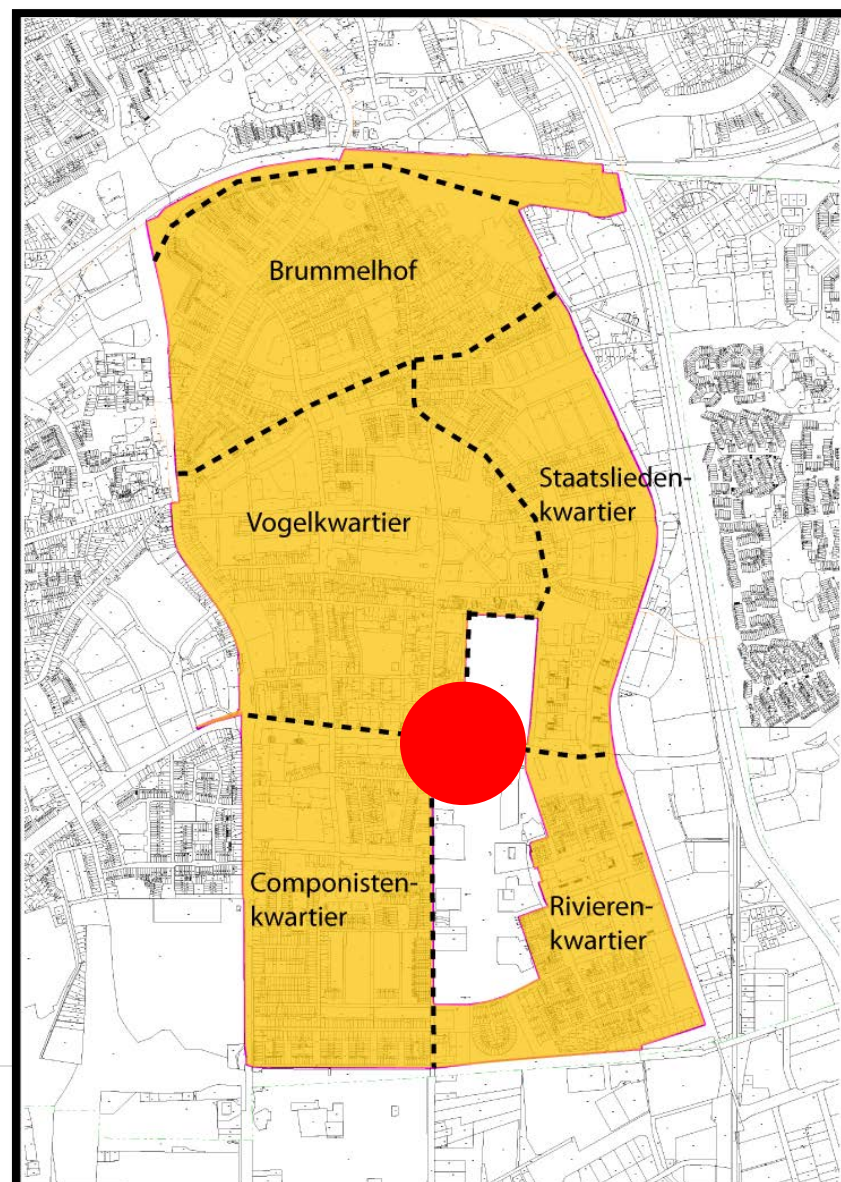
Dok Zuid ligt centraal in het stadsdeel Zuid-Midden, zoals de onderstaande kaart laat zien. Dit stadsdeel bestaat uit vijf 'kwartieren' (buurten). Deze vijf buurten vormen hoofdzakelijk het verzorgingsgebied van Dok Zuid.

Het stadsdeel Zuid-Midden vormt dus de natuurlijke begrenzing voor een uit te voeren omgevingsanalyse.

Bijkomend voordeel van deze afbakening is dat er een recent (2012) goedgekeurd bestemmingsplan is, dat voor dit gehele stadsdeel geldt, waaraan bruikbare en betrouwbare informatie kan worden ontleend.

Kaart 1: bestemmingsplangebied Stadsdeel Zuid-Midden (rood: Dok Zuid)

(Bron: gemeente Apeldoorn, 2012, Bestemmingsplan Stadsdeel Zuid-Midden)



3. Methoden

3.1 Methoden voor de omgevingsanalyse

Voor de omgevingsanalyse zijn schriftelijke bronnen gebruikt (literatuuronderzoek).

De voornaamste bronnen zijn:

- Bestemmingsplan Stadsdeel Zuid-Midden voor gegevens over de voorzieningenstructuur en de woonfuncties in de omgeving
- Buurtmonitor Apeldoorn, voor gegevens over werk- en inkomenssituatie in de omringende woonbuurten
- AD Misdaadmeter, voor gegevens over overlast en criminaliteit in de omringende buurten, en de vergelijking met gemiddelden voor geheel Apeldoorn, analyse van politiecijfers, raadplegen integrale veiligheidsmonitor
- Overzicht meldingen jongerenoverlast van de politie Oost-Nederland.

3.2 Methoden voor het onderzoek in Dok Zuid

Gebruikte methoden

De gebruikte methoden om gegevens te verzamelen over de (beleving van) overlast en veiligheid zijn de volgende:

Onder de bewoners van de appartementen is een schriftelijke enquête gehouden.

Met vertegenwoordigers van de exploitanten van de voorzieningen in het GOED zijn interviews gehouden.

Daarnaast zijn interviews gehouden met sleutelpersonen, die betrokken zijn bij het beheer en het aanpakken van problemen op het gebied van overlast en onveiligheid, te weten de wijkagent, de buurtbeheerder (in dienst van De Goede Woning), de ambulante jongerenwerker en de stadsdeelmanager van de gemeente.

Een schouw, uitgevoerd zowel overdag als 's avonds, en ondersteund door kaartmateriaal, heeft inzicht gegeven in risicoplekken in en om het gebouw.

Voor de beantwoording van enkele onderzoeksvragen is gebruik gemaakt van schriftelijke bronnen (literatuuronderzoek).

Ten slotte is er, zoals al in paragraaf 1.2 is genoemd, in januari 2013 voor de begeleidingscommissie een tussenpresentatie gegeven van de onderzoeksresultaten, waarbij ook de bewonerscommissie aanwezig is geweest. Deze bijeenkomst is ook een databron, namelijk voor het toetsen van de uitkomsten van de voorgaande onderzoeksmethoden, en voor het peilen van het draagvlak voor de mogelijke maatregelen en oplossingsrichtingen.

Toelichting keuze methoden

Voor het onderzoek onder bewoners van de appartementen is een schriftelijke enquête de meest aangewezen methode omdat dit een efficiënte methode is (met een relatief geringe inspanning komen snel en gestructureerd gegevens boven water). Voorwaarde is dat de vragen niet persoonlijk, concreet, eenvoudig en 'rechtlijnig' zijn. Dit was hier het geval.

Bij de exploitanten van de voorzieningen in het GOED was dit veel minder het geval: daar wisten wij tevoren niet wat we tegen zouden komen en wat er allemaal speelde. De voorzieningen zijn bovendien

divers in type activiteit en aantal personeelsleden. In zo'n geval is het (diepte-)interview de aangewezen methode.

Daarbij bestaat nog de keuze om er een geheel open interview van te maken, waarbij men alleen een beginvraag stelt en verder de respondent laat praten zolang en waarover hij wil, dan wel een meer gestructureerd interview aan de hand van een topiclijst.

Voor het laatste is gekozen teneinde te waarborgen dat een aantal belangrijke aandachtspunten in het gesprek hoe dan ook aan bod zouden komen.

3.3 Onderzoeksvragen per methode

In deze paragraaf laten we zien hoe de gestelde onderzoeksvragen gekoppeld zijn aan de verschillende gebruikte methoden.

Hiertoe dient onderstaande tabel.

Tabel: dataverzamelmethode per onderzoeksvraag

<i>Nummer</i>	<i>Onderzoeksvraag</i>	<i>Methoden</i>
A1	Welke risicobronnen (veroorzakers) bestaan in het gebouw en de omgeving?	Schouw, literatuur
A2	Welke fysieke kenmerken van het gebouw/omgeving dragen bij aan overlast en onveiligheid?	Schouw
A3	Hoe beoordelen bewoners en gebruikers de aantrekkelijkheid van het gebouw?	Bewonersenquête
A4	In welke mate is sprake van overlast en/of onveiligheid of onveiligheidsgevoel bij bewoners en gebruikers?	Bewonersenquête Interviews exploitanten GOED
A5	Hoe beoordelen eigenaren, toezichthouders, sociale dienstverleners, beheerder, overlast en onveiligheid in en rondom het gebouw?	Interviews professionals
A6	Welke hotspots in termen van overlast en onveiligheid bestaan er?	Bewonersenquête Interviews exploitanten GOED
B1	Waar bestaat de parkeeroverlast uit?	Schouw Interviews exploitanten GOED
B2	Wat is het parkeergedrag van bewoners en gebruikers van het complex?	Bewonersenquête Interviews exploitanten GOED
B3	Welke factoren dragen bij aan het gewenste/ongewenste gebruik van de parkeergelegenheden?	Schouw
C1	Is het gebouw aantrekkelijk als verzamelplaats en/of schuilgelegenheid voor jongeren uit de omgeving?	Schouw
C2	Welke eigenschappen van het gebouw en de omgeving dragen eventueel tot deze aantrekkelijkheid bij?	Schouw
C3	Zijn er alternatieven voor de jongeren in de omgeving om af te spreken en/of te schuilen? In hoeverre worden deze alternatieven ook gebruikt (dat wil zeggen: er is sprake van alternatief gebruik van twee of meer plekken in de omgeving als ontmoetingsplaats)?	Interviews professionals
C4	Indien dok Zuid aantrekkelijker is als ontmoetingsplaats voor jongeren dan eventuele alternatieven in de	Interviews professionals

	omgeving, waarom trekt dan specifiek dit complex groepen hangjongeren aan?	
D1	Welke fysieke aanpassingen aan het gebouw en haar omgeving dragen bij aan de vermindering van overlast/onveiligheid of onveiligheidsgevoel?	Bewonersenquête Interviews exploitanten GOED Interviews professionals
D2	Welke sociale maatregelen dragen (functionele inrichting, doelgroepen, etc.) bij aan de vermindering van overlast/onveiligheid of onveiligheidsgevoel?	Bewonersenquête Interviews exploitanten GOED Interviews professionals
D3	Welk effect is van de maatregelen te verwachten op de aantrekkelijkheid en het feitelijk gebruik van de voorzieningen?	Literatuur
D4	Wat is het draagvlak bij bewoners/gebruikers/eigenaren voor deze maatregelen?	Tussenpresentatie
D5	Welke maatregelen zouden door wie getroffen kunnen worden?	Literatuur

3.4 Uitwerking methoden

De bewonersenquête is uitgevoerd met behulp van een voorgestructureerde vragenlijst. De lijst bevat ook enkele open vragen bijvoorbeeld over mogelijke te nemen maatregelen en enkele kaartjes waarop bewoners konden aangeven waar zij eventueel overlast en onveiligheid ervaren.

De vragenlijst is opgenomen in de bijlage.

De verwerking van de vragenlijsten is gebeurd met het programma SPSS.

De enquête is huis aan huis is bezorgd bij alle bewoonde woningen.

Na invulling van de lijst konden bewoners deze in de brievenbus van een leegstaande woning deponeren.

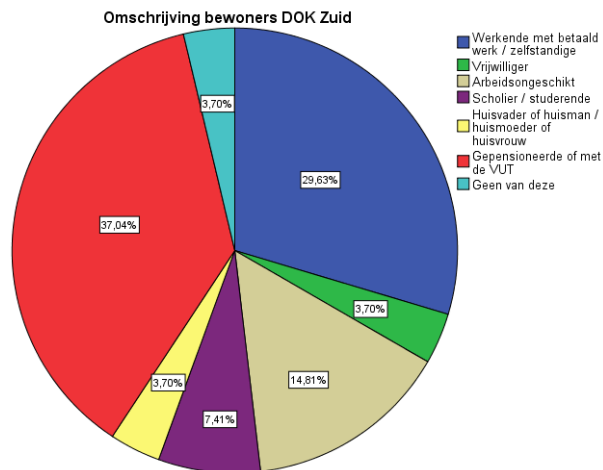
Om de respons te verhogen, is onder de inzenders die bereid waren hun adresgegevens in te vullen een cadeaubon van 20 euro verloot.

De respons op de bewonersenquête bedroeg 56%.

Er is hierin een opvallend verschil in respons tussen de woningen boven het MFC (44%) en de woningen boven het GOED (72%).

De respons in beide delen van dok Zuid is daarmee op zodanig niveau, dat de gegevens van de ingezonden enquêteformulieren mogen worden beschouwd als representatief voor alle bewoners in Dok Zuid.

De populatie in Dok Zuid is als volgt over verschillende deelgroepen verdeeld:



Opvallend is het grote aantal ouderen in de populatie. De woningen in dok Zuid zijn zeer geschikt voor deze doelgroep: alle vertrekken liggen gelijkvloers, er is een lift aanwezig en belangrijke voorzieningen zijn op loopafstand gelegen.

De selectie van interviewpartners bij de exploitanten van het GOED is in overleg met de opdrachtgever gebeurd. Een medewerker van De Goede Woning die de contacten met deze huurders onderhoudt, heeft contactgegevens verstrekt.

Er zijn 15 huurders in het GOED. Twee daarvan hoefden niet te worden benaderd omdat zij weinig aanwezig zijn op de locatie.

Van de overblijvende 13 huurders hebben er 7 medewerking gegeven aan het onderzoek.

Onder die 7 huurders zitten de grootste en belangrijkste partijen, zoals de Zorggroep Apeldoorn, die 16 wooneenheden exploiteert voor cliënten met niet-aangeboren hersenletsel.

De 6 huurders die niet meewerkten zijn merendeels kleine praktijken voor bijv fysiotherapie.

Zij vonden het onderzoek 'niet nodig' of zeiden geen tijd te hebben.

Voor de schouw is gewerkt met een observatiepuntenlijst voor het in kaart brengen van kwetsbare plekken en (in de avondschouw) de kwaliteit van de openbare verlichting.

Van de verlichting zijn drie kenmerken gemeten: de helderheid, de gelijkmatigheid en de kleurherkenning. Daarbij is aangesloten op de methodiek en de richtlijnen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen.



Foto: avondschouw parkeerterrein

Om de verlichtingssterkte te kwantificeren is gewerkt met een luxmeter die als App geïnstalleerd kan worden op een mobiele telefoon. Om de betrouwbaarheid van de waarnemingen te vergroten, is aanvullend gewerkt met een krantenpagina welke drie lettertypen van verschillende grootte bevat, en die op 1 meter hoogte horizontaal wordt gehouden door de waarnemer. Het kleinste lettertype dat dan nog kan worden waargenomen, is maatgevend voor de helderheid van de verlichting cq de verlichtingssterkte (in Lux) op die plaats.

Ook de gelijkmatigheid van de verlichting kon met deze methode worden bepaald.

Voor de kleurherkenning is een eenvoudig instrument gebruikt: een kartonnen kaartje met alle kleuren van de regenboog. Het aantal kleuren dat de waarnemer kan onderscheiden op een bepaalde plaats, is op eenvoudige wijze om te rekenen naar een waarde op de eenheid die wordt gebruikt om de mate van kleurherkenning meetbaar te maken (Ra-waarde).

4. Resultaten

4.1 Omgevingsanalyse

De omgevingsanalyse moest antwoord geven op de volgende vraag (zie paragraaf 2.2):

Ligt Dok Zuid in een omgeving met een relatief hoge criminaliteit, of langs een route waar (potentiële) daders van criminaliteit zich met grote regelmaat langs verplaatsen?

Om deze vraag te beantwoorden, is een analyse gemaakt van de omringende vijf buurten (zie de kaart in paragraaf 2.2).

De belangrijkste vraag daarin luidt: is het niveau van criminaliteit in deze buurten vergeleken met heel Apeldoorn hoger, lager of vergelijkbaar?

Ook is gekeken naar de routestructuur: ligt het gebouw centraal in de wijk? Ligt het langs belangrijke routes op wijk- of stadsniveau?

De uitkomst van de analyse was als volgt.

Tabel: Aantal delicten per buurt per 1000 inwoners in 2011

	woning inbraak	diefstal uit mv	vernielingen	mishandeling	bedreiging
Vogelkwartier	4,91	3,73	10,22	5,70	3,73
Staatsliedenkwartier	4,85	2,59	13,91	4,20	4,20
Componistenkwartier	1,74	2,03	5,52	3,20	2,33
Rivierenkwartier	5,29	7,76	15,16	2,47	2,12
Brummelhof	2,54	3,11	9,33	2,83	1,41
TOTAAL ZUID-MIDDEN	3,89	3,72	10,56	3,89	2,83
TOTAAL APELDOORN	4,21	6,22	8,86	3,68	1,99

In de tabel valt op dat vermogensdelicten (woninginbraak, diefstal uit motorvoertuigen) lager scoren dan het Apeldoornse gemiddelde, terwijl geweldsdelicten (inclusief vernieling) hoger scoren dan het Apeldoornse gemiddelde.

Een ander gegeven is dat de welstand in de vijf onderzochte buurten lager ligt dan het Apeldoornse gemiddelde. Het gemiddelde gezinsinkomen in heel Apeldoorn ligt op 34.700 euro per jaar, in de onderzochte buurten is dit 28.700 (17% lager dus).

Deze twee gegevens combinerend kan men veronderstellen dat de jongeren in deze buurten minder geld beschikbaar hebben om in hun vrije tijd actief te zijn in clubs, verenigingen en lessen zoals in muziek of toneel. Zij brengen waarschijnlijk meer tijd door op straat dan jongeren uit rijkere gezinnen, zoeken elkaar daar op, waarbij dan mogelijk 'uitstapjes' worden gemaakt naar criminaliteit, bijvoorbeeld vandalisme of een ruzie met andere straatgroepen.

Dit kan zijn uitstraling hebben op Dok Zuid.

Het gebouw ligt centraal tussen de vijf buurten in, aan een assenkruis van belangrijke wegen.

De vindbaarheid en zichtbaarheid van het gebouw is groot, je kunt er letterlijk niet omheen, je komt er altijd langs.

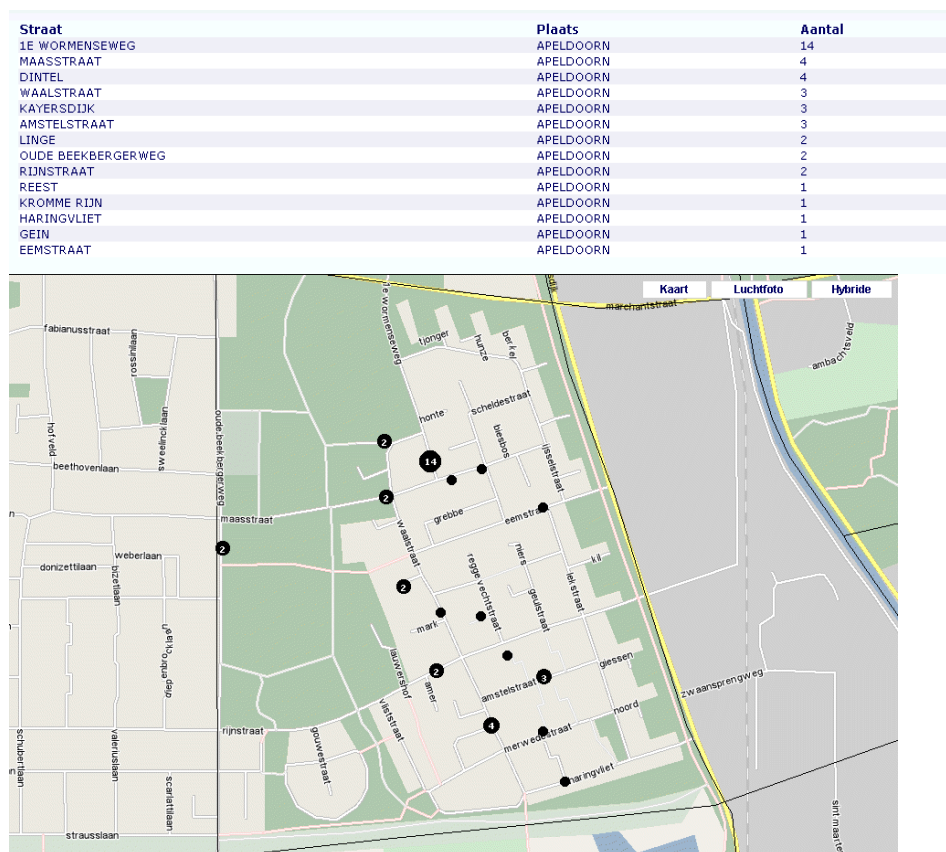
In paragraaf 4.3 gaan wij nader in op kenmerken van jeugdgroepen in stadsdeel midden-zuid, in het bijzonder de groep die (soms) Dok Zuid uitkiest als verblijfplaats.

Onderstaand presenteren wij in kaartvorm de cijfers die wij hebben gekregen van de politie over de meldingen van jongerenoverlast in het Rivierenkwartier in het jaar 2012.

De politiegegevens leveren een verfijning op van de omgevingsanalyse.

Wanneer de focus wordt gericht op het Rivierenkwartier en de problemen met jongerenoverlast, dan blijkt deze zich te concentreren op het gebied waar de voorzieningen liggen, namelijk de strook langs de 1^e Wormenseweg, van Dok Zuid tot aan het winkelcentrum aan de Maasstraat.

Kaart: spreiding van meldingen jongerenoverlast Rivierenkwartier 2012



4.2 Resultaten Dok Zuid op hoofdlijnen

Omwille van de overzichtelijkheid worden de resultaten allereerst beknopt in tabelvorm gepresenteerd. In de volgende volgt een meer uitgebreide weergave van de resultaten.

Tabel: dataverzamelmethode per onderzoeksvraag

<i>Nummer</i>	<i>Onderzoeksvraag</i>	<i>Uitkomsten</i>
A1	Welke risicobronnen (veroorzakers) bestaan in het gebouw en de omgeving?	In het gebouw zelf zijn geen risicobronnen. In de omgeving: er wonen en 'zwerven' jongeren die een plek zoeken en daarvoor soms Dok Zuid uitkiezen.
A2	Welke fysieke kenmerken van het gebouw/omgeving dragen bij aan overlast en onveiligheid?	Het overstek aan de noordzijde, de hoeken/gaten/nissen bij de trapopgangen van de bergingen naar het maaiveld, de onverlichte westzijde, grote glasoppervlakken op de begane grond, het ontbreken van een overgangszone tussen gebouw en openbaar gebied.
A3	Hoe beoordelen bewoners en gebruikers de aantrekkelijkheid van het gebouw?	Bewoners geven een 7,4 aan de woonomgeving en een 7,9 aan hun woning. Gebruikers cq exploitanten van het GOED vinden Dok Zuid een aantrekkelijk gebouw vanwege de ruimtewerking en de transparantie (door de grote glasoppervlakken)
A4	In welke mate is sprake van overlast en/of onveiligheid of onveiligheidsgevoel bij bewoners en gebruikers?	Bewoners: 4% zegt 'veel', 69% zegt 'een beetje' problemen met overlast (van jongeren) te ondervinden; 22% voelt zich soms, 0% voelt zich vaak onveilig. De exploitanten van het GOED ervaren deels aanzienlijke overlast, deels weinig tot geen overlast. Dit is afhankelijk van de plaats in het gebouw en het tijdstip waarop het personeel aanwezig is. Men ervaart het gebouw als veilig, m.u.v. de stallingsgarage; echter dat ligt niet aan kenmerken van de garage, een deel van het personeel vindt een garage per definitie onveilig.
A5	Hoe beoordelen eigenaren, toezichthouders, beheerder, overlast en onveiligheid in en rondom het gebouw?	Geïnterviewde professionals zien weinig problemen met overlast en onveiligheid.
A6	Welke hotspots in termen van overlast en onveiligheid bestaan er?	De ingang van de garage en fietsenbergingen; de stegen die van de parkeerplaats naar het park lopen; het noordoostelijke hoekpunt van het gebouw; de westzijde van het gebouw.
B1	Waar bestaat de parkeeroverlast uit?	Overdag is er nogal eens geen plaats te vinden en er is sprake van dubbel parkeren, waardoor de

		manoeuvrerruimte beperkt wordt. Met name bezoekers van de voorzieningen in het GOED hebben hier last van: zij kunnen geen plaats vinden vlakbij de ingangen van de voorzieningen, moeten vaak ver lopen.
B2	Wat is het parkeergedrag van bewoners en gebruikers van het complex?	Bewoners hebben één vergunning voor een plaats in de garage automatisch bij hun huurprijs inbegrepen, zij parkeren doorgaans in de garage en hebben dan geen moeite met parkeren. Hun bezoek, dat niet in de garage kan staan, heeft vaak wel moeite een plaats te vinden. Personeel van de GOED-voorzieningen parkeert maar voor een klein deel in de garage. Zij nemen veelal de plaatsen in die eigenlijk voor hun klanten beschikbaar zouden moeten zijn.
B3	Welke factoren dragen bij aan het gewenste/ongewenste gebruik van de parkeergelegenheden?	De garage wordt onderbenut, veel plaatsen staan leeg; de parkeervakken op het terrein zijn onduidelijk aangegeven, daardoor inefficiënte benutting. De parkeerplaats van Dok Zuid wordt waarschijnlijk ook benut door publiek uit de omgeving, waar op sommige momenten een tekort aan parkeerplaatsen is.
C1	Is het gebouw aantrekkelijk als verzamelplaats en/of schuilgelegenheid voor jongeren uit de omgeving?	Ja.
C2	Welke eigenschappen van het gebouw en de omgeving dragen eventueel tot deze aantrekkelijkheid bij?	Het gebouw ligt centraal in de wijk, aan een kruispunt van wegen. Het overstek aan de noordzijde is aantrekkelijk, daar kun je droog staan. De nissen en gaten bij de ingang van de garage en de fietsenstallingen, daar sta je uit het zicht. De grote glasoppervlakken op de begane grond, daar kun je volwassenen provoceren. Voor kleine kinderen: de binnentuin, je kunt je door het hekwerk heen wurmen, dan sta je in de binnentuin.
C3	Zijn er alternatieven voor de jongeren in de omgeving om af te spreken en/of te schuilen? In hoeverre worden deze alternatieven ook gebruikt (dat wil zeggen: er is sprake van alternatief gebruik van twee of meer plekken in de omgeving als ontmoetingsplaats)?	Ja. In de praktijk staan de jongeren ook op de parkeerplaats van het winkelcentrum aan de Maasstraat en op bepaalde plaatsen in het park. Zij staan daar waar anderen zich niet met hen bemoeien.
C4	Indien dok Zuid aantrekkelijker is als ontmoetingsplaats voor jongeren dan eventuele alternatieven in de omgeving, waarom trekt dan specifiek	Het is de enige plaats waar je echt droog staat. Het is een goede plaats omdat je je zowel afzijdig kunt houden van de rest, als volwassenen provoceren wanneer je daar zin in hebt.

	dit complex groepen hangjongeren aan?	
D1	Welke fysieke aanpassingen aan het gebouw en haar omgeving dragen bij aan de vermindering van overlast/onveiligheid of onveiligheidsgevoel?	Meer/betere verlichting aan de westzijde en op de parkeerplaats; geleidelijkere licht-overgangen van de stegen naar het park aan de westzijde. Een overgangszone creëren tussen de medische voorzieningen en de openbare ruimte, zodat jongeren niet vlak voor de ramen meer kunnen gaan staan. Een alternatieve verblijfsplek in de omgeving creëren, bijv. een jongeren-ontmoetingsplaats in het park. Daarnaast is noodzakelijk: maatregelen om het parkeren beter beheersbaar te maken en verbeteren van de bewegwijzering.
D2	Welke sociale maatregelen dragen (functionele inrichting, doelgroepen, etc.) bij aan de vermindering van overlast/onveiligheid of onveiligheidsgevoel?	Meer beheer en toezicht op de parkeergelegenheden. Activiteiten voor jongeren in Dok Zuid. Meer binding tussen de exploitanten van het GOED organiseren.
D3	Welk effect is van de maatregelen te verwachten op de aantrekkelijkheid en het feitelijk gebruik van de voorzieningen?	Positief effect. Dok Zuid zal zijn gemeenschapsbindende functie beter kunnen vervullen wanneer de parkeersituatie en de bewegwijzering verbeteren. Ook de maatregelen (fysiek en sociaal) die gericht zijn op vermindering van overlast en onveiligheid dragen hiertoe bij.
D4	Wat is het draagvlak bij bewoners/gebruikers/eigenaren voor deze maatregelen?	Alle interne partijen zijn het op zich met de maatregelen eens, maar het draagvlak staat of valt met de betrokkenheid en communicatie over de uitwerking van de maatregelen.
D5	Welke maatregelen zouden door wie getroffen kunnen worden?	Gemeente: aanpassing parkeerterrein, bewegwijzering, verlichting, en plaatsen JOP. Corporatie: instellen toezicht parkeervoorzieningen, garage aantrekkelijker maken door wijziging van het toewijzings- en tariefsysteem, en het organiseren van communicatie daarover naar betrokkenen.

4.3 Resultaten Dok Zuid in detail

4.3.1 Risicovolle plekken in en om Dok Zuid

Aan de hand van de resultaten van de schouw (overdag en 's avonds) is er een aantal risicovolle plekken geïdentificeerd. Deze plekken zijn dus niet per definitie onveilig maar kennen wel het risico dat zich er onveilige situaties voordoen, nu of in de toekomst.

De identificatie van risicovolle plekken is geschied aan de hand van de vuistregels voor sociaal veilig ontwerpen (Handboek Veilig Ontwerp en Beheer, 2008). Dit zijn de 'ZETA-regels' (Zichtbaarheid, Eenduidigheid, Toegankelijkheid en Aantrekkelijkheid).

Figuur: kaart van risicovolle plekken in en om Dok Zuid



1. Stegen tussen de gebouwen

De stegen tussen de gebouwen zijn met name in het donker risicovol. Ten eerste zijn de muren vrij hoog hetgeen het gevoel van 'opsluiten' groter maakt. Daarnaast wordt de zichtbaarheid verminderd door de 'zwarte gaten' (grote overgangen van licht naar donker) die aanwezig zijn wanneer richting het park gekeken of gelopen wordt. Ook kennen de muren veel inhammen die het zicht verminderen.

2. Ingang van de fietsenstalling

Het materiaalgebruik bij de ingang van de fietsenstalling is niet aantrekkelijk. De kleuren zijn grijs en grijs en de deur doet denken aan een gevangenisdeur. Ook is het niet prettig wanneer men in het donker door de traptreden heen kan kijken die naar de stalling loopt. Hier ligt vaak rommel en in het donker maakt dit de situatie niet overzichtelijk.

3. Achterzijde gebouw

De achterzijde van het gebouw is slecht verlicht. Naast de slechte verlichting is er ook geen duidelijke scheiding tussen het park en het gebouw, hier ontstaat een niet-eenduidige situatie.

4. Luifel

Aangezien er hangjongeren aanwezig zijn in het omliggende gebied is deze plek risicovol. In de nabije omgeving zijn er weinig voorzieningen die een droge plek bieden. Deze luifel biedt een uitstekende gelegenheid om tijdens slecht weer te 'hangen'.

5. Parkeergarage

Een parkeergarage wordt over het algemeen gezien als een onveilige plek. In dit geval zijn er nog geen concrete situaties waarbij het veiligheidsgevoel wordt aangetast. Echter zorgen de grote muurvlakken (nodig als drager voor het bovenliggende gebouw) voor minder overzicht. Er is geen geregeld beheer.

6. Speeltuin

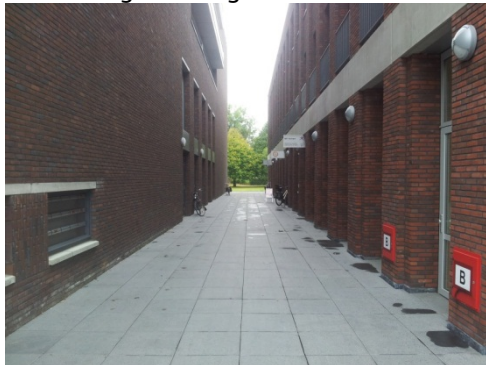
Door de bosschages aan de zuidzijde van de speelplaats is de plek risicovol. Hier kunnen mensen zich ophouden en de bosschages zorgen voor minder overzicht. Daarnaast is de verlichting op de speelplaats niet goed, hetgeen de zichtbaarheid vermindert. Tot slot is de speelplaats openbaar, hetgeen ervoor zorgt dat iedereen er kan komen. Tijdens de avondschouw kwamen jongeren ook daadwerkelijk bij elkaar op de speelplaats.

7. Parkeerplaats

De parkeerplaats is risicovol te noemen door het type verlichting, welke niet aan de eisen van het Politiekeurmerk Veilig Wonen voldoet. De verlichting schijnt voor een deel naar boven, dus niet waar het nodig is: op de grond en op 1,5 m hoogte.

Verder is de parkeerplaats niet duidelijk ingedeeld en daardoor weinig overzichtelijk. Op drukke tijden staan er ook auto's dubbel geparkeerd of staan op wegvlakken die als rijbaan zijn bedoeld, in die gevallen is de overzichtelijkheid nog meer een probleem.

Foto: steeg tussen gebouwen



4.3.2 Overlast van hangjongeren

In de bewonersenquête is naar 10 verschillende soorten overlast gevraagd, die bewoners in hun woonomgeving zouden kunnen ondervinden. De overlast van hangjongeren bleek het vaakste te worden genoemd door bewoners: 18 respondenten (69%) zeiden 'een beetje overlast' te ervaren. Slechts 1 respondent ervaart 'veel overlast'.

Andere vormen van overlast die door een aanzienlijk deel (minimaal de helft) van de respondenten zijn genoemd, zijn: rommel en hondenpoep op straat en parkeeroverlast (zie de tabel in de bijlage).

De overlast van hangjongeren wordt door 5 van de 11 geïnterviewde exploitanten van voorzieningen ervaren, de respondenten ervaren dit probleem in één of meerdere vormen (op die verschillende vormen komen we verderop terug).

Bij enkele van de geïnterviewden is er wel sprake van "veel overlast", het gaat dan om de instellingen die nabij de "hot spots" gevestigd zijn.

De meeste geïnterviewden die overlast ondervonden geven aan dat de problemen de laatste maanden (dat wil zeggen sinds de zomer van 2012) zijn afgenomen.

Dit vormt echter allerm minst een garantie dat er nooit meer problemen zullen optreden in de toekomst.

In de voorgaande paragraaf is gebleken dat het gebouw uit oogpunt van sociaal veilig ontwerpen (ZETA- regels) diverse ongunstige kenmerken heeft.

Om iets te kunnen zeggen over de kwetsbaarheid van het gebouw en de kans op terugkeer van problemen met jongeren, kijken we naar de plekken die geïnterviewden hebben aangegeven als "hotspot" voor jongerenoverlast.

De meeste overlast wordt ervaren

- onder het overstek aan de noordzijde
- op de parkeerplaats
- in de steegjes
- op de trap naar de fietsenstalling
- in de binnentuinen van het gebouw.



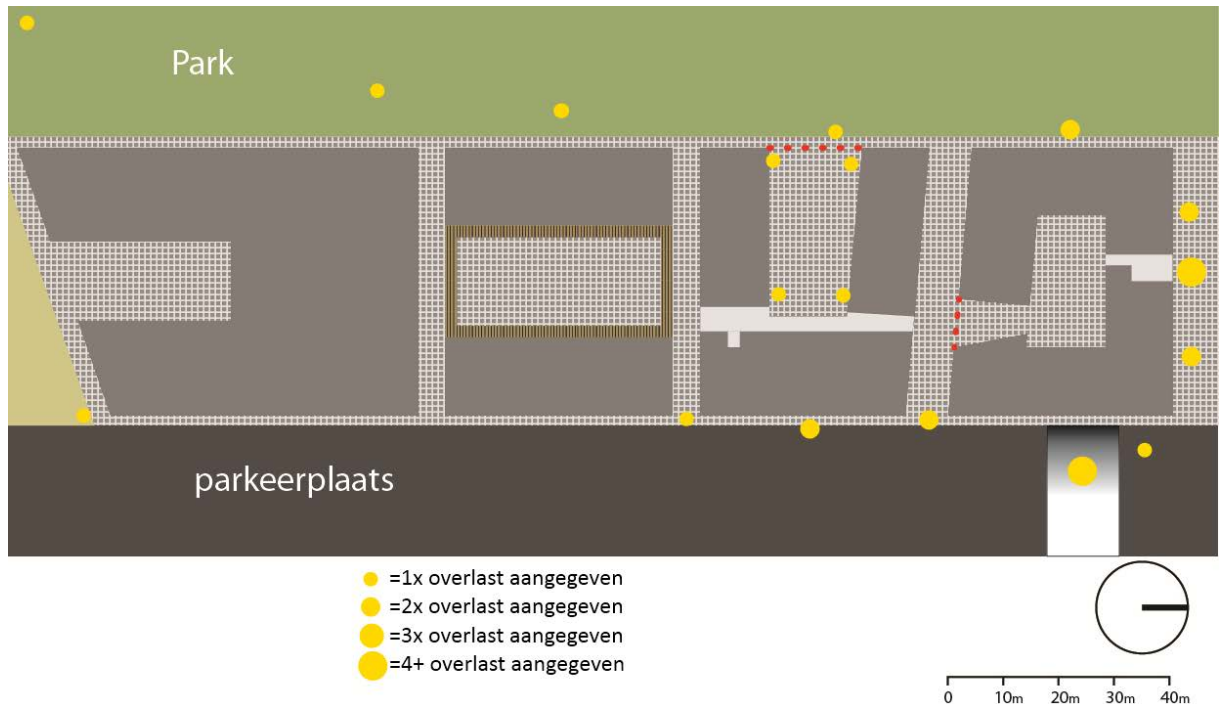
Foto: De trap naar de fietsenstalling is één van de 'hot spots' voor jongerenoverlast

Ook in de bewonersenquête is gevraagd naar de plaatsen waar overlast wordt ervaren.

Bewoners konden de plekken waar zij overlast van jongeren hebben ervaren aangeven op een kaart.

De gegevens uit de verschillende enquêteformulieren zijn samengebracht in onderstaande kaart.

Kaart: door bewoners aangegeven plekken waar overlast van jongeren wordt ervaren



Uit de kaart blijkt, dat de plekken waar bewoners jongeren overlast ervaren grotendeels samenvallen met de plekken waar de exploitanten van de medische voorzieningen overlast ervaren. Bovendien valt op, dat de meeste van de genoemde plekken ook voorkomen in de kwetsbaarheidsanalyse die in de vorige paragraaf is weergegeven. Zie de kaart in de voorgaande paragraaf: de ruimte onder het overstek is daarin nummer 4, de parkeerplaats nummer 7, de steegjes nummer 1, de ingang van de fietsenstalling nummer 2, het park nummer 3 en de ingang naar de garage nummer 5.

Tot zover over het waar van de overlast.

Uit de interviews hebben we de volgende informatie uit het wat en hoe van de overlast.

De meeste respondenten ervaren vervuiling door de hangjongeren, ze laten afval achter en geven daardoor de indruk dat het complex slecht is onderhouden. Zo werd er bijvoorbeeld aangegeven dat er in de steeg, met name na het weekend, veel rotzooi ligt en dat de jongeren de ramen besmeerden. Ook voelen sommige respondenten zich geïntimideerd en/of zijn bedreigd door de jongeren. De jongeren spreken medewerkers bijvoorbeeld grof en/of uitdagend aan. Daarnaast vinden respondenten het sowieso eng wanneer er een grote groep staat te 'hangen' en hierdoor passen zij hun gedrag aan. De geïnterviewde jongerenwerker zei hierover het volgende: "Het ligt vaak aan de mensen die overlast ervaren of er gesproken wordt over overlast. Vaak geven groepen hangjongeren door alleen al een groep te vormen overlast voor bepaalde mensen, terwijl zij eigenlijk nog niets doen." Om de confrontatie met de groep uit de weg te gaan nemen medewerkers andere routes, wachten zij tot de jongeren weg gaan of tot men zelf met een grote groep het pand kan verlaten. Hier is uit op te maken dat alleen al de aanwezigheid van een groep de nodige angstgevoelens inboezemt.

Enkele respondenten geven aan dat de jongeren op enig moment ook in het gebouw aanwezig waren, of zich toegang hadden verschaft tot een van de binnentuinen (deze ruimten zijn in principe afgesloten is met een deur of hek, de jongeren wisten deze barrières dus te passeren). Dit was een gevolg van het feit dat zij door medewerkers van de medische voorzieningen waren weggestuurd en een andere plek opzochten, het probleem heeft zich dus verplaatst. De geïnterviewden vonden het geen fijn idee om de

jongeren binnen het gebouw te hebben, aangezien er bij die gelegenheden ook wel eens brand is gesticht. Dit gaf de geïnterviewden een machteloos gevoel. Mocht er namelijk brand ontstaan, dan duurt het best lang om van boven naar buiten te komen.

Familieleden van cliënten van één van de respondenten hebben hun zorgen uitgesproken over de eerder genoemde brandstichtingen. Zij maken zich zorgen over het feit dat cliënten niet zelfredzaam zijn en in het geval van brand niet zelf kunnen vluchten. De cliënten zelf vinden de hangjongeren en de brandstichting beangstigend.

De politie, met name de wijkagent, probeert het probleem aan te pakken en heeft de jongeren ook wel eens aangetroffen in het gebouw en hier een proces-verbaal voor opgemaakt. Voor zover bekend is dit niet vaker voorgekomen.

Tenslotte wordt er baldadigheid en vandalisme ervaren, dit is in de vorm van kloppen op de ramen terwijl de medewerkers daar achter aan het werk zijn tot aan graffiti. Ook zijn er enkele ervaringen met drugsoverlast. Deze overlast werd vooral ervaren bij de ingang van de fietsenstalling (zie foto), waar de jongeren uit het zicht zijn van de openbare weg.

Er zijn twee respondenten die ook op dit moment nog last hebben van de hangjongeren.

Deze fragmenten van de interviews geven ook informatie over het tijdstip van de overlast.

Wanneer medewerkers 's avonds hebben gewerkt en naar huis gaan, voelen ze zich heel vervelend en bedreigd. De hangjongeren zitten met een groep van vijftien tot twintig personen voor de deur, waardoor medewerkers niet naar huis durven. De respondent gaf aan op die tijdstippen niet meer via de deur naar binnen te gaan, maar intern via de parkeergarage.

De tweede respondent die momenteel last heeft van de hangjongeren, heeft ook aangegeven 's avonds last te hebben van de hangjongeren. Ze voelen zich niet veilig en vaak geïntimideerd door de hangjongeren. Ze zijn er van overtuigd dat er in drugs gedeald wordt op de parkeerplaats en vinden dit, gezien de doelgroep, beangstigend.

Ook uit de bewonersenquête is informatie bekend geworden over het tijdstip waarop jongerenoverlast wordt ervaren. Van de 19 bewoners die zeggen jongeren over het te hebben ervaren, geven er 13 (68%) aan dat de overlast in de avond wordt ondervonden. Dit spoort met de informatie die we uit de interviews met de exploitanten van de medische voorzieningen hebben gehaald (zie hierboven).

Vijf respondenten (26%) geeft de middag aan als tijdstip waarop de overlast wordt ervaren.

Wanneer men de gegevens van de bewonersenquête combineert met de interviews, kan de volgende conclusie worden getrokken: jongeren overlast is 's middags en 's avonds aanwezig, en is 's avonds het meest hinderlijk en bedreigend.

De interviews geven ook informatie over de aanpassingen en de reacties van de medewerkers op de aanwezigheid van de jongeren.

Er is één respondent die aangeeft zich op sommige momenten aan de hangjongeren aan te passen.

's Avonds worden fietsen in de gang van de medische voorziening gezet, in plaats van in de fietsenkelder. Ook is als regel ingesteld, dat de medewerkers 's avonds gezamenlijk vertrekken.

Er zijn diverse respondenten die aangegeven hebben, zelf actie te hebben ondernomen tegen de hangjongeren. Zij zijn naar de hangjongeren toe gegaan om ze weg te sturen. Medewerkers voelden zich op dat moment bedreigd.

Wanneer medewerkers zich niet prettig voelen wanneer er hangjongeren in de buurt zijn, hebben zij de mogelijkheid om beveiligingsmensen in te schakelen. Zij vinden het echter bezwarend om te bellen.

Één respondent geeft aan enorm veel actie te hebben ondernomen om de hangjongeren te weren bij dok Zuid. Zij hebben het gevoel dat naarmate de tijd verstrijkt, er minder aandacht voor het probleem is en zij meer alleen komen te staan. Ook beginnen zij zich bezwaard te voelen om te bellen. Ze geven aan dat de strategie die is bepaald met De Goede Woning en de Wijkagent niet bij iedereen bekend is.

Hierdoor ontstaat ergernis bij de medewerkers, omdat zij het verhaal meerdere keren moeten vertellen en omdat vervolgens de mensen van de surveillancewagen anders handelen als is afgesproken. Verder voelen ze zich alleen gelaten door de matige inzet van andere gebruikers. Zij denken dat dit komt omdat de hangjongeren zich vooral aan hun kant van het pand ophouden.

In het bovenstaande is het hoe, wat, waar en wanneer van de jongerenoverlast beschreven.

Blijft nog over het wie en waarom van de overlast. Wie zijn de jongeren, wat zijn hun motieven om zich samen ergens in de openbare ruimte of bij een gebouw op te houden?

Om een beeld te krijgen van de jongerengroep en de problematiek is de jongerenwerker die Dok Zuid en omgeving als werkgebied heeft geïnterviewd. Deze schetste het volgende beeld van de groep:

- De groep bestaat uit jongeren van Nederlandse afkomst
- Binnen de groep zijn drie verschillende leeftijdsgroepen (subgroepen)
- De drie verschillende subgroepen zijn vaak in verschillende samenstellingen te vinden
- De jongeren willen geen bemoeienis van 'buitenstaanders'
- Zowel de jongerenwerker als wijkagent bestempelen de groep als 'hinderlijk'
- De groep gedraagt zich niet crimineel, alhoewel er wel individuen binnen de groep zijn die zich crimineel gedragen
- De groep past zich vaak aan, ze gaan naar locaties waar geen andere groepen zijn
- De groep is door zowel wijkagent als jongerenwerker aanspreekbaar, er zijn echter geen afspraken met de groep te maken
- Zowel de wijkagent als de jongerenwerker vinden het een moeilijke groep om grip op te krijgen.

Volgens de jongerenwerker is er in beperkte mate van rivaliteit tussen deze groep en andere groepen. Buiten het feit dat de groep niks met andere groepen te maken wilt hebben, is volgens de jongerenwerker sprake van een wijkbrede barrière tussen allochtonen en autochtonen.

De oorzaak van deze barrière is dat er door de jaren heen steeds meer allochtonen in Apeldoorn Zuid zijn komen wonen. De allochtonen die in Apeldoorn Zuid zijn komen wonen hadden andere vaste omgangsvormen en andere normen en waarden dan de autochtone bewoners van Apeldoorn Zuid. De jongerenwerker zegt hierbij dat wanneer de oudere generatie autochtonen zich negatief uitlaat tegenover de jongere generatie, de laatstgenoemde deze negatieve houding ten opzichte van de allochtonen overneemt. Hierdoor ontstaat de spanning tussen de 'Nederlanders' en de 'buitenlanders'. Het gevolg hiervan is dat de verschillende groepen jongeren elkaar mijden en dus op zoek gaan naar 'nieuwe' hangplekken.

Dok Zuid is voor de groep autochtone jongeren één van de plekken waar ze graag rondhangen. Volgens de jongerenwerker houdt de desbetreffende groep zich verder voornamelijk op bij onderstaande plaatsen:

- Bij de Lidl
- Bij de vijver aan de Rijnstraat
- Op verschillende plekken in het park.

4.3.3 Bewegwijzering

De bewegwijzering en herkenbaarheid in en rondom DokZuid heeft met name invloed op de functionaliteit van het complex. Bezoekers van de voorzieningen moeten makkelijk hun weg kunnen vinden, ook wanneer zij er voor het eerst komen.

Dit onderwerp is voor de exploitanten van voorzieningen van groot belang. Uit de interviews met de exploitanten zijn veel klachten en opmerkingen over de bewegwijzering en herkenbaarheid in en rondom DokZuid naar voren gekomen. (In de bewonersenquête zijn geen vragen over dit onderwerp opgenomen).

Meerdere respondenten geven aan dat de bezoekers en gebruikers van de voorzieningen, problemen ondervinden met de bewegwijzering. Het probleem dat het meest wordt ervaren, is dat voorzieningen niet herkenbaar zijn. Gebruikers hebben moeite om een voorzieningen te vinden en te herkennen. Zo gaven meerdere respondenten aan dat zij, met name in het begin, zichzelf net een receptie voelden omdat zij vaak mensen aan de balie kregen die op zoek waren naar de apotheek of de huisarts. Een oorzaak van de moeilijke herkenning is dat er informatie ontbreekt wat betreft huisnummers van de voorzieningen. Op het parkeerterrein is een informatiezuil geplaatst, deze voldoet echter nauwelijks aan zijn doel, omdat de zuil mensen simpelweg niet opvalt. Door zijn vorm is de zuil maar van één kant herkenbaar als informatiezuil; vanaf de zijkant valt de zuil in het geheel niet op.

De borden boven de ingangen van de voorzieningen zelf zijn klein en slecht herkenbaar. Bezoekers die op de parkeerplaats aankomen kunnen de praktijken vaak niet vinden doordat de bewegwijzering niet opvalt en de uitstraling ervan 'flets' is. Ook zijn sommigen borden vanuit de parkeerplaats niet zichtbaar omdat andere borden er vóór hangen. De respondenten hebben behoefte aan grotere borden, een informatiezuil die van iedereen de aandacht trekt en duidelijkere entrees dan die er op dit moment zijn.

Behalve de slechte bewegwijzering worden de nummers van de voorzieningen niet herkend door alle navigatiesystemen. Wanneer een taxibus, een bezoeker of zelfs een ambulance via navigatie naar Dok Zuid gaat komt men soms uit bij een sporthal terecht 500 meter verderop. Dit betekent dat ouderen en gehandicapten niet worden opgehaald, dat bezoekers te laat komen voor hun afspraak en in het geval van een ambulance werd de zorg nadrukkelijk uitgesproken: "wat gebeurt er wanneer iemand een hartaanval krijgt en de ambulance kan het gebouw niet vinden omdat de navigatie hen de verkeerde kant op stuurt?" Tot op heden is dit nog niet voorgekomen maar sommige respondenten spraken hier duidelijk hun zorgen over uit.

In het geval van de taxibus is het een probleem dat niet duidelijk is waar zij hun cliënten moeten ophalen of afleveren. Er zijn drie ingangen voor de zorgvoorzieningen en het komt door onduidelijke herkenbaarheid logischerwijs voor dat taxibussen de cliënten op de verkeerde plaats afleveren. Ouderen moeten verder lopen en gehandicapten staan door deze onduidelijkheid lange tijd op de 'verkeerde' plek te wachten. Verschillende respondenten gaven aan dat er één duidelijke plaats moest zijn waar taxibussen mensen kunnen halen en brengen.

Behalve meer duidelijkheid wat betreft een ophaalplaats is het ook van belang om de eenduidigheid binnen Dok Zuid te verbeteren. Zo is er een praktijk met meerdere ingangen. De betreffende exploitant acht het van groot belang om, gezien de doelgroep (gehandicapte mensen), duidelijkheid te verschaffen over welke ingang gebruikt moet worden.

4.3.4 Parkeervoorzieningen

Over het parkeren is zowel uit interviews met exploitanten van de voorzieningen als uit de bewonersenquête informatie gekomen.

Parkeren bewoners

Er is één parkeerplaats per woning inbegrepen bij de huur van een woning.

Er zijn ruim voldoende parkeerplaatsen beschikbaar in de garage: 104 plaatsen voor 68 woningen.

Behalve voor huishoudens die 2 of meer auto's bezitten is er voor bewoners dus in principe nooit een parkeerprobleem: zij kunnen hun auto altijd in de garage kwijt.

Dit blijkt ook uit de enquête.

Het gemiddelde aantal auto's per huishouden is 0,96.

Twee van de geënquêteerden hebben 2 auto's.

De bewoners hebben aangegeven waar zij het meest hun auto parkeerden: 86% parkeert hun auto het meest in de parkeergarage onder Dok Zuid; 9% van de bewoners heeft twee auto's en parkeert één daarvan in de parkeergarage en de andere als regel op de parkeerplaats voor Dok Zuid.

Eén respondent heeft een te hoge auto om de garage in te kunnen rijden, die kan zijn parkeerplaats niet gebruiken. Deze bewoner geeft aan als regel op de parkeerplaats voor Dok Zuid te parkeren.

Bij het antwoord op de vraag in hoeverre bewoners moeite hebben een parkeerplaats te vinden op het terrein voor Dok Zuid zou men in eerste instantie een verdeling verwachten die overeenkomt met het gebruik van de garage, dat wil zeggen men zou verwachten dat de overgrote meerderheid (meer dan 80%) zou zeggen daar geen moeite mee te hebben. Dit aandeel is echter 55%; 25% geeft aan soms moeite te hebben, 10% zegt vaak en 10% zegt zeer vaak.

Dit verschil tussen de verwachte verdeling en de werkelijke verdeling is te verklaren door dat een bewoner de parkeergarage niet altijd wil gebruiken. Wanneer men bijvoorbeeld 's morgens met de auto de garage is uitgereden en men komt tegen het medisch middaguur thuis om alleen even een boterham te eten en daarna weer weg te gaan, is het relatief te veel moeite om de auto daarvoor in de garage te rijden en korte tijd later weer eruit. Men zou dan liever de auto voor een uurtje buiten, dicht bij de ingang van de flat parkeren. Het overgrote deel van de bewoners die aangeeft in dit soort situaties soms moeite te hebben met het vinden van een parkeerplaats op het terrein voor dok Zuid, wijkt dan alsnog uit naar de garage. Twee bewoners doen dit niet en zoeken een plek elders in de wijk.

Bezoekers van de bewoners hebben geen mogelijkheden om in de garage te parkeren.

Bewoners is gevraagd of hun bezoek wel eens moeite hebben met het vinden van een parkeerplaats op het parkeerterrein bij dok Zuid. Op deze vraag is de verdeling van de antwoorden, zoals te verwachten is, heel anders dan voor de bewoners zelf. Van de geënquêteerde bewoners zegt 37% dat hun bezoek 'soms' moeite heeft met het vinden van een parkeerplaats op het terrein, 22% zegt 'vaak', nog eens 22% zegt 'zeer vaak'.

Wanneer hun bezoek geen plaats kan vinden op het terrein, wijkt men in het overgrote deel van de gevallen uit naar een parkeerplaats elders in de wijk. Eén bewoner zegt in zo'n geval alsnog een plaatsje in de garage te regelen voor zijn bezoek.

Er is in het onderzoek ook gevraagd naar het tijdstip waarop bewoners overlast ervaren van parkeerproblemen. Men kon daarbij meer dan één dagdeel aangeven.

De middag (12 tot 18:00) werd het vaakst genoemd: 15 van de 26 bewoners zei 's middags overlast ervaren van parkeerproblemen. Bij de ochtend (6:00 tot 12:00) waren dit 11 bewoners, bij de avond (18:00 tot 24:00) 5 bewoners en in de nacht (0:00 tot 6:00) 1 bewoner.

Al met al kan men concluderen dat het parkeren voor bewoners zelf nauwelijks een probleem is door de beschikbaarheid van een plaats bij woning in de garage onder het gebouw, maar dat het bezoek soms (vooral in de middag en ochtend) uit moet wijken naar parkeermogelijkheden elders in de wijk. Men heeft daardoor met grotere loopafstanden te maken heeft dan bedoeld en gewenst is.

Parkeren exploitanten van voorzieningen

Tijdens het interview is aan de respondenten gevraagd van welke parkeermogelijkheid zij gebruik maken voor zichzelf en hun medewerkers. Vier respondenten beschikken over twee parkeerplaatsen in de parkeergarage. Zij maken hier gebruik van en maken verder gebruik van de parkeerplaats. Twee respondenten maken gebruik van de parkeerplaats. Eén respondent maakt voornamelijk gebruik van hun negen parkeerplaatsen in de parkeergarage. Af en toe wordt er op de parkeerplaats geparkeerd.

De bezoekers van de meeste respondenten komen voornamelijk met de auto. Wanneer bezoekers in de buurt wonen komen zij soms met de fiets.

Alle geïnterviewde exploitanten van de voorzieningen in het GOED noemen het parkeren als probleem. De parkeerplaats voor Dok Zuid is verdeeld in twee delen; de nadruk wat betreft de klachten en problemen ligt op de kleine parkeerplaats, nabij het GOED. In de ideale situatie wordt deze parkeerplaats alleen gebruikt door de bezoekers van het GOED en staan auto's hier relatief kort geparkeerd. De medewerkers van de medische voorzieningen zouden in de ideale situatie in de garage kunnen staan, op het parkeerterrein maar dan in het gedeelte bij het MFC of elders in de wijk. Het parkeerprobleem is extra regent doordat bij de zorginstanties ook mensen komen die ziek, minder valide of slecht ter been zijn. Het stuk dat bezoekers moeten lopen wanneer ze hun auto ver weg moeten parkeren, valt ze tegen. Tegenwoordig worden er visites gereden omdat mensen niet zo ver kunnen lopen. In de tijd van een visite kan een dokter vier tot vijf andere mensen zien. Dit kost geld en tijd. Andere respondenten melden dat er door de drukte op de parkeerplaats stagnatie ontstaat in de wachtkamer. Bezoekers kunnen hierop besluiten om over te stappen naar een andere zorginstantie. De problemen die worden ervaren op de parkeerplaats werken dus door in de organisatie: het kan klanten kosten.

De respondenten zien twee oorzaken voor de parkeerdrukke. De capaciteit van de parkeerplaats is onvoldoende en er zijn derden die gebruik maken van de parkeerplaats. Deze derden zijn volgens de meeste respondenten de bewoners van de flat aan de overkant of bewoners/medewerkers van Dok Zuid. Eigenlijk zouden de bewoners van de flat aan de overzijde hun auto aan de achterkant of zijkant van hun eigen flat moeten parkeren. Tijdens de avondschouw is duidelijk geworden dat de parkeerplaats achter de flat aan de overkant ook al vol staat. Tijdens een bezoek overdag, toen het de nacht ervoor gesneeuwd had, was bovendien duidelijk te zien dat diverse auto's 'overnacht' hadden op de parkeerplaats van Dok Zuid.

Dit zou een logische verklaring zijn voor het feit dat bewoners van de flat hun auto op de parkeerplaats van het GOED parkeren.



Parkeerplaats Dok Zuid na een nachtelijke sneeuwbuï: op diverse auto's ligt nog sneeuw, deze auto's moeten daar de dag tevoren al neergezet zijn

Voor de medewerkers van de medische voorzieningen opperen sommige respondenten als oplossing voor het capaciteitsprobleem om meer plaatsen voor personeel in de garage onder het gebouw beschikbaar te stellen. Daar is in principe plaats genoeg.

De tarieven zouden dan wellicht wat gematigd moeten worden. Een respondent gaf aan: "door de hoge kosten van de parkeergarage en bezuinigingen in de zorgsector is het haast onmogelijk om mijn medewerkers te laten parkeren in de garage".

De exploitanten noemen naast de hoge prijs ook andere oorzaken voor het geringe gebruik van de parkeergarage: het onveiligheidsgevoel, de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid.

De reacties over het onveiligheidsgevoel zijn als volgt te specificeren. Één respondent vindt de parkeergarage onguur en weinig sfeer en beheer hebben. Een andere respondent, waarvan de

medewerkers nachtdiensten draaien, vindt de garage eng. Dit komt niet specifiek door deze garage, zegt de respondent, maar dit is een 'algemeen gevoel' dat men bij alle garages heeft. Ditzelfde geldt voor vrouwelijke medewerkers van een andere instelling. Overdag, zegt deze respondent, voelt men zich veilig in de parkeergarage, maar 's avonds niet. Respondenten zeggen soms dat het onveiligheidsgevoel licht versterkt wordt doordat er geen beheer aanwezig is.

De opmerkingen van respondenten over de toegankelijkheid hebben vooral betrekking op de loopafstand. Wanneer men in de garage parkeert, vinden sommige medewerkers de loopafstand naar het werk te groot. Mensen willen namelijk zo dicht mogelijk bij hun werk parkeren en wanneer een plek in de garage verder is dan een plek buiten zijn sommigen geneigd om hun auto buiten te zetten.

Wat betreft de gebruiksvriendelijkheid merkte een respondent op dat vloer van de garage glad is, waardoor men blikshade heeft gehad aan de auto en het niet prettig is om te lopen. Dit probleem heeft wellicht te maken met het beheer (onderhoud en schoonmaak van de vloer), maar kan ook liggen aan de coating die op de vloer ligt, die glad kan worden bij nattigheid.

Een vergelijkbare opmerking is ook gemaakt over de parkeerplaats voor Dok Zuid. Ten tijde van sneeuw is er volgens een aantal respondenten geen duidelijk strooibeleid en is de parkeerplaats glad.

Vergelijking parkeren bewoners respectievelijk exploitanten van medische voorzieningen

Wanneer we de uitkomsten van het parkeren onderzoek onder de bewoners vergelijken met die van de exploitanten van medische voorzieningen, dan valt op dat de laatste groep méér, en ook meer urgente, problemen ondervindt op het gebied van parkeren. De exploitanten kijken daarbij niet in eerste instantie naar hun eigen belang en dat van hun personeel, maar naar hun cliënten. Deze zijn vaak door ziekte, ouderdom of handicap beperkt in hun mobiliteit en moeten dus dichtbij de voorzieningen kunnen parkeren. Dit lukt vaak niet, het gedeelte van de parkeerplaats nabij de medische voorzieningen staat overdag vaak vol, dan moeten de bezoekers uitwijken naar het verder weg gelegen gedeelte van de parkeerplaats of zelfs elders in de wijk parkeren. Dit is een uit oogpunt van patiënten zorg onwenselijke situatie, die bovendien ook negatief door kan werken in de bedrijfsvoering van de instellingen in het GOED.

4.3.5 Gebruiksvriendelijkheid

Een aantal geïnterviewde exploitanten noemden uit zichzelf (dit was geen onderdeel van de vraagstelling in de gehanteerde vragenlijst) één of meer problemen die onder de noemer 'gebruiksvriendelijkheid' vallen.

Het gaat om de volgende klachten en opmerkingen:

- Buitenbetegeling. De vloertegels in de stegen en de looproutes langs het gebouw zijn nogal eens kapot en het duurt relatief lang voordat de tegels gerepareerd worden. Daarnaast zijn, vooral in de wintertijd, de tegels glad, wat een aantal keer geleid heeft tot kleine glijpartijen met voetgangers, fietsers en auto's.
- Strooibeleid. Wanneer het sneeuwt is er geen duidelijkheid wat betreft het strooibeleid. In beginsel zijn alle gebruikers zelf verantwoordelijk om hun eigen deel sneeuwvrij te maken. Mocht echter de voorziening die vooraan zit, een uur later beginnen dan een voorziening die achterin de steeg zit dan ontstaan er dus al problemen over het strooien van de looproutes, omdat het eerste gedeelte nog niet gestrooid is.
- Lekkage. Eén respondent heeft last van lekkage.

- Drempels. Eén respondent en geeft aan dat het gebouw op sommige punten niet geschikt is voor hun doelgroep. Zo zijn bijvoorbeeld sommige drempels te hoog en wordt de bewegingsvrijheid van de mensen in een rolstoel verminderd.
- Verwarming. Er waren veel problemen met de centrale verwarming (het gebouw beschikt over een geavanceerd en milieuvriendelijk systeem dat werkt met Warmte-Koude-Opslag). Dit probleem is grotendeels opgelost maar wordt door sommigen af en toe nog steeds ervaren. Men heeft geen controle over de verwarming.
- Bediening binnenverlichting. Een lichtknop is afwezig, de lampen gaan aan middels een sensor. Sommige respondenten ervaren dit niet als prettig en vinden het feit dat hier geen controle over is niet fijn.
- Interne verbindingsgangen. Een aantal respondenten zegt dat de verbinding met het MFC niet optimaal is. Er is geen directe doorgang tussen het GOED naar het MFC. Men moet buitenom. In veel gevallen houdt dit mensen tegen om van het GOED naar het MFC te gaan of andersom. Dit is jammer aangezien de meerwaarde van een kulturhus er zo niet helemaal uit komt.
- Fietsenkelder. Bij slecht weer is de trapopgang glad, de deur gaat zwaar open en één van de trapopgangen is steil, daardoor kan men zijn fiets niet of alleen met moeite omhoog duwen.
- Kelderroosters. Aan de achterkant van het gebouw ligt hier een pad. Tussen het pad en het gebouw ligt een rooster waar mensen overheen fietsen, vooral kinderen. De roosters komen daardoor in trilling. Dit trillen dreunt door in het gebouw en zorgt voor veel geluidsoverlast. Het gebouw is in zijn algemeenheid gehorig, zeggen geïnterviewden. In persoonlijke gesprekken tussen hulpverlener en patiënt worden 'bijgeluiden' zoals het trillen van de roosters als onprettig ervaren.

4.3.6 Lof voor Dok Zuid

De vraagstelling van het onderzoek dat wij in Dok Zuid hebben uitgevoerd is gericht op het blootleggen van klachten en problemen van de gebruikers en de bewoners van het gebouw. Daardoor ontstaat er gemakkelijk een verhaal met een negatieve toonzetting.

Wanneer men alleen de bovenstaande informatie in de paragrafen 4.3.1 tot en met 4.3.5 zou beschouwen, dan zou men wellicht de indruk krijgen dat er 'niets deugt' aan het gebouw.

Mocht dit het geval zijn, dan is het hier de juiste plaats om tegenwicht aan te brengen.

Uit alle interviews met de exploitanten van de voorzieningen bleek, dat men Dok Zuid een mooi en bijzonder gebouw vindt. Men heeft waardering voor de architectuur, bijvoorbeeld de toepassing van grote glasoppervlakken, waardoor het gebouw een grote mate van transparantie heeft.

Het gebouw herbergt een aantal voorzieningen waaraan in de wijk behoefte is, alleen al daarom is Dok Zuid op zichzelf een geslaagd gebouw.

De vraag is eerder, of de geconstateerde problemen ernstig genoeg zijn om wezenlijk afbreuk te doen aan de beleving en het functioneren van het gebouw.

In het onderstaande is een paragraaf toegevoegd, die op deze vraag iets dieper in gaat.

4.4 Is Dok Zuid een Kulturhus?

Bij binnenkomst in de centrale hal van het Multifunctioneel centrum valt je oog onmiddellijk op het gedicht van stadsdichter Willem Bierman, dat op een wand is aangebracht:

Dok Zuid
Het beste bindmiddel
Sinds de uitvinding van het touw
En de maizena.
(2009–2010)

Mooi gezegd van Bierman, maar is het ook (al) *waar*?

Op dit moment vervult Dok Zuid zijn taak als multifunctioneel centrum nog niet volledig.

Er is méér uit te halen.

“Waar mensen samenkomen, gebeurt iets”. Dat is een slogan waarmee de oprichting van *Kulturhusen* gepropageerd wordt (Kennisknooppunt Kulturhus, z.j.).

Dat ‘samenkomen’ gaat echter niet vanzelf.

Ergens een gebouw neerzetten en bij de opening het lint doorknippen is maar het begin, een eerste stap.

De loop in het gebouw krijgen en houden, vereist continue organisatorische inspanning en een geoliede samenwerking tussen betrokken partijen.

Daar is nu bij Dok Zuid geen sprake van. Dit merk je al bij een eerste virtueel bezoek aan het gebouw: de website wordt sinds medio 2012 niet meer bijgehouden “wegens veranderingen in de organisatie” (Welkom op de website van Dok Zuid, 2012).

Ieder doet ‘zijn eigen ding’ in het gebouw, er ontstaat nog nauwelijks synergie.

Wellicht zijn ook de huurprijzen van zaalruimte aan de hoge kant voor de beoogde huurders, is de flexibiliteit van de organisatie (zelf koffie mogen meenemen) niet groot genoeg, en wordt de sfeer door bewoners van dit stadsdeel in Apeldoorn te ‘deftig’ gevonden om het gebouw voor hun ook een buurthuisfunctie te laten hebben.

Dit onderzoek was gericht op leefbaarheid, veiligheid en aantrekkelijkheid.

Bovengenoemde zaken vallen onder ‘aantrekkelijkheid’.

Uit het onderzoek komen tal van aanbevelingen om de leefbaarheid en de veiligheid te verbeteren.

Ook aan verbetering van de gebruiksvriendelijkheid (met name de bewegwijzering) wordt aandacht besteed.

Op organisatorisch gebied worden ook aanbevelingen gedaan, zoveel als mogelijk was binnen de scope van het onderzoek. Maar organisatie-aspecten stonden niet centraal, het is ‘bijvangst’. Te overwegen valt om in de nabije toekomst een apart onderzoek te doen waarin organisatie-aspecten volledig centraal staan, waarbij dan tevens alle exploitanten van het multifunctioneel centrum (scholen, bibliotheek, centrum voor jeugd en gezin) nadrukkelijk betrokken worden.

De gemeente Apeldoorn zou de meest aangewezen (hoofd)opdrachtgever van dit onderzoek zijn.

5. Conclusies en aanbevelingen

5.1 Conclusies

1. Exploitanten van voorzieningen en bewoners van de appartementen vinden Dok Zuid een aantrekkelijk gebouw
2. Door de gekozen mix van voorzieningen is er potentie om er een bruisend hart van de wijk van te maken, een echt *Kulturhus* voor Apeldoorn Zuid
3. Kenmerken van de vorm en inrichting van het gebouw zelf alsook de onmiddellijke omgeving staan volledige benutting van de bij (2) genoemde potenties vooralsnog in de weg
4. Het beheer (toezicht, communicatie) en de organisatie (programmering van activiteiten, onderlinge samenwerking tussen voorzieningen) zijn nog tamelijk zwak, er is vanuit de organisatie nog geen impuls om tot 'bruisen' te komen; ook dit staat volledige benutting van de bij (2) genoemde potenties in de weg
5. De tariefstelling van de stallingsgarage en de regels rond toewijzing van plekken in deze garage leiden tot aanmerkelijke onderbenutting van het beschikbare aantal plaatsen
6. De capaciteit van de parkeerplaats voor het gebouw is aan de krappe kant, de indeling is niet optimaal en er is geen 'bescherming' van de parkeerplaats voor parkeerders van 'buiten' (mensen die niet voor Dok Zuid komen).

Toelichting van de conclusies

Bij conclusie 3, 4, 5 en 6 is in het kader van dit onderzoek een verdere toelichting op zijn plaats.

Conclusie 3: 'onhandige' aspecten van het gebouw

- Het gebouw is langgerekt (niet compact), ingangen liggen relatief ver uit elkaar, interne doorgangen ontbreken of zijn onduidelijk aangegeven, de openbare ruimte aan de parkzijde is nog niet 'af'
- De herkenbaarheid van de voorzieningen schiet tekort, mede door een 'fletse' bewegwijzering
- Het gebouw heeft kenmerken die het aantrekkelijk maken als hangplek voor jongeren
- Er zijn plekken in en om het gebouw waar mensen zich, door de ruimtelijke inrichting of door kenmerken van de openbare verlichting, onveilig (kunnen) voelen
- Er zijn, met name bij de exploitanten van de voorzieningen, relatief veel klachten over gebruiksvriendelijkheid van bijvoorbeeld vloeren en deuren.

Conclusie 4: de organisatie die nog niet op sterkte is

- Er is nog te weinig te doen in het MFC, bewoners van de woningen en bezoekers van de medische voorzieningen komen nog niet automatisch even langs voor koffie of een bezoek aan de bieb
- Er is nog vrijwel geen samenwerking tussen exploitanten van de medische voorzieningen en de voorzieningen in het MFC
- De exploitanten van de medische voorzieningen hebben nog geen formeel georganiseerd samenwerkingsverband, er is nog geen bundeling van krachten in het optreden naar instanties wanneer er problemen zijn of men iets 'gedaan wil krijgen'
- Er is nog geen zichtbaar, aanspreekbaar en slagvaardig beheer en toezicht voor het gebouw en het omringende terrein als geheel; met name op het parkeerterrein en in de stallingsgarage wordt dit gemist.

Conclusie 5: de hoge tarieven en beperkte verkrijgbaarheid van plekken in de garage

- Er is nog geen duidelijke regeling voor de mogelijkheid om per gebruiker een 2^e, 3^e en volgende auto te kunnen stallen
- De kosten (40 euro per plaats per maand) zijn hoog met name voor exploitanten van medische voorzieningen die graag (veel) meer dan één plaats zouden willen hebben voor hun personeel.

Conclusie 6: de capaciteit van de parkeerplaats voor het gebouw

- De belijning ontbreekt, daardoor parkeren mensen 'breed' en ook op plaatsen die eigenlijk als rijbaan bedoeld zijn
- Er wordt waarschijnlijk gebruik gemaakt van de parkeerplaats bij Dok Zuid door publiek uit de omgeving, dit zouden bewoners van de tegenoverliggende flat en bezoekers van het winkelcentrum aan de Maasstraat kunnen zijn
- Een zone met parkeerplaatsen specifiek bestemd voor bezoekers van de medische voorzieningen wordt niet gemist
- Een duidelijk aangegeven wachtplaats voor taxi's alsmede een kiss- & ridevoorziening bij de scholen ontbreken.

5.2 Aanbevelingen

In hoofdstuk 2 is als probleemstelling geformuleerd:

Welke maatregelen dragen bij tot een vermindering van overlast (inclusief parkeeroverlast) en onveiligheidsgevoel en verhogen de aantrekkelijkheid van het complex voor gebruikers en bewoners?

Het antwoord op de probleemstelling is vervat in de onderstaande drie clusters van aanbevelingen voor de aanpak en de oplossing van de gebleken knelpunten in het functioneren van Dok Zuid als gemeenschapsbindende voorziening.

Aanbevelingen bij conclusie 3: 'onhandige' aspecten van het gebouw

- Maak één centrale, duidelijk herkenbare inrit tot het parkeerterrein; maak van de andere inritten een uitrit.
- Ontwerp een nieuw, makkelijk te herkennen en te onthouden bewegwijzeringssysteem. Werk met aparte kleuren voor de medische voorzieningen (per 'steeg' een verschillende kleur) resp. voorzieningen in het MFC. Laat de kleuren ook in de steeg en in het gebouw terugkomen, zodat de bezoeker steeds weet dat hij nog op de goede weg is.
- Verbeter de openbare verlichting op plekken waar mensen zich onveilig (kunnen) voelen, bijvoorbeeld op het parkeerterrein, vang grote overgangen in licht en donker op door het bijplaatsen van extra verlichting, bijvoorbeeld bij de uitmondingen van de stegen aan de parkzijde.
- Bespoedig de 'afwerking' van de openbare ruimte aan de parkzijde, leg in dit kader langs de westgevel van het gebouw een sociaal veilige wandelroute (eventueel ook geschikt voor fietsers) aan, met verlichting, en zodanig dat de route (door middel van een haag of laag hek) afgeschermd is van de roosters die over de 'koekkoeken' van de stallingsgarage liggen; de route zou vanaf de Marchantlaan minimaal tot aan het schoolplein aan de zuidzijde van het gebouw moeten lopen, maar idealiter nog verder, namelijk tot aan de Maasstraat.
- Verbeter de overgang tussen het gebouw en de openbare ruimte, bijvoorbeeld door het inplanten van een strook met lage struiken langs de gevels

- Bekijk of er in de omgeving van dok Zuid, bijvoorbeeld in het park nabij de Maasstraat, een jongerenontmoetingsplek kan worden gecreëerd als alternatieve hangplek voor de jongeren die nu soms bivakkeren in/bij Dok Zuid.
- Bekijk of de uit dit onderzoek gebleken klachten over gebruiksvriendelijkheid van bijvoorbeeld vloeren en deuren met eenvoudige technische maatregelen gemakkelijk te verhelpen zijn, stel hiervoor een uitvoeringsplan op en bespreek dit met zowel de bewonerscommissie als met de exploitanten van de medische voorzieningen.

Aanbevelingen bij conclusie 4: de organisatie die nog niet op sterkte is

- Bekijk of er meer/andere activiteiten te organiseren zijn in het MFC, waardoor bewoners van de woningen en bezoekers van de medische voorzieningen komen meer in de verleiding komen om even langs te komen voor koffie of een bezoek aan de bieb; versoepel de tarieven voor het gebruik van ruimten door bewoners voor vergaderingen en activiteiten, versoepel ook de regels voor het zelf mee mogen nemen of ze zelf mogen zetten van de koffie.
- Creëer een platform waarin samenwerking tussen exploitanten van de medische voorzieningen en de voorzieningen in het MFC tot stand kan komen.
- Bevorder dat de exploitanten van de medische voorzieningen hun krachten bundelen in een regulier samenwerkingsverband, zodat zij elkaar kunnen steunen in bijvoorbeeld het aanspreken van jongeren wanneer deze "te dichtbij" komen, en er een vanzelfsprekend platform ontstaat waar de verhuurder en andere betrokken instanties hun plannen neer kunnen leggen voor reactie en overleg.
- Stel een vorm van integraal en regulier beheer en toezicht in voor het gebouw en het omringende terrein; focus met name op het parkeerterrein en de stallingsgarage, combineerde toezicht functie met de handhaving van het juiste gebruik van parkeerplaatsen met een beperkte toegestane parkeertijd.

Aanbevelingen bij conclusie 5 en 6: benutting en indeling parkeervoorzieningen

- Reserveer een deel van het parkeerterrein voor kort parkeren, waardoor de bezoekers van de medische voorzieningen meer kans hebben op een parkeerplaats vlakbij de ingang van de medische voorzieningen.
- Ontwerp een duidelijke regeling voor de mogelijkheid om per gebruiker een 2^e, 3^e en volgende auto te kunnen stallen in de garage
- Maak de garage aantrekkelijker, zodat (een deel van) het parkeertekort op het buitenterrein in de garage kan worden opgevangen. Ontwerp een tariefsysteem waarbij vanaf de tweede en volgende auto de kosten steeds lager worden ten opzichte van het standaardtarief, zodat het voor de exploitanten van medische voorzieningen financieel mogelijk wordt gemaakt (een groot deel van) hun personeel in de garage te laten parkeren.
- Onderzoek of er door de bewoners van de flat aan de overzijde van de Wormenseweg regelmatig gebruik wordt gemaakt van het parkeerterrein bij dok Zuid, bekijk de mogelijkheden om deze bewoners een parkeerplek aan te bieden in de garage van dok Zuid.

(1) *beheerst parkeren*

(2) *Afwerking openbare ruimte parkzijde*

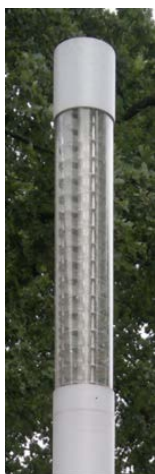
36

5.3 Implementatie van de aanbevelingen en samenwerking tussen betrokken partijen

De aanbevelingen in paragraaf 5.2 hebben een grotere kans van slagen wanneer er samengewerkt wordt tussen de interne partijen (de zorgvoorzieningen en de bewoners) en de externe partijen. De Goede Woning, de gemeente, de politie en het jongerenwerk (de externe partijen) hebben ieder hun eigen rol in het implementeren van de aanbevelingen. Om keuzes te maken in de aanbevelingen, de verdeling van het werk en het geld dat met de implementatie is gemoeid, is het belangrijk dat de externe partijen samenwerken. Voor de keuzes die partijen maken om bepaalde aanbevelingen wel of niet te implementeren zal er een proces moeten worden ontworpen zodat er voldoende draagvlak ontstaat bij bewoners en exploitanten van de voorzieningen. Voor de wijze waarop aanbevelingen worden uitgewerkt zal er met regelmaat met bewoners en exploitanten moeten worden gecommuniceerd. Daarvoor zou een 'klantenpanel' of een 'klankbordgroep' kunnen worden ingesteld. Het is te overwegen om ook de bewoners van de flat aan de overzijde van de 1^e Wormenseweg en de winkeliers aan de Maasstraat in de communicatie te betrekken, aangezien zowel de jongerenoverlast als de parkeerproblematiek breder lijkt te spelen dan alleen Dok Zuid.



De openbare ruimte aan de achterzijde van het gebouw is nog niet 'af', dit kan geen jaren meer wachten



De verlichtingsarmaturen op de parkeerplaats schijnen een deel van het licht naar boven; wellicht is het mogelijk deze armaturen alsnog van een kap aan de bovenzijde te voorzien waardoor het licht schijnt waar het nodig is: op de grond en op 1,5 m hoogte

Bronnenlijst

- Mensen Centraal (z.j.); geraadpleegd op:
http://www.kulturhus.nl/index.php?page=mensen_centraal (januari 2013)
- Gemeente Apeldoorn (2003), 'Sociaal strategische visie Apeldoorn 2020, betrokken en actief'
- Gemeente Apeldoorn (2012), Bestemmingsplan Stadsdeel Zuid-Midden
- Luten, I., et al (2008), Handboek Veilig Ontwerp en Beheer, Bussum: Thoth
- Welkom op de website van Dok Zuid (2012); geraadpleegd op: <http://www.dokzuid.nl/> (januari 2013)
- Politie regio Oost-Nederland (2012), overzicht gegevens meldingen jongerenoverlast Rivierenkwartier januari – december 2012
- *AD misdaadmeter*. (2011). Opgeroepen op december 2012, van <http://www.ad.nl/ad/nl/1401/home/integration/nmc/frameset/nieuws/misdaadmeter.dhtml>

Bijlage: lijst geïnterviewden

Instelling / respondentgegevens	Datum (2012)	Tijd
Huisartsengroep Sylvia Huisman, praktijkondersteuner	22 november	12.30 – 13.30
Zorggroep Apeldoorn Atty van Beest & Jolanda ter Harmsel	29 november	09.30 – 10.30
Apotheek Dok Zuid Ywe ten Kate	29 november	10.30 – 11.30
De Goede Zorg Yolanda Govers	30 november	10.00 – 11.00
Cuppen Mens & Werk Henriette Cuppen	3 december	09.00 – 09.30
Woningstichting De Goede Woning, Henk Witte, Buurtbeheerder	3 december	09.00 – 10.00
Tandprothetische Praktijk Broekhuis Rik en Renate Broekhuis	7 december	11.00 – 12.00
Huisarts Jens Jasper jens	3 december	14.30-15.00
Regiopolitie Oost-Nederland Lucia Hettelaar, Wijkagente	3 december	10.00 – 11.00
Tabernakelkerk De heer Odink, koster	10 december	telefonisch
Stichting Wisselwerk Ecevit Yavuz, jongerenwerker	11 december	14.30-15.30