

# Leefbaarheidsinterventies onder de loep

**Deelrapport 2  
Intensieve inzet de Struyck**

Maarten Kwakernaak & Jochum Deuten

Eindrapportage - juli 2025

# Deelrapport 2: Intensieve inzet de Struyck

versie: 7 juli 2025  
auteur: Maarten Kwakernaak & Jochum Deuten

<b>1</b>	<b>Vooraf</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Probleemschets</b> .....	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>De aanpak</b> .....	<b>3</b>
	Verbeteren veiligheid .....	3
	Aanpakken woonfraude en 'herstel' studentenpopulatie .....	3
	Verbeteren relatie Staedion met bewoners .....	4
	Aanpakken vervuiling .....	5
	Kosten van de interventie .....	5
<b>4</b>	<b>Effecten</b> .....	<b>6</b>
	Hogere waardering woning/leefsituatie .....	6
	Verbeterde veiligheid .....	7
	Woonfraude is afgenomen .....	7
	Verbeterde relatie tussen Staedion en huurders en partners .....	7
	Minder klachten .....	8
	Afname (kosten) grofvuil .....	9
<b>5</b>	<b>Wat staat nog op de planning?</b> .....	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Welke lessen?</b> .....	<b>11</b>
<b>7</b>	<b>Conclusie</b> .....	<b>12</b>



# 1 Vooraf

Op de corporatiebegroting is het de kleinste post: leefbaarheid. Tegelijkertijd kan het voor huurders een groot verschil maken. Zeker in deze tijden nu de leefbaarheid in veel buurten en wijken onder druk staat:

- door stedelijk en rijksbeleid concentreren bepaalde kwetsbare doelgroepen zich in buurten, en dat brengt regelmatig overlast met zich mee in het dagelijks leven;
- keuzes vanuit de onderhoudsbegroting of onzekerheid over herstructurering worden zichtbaar in de staat van het onderhoud van complexen en dit draagt negatief bij aan de leefbaarheid;
- het ontwerp van een complex of buurt blijkt in de praktijk soms niet zo goed uit te vallen en dat moet (blijvend) gecompenseerd worden met beheer en toezicht.

Daarom staat investeren in leefbaarheid weer volop in de belangstelling. Zo ook bij Staedion. Investeren in leefbaarheid wil ze graag zo effectief mogelijk doen. Daarom neemt ze drie verschillende leefbaarheidsinterventies onder de loep:

- buurtmoestuinen,
- nudging en
- een intensieve aanpak bij complex de Struyck.

De eerste interventie betreft een echte investering: er wordt extra kwaliteit toegevoegd om de leefbaarheid te verbeteren.

De tweede en derde interventie zijn in zekere zin restaurerend. Ze herstellen kwaliteit; in vastgoedtermen: achterstallig onderhoud moet worden ingehaald om weer aan bepaalde normen te voldoen.

De volgende vragen staan centraal:

- Wat is de waarde van deze inzet?
- Hoe werkt dat precies?
- Waar moeten we als woningcorporatie aan denken, wat is van belang?

Deze rapportage gaat over de intensieve aanpak bij complex de Struyck. In dit studentencomplex stond de leefbaarheid in 2023 sterk onder druk. Staedion heeft een aantal interventies ingezet om onder andere de veiligheid en leefsfeer van het pand te verbeteren. Zo werd er extra beveiliging en schoonmaak ingezet, en werd camerabeveiliging uitgebreid. Ook werd een fulltime 'studentenbeheerder' op het pand gezet en werd de populatie geanalyseerd.

## 2 Probleemschets

Halverwege 2023 is de leefbaarheid en veiligheid in de Struyck onhoudbaar geworden. De 380 woningen in het pand zijn bestemd voor studenten. Maar ondertussen worden veel kamers verhuurd aan niet-studenten, vaak via (illegale) onderhuur. Er wonen meerdere moeders met kinderen in het pand. Er is daardoor geen echte ‘studentensfeer’ in het pand. Naast illegale onderhuur merken bewoners op dat er regelmatig daklozen overnachten in de gemeenschappelijke ruimtes en er sekswerkers werken vanuit kamers in het pand. Een dieptepunt wordt bereikt wanneer er zelfs een moord gepleegd wordt in het pand. Kort gezegd: bewoners ervaren een onprettige leefsfeer in de Struyck. Voor hen is Staedion bovendien niet zichtbaar: zelfs bij sleuteloverdracht zijn zij niet fysiek aanwezig. Verder is er veel overlast door afval en geluid onder bewoners. Vooral jongere studenten die voor het eerst op kamers gaan ervaren een onprettige en niet-passende leefsfeer in het pand.

De wijkagent geeft aan dat er halverwege 2023 weinig zicht was op wat er gebeurde binnen het pand. In het jaar voorafgaand aan de leefbaarheidsinterventie werden er 38 meldingen gedaan, maar volgens de wijkagent moet het aantal incidenten hoger zijn.

De meldingsbereidheid onder bewoners was namelijk laag en de samenwerking tussen politie, Staedion en bewoners was zeer beperkt, waardoor signalen van onveiligheid niet goed werden doorgegeven. Ook ondernemers en hun werknemers van het restaurant en de vrouwensportschool op de begane grond van het pand ervaren onrust en onveiligheid.

Staedion herkent de klachten en zorgen van de betrokkenen en ziet bovendien dat veel bewoners de huur niet tijdig betalen. Ook vindt er gemiddeld veel woonfraude plaats, waarbij het gaat om onrechtmatige bewoning, het niet-gebruiken van de woning als woonverblijf en sekswerk. In het verleden is er actief beheer geweest door Staedion in het pand. Gaandeweg is hun rol steeds kleiner geworden. Ook in 2019 is aandacht geweest voor het pand, maar dit heeft niet geleid tot structureel intensiveren van het beheer. “Het is eigenlijk gewoon een soort cyclus”, geeft een betrokkene vanuit Staedion aan. In 2023 heeft het managementteam van Staedion besproken dat de situatie te onveilig was en er iets moest gebeuren. “Alle afdelingen zagen wel dat er echt iets moest gebeuren.”

## 3 De aanpak

Om de hiervoor geschetste situatie te verbeteren, heeft Staedion een leefbaarheidsinterventie ingezet. Of beter gezegd: meerdere interventies gebundeld in een ‘intensieve aanpak’. Deze aanpak was in de eerste plaats gericht op het verbeteren van de veiligheid en het aanpakken van woonfraude.

### Verbeteren veiligheid

In de zomer van 2023 heeft Staedion een **beveiligingsbedrijf** ingeschakeld om twee keer per avond een ronde door het gebouw te maken, waardoor er minder ‘ongewenste gasten’ in het pand verblijven. Ook zijn de **gemeenschappelijke ruimtes tijdelijk afgesloten**. Het is ook overwogen om de deuren tussen gangen af te sluiten. Op advies van de bewonerscommissie is dit plan op pauze gezet, omdat het de bewegingsvrijheid te veel zou inperken. Na de zomer van 2023 is de **plintverlichting vervangen**, wat 's avonds een veiliger gevoel moet geven voor bewoners en bezoekers van de sportschool op de begane grond. Begin 2024 is de **camerabeveiliging** hersteld. Deze bleek deels defect of niet goed afgesteld. Later is de camerabeveiliging **ook uitgebreid**, omdat deze nog niet op elke verdieping aanwezig was. Dit droeg ook bij aan een hoger veiligheidsgevoel en feitelijk minder ongewenst/overlastgevend gedrag. Tot slot konden bewoners door de studentenbeheerder worden **aangesproken**

**op gedrag**, naar aanleiding van camerabeelden. Wel leidt het tot zorgen bij bewoners over privacy: zij voelen zich door de uitgebreide camerabeveiliging soms bekeken.

In juni 2024 waren alle **gemeenschappelijke ruimtes weer geopend**, om bij te kunnen dragen aan ontmoeting en sociale controle te versterken.

### Aanpakken woonfraude en ‘herstel’ studentenpopulatie

Vanaf de zomer van 2023 is een **nieuw sleutelbeleid** ingevoerd. Voorheen werden sleutels overgedragen door de (oud)huurder zelf aan de nieuwe huurder. Hierdoor was er geen controle op wie daadwerkelijk de sleutel ontving. Nu worden de **elektronische sleutels** alleen uitgegeven door Staedion zelf aan de nieuwe (formele) huurder. Vervangende sleutels worden bovendien alleen met identificatie en tegen betaling uitgereikt.

Ook wordt vanaf de zomer van 2023 **sneller ingegrepen** wanneer een huurder **de huur niet betaalt**. Daarbij hebben zij rekening gehouden met de populatie studenten: er wordt bewuster en meer preventief omgegaan met schuldenopbouw door jonge huurders. Het **team Woonfraude van Staedion**

heeft ook **rondes** gemaakt door het gebouw. Dit viel bij bewoners niet altijd in goede aarde: zij vonden de aanpak intimiderend overkomen: ook hier speelt een spanningsveld tussen veiligheidsservaring en inbreuk op de priv esfeer. Achteraf zagen betrokkenen van Staedion in dat dit een te harde aanpak was, die vooral ook legitieme huurders raakte.

Tot slot is **een analyse** gemaakt van de **populatie van het complex**, in samenwerking met onderwijsinstellingen. Hierdoor is er meer inzicht in welke huurders er daadwerkelijk onder de definitie ‘student’ vallen. **Zes moeders met kinderen** die woonachtig waren in de Struyck hebben **een andere woning** van Staedion aangeboden gekregen, die beter past bij hun woonbehoeften. Omdat er bij meerdere van deze moeders sprake bleek te zijn van schulden, is contact geweest met de gemeente (afdeling geldzaken) om **schulden in kaart te brengen en betaalafspraken** te maken. Hierdoor is de kans op olopende schulden en betalingsachterstanden afgenomen.

### **Verbeteren relatie Staedion met bewoners**

Om de zichtbaarheid van Staedion te verhogen en de relatie met bewoners te verbeteren, is een **studentenbeheerder** ingezet in de Struyck. Hij is vanaf de zomer van 2023 op vaste momenten aanwezig in het pand **als verbindende schakel** tussen huurders en Staedion, maar ook met andere partijen in de wijk, zoals de wijkagent. Hierdoor hebben bewoners een **zichtbaar**

**aanspreekpunt** vanuit Staedion en heeft de wijkagent een makkelijke ingang waar signalen aan doorgegeven kunnen worden. Naast de inzet van de studentenbeheerder is ook ingezet op het **verbeteren van communicatie tussen bewoners en Staedion via sociale media**.

Na de zomer van 2023 is de **bewonerscommissie een nieuw leven ingeblazen**. De studentenbeheerder heeft dat samen met de ‘gangoudsten’ opgepakt. Er is daarom ook een directe lijn tussen Staedion en vertegenwoordigers van de gangen in de Struyck. Doordat bewoners merkten dat Staedion de leefbaarheid daadwerkelijk wilde verbeteren, ontstond er weer zin en energie onder bewoners om de taken van de bewonerscommissie op te pakken.

Tot slot dragen ook de **momenten van sleuteloverdracht** bij aan de relatie tussen bewoners en Staedion. De studentenbeheerder voert zelf een eindinspectie uit en voert een welkomstgesprek met nieuwe huurders. Naast dat Staedion zo meer zicht houdt op de staat van de woning, draagt dit ook bij aan de directere lijn tussen Staedion (studentenbeheerder) en bewoners, waardoor zij meteen een direct aanspreekpunt hebben.

## Aanpakken vervuiling

Om overlast door vervuiling aan te pakken is een **nieuw schoonmaakschema** opgesteld en er zijn **extra uren schoonmaak** ingezet. Ook is ingezet op communicatie tussen de studentenbeheerder en schoonmaker.

## Kosten van de interventie

In de documenten is de volgende informatie over de (externe) kosten van de aanpak te vinden:

Inzet	Kosten
Inzet beveiligingsbedrijf (eind 2023)	€ 10.000
Inzet beveiligingsbedrijf (2024)	€ 120.000
Verbeteren/uitbreiden camerabeveiliging (fase 1)	€ 25.500
Verbeteren/uitbreiden camerabeveiliging (fase 2)	€ 15.000
Vervangen plintverlichting	Onbekend
<b>Totale directe kosten (2023-2024)</b>	<b>€ 170.000</b>

Daarnaast zijn er een aantal interventies waarvan de kosten onbekend zijn. Hier gaat het met name om interne inzet van medewerkers. Hiervoor zijn feitelijk geen extra kosten gemaakt; deze medewerkers hadden zonder de leefbaarheidsinterventie hun inzet elders binnen Staedion geleverd. Het gaat om:

- Inzet studentenbeheerder (1 FTE structureel. Dit is inmiddels standaardpraktijk in grotere wooncomplexen van Staedion)
- Inzet Team Woonfraude
- De analyse van de populatie van het complex (controleren studentenpopulatie)
- Herhuisvesten van moeders/kinderen
- Samenwerking met de gemeente rondom schuldenaanpak

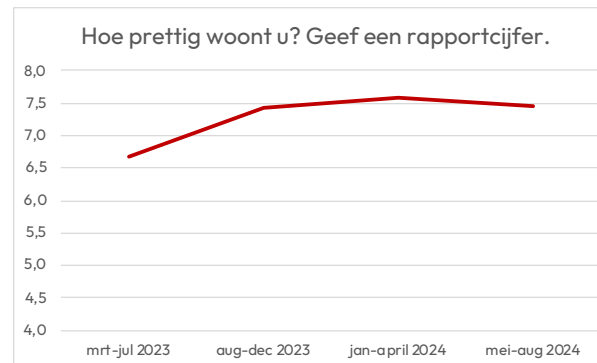
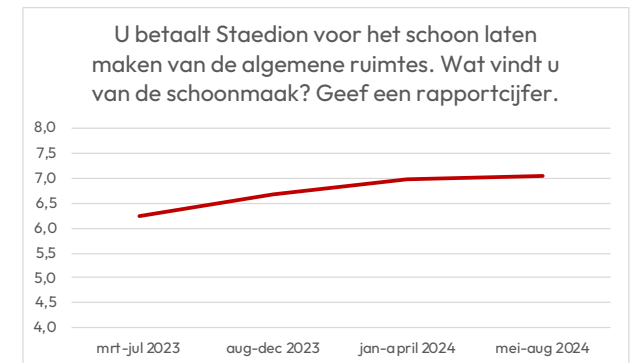
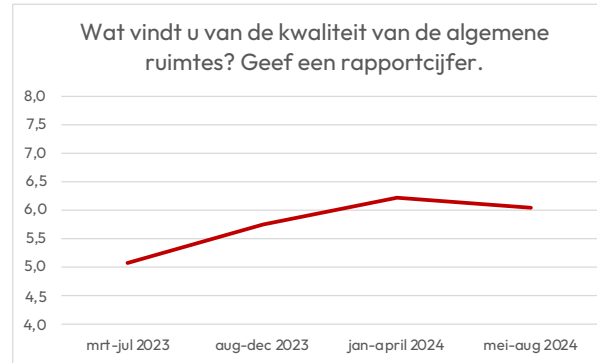
## 4 Effecten

De leefbaarheidsaanpak heeft op de korte termijn voor een aantal effecten gezorgd.

### Hogere waardering woning/leefsituatie

Betrokkenen benoemen dat de leefsituatie in de Struyck is verbeterd sinds de intensieve aanpak. De sfeer is verbeterd in het complex en het past beter bij het studentenleven. Er wonen geen gezinnen met kinderen meer in het pand. Sekswork lijkt ook niet meer plaats te vinden in het pand. In de periode dat de leefbaarheidsinterventie is ingezet, is de waardering van het wonen in de Struyck en de kwaliteit van de woning toegenomen, blijkt uit een analyse van het KCM-onderzoek onder huurders.

De waardering van de kwaliteit en schoonmaak van de openbare ruimtes is ook toegenomen. Wel valt op dat er medio 2024 een lichte daling zichtbaar is van de waardering rondom de woning en gemeenschappelijke ruimtes.



Resultaten KCM-onderzoek 2023-2024

### Verbeterde veiligheid

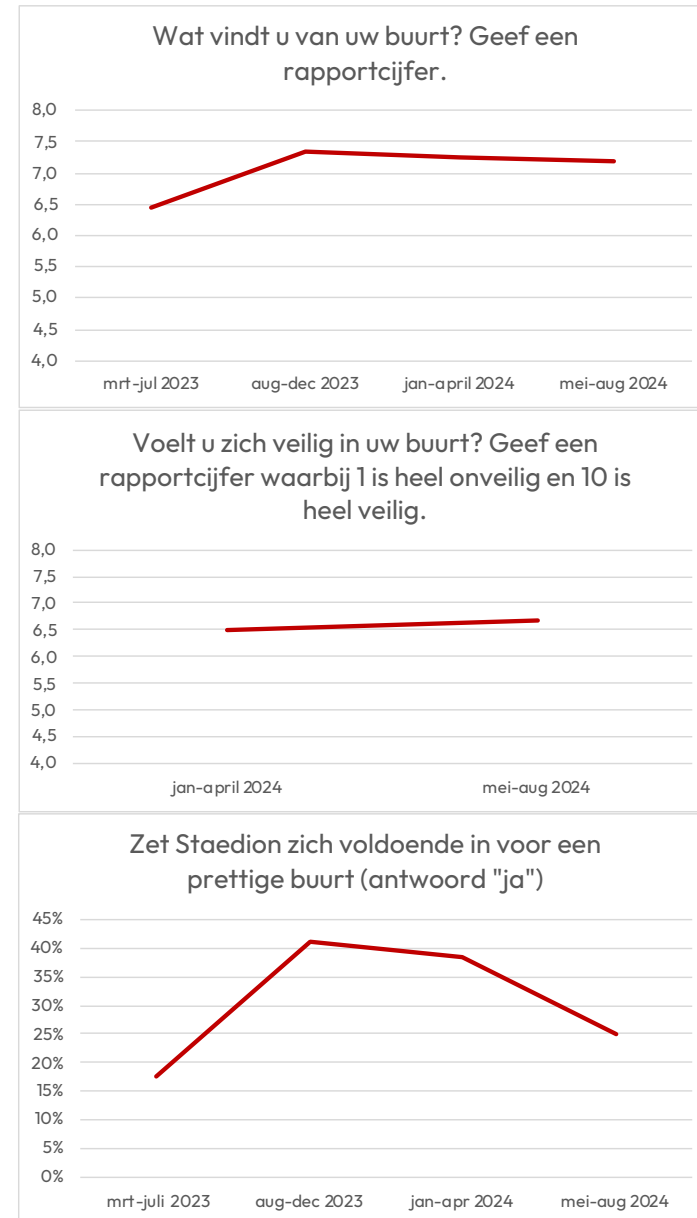
Betrokkenen benoemen dat de veiligheid in en om het pand verbeterd is voor bewoners en bezoekers van de sportschool. De veiligheid van de buurt is in de KCM pas uitgevraagd vanaf januari 2024, waardoor niet zichtbaar is of de veiligheidservaring door bewoners is toegenomen. Wel is zichtbaar dat het aantal klachten ('tips') rondom veiligheid aanvankelijk afnam, nadat de leefbaarheidsinterventie is ingezet.

### Woonfraude is afgenomen

Woonfraude is door Staedion samen met partners aangepakt, waardoor er minder/geen illegale huur meer plaatsvindt. Er is weer sprake van een studentenpopulatie in het pand.

### Verbeterde relatie tussen Staedion en huurders en partners

De relatie tussen Staedion en haar huurders is verbeterd, door het instellen van contactmomenten van verhuizingen, het introduceren van een studentenbeheerder en het activeren van de bewonerscommissie. Ook met de wijkagent is de relatie verbeterd, waardoor signalen rond veiligheid en leefbaarheid sneller doorgespeeld worden. Uit de resultaten van de KCM blijkt dat maar een beperkt deel van de bewoners vindt dat Staedion zich voldoende inzet voor een prettige buurt. Ook dit aantal neemt ten tijde van de aanpak wel flink toe, maar daalt daarna ook weer.

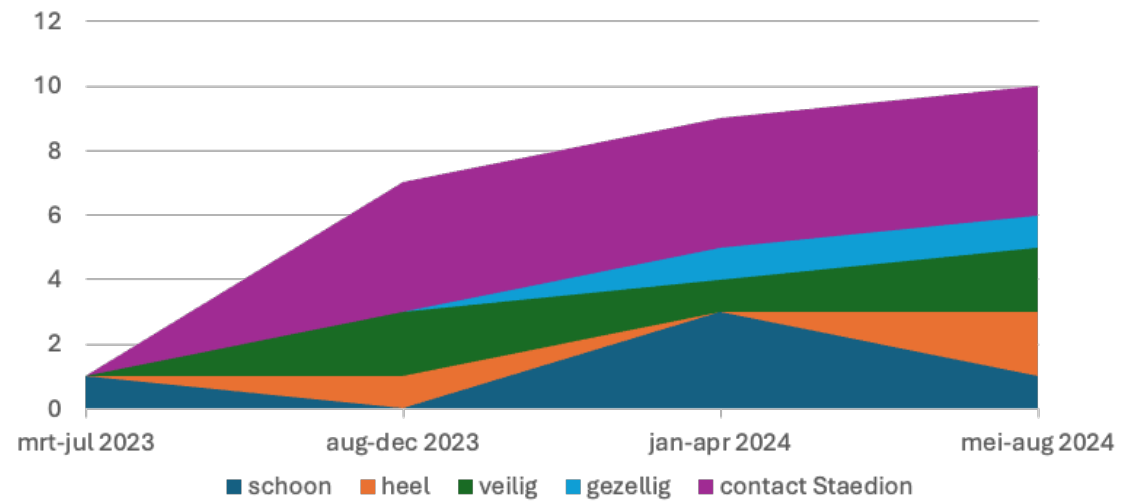


Resultaten KCM- onderzoek 2023-2024

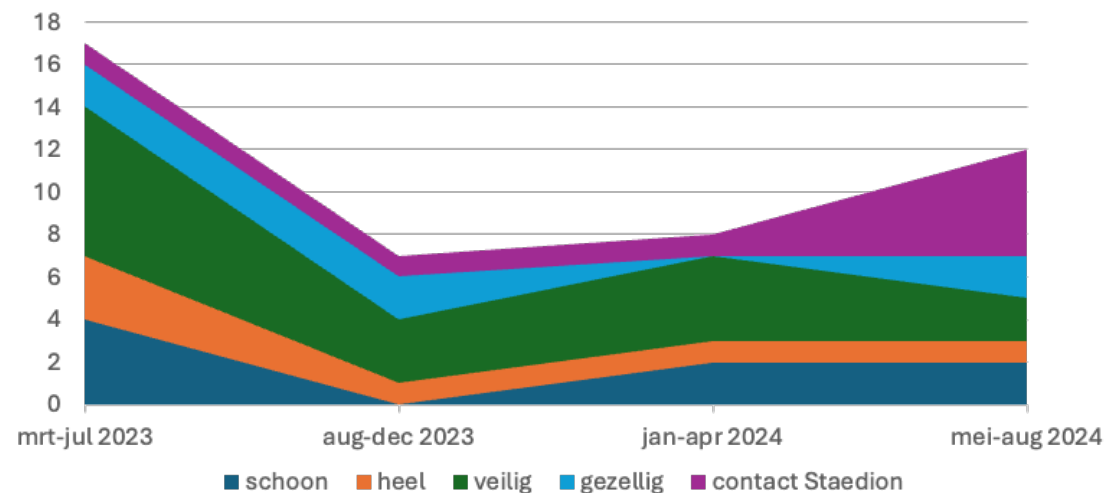
## Minder klachten

In het KCM-onderzoek van Staedion worden bewoners ook gevraagd om tips en complimenten te geven aan Staedion. Wij hebben deze (kwalitatieve) input gecodeerd op vijf thema's van leefbaarheid: *schoon, heel, veilig, gezellig* en *contact met Staedion*. Hieruit blijkt dat het aantal klachten in de eerste periode van de leefbaarheidsinterventie afnamen. Vooral op de thema's 'veilig' en 'schoon' namen de klachten aanvankelijk af. In de periode van mei tot augustus 2024 is het aantal klachten weer toegenomen. Deze toename is toe te rekenen aan klachten rondom de communicatie tussen Staedion en bewoners. Het aantal complimenten nam in de periode sinds de leefbaarheidsinterventie toe op alle thema's. Daarbij valt het op dat het aantal complimenten over het contact met Staedion – net als het aantal klachten daarover – ook toenam.

Ontwikkeling type complimenten in KCM

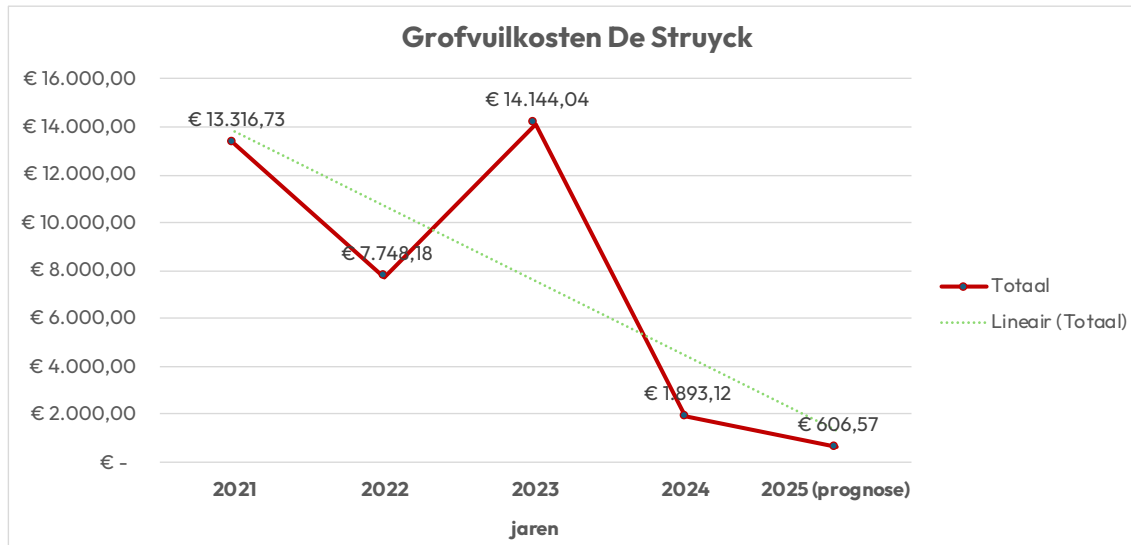


Ontwikkeling type klachten ('tips') in KCM



## Afname (kosten) grofvuil

Medio 2023 behoorde de Struyck tot de panden waar Staedion het meeste aan besteedde wat betreft het ophalen van grofvuil. Jaarlijks lagen de kosten in 2021 en 2023 op respectievelijk 13.000 en 14.000 euro<sup>1</sup>. In 2024, het jaar na de start van de leefbaarheidsinterventie, lagen de kosten op slechts een kleine 1.900 euro. De lijn lijkt door te zetten in 2025. Hiermee is de Struyck voor Staedion nu het pand met de laagste kosten voor verbruik per eenheid.



*Grofvuilkosten de Struyck, per jaar*

<sup>1</sup> In 2022 waren de kosten tijdelijk lager, doordat door onderbezetting inzet rondom grofvuil ophalen minder mogelijk was.

## 5 Wat staat nog op de planning?

Gedurende dit onderzoek was de leefbaarheidsinterventie in ontwikkeling en ook na publicatie zullen nog stappen worden gezet. In de nabije toekomst is Staedion van plan om een **Woonwijzer** op te stellen voor nieuwe huurders, om op een simpele manier uit te leggen wat de huisregels zijn. Dit moet bijdragen aan het voorkomen van overlast en laat bovendien zien dat Staedion zich als verhuurder betrokken toont met de leefsituatie.

Verder geven betrokken van Staedion aan dat de aanpak tot nu toe doorgezet moet worden. Er is wel verbetering zichtbaar, maar de situatie is nog kwetsbaar. Verder wil Staedion een **bewonersapp** ontwikkelen, om zo sociale interactie tussen bewoners te stimuleren en een direct kanaal te hebben voor communicatie met bewoners over onder andere het gebruik van de gemeenschappelijke ruimtes en het doorgeven van signalen van onveiligheid of overlast.

Daarnaast zijn er nog een **aantal interventies** benoemd die **mogelijk in de toekomst** gaan plaatsvinden:

- technische interventies: het vervangen van deurschilden, beveiliging van de voordeur (vervangen door stalen deur) en het sleutelsysteem vervangen. Deze acties staan nog wel op de planning, maar hebben vertraging opgelopen bij de uitvoerder.
- het verplaatsen van één van de entrees is nog niet gebeurd, maar staat op de lange termijn nog op de planning.
- het contact tussen bewoners en wijkagent kan verder versterkt worden. Zo kan meldingsbereidheid vergroot worden, ontstaat er beter zicht op problemen en kan er effectiever ingegrepen worden.

Een ander punt waar nog over gesproken wordt, is wie de kosten van de leefbaarheidsinterventie zou moeten dragen, met name op de langere termijn. Er wordt over gesproken om de kosten van de leefbaarheidsaanpak (en eventueel structureel beheer) door te berekenen aan huurders in de servicekosten.



## 6 Welke lessen?

Betrokkenen trekken een aantal lessen uit de leefbaarheids-interventie in de Struyck.

- 1) Voor het verbeteren van leefbaarheid moet de basis op orde zijn. Het is van belang om **eerst te handhaven op de basisveiligheid**: hiervoor was de actieve aanwezigheid nodig van beveiligers en de studentenbeheerder.
- 2) Voor het verbeteren van de relatie met inwoners en het signaleren van problemen rondom veiligheid moet er **een kartrekker op locatie** zijn. Deze kartrekker stuurt het verbeterproces aan. In dit geval was dit de studentenbeheerder.
- 3) Er is (en blijft) **actief beheer** nodig bij complexen zoals de Struyck, waar leefbaarheid in het verleden vaker onder druk heeft gestaan. In het verleden is het beheer 'weggezakt'. Zichtbaarheid en benaderbaarheid is de basis geweest voor de leefbaarheidsaanpak.
- 4) De druk was groot in het begin, men wilde veel in één keer. Té veel, geven betrokkenen achteraf aan. **Een stapsgewijze aanpak** is verstandiger dan alles in één keer willen. Niet alle interventies – zoals het afsluiten van gangdeuren – waren nodig of zijn ingezet. Begin bij handhaving en beheer, en kijk dan wat er aanvullend nog nodig is, is de conclusie.
- 5) **Dialogoog tussen bewoners en verhuurder** is zinvol en effectief in aanpakken leefbaarheid. Een actieve bewonerscommissie is hiervoor een belangrijk middel. Maar daarvoor moet eerst de basis op orde zijn.
- 6) Duurzame leefbaarheid vraagt om een **duurzame aanpak op langere termijn**. Er zijn eerder problemen geweest in de Struyck en ook toen zijn leefbaarheids-interventies ingezet. Betrokkenen maken zich zorgen dat de aandacht voor het complex weer afneemt en over een aantal jaar weer opnieuw ingegrepen moet worden.



## 7 Conclusie

De leefbaarheidsinterventie lijkt effecten te hebben gehad op verschillende domeinen van leefbaarheid. In de periode waarin de leefbaarheidsinterventie in de Struyck werd geïmplementeerd, zien we een positieve ontwikkeling van de woonbeleving op alle relevante domeinen die vanaf 2023 werden bijgehouden. Deze positieve ontwikkeling vlakt af in de tweede helft van 2024. Hoewel er ook andere factoren kunnen meespelen, is dit wel een sterke indicatie dat de leefbaarheidsinterventie effectief is geweest op de korte termijn. Vooral in de eerste periode lijkt er verbetering zichtbaar in onder andere veiligheid en algemene woonbeleving. Het is sterk de vraag hoe duurzaam deze effecten zijn: ook in het verleden zijn leefbaarheidsinterventies ingezet. Verschillende betrokkenen verkiezen duurzaam beheer met een blijvende, voldoende intensiteit, boven interventies om eens in de zoveel tijd de leefbaarheid (opnieuw) te herstellen.



## Colofon

Leefbaarheidsinterventies onder de loep  
Deelrapport 2: Intensieve aanpak de Struyck

### Opdrachtgever(s)

Staedion

### Auteurs

Maarten Kwakernaak  
Jochum Deuten

### Uitgave

Bureau Onderzoek | juli 2025

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij Bureau Onderzoek B.V. Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan en wordt gewaardeerd, mits daarbij de bron wordt vermeld.